

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

	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ユニット
所在地	静岡県静岡市駿河区鎌田121-1		
自己評価作成日	平成29年12月20日	評価結果市町村受理日	平成30年3月8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.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2017_022_kani=true&lgvosyoCd=2274200852-00&PrefCd=22&VersionCd=022
----------	---

【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30年1月18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、静岡市の市街地、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)】

ボランティアと職員が手掛けた彩り鮮やかな寄せ植えの花が玄関先に飾られ、行き交う人の目にも映り安らぎを感じる光景になっている。地域ボランティアの訪問で演奏会や趣味の教室などが開かれ、利用者の楽しみとなっている。開設から12年余りの歳月を重ね、培われた知識を持つ職員と、着任から1年弱ではあるが経験と人望を備えた管理者が一丸となり、日々利用者に向き合い支援している。法人理念の「ずっとあなたらしく・ずっと快適な毎日を・安心と安らぎをつくる」を念頭に置き実践に努めている。地域に根付き更なる躍進に期待が持てる事業所である。

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)	○	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
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	一部の職員にGHの定義、理解に欠けている状況にある。新規の職員も多い為、共有が出来切れていない状況である。	法人の理念に基づく実践は、管理者と職員の所作や利用者の表情から見てわかる。また、事業所独自の理念は考慮中であり、今後の課題となっている。	管理者と職員が話し合い、事業所と地域の現状に即した事業所独自の理念を掲げることを望みたい。その理念を全職員が共有し、実践することにも期待したい。
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	地域のボランティア、地域のお祭りや避難訓練等々に参加して地域の一員である事を認識している。	地域の防災訓練や餅つき・清掃などに参加している。地域ボランティアが奏でるオカリナやハーモニカ・フルートの観賞や、カラオケやフラワーアレンジメント・書道などの教室も開かれている。細やかな地域交流が行われている。	
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	地域運営推進会議にて認知症への支援について説明・理解を深めていくようにしているが、イベント等の参加時には認知症である事への理解が乏しい方がいる。		
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践、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、そこで意見をサービス向上に活かしている	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いる。	奇数月に開催しており、利用者や家族・自治会役員・地域包括支援センター職員などの参加がある。会議での意見は運営に活かされており、侵入者から利用者を守るための玄関施錠は反映の一例としてあげられる。	
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、相談をしている。	地域包括支援センター職員とは良好な関係が築かれている。月1回、介護相談員が来訪し利用者の相談に答えている。また、市への提出物は役所の窓口で持参し手渡すなど、関係の築きに努めている。	
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意識付けができています。	「だめ」や「待って」など、馴れ合いの口調は禁じている。利用者への尊敬重視は職員間で統一され、利用者の前面に立たずに側面から寄り添うような支援を心がけている。職員のスムーズな振舞いから、ケアの実践が確認できた。	
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	入居者家族の中には権利擁護を必要としている方もいるため、学ぶ機会だけでなくどのように活用すればよいのか考慮している。		
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	管理者やCMのどちらかが出勤している時には、ご家族と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。	利用者や家族の意見・要望は家族会で聞き取り、利用者の異変や日頃の様子などは来所時や電話で個々に伝えている。利用者は家族の提案が反映された菜園で野菜と花を育て、四季の訪れを楽しんでいる。	
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	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いる。	職員会議の議題は先に渡し、発言を促している。管理者の優しい語り口調と職員を前面に置く姿勢は、管理者やケアマネジャー・職員が共に話し合える環境に繋がり、運営に反映されている。	
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	入居者の介護度によって勤務時間の構成見直しを行った。給与水準の見直しを会社全体で見直しを行っている。		
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	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	長田地区の事例ネットワークや地域密着連絡会に参加している。管理者だけでなくケアマネの参加も視野にいれている。		

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
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	インテーク時に当施設上での要望や不安などについて話を聞き、安心できる環境作りに努めている。		
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	在宅ケアでできていたこと、できていないこと、やりたかったこと等いろんなニーズを当施設の限られたハード内で可能な部分を取り入れるようにし、ご家族に安心を提供している。		
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	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、環境に慣れないようなら他のサービスの提案を行っている。		
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	話のできる入居者には話す機会をつくるようにし、うまく話せない入居者には表情や仕草等で関係性を作っている。		
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	ご家族が面会に来た時には、時間を気にせずゆっくり過ごせる環境整えている。		
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	墓参りや美容院等、入居者が行きたいところにはご家族協力のもと、支援を行っている。	知人の来訪や遠方の家族と手紙で交流を続けている利用者がある。妻の見舞いや買い物を楽しみにしている利用者もいる。一人ひとりの昔からの馴染みの関係が途切れないよう、家族と共に支援している。	
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ご利用者が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	入居者同士が楽しく支えあい、孤立しないよう働きかけている。		

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	当事者が契約終了しても、親戚のことで相談されるケースが見られた。		
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。ご本人のニーズがどこにあるのかを再確認しています。	言葉もなく表情も変えない利用者に対しては、仕草や行動から想いを把握し、本人に確認してケアに繋げるよう常に心がけている。	
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、インテーク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	日々の体調変化、身体状況について朝の申し送り確認し、無理のないようなケアに努めている。		
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	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。朝の申し送り時等にケアカンファレンスを実施しています。	家族の面会時に管理者やケアマネジャーが直接会話し、家族の意向を聞き取るよう努めている。着任間もないケアマネジャーであるが、一人ひとりの意向にあわせたケアプランの作成に前向きな姿勢であった。	
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	職員不足から柔軟な支援がとれていない状況にある。サービスの多様化についてはどのようなサービスを提供すべきか理解できていない部分がある。		

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
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かけ等に行けるよう配慮している。		
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	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る。	事業所の3箇所の協力医の何れかを全員がかかりつけ医としており、往診での受診である。歯科医による定期的な往診により口腔ケアが行き届いており、肺炎になる利用者は少ない。	
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	訪問看護師の協力を得て、適切な環境の提供が行えている。		
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協議中になっている。ご家族や本人がどのような終末期を迎えたいのか繰り返し確認を行うようにしている。	昨年は事業所で4名の利用者を看取った。ターミナルケアへの切り替えは、医師の指示で行い、家族と話し合いながら進めている。最後まで寄り添いたい、自ら進んで夜勤を引き受けた職員もいる。	
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	急変時についてはマニュアルに従い、主治医の指示のもと対処している。状況によっては救急搬送も行っている。		
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	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います。	町内の防災訓練には、歩行可能な利用者が職員と共に参加しているが、事業所の防災訓練には外部からの参加は未だない。3日分の備蓄と共に2週間程度の薬も確保している。	地域との関係は良好であり、近所には警察官舎や消防署もある。更なる協力関係を築くためにも、事業所の防災訓練に地域住民や消防署職員の参加が望まれる。

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	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います。	プライバシーを確保するため、個人ファイルは施錠できる場所に保管し、鍵は管理者とケアマネジャーが管理している。しっかりと名前を呼んで接する事が、利用者の尊厳を守る上で大切であると認識し心がけている。	
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、ともにお話しあうようにしている。		
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	住まう事に「共同」が見えない部分がある。個別の対応を重視する部分がある為、共同性に欠けるパターンがある。		
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	更衣時、入居者と一緒に衣類を確認しながら着替えを行っている。		
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	食事はボードに記載されているが、入居者の身体状況に合わせたメニュー作りも行っている。	味付けだけでなく、目でも楽しめる献立作りをしている。便秘がちであったり、眠れない利用者にホットミルクを用意するなど、個々に合わせた支援を実践している。事業所菜園のふきのとうが食卓に並ぶのを楽しみにしている。	
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	1人1人の方の病歴、疾病に配慮した食事提供を心掛けている。		
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	歯科医のアドバイスのもと、必要な物品や口腔指導を行い、清潔保持を保っている。		

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	職員によっては画一的で主観で支援する場面が見られている。	一人ひとりの排泄パターンを把握し、時間誘導で対応できる事を目指している。利用者の5人が自立している。パット交換時には、前からでなく後ろ側に外すなど、羞恥心にも配慮した支援がされている。	
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いる。ご家族のニーズにも自力排便を促すようにしてほしい方がいらっしゃる。		
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るが、全体としては少ないのが現状である。	入浴拒否気味の利用者に対しては「温泉ですよ」と声かけを工夫したり、入浴時間のタイミングを掴むなどして支援している。入浴剤だけでなく、季節に合わせてゆず湯や薔薇湯なども取り入れている。	
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もあるので、必要に応じて臥床して頂け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	服薬の確認は行っているも、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	畑での苗うえ、収穫、水やりを入居者とともにのっています。		
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、花を看たりしています。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います。	近くのコンビニエンスストアにパンを買いに行き、農協へは果物を買に行くなど、日常生活に上手に外出が組み込まれている。初詣やイルミネーション見物に行ったり、市内の水族館や新東名のサービスエリアにドライブに行くなど、気分転換になるお楽しみの外出も取り入れている。	

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、衣類を買いいたいときには職員同行の元、小口のお金を持って支払等を行っています。		
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	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	壁に入居者の作品を展示したり、花をいけたりしています。	広々とした廊下と障子窓から差し込む柔らかい光が、心地よい空間を作っている。玄関には、利用者家族の手づくりで季節に合わせた木目込みパッチワーク作品が飾られていた。	
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	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ようにしています。	居室は和室・和洋折衷・洋室がある。和室には一間の襖の押し入れがあり、我が家そのものの佇まいである。テレビやテーブルが置かれた部屋、ハンガーに洋服がたくさんかけられた部屋など自由な部屋作りがされている。	
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	頭から否定を行わないようにし、その人らしさを尊重するケアを実施しています。		

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ユニット
所在地	静岡県静岡市駿河区鎌田121-1		
自己評価作成日	平成29年12月20日	評価結果市町村受理日	平成30年3月8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.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail/2017_022_kani=true&lgvosyoCd=2274200852-00&PrefCd=22&VersionCd=022
----------	---

【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30年1月18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)】

※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価票に記入されています。

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
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	一部の職員にGHの定義、理解に欠けている状況にある。新規の職員も多い為、共有が出来切れていない状況である。	※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価票に記入されています。	
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	地域のボランティア、地域のお祭りや避難訓練等に参加して地域の一員である事を認識している。		
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	地域運営推進会議にて認知症への支援について説明・理解を深めていくようにしているが、イベント等の参加時には認知症である事への理解が乏しい方がいる。		
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、相談をしている。		
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意識付けができています。		
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	入居者家族の中には権利擁護を必要としている方もいるため、学ぶ機会だけでなくどのように活用すればよいのか考慮している。		
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	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	管理者やCMのどちらかが出勤している時には、ご家族と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	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	入居者の介護度によって勤務時間の構成見直しを行った。給与水準の見直しを会社全体で見直しを行っている。		
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	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	長田地区の事例ネットワークや地域密着連絡会に参加している。管理者だけでなくケアマネの参加も視野にいれている。		

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
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	インテーク時に当施設上での要望や不安などについて話を聞き、安心できる環境作りに努めている。		
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	在宅ケアでできていたこと、できていないこと、やりたかったこと等いろんなニーズを当施設の限られたハード内で可能な部分を取り入れるようにし、ご家族に安心を提供している。		
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	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、環境に慣れないようなら他のサービスの提案を行っている。		
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	話のできる入居者には話す機会をつくるようにし、うまく話せない入居者には表情や仕草等で関係性を作っている。		
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	ご家族が面会に来た時には、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	墓参りや美容院等、入居者が行きたいところにはご家族協力のもと、支援を行っている。		
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	入居者同士が楽しく支えあい、孤立しないよう働きかけている。		

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	当事者が契約終了しても、親戚のことで相談されるケースが見られた。		
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。ご本人のニーズがどこにあるのかを再確認しています。		
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	生活歴等の資料の把握、インテーク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	日々の体調変化、身体状況について朝の申し送り確認し、無理のないようなケアに努めている。		
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	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。朝の申し送り時等にケアカンファレンスを実施しています。		
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	職員不足から柔軟な支援がとれていない状況にある。サービスの多様化についてはどのようなサービスを提供すべきか理解できていない部分がある。		

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
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かけ等に行けるよう配慮している。		
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	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	訪問看護師の協力を得て、適切な環境の提供が行えている。		
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協議中になっている。ご家族や本人がどのような終末期を迎えたいのか繰り返し確認を行うようにしている。		
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	急変時についてはマニュアルに従い、主治医の指示のもと対処している。状況によっては救急搬送も行っている。		
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	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います。		

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	日常における選択できる部分を状況に応じ、ともにお願ひしあうようにしている。		
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	住まう事に「共同」が見えない部分がある。個別の対応を重視する部分がある為、共同性に欠けるパターンがある。		
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	更衣時、入居者と一緒に衣類を確認しながら着替えを行っている。		
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	食事はボードに記載されているが、入居者の身体状況に合わせたメニュー作りも行っている。		
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	1人1人の方の病歴、疾病に配慮した食事提供を心掛けている。		
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	歯科医のアドバイスのもと、必要な物品や口腔指導を行い、清潔保持を保っている。		

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	職員によっては画一的で主観で支援する場面が見られている。		
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いる。ご家族のニーズにも自力排便を促すようにしてほしい方がいらっしゃる。		
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るが、全体としては少ないのが現状である。		
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もあるので、必要に応じて臥床して頂け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	服薬の確認は行っているも、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	畑での苗うえ、収穫、水やりを入居者とともにのっています。		
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、花を看たりしています。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います。		

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、衣類を買いたいときには職員同行の元、小口のお金を持って支払等を行っています。		
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	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	壁に入居者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ようにしています。		
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	頭から否定を行わないようにし、その人らしさを尊重するケアを実施しています。		