

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	1492200470	事業の開始年月日	平成25年9月1日
		指定年月日	平成25年9月1日
法人名	株式会社リフシア		
事業所名	リフシア善行		
所在地	(〒251-0871) 神奈川県藤沢市善行3-10-4		
サービス種別 定員等	<input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護	登録定員	名
	<input checked="" type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護	通い定員	名
		宿泊定員	名
		定員計	18名
		ユニット数	2ユニット
自己評価作成日	令和4年2月28日	評価結果 市町村受理日	令和5年6月7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	
----------	--

【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)】

「心を添えて共に生きる」の理念のもと、中重度の要介護状態、または認知症の症状が現れても、住み慣れた地域での生活が継続できるよう支援をしております。

生活支援型リハビリケアを目指し、セラピスト（理学療法士、作業療法士）とケアトレーナー（介護職）により個別機能訓練計画書を作成し、自立支援に向けたプログラムを実施しております。

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	公益社団法人かながわ福祉サービス振興会		
所在地	横浜市中区山下町2-3 日土地山下町ビル9F		
訪問調査日	令和5年3月28日	評価機関 評価決定日	令和5年5月30日

【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)】

【事業所の概要】 リフシア善行は、小田急江ノ島線善行駅から徒歩15分の閑静な住宅街に位置している。近隣に、春には桜の花見が出来る中原公園があり、日頃も散歩に出かけている。同一法人の小規模多機能型居宅介護事業所が併設され、運営推進会議や、災害時の避難訓練等を合同で開催している。 【利用者の尊厳を重視した接遇】 介護の仕事は「接客業であり、お客様に対する丁寧な言葉遣いが基本」として、各事業所が取り組みのテーマを決め、テーマに沿った接遇に力を入れている。当事業所のテーマは、「ことば遣いはこころ遣い」である。事業所は、意識的に敬語が使えるようになるための接遇研修を行い、目標達成のロードマップを作成して、達成状況を職員ミーティングで確認している。法人は利用者の尊厳の可視化に努め、12拠点が参加する接遇プレゼンテーション大会を開催するなど、全職員が丁寧な言葉遣いや挨拶が身につくよう取り組んでいる。 【地域と連携した災害に強い事業所づくり】 今年度は、6月、11月に火災を想定した救命と避難訓練を行っている。11月は夜間想定とし、消防署員が立ち合い、地域の消防団、自治会長も参加をして多角的な視点で訓練を実施した。災害時の職員の対応力を高めるために、管理者不在時を想定し、当日の出勤者からリーダーを選び、職員が自主的に行動できるかに主眼を置いた訓練を実施した。災害時の一時避難場所として事業所を利用してもらう意向であり、地域との連携により、災害時の対応力を強化し、「災害に強い事業所」を目指している。

【地域密着型サービスの外部評価項目の構成】

評価項目の領域	自己評価項目	外部評価項目
I 理念に基づく運営	1～14	1～7
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	15～22	8
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	23～35	9～13
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	36～55	14～20
V アウトカム項目	56～68	

事業所名	リフシア善行
ユニット名	GH1

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
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、その時々々の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ます。 (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、活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

事業所名	リフシア善行
ユニット名	GH2

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
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
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、その時々々の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ます。 (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、活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

事業所名	
ユニット名	

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
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
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、その時々々の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ます。 (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、活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

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	法人の理念が、地域密着型サービスの意義を包括しており、事業所の共通理念となっています。玄関、リビングに掲示することで共有し、実践につなげています	法人の企業理念「心を添えて共に生きる」を掲げ、「地域社会への貢献、在宅生活支援、人間性の尊重」を法人全体の取り組みとして実践している。理念を事業所の数か所に掲示し、更に社員証の裏面に記載して周知を図っている。理念に基づいた年間事業計画を作成し、半期ごとに運営目標等の達成状況を確認し、課題を洗い出し、評価して次年度に引き継いでいる。事業計画書を掲示して、職員に周知している。	
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	町内会のイベント、消防訓練は中止となっていますが、事業所内の消防訓練には町内会長が参加をしてくださっています。	地域社会への貢献を理念のひとつに掲げ、地域社会の一員として、町内会に加入をし「子供110番」に協力する他、災害時の避難場所として地域の方の受け入れを申し出ている。コロナ禍以降、町内会の行事は中断している。ボランティアの受け入れはできていないが、散歩に出た際には近隣の方と挨拶を交わしている。	
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	書面での運営推進会議にてご家族様や地域の方々へ取り組みについての周知に努めています		
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	報告書を介護保険課等に提出しています。取り組み状況については詳しく報告を行いご意見が出やすくなるよう心がけています	運営推進会議は隣接の小規模多機能型居宅介護と合同で開催している。現在は職員と利用者のみ参加になっている。藤沢市の介護保険課や地域包括支援センターの職員、町内会長、民生委員には会議の報告書を手渡しで届けている。運営推進会議に関心のある一部の家族にも報告書を郵送している。報告書にはご意見欄を設けているが、運営に関する意見は特にない。	運営推進会議の報告書は、ホームの運営に関心のある一部家族には送付しています。運営推進会議に関心を持っていただくためにも、また多様な意見を拾い上げるためにも、全家族に報告書を送付される事を期します。

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
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	地域交流や事業所の運営状況についての連絡を取っております。介護相談員の受け入れについては現状中止しています	昨年8月にコロナのクラスターが発生した際には、藤沢市の保健所に様々な相談をした。抗原検査キットやN95マスクが不足した際には追加の支援を受けた。県からは、防護ガウンやアルコール等の支援があった。運営推進会議の報告書は、藤沢市役所の介護保険課に持参し、その際に担当者と話をする機会を持っている。市の感染症のオンライン研修や、グループホーム連絡会にZOOMで参加をしている。	
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、身体的拘束等の対象となる具体的な行為を正しく理解するとともに、身体的拘束等の適正化のための指針の整備、定期的な委員会の開催及び従業者への研修を実施し、緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等をしないケアに取り組んでいる	認知症状、身体拘束について本部講師による動画研修を実施。認知症、身体拘束についての理解を深めケアを行っています	3か月ごとに身体拘束適正化委員会と虐待防止委員会を併設の小規模多機能型居宅介護事業所と合同で同時開催している。メンバーは管理者、接遇委員と当日の出勤者である。管理者は、グループホームは、生活を共にする場のため、馴れ合いからの言葉遣いの乱れがスピーチロックに繋がりがやすいことや、介護の仕事は接客業であり、お客様に対する丁寧な言葉遣いが基本である事を職員に指導している。委員会の議事録はフロアミーティング時に周知している。またセンサーマットの関する勉強会を行い、センサーマットを使用している方の使用目的や必要性などを取り上げモニタリングをして意見交換をしている。	
7	6	○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	本部講師により虐待防止についての動画研修を実施。ことば遣いの勉強会を行い、不適切なケアを見逃さないよう事業所全体で取り組んでいます	虐待防止委員会内で「高齢者施設における虐待防止における一斉点検」の検証や不適切ケアの対応方法を検討している。また高齢者施設以外で起きた虐待に関するタイムリーな事例なども取り上げ、意見交換をしている。グ（削除）事業所内では当たり前な事も、外から見た時にどう思うかなどを考えることが大切と管理者は伝えている。法人には、職務に関する悩みやストレスについて、相談できる窓口が設置されている。	

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
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	成年後見人制度を検討されている方には、社会福祉会と連携し支援をしています。 現在、4名の方が成年後見人制度を利用されています		
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	契約時には丁寧に説明をするとともに、必要に応じて補足資料等もご用意しています		
10	7	○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	「ご意見ボックス」の設置や面会時にご家族様からご意見ご要望を伺っております。必要であれば、メールやラインを活用し、運営に反映しております	コロナ禍以降は、オンライン面会を取り入れたり、面会場所を限定するなどの工夫をして家族との関係継続に努めている。面会時間や差し入れ品の制限はせず、自由に飲食してもらうなど、利用者が家族や友人と水入らずの時間を過ごせるようにしている。家族には、季刊発行誌「ぷちらいふ」で法人の運営方針や介護の取り組み、毎月発行の「リフシア善行通信」でホームの行事や、利用者の様子などを伝えている。併せて、発信しているスタッフブログでも利用者の様子を知る事ができ、家族から好評を得ている。メールやLINEでの連絡を希望する家族や、利用者、家族間と管理者のグループLINEを作って欲しいとの要望にも応えている。	

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
11	8	○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	ユニットミーティングで全体の意見を聞いたり、目標管理についての職員面談にて、職員の意見や提案を聞く機会を設けています	毎月カンファレンスを兼ねたユニットミーティングを行い、職員全員から事前に、取り上げてほしい課題などを募り、話し合っている。職員が持ち回りでミーティングの司会や、毎月の行事係を担っている。職員は、法人の今期のプロジェクトを担当する接遇委員や防災BCP委員、リスクマネジメント委員などを担当し、運営への参加意識に繋げている。	
12	9	○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	事業所の目標達成と各職員の持てる能力を活かしての目標設定でやりがいや向上心が持てる仕組みを作っています。また、行動基準での公平な評価が行われており、職場での環境・条件の整備が行えています	年3回、「目標管理シート」を基に、人事考課を兼ねた個人面談を行っている。パート職員も「チャレンジシート」を提出している。年2回、正社員登用や昇格のチャンスがある。産休・育休、時短勤務、介護休暇等が整備され、4月から産休明けで復帰する職員がいる。また「マイタイム」休暇制度があり、有給休暇とは別に年間10日間の休暇が付与される。	
13	10	○職員を育てる取組み 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	法人独自の資格習得への取り組み、法人内での研修会の実施や毎月の動画研修など、知識や技術が習得できる仕組みになっております	職員の経験やスキルに応じ、年間の個人別研修計画を基に動画研修などを実施している。意欲を持ち仕事に取り組むために、職員全員に人事制度の理解を求め、介護福祉士やケアマネジャーの資格取得を奨励している。資格取得後は手当が支給される。法人独自のケアトレーナー資格や介護職の経験が少ない人向けにはAGT研修（明日から現場で使える介護基礎研修）が整備されている。外国人の技能実習生等の受け入れも行っている。	
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組みをしている	グループホーム連絡会の参加で同業者と交流し意見交換するなど、サービスの質向上に努めています		

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
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	ご本人様が不安を抱えているということを前提に傾聴し、分かりやすく丁寧な対応を心がけ安心していただけるよう努めています		
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	ご家族様の心配や要望について親身に相談を受けながら、ご本人様に必要なサービスを共に考えていけるように心がけています		
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	サービスの優先順位を可能な限りアセスメントより抽出し、生活全体において必要なサービスをご利用いただけるよう支援しています		
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	職員は自立支援を常に意識し支援にあたっています。また共同作業等を通じ、関係づくりができるよう支援しております		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 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	必要となる物品を共に考え依頼、お持ちいただく際に面会ができるよう調整をして、ご家族との関係が途切れないようお願いをしております		

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	11	○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	事前に来所をお知らせ頂き、玄関先での面会やビデオ通話での面会を行っています。電話や手紙の取り次ぎも行っていきます	友人が面会に訪れ、玄関先で話をしてもらっている。携帯電話を所持し、友人と話をする方もいる。麻雀の好きな方は、コロナ禍前は近くの麻雀店に行っていた。「マニキュアを塗って」と職員に頼む方がいる。編み物が好きな方には声を掛け、毛糸を渡して編んでもらっている。おやつレクで果物の皮むきを頼み、盛り付けをして貰った。事業所は、生活習慣の継続支援をしており、久しぶりに包丁をもった方も長年家事を担っていた頃を思い出して、上手に皮むきをしている。	
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	食席の配置に配慮し、お客様同士が関わりをもてる環境づくりをしております。関係性が難しい場合には、職員が間に入る支援も行っています		
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	サービス終了後であっても、必要に応じ、相談や支援を行っています		

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
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	12	○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。	ご利用開始時にご本人様、ご家族様より生活歴も含め生活に対する意向や希望などの聞き取りを行っています。困難な場合にはご家族に支援をお願いし、本人本位での検討を行っています	ほとんどの方が自己決定や自分の意思を伝える事ができている。ケアプラン作成時にも「何かしたい事はあるか」「どうして欲しいか」を必ず本人に聞いているが、現在の生活で困っている事が無いためか、「大丈夫」という返答が多い。居室担当者と職員が短時間のアセスメントを実施し、小さな変化や要望を汲み取るようにしている。	
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	ご本人のアセスメントの他、ご家族や関連事業所からも情報収集を行い、その人らしい生活ができるよう務めています		
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	生活歴の把握に努め、施設でもご自宅での生活スタイルが大きく変わらないように努めています		

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	13	○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	定期的にカンファレンスを行い、ご本人・ご家族・介護職員・医療関係者等の意見が反映されるように作成しています	今年度、2月からケアカルテ（介護ソフト）を導入してケアプランの援助内容の実施記録をiPadで入力するようになり、実施結果をモニタリングに連動できるようになった。ケアプランやサービス記録は訪問看護師もオンラインで確認できるため、利用者が怪我をした場合は患部の画像を送り、判断を仰いだり、治療の相談をしている。新規入居者のケアプランは、短期3か月で見直し、その後は短期目標6か月、長期目標1年で見直している。必要に応じてショートカンファレンスを開き、見直す事もある。新規の方が入院先から入居される場合は、情報が少ないため、特に、より丁寧な情報集収やアセスメントをしている。	
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	個別サービス計画内容の実践、取り組みを通じ気づきや工夫を記載、職員間での情報を共有し介護計画の見直しを行っています		
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	アセスメント結果より課題やニーズに合わせ必要なサービスを検討し、ここに合わせる柔軟なサービスができるよう努めています		
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	近隣のスーパーへの買い物や町内会のイベント参加が行えるよう支援しています		

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
30	14	○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	受診についてはご家族様のご要望に応じ、可能な限りの支援を行っています。医療機関への情報提供も行い、ご本人、ご家族、関係医療機関との関係性を築けるよう支援しています	月2回、利用者全員が2か所の協力医（内科）のうち、いずれかの訪問診療を受診している。うち1ヶ所は、内科のほか、皮膚科、精神科の対応が可能である。他の専門医療機関には、原則、家族が同行している。月2回、健康チェックの為、系列の訪問看護ステーションの看護師が来所するほか、併設の小規模多機能型居宅介護事業所の看護師が医療面の相談や、吸引などにも応じてくれる。訪問マッサージや、訪問歯科医の治療も受けられる。訪問診療の医師の指示や訪問看護師の申し送りなどは、「医療関係情報提供書」で共有している。	
31		○看護職員との協働 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	介護職員及び計画作成担当者より、看護職員への情報伝達を行い情報共有に努めています		
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、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。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。	入院時の情報提供、入院中のご様子確認の連絡などで、情報交換を行うよう努めています		

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
33	15	○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	主治医、訪問看護師と介護職員、ご家族様とでカンファレンスを行い、情報共有が行えるよう努めています。ACPを活用し、ご本人様や家族の思いを大切に、支援に取り組んでいます	契約時に重度化した場合や、終末期の法人の方針「人生の最終段階におけるケアの指針」を説明して同意を得ている。入居後の生活や人生の終末期にあたり、どのように過ごしたいか、救命や延命治療等の希望を一人ひとりに確認をして「これから設計」のチェックシートに記載し、それに沿った対応をしている。現管理者の下で、4名の方の看取りをしている。お別れには、利用者が折った鶴を備えている。看取りの研修や看取り後の振り返りをPDCAサイクルに従い、行っている。	
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	AEDの設置と定期的な研修を行っています。また緊急連絡やオンコールが円滑に行えよう、職員に周知と掲示をしています		
35	16	○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	町内会の防災訓練（年1回）、施設での消防訓練（年2回）、広域災害時の対応訓練（年1回）の実施をしております。施設内消防訓練では夜間想定の実施も実施しています	今年度は併設の小規模多機能型居宅介護事業所と合同で、6月に火災を想定した避難訓練とAEDと心肺蘇生訓練用人形を使った救命訓練を実施している。11月には消防署が立ち会い、地域の消防団や自治会長も参加して総合訓練と救命訓練を行っている。訓練の目標に「誰でも災害対応ができる、災害に強い事業所」を掲げ、訓練後の振り返りも実施している。災害用備蓄や備品もリストで管理し、保管場所を職員に周知している。	災害用備蓄品の食事が当日分と翌日分だけのため、最悪の事態を想定し、食品補助用品（缶詰やレトルト）やお菓子類や利用者の嗜好品の備蓄・保管の検討を期待します。災害時の避難場所として事業所を地域の方に利用してもらおう意向があります。その事を踏まえ、地域と相互防災協定などを締結し、地域との関係を構築されることを期待します。

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
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	17	○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	当社の接遇原則に基づき、発言や行動の教育をしております。入浴、排泄等はドアのほかにカーテンを取り付け、プライバシーの保護を図っております	利用者をお客様として敬い、事業所のテーマである「ことば遣いはこころ遣い」を日々の生活の中で、意識づけして接する事を目標にしている。職員は、毎月、目標の達成状況を確認しながら、ケアをしている。管理者はトイレ誘導時の声掛けや、居屋への入室許可など馴れ馴れしくならないようにと、常に指導している。個人情報保護に配慮して、個人情報を含む書類は施錠管理、管理者は専用のパソコンを使用し、その他のパソコンもパスワードで管理している。	
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	声掛けによりご本人の思いや希望、意思の確認を確認したうえで必要に応じた支援ができるよう努めています		
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	お客様一人一人の生活リズムを優先し、画一的なサービスやプログラムにならによる支援をしております		
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	ご希望に応じて訪問理美容に依頼をしています。外出の際には、外出着に着替え、気持ち華やかにできるよう準備をしています		

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
40	18	○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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	アセスメントにより、身体状況や嗜好の把握に努めています。食事の準備や後片付け、下膳など可能な限り、自立支援に繋げていけるよう支援しています	食事は3食とも系列のセントラルキッチンから主菜、副菜類が届き、汁物やご飯は職員が作っている。主菜、副菜類は、季節感や利用者の嚥下状態を考慮したソフト食や刻み食も選択でき、見た目も工夫されている。クリスマスや行事には、通常の食事を止め、テイクアウトの寿司や丼物など利用者のリクエストに応じて提供している。誕生日はケーキでお祝いをしている。利用者は、おやつレクなどでたこ焼き、サンドウィッチを作ったり、季節の果物を包丁を使い、切り分け盛り付けをしている。	
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	個別に食事・水分摂取量を記録し、状態確認をしながら必要量が確保できるように支援しています		
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	毎食後、ご自身でできる方は声掛けし促し、介助が必要な方は口腔ケアの介助を行い、記録しています。必要があれば訪問歯科への支援も行っています		
43	19	○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	排泄記録を個別にとり、排泄パターンの把握に努めております。また、横型手摺を設置して、腹圧による自力排泄を促せるよう支援しております	個人記録に排泄状況をiPadに入力して排泄状態を確認している。全介助の方2名と、自立でトイレに行く5名の方を除き、個別記録でパターンを把握して誘導している。自立でトイレに行く方に対して、失禁がないかの確認をする事もある。自宅にいた頃はリハビリパンツを使用していた方が定時誘導などで、失禁が減り、布パンツを使用するまでに改善した事例がある。夜間はパッドを夜用にしたり、ポータブルトイレを置き、無理がないようにトイレでの排泄を支援している。	

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
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	水分摂取への働きかけや寒天を使った食品の提供を行っています。ここに水分摂取量の記録を取り、運動での働きかけを行い、必要に応じ薬での調整を行っています		
45	20	○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	原則、お一人のお客様に対し、職員1名が一連の支援を行うことで、プライバシーを守り、安心して入浴を楽しんでいただけるよう支援しています	週2回を基本として、午前中に3名の方が入浴をしている。浴槽の湯や足ふきマットは清潔保持のためにひとりずつ交換している。立位や座位が取れない方も二人介助で入浴用トrolleyを使って、湯に浸かってもらっている。入浴を好まない方には、足湯や清拭にすることもあるが、無理のないような対応を心掛けている。柚子湯や菖蒲湯などで季節感を楽しんでいる。冬場は浴室には、暖房機やエアコン、脱衣場には、床暖房を備え、ヒートショック対策をしている。	
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	日中の活動量を増やし、生活リズムを整え、自然な状態で夜間入眠しやすいように支援をしています		
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	関連薬局の薬剤師より、目的や副作用、用法や用量についての説明を受け支援しています		

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
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	アセスメントにより生活歴や嗜好等は可能な限り把握し、日々の楽しみや気分転換ができるよう努めています		
49	21	○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。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	可能な限りでの対応を支援しています。外出のレクはご家族に事前に連絡を行い、同行のご希望があれば日程調整からご相談をさせていただきます	車いすの方も一緒に事業所周辺を15分程度、散歩している。近隣の方にすれ違う際には、会釈をして挨拶している。散歩を好まない方は庭に出て外気浴をしている。桜の季節は庭の桜を見たり、近くの公園に花見がてら散歩に出掛けることもある。事業所の車を使ってドライブを兼ねて、花見を楽しむこともあった。	
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	所持、使用の支援も行っております。お預かりしているお金に関しても、ご本人、ご家族への承諾のもと、大切に使用できるよう支援しております		
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	個人の携帯電話の使用や施設の電話の使用、お手紙のやり取りも支援しております		

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
52	22	○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	室内は木目調を基本とした落ち着いた雰囲気となっています。玄関は敷石とフローリングで室内外を区別しています。リビングでは季節を意識した飾りつけを行い、心地よく過ごせるように努めています	リビング兼食堂は、広々として日当たりもよく明るい。楕円形のテーブルは、組み合わせが自在なため、多様な使い方ができる。共有空間は、大人が住まう家を意識して、壁紙の張替え等、内装のメンテナンスも定期的に行い、掲示物も1か所にまとめて貼る等、落ち着ける空間となるように工夫をしている。リビングに大型の空気清浄機を設置している。時間を決めた換気と消毒に努めている。昼食後には、手伝える方が職員と一緒に掃除をしたり、テーブルを拭いたりしている。	
53		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	テーブルやソファを利用し、お客様が思い思いに過ごせるよう工夫しています		
54	23	○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	使い慣れたもの、思い出の品やアルバムなどをお持ちいただき、環境が変わっても居心地よく過ごせるよう支援しています	居室には、介護用ベッド、照明、エアコン、大型のクローゼット、防災カーテンが備えられている。テーブルや椅子、タンスやチェストなどの家具類や、DVD、テレビなど自宅で愛用していた物を持ってきてもらっている。お位牌を置いている方もいる。家具やテレビなどは転倒防止策や、滑り止めをして災害時に備えている。利用者のほとんどが、一日の大半をリビングで過ごしており、居室では、横になったり、テレビを見たりしている。	
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	お客様の体に合った椅子の高さが選択でき、壁面の手すりや家具類の配置で自立を支援しています		

目標達成計画

事業所名

リフシア善行

作成日

令和5年6月5日

【目標達成計画】

優先順位	項目番号	現状における問題点、課題	目標	目標達成に向けた具体的な取組み内容	目標達成に要する期間
1	4	運営推進会議が書面開催となっている	対面での運営推進会議に開催	・開催予定をたて、請求書送付の際にご家族に通知をする	3か月
2	35	災害時の備蓄品について、食事以外のもの（嗜好品、お菓子類）の保管がない	お客様個人用のお菓子類などを保管する	個別にお菓子類を購入、またはお持ち込みいただき、ローリングストックをしながら保存	2ヶ月
3	35	地域との交流が少なく、防災協定などの締結が行えていない	地域との交流機会を持ち、有事の際に協力できる体制を整える	防災訓練への参加の呼びかけ 消防署を通じて、地域の消防団との連携を強化する	6か月
4	49	コロナ禍でお客様の外出の機会が減っている	日常的に外に出る機会を設けることができる	外気浴の実施 近隣スーパーへの買い物レクの企画と実施	6か月

注) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。