

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	2371500774		
法人名	有限会社サポートハウス		
事業所名	サポートハウスごらく 2F		
所在地	名東区極楽二丁目232番地		
自己評価作成日	平成27年9月30日	評価結果市町村受理日	平成28年1月18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	福祉総合研究所株式会社		
所在地	名古屋市中区百人町26		
聞き取り調査日	平成27年11月3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)】

顔馴染み、顔見知りの関係性の中で声を掛け合い、互いに助け合いながら生活の積み重ねをすることで安心感のある日々の暮らしの実現に繋がっています。
--

【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)】

◎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 3. 利用者の1/3くらい 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)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
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)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
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)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くない
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、活き活きと働いている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
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	○	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
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	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
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	理念を意識出来るよう見やすい位置に掲示。入社時や会議等で研修の振り返りしながら一人一人の生活支援に結び付けている。		
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	利用者が地域のスーパーやお店に通い、職員はその仲介をし顔馴染みの関係性を構築している。 また地域行事等、交流場所の確保に努め利用者も積極的に参加している。		
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	中学生の職場体験実習を実施。近所より介護について問い合わせあり。話を聞くこと等適宜支援に努める。		
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	利用者の状況や地域に理解を得たいこと、外出時の社会の受け止め方や困ったこと等を発信し、行政、地域側に検討してもらっている。ホームの様子を回覧版にて発信し、協力を得ている。		
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取り組んでいる	質問、相談事項等を区役所、包括支援センター等にし、協力を得ている。		
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「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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	施錠しない、動きを止めない等の意味を含め何が身体拘束にあたるのか日々意識し合い話し合い、取り組んでいる。		
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	全体の同一意識・認識のもと、虐待にあたるものがどうか常に考え、職員間の目で確認し合い防止に努めている。		

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	入所時のケースに合わせ、必要なものを利用する。事例やケースごとに利用できるものを知り得るため、学習する機会をつくる。		
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	契約前に面談と見学を実施し、じっくり時間をかけ説明し納得をした上で契約している。改定時は説明会を開くとともに書面及び個別にも説明している。		
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	家族は来訪時及び電話にて近況報告を伝えたり、いつでも話ができる環境や関係性がある。利用者との日々の関わりの中で出た意見や要望も実現に向けて会社全体で取り組んでいる。		
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	法人全体の会議や分科会等で意見を述べる機会がある。また面談や職員アンケート等の利用で個別の意見や相談等をする機会もある。		
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	管理者に職員個別面談をし、個人の仕事に対する取り組みの過程状況を把握し、やりがいや向上心を持ち仕事に取り組みやすい環境状況をつくる。		
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	個々との面談をし、個別状況に合わせ外部、内部の研修に参加する。研修内容が実践に繋がるよう働きかけている。また入社時には新人研修を行う。		
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	外部研修会や法人運営の研修会に同業者を招き、意見支援をし交流をもつ。		

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	契約時、入所に向けての不安事や本人の生活へのこだわりについて解消し、要望に近づいたものとなるよう相談し合い関係作りをしている。		
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	本人や家族の思いにじっくり耳を傾け、ホームでの生活に反映、実現する為の支援方法の提案、説明を行い相互理解を図っている。 また近況報告をこまめにし、話をする機会を多くする等信頼関係構築に努めている。		
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	その時々本人の状況や関わりの中で必要な支援を見極め、生活に取り入れる。家族共に状況を把握し、本人により良い支援ができるよう関係作りに繋げる。		
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	本人が主体性をもち生活をする。現状を全職員が認識し、利用者同士が共に生活する者としての関係性を築けるように努めている。		
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	本人の近況情報を報告、相談をこまめにし、本人や家族の思いを両者に伝え合いながら把握し、共に支援できるように努める。		
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	本人との関係性や思いを汲み取り、手紙や電話、気軽に訪問、外出できる環境づくりで関係が途切れないように努めている。		
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	個々の性格、相性等関係性を把握し、必要に応じて仲立ちをする。生活の一場面、レクリエーション活動や外出等共に行い孤立しないよう努める。		

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
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	人と人の繋がりを大事にし、退所後も立ち寄れる関係作りをしている。		
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	入所前の面談時、本人、家族の思いや要望を聞き、実現に向けて支援している。 また日頃の関わりの中で意向を引き出している。 困難な場合は家族からの情報や日頃の言動や行動を皆で検討し支援に繋げている。		
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	入所前後、本人の生活状況やこだわり、生活スタイル等の把握に努める。また本人自身が思い、考えを伝えられない方に対し家族より本人の状況や様子を聞き把握に努める。		
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	個々の生活スタイルやこだわりの把握に努める。本人の出来ること、出来ないこと等なりたい自分像に向けてケアプランし反映させていく。		
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	必要に応じ、本人、家族、主治医、看護師、職員等、本人の関わる人を交え様々な角度から意見を出し合い、介護計画へ反映させている。		
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	介護計画に基づいた支援の取り組み内容を日報に個々に記録している。 また状況変更が生じた際は情報を集約し介護計画の見直しをしている。		
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	その時々希望や要望により通院、家族との目的地までの外出等の付き添い等をしている。 また希望に応じて訪問マッサージや理美容、歯科を利用することができる。		

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
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	自治会活動の参加や散歩、回覧版を通し事業所や利用者の状況を理解し知り得ていたできるようにしている。日々の生活、徘徊時の対応に理解を得ている。		
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、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	入所前のかかりつけ医にかかることも当ホームの主治医にかかることも選択できる。当ホームの主治医の場合、定期往診外及び24時間で対応可能である。		
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	日々の状況、状態変化の相談やアドバイスをもらいながら対応に繋げ支援している。		
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。	入院先の主治医や看護師及び家族と本人の状況や症状、治療方針の連絡を密に取り合い退院に向けた情報交換、必要に応じて会議を行っている。		
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	契約時に本人、家族の意向確認をしている。重度化した場合は家族、主治医を交えて改めて会議を開き方針を決定し、共通認識とし支援にあたっている。		
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	緊急時対応マニュアルを誰でも見られるように掲示するとともに、分科会や日々の勤務内において互いに確認し合い、予測した対応、体制づくり等職員に周知している。		
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	避難訓練を年2回実施している。災害時利用者が自身で避難できるように訓練し、日々の生活の中でも全員で話し、意識付けをしている。近隣との協力はもちろんのこと、全国ネットワークを活用し法人として広域支援体制を構築している。		

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
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	居室へ伺うときはノックや声掛けを了承を得る。言葉遣いや呼び方等職員同士で注意し合い、確認し絶えず意識し対応に繋げている。		
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	利用者が自己表現できるような関係性づくりに時間をかけている。人によっては選択しやすい内容や言葉掛けを変えたりして選択しやすい方法を見つけ確認している。		
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	個々の生活スタイルを大事に尊重する。その時々本人の状況や体調に合わせてその人らしい生活ができるように支援している。		
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	個人のこだわりや好みを尊重し、着替えの準備等自己決定できるよう支援している。訪問理美容や行きつけの美容室へ出向き希望を伝え整えてもらっている。同一の美容師の為馴染みの関係性もうまれている。		
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	買い出しに行く前よりリスト集めをし、スーパーにて購入する。また食材を見てメニューを決め作る。自主性を持ち全てのこと様々な利用者が関わり職員が支援しながら取り組んでいる。		
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	体調や好みの物、アレルギー等に注意して状態把握しながら対応している。個々の時間や食事の形態、場所等、臨機応変に対応している。		
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	毎食後口腔ケアをしている。自ら取り組める状況をつくり、促し見守りを行っている。介助の必要な部分のみ支援し、清潔に努める。必要に応じ協力歯科医に相談や治療をもらっている。		

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
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	個々の排泄リズムに合わせ声掛けや動き、表情からサインを読み取り促している。トイレで排泄できる気持ち良さや失敗を防げるよう努める。オムツ着用の人にも状況に合わせてトイレへ行くことをしている。		
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	個々の体調、身体状況や排泄、パターンを把握する。食品等で本人の体質に有効な物を利用し、併せて適度に体を動かすことを促している。 また必要に応じ主治医に相談している。		
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	常時入浴可能であり、本人の希望に沿って入浴できる環境づくりをしている。		
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	本人の体調に合わせて休息を促している。また本人が休みたい時に休息できるようにしている。本人の馴染みの物や使い慣れた物を配置する等安心して休める環境づくりに努めている。		
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	個々の薬の数や服薬時の癖を理解し働きかけをしている。薬の説明書を職員がいつでも見られるところに配置し、薬の変更があった際はノートの活用及び口頭での申し送りにて服作用や状況変化を把握している。		
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	日々の生活の中で必要なところに力を入れ活動をしている。取り組みたいこと、要望を受け止め楽しみに繋げる。また気分転換できるようにしている。		
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	買い物や散歩等は日課として日常的に出掛けている。徒歩での近所のお店への外出や公共交通機関を利用して外出や外食等も行っている。		

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
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	食材や日用品の買い出しは利用者と相談し、必要な物を厳選し支払いも利用者が行っている。外出時は個々にお小遣いを持ち買い物を楽しんでいる。		
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	家族に協力、連携をとり本人の希望に応じ支援をしている。		
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	全体で使いやすい家事導線をつくり、全体の動きをつくり出せるよう配置をする。配置相談を利用者としながら動き出せるようにしている。 シルバーカーや歩行器、車椅子、徒歩の移動範囲を多くつくり出している。		
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	空間配置を状況に合わせて変化させ、臨機応変に対応し、環境づくりをしている。 楽しめる用途に合わせた環境と雰囲気作りに配慮し、対応や仲立ちをしながらその都度工夫し対応している。		
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	使いやすい、動きやすいこと等心地よく過ごせる個々の空間にしている。 本人の愛用のものやこだわりのものを持ち込み使用してもらいながら、使い慣れたもので安心してもらえるようにしている		
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	手すりや施設内のフラットな状況、エレベーターの操作方法等分かりやすいものとしている。 電化製品等も単純で古きものと同様な使い方に近いものを選択し「できること」「わかること」に繋げている。		