

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	1471001626	事業の開始年月日	平成18年3月1日	
		指定年月日	平成18年3月1日	
法人名	シニアウィル株式会社			
事業所名	シニアウィルおどりば戸塚			
所在地	(〒245-0061) 神奈川県横浜市戸塚区汲沢8-31-18、19			
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	平成28年8月12日	評価結果 市町村受理日	平成28年10月5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)】

<p>常勤職員、介護福祉士の割合が多く、なじみの関係が出来ている為、安定した介護力を提供でき、ご利用者様の個々に合わせた介護を行っております。 今年は特に認知症カフェに力を入れており、地域の方々の受け入れをしております。 地域とのかかわりをもっと身近に感じてもらえるように自治会への加入も開設当初からしており、散歩や買い物、地域の行事参加も積極的に行っております。 終末期についてもご家族、医療機関との連携を図りながら、可能な範囲対応しています。</p>
--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部		
所在地	神奈川県横浜市西区南浅間町8-22-207		
訪問調査日	平成28年9月7日	評価機関 評価決定日	平成28年10月3日

【事業所の優れている点】

<p>◇利用者の外出への支援 ・利用者の重度化が進んでいるため、介護度に応じて外気浴や近隣への散歩、買い物への付き添いなど、少しでも外に出ることを心がけ、また、お花見やアジサイの鑑賞といった季節を感じる外出も支援している。 なお、利用者の外出支援に対応するため、職員の1名が常に介助ができるよう職員体制を見直している。</p> <p>◇事業所による地域貢献 ・月1回事業所内に「オレンジカフェ」と称する認知症カフェを開催し、地域住民に声かけして参加してもらっている。戸塚区高齢支援課の職員が見学に訪れている。</p> <p>【事業所が工夫している点】</p> <p>◇職員の質の向上 ・施設内の学習会や設置法人が作成したハンドブック「人を活かす介護マナーの実践」をスタッフ会議で読み合わせるなど、利用者の人格を尊重した接遇マナーの理解を深め、実践に活かすよう努めている。</p> <p>◇職員の気づきの共有 ・毎月フロア別のスタッフ会議を開催しており、職員は日頃の業務の中で気づいたことを「気づきシート」に記入し、会議で取り上げてサービスの向上に活かしている。</p>

【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	シニアウイルおどりば戸塚
ユニット名	ばらの家

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、安全面で不安な区過ごせている。 (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

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、生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	運営理念を作り、職員は常に意識して利用者の介護に努めている	・創業以来の事業所理念を、1階と2階の事務所に掲示して、いつでも職員の目に触れるようにしている。 ・職員には、管理者がスタッフ会議でヒアリングし理念を確認しており、事務的でなく利用者本位のケアに徹するよう促している。	
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	町内会等のイベントに参加し交流を図っている	・職員体制を見直し、常に職員1名が利用者の散歩や買い物、また、各種のイベントにも参加して、地域の人と交流している。 ・日本舞踊、ギターの弾き語りのボランティアの来訪がある。	
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	月1回「オレンジカフェ」という認知症カフェを開き、音楽療法を地域の方にも参加して頂き、情報交換の場としている		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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、行事や実績についての報告や取組みを行っている	・会議には、家族、自治会長、民生委員の参加を得て、2か月毎に開催し、避難訓練への住民の参加、備蓄品の充実などを話し合っている。 ・メンバーの民生委員と自治会役員が「オレンジカフェ」へ、他自治会役員の参加を勧誘してくれている。	
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	区のグループホーム連絡会に加入している。利用者の担当ケースワーカーと電話や訪問時に情報交換している	・市のグループホーム連絡会に加入しており、戸塚・泉区合同会議で研修計画や施設の空き状況などを話し合っている。 ・区高齢支援課の職員がオレンジカフェについて勉強を兼ねて見学に訪れるなど協力関係を築いている。	

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
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	身体拘束を行わないことを社内研修等を通し、共有し確認している	・身体拘束禁止の基本マニュアルに基づき、スタッフ会議で研修を行ない、何気ない言葉が利用者を傷つけることを認識している。 ・職員を問わず他職員の言動に気付いた場合、互いに注意しあう関係ができています。	
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	身体拘束を含め社内外研修を行っている		
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	特に行っていない		
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	利用契約の際、十分に説明を行っている。家族からの不安や疑問、質問に対しては、きちんと対応している		
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	家族会や家族を招いた行事、来訪された際に意見を聞き、反映できるように努めている	・家族会議を年2回、夏祭りとクリスマス会に併せて開催しており、参加者の一人一人と面談をしている。 ・家族から通院介助の希望が多く、管理者がその都度利用者の通院に立ち会っている。	

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	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	時間はとっていないが、職員の意見は聞けるようになっている	<ul style="list-style-type: none"> ・フロア別のスタッフ会議を月1回開催しており、職員は日頃の業務中で気づいたことを「気づきシート」に記入して、会議の議題としサービスの改善を図っている。 ・シーツの洗濯を朝から夕方の落ち着いた時間に変更した事例がある。 	
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	毎年行う業務評価制度導入している		
13		○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	社内研修や外部研修の情報も職員に伝え研修等に参加するように指導している		
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	横浜市高齢者グループホーム連絡会に加入している。連絡会の研修にも参加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	本人の不安を少しでも安らいで頂くよう、要望等を職員でしっかり把握し、共有できるように努めている		

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
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	ご家族等の要望や困っている事を聞き、外出や面会に外泊は制限なく家族との関係を継続している		
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	ご家族に生活基本情報を記入して頂き、職員一同把握し支援していくよう努めている		
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	利用者様との時間を大切にし、利用者様のできることは行って頂き、おやつ作りや食事作りを協力しながら行い、一緒に食べることもある		
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	毎月、利用者様の生活をご家族に郵送し、ホームでの様子をお伝えしている		
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	面会や手紙、はがき等を受け入れている	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣出身の利用者の実家や馴染みの場所に、レクリエーションの一環として一緒することもある。 ・友人からの電話や、知人の訪問、また、手紙や賀状の作成を支援している。 	

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
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	状態に合わせ食事等の席替えなどを実施し、支援に努めている		
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	終末期を迎える方が多く、その後も関係性を維持することは少ない		
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。	本人の生活歴を踏まえてケアプランを制作している。意思、希望を伝えることが困難な場合は行動から希望を導き出す努力を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の思いや意向は行動や仕草で汲み取り、カンファレンスで話し合い、職員間で共有している。 ・利用者とは入浴介助時や居室で一対一で話をして、希望や意向を把握して、対処できることから実行している。 	
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	本人や家族から生活歴等を伺い、家族には生活の基本情報シートを記入し、ケアプラン作成の問題解決に役立っている。		
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	性格、年齢、体調、症状等を見て、各人生活リズムを保てるように努めている。		

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
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	本人がより質の高い暮らしができるよう、職員同士意見を出し合い、本人に寄り添ったケアプランを作成している	<ul style="list-style-type: none"> 日々のケース記録を参考に、アセスメント表を作成しカンファレンスを行って、家族の意向を聞き取りケアプランの作成をしている。 プランの有効期間は6か月とし、急変、入退院などで変化があった場合は、都度見直している。 	
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	それぞれの表情や言動をよく観察し、正確に分かりやすく記録するように努めている		
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	本人の訴えにその都度柔軟に対応し、職員それぞれが情報を共有してより良い生活支援ができるよう心掛けている		
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	地域の中で近隣の方との交流も重要と考え、できるだけ参加するようにしている		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 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	常に家族と連絡を取り合い、家族、本人の意向を尊重して受診している	<ul style="list-style-type: none"> 利用者1名は従来のかかりつけ医を継続しているが、他の利用者は家族の同意を得て、事業所の協力医と契約している。 通院には、家族の希望により事業所で対応している。 	

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
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	週1回訪問看護師が来た際に身体に特変のある利用者様の状況を報告し、適切な処置をして頂き必要な時は受診している		
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、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。	サマリーを作成し、情報交換している、また、主治医への連絡を行い、面会時に治療状況や身体状況を確認している		
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	「同意書」を作成し、ご家族の意思を確認して、病院の医師、事業所、家族と方針を共有し支援に取り組んでいる	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が重度化した場合は、医師、家族、事業所で話し合い方針を決め、ターミナルケアを行う場合は同意書を交わしている。昨年度から5名の看取りを行った。 ・外部研修を受けた職員が、スタッフ会議で講師となり研修を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの看取りの経験を、職員間で共有するため、看取りの都度カンファレンスの実施が期待されます。
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初期対応をマニュアルと口頭にて説明している		
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	消防訓練を定期的に行い、利用者様がスムーズに避難できるようにしている	<ul style="list-style-type: none"> ・避難訓練は年2回実施しており、消防署の指導で消火器や自動通報装置の使い方の訓練を行った。 ・避難訓練への地域住民の参加を、運営推進会議で呼びかけている。 ・水、食料品、簡易トイレなどの備蓄品のリスト化が課題である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各種備蓄品の管理を容易にするため、リストの作成が望まれます。

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	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	個人の性格や生活歴を理解し、人格を尊重し、プライバシーを侵害する事ないように声掛けに十分配慮している。	・施設内学習会や設置法人が作成したハンドブック「人を活かす介護マナーの実践」をスタッフ会議で読み合わせるなど、人格の尊重や接遇マナーの理解を深め、実践に活かすよう努めている。	
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	分かりやすい言葉、時にはジェスチャーを交えて自己決定するように努めている。		
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	日常生活の流れは、概ね決まっているが、本人の体調、希望に合わせて対応している。		
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	衣服の選択は本人に任せるが、著しく季節がずれている時は、職員がアドバイスしている		
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	食事作り、おやつ作りなどを行っている。その際、できることを見極め分担している	・食事は業者委託による調理済み献立の提供であるが、レクリエーションとしてラーメン、シュウマイ、白玉団子など利用者で作っている。 ・外食や公園でお弁当を食べる、誕生日会にはホールケーキで祝うなど食を楽しむ機会を設けている。	

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
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	食事量、水分量は必ずチェックをし、体調や嚥下能力に合わせ硬さや形態を調節している		
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	毎食後口腔ケアをして頂き、介助が必要な方には支援している。訪問歯科による口腔クリーニングも行っている		
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向けた支援を行っている	排泄の記録を見ながら、一人ひとりに合わせた声掛けやトイレ誘導を行っている	・日中はトイレでの排泄を基本としている。自立をしている方にも、排泄チェック表に記録し確認している。夜間は、パットの調整、ポータブルトイレの使用、職員の声かけ・トイレ誘導と利用者に合わせて支援している。	
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	水分を多めに摂っていただくなど、個々に応じた予防に取り組み自然排泄ができるように支援している		
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、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴の時間帯は決まっているが、体調や状況に合わせて、清潔の保持をしている	・一番風呂、湯温調整などの希望に対応している。シャンプー、コンディショナーを好みで選んでいる。シャワー浴であっても、足浴しながら温まってもらうようにしている。 ・拒否がある場合も、無理強いせず言葉かけや介助者を変えて対応している。	

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
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	利用者の意思や健康状態により、夜の睡眠に影響しない範囲で日中休んで頂いている。また、夜、安心して眠れるよう声掛けをしている。		
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	処方薬の説明書を読み、理解するようにしている。また、薬剤師にも不明な点など教えて頂いている。名前、日付、服薬時を確認し支援している。		
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	家事など各利用者様の出来ることは行って頂き、ゲーム、ボール遊び、作品作り等で気分転換をしている		
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。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	外食、花見、買い物、散歩などで外出する機会を作っている	・利用者の重度化が進んでいるが、少しでも外に出ることを心がけている。近隣への散歩、買い物、外気浴のほか、花見、アジサイ鑑賞といった季節を感じる外出をしている。個別の外出は職員が付き添うほか、家族の協力も得ている。	
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	職員とともに買い物に行ったりしている。		

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
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	字が書けない利用者様の代筆してはがきを出すことがあり、電話も番号を押す介助もしている。		
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	ホーム内全体が木目調で十分にくつろげる空間を確保している。毎月の作品作りを飾り、季節を感じられるようにしている。	<ul style="list-style-type: none"> ・居間の窓からは陽光が差ししており、掃除や換気が徹底され臭いにも気をつけている。 ・壁面には、毎月利用者と季節に合った作品をつくり飾っている。 ・利用者はリビングで新聞や広告を読んだり、ソファで寛いでいる。 	
53		○共用空間における一人ひとりの居場 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	利用者様の会話する能力や相性を考慮して食席を決め、会話が弾むようにしている。また、ソファには自由に座って頂き、思い思いに過ごしていただいている。		
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	ダンスやテレビなどを持参してもらい、夜は居室で自由にテレビが観れるようにしている	<ul style="list-style-type: none"> ・位牌、家族の写真、人形など利用者が大切にしている品々を持ち込んでいる。 ・ベッドは一人一人の好みや動線に合わせて配置している。 ・居室担当職員が適宜衣類の整理など手伝っている。 	
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」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	内部をバリアフリーにし、手すりを設置してできるだけ自立した生活が送れるように工夫している。		

事業所名	シニアウイルおどりば戸塚
ユニット名	さくらの家

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、安全面で不安な区過ごせている。 (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

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、生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	運営理念は利用者様の尊厳、なじみの関係ある落ち着いた生活、地域活動、医療機関との連携を掲示しており、職員は共有し、一人ひとりの状況に合わせたケアを行っている		
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、行事に参加している。近所のお店にお買い物に行ったり、散歩して交流を持つようになっている		
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	オレンジカフェ（認知症カフェ）を毎月開催している		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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、行事や実績についての報告や取組みを行っている		
5	4	○市町村との連携 市町村担当者とは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取り組んでいる	区のグループホーム連絡会に加入している。利用者の担当ケースワーカーと電話や訪問時に情報交換している		

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
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	身体拘束は行わない、施設内研修において確認している。利用者様が不穏状態にあり、安全が確保できない場合のみ一時的に玄関の施錠をすることがある		
7		○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	施設内研修やスタッフ会議において確認している		
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	特に行っていない		
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	契約時には内容の説明を十分に行っている。ご家族の疑問や要望についてはきちんと対応している		
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	毎月送付している事業所の生活状況表に、ご家族からの意見、要望欄があり、ご意見があった場合は、速やかに対応している		

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
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	時間を特別に設けていないが常に意見を出せる体制である		
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	処遇改善交付金も含め、勤務状況を考慮している		
13		○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	就労年月に応じて、内外の研修を照会している		
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	横浜市高齢者グループホーム連絡会に加入している。連絡会の研修にも参加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	利用開始時に家族やご本人と面談し、要望をお聞きしている。入所時は不安が大きいため、職員が積極的に関わることにしている		

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
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	利用開始時に家族やご本人と面談し、要望をお聞きしている。面会や外泊に制限を設けておらず、ご家族の関係を継続して頂いている		
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	利用開始時、ご家族より基本情報を記入して頂き、入居前の生活ぶりを把握し、問題解決に役立っている		
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	利用者様と個別に接する時間をたくさん設け、共に暮らしていく関係に努めている		
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	ご家族には毎月生活状況報告を送り、感想を記入して送り返していただいている		
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う、支援に努めている	ご家族からの申し出がない限り、ご家族以外の面会もして頂いている		

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
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	利用者様の性格や行動を理解し、対立や不穏な状態を回避出来る様、席次や作業グループなどを組み立てている		
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	契約終了後は関わるケースは少ないが、他の施設などに移られたときは家族の了承を得て面会させていただくこともある		
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。	本人の意思・希望に合わせ、それに沿えるようなプランを作るようにしている。困難な場合は希望を導き出せるように行動や言動より考えている		
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	入居前の生活ぶりを把握して、本人や家族の要望を沿えるようにしている		
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	個々の生活リズムが保てるように個別に支援している		

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
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	センター方式に基づき、職員で個々にアセスメントを行い、それに合わせたケアにケアプランを作っている		
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	会社独自の様式を使用し、個別に1日の様子がだれが見ても的確にわかるよう、その人の行動、言動、感情が読み取れるようにしている		
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	日々変わる利用者様に対して、その都度、すぐ対応できるよう職員間で共有、話し合いをして合ったサービスができるようにしている		
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	地域の行事などの情報を把握し、利用者様がいった行事に参加して頂いている		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 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	家族の意向を基に職員が同行し状態を伝え適切な医療を受けられる支援をしている		

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
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	体調の変化を見落とさないように気を配り、変化があった時は訪問看護と相談し健康管理を行っている		
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、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。	入院中できるだけ面会に行き状態の把握できるようにして、早期に退院して頂けるようにしている。また、退院の際には主治医への情報提供をお願いしている		
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	施設の考えを伝え、心身の変化が見られた際は、主治医、本人、家族、職員で都度適切な選択ができるように、家族の意向を確認しながら支援している		
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	年2回消防への通報訓練や急変時の対応について訓練や研修を行っている		
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	災害時のための最低限の水や食料を確保したり、地域の防災訓練にも参加している		

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
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	利用者様の生活歴、個性を理解し、その方の尊重を保てるような対応をしている		
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	選択しやすい問いかけを心掛け、利用者様が自己決定しやすい支援をしている		
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	ホームでの1日の流れは設定しているが、利用者様の希望をなるべく優先している		
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	本人の好み、意思を尊重している		
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	一人ひとり利用者様の能力を生かし、食事の準備や片づけをして頂いている		

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
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	管理栄養士のメニューの管理のもと、食事量、水分量の確認をしている。また、個別に状況により大きさや硬さの調節をしている。		
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	食後には口腔ケアの声掛けをして支援している。希望者には訪問歯科のクリーニングもしている		
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向けた支援を行っている	それぞれのタイミングで声掛け、誘導をして、オムツなどの使用を減らすように努めている		
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	なるべく薬に頼らずに、乳酸菌飲料などの飲用を勧めたり、水分摂取などを声掛けしている。		
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、個々に応じた入浴の支援をしている	それぞれのタイミングに合わせることは難しいが、清潔に保つように努めている		

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
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	それぞれの状態に合わせ、穏やかに、健やかに過ごしていただけるよう見守り支援をしている		
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	職員同士の連絡を密にして状況を把握している。疑問点は、医師、薬剤師に確認している		
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	以前の生活、性格などを理解するように努め、生き生きと過ごせるように支援している		
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。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	散歩や買い物、地域の行事などにも参加できるように努めている		
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	重度化が進む状況で買い物することが難しくなっている		

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
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	家族や知人等からの電話は必ず取次、聞き取りにくそうな場合は仲介している。手紙はご本人に渡し、ご家族が来られた時に知らせている。		
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	共用の空間は清潔と明るさに心掛け、季節の花を飾ったり、掲示したりしている		
53		○共用空間における一人ひとりの居場 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	共用空間では、気の合う方同士で食卓で会話されたり、ソファでテレビを見たり、ひとりで窓際の椅子に座り外を眺めたり自由に過ごせるようにしている		
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	各居室は本人の使い慣れた家具や好みのものを持参して頂き安心して生活できるようにしている		
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	建物内は広く、段差もなく見守りしやすくなっている、できるだけ自立した生活が維持できるようにしている		

目 標 達 成 計 画

事業所名 シニアウィルおどりば戸塚

作成日 平成28年10月4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	35	防災備品は補充しているが、リスト化されていない。	防災備品をリスト化する。	備品を確認して、日付、備品名、保管場所のリストを作る。	3か月
2	33	看取りを実施したが、看取り後のカンファレンスを実施していなかった。	看取りの経験を、職員間で共有する。	今までの看取りの事例を施設内研修で行う。	1年
3					
4					
5					