

自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 22年 4月 21日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	2770901870		
法人名	有限会社 スギタ		
事業所名	サポートハウス 城南		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護		
所在地	高槻市城南町二丁目16番16号		
自己評価作成日	平成 22年 4月 1日	評価結果市町村受理日	平成 年 月 日

【事業所基本情報】

① 介護サービス情報の公表制度の基本情報を利用する場合	
② 情報提供票を利用する場合	情報提供票のとおり

① 基本情報リンクURLを記入 ② 別紙情報提供票のとおり

【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 近畿マネジメント・サポート・センター
所在地	〒546-0035 大阪市東住吉区山坂五丁目5番14-103号
訪問調査日	平成 22年 4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）】

利用者お1人お一人の体調および精神面での変化に気づき対応しながら、ご自分のペースで安心して過ごして頂き、その中から喜びを見つけられ、居心地のよいホームであり、家族様も安心してきていただけるよう心がけています。
 そのためにも職員間の意見交換やなんでも相談できる連携関係を作り、職員が100%自分なりの介護力が発揮できるよう日々笑顔で楽しく明るい職場であるようにしています

【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）】

ホームの周辺は住宅地で、神社や教会もあり、「高槻城跡」も近く、歴史上有名な高山右近の銅像も見えます。設立後この春で7年目を迎えましたが、職員は定員18名中、11名が5年以上の介護経験者で退職者が少なく、利用者は楽しい日々を過ごし、ご家族も安心しておられる。
 管理者は利用者の日々の生活の中で、職員が看護師の指導を得ながら、日々の暮らしの時間の中で、気づきの大切さを習得してもらえよう指導している。
 そして、利用者個人ごとの介護記録は、職員により詳細に把握されおり、カンファレンスの結果が医師の指示の参考となり、利用者の生活改善の指導に役立っている。
 又、管理者は、それぞれの毎日の記録内容を十分に理解し、その上で利用者一人ひとりのペースに沿って支えられるよう努力している

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	
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として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	玄関前や事務所、台所に理念・方針を掲示しています	毎月20日前後、2時間程度開催している。日常の介護の情報交換が中心となりやすい		
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	自治会長さんや民生委員の方と親しくさせていただいているので一斉掃除や自治会の集まりなどに出かけます。玄関に介護相談のポスターを貼っています	自治会会長さん、民生委員さんのご苦勞に感謝し、少しずつではあるが、ご近所の交流ができつつある。日頃のご挨拶を、愛想よく、諦めずにお続けください		
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	推進会議を通じて自治会や民生委員の方と話し合いを進めています。施設からの案内等も自治会の回覧で回してもらっています	/	/	
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	推進会議では外部評価の結果等報告しました。又、地域の抱えている問題を話し合い、何ができるか意見をお聞きし活かしています	ご出席の各委員さんから、その都度、ご意見、情報を頂き、介護に活かしている	地域交流で認知症の勉強会の機会が設けられ、説明する機会があればと考えます。幼小中学校との交流も検討して欲しい	
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	市の研修や実施指導等を通じてサービスの向上に努めております。市の相談員の方が2ヶ月に一度施設にこられます			
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、身体拘束しないケアに取り組んでいる	勉強会を通じて毎回拘束のことを話し合い少しでも改善できる方向でケアを進めている最中です	ベッド柵については、昨年度から職員、市役所のご担当とも話し合い、検討を重ねている		

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
7		○ 虐待防止の徹底 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	地域包括センター会議等にて学び、職員のストレスがない様に常よりコミュニケーションを図り、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人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	実際に成年後見制度を利用されている方が居られ契約時にも家族に説明しています		
9		○ 契約に関する説明と納得 契約の締結、解約または改定等の際は、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	契約時には時間をかけて説明して、納得がいくまで話し合っています		
10	6	○ 運営に関する利用者、家族等の意見の反映 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	ご意見・提案箱を作り、不満や苦情を言いやすくしています。意見等すぐに反映できるように努めています	利用者、ご家族とも忌憚なくお話し合いが出来る	
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、それらを反映させている	勉強会やその日のミーティングでなんでも言える機会をもっています	日頃から、職員同士が自由に話し合いの気風がある	
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	社労士にも相談しスタッフが働きやすい環境整備に努めています		
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の力量を把握し、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	研修など受講したい者があれば、社外研修受講を推進しています。施設内での研修は月1回実施しています		

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
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>	同業者との交流はなかなかできていません。		
Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		<p>○ 初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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</p>	ご本人との信頼関係を築くために、日々コミュニケーションを深めています。		
16		<p>○ 初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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</p>	相談の段階から密に話しあい、お互いに納得するまで説明させていただきながら信頼関係を作るように努めています。		
17		<p>○ 初期対応の見極めと支援</p> <p>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</p>	よくお話をお聞きし、この施設のことや他事業の施設の説明もしています。		
18		<p>○ 本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>職員は、本人を支援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</p>	一緒に毎日生活することで、喜びや不安などを共有し、介護者も共に喜びを分かち合い教えてもらいながら日々送っています。		
19		<p>○ 本人と共に過ごし支え合う家族との関係</p> <p>職員は、家族を支援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</p>	ご家族の協力なしでは成り立たず、必ず報告したりお互いに相談をしたり、共に喜びを分かち合いながらケアを行っております。		

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
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	ご家族様と相談しながら、お友達や馴染みの場所などにお連れして、継続していただけるように努めております。	ご家族、ご兄弟とも何かにつけてお話しのお話を頂いている	
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	レクリエーションや外出を通じて、違う環境の中で職員が間に入り、利用者同士の関係を深められるよう努めています。		
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	全ての方ではないのですがお手紙を頂いたり、電話などで連絡しあい大切にお付き合いさせていただいております。		
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	○ 思いやり意向の把握 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	個々に接する時間を必ず持ち、ご本人が何をしたいかを引き出せるように努めています。	職員が、利用者一人ひとりに寄り添ってお話しを伺うように指導できている	
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	家族様の生活情報を元に話し合いをして、今の生活に自分らしいペースで居心地良く暮らしていただけるように努めています。		
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	その日の生活状況や記録、表情や声かけ等から今の状態を把握することに努めています。		

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
26	10	○ チームでつくる介護計画とモニタリング	ケアカンファレンスを通じて、それぞれの意見の交換をしながらケアプランに反映しています。	職員は、利用者、一人ごとに、丁寧にお話しを伺うように実行している。そして、聞き取った内容を介護に活かすようにしている	
		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			
27		○ 個別の記録と実戦への反映	ケースや排泄パターン、食事量等モニタリング記録やケアチェック要約表などから見直しています。		
		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			
28		○ 一人ひとりを支えるための事業所の多機能化	本人、ご家族の都合に合わせて、事業所の多機能性を活かした支援を実施しています。		
		本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援や、サービスの多機能化に取り組んでいる			
29		○ 地域資源との協働	推進会議を通じて地域との交流を持つようにしています。		
		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			
30	11	○ かかりつけ医の受診診断	かかりつけ医と職員との話し合いや、医師に職員の思いと家族様の意志を伝え、指示をもらっています。	内科医師 週2回 歯科医師 週1回の往診を頂き、ご指示、投薬を頂いている	
		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			
31		○ 介護職員との協働	職員として看護師をおき、常に利用者の健康状態を把握しています。その情報を職員も共有しています。		
		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	
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、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。又は、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>	<p>家族様とかかりつけ医と施設、病院関係者と協議を重ね、連携しています。</p>			
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・家族等と話し合いを行い、事業所で出来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>	<p>看取りの指針を契約時に説明し理解していただいています。又、職員に対しても早い段階で方針を共有したケアを行っています。</p>	<p>現在まで、医師のご指導もあって、利用者の2人を、お見送りした</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、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</p>	<p>緊急時のマニュアルがあり、職員全てに周知しています。毎年2回、事故発生時の訓練を実施しています。</p>			
35	13	<p>○ 災害対策</p> <p>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、全職員が身に付けると共に、地域との協力体制を築いている</p>	<p>年2回の防火訓練を実施している。</p>	<p>運営推進会議の皆様方にも、ご理解とご協力をお願いしている。地域の行事等に日頃から顔を出して、交流を図っている</p>		
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援						
36	14	<p>○ 一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保</p> <p>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</p>	<p>居室は個室でプライバシーを守りその方のプライドを損なわないようにケアをさせていただいています。</p>	<p>職員はプライバシーの尊厳についての研修に参加し、後日に、職員に伝達報告を行っている。日頃の言葉使いへの配慮にも相互に注意し合っている</p>		
37		<p>○ 利用者の希望の表出や、自己決定の支援</p> <p>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</p>	<p>日々の利用者の関わりを常に密にして、職員の情報も密にして、ご自分の思い通りに暮せていけるように支援しています。</p>			

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
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、希望に沿って支援している	食事時間や入浴日はもちろん利用者のペースにあわせて生活してもらえるように支援しています。		
		○ 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、おしゃれが出来るように支援している	カットは定期的に施設でされていますが、希望があれば美容院へ行きます		
40	15	○ 食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみになるよう、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	手伝っていただける方は配膳や片付けをしていたいただき、食事時間は皆様の好きな音楽をおかけし、職員と共に食事をさせていただきます	誕生日会は器を替えさせていただき、お好きな物を取り入れて、目と舌で楽しんでもらうようにしている	
		○ 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	食事量及び水分量についてリズムパターンシートにより全ての職員が把握して、お一人お一人に支援させていただきます		
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に、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	月2度歯科受診があり、全ての人ではありませんが週1回の口腔ケアと治療に来ていただき、医師と衛生士の指示を受けながら個々にケアをしています		
		○ 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	排泄パターン表を毎日記録し、個々に気持ちよく、辱めないように支援しています		
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	ご飯に麦やヨーグルト等食べていただき、自然に便通があるように努めています。又、口腔ケアに注意し嚥下がスムーズに行くようにしています		

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をしている	ご本人の希望がない場合は決まった時間、曜日に入らせていただいています。お一人お一人ゆっくりと入浴でき、職員との会話も大事にしながら楽しんでもらえるようにしています	原則の時間はあるが、出来るだけ要望に沿っていくようにしている	
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	眠れない方には足浴や暖かい飲み物をお出しして安心して休んでいただけるようご本人の会話を傾聴させていただいております		
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	全ての職員は薬の用法用量について理解し、情報の共有をし、支援させていただいております		
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	ご自分から自発的に役割をもたれることで、生活のリズムと気持ちの張りになるように支援しています		
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	個々の希望に沿って支援しています。又、外食など家族様との外出も積極的に努めています	高齢化と症状により、日常、散歩の出来る方が半数程になっている、出来る方にはご希望に合わせて実施している	
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	ご本人の希望がない限りお小遣い帳に記載し、ご家族様に確認と領収書をお渡しして管理しています		

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		○ 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、手紙のやりとりができるように支援している	ご本人の希望があれば返信のお手伝いや、電話などしたいときにできるように支援しています。逆に電話の取次ぎもさせていただいています		
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)は、利用者にとって不快な混乱を招くような刺激(音、光、色、広さ、温度など)が無いように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地良く過ごせるような工夫をしている	施設全体が和を取り入れた落ち着いた空間になっていて、トイレや浴室、便所などわかりやすくプレートや暖簾をおいています。壁には絵など季節毎に張替え、ソファなども置いています	独りで作品を作られる方々との合作を含めて、季節感のある装飾作品を掲示している	
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	リビングや多目的室、階段上にソファを置いています。		
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、本人が居心地良く過ごせるような工夫をしている	居室は入所の際に、馴染みの家具や使い慣れたものを置いてもらい、前に生活されていた空間と離れすぎないようにしています	居間には原則的に入居時に持ち込んだ家財道具で、夫々の時間を楽しんでおられる	
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	個々に自立度が違いますので、できるだけ自分で生活できるように、職員が見守りサポートしています+C25		

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	○	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	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	○	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	○	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みられている	○	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		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	○	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	○	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聞いており、信頼関係ができています	○	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		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
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		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
66	職員は生き活きと働いている	○	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 ほぼ全ての家族が
			② 家族の2/3くらいが
			③ 家族の1/3くらいが
			④ ほとんどいない