

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2390700041		
法人名	(株)ヘルパースクール・カイ		
事業所名	よりあい処 向山		
所在地	名古屋市昭和区向山3-30		
自己評価作成日	令和2年1月31日	評価結果市町村受理日	令和2年3月23日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人なごみ(和の会)
所在地	名古屋市千種区小松町五丁目2番5
訪問調査日	令和2年2月28日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

よりよい処向山、皆がにこにこ向山、常に明るく元気、地域密着重視。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

◎軽減要件適用事業所 今年度は「軽減要件適用事業所」に該当しており、外部評価機関による訪問調査を受けておりません。したがって、今年度の公表は以下の3点です。 ①別紙4「自己評価結果」の【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点】と「自己評価・実践状況」 ②軽減要件確認票 ③目標達成計画

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
I. 理念に基づく運営					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている。	法人としての理念を追求しつつ、事業所としてどんなケアをしていくのかをスタッフ会議で検討し、運営推進会議でも確認。玄関、ユニットに掲示の上で、事業所にかかわる人たちが共有することができた。		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一人として日常的に交流している。	地域親子英会話スクールの場所として提供。近所のネイリストの方に毎月1回子供と一緒に来館していただきネイルアートとハンドマッサージ・子供とのふれあいをしてもらっている。民生委員や社会福祉協議会へは会議やボランティア団体の練習の場として使ってもらえるよう声かけをしている。		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている。	昭和区認知症カフェ、地域の折り紙教室へ出向き、入居者様と地域の方との直接的な交流をとっていただくことやそれをサポートする職員の対応等の働きかけを見ていただくことで少しずつ支援方法を感じていただけるようにしている。		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている。	レクリエーションや行事の様子を写真と口頭で伝えることで、実際の様子を報告できるようになってきた。また、参加して下さるいきいき支援センター様からも認知症カフェのお誘いや参加者へ「しょうちゃんカフェ」の説明をしていただくなど、会議の進行にも協力していただけている。民生委員様は参加回数がまだ少ないが、併設小規模多機能の外部評価にも参加して下さる等、協力的にしてくださっている。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる。	責任者が就任して間もないため、日頃の業務を遂行するにあたり不明な点はそのままにせず、介護保険課に電話にてその都度相談している。		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介指指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	車イスに使用していた「安全ベルト」を排除し、「拘束」について個々に伝えることで事象なく対応することができた。1階玄関は中から自動で扉が開けられ、天気の良い日は扉を開放し、出入りを自由にしている。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている。	管理者・ケアマネが申し送りに参加し、記録や日々のケアの様子を見ていくとともに、スタッフやご家族様から聞いた情報を元にスタッフの様子を確認。注意喚起を図っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している。	成年後見制度を使う必要性の高い入居者様についてはキーパーソンの方と相談し、いきいき支援センターや必要な関係機関へ繋げていくよう支援している。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている。	施設見学の時だけではなく、契約時にも説明をしている。改定の際は運営推進会議だけではなく、ご家族様の来館に合わせて変更事項の説明を行いご納得いただいている。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている。	「ご意見箱」を玄関に設置している。毎月発行している「むかいやま通信」で行事報告や予定を伝え、ご家族様の参加を促している。運営推進会議や来館時ご家族様と顔を見てお話が聞けるよう配慮している。		
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている。	毎月スタッフ会議では、GHだけではなく小規模のスタッフも参加し、課題の共有・改善を図っている。事業所理念はスタッフの意見を反映させることで、ケアの向上に対する意識を持ってもらえるようにした。		
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	スタッフ個々の実績や能力に応じて給与改定を行っている。また、家庭の都合などで勤務条件に制約があるスタッフに対しては個別で状況を随時確認しながらシフト作成に反映させている。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている。	スタッフそれぞれの経歴に応じた研修を行っている。新人研修、OJTをおこなうが、将来的な事故防止のために管理者が職員に時々同行し実技能力の確認をしている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている。	管理者が同業他社との交流を図るため、介護事業所交流会に定期的に参加。地域での催し物や多職種との交流を図っている。介護相談を受けるも、当事業所では対応困難なケースをいきいき支援センターだけでなく交流会メンバーで共有し、サービスにつながるよう支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている。	本人とコンタクトをとり、コミュニケーション強化を図る。理解されるようやさしく話しをし、興味を抱かれることに勤めています。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている。	ご家族様との話し合いの時間を長く持ち、ご利用者様本人の理解をすることに努めています。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている。	GH入居が理解できていない場合、ご家族様に提案し、入居時の荷物搬入を本人と一緒に行うことで、意識付けをしている。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている。	すべて家族。との思いを強くし喜怒哀楽を共にすることを心がけています。		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている。	入居後間もない方に対しては特に様子を細目にご家族様へ報告している。また、帰宅願望が出た場合の対応もご家族様とともに考え実施。長期入居者様へはご家族様との外出・外食をされている方もみえる。		
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている。	ご本人が以前通所されていたデイサービスを訪問し当時の方と語らい、食事をともにするなど。外出も含め前向きに対応しています。		
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずにご利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。	利用者同士が仲良くするために常に座席に気を配りながら席替えなどに配慮しています。仲良くしていただいています。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている。	契約終了後の対応について、現状を良く理解していただき、時々訪問、または電話等での確認、情報交換など実施しています。入居者が他界された場合もその配偶者の介護相談も受けている。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している。	利用者様の考え、思い等を常に話し、良く聞くことを心がけています。昔よく言った喫茶店などの話等々具体的なお店の名前を聞き出して、外出レクとして計画を立て事を進めています。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている。	常に話を聞きながら入居前の馴染みの関係や場所を把握し、外出を計画している。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている。	お一人お一人の生活リズムを把握し、体調の変化に十分注意し対応しています。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している。	サービス担当者会議を都度実施し、介護計画に反映しています。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている。	職員が情報共有することを心がけ、申し送りを徹底しています。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	施設の多機能性を生かすべく、いろいろと工夫を凝らしています。地域と連携して施設を利用していただくことをしています。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	地域との協働、民生委員、消防署、地域包括との連携を徐々に強化しており、お互いに協働しています。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	訪問診療にてドクターとほぼ毎日診察相談、看護師との連携においては常勤1名、非常勤2名配置している。、その他はTELにて連携を実施。		
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している。	常に利用者の身体状況をいちいちと看護師と相談しながら指示を仰いで対処しています。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入退院における医療機関との連携については協力医療機関と速やかに対処できるよう緊急連絡体制をとっている。また、入院者がいる場合は定期的にお見舞いに行き、病院関係者から情報収集を行っている。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる。	ご家族様、ドクターとの話し合いを実施、事業所で出来ることを十分説明しながらケアの方針を立てています。また、終末期に於いての研修を看護師中心に行った。		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	緊急時の対応については救急搬送の対応を実施。事業所内での研修も含め、対応を実施している。		
35	(13)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている。	全職員に対して災害時の設備機器や避難器具の使用法・設置場所の理解度、過去の避難訓練への参加状況を確認し、今後の避難訓練の内容に活かしている。設備点検は定期的に行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている。	配慮が足りない部分は見受けられます。が都度気づいた時点で注意喚起を促します。本人の尊厳を重視しつつ行動しています。		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている。	職員は利用者と過ごす時間を通して、利用者の希望、関心、嗜好を見極め、日常の中で本人が選びやすい場面をつくよう努力しています。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している。	利用者様がその日その日でしたいことを優先して対応しています。天気が良く、「こんな天気のいい日に出かけないなんてもったいない！」と入居者の一言で外出したり、散歩が習慣だった方の個別散歩にも対応している。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している。	身だしなみの心配りを徹底し対応するも若干手薄となる場面が三権される。ネイルアートの先生を招き毎月一度おしゃれを楽しんでいます。利用者様それぞれ喜んでくれています。		
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている。	食事の対応について現状をよしとしないよう、仕入先の検討、食事のあり方、容器にいたるまで、常に話し合いを持ち意識改善に取り組んでいます。行事食を取入れ、敬老会でのちらし寿司に喜んでいただけた。		
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている。	料理メニューのエネルギー数値(栄養素)を確認、現状食している朝、昼、夜の数値管理の追及を実施し、不足エネルギーをどう補足するか検討追及しています。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている。	起床時のうがい、毎食後の口腔ケアを実施。唾液の分泌と嚥下機能の低下予防に毎食前には嚥下体操を導入している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている。	本人が「行きたいときに行く」事が出来ています。あからさまな誘導が時として散見される。十分注意すべくスタッフ会議等で意識の向上に努めます。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる。	パーソナルチェック表で食事・水分摂取量及び排泄状況を把握し、主治医・看護師の指示の元、下剤使用となっている。本人の状態に合わせた使用量、頻度となっています。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている。	機械浴設置に伴い入浴を楽しんでいただく工夫を凝らしています。拒否の方についてはチームで上手に誘導し拒むことなく入浴していただくよう工夫している。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している。	交流スペースを開放することで個々のペースでさいかつができています。夜間眠れない利用者には夜勤者が話をする。寝つけるまで付き添う他、訪問マッサージを利用して安眠の確保に努めている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている。	薬局に薬を届けていただく際、薬の変更があれば都度説明をもらうようにしており、処方についての(目的、用法、用量、副作用)を把握できるように努めています。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている。	洗濯物をたたんでいただいたり、汚物処理用に新聞紙を分けていただく、食器拭きをしていただいたり個々の残存能力に合わせて役割を持っていただくようにしている。また、好みのコーヒーを一緒に買いに行き、好きな時に飲んでいただけるようにした。		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している。	外出レクがなかなか出来ていなかったことから、しょうちゃんカフェなど外出頻度を増加しています。行事として予定を立てて外出すること以外に入居者の「外へ出たい」を都度対応している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	買物に同行していただくよう、検討しています。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	入居者からご家族様に連絡をしたいといわれた場合に電話をしてよいかの確認を入居時にご家族様に確認している。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている。	玄関を入ると目の前に中庭があり、額に飾られたような空間を演出している。楽しかった行事の写真をフロアに飾り、コミュニケーションをとるときにきっかけにしたり、思い出話をしたりと活用している。フロアテーブルには季節を感じていただけるよう、作品を置いている。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている。	フロアの隣にソファとテレビを設置した場所があり、息抜きに使用していただいている。また、施設内の空間は自由に動けるため、その時を過ごしていただく場所の選択をしていただくことが可能である。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	居室には収納は2か所あるが、それ以外にご自宅で使い慣れた寝具・家具、写真を持ち込んでいただいている。どの居室の窓からも緑が見えるようになっている。広さも基準より大きい。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している。	個々の活動意欲や働きがスムーズに出来るよう利用者の「現在の状態」に応じた成果かつ環境の改善に取り組んでいます。		