

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	2274200852		
法人名	株式会社ライフサポート		
事業所名	ライフサポート鎌田	ユニット名	A
所在地	静岡県駿河区鎌田121-1		
自己評価作成日	平成27年11月25日	評価結果市町村受理日	平成28年1月29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	http://www.kaijokensaku.jp/22/index.php?action=kouhuku_detail_2015_022_kani=true&JigvosvoCd=2274200852-00&PrefCd=22&VersionCd=
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	セリオコーポレーション有限公司 福祉第三者評価・調査事業部		
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町4-1		
訪問調査日	平成27年12月9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)】

株式会社ライフサポート全体の特徴として、静岡の市街地、住宅地に施設を建てています。その目的として、入居者家族が通いやすく、気軽に立ちよえる施設作りを目指しています。馴染みのある街並みの中にある環境整備の中で、緑を促進し、畑を用意することで花や自家製のお野菜を作る楽しさと、食べる楽しみの両方を目指しています。市街地にあるため、気軽にお出かけできるようにしたり、広いスペースを活かしたレクリエーションを積極的に推進していきます。

【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)】

事業所という感じはなく、2箇所の中庭を廊下で囲むゆったりとした造りの2ユニットのグループホームである。法人の他事業所から昨年9月に戻ってきた管理者を中心に各ユニットにリーダーを配し、本人や家族が望む暮らしの実現に取り組んでいる。職員の細やかな観察から作成された介護計画に沿った支援で、現在は希望に近い暮らしができています。家族や地域との関係も良好で、家族アンケートからは職員が生き生きと世話をしている様子が伝わってくる。行事や法人のバスを利用した外出の機会も多く、利用者に喜んでもらえるに頑張る職員の姿勢が窺える。アスパラやキャベツ・白菜等々が育つ畑は、立派な家庭菜園の風格である。

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) ○	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) ○	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) ○	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拡がったり深まり、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) ○	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、戸外に行きたいところへ出かけている (参考項目:49) ○	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) ○	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、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らさせている (参考項目:28) ○		

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	朝礼の際に、参加者全員で唱和を行い、理解、共有に勤めております。また、その実践の為、日頃より研鑽に勤めております。	法人の理念「ずっとあなたらしく ずっと快適な毎日を 安心と安らぎを創る」を基に具体的な毎月の目標を立てている。職員は入職時に3カ月後の研修で理念を共有し、朝晩と唱和することで意識付けを図っている。	
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員として日常的に交流している	日頃からの挨拶を基本とし、地域の防災訓練、地元のお祭りに参加させて頂いたり、地域の一員である事を認識しております。また、小学校での説明会にも参加をさせて頂きました。	地区で唯一の高齢者事業所である。町内会長初め住民の理解も深く、様々なシーンでつながりや心遣いを感じることができる。また定期的なボランティアの訪問は、利用者の楽しみを広げてくれる。	
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	運営推進会議にて認知症への支援について説明・理解を深めております。小学校での説明会や地域の事業所への集まりに参加をさせて頂き、実践をさせて頂いております。		
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	2カ月に1度の運営推進会議にて当施設での取り組みについてわかりやすい言葉で伝えるように心がけております。ご家族様等の要望を速やかに取り上げさせて頂いております。	町内会長や地域包括支援センター職員の出席の下、サービス向上につながる地域情報収集の場である。オムツの種類や選択についてを家族に説明する等の場でもあり、活用できている。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と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	地域包括支援センターには定期的に訪問し、当施設の状況について報告、相談をさせて頂いております。	運営推進会議や各種手続き、実地指導等を必要に応じて連絡し相談等を行っている。また、市の情報を活用して花の種を頂いたり、「生き生きシニアサポーター事業」に参加する等に取り組んでいる。	
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	身体拘束をしないケアについてマニュアルに記載されており、全職員の統一事項としての意識付けができております。より丁寧な応対を目指しております。	全職員が身体拘束に対して正しい理解をしており、身体拘束ゼロ宣言の再宣言を実施した。玄関の開放による利用者の離脱行為には見守りや近隣住民の協力で対応している。	
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	管理者及び同社内の関連施設職員と共に学ぶ機会を設けていく提案をし、勉強会、研修の開催を行う計画を立てております。また、職員のストレスマネジメントやダブルチェックを心掛けております。		

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
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	日常生活自立支援事業を利用されているお客さまもいらっしゃるのですが、一部の職員に留まらない様にする事が大切であると感じております。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	契約時には、内容について詳細に説明を行ってから契約を行っている。署名時には主旨を理解していることを確認してから行っております。		
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	ご家族等がお越し下さった時にはお話しする機会を必ず設けて、小さい意見であっても、運営の反映するように取り組んでいる。	ほとんどの家族とは定期的に連絡を取り、様子を伝えるとともに家族の意向や要望を伺っている。要望に対しては即日対応に努めている。運営推進会議は家族会を兼ねており、オープンな話し合いの場でもある。	
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	月に1度の職員会議にて、意見や提案がある時には協議し、反映していくようにしております。また、必要時には朝礼時等に会議を行っております。	職員個々の意見を聞く場として年2回の管理者による個人面談がある。ユニットリーダーによる面談も始まっており、職員の感じる不都合な点は意見として提案し反映すべく取り組んでいる。	
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	就業状況や人事考課を参考に就業環境の整備を行っております。職場環境に関しては、従業員の意見を反映させて整備を行っております。		
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	職員育成プロジェクトとして、新人研修、中途採用者研修の計画を立てております。また、各職種別や全社での研修を行っております。		
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	長田地区の事例ネットワークや地域密着連合会に参加しております。お互いの施設を持ち回りで会場にし、意見交換を行っております。		

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
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	ご本人様の意見を聞き、介護計画に反映させて頂くとともに、一番の安心が何かを考え、お話を傾聴させて頂き、一緒に過ごさせて頂く時間を大切にしております。		
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	ご家族様等の状況を知り、苦勞されている事、不安な事やご要望を伺い、時間を掛けながら信頼関係を築く事を心掛けております。		
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	体験入居を設けており、契約したから即入居というやり方を使わず、数日様子を見て、環境に慣れて頂く事に勤めております。優先順位を見極めながら支援をしております。		
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	話のできる入居者様には話す機会をつくるようにし、うまく話せない入居者様には表情や仕草等で関係性を築いております。ここに居て良かったと思ってくれる関係を目指しております。		
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	ご家族様が面会に来られた時には、時間を気にせずゆっくり過ごせる環境を整えております。 また、随時入居者様の報告を行い、連携が密になる様に心掛けております。		
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	墓参りや美容院等、入居者様が行きたい所にはご家族様の協力のもと、支援を行っております。	かつての職場の方や近所の方・友人と面会に来る方は多く、ゆっくりと過ごしている。また、利用者が友人や在所を訪問して大切な人や場所との関係が途切れないように、家族と協力して支援している。	
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	入居者様同士が楽しく支えあい、孤立しないよう働きかけております。		

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	以前に、ご入居されていた方のご家族様から別のお客様のご紹介を頂いたり、ご親戚をご紹介して下さる事がありました。		
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	入居者に合ったケアができるよう職員で話し合いながら良いケアに努めています。ご本人様のニーズがどこにあるのかを再確認しております。ご本人様の要望になるべく応えられる様に努力しております。	家族等からの情報のほか、日々利用者と接する中での声掛けや言葉・表情等の仕草により利用者の思いや意向の把握に努めている。また、申し送りや会議の席上で情報の共有化を図っている。	
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	生活歴等の資料の把握、ご入居時にはわからなかった部分も入居後に確認していくことを行っております。使い馴染みの家具や道具類を持ちこまれる方もおります。		
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	日々の体調変化、身体状況について朝・夕の申し送りで確認を行い、無理のない様な支援に努めております。		
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	ケアマネを中心に職員や家族と話し合いながら介護計画を作成しています。朝の申し送り時にケアカンファレンスを実施しております。	家族からの意見や要望のほか、担当職員や日々の介護記録をもとにモニタリングやカンファレンスを行っている。定期的な見直しのほか、急変時にはその都度介護計画を作成している。	
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	ケース記録に気付いたことを随時記録していくようにしています。記録から介護計画の見直しの骨組みを作成しています。		
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	入居者様のご希望する要望になるべくお応え出来る様に努力しております。		

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	地域で行われている行事やイベント、住宅街だからできる近所のお出掛け等に行けるよう配慮しております。		
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	往診医と管理者、職員と健康についての相談がしやすい環境にあります。体調に変化がある時には、ご家族様等に報告を行い、必要時にはご協力を頂いております。	事業所の協力医の他、従来のかかりつけ医の治療も受けられる。協力医の往診もあり、利用者の健康管理には細心の注意を払っている。	
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	看護職員がいないため、往診医の看護師に相談したうえで主治医に上申を行なっている。		
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。	地域医療相談員との関係性を重点に置き、入退院についての話し合いを多く行っている。		
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	重度化や終末期に向けたケアについては、ご本人様が苦痛を感じない様に支援を行い、ご家族様等と綿密に話し合いを行い行っております。	利用者が重度化した場合の対応に係る指針により、家族等から確認書の提出を受け看取りのケアプランを作成している。家族や主治医の協力の下、今までに数例の看取りの支援が行われている。	職員の貴重な経験談を取りまとめるなどして、新入職員の教育材料としての活用を期待したい。
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	急変時にはマニュアルに従い、主治医の指示のもと対応しております。状況によっては救急搬送も行っております。		
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	年2回の防災訓練を実施し、鎌田地区町内会と連絡を取りながら地域の防災訓練に参加しております。	消防計画に基づき、年2回の災害訓練を実施している。また、地域防災訓練にも参加し地域との協力体制を築いている。	消防署の協力を得ての避難訓練についても一考されたい。

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	入居者のプライバシーを損ねない対応を全職員心掛けております。	言葉かけや敬語の使い方については、その利用者に合った言葉遣いに努めている。特に失禁やトイレの誘導等、利用者の尊厳とプライバシーには細心の注意を払っている。	
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	日常における選択できる部分を状況に応じ、自己決定が出来る様に支援をしております。		
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	入居者様の想いを大切に日々を過ごして頂いております。共同生活の一場面に於いては、全てをお一人お一人に寄り添う事が難しい時もあります。		
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	更衣時、入居者様と一緒に衣類を確認しながら着替えを行ったり、きちんとした整容を心掛けております。		
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	食事はボードに記載されておりますが、入居者様の身体状況に合わせたメニュー作りも行っております。	利用者個々の体状にあった献立や家庭菜園で収穫した旬の野菜を食卓に出すなど、常に工夫された支援が行われている。元気な利用者には料理の下ごしらえや下膳をお願いしている。	職員も一緒に食卓を囲むことが一考される。
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	お一人お一人の病歴、疾病に配慮した食事提供を心掛けております。		
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	歯科医の指導のもと、必要な物品や口腔指導を行い、清潔保持を行っております。		

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
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	お一人お一人の排泄に心掛けて支援を行っておりますが、画一的になってしまう事もあります。	排泄記録表や利用者本人の仕草等により、一人ひとりの排泄パターンの把握に努め、排泄の自立に向けた支援を行っている。また、排泄時には利用者の自尊心を損なわないように注意を払っている。	
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	自力での排便に着目するように心がけております。ご家族のご要望にも自力排便を促すようにして欲しい方がおられます。		
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ず、個々にそった支援をしている	曜日を固定しているが、状況に合わせて入浴介助を行うケースもありますが、全体としては少ないのが現状です。	入浴拒否者もいるが、週に3回の入浴を基本としている。声掛けや時間等を工夫したり、好きな入浴剤を利用することで入浴を楽しめるように努力している。	
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	浮腫みがある入居者様もおりますので、必要に応じて横になる時間を設けています。		
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	服薬の確認を行っておりますが、一部の職員には薬の種類や内容について理解していないケースが見られます。		
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	畑での苗うえ、収穫、水やりを入居者様ともの行っています。		
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	ドライブに出かけて、買い物に行ったり、花を見たりしております。当社にバスがあるため、人数が可能な限り遠方への外出企画も行っております。	天気の良い日には、利用者一人ひとりの希望に沿って近所の散歩や日光浴、あるいは食材の買い出し等、できるだけ戸外に出るような支援を行っている。また、普段行けない場所には、会社のマイクロバスを使った支援が行われている。	

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	お祭りに出かけた時や、衣類を買いたい時には職員同行の元、小口のお金を持って代金を支払って頂いております。		
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	電話の希望があれば、職員が最初に対応しご家族とお話する機会を設けております。		
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	壁に入居者様の作品を展示したり、花をいけたりしています。	共用空間は常時適温に保たれており、採光や利用者に不快感を与えるような刺激には特に注意が払われ、居心地よく過ごせる環境が整えられている。また、季節や行事に合わせた掲示物や飾りつけを行なうなど、生活にメリハリを持たせるような支援が行われている。	
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	気の合う入居者様同士でお話したり、中庭で洗濯物を干したりして、施設内を自由に移動できる様にしています。		
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	ご本人の馴染みのものを用意することで居室内を自分の空間にできる様に支援しております。	居室の中には和洋折衷の居室もあり、利用者それぞれが部屋の造りによって、使い慣れた調度品や趣味の品物、家族との写真等を持ち込み、居心地よく過ごせるような工夫がされている。	
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	トイレの戸の色を変えていたり、入居者様が「ホッと」出来る環境になっております。		

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	2274200852		
法人名	株式会社ライフサポート		
事業所名	ライフサポート鎌田	ユニット名	B
所在地	静岡県駿河区鎌田121-1		
自己評価作成日	平成27年11月25日	評価結果市町村受理日	平成28年1月29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	http://www.kaijokensaku.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2015_022_kani=true&JigvosyoCd=2274200852-00&PrefCd=22&VersionCd=
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	セリオコーポレーション有限公司 福祉第三者評価・調査事業部
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町4-1
訪問調査日	平成27年12月9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)】

株式会社ライフサポート全体の特徴として、静岡の市街地、住宅地に施設を建てています。その目的として、入居者家族が通いやすく、気軽に立ちよえる施設作りを目指しています。馴染みのある街並みの中にある環境整備の中で、緑を促進し、畑を用意することで花や自家製のお野菜を作る楽しさと、食べる楽しみの両方を目指しています。市街地にあるため、気軽にお出かけできるようにしたり、広いスペースを活かしたレクリエーションを積極的に推進していきます。

【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)】

--

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) ○	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) ○	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) ○	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拡がったり深まり、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した表情や姿がみられている (参考項目:36,37) ○	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) ○	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) ○	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、安心して暮らせている (参考項目:28) ○		

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	朝礼の際に、参加者全員で唱和を行い、理解、共有に勤めております。 また、その実践の為、日頃より研鑽に勤めております。		
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員として日常的に交流している	日頃からの挨拶を基本とし、地域の防災訓練、地元のお祭りに参加させて頂いたり、地域の一員である事を認識しております。 また、小学校での説明会にも参加をさせて頂きました。		
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	運営推進会議にて認知症への支援について説明・理解を深めております。小学校での説明会や地域の事業所への集まりに参加をさせて頂き、実践をさせて頂いております。		
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	2カ月に1度の運営推進会議にて当施設での取り組みについてわかりやすい言葉で伝えるように心がけております。ご家族様等の要望を速やかに取り上げさせて頂いております。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と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	地域包括支援センターには定期的に訪問し、当施設の状況について報告、相談をさせて頂いております。		
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	身体拘束をしないケアについてマニュアルに記載されており、全職員の統一事項としての意識付けができております。より丁寧な応対を目指しております。		
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	管理者及び同社内の関連施設職員と共に学ぶ機会を設けていく提案をし、勉強会、研修の開催を行う計画を立てております。また、職員のストレスマネジメントやダブルチェックを心掛けております。		

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
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	日常生活自立支援事業を利用されているお客さまもいらっしゃるのですが、一部の職員に留まらない様にする事が大切であると感じております。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	契約時には、内容について詳細に説明を行ってから契約を行っている。署名時には主旨を理解していることを確認してから行っております。		
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	ご家族等がお越し下さった時にはお話しする機会を必ず設けて、小さい意見であっても、運営の反映するように取り組んでいる。		
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	月に1度の職員会議にて、意見や提案がある時には協議し、反映していくようにしております。また、必要時には朝礼時等に会議を行っております。		
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	就業状況や人事考課を参考に就業環境の整備を行っております。職場環境に関しては、従業員の意見を反映させて整備を行っております。		
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	職員育成プロジェクトとして、新人研修、中途採用者研修の計画を立てております。また、各職種別や全社での研修を行っております。		
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	長田地区の事例ネットワークや地域密着連合会に参加しております。お互いの施設を持ち回りで会場にし、意見交換を行っております。		

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
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	ご本人様の意見を聞き、介護計画に反映させて頂くとともに、一番の安心が何かを考え、お話を傾聴させて頂き、一緒に過ごさせて頂く時間を大切にしております。		
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	ご家族様等の状況を知り、苦勞されている事、不安な事やご要望を伺い、時間を掛けながら信頼関係を築く事を心掛けております。		
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	体験入居を設けており、契約したから即入居というやり方を使わず、数日様子を見て、環境に慣れて頂く事に勤めております。優先順位を見極めながら支援をしております。		
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	話のできる入居者様には話す機会をつくるようにし、うまく話せない入居者様には表情や仕草等で関係性を築いております。ここに居て良かったと思っ頂ける関係を目指しております。		
19		○本人と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	ご家族様が面会に来られた時には、時間を気にせずゆっくり過ごせる環境を整えております。 また、随時入居者様の報告を行い、連携が密になる様に心掛けております。		
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	墓参りや美容院等、入居者様が行きたい所にはご家族様の協力のもと、支援を行っております。		
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	入居者様同士が楽しく支えあい、孤立しないよう働きかけております。		

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、これまでの関係性を大切にしながら、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	以前に、ご入居されていた方のご家族様から別のお客様のご紹介を頂いたり、ご親戚をご紹介して下さる事がありました。		
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	入居者に合ったケアができるよう職員で話し合いながら良いケアに努めています。ご本人様のニーズがどこにあるのかを再確認しております。ご本人様の要望になるべく応えられる様に努力しております。		
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	生活歴等の資料の把握、ご入居時にはわからなかった部分も入居後に確認していくことを行っております。使い馴染みの家具や道具類を持ちこまれる方もおります。		
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	日々の体調変化、身体状況について朝・夕の申し送りで確認を行い、無理のない様な支援に努めております。		
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	ケアマネを中心に職員や家族と話し合いながら介護計画を作成しています。朝の申し送り時にケアカンファレンスを実施しております。		
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	ケース記録に気付いたことを随時記録していくようにしています。記録から介護計画の見直しの骨組みを作成しています。		
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	入居者様のご希望する要望になるべくお応え出来る様に努力しております。		

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	地域で行われている行事やイベント、住宅街だからできる近所のお出掛け等に行けるよう配慮しております。		
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	往診医と管理者、職員と健康についての相談がしやすい環境にあります。体調に変化がある時には、ご家族様等に報告を行い、必要時にはご協力を頂いております。		
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	看護職員がいないため、往診医の看護師に相談したうえで主治医に上申を行なっている。		
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。	地域医療相談員との関係性を重点に置き、入退院についての話し合いを多く行っている。		
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	重度化や終末期に向けたケアについては、ご本人様が苦痛を感じない様に支援を行い、ご家族様等と綿密に話し合いを行っております。		
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	急変時にはマニュアルに従い、主治医の指示のもと対応しております。状況によっては救急搬送も行ってまいります。		
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	年2回の防災訓練を実施し、鎌田地区町内会と連絡を取りながら地域の防災訓練に参加しております。		

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
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	入居者のプライバシーを損ねない対応を全職員心掛けております。		
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	日常における選択できる部分を状況に応じ、自己決定が出来る様に支援をしております。		
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	入居者様の想いを大切に日々を過ごして頂いております。共同生活の一場面に於いては、全てをお一人お一人に寄り添う事が難しい時もあります。		
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	更衣時、入居者様と一緒に衣類を確認しながら着替えを行ったり、きちんとした整容を心掛けております。		
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	食事はボードに記載されておりますが、入居者様の身体状況に合わせたメニュー作りも行っております。		
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	お一人お一人の病歴、疾病に配慮した食事提供を心掛けております。		
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	歯科医の指導のもと、必要な物品や口腔指導を行い、清潔保持を行っております。		

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
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	お一人お一人の排泄に心掛けて支援を行っておりますが、画一的になってしまう事もあります。		
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	自力での排便に着目するように心がけております。ご家族のご要望にも自力排便を促すようにして欲しい方がおられます。		
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	曜日を固定しているが、状況に合わせて入浴介助を行うケースもありますが、全体としては少ないのが現状です。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々々の状況に応じて、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	浮腫みがある入居者様もおりますので、必要に応じて横になる時間を設けています。		
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	服薬の確認を行っておりますが、一部の職員には薬の種類や内容について理解してないケースが見られます。		
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	畑での苗うえ、収穫、水やりを入居者様ともの行っています。		
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	ドライブに出かけて、買い物に行ったり、花を見たりしております。当社にバスがあるため、人数が可能な限り遠方への外出企画も行っております。		

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
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	お祭りに出かけた時や、衣類を買いたい時には職員同行の元、小口のお金を持って代金を支払って頂いております。		
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	電話の希望があれば、職員が最初に対応しご家族とお話する機会を設けております。		
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	壁に入居者様の作品を展示したり、花をいけたりしています。		
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	気の合う入居者様同士でお話したり、中庭で洗濯物を干したりして、施設内を自由に移動できる様にしています。		
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のもを活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	ご本人の馴染みのものを用意することで居室内を自分の空間にできる様に支援しております。		
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	トイレの戸の色を変えていたり、入居者様が「ホッと」出来る環境になっております。		