

### 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	2370200475		
法人名	有限会社 レジデンシャルケア		
事業所名	レジデンシャルケア 徳川町 1階		
所在地	名古屋市東区徳川町 2714		
自己評価作成日	評価結果市町村受理日	平成26年3月25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	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	名古屋市東区百人町1F		
訪問調査日	平成26年1月30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)】

オーナーが育った場所にホームは建ち、地域との交流を大切にしている。地下駐車場があり、居間や居室、廊下、浴室など広々とゆったりと寛ぐ事ができる。家庭菜園では、季節の野菜等を植えて収穫の楽しみを支援している。畳下には災害用品や季節用品を保管している。職員は「目配り・気配り・心配り」をモットーに家庭的な雰囲気の中で関わりを大切にその人らしい生活ができるよう人員配置に余裕を持たせ心に寄り添うケアを目指している。ご利用者様と関わっている職員が話し合いを行い、介護計画を立案し、計画作成担当者が作成している。衛生管理の為に洗面所には殺菌効果のあるドクターエアタオルを設置し、水は全館パイウォーターを使用している。アロマランプを焚き、空気の除菌、清浄に努め、リラックス効果を高めている。どなたでも気楽に訪問できる環境を整えている。職員の健康管理のために空気清浄機を設置している。平成23年11月にスプリンクラーを設置。

【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)】

開設10年目という事もあり、自治会や町内とのつながりが密になってきており、ボランティアや実習生の受入れも積極的に行なっている。衛生面や体調面に配慮した全館パイウォーター使用や、リラックスやリフレッシュ効果のあるアロマの使用がされている。昨年の評価課題である「理念の共有と実践」を職員は念頭に入れ毎日の朝礼で理念を唱和して、心に寄り添った家庭的なケアを日々実践できるように取り組んでいる。利用者が「美味しい」と食事が楽しめるように家庭菜園で収穫した旬の野菜も食材に活かしたり、日々の散歩や外出で季節感を味わうことができる支援もしている。内・外部研修で職員の意識が高められ、サービスの質の向上が図られている。

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、活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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	朝礼で毎日職員が理念を唱和している。理念を共有し、実践する為に勉強会や職員会議、日々のカンファレンスで話し合い、それに基づき日々の目標を立て、実践をしている。また、詰所に掲示し、意識付けをしている。	毎日の朝礼で「目配り、気配り、心配り、心に寄り添うケア」の理念を職員全員が唱和して、実践している。一人ひとりに寄り添ったケアで笑顔を増やしたいとの思いで支援をしている。	
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	自治会に加入し、廃品回収や敬老会などの地域の行事、買い物や散歩を通して地域とのつながりを持って暮らせるように努めている。地域の中学生の職場体験も実施している。	オーナーが育った馴染みの地域で、近所や自治会の信頼が厚く、組長の役割もしている。民生委員や近所の人や顔見知りの人が気軽に訪問している。地元中学校の職業体験、専門学校から実習生の受け入れをしている。	
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	認知症の方の理解や支援の方法を運営推進会議等でも地域包括支援センターの方と協力して、地域の方々に参加していただき、勉強会や交流を図っている。		
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	運営推進会議では、活動内容の報告だけでなくご家族と要望や疑問点を話し合う場を設け、話し合ったことを最大限に活かし、職員も会議内容を確認し、サービスの向上に活かしている。	運営推進会議は2ヶ月に一度議題を決めて活発な意見交換を行ない、次回の会議で結果報告をしている。有識者や協力医からの有意義な発言や紹介を得るなどの協力体制ができており、事業所の運営に反映されている。	
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取り組んでいる	管理者や取締役によって名古屋市や東区の担当者と連携を取っている。また、地域包括支援センターの職員とも連携をとり、運営推進会議へ参加していただいている。事故発生時には名古屋市へ報告している。	地域包括支援センターからいきいき家族教室「認知症の対応のしかたや家族の困っている事」について質問や見学が行なわれた。区役所主催の「認知症を考える」フェアに出展依頼がある等の協力体制や連携が図られている。	
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「介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	定期的に勉強会を行い、「身体拘束をしないケア」を理解して実際に取り組んでいる。交通量の多い地域であることと、不審者の侵入防止のために玄関は施錠をしている。ご家族へ説明を行い理解をいただいている。	身体拘束の弊害を全職員が熟知しており、勉強会で意識向上を図り適切な支援に努めている。スピーチロックも拘束の一つであることを職員に伝え、拘束をしない取り組みに励んでいる。	

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
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	定期的に勉強会を行ったり、職員が研修に参加をしている。ご利用者に対して十分に敬意を払い、特に声掛けに配慮し接している。また日々のカンファレンスで対応方法に対しての話し合いをしている。		
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	定期的に勉強会を行っている。また、職員やご家族、地域の方と話し合い必要とされている方に制度を利用できるように支援をしている。		
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	契約時に文章で管理者からご利用者やご家族に説明を行なっている。それに対して不安な点や疑問点をお聞きし、十分な理解を得られるように努めている。		
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	運営推進会議にて、ご利用者やご家族のご意見・ご要望がある時は対応をしている。また、外部の方に表す場となっている。ご家族向けにアンケートを毎年実施し、職員へも周知できるように文章と口頭で説明をし、改善できるよう努めている。	利用者の思いは日々の関わりの中で聞いている。電話や訪問時に聞いた家族からの意見や要望は職員会議で話し合い反映させている。年に1回家族向けのアンケートを行ない、意見や思いの把握に努めている。	家族からの意見や問い合わせには適切に対応が来ている。これからも適宜会議や面談で話し合いをする機会を設けて、運営に反映していくことを期待する。
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	取締役や管理者が日常的に現場にいることから職員からの意見や相談を聞き入れやすい環境を整えている。また、毎月開催の職員会議や個人面談を実施し、意見や提案を聞く機会を設けている。	毎月の職員会議やカンファレンスで職員が働きやすい環境に向けての話し合いを行なっている。管理者は、いつでも利用者や職員の相談や要望を聞ける雰囲気作りを努めている。職員から要望のあった休憩室を作るなど、意見の実現に取り組んでいる。	
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	経験を積み重ねる毎にステップアップできるような給与体系を整えている。また、皆勤賞や給与の昇給、休暇をとれる様に努めており、向上心を持って働きやすい環境を整えている。		
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	職員が研修に行く機会を設けており、研修を受けた職員による研修報告会や勉強会を開催している。また、職員会議での勉強会も開催し、学ぶ機会を確保している。		

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
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	外部の研修に参加することにより、他施設とのつながりができ、サービスの質の向上のために相互訪問など行っている。		
<b>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	施設での生活に慣れていただくために、初期の段階では特にご本人やご家族とコミュニケーションを多く取り、不安なことや要望に対してカンファレンスで話し合い、安心して過ごしていただけるよう努めている。		
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	ご家族と信頼関係を築けるように、面会時に困っている事、不安や心配な事、要望等に常に耳を傾けて話し合えるような環境作りをしている。信頼関係を築くには、コミュニケーションが大切だと考え、行動している。		
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	本人、ご家族の意見や要望を聴き、本人に合ったサービスが提供できるように、日々のカンファレンスや職員会議等でも話し合い、適したサービスが受けられるよう努めている。		
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	暮らしの中で日常的に行なわれている家事などを共に行うことにより、役割を持っていただけるよう努め、お互いが支え合って過ごせるよう心掛けている。		
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	ご家族と職員が、共に本人を支えて行けるようお互いに情報を共有し、協力してより良いケアができるよう努めている。		
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	友人、知人、親戚等がいつでも面会に来られるように配慮している。また、日頃より意識的に会話の中で本人にとって馴染みのある人や場所に関する話題を提供できるよう心掛け関係が途切れないよう努めている。	利用者が昔からの馴染みの場所へ出かけたり、心待ちにしている家族・親戚や友人の訪問、電話や手紙でのやり取りが途切れないような支援をしている。墓参り・法要・行きつけの美容院や喫茶店へは家族の協力を得ながら支援している。	

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
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	家事、食事、レクリエーションを通してご利用者同士の良好な関係を築けるよう努め、互いにコミュニケーションがとれるように支援をしている。		
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	契約が終了をしてからもご家族より連絡を頂いたり、訪問をしてくださる方もいらっしゃる。また、これまでの関係を大切に、相談等に応じ、支援をしている。		
<b>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</b>					
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	一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握ができるように、アセスメント、モニタリングを繰り返して日々のカンファレンスや職員会議で、情報を共有し、より良いケアに繋げている。	利用者がそれぞれの生活が送れるように各々の視点から得た情報を、職員間で共有している。利用者と職員の関係性をより良くすることで一人ひとりの思いや意向の把握に努め、利用者の日々の変化に個別対応できるようにしている。	
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	ご家族に生活歴や今までの暮らし方について事前にシートへ記入していただいている。それを元に、ご本人やご家族からお話を聴かせていただき、これまでの暮らしについて把握できるよう努めている。		
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	ご本人の意思を尊重し、どのように過ごしたいか等、把握できるようにカンファレンスや職員会議で情報を共有している。また、変化にすぐ対応できるよう人員配置を多くして状態を把握できるよう努めている。		
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	ご家族やご本人の要望や意見を取り入れ、より良い環境で生活ができるように、情報収集、立案、実施、評価を繰り返し、カンファレンスや職員会議で話し合い、無理なく続けられる介護計画が作成するよう努めている。	利用者9人がバランスよく安心できる環境で生活できるように、日々の申し送りや月1回の職員会議で話し合いをしている。利用者や家族の思いや希望を盛り込んだ介護計画を作成して、利用者の変化に順応できるチームケアに取り組んでいる。	
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	日々の様子やケア等について個別の記録へ記入している。職員が統一された視点で観察し記録を残せるように、記録の書き方の勉強会を定期的に行い、情報を共有できる記録になるよう努めている。		

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
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	ご家族と相談をしながら、ご利用者個々に合ったサービスが受けられるように、介護保険のサービスだけでなくボランティア等、様々なサービスを利用できるように取り組んでいる。		
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	音楽療法や落語などのボランティアや外出援助の方との外出も取り入れている。また、消防署の方に参加していただき防災訓練を行うなど、地域との繋がりを大切にしている。		
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	ご本人とご家族の希望を確認して、かかりつけ医との協力関係を築き、協力医院と連携して、月2回の内科医の往診と急変時には24時間の対応をしている。歯科医による診察も受けられるように支援をしている。	月2回訪問医の往診と週1回の看護師訪問で、利用者一人ひとりの状態にあった必要な医療が24時間受けられるように連携が図られている。入居以前のかかりつけ医や専門医の受診も状況や希望に応じた対応をしている。	
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	週1回、協力医院の看護師の訪問時に、健康状態等を報告、相談し、指示内容等を記録し、共有している。また、急変時には24時間対応していただいている。情報を共有し適切な医療を受けられるように支援している。		
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。	ご利用者の入院時に情報提供を行っている。入院中は随時入院先との連絡や訪問を行って、担当の医師、看護師、相談員との連携を取り、常に状況が把握できるように努めている。		
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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	協力医院と連携を取り、ご家族と事業所とでは重度化、終末期の方針について契約時説明し、同意を得ている。また、日頃から面会時等に話し合いの機会を設けている。	入居時に重度化や終末期の支援方法の説明を行い、同意を得ている。職員の「ターミナルケアに関する心の在り方」を再認識する事で、医療と連携を図りながら利用者や家族の意向に添えるように努めている。	
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	急変や事故発生時の対応マニュアルを作成し、全ての職員が対応できるように定期的に勉強会を行っている。ご利用者の急変に早期に気づけるよう日頃から血圧や体温等に気をつけ対応している。		

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
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	ご利用者が安全に避難ができるように定期的に避難訓練や勉強会を行っている。また、地域の協力が得られるように自治会や消防団の方々との関係を大切にしている。	年1回消防署の協力を得て、夜間想定避難訓練を行っている。職員の勉強会で利用者の動きに合わせた避難方法を話し合ったり、職員の連絡網とマニュアルや備蓄品も整備されている。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	ご利用者の生活歴を知り、尊敬の念を持ち、誇りを持って過ごしていただけるように環境を整えている。個々の人格を大切に、目線を合わせて会話をするなどの対応を心がけている。	施設内では利用者のプライバシーや尊厳に配慮して接しており、「記録は持ち出さないこと」の徹底や管理場所を確保する等の個人情報保護に努めている。	
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	ご利用者が自身の希望を伝えていただけるよう傾聴を重視した対応を心掛けている。言葉で表せない方に対しては、寄り添う中で汲み取れるよう努めている。		
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	基本的な1日の流れはあるが、体調や心身の状況を把握し、ご本人に確認を取りながら日々の生活をその人らしく過ごせるよう努めている。		
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	一人ひとりの好みに合わせて衣類等身だしなみの援助を行い、お化粧や髭剃り、整髪等が入居前と同じようにいつまでも継続できるように支援をしている。		
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	日頃よりご利用者の好みの把握に努め、献立に取り入れている。また、ご利用者と一緒に食事の準備、下ごしらえ、食事、片付けまで共に協力して行っている。彩りやバランスにも気を配り工夫している。	職員が1か月のメニューを考えて、利用者の好みや摂取状況に合わせた食事作りを行っている。家庭菜園で収穫した野菜や季節の食材を取り入れる事で、旬を活かした食事が楽しめるように支援している。職員と利用者が同じテーブルで楽しく食事ができるようにしている。	
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	毎日の食事量や水分量のチェックを行い、全ての職員が一人ひとりの状態の把握に努め、偏りのないバランスの摂れた食事を提供している。また、保健所の管理栄養士にもご指導を頂いたことがある。		

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
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	毎食後口腔ケアを行い、ご自分でされる方でも磨き残しが無いか確認させていただき清潔を保てるよう支援している。協力歯科医院より随時ブラッシング指導や義歯の調整を受けている。		
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	排泄パターンを把握できるようにチェック表に記録している。その方々に合ったタイミングで羞恥心に配慮して声掛けを行っている。できる限りトイレでの排泄の支援を行い、オムツの使用を減らせるよう努めている。	できる限りトイレで排泄できるようにチェック表を基に、利用者に合わせた声かけやトイレ誘導を行っている。失禁時には利用者の羞恥心やプライドに配慮した対応を心掛けることで、排泄が自立できるように取り組んでいる。	
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	水分を十分に摂取できるように記録をとり、食事や食物繊維の多いものを提供できるように工夫をしている。毎日体操を行い、運動を通して予防に努めている。		
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	ご利用者の希望や体調に配慮して、入浴時間や回数を検討している。個々に入浴を楽しんでいただけるように努め、拒否をされる方に対しては、職員間で日々のカンファレンス等で話し合い対応している。	少なくとも週3回は入浴できるように時間帯やコミュニケーションにも配慮している。利用者の体調や希望に応じて、足浴や清拭など柔軟な対応を行っている。季節に応じた入浴剤や好みのシャンプー等を使用することで、気分よく入浴ができる支援に努めている。	
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	ご利用者の希望やリズムに合わせて休息できるように支援をしている。また、夜間帯に安眠できるように就寝前に穏やかに過ごせる環境と日中に楽しみのある生活を提供している。		
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	ご利用者の薬情をファイルして職員が確認できるようにしている。薬が変更になった場合には口頭で副作用、観察のポイントを申し送りしている。また、記録に残し、症状の変化も把握できるように記録している。		
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	ご利用者の個々に合ったレクリエーションや手作業を提供し、楽しみのある毎日を過ごしていただけるように努めている。		



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
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	近隣のスーパーへ買い物や公園等散歩へ行き、喫茶店にも出掛けている。また、墓参りや冠婚葬祭への外出ができるように支援しており、家族や友人、地域の人々との交流を大切にしている。	利用者の希望に応じた買い物や散歩に出かける事で、職員と穏やかな時間が過ごせる支援を行っている。利用者の思いを受け止めて、自宅訪問や墓参りなどに家族も付き添っている。外食ツアーや美術館・水族館等の遠足行事も行われ、利用者は楽しみにしている。	
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	金銭の大切さを尊重し、希望により安心感の為に所持していただいている方もいるが、多くの方は立て替えさせていただき、買い物の際には一緒に外出して選んでいただいたり会話をして買い物をしている。		
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	電話や手紙に関しては希望に応じて対応している。日々の生活を日記に書き、ご家族が面会に来られた時に一緒に日記を楽しまれている方もいる。		
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	共用のリビングでは、季節感を大切に飾り付けをしたり、花を飾っている。ご利用者が心地良く暮らせるように環境を整えている。	歩行訓練も行えるゆったりした廊下や寛ぎのあるリビングには、季節の花や行事の写真や飾り付けがされている。消臭除菌効果のあるアロマが利用者の癒し効果を高めている。畳やソファも置かれ利用者が自由にゆったり過ごす事が出来る。	
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	リビングにはソファや畳のスペースを設け、個々が好きなように過ごせるように環境を整えている。TV、新聞、雑誌など個々に合ったもので楽しんでいただけるよう努めている。		
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	居室はご利用者、ご家族と相談し、使い慣れたものや、好みの物を持参していただいている。気持ち良く過ごしていただく為に掃除や換気を一緒に行ったり、援助している。	利用者それぞれの思いが詰まった家具や装飾品が置かれている。布団やベッド等利用者が安眠できる環境作りもされている。清潔な環境で過ごす事ができるように、利用者の尊厳に配慮しながら職員が片付けや掃除を行っている。	
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	各居室には表札があり、ご自分の居室が分かるように配慮している。廊下や各居室には手すりを設置し、安全に過ごせるようにしている。ご本人が自立した生活を送れるようその方に合った援助をしている。		

外部評価軽減要件確認票

事業所番号	2370200475
事業所名	レジデンシャルケア 徳川町

【重点項目への取組状況】

重点項目①	事業所と地域とのつきあい (外部評価項目: 2)	評価
	自治会に加入して民生委員との交流や地域の資源回収に参加するなど、地域との交流を積極的に行っている。家族の声から始まった古着・古布の回収箱をエントランスに設置し近隣の住民が気軽に立ち寄ることが出来ている。専門学校の実習生や地域のボランティアも積極的に受け入れをしている。	○
重点項目②	運営推進会議を活かした取組み (外部評価項目: 3)	評価
	運営推進会議は二ヶ月に一回、偶数月の曜日を決めて開催をしている。地域住民の代表者、利用者家族、有識者、地域包括支援センター担当者等の参加を得て活動内容の報告や議題を決めての話し合い、要望などの検討などが行われている。毎回、会議開催結果報告書を作成し報告や情報の共有を図っている。	○
重点項目③	市町村との連携 (外部評価項目: 4)	評価
	市や区、地域包括支援センターとは日頃から連携を取っている。地域の消防団や交番に出向き挨拶したり、交流もしている。区役所の生活保護担当者が利用者の面会に訪れたり、役所や包括センターに相談に行く事もある。今年度は区役所主催の「認知症を考えるフェア」に出展の依頼があり、施設の概要等の展示を行う機会がある。	○
重点項目④	運営に関する利用者、家族等意見の反映 (外部評価項目: 6)	評価
	職員は日々の関わりの中で利用者の思いや意見を聞いている。また、家族からは電話や訪問時に直接意見を聞くことが出来ている。毎日行うカンファレンスで出された検討課題を全職員で話し合い、改善内容について家族へ報告をしている。ホームの「いきいき日記瓦版」を毎月発行し個別のお便り欄で近況報告やコメントを記入し、利用者一人ひとりの様子を伝え家族にも喜ばれている。	○
重点項目⑤	その他軽減措置要件	評価
	○「自己評価及び外部評価」及び「目標達成計画」を市町村に提出している。	○
	○運営推進会議が、過去1年間に6回以上開催されている。	○
	○運営推進会議に市町村職員等が必ず出席している。	○
総合評価		○

【過去の軽減要件確認状況】

実施年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
総合評価	○	○	○	○	○	

1. 外部評価軽減要件

- ① 別紙4の「1 自己評価及び外部評価」及び「2 目標達成計画」を市町村に提出していること。
- ② 運営推進会議が、過去1年間に6回以上開催されていること。
- ③ 運営推進会議に、事業所の存する市町村職員又は地域包括支援センターの職員が必ず出席していること。
- ④ 別紙4の「1 自己評価及び外部評価」のうち、外部評価項目の2、3、4、6の実践状況(外部評価)が適切であること。

2. 外部評価軽減要件④における県の考え方について

外部評価項目2、3、4については1つ以上、外部評価項目6については2つ以上の取り組みがなされ、その事実が確認(記録、写真等)できること。

外部評価項目	確認事項
2. 事業所と地域のつきあい	(例示) ① 自治会、老人クラブ、婦人会、子ども会、保育園、幼稚園、小学校、消防団などの地域に密着した団体との交流会を実施している。 ② 地域住民を対象とした講習会を開催若しくはその講習会の講師を派遣し、認知症への理解を深めてもらう活動を行っている。
3. 運営推進会議を活かした取組み	(例示) ① 運営基準第85条の規定どおりに運用されている。 ② 運営推進会議で出された意見等について、実現に向けた取り組みを行っている。
4. 市町村との連携	(例示) ① 運営推進会議以外に定期的な情報交換等を行っている。 ② 市町村主催のイベント、又は、介護関係の講習会等に参画している。
6. 運営に関する利用者、家族等意見の反映	(例示) ① 家族会を定期的(年2回以上)に開催している。 ② 利用者若しくは家族の苦情、要望等を施設として受け止める仕組みがあり、その改善等に努めている。 ③ 家族向けのホーム便り等が定期的(年2回以上)に発行されている。

(注) 要件の確認については、地域密着型サービス外部評価機関の外部評価員が事実確認を行う。