

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 29年 10月 16日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4690300142
法人名	社会福祉法人 紘徳会
事業所名	コーポラスいちなりの郷
所在地	鹿児島県鹿屋市輝北町2124-1 (電話) 099-485-1300
自己評価作成日	平成 29年 7月 20日

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度のホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL	
-------------	--

【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 福祉21かごしま
所在地	鹿児島市真砂町54番15号
訪問調査日	平成29年8月3日

r

【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)】

ISOの品質規格のシステムを活用しながら、事故防止や再発防止など安心安全をモットーに取り組んでいます。
介護を要する重度な状態になった場合や看取りの状態になった場合など、併設施設や併設医療機関との連携のもと、その利用者様のケアにあった方法を様々な専門職と共に検討を行い調整及びケアを致します。
病院など入院した場合でも退院後の調整を行い安心した生活が送れるよう継続したケアを行います。

【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)】

<理念と接遇>

- ・玄関、事務所など目に付くところに基本理念と運営方針を掲げ、意識付けを図るとともに、理念から職員規範まで盛り込まれた「フィロソフィ手帳」を職員全員が携行しており、朝礼時に毎日接遇に関する項目を唱和し一日をスタートさせている。
- ・また、随時理念が日々の生活やケアに反映されたものとなっているかを振り返る機会を設け、フィロソフィ手帳と併せて理念に近づける努力を怠らず、地域に根差した事業所づくりに取り組んでいる。

<地域に根差した事業所の取り組み>

- ・事業所を含む法人は地域福祉を担う存在であり、地域の夏祭りや小中学校行事への参加、法人主催のナイトカフェの開催など、地域と密接に関わり交流している。
- ・また、食生活推進委員のメンバーの力を借り、味噌作りやちまき作り、そば打ちなどの交流をしたり、地域の企業が事業所に出向いて調理や販売を行う、ケーキタリング形式での交流展開等に力を入れており、今後も地域全体で取り組み広く展開していきたいと考えている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏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	基本方針を踏まえて取り組んでいる。	基本理念から運営方針、職員規範までが盛り込まれた「フィロソフィ手帳」を常時携行し、申し送り時に唱和をしたり、ケアに悩んだ時等に手帳を開くことで職員が共通認識にもとづき支援を行っている。	
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人として日常的に交流している	地域への外出はもちろん、併設されている小規模多機能ホームにいられている地元の利用者達との交流を行って、ふれあい活動を行っている。	地域の夏祭りや清掃活動に参加するほか、小中学校の運動会への参加やボランティアの受け入れ等積極的に交流している。また、年4回地域住民や地域企業が交流できるようケータリング形式のナイトカフェを開催するなど地域の活性化にも力を入れている。	
3		○事業所の力を生かした地域貢献 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生かしている。	法人全体で取り組んでいる、認知症サポート養成講座や認知症家族会などを通して認知症への理解を地域に向けて発信している。	/	/
4	3	○運営推進会議を活かした取り組み	おおむね2ヶ月に一回開催され、ご意見やご質問等に対して重点的にサービス向上へと繋げている。	隣接する小規模多機能ホームと合同で開催する会議には、家族や行政職員、消防署員や民生委員ら地域住民も参加し、活発な意見交換がなされている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連携を密に取り、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。	運営推進会議への参加をしていただき、行政への発信やご指導を頂いている。	行政職員とは、介護保険証更新申請時や運営推進会議で顔を合わせるほか、法人主催の夏祭りや運動会、ナイトカフェにも参加して頂くなど、日頃から密に連携することができている。	
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。	身体拘束をしないケアを大前提に行っている。	身体拘束をしないことを法人全体の方針としており、外部講師を招いて内部研修を実施したり、身体拘束に当たらないかを話し合う機会を設けるなど徹底した話し合いがなされている。また、言葉による拘束についても気付いた時にその都度確認し合うなど、再発防止に向けすぐに対応するよう努めている。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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	最低年一回は身体拘束や虐待の防止についての研修を受けて努めている。		
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。	外部の研修にて学習してはいる。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
9		<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族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。</p>	実施できている。		
10	6	<p>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</p> <p>利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並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。</p>	<p>チャンスカードというツールからご意見要望を表し運営に反映させて、法人全体でアドボカシータイムズという月刊誌で外部者にHP上にて報告行っている。</p>	<p>普段面会に来られた際や家族会、ナイトカフェ等で意見を聞いており、相談や苦情については、「チャンスカード」に記録し対応についてを話し合っている。特に苦情については24時間以内に完結させるべく努めて対応している。</p>	
11	7	<p>○運営に関する職員意見の反映</p> <p>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。</p>	実施している。	<p>毎月実施している全体会議のほか、各部署での会議で意見交換を行うとともに、日常的にも活発な意見交換や話し合いがなされている。異動や休日の取得については、利用者に影響のないよう配慮しながら可能な限り対応している。</p>	
12		<p>○就業環境の整備</p> <p>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。</p>	実施している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
13		<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	実施している。		
14		<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、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</p>	実施している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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 サービスの利用を開始する段階で、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	実施している。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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	実施している。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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	実施している。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	実施している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を介護される一方の立場に置かず、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	実施している。		
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	実施している。	これまでの馴染みの人や場所を把握し、お店やお墓参りなど個々の要望に応じている。また、家族とのつながりについては、面会を自由に行ったり、自宅に帰る機会を設けるなど利用者の落ち着ける環境に配慮している。	
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	実施している。		
22		○関係を断ち切らない取り組み 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	実施している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	実施している。	本人の思いや暮らし方の希望、何をしたいか等を利用前面接記録に記録するほか、利用前のケアマネジャーからの情報や家族からの聞き取りにより把握している。把握した内容は日常会話や職員会議で共有している。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活暦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	実施している。		
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	実施している。		
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	実施している。	本人家族の意向を詳細に聞き取り、アセスメントやモニタリングの結果、医師等関係者からの意見も参考にしながら介護計画を立てている。また、状態の変化に伴い随時計画を見直し、担当者会議を経た上で関係者全員に介護計画を交付している。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	実施している。		
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	実施している。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし方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	実施している。		
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	実施している。	利用者全員が母体医療機関を主治医とし、月2回の往診を受けている。受診の記録については、受診の結果や内服薬の内容について記録された報告書を受け取り、申し送り時や随時職員間で知り得た内容を確認することで情報の共有を図っている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		<p>○看護職員との協働</p> <p>介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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</p>	実施している。		
32		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、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。または、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。</p>	実施している。		
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人や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</p>	実施している。	<p>重度化や終末期に関する外部・内部研修を実施し、知識と技術の向上に努めている。契約時に終末期の対応について説明と同意を得るようにし、契約後も主治医を交えた説明を行うなど、本人家族の変化する思いにも配慮しながら医療関係者等と連携を図り支援している。</p>	
34		<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>利用者の急変や事故発生時に備えて、すべ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</p>	実施している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	実施している。	年2回消防署立ち会いの下での災害訓練を実施し、火災や地震など夜間想定を含む訓練を実施した。また、緊急時の非常呼び出し訓練を法人で設置しているサイレンを使い、地域協力隊の参加の下で行うなど、地域も交えて取り組むことができた。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	○一人ひとりの人格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	実施している。	プライバシーを損ねないような声かけや接し方に努め、本人の意向に沿う支援をさり気なく行っている。ポータブルトイレは日中人目に触れないようクローゼット内に片づけられている。	
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	実施している。		
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し、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	実施している。		
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支援している	実施している。		
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	実施している。	調理の下ごしらえや食器洗い、菜園の野菜を収穫し調理に使うなど一連の工程を利用者と職員が工夫し取り組んでいる。また、そば打ちや味噌作りを楽しむほか、レストランに出かける機会も多く、食べる楽しみを大切に考え支援している。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	実施している。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないよう、 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	実施している。		
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 立に向けた支援を行っている	実施している。	法人内で排泄サポートチームを組 み、水分摂取量から排尿チェック、 尿意のない方には膀胱内の残尿を測 定する「ゆりりん」を使用してトイレ 誘導につなげるなど、リハビリパ ンツや尿取りパットに頼らない排泄 を支援している。	
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	実施している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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、個々に応じた入浴の支援している	実施している。	週に3回程度は入浴して頂きたいと考えているが、希望があればいつでも入浴でき、入浴が楽しみとなるようゆず湯やミカン湯、入浴剤を使用するなどの工夫をしている。	
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	実施している。		
47		○服薬支援 一人ひとりを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	実施している。		
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、一人ひとりの生活暦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	実施している。		
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に支援に努めている。また、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。	実施している。	初詣やソーメン流し、夏祭りや一泊旅行、季節に応じた花見に出かけるなど年間行事計画を立て、可能な限り全員で出かけられるよう支援している。外出時には必ず看護師も同行させるなど万一に備えるほか、歩行の難しい方でも車椅子やリフト車を利用して出かける機会を設けている。	
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	実施している。		
		○電話や手紙の支援			

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
51		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している	実施している。		
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招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）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	実施している。	事業所全体に地熱を利用したジオパワーシステムを導入しており、年間を通して快適な空調管理ができています。玄関からリビング、各居室への廊下は明るく開放的であり、隣接する小規模多機能ホームとはウッドデッキでつながっており自由に行き来することができ、利用者の行動を制限させない工夫がなされている。	
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	実施している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	実施している。	各居室にもジオパワーシステムの空調ダクトが設けられ、快適な室温が保たれている。居室には洗面台が備え付けられ、自宅から持ち込まれた馴染みの品や写真を自由に飾りつけることで居心地のよい空間を演出している。	
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」や「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	実施している。		

V アウトカム項目

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
57	利用者と職員と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
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
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見られている。 (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
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

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
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)	○	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
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
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：9, 10, 19)		1 ほぼ毎日のように
			2 数日に1回程度ある
		○	3 たまに
			4 ほとんどない
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の拡がりや深まりがあり、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

66	職員は、生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
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
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 ほとんどいない