

### 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	2371100583		
法人名	有限会社 きずなの里		
事業所名	きずなの里 みなと 1階		
所在地	愛知県名古屋市中区東茶屋1丁目462番地		
自己評価作成日	平成28年9月30日	評価結果市町村受理日	平成28年11月7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.kaigokensaku.jp/23/index.php?action\\_kouhyou\\_detail\\_2016\\_022\\_kani=true&JigyosyoCd=2371100583-00&PrefCd=23&VersionCd=022](http://www.kaigokensaku.jp/23/index.php?action_kouhyou_detail_2016_022_kani=true&JigyosyoCd=2371100583-00&PrefCd=23&VersionCd=022)

**【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『サークル・福寿草』		
所在地	愛知県名古屋市中区熱田区三本松町13番19号		
聞き取り調査日	平成28年11月1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)】**

家族のない利用者やあっても疎遠状態にある利用者が多いため、職員が家族代わりのつもりで接するように努めている。  
 余裕のある職員配置をして、利用者のペースに合わせた日常生活を過ごしてもらえるように努めている。  
 職員間のチームワークを大切にして、利用者個々の体調の変化を伝え合い、健康管理には、特に力を入れている。

**【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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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)	○	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、生き活きと働けている (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、安心して暮らせている (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
<b>I 理念に基づく運営</b>					
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	理念はホーム独自のものである その人らしく、楽しく、健康な生活を送る為、又共同生活の大切さを考えた理念です 理念を実践に生かせる様、額に入れ、職員が通る廊下に掲示してあり、生活のなかに取り入れている		
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	施設自体が自治会の会員になっており、回覧物を廻してもらったり、行事への参加の誘いを受けている 開所当時より暖かい目で見守ってもらっている 近隣の葬儀に参列している 散歩時あいさつを交わせるようになっている 玄関も鍵をかけずに誰もがいつでも来所できるようにしてある		
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	運営推進会議に地域代表・民生委員・いきいき支援センター・医師及び看護師に出席してもらい、報告や話し合いをしている		
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	運営推進会議議事録を掲示し、内容を公開している 文書報告だけでなく、職員との打ち合わせの場で発表することもある		
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	事故の報告をしている 生活保護を受けている入所者は入院等の報告をしている 生活保護を受けている人も多く、区役所の担当者の出入りもある		
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	夜間以外は玄関の施錠はしていない 各居室にも鍵を付けていない 身体拘束はしたことがない		
7		○虐待の防止の徹底	虐待が起きない様、職員同士が助け合い		

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
		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	入所者と接している 職員は気持ちに余裕を持ち、大きな器で利用者に接するように努力しているが言葉・態度・接し方の虐待も視野に入れ、職員のレベル向上に繋げたい		

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
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	利用者の内2名は弁護士が後見人になっている きずなの会との連携で成年後見制度を活用している		
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	重要事項説明書を説明するとともに、同意書に署名してもらっている		
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	利用者の意見・不満・苦情は、職員が聞き、その後管理者が利用者ひとりひとりと個別に話し合いをしている		
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	職員の意見は、管理者が聞き、運営者に報告している 管理者は、働く意欲の向上につなげる為、ミーティング等で提案を出し合い、職員の声に耳を傾けている		
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	常に余裕のある対応が出来るよう、職員配置をしているが、欠勤職員の穴をチーフが埋めている為、チーフとしての業務に影響が出る場合がある 職員間で問題が起きた場合、管理者が間に入り、お互い遠慮しあわず話し合いをしている 週1回のミーティングで職員同士の意識向上に向けての話し合いをしている		
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	新しい職員は、先輩職員(複数)について4週間程度の研修を受けている フロアーを移動する職員は、先輩職員(複数)について1週間程度の研修を受けている 何でも聞きあえる環境になっている		
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	今年は他施設との交流はできなかったが、きずなの里ひがしとの情報交換はしている		

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
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	職員全員が利用者の話を聞き、受け止める努力をしている ミーティングで発表すると共に、改善にむけ話し合いを重ねている		
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	家族のいない利用者が多いが、家族代理と話しをしている		
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	家族のいない利用者が多いが、家族代理と話しをしている きずなの会との連携で他のサービス利用も活用している		
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	利用者と対等に話し、お互いに理解し合い、ありがとうと言合える関係が築けていると思う 負担を考え、一人一人の能力に合わせた手伝いをお願いしている		
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	家族のいない利用者が多いが、家族代理と話しをしている		
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	家族のいない利用者が多いが、家族代理と話しをしている		
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	家族のない利用者ばかりの環境の中、利用者同士で助け合う姿をよく見る 本当の夫婦のような関係を築いている姿もある 利用者が孤立しないように気を配り、声かけをしながら出来ることを見つけている		

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
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	退所後、入院中の利用者へのお見舞いをしている 葬儀にも参列している		
<b>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</b>					
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	利用者の思いを聞き漏らさない様努力しているが、気の弱い優しい性格の方は我慢している気がする 体操・レクリエーションなどは、全員参加を目指している		
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	できるかぎり生活環境を変化させない様、努めている 生活歴等は、介護サマリーで確認し、わからない事は利用者の話をよく聞く様にしている		
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	日常生活を見守り、毎日を日誌に記録し、全職員が現状を把握している 一人一人の体の状態に合わせてリハビリを考え、毎日実施している 在宅マッサージを利用している方もいる		
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	ミーティングにて職員同士の話し合いをしている 医者・看護師等の意見を取り入れている		
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	日常生活を見守り、毎日を日誌に記録し、全職員が現状を把握している ミーティングにて観察力・思い・考え方の違いを統一するよう、しっかり話し合っている		
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	利用者の状態によって、往診だけではなく、精神科・皮膚科・泌尿器科・歯科・眼科・整形外科への通院等をしている		

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
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	ボランティアの落語・マジック等の公演を行っている 消防署に協力してもらい、消防訓練をしている		
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	2週間に1度の往診を受けている 利用者の体調によっては、週に1度の往診を受けている かかりつけ医の指示により、他科への受診も行っている		
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	訪問看護ステーションの看護師に、週に1度の訪問を受けている 日常の健康管理について話し合いをしている		
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。	かかりつけ医と入院先とは同じ医療機関なので、連携はしっかり取れている		
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	家族のいない利用者が多いが、家族代理と話しをしている かかりつけ医と入院先とは同じ医療機関なので、連携はしっかり取れている		
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	不定期だが応急手当や事故発生時の初期対応の研修をしている 管理者を中心に職員同士の話し合いをしている 急変時の対応をマニュアルにしている		
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	定期的な避難訓練を行い、その後反省会を開き、次の訓練の課題にしている 優良防火管理として表彰を受けた 地域代表者・いきいき支援センターの参加もある		

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	一人ひとりへの接し方や言葉を選び、失礼の無い様に心掛け、些細な事でも耳を傾けている 個人情報には外に持ち出さないようにしている		
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	テレビのチャンネル・レクリエーション内容・着替え・口腔ケア等、自己決定はなるべく自分でしてもらっている		
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	利用者のペースに合わせた日常生活を過ごしてもらえるように努めている やりたくない時には、無理をさせない様にしている		
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	利用者個々に愛用の化粧品を買い、オシャレが出来るようにしている 月に一度床屋さんに来てもらっている		
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	食器拭き・皮むき等、声かけをし、お手伝いしてもらっている キッチンに入り、調理・盛り付けを手伝える人もいる		
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	日常生活を見守り、毎日を日誌に記録し、全職員が現状を把握できる様に、申し送りをきちんとしている 水分量に関しては、摂取表を作成している人もいる		
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	食後の歯磨きがスムーズに行える様、声かけをし、状態に合わせて職員が行う全員、毎日義歯消毒をする		



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	利用者個々に排泄のリズム・癖を職員全員がつかんでいる 排泄物の量・色等も、毎日記録している 3人介助で行っている人もいる		
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	利用者個々の排便リズムに合わせて下剤の服用やマッサージをしている 水分を多くとり、運動もしている 水分量・運動・排泄のチェックをしている 朝・昼2回は必ず全員で体操をする		
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	曜日や時間帯は希望どおりにはできていない ゆったり入浴してもらえる様に時間をとっている		
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	就寝時間を設けずに、利用者個々に合わせて眠ってもらっている 体調が悪そうな時は、声かけして休んでもらっている 昼間の休憩はリビングでしている人が多い		
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	管理者の指示で服用後の症状の変化に注意している 判断が出来ない場合は病院へ連絡を取っている 誤薬・飲み残し・落薬等を防ぐため、職員への確実な理解・周知をもっとしっかりしていきたい		
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	月1度の誕生日会・毎日のレク・家事の手伝い・掃除等の手伝いや、ごみ箱織りを毎日やっている人もいる 利用者個々に飲み物を購入している 週に一度のヤクルト訪問販売もしている		
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	家族等の協力を得て、利用者個々の希望を叶えている 花のある広い庭があるので、遠出できない人も散歩してもらっている 急な散歩希望も職員は時間を作るように努力しているが、高齢化が進み、外出希望が減っている		

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	基本的には金銭は施設側で管理しているが、希望者には月々お小遣いとして一定額渡し、個人の財布でお金を管理している利用者もいる		
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	電話・手紙は、利用者個々に任せてある電話の取次ぎや手紙を出してくる等の手伝いはしているが、電話や手紙の相手があまりいない		
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	利用者と花壇で花を摘み、居間に飾ったり、季節感が感じられるようにしているリビングの壁には季節の製作品を飾っている 故人の制作したパズルを思い出品として、廊下・休憩室に飾っている トイレは絶えず清潔に心掛けている		
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	居間では利用者同士が楽しく過ごせる様に席順等を工夫している 食事以外は好きな場所に座り、仲良く話をつけているが、喧嘩をする時もある 一人でテレビを観たい人のために休憩室にもテレビを置き時間を決めずに観てもらっている 希望者は、居室にテレビがある		
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のものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	今まで使っていた物を持ってきてもらい、過ごし易い居室にしている ぬいぐるみや写真等を飾っている		
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	バリアフリーになっている 居室には表札を出して自分の部屋が分かるようにしてある トイレ・風呂の表示をしてある		