

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	2292300676		
法人名	株式会社 アクタガワ		
事業所名	アクタガワ ハートフルホーム加島(1階)		
所在地	静岡県富士市加島町8-16		
自己評価作成日	令和5年1月9日	評価結果市町村受理日	令和5年4月3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	https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_022_kaniz_true&JigyosyoCd=2292300676-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 静岡タイム・エージェント		
所在地	静岡県静岡市葵区神明町52-34 1階		
訪問調査日	令和 5 年 2 月 8 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)】

企業理念である顧客満足度100%を達成し、地域で1番信頼される施設になることを目標にして、職員一人一人が自律して考え、行動が出来る人材になれる事を目指しています。各ユニットの担当・計画作成担当者を中心にチーム会議を行い、項目に沿った業務への取り組みを定め、効果の実績を確認しながら、翌月の目標を定めていきます。管理者は職員一人一人の日々の目標が達成できるように称賛や指導をしながら、業務の改善への聞き取りを行い管理を行っています。感染症予防の対策実施の取り組みが安心・安全への重要項目であると認識し、検温、マスク着用、館内の消毒、換気の徹底、アクリル板の設置、ソーシャルディスタンスがとれるようにしています。面会は地域の実情に応じて基準が定められるため、その時に応じた方法で、対面の外カフェ面会、ZOOMでのオンライン面会、窓越し面会をご家族へ行き、生活の様子や体調に関する事を毎月発行の通信で報告。運営推進会議は隔月でオンラインで実施し、より細かい活動報告を写真で行うことで、安心につながるように努めています。また、ご家族様の来設時や電話、メール等を使用して状態報告を行っています。

【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)】

コロナ禍により、事業所開設時から交流が制限されているが、毎月「アクタガワの日」の清掃や多様な面会方法により、家族や地域住民との関係継続を図っている。オンライン開催の運営推進会議は、行政担当者・地域住民・利用者・家族の参加により、多くの意見を取り入れて事業所運営に繋げている。管理者は、毎月行うチーム会議にて月例目標を決め、職員個々の発言機会やグループワークを取り入れ、法人理念・事業所理念の達成と職員の資質向上に繋げている。法人は、新入職員研修・スキル研修・ジョブメドレー(動画)研修の仕組みを整え、エリア長・管理者による面談実施により、職員育成に努めている。管理者と職員、ケアマネジャーは、生活リハビリを重視して、食事・清掃・入浴等の介護計画を作成し、利用者の状態や利用者・家族の希望に配慮した支援を心掛けている。感染症対策として換気・消毒を徹底し、安全・安心な環境づくりに注力している。

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	企業理念を踏まえながら、事業所の理念を事務所内の見える所に掲示している。常に理念の達成に向けた取り組みになるように月1回のチーム会議では冒頭に唱和を行い、意識の共有を行っている。理念を念頭に話し合いを進めている。	法人の企業理念、事業所理念の達成に向け、職員は毎月目標を掲げて取り組んでいる。毎月2ユニット合同で行うチーム会議では、個々の発言機会やグループワークを取り入れ、理念の共有と職員の資質向上に繋げている。	
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	オンライン運営推進会議では参加可能な関係者に参加してもらい、毎月14日はアクタガワの日として地域清掃を実施している。隣の住人の方からお花をもらったり、家主の方への運営状況の報告も行ってつながりがもてるようにしている。	事業所開設時からコロナ禍により、地域との交流機会の制限が続いているが、毎月1回の川沿い清掃実施やオンライン運営推進会議への参加があり、コロナ後を見据えながら、事業所の家主や近隣住民との関係構築を続けている。	
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	問い合わせや相談を通じて在宅での認知症対応での困りごとへのアドバイスなどを行い、他のサービスへもつなげる事もできるように支援している。		
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、そこで意見をサービス向上に活かしている	2ヶ月に1回のオンライン運営推進会議で活動報告や意見交換を行い、ご家族等の意見を反映できるように取り組みを行い、その結果報告もできるようにしている。	運営推進会議は、2ヶ月に1回、オンラインにより開催している。写真入りの資料を配布して現状報告をするとともに、運営推進会議委員からの意見と回答を議事録にまとめて、行政担当者・地域住民・家族全員に届け、多くの委員からの意見を取り入れる仕組みを整えている。	
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	運営推進会議の開催の連絡を通じて、行政や地域包括との関係性を作るように心掛けている。また、認知症施策推進検討会に参加して関係性を作れるようにしている。	オンライン開催の運営推進会議には、市・地域包括支援センター職員が交互に参加し、事業所運営に関する意見を提示している。認知症施策推進検討会やGH連絡協議会(現在中断中)に所属し、常に連絡・相談ができる関係である。	
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	ジョブメドレーの動画研修を各々で行い、会社で実施しているスキル研修への参加で更に認識を深め、身体拘束適正化委員会での検討、身体拘束排除への取り組みをチームで検討をしている。また、新入職員にはオリエンテーションで必ず研修実施をしている。	法人は、指針・マニュアルを整備し、新入職員研修・年2回のスキル研修・ジョブメドレー(動画)研修の仕組みを整えている。管理者・職員は、身体拘束適正化委員会や法人研修により身体拘束に関する理解を深め、都度チームで検討しながら身体拘束を行わないケアを実践している。	

静岡県(ハートフルホーム加島)

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	「高齢者虐待防止マニュアル」を作成し、身体拘束適正化委員会においても虐待防止の観点を踏まえて話し合いを行い、高齢者虐待防止の自己チェックを年に2回全職員に虐待が無い事を確認し、チーム会議内で意見交換の場を設けている。		
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	ジョブメドレーの動画研修で学べるようになっており、必要な時にいつでも閲覧できるように資料を準備してある。		
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	契約時は十分な時間をとって頂き、契約内容をすべて読んで説明を行い、適宜質問がないか確認しながら納得ができるように実施している。		
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	日頃の会話などで要望を聞いたり、運営推進会議で頂いた意見や、アンケートで寄せられた意見の内容を職員間で共有できるようにして、運営に反映できるようにしている。	法人アンケートや運営推進会議で提示された意見は、職員間で共有するとともに、事業所での対応を議事録として報告している。感染状況をみながら、オンライン面会・窓越し面会等を継続して行い、都度家族からの意見・要望を確認している。	
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	毎月のチーム会議や毎日の申し送りで職員から意見や提案を聞き、運営に反映させている。又、エリア長面談、ホーム長面談を定期的実施し、意見が出やすいような環境を作るようにしています。	2ユニット合同のチーム会議や毎日の申し送りにて、情報共有・意見交換を図っている。法人役員・管理者との個人面談で、定期的な意見交換を図るとともに、チーム会議での発言やグループワークの設定など、職員からの意見発出の環境を整えている。	
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	キャリアパスに基づく研修を行い、業務内容や資格によって評価がなされるような環境を整備している。		
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	新卒には本部によるフォローアップ面談や、スキルアップ研修、ジョブメドレー研修があり、外部研修は掲示して参加できる機会を設けている。また、OJTを随時行いながら個別に指導をしている。		

静岡県(ハートフルホーム加島)

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	webでの外部研修に積極的に参加できるようにし、外部の地域包括や居宅への訪問を行って状況報告を行い、支援内容が共有できるようにしている。また、社内SNSを通じて交流ができるようにしている。		
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	生活歴や趣味・嗜好など、本人やご家族からできるだけ聞き取りを行い。情報は職員間で共有できるよう努めている。		
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	家族の本人へ対する思いや要望をじっくりと伺ってから、適切なアドバイスができるようにしています。出来る限り要望に応えながら望む暮らしができるようにしている。		
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	初回面談時や自宅での事前面談で聞き取りを行い、制度の説明も行いながら支援している。また情報は担当者に報告を行って共有している。		
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	施設理念に基づき、職員が共に食事作りや掃除や洗濯など生活を共にすることで関係性を作れるようにしている。		
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	家族への報告は迅速に行い、想いを話しやすい関係性作りに努めている。対面のみならず、電話やメールも活用しながら、家族の立場に立った支援ができるように努めている。		
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	地域の実情に応じて、外カフェ面会やオンライン面会などで関係性が続けられるようしています。窓越し面会は予約がなくても来設時にいつでも声をかけて、関係性が継続出来るようにしています。	コロナ禍であっても、オンライン・窓越し・外カフェ面会など、利用者・家族の要望に合わせた面会を続け、関係継続を図っている。運営推進会議資料や「花水木通信」に写真を掲載し、事業所での様子を家族に伝えている。感染状況や地域の実情に配慮しながら、訪問美容も継続して行うことができている。	

静岡県(ハートフルホーム加島)

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	それぞれの特性や相性を把握し、コミュニケーションが取りやすい様に職員が仲介に入り、レクリエーション等でも交流ができるように配慮している。		
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	他の介護施設へ転居された後も、その後の様子を電話で確認し、相談があればフォローできるように配慮している。		
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	本人のこれまでの生活歴や趣味・嗜好、性格などを家族に伺い、今ご本人が興味を持ってもらえる事を試している。安心・安全な暮らしとなるように、本人の笑顔がみられるようにチーム会議で検討している、	管理者は、事前面談や利用者基本情報を基に、利用者・家族の意向を確認し、職員と情報を共有している。6泊7日の体験入居の機会を設け、事前情報と利用者・家族の意向を再確認しながら、意向に沿った支援の実践に繋げている。	
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	事前調査で生活歴を出来る限り聞き取りを行い、その後も本人・家族との対話の中でこれまでの経過についての収集した情報は、蓄積できるようにして職員間で共有している。		
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	業務日誌や申し送りノートを活用し、情報共有ができるようにしている。		
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	毎月担当者がサービス実施に対するの評価を行っており、その他、申し送り等で気づいた事はすぐ報告し、看護師や医師、理学療法士など医療従事者から意見を伺って、毎月のカンファレンスに反映させてプランを立てている。	管理者・職員とケアマネジャーは、申し送りノート・業務日誌・サービス実施表にて情報共有を図り、介護計画に基づく支援を実践している。個別対応表・ケアポイント表を作成し、課題は都度、協力医・訪問看護師、生活リハビリ担当の理学療法士等の関係者と話し合いながら、チーム会議でのカンファレンスに繋げている。	
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	個別記録はパソコン上で管理しているが、職員間では業務日誌や申し送りノートで情報を共有しています。日々のサービス実施表への入力を通してケアプランの意識付けを図っています。		

静岡県(ハートフルホーム加島)

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	訪問理美容手配や食生活への充実への取り組み、季節の行事への参加などの工夫をしています。		
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	地域との交流が制限される中でも楽しんで頂けるよう敷地内の外気浴は積極的に実施している。		
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、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	協力医療機関による訪問診療や訪問歯科との連携を図りながら、必要な医療が受けられるように支援をしている。状態に応じて家族の協力で通院をして必要な医療を受けている方もある。	協力医・協力歯科医による定期的な往診と看護師の週1回訪問により、利用者の健康状態を把握している。LINEワークスや24Hオンラインを活用して、主治医・看護師と常に連絡をとることができる。他科受診は、家族の協力を得ながら対応し、情報を共有している。	
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	主治医、看護師への報告は速やかに共有が行えるようにLINEワークスを用いて実施している。緊急時には電話で24時間連絡がとれるように体制が整っている。		
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	入院先の医療機関への情報提供を書面で行い、相談員がいる場合は連携をとり、退院に向けての体制が整うようにしている。情報は協力医療機関、看護師との共有を密に行っている。		
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	契約時に重度化した場合における対応および看取りに係る指針を説明し同意を得ている。また、主治医による説明を家族が受けられるように仲介し、立ち会うようにしている。内容は共有し、ご家族様の心のケアにも努めて納得のいく支援ができるようにしている。	入居時に、重度化した際の事業所での方針を説明し、利用者・家族の同意を得ている。緊急時には、再度主治医より説明を受け、家族の要望に合わせた対応をしている。職員は、法人のジョブメドレー研修を受け、指針・マニュアルに沿った支援に取り組んでいる。	
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	ジョブメドレー研修で異常時・緊急時対応を確認し、未経験の職員には個別で指導している。急変時対応があった際には対応の確認を行い、事故の検討を都度行っている。		

静岡県(ハートフルホーム加島)

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	避難訓練は年2~3回実施しており、すべての職員が訓練に関われるように工夫し、感染症訓練も加えながらより実践的な訓練となるように内容を工夫している。また、福祉避難所として地域への協力ができるような準備もしている。	避難訓練は、水害・夜間・総合訓練と想定を変えて、年3回実施している。垂直避難・水平避難など状況に応じた対応を訓練している。備蓄品は7日分を整え、持ち出しファイルを作成して、職員と情報を共有している。	訓練報告に反省点が記載されていますが、課題が検証されずに次回訓練が計画実施されています。課題を継続した訓練実施の検討を期待します。また、令和5年度末までに災害時業務継続計画(BCP)策定が必要となることから、地域住民との関わりを含めた計画策定を期待します。
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	接遇は社内研修や、スキルアップ研修、ジョブメドレー研修を通して学び、評価を行って対応しています。	運営推進会議議事録や「花木水通信」等への写真掲載については、入居時に利用者・家族との同意を得ている。接遇や声掛けについて、法人は各種の研修機会を設け、利用者の人格やプライバシーに配慮した対応を心掛けている。	
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	職員の押しつけにならないように、なじみの関係性作りを心掛け、常に選択肢を持てるような声かけが実践できるようにしています。		
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	食事やレクリエーションなど、その時の体調や気分を伺いながら、本人に寄り添いながら対話をし、ご希望に添えるよう努めている。歩きたい方には自由に歩いている。		
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	毎日の整容は個別に行い、今まで通りできるように支援している。毎月の訪問理美容を希望の方に利用していただき、衣類は季節にあった衣類を準備し、ご本人に声掛けし、清潔が保てるように支援しています。		
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	メニューの確認をしながら材料の準備・下ごしらえ・調理・盛り付け・配膳・片づけまで、その方の能力に応じて参加していただき、個々の食事形態を決めて安全な食事となるように工夫している。	業者から配達された食材を、利用者の状態・好みに合わせて、職員が工夫して調理している。生活リハビリの観点からも、利用者の能力に応じた作業ができるように支援している。職員は、クリスマスやお楽しみ会、手作りおやつなど、食事を楽しむ工夫を心掛けている。	
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	食材配送業者よりカロリー計算された食事を提供しています。その方に合わせた食事形態で提供し、お茶・おやつを提供を行う事で1日に必要な栄養が補えるように工夫しています。また、水分・食事摂取量は記録をしています。		

静岡県(ハートフルホーム加島)

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、口腔ケアが確実に実施できるように介助を行い、口の中のトラブルがないように対応しており、口腔衛生に関して医師に質問をしながら指導を生かした介助を実施している。ご自分で出来る方には出来る限り行って頂く。		
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	排泄リズムをつかめるように記録を行い、申し送りで情報の共有を行っています。夜間はオムツの方でも、つかまり立ちができる方は日中はトイレで排泄ができるように支援をしています。	排泄チェック表に記録し、個々の排泄パターンを把握して、夜間おむつ利用者でも、日中はトイレ利用を支援している。職員は、申し送り等で情報を共有しながら、プライバシーに配慮した声掛けや安全に留意したトイレ誘導を心掛けている。	
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	水分摂取や、適度な運動で対応している。また、希望の方にはヨーグルト等の購入を行い、訪問医、医療連携看護師へも相談し、排便コントロールがスムーズに出来るように医師の管理下のもとで調整を行っている。		
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	入浴専従の職員を配置し、基本の週3回入浴で、その方の希望に沿えるように時間帯を工夫し、ゆったりと入浴ができるように個別対応を行っています。	週3回の入浴を基本として、利用者の希望に合わせて、ゆったり入浴してもらえるよう入浴時間を工夫して対応している。入浴専従職員を配置し、利用者の入浴時の身体状況を観察して、細かな変化に気付くことができている。	
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	お客様一人一人の睡眠パターンを把握し、医師に報告を行う。日中の活動性を上げることで生活リズムが整い、良い睡眠につながるように支援しています。		
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	服薬チェック表で管理し、服薬箱に用法・用量を記載しています。外用薬は処置表に記載して分かりやすく表示し、確実に処置ができるようにしています。薬の追加、変更があれば送りノートで伝達し、変化は業務日誌で申し送りします。		
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	生活の中での役割が作れるように工夫し男性にも調理や片づけなど積極的に参加して頂き、職員と一緒に楽しんでいけるようなレクリエーションなどで気分転換を実施しています。		

静岡県(ハートフルホーム加島)

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	感染症対策を行いながら、初詣や花見、地域の公園などに出かけて気分転換ができるように行っている。	コロナ禍による制限はあるが、感染症対策を取りながら、事業所周辺や地域の公園への散歩を継続している。事業所庭でのお茶会や花鑑賞、家族との外出など、利用者個々の状態や希望に合わせた対応を心掛けている。	
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	本人や家族の意向を踏まえて、家族管理が基本ですが、希望があれば立替えて購入したり、個々の希望に応じた対応を行っています。		
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	ご希望があれば取次ぎを行い、対応しています。		
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	季節に合った掲示物を職員が一緒に作り、楽しみながら掲示しています。居室清掃も一緒に行って気持ちよく過ごせるようにし、空調や湿度管理を行って快適な空間となるように管理をしている。	居間・居室の清掃や、季節ごとの飾りの制作を利用者と共に行い、季節感のある清潔な環境作りを心掛けている。感染症対策として、1時間に1回の換気、1日3回の消毒、食事前後の消毒を徹底して、安全で快適な空間作りに努めている。	
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	それぞれの相性をみながら食事の席に配慮を行い、ソファーや居室など過ごしたい場所で自由にいられるように支援している。		
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	その人らしさがある居室になるように、今までの馴染みのあるものを持参して頂くようお願いして、安心して過ごせる空間づくりを目指している。	洗面台とクローゼットが備えられた居室には、表札を掲げ、好みの家具を持ち込み、利用者個々の部屋作りを支援している。利用者の状態や動線に配慮して、配置や表示に工夫をして、安心・安全な居室作りを心掛けている。	
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	居室入口には表札でご自身の部屋がわかるようにしてあり、トイレなどは個別に分かりやすいように工夫した表示を行い、クローゼット内なども表示をつけることで少しでも管理ができるように配慮している。		

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	2292300676		
法人名	株式会社 アクタガワ		
事業所名	アクタガワ ハートフルホーム加島(2階)		
所在地	静岡県富士市加島町8-16		
自己評価作成日	令和5年1月9日	評価結果市町村受理日	令和5年4月3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	https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_022_kanji=true&JigyosyoCd=2292300676-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 静岡タイム・エージェント		
所在地	静岡県静岡市葵区神明町52-34 1階		
訪問調査日	令和 5 年 2 月 8 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)】

企業理念である顧客満足度100%を達成し、地域で1番信頼される施設になることを目標にして、職員一人一人が自律して考え、行動が出来る人材になれる事を目指しています。各ユニットの担当・計画作成担当者を中心にチーム会議を行い、項目に沿った業務への取り組みを定め、効果の実績を確認しながら、翌月の目標を定めています。管理者は職員一人一人の日々の目標が達成できるように称賛や指導をしながら、業務の改善への聞き取りを行い管理を行っています。感染症予防の対策実施の取り組みが安心・安全への重要項目であると認識し、検温、マスク着用、館内の消毒、換気の徹底、アクリル板の設置、ソーシャルディスタンスがとれるようにしています。面会は地域の実情に応じて基準が定められるため、その時に応じた方法で、対面の外カフェ面会、ZOOMでのオンライン面会、窓越し面会をご家族へ行き、生活の様子や体調に関する事を毎月発行の通信で報告。運営推進会議は隔月でオンラインで実施し、より細かい活動報告を写真で行うことで、安心につながるように努めています。また、ご家族様の来設時や電話、メール等を使用して状態報告を行っている。

【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)】

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)	

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)	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)
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)	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)
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)	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)
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)	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)
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)	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
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)	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
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)		

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	企業理念を踏まえながら、事業所の理念を事務所内の見える所に掲示している。常に理念の達成に向けた取り組みになるように月1回のチーム会議では冒頭に唱和を行い、意識の共有を行っている。理念を念頭に話し合いを進めている。		
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	オンライン運営推進会議では参加可能な関係者に参加してもらい、毎月14日はアクタガワの日として地域清掃を実施している。隣の住人の方からお花をもらったり、家主の方への運営状況の報告も行ってつながりがもてるようにしている。		
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	問い合わせや相談を通じて在宅での認知症対応での困りごとへのアドバイスなどを行い、他のサービスへもつなげる事もできるように支援している。		
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	2ヶ月に1回のオンライン運営推進会議で活動報告や意見交換を行い、ご家族等の意見を反映できるように取り組みを行い、その結果報告もできるようにしている。		
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	運営推進会議の開催の連絡を通じて、行政や地域包括との関係性を作るように心掛けている。また、認知症施策推進検討会に参加して関係性を作れるようにしている。		
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	ジョブメドレーの動画研修を各々で行い、会社で実施しているスキル研修への参加で更に認識を深め、身体拘束適正化委員会での検討、身体拘束排除への取り組みをチームで検討をしている。また、新入職員にはオリエンテーションで必ず研修実施をしている。		

静岡県(ハートフルホーム加島)

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逃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	「高齢者虐待防止マニュアル」を作成し、身体拘束適正化委員会においても虐待防止の観点を踏まえて話し合いを行い、高齢者虐待防止の自己チェックを年に2回全職員に虐待が無い事を確認し、チーム会議内で意見交換の場を設けている。		
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	ジョブメドレーの動画研修で学べるようになっており、必要な時にいつでも閲覧できるように資料を準備してある。		
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	契約時は十分な時間をとって頂き、契約内容をすべて読んで説明を行い、適宜質問がないか確認しながら納得ができるように実施している。		
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	日頃の会話などで要望を聞いたり、運営推進会議で頂いた意見や、アンケートで寄せられた意見の内容を職員間で共有できるようにして、運営に反映できるようにしている。		
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	毎月のチーム会議や毎日の申し送り職員から意見や提案を聞き、運営に反映させている。又、エリア長面談、ホーム長面談を定期的実施し、意見が出やすいような環境を作るようにしています。		
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	キャリアパスに基づく研修を行い、業務内容や資格によって評価がなされるような環境を整備している。		
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	新卒には本部によるフォローアップ面談や、スキルアップ研修、ジョブメドレー研修があり、外部研修は掲示して参加できる機会を設けている。また、OJTを随時行いながら個別に指導をしている。		

静岡県(ハートフルホーム加島)

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	webでの外部研修に積極的に参加できるようにし、外部の地域包括や居宅への訪問を行って状況報告を行い、支援内容が共有できるようにしている。また、社内SNSを通じて交流ができるようにしている。		
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	生活歴や趣味・嗜好など、本人やご家族からできるだけ聞き取りを行い。情報は職員間で共有できるよう努めている。		
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	家族の本人へ対する思いや要望をじっくりと伺ってから、適切なアドバイスができるようにしています。出来る限り要望に応えながら望む暮らしができるようにしている。		
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	初回面談時や自宅での事前面談で聞き取りを行い、制度の説明も行いながら支援している。また情報は担当者に報告を行って共有している。		
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	施設理念に基づき、職員が共に食事作りや掃除や洗濯など生活を共にすることで関係性を作れるようにしている。		
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	家族への報告は迅速に行い、想いを話しやすい関係性作りに努めている。対面のみならず、電話やメールも活用しながら、家族の立場に立った支援ができるように努めている。		
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	地域の実情に応じて、外カフェ面会やオンライン面会などで関係性が続けられるようしています。親族などへも通信を届けてもらえるような工夫もしながら関係性が継続出来るようにしています。		

静岡県(ハートフルホーム加島)

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	それぞれの特性や相性を把握し、コミュニケーションが取りやすい様に職員が仲介に入り、レクリエーション等でも交流ができるように配慮している。		
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	他の介護施設へ転居された後も、その後の様子を電話で確認し、相談があればフォローできるように配慮している。		
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	本人の今までの生活歴や趣味・嗜好、性格などを家族に伺い、今ご本人が興味を持ってもらえる事を試しながら笑顔がみられるようにチーム会議で検討している、		
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	事前調査で生活歴を出来る限り聞き取りを行い、その後も本人・家族との対話の中でこれまでの経過についての収集した情報は、蓄積できるようにして職員間で共有している。		
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	業務日誌や申し送りノートを活用し、情報共有ができるようにしている。		
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	毎月担当者がサービス実施に対するの評価を行っており、その他、申し送り等で気づいた事はすぐ報告し、看護師や医師、理学療法士など医療従事者から意見を伺って、毎月のカンファレンスに反映させてプランを立てている。		
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	個別記録はパソコン上で管理しているが、職員間では業務日誌や申し送りノートで情報を共有しています。日々のサービス実施表への入力を通してケアプランの意識付けを図っています。		

静岡県(ハートフルホーム加島)

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	訪問理美容手配や食生活への充実への取り組み、季節の行事への参加などの工夫をしています。		
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	地域との交流が制限される中でも楽しんで頂けるよう外気浴も実施し、ホームセンターへ買い物に行き園芸を楽しむなど工夫をしている。		
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	協力医療機関による訪問診療や訪問歯科との連携を図りながら、必要な医療が受けられるように支援をしている。状態に応じて家族の協力で通院をして必要な医療を受けている方もある。		
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	主治医、看護師への報告は速やかに共有が行えるようにLINEワークスを用いて実施している。緊急時には電話で24時間連絡がとれるように体制が整っている。		
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	入院先の医療機関への情報提供を書面で行い、相談員がいる場合は連携をとり、退院に向けての体制が整うようにしている。情報は協力医療機関、看護師との共有を密に行っている。		
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	契約時に重度化した場合における対応および看取りに係る指針を説明し同意を得ている。また、主治医による説明を家族が受けられるように仲介し、立ち会うようにしている。内容は共有し、ご家族様の心のケアにも努めて納得のいく支援ができるようにしている。		
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	ジョブメドレー研修で異常時・緊急時対応を確認し、未経験の職員には個別で指導している。急変時対応があった際には対応の確認を行い、事故の検討を都度行っている。		

静岡県(ハートフルホーム加島)

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	避難訓練は年2~3回実施しており、すべての職員が訓練に関われるように工夫し、感染症訓練も加えながらより実践的な訓練となるように内容を工夫している。また、福祉避難所として地域への協力ができそうな準備もしている。		
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	接遇は社内研修や、スキルアップ研修、ジョブドレー研修を通して学び、評価を行って対応しています。		
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	職員の押しつけにならないように、なじみの関係性作りを心掛け、常に選択肢を持てるような声かけが実践できるようにしています。		
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	食事やレクリエーションなど、その時の体調や気分を伺いながら、本人に寄り添いながら対話をし、ご希望に添えるよう努めている。歩きたい方には自由に歩いて頂いている。		
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	毎日の整容は個別に行い、今まで通りできるように支援している。毎月の訪問理美容を希望の方に利用していただき、衣類は季節にあった衣類選びをご本人ができるように支援しています。		
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	メニューの確認をしながら材料の準備・下ごしらえ・調理・盛り付け・配膳・片づけまで、その方の能力に応じて参加していただき、職員と共に行っており、生活の役割ができるように工夫している。		
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	食材配送業者よりカロリー計算された食事を提供しています。その方に合わせた食事形態で提供し、お茶・おやつを提供を行う事で1日に必要な栄養が補えるように工夫しています。また、水分・食事摂取量は記録をしています。		

静岡県(ハートフルホーム加島)

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、口腔ケアが実施できるように声をかけを行い、介助の必要な方には職員が対応しており、口腔衛生に関する指導を生かしながら実施している。		
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むけた支援を行っている	排泄リズムをつかめるように記録を行い、申し送りや情報の共有を行っています。一連の行為が自分で出来るように使用後は問題がないかさり気なく確認を行って、羞恥心に配慮した支援をしています。		
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	水分摂取や、適度な運動で対応している。また、希望の方にはヨーグルト等の購入を行い、訪問医、医療連携看護師へも相談し、排便コントロールがスムーズに出来るように医師の管理下のもとで調整を行っている。		
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	入浴専従の職員を配置し、基本の週3回入浴で、その方の希望に沿えるように時間帯を工夫し、ゆったりと入浴ができるように個別対応を行っています。		
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	お客様一人一人の睡眠パターンを把握し、医師に報告を行う。日中の活動性を上げることで生活リズムが整い、良い睡眠につながるように支援しています。		
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	服薬チェック表で管理し、服薬箱に用法・容量を記載しています。外用薬は処置表に記載して分かりやすく表示し、確実に処置ができるようにしています。薬の追加、変更があれば送りノートで伝達し、変化は業務日誌で申し送ります。		
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	生活の中での役割が作れるように工夫し男性にも調理や片づけなど積極的に参加して頂き、職員と一緒に楽しんでいけるようなレクリエーションなどで気分転換を実施しています。		

静岡県(ハートフルホーム加島)

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支援している	感染症対策を行いながら、初詣や花見、季節の花を購入しに店舗へ出かけられる工夫を行って、気分転換ができるようになっている。		
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	本人や家族の意向を踏まえて、家族管理が基本ですが、希望があれば立替えて購入したり、個々の希望に応じた対応を行っています。		
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	ご希望があれば取次ぎを行い、対応しています。		
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	季節に合った掲示物を職員が一緒に作り、楽しみながら掲示しています。居室清掃も一緒に行って気持ちよく過ごせるようにし、空調や湿度管理を行って快適な空間となるように管理をしている。		
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	それぞれの相性をみながら食事の席に配慮を行い、ソファーや居室など過ごしたい場所で自由にいられるように支援している。		
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	その人らしさがある居室になるように、今までの馴染みのあるものを持参して頂くようお願いして、安心して過ごせる空間づくりを目指している。		
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」「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	居室入口には表札でご自身の部屋がわかるようにしてあり、トイレなどは個別に分かりやすいように工夫した表示を行い、クローゼット内なども表示をつけることで少しでも管理ができるように配慮している。		