

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	2791600147		
法人名	株式会社ケア21		
事業所名	たのしい家南千里(2)		
所在地	吹田市高野台1-6-2		
自己評価作成日	令和元年7月29日	評価結果市町村受理日	令和元年12月16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)】

地域密着型という事で周辺地域とのインフォーマルサービスに力を入れております。毎月の行事やイベントで地域の方々に呼びかけて来所して頂きご利用者様と楽しんで頂いています。周りの他事業所と協力して介護サービスとは何かを周りに知って頂くためのイベントやフェアを企画・運営したりしています。また外部のイベントにも積極的に参加し、ご利用者様に外とのコミュニケーションやふれあいをして頂いております。

※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 市民生活総合サポートセンター		
所在地	〒530-0041 大阪府北区天神橋2丁目4番17号 千代田第1ビル		
訪問調査日	令和元年8月29日		

--

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. 全くいない
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している (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

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	法人の理念と共に事業所独自の理念「利用者様の笑顔が一番」をフロアに掲げ不安なくその人らしい生活が続けられるよう定期的にカンファレスを開き利用者の情報を共有しています。		
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	毎月の行事やイベントに地域の方々に参加を呼びかけ、さらには外部のイベント等にも参加し地域の皆様と交流を持っています。		
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	運営推進委員会に地域の福祉委員の方にも参加頂き認知症等の説明を行っている。また、他の事業所とも協力し、介護への理解を深めてもらうためのイベントやフェアを実施しています。		
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	運営推進会議を2か月に1度開き事業所の取り組み方を説明して、助言を頂いている。出席されない家族様には議事録を送付し説明しています。		
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取り組んでいる	地域包括センター・社会福祉協議会・市の相談員・地域福祉委員会様に情報やアドバイスを頂いています。施設の現状もお話しています。		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「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	毎年身体拘束の研修を受けて、スタッフ全員に正しい知識を身に付けてもらい身体拘束にあたらぬよう注意しケアを実施しています。		

たのしい家南千里(2)

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
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	虐待防止委員会を2か月に1回実施し、地域包括の方と意見交換をしています。またスタッフにも毎年研修を受けてもらい知識を身に付け防止に努めています。		
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	スタッフ全員人権擁護・虐待防止の研修を受け周知しています。成年後見人制度を利用されている方はいませんがスタッフは理解できています。		
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	契約時には会社・事業所の理念の、運営方針、金銭面等を丁寧に説明し、納得いただけるよう努めています。誤った理解のないよう確実に説明をし契約を行います。改正時は書面にてお知らせし、承諾書を頂いています。		
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	家族様との連絡を密にし、変化有るごとにお知らせご意見をお聞きます。玄関に意見箱も設置しています。年一回本社からに家族様に満足度調査を行っています。		
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	基本月1回カンファレンスを開き職員の意見・提案・要望を聞き反映しています。緊急時には随時カンファレンスを開きます。話しやすい環境になる様に配慮しています。本社には業務改善を提案できるシステムがあります。		
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	会社は社員が働きやすいよう福利厚生を整えています。処遇改善も実地しています。事業所も変則勤務の為大変だが有給・希望休・季節休が取りやすい環境に配慮しています。		
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	新卒者・中途入社者にも研修を義務付けています。社内研修もあり勉強できる環境になっています。研修・受験の資格のある社員には参加を促しスキルアップにつながる様配慮しています。		

たのしい家南千里(2)

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
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	月一度地域のグループホーム会議に参加し意見交換しています。社員は地域グループホームの「私にもできる」プロジェクトに参加し、他の施設社員と交流し活動しています。		
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	本人様の意見を尊重した計画を立て、サービスを実施しています。サービスを通して随時本人様に合ったサービスを提供しています。		
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	担当医師や地域のフォーマルサービス等多角的な方面から意見を頂き、家族様の要望・質問に答えられるよう連携を取っています。		
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	本人・家族様の要望に添った介護が出来るかサービスを通して判断します。対応できない時は他施設を紹介します。		
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	ご入居様に寄り添い、コミュニケーションを通して気持ちを理解し本人様に合ったサービスを提供しています。		
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	本人様と家族様の関係性や生活歴を参考に、自宅で過ごされていた時と近いサイクルで生活できるようサービスを提供し、家族様もいつでも会いに来れるように配慮しています。		
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	日頃から何時でも面会に来て頂けるようお願いしています。お友達が訪ねて来られます。地域主催の生き生き喫茶に参加し、近所の顔見知りの方と会話を楽しめます。		

たのしい家南千里(2)

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
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	イベントやレクリエーションを通してご利用者様同士の交流を図っています。一緒に作業や歌を歌うなどをして連帯感が生まれるようにしています。		
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	サービスが終わっても季節の挨拶状を送ったりします。依頼があったら相談・支援をしたいと思います。		
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	本人様の要望になるべく添うようにサービスを提供しています。困難な場合も本人様が納得できるような代替案を実施しています。		
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	アセスメントをして家族様から本人様の生活歴を聞いて、近いサービスを提供できるよう心がけています。またスタッフにもフェイスシートを見て頂き生活歴を把握してもらっています。		
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	介護記録・スタッフ間の申し送りなどで心身の変化に注意し情報を共有します。特に表情に注意します。		
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	毎月カンファレンスを開き、利用者の状態を話し合います。変化のあった時は即時サービス担当者会議を開きサービスを見直しています。医師や家族様・訪問看護師にも意見を聞きます。		
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	個別の介護記録を情報の共有とし、重要状態な時は記録にマーカーを引いて、担当医師等に報告をしています。朝の申し送りにも口頭で伝えます。サービス計画にも反映します。		

たのしい家南千里(2)

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
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・ニーズ・要望には柔軟に対応しています。その中で無理な時には他サービスを紹介しています。		
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	地域との交流を深め、行事等に参加させて頂き生活にメリハリが出るよう支援しています。		
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、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	入居時に、ご本人・家族様に提携医の説明し、納得・了解を頂き希望の方に月2回訪問診療をお願いしています。他科や緊急時には紹介状をお願いし、早急に適切な診療を受けています。		
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	訪問看護師が週1回健康管理をしています。状況に応じては提携医に連絡します。スタッフの相談も応じています。		
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。	入院中は家族様と一緒に医師の説明を聞き、退院後の生活がスムーズに出来るようにしています。病状によっては訪看の協力を得、早期に退院に努力します。		
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	入居時に終末期の希望を家族様・医師・施設の3者で面談し話し合います。状況が変化するとその都度3者で話し合います。家族様の意向を大事にしています。		
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	利用者様の緊急時や事故発生時のマニュアルがあり、スタッフは初期対応の研修を受けています。		

たのしい家南千里(2)

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
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	マンション住民と共に消防訓練や、施設でも年に2回昼間と夜間を想定した訓練を実地しています。飲料・食糧・トイレ袋・毛布等を備蓄しています。緊急時のマニュアルを職員に周知しています。		
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	ご利用者の尊厳を尊重し、プライドやプライバシーに配慮した真心とやさしさのこもったサービスを提供しています。		
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	スタッフは利用者様が自分の思いを話せる雰囲気作りに心がけています。その思いを極力実行できるよう努めています。		
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	個々の生活リズムに合った対応を心がけ、本人様のペースで残存能力を生かせるようなサービスを提供しています。		
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	月1回訪問美容をお願いし好みのカットをしています。毛染めも希望があればできます。朝の整容時洋服を選んで頂きます。外出時は化粧をします。		
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	管理栄養士のたてた献立の材料が届き、スタッフが作ります。利用者様にも出来る事は一緒にしています。季節行事に添った献立も考え作ります。利用者の好きな物を食べるに外出もします。		
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	栄養士のたてた献立で栄養は足りています。水分も計量しながら適切に摂れるよう促しています。記録することで情報を共有し健康管理しています。		

たのしい家南千里(2)

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
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ます。希望される方には週1回訪問歯科の衛生士が口腔ケアをしています。		
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	排泄サイクルを把握し、誘導でトイレでの排泄を実施しています。また出来るだけ自身で出来るように見守りや一部介助に留める場合もあります。		
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	介護記録に排便を記録しています。運動や乳酸菌飲料やヨーグルト・水分補給と便秘にならないよう注意しています。頑固な便秘には担当医より下剤を処方してもらいます		
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ず、個々にそった支援をしている	週2回入浴しています。希望のある方は何時でも入浴できるようにしています。スタッフがそろっている時は時間に関係なく入浴できます。拒否が強い時は無理強いせずタイミングを計ります。		
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	自由に休憩できるよう配慮しています。フロアのソファに横になったりされる方もいます。		
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	利用者の服用されている薬情報はスタッフ間情報を共有しています。変化のあった時は介護記録・診察情報・口頭でも伝達します。		
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	アセスメントやプランにもなじみの生活を反映しています。本人様の趣味や能力に合ったレクリエーションや家事を提供しています。		

たのしい家南千里(2)

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
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	毎日の散歩や買い物。花見や紅葉狩りの施設での行事での外出。個々に合わせた外出。音楽療法のイベント。地域の催し物への参加と機会あるごとに外出支援をしています。家族様に協力を頂いています。		
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	預り金制度があります。日常の必需品や外出時に欲しいものがあれば買えるように支援しています。		
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	家族様の電話の取次ぎや手紙の取次ぎ、手紙の返事を出せるよう支援しています。また月初めにご利用者様の1ヶ月の様子を記したお手紙を居室担当の職員が各家族様に送っています。		
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	清潔な空間で過ごせるよう注意しています。各居室にも温度計・湿度計を設置し空調に注意しています。フロアやトイレ、浴室も汚れたらその都度掃除をしています。		
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	フロアにソファーに設置しています。食席も固定せず誰とでもその日に合う方とコミュニケーションが摂れるようにしています。2フロア間でもご利用様が行き来出来るようにしています。		
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	入居時はご本人・家族様に家で使っていた馴染みの物の持ち込みをお願いし相談しながら配置します。今までの暮らしと変化のないよう注意しています。		
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・浴室、玄関への場所を記した張り紙、動線指示等工夫しています。		