

<認知症対応型共同生活介護用>
<小規模多機能型居宅介護用>

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

I. 理念に基づく運営	項目数	10
1. 理念の共有		1
2. 地域との支えあい		1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用		4
4. 理念を実践するための体制		3
5. 人材の育成と支援		1
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援		1
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応		0
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援		1
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		5
1. 一人ひとりの把握		1
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し		1
3. 多機能性を活かした柔軟な支援		0
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働		3
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援		7
1. その人らしい暮らしの支援		5
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり		2
合計		23

事業所番号	1471903086
法人名	新星ハウス株式会社
事業所名	はくおうの里
訪問調査日	令和3年12月20日
評価確定日	令和4年1月17日
評価機関名	株式会社 R-CORPORATION

○項目番号について

外部評価は20項目です。
「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。
「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。

○記入方法

[取り組みの事実]
ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。
[次ステップに向けて期待したい内容]
次ステップに向けて期待したい内容について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明

家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
家 族 = 家族に限定しています。
運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者（経営者と同義）を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。
職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

令和3年度

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	1471903086	事業の開始年月日	平成18年4月1日
		指定年月日	平成30年3月1日
法人名	新星ハウス株式会社		
事業所名	はくおうの里		
所在地	(239-0842) 横須賀市長沢 1 - 3 4 - 1 5		
サービス種別 定員等	☐ 小規模多機能型居宅介護	登録定員	名
		通い定員	名
	☒ 認知症対応型共同生活介護	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3年12月6日	評価結果 市町村受理日	令和4年1月28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)】

私たち「はくおうの里」で働くすべての者は、高齢又は認知症によって自立した生活が困難になった方々の安心と尊厳のある生活を守るために力を尽くすことに使命感と誇りを感じています。はくおうの里の利用者は自分で自分を守ることが難しく、介護サービスは利用者のプライバシーを守るため、人目に触れない形で提供されるという特性を持っています。それだけに、はくおうの里で働く職員は常に公正でなければならないと自覚しております。又、地域住民との交流の下ではくおうの里が生活の場だと実感できるよう支援しています。私たちは利用者の利益を守ることを第一に考え、自らの行動の規範として倫理綱領を守ることを誓います。
--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 R-CORPORATION		
所在地	〒231-0023 横浜市中区山下町74-1 大和地所ビル9F		
訪問調査日	令和3年12月20日	評価機関 評価決定日	令和4年1月17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)】

●この事業所は新星ハウス株式会社の経営です。賃貸用だった自社ビルの2～3階を改装して、グループホーム「はくおうの里」を開設しました。事業所は、京浜急行「京急長沢駅」から徒歩2分の利便性の良い場所にあります。直ぐ近くには公園、団地が立ち並び、駅前まで出ればお店もあるため、社会性も維持しやすい環境下にあります。
●事業所の開設時に作成された理念「・命の大切さを尊び穏やかでやすらぎのある生活場であり続けることを目指します。・信頼と愛情と笑顔を大切にします。・専門知識と技術の向上に努めます。・地域との交流を図り、明るく生き生きと活動できるよう支援します。」を実践するため、倫理綱領を作成し、入職時に職員へ配付しています。毎朝の申し送り時に必ず倫理綱領を声に出して唱和することで、はくおうの里の職員としての自覚を持ちながらケアに臨み、理念に沿ったケアの実践に努めています。
●今年の10月から介護ソフトを導入し、TAI方式によるケアプラン作成に変更しました。TAI方式は利用者の状態をイラストで選択することで、現在の心身状態の特定できるようになっており、そこから利用者様の心身状態が複数のカテゴリに分類され、判定結果を基に最適な課題が抽出されるシステムになっていることから、ニーズや現状が把握しやすく、より利用者のニーズに合わせた支援が提供できるようになっています。
●新型コロナウィルスの蔓延の長期化により、事業所内で過ごす時間が多くなっている中で、下肢筋力の低下・体重増加・立位困難など外出ができないことによる様々な弊害が生じており、事業所では、手足の運動をはじめ、回廊式の造りを活かした歩行訓練、リビングのテレビで桜・花火・紅葉などの映像YouTubeで流しながら季節感を感じていただけるよう支援しています。

【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 ～ 10
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	15 ～ 22	11
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	12 ～ 16
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	36 ～ 55	17 ～ 23
V アウトカム項目	56 ～ 68	

事業所名	はくおうの里
ユニット名	2階

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	①働く職員一人ひとりが施設の創設者の先代の社長の方針及び理念を受け継ぎ倫理綱領を毎朝の申し送りにて唱和し見えるところに掲示し実践している. ②利用者が地域の中で、その人らしく暮らし続けることができるよう支援します。	開設時に作成された理念「・命の大切さを尊び穏やかでやすらぎのある生活場であり続けることを目指します。・信頼と愛情と笑顔を大切にします。・専門知識と技術の向上に努めます。・地域との交流を図り、明るく生き生きと活動できるよう支援します。」を踏襲しています。理念に沿った支援を実践するため、倫理綱領を作成し、入職時に職員へ配付するとともに、毎朝の申し送り時に必ず倫理綱領を唱和してケアにあたっています。	今後の継続	
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	①町内のゴミ集積所の清掃を施設が日常的に実施し、感謝されています。②コロナ禍でなかなか地域との繋がりが持てていません。今後は地域と上手く繋がっていける施設づくりをしていきたい。	事業所の開設当初から町内のごみ集積所の清掃を職員が日常的に行うことで、町内の美化に貢献しています。現在はコロナ禍で地域との関わりを持っていませんが、コロナ禍が収束したらボランティアの受け入れなどを再開したいと考えています。	今後の継続	
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	①近隣の高齢者のご家族から認知症や介護保険について相談を受けています。不安や負担軽減に繋がるアドバイスを提供し感謝されている。			
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績、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	運営推進会議は、コロナ禍の為、地域の方、ご家族、市や地域包括センターの職員へ事業所からの報告や活動内容等を書面にて報告しています。返送にて質問、意見、要望を受け良い意見をサービス向上に反映していきます。	運営推進会議では、事業所の現状や活動内容について報告し、質疑応答や意見交換を行い、サービスの向上に活かしています。現在は感染症拡大防止のため、書面開催とし、参加メンバーの方々に郵送による報告及び返送にて意見や要望をいただくようにしています。	今後の継続	
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	些細な事でも施設で抱え込まず、行政、地域包括センターへ相談し早急に問題の解決を図るようにしている。	些細なことでも不明点などが生じた際には横須賀市の担当課や地域包括センターへ報告・相談にのっていただき、早期解決を図るよう取り組んでいます。運営推進会議の議事録も提出しており、事業所の実情を理解していただくことで協力関係の構築に努めています。	今後の継続	

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	①身体拘束防止の為の指針があり、全職員に徹底しています。身体拘束廃止についての研修を行い管理者が自ら現場に立ち、特にスピーチロックにていては、指導を行っています。②利用者が外出しそうな様子のときは止めるのではなく声掛け、一緒に外に行く等、安全に配慮して自由な暮らしを支援する。	身体拘束防止については指針を整備し、年1回以上研修を行い、全職員に身体拘束に該当する行為・身体拘束によって起こりうる弊害について理解を深め、身体拘束を行わないケアを徹底しています。管理者も現場に入ることでの日頃のケアで不適切な声かけや対応がされていないか注意しています。	今後の継続
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	①施設内で年に1度は、虐待防止のための勉強会を開催し、今後も開催していきます。②特に夜勤帯など1ユニット一人体制で、一番虐待が起こりやすい状況と考えています。職員一人ひとりに面談して、悩みごとがないか等ストレス解消に繋げています。	高齢者虐待防止法についても、身体拘束と併せて年1回以上は虐待の種類や該当する行為について学ぶ機会を設け、理解を深めることで虐待防止に努めています。また、虐待などが起こりやすい状況として、職員のストレスも要因に挙げられることから、日頃から職員の様子に注意し、必要に応じて随時面談を行うようにしています。	今後の継続
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、個々の必要性に関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	①職員へは、成年後見制度についての理解を深めるよう努めている。②現在この制度に該当するのは1名。今後も職員に学んでもらうよう研修を行います。③今後も必要と考えられる利用者の関係機関への橋渡しをしていきます。		
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	①契約時、契約解除時の際は利用者や家族等に読み上げ、分かりやすく説明します。②利用料金や起こりうるリスク、重度化や看取りの対応方針、医療連携体制について詳しく説明し理解を求め契約書は持ち帰って頂き納得した上で日を改め契約を締結するよう配慮している。		
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	利用者、ご家族様には、何でも言ってもらえるような雰囲気づくりに留意しています。意見や要望を聞いて「相談記録」に残している。対応を職員と検討して経過を報告している。面会制限になり、管理者とは電話やLINEで逐一連絡をとっています。	重要事項説明書に明記されている苦情相談窓口について説明しています。家族からの意見や要望については、来訪時や電話連絡した際に近況報告と併せて伺っています。現在はコロナ禍のため、面会は中止していますが、その分LINEや電話にて細目に連絡を取り合うようにしています。現在は中止としていますが、以前までは年1回家族会を開催するなど、家族間の親睦も深める機会を設けていました。	今後の継続

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	①代表とは、年に一度、個別に面接をして意見を聞いて要望を把握している。②管理者は、日々の支援の中で、職員の声を聞くように努めています。職員間の情報共有は、朝の申し送り時と申し送りノートで行っています。	職員の出退勤時にコミュニケーションを取るよう心がけ、申し送り、ミーティングでも職員から意見や提案を聞く機会を設けるなどして、常日頃から職員の声を吸い上げるようにしています。職員間の情報共有は口頭による申し送りと書面による申し送りで情報共有を図っています。	今後の継続
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	①代表は、管理者と密に連絡をとり合っている。勤務状況の把握、給与水準、労働時間、個々の得意分野なども把握しています。サービス向上に活かせるように環境整備をしています。②健康診断の実施など職員の心身健康を保つために対応している。	法人代表は職員と年1回面談を実施し、職員の勤務状況、労働時間、個々の得手不得手を把握している他、現場の声を吸い上げることで、職員がより、働きやすい就業環境作りに努めています。研修費用の補助や資格手当などの支給もあり、職員の意欲向上につながっています。	今後の継続
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	①内部研修は、計画を作成し実施している。②外部研修は、希望者にリモート（zoom）で参加させて研修の日給、諸経費は支給している。	入職時に事業所の理念・職員としての倫理綱領を配付し、求められる職員像や順守すべき事項について周知しています。その後、利用者の情報や業務の流れなどについてはOJTによる指導教育を行っています。また、事業所では年間研修計画に基づき毎月内部研修を実施している他、職員から外部研修受講の申し出があった場合は、参加できるようシフトを調整し、職員の資質向上に努めています。	今後の継続
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	①今は会議はありませんが、市の協議会があり年に3回、zoomでの講習会があります。コロナ感染、クラスター経験談など、意見交換を行っています。又、エリアごとにグループLINEで繋がっています。②入居者の空き状況などの連絡等で良い関係を保持している		
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	①事前面談で、生活状況を把握できるよう努め本人、家族等より詳細を承り担当ケアマネより状況の説明を受けています。②入居から一ヶ月は、よく話すようにしてそこから本人のニーズを探りサービスへ反映します。		

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
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	①これまでのご家族の苦労や今までのサービスの利用状況など、これまでの経緯についてゆっくり聞くようにしている。②普段から利用者様の立場になって考えるケアが出来るように努めています。入居時からしばらくは電話で報告し関係づくりに努めます。		
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	①入居前に自宅、利用しているデイサービス等を訪問し生活状況を確認し利用者にとっていい状況を考えます。②サービス利用開始前が大切だと考えておりアセスメントの時点で、何を必要としているのか、そこを重点にヒアリングし初期サービスに努めます。		
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	①認知症の有無や身体状態に係わらず職員は利用者様の思いを察知し、共感し、理解するよう努めています。②一緒におしぼりを巻いたり新聞紙を一枚づつに折って頂きお互い様という気持ちや感謝するという関係性をつくるように努めています。		
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	コロナ禍で、家族会は開催できていません。今後は、ご家族様との絆も大切にするためにイベント（手品・民謡等）やお食事会などの家族会を計画。色々な話を伺うようにしていきたいです。		
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	今は、コロナ禍で外出はままなりません。現在、ご家族様のみの面会にしていますが、今後は、近隣の方、お友達に訪問してもらったり、会いに行ったり、電話等で連絡を取り持つ等、つながりを継続できる支援をしていきます。	契約時に、差し支えない程度に友人や知人に入居したことを伝えてくださいと声かけし、馴染みの関係が途切れないよう支援しています。また、入居時のアセスメントで、本人にとって馴染みの場所や人、趣向などの情報の把握に努め、馴染みの場所にお連れしたり、趣向を継続できるよう支援しています。現在は感染症防止のため、人混みへの外出支援は制限しています。	今後の継続

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	利用者一人ひとりの個性を踏まえ、集団の中で、利用者の仲の良し悪しに配慮します。利用者が孤立しないよう職員が気遣います。		
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	①利用者が他施設に移動しても支障が生じないようにホームでの生活状況を通知する等関係を保っています。②利用者が入院しても面会、様子を観察している。③ご家族には、契約が締結してもいつでも相談にのってくださいとお話しています。		
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	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。	アセスメントや日々の支援の中で、思いや意向は、把握しています。意向の把握が難しい方には、表情やしぐさ等から把握するようにしています。コミュニケーションのケアに努めます。	入居前面談で、本人、家族、生活支援専門員などから、過去の生活歴や既往歴、趣味嗜好、暮らし方の希望などについて聞き取り、アセスメント表を作成しています。入居後は事前面談で得られた情報を基に関わりながら、言動や表情から今の思いの把握に努めています。会話の中で得られた情報、職員の気づきは申し送りや施設介護経過に記入し、情報共有を図っています。	今後の継続
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	①利用者が安心して生活できるように、ご家族には、これまでの暮らしぶりに関する情報の大切さを伝え、小さい事柄でも情報を伝えてもらいます。②ご家族があまり知らないこともあり困難を伴います。③ご本人からのお話しや知人からの情報で、生活歴を把握します。		
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	利用者一人ひとりの生活の様子を日々の申し送りにて理解するとともに行動や小さな動作を記録を通して感じとり把握していくよう努力している。		

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
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	①利用者がよく暮らすためにどんな支援が必要か、家族・職員の意見を参考に、また毎日の様子・過去の生活を参考に検討し介護計画を作成している。②モニタリングは必要な時にその都度実施している。	入居時のアセスメントで得られた情報を基に初回の介護計画を作成し、暫くの期間は様子を見ながら、ADL・IADLの状態などの情報を収集し、その都度更新をかけながら現状に即した介護計画を作成しています。介護計画の見直しについては、ケア確認表、職員の気づきや情報を集約した後にサービス担当者会議を開催し、ケアの課題や本人の心身状態、家族の要望などを加味しながら介護計画の作成に当たっています。	今後の継続
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	①個別のファイルがあり食事・水分量、排泄等身体状況及び日々の暮らしの様子や本人の言葉、エピソード等を記録し、いつでもすべての職員が確認できるようにしています。②個別記録を基に介護計画を見直し、評価を実施しています。		
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	福祉用具の活用・訪問歯科受診・訪問理美容など利用者の生活が活性化するよう心がけている。		
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	①利用者がホームに帰られない場合を想定して駐在所の警官・地域の方とは、平素より協力関係を依頼している。②今はコロナ禍で中止していますが、近隣のボランティアセンターより紙芝居・歌ボラ・楽器演奏等の支援を利用している。		
30	14	○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	①一ヶ月に2度、内科は18名の方が往診で診て頂いている。主治医の24時間365日対応には、ご家族も職員も安心、感謝をしています。②通院が必要な場合は、ご家族と相談して通院支援を行います。③看護師とも電話で対応して頂ける対応はできています。	入居時に事業所の協力医療機関について説明しています。現在は全員が事業所の協力医療機関に切り替えており、月2回の訪問診療を受けています。他科への受診が必要な場合は、紹介状を書いていただき、家族対応での通院または職員がお連れしています。看護師は週2回来訪し、利用者の健康管理と医療面の相談にのっていただいています。歯科は週1回の訪問があり、必要な方は口腔ケアや治療などの処置をしてもらうなど、適切な医療支援が受けられる体制を整えています。	今後の継続

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	①看護師とは、毎日の生活の中から個別の健康管理を実施するとともに即応体制にも迅速に対応できる体制を確保している。②管理者・現場スタッフと共有し疑問なこと・不安なことなどは、十分な話し合いを日頃からするよにしています。		
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。	①入院した際には、地域連携室・ソーシャルワーカーとこまめに連絡をとり合っている。②家族とは、今後の経過等相談を細かくしています。		
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、事業所の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	重度化した場合の対応方針、医療連携及び看取りに関する指針があり、本人および家族等、主治医等ケア関係者と話し合いを繰り返し、意向を確認しながら対応方針の共有を図ります。	重度化した場合の対応・方針、医療連携及び看取りに関する指針を策定し、家族の希望や医療行為を必要としないなどの条件が整った場合のみ看取りを行うとしています。状態の変化に応じて、本人・家族・医療関係者による話し合いの場を設け、種々様々な選択肢を提示し、方針を共有しながら家族の意向に尊重した支援を行っています。看取り時の対応については、年間研修計画にも盛り込まれています。	今後の継続
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	①急変時や事故発生時の対応マニュアルがあり職員には徹底しております。新人職員にもその都度教育をしている。②起こりうる急変に対しては申し送りで話し合い連絡方法など徹底している。		
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	①現在、年に一回、夜間を想定した避難訓練を行い消防署に報告しています。②運営推進会議では、ホームの状況を知ってもらう中で災害への備えについても話し合い地域の方へ支援協力を常にお願ひしています。③備蓄品は非常食、飲料、ガスコンロなどがある。	年1回以上は火災想定を中心に避難訓練を実施しています。訓練では初動対応をはじめ、避難経路、消火器の操作について確認しています。また、消防設備点検時には、防災機器の取り扱い方法についての確認も行い、職員に周知しています。運営推進会議の場で災害時の協力についても呼びかけています。備蓄については水や食糧・懐中電灯、ラジオ・ガスコンロ・衛生用品を準備しています。	今後の継続

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	①利用者に対する言葉遣いには、特に注意しトイレ誘導などには、小声で周囲に気づかれないように気配りをしている。利用者を人生の先輩として敬い名字で呼んでいます。②個人情報を含む書類は、事務所の鍵の掛かる書庫に保管している。	入職時研修や入職後も定期的な研修を行うとともに、申し送り会議などで、接遇・マナー・倫理について話し合う機会も設けています。利用者一人ひとりの人格や個性を尊重し、尊厳や自尊心を傷つけることのないよう、言動や対応に十分留意しています。また、個人情報や守秘義務についても周知徹底しています。居室への入室、排泄支援を行う際にはプライバシーや羞恥心に配慮して対応しています。	今後の継続	
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	①おやつ、特別食など何が食べたいかその都度伺い、できるだけ要望に応える様にしております。②強度の認知症の利用者には苦慮しているが時間を掛けながら決定を引き出すようにしている。			
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し、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	①常に相手側のペースに合わせるよう心掛けています。「出来そうなこと」「やりたい事」を極力手を出さずに見守ります。②職員の空いた時間は、利用者の為に使う時間になっています。			
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	①入浴時には一緒に服を選んでおります。②ホームの隣に美容室があるので、顔なじみで利用者が希望するヘアスタイルになっています。③出張理美容のサービスも受けています。			
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	①台所がオープン（カウンター式）になっているので、食事に対する五感を大切にしています。②職員は利用者と一緒に同じ食事を楽しみながら食べています。③食事の支度ができる利用者が少なくなっていますが、野菜を手を持たせたりしてやってみたいという意味や気持ちを引き出すような声かけをしています。	食材とレシピを業者から発注し、職員が調理しています。台所はキッチンカウンター式になっており、調理中も見守りができるようになっています。食事は生活の中の楽しみの一つであり、五感で楽しでいただくことを心がけて提供しています。時には季節にちなんだ行事食や出前も活用して普段とは違う食事を楽しんでもいただくようにもしています。準備や片付けはできる範囲で手伝っていただき、残存能力の維持につなげています。	今後の継続	

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	①栄養不足が起こらないよう外食産業の栄養士に献立はお願いして、食材も配達にしている。②食事量、水分量は記録して十分に気使ってチェックしている。③嚥下状況・栄養状況を見ながら食事形態の工夫をしています。		
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、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	①毎食後に口腔ケアを行う。②歯磨き、うがい、義歯の消毒及び出血や舌の汚れ等臭いが生じないよう口腔の清潔を日常的に支援している。③口腔状態が悪い時は、歯科往診にて診てもらい指示を仰ぎながら口腔ケアを行います。		
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	現在、布パンツの方は2名で全介助で、紙おむつの方は1名いる。その他の方は、リハビリパンツで排泄パターンを把握して声掛け、トイレ誘導をしている。トイレは各フロア2カ所で車椅子対応である。	排泄チェック表を用いて、一人ひとりの排泄状況の把握し、時間やタイミングを見計らった声かけによるトイレ誘導で、排泄の自立に向けた支援を心がけています。失敗を減らせるよう、カンファレンスやモニタリングで支援方法を検討しながら支援を行っています。	今後の継続
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	個々の排泄パターンを把握し、看護師との連携を含め、水分摂取量に注意したり、便秘気味の方には、牛乳、ヨーグルトをお出しし便秘予防をしています。		
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	①入浴日は週2回ですが、その都度必要に応じて対応している。②立位が取れない利用者は2階のリフト浴を利用しています。③入浴しながらの方には、職員が交替で、声掛けを工夫しています。④転倒予防の為、職員が付き添って入浴しています。	週2回の入浴を目安としていますが、入浴日や時間は本人の希望を尊重しながら柔軟に対応しています。安全安心に入浴していただくため、入浴前にはバイタルチェックと本人の希望を確認したうえで入浴を促すようにしています。時には入浴剤や季節のお風呂など気分を変えて入浴していただくようにしています。2階のユニットにはリフト浴が設置されており、重度化した方は2階のリフト浴で入浴支援を行っています。	今後の継続

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	①眠れない利用者には日中の活動に配慮し生活のリズムを整えるように努める。寝付けないときは職員が話し相手になる等対応している。②眠剤に頼らないよう日中に軽度の体操をしている。		
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	①利用者のファイルには服薬についての薬の説明書があり職員全員が把握できている。②必ず2人の職員で、服薬チェックをし、誤薬などの事故防止に努めている。		
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	①得意分野で一人ひとりの力を発揮してもらえよう、お願いできそうな仕事を頼んで、感謝の言葉を伝えている。		
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	①今は、コロナ禍で、外出はできていません。②天気、季節を感じられるようベランダに出て日光浴を行います。	現在はコロナ禍の影響に伴い外出支援は自粛していますが、コロナ禍以前は近くにある公園や買い物にお連れしたり、ドライブにもお連れするなどして気分転換を図っていました。リビングのテレビでYouTubeを流すこともでき、季節の外出行事ができない分、桜・花火・紅葉などの映像を流しながら季節感を感じていただけるよう支援しています。	今後の継続
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	①お金を所持されている方はお一人です。②コロナ禍で、近隣のパン屋、スーパーへ連絡をして欲しい物を届けてもらうこともある。		

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	①コロナ禍で、管理者と家族はスマホのLINEで繋がっているので、テレビ電話で話せるように支援しています。②携帯電話を使用されている方は、1名。ご自身で家族、友人に連絡される方がいる。		
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	①季節がわかるように季節感のある壁飾りや置物（雛人形・七夕飾り・クリスマスツリー）で、工夫をしている。②近隣の方より生花（紫陽花・ひまわり等）の差し入れ（玄関先に置いて頂く）があり、季節感を感じている。③外出困難なためYouTube等で、季節感のある映像を見ている。	共用空間は皆が集まって過ごす場所であることから、常に整理整頓を心がけ、採光や室温・湿度なども職員によって調整されています。また、季節に応じた壁飾りや置物、生花を飾るなど、季節感を取り入れながら居心地の良い環境作りを行っています。	今後の継続
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	①フロアにはソファ・テーブル・椅子を分けて置き、一人で居られるスペースがある。②気の合う方と話すことが出来るようくつろげるスペースもある。		
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	①できる限り家で使っていた家具、置物・寝具をもってきて、本人が居心地よく過ごせる環境を確保している。②利用者の大半の方はフロアで過ごす時間が長い。	ベッドとカーテンは備え付けられていますが、極力本人が使用していた家具や寝具を持ち込んでいただくよう伝え、本人が居心地よく過ごせる環境となるよう支援しています。ADLや認知機能の低下によっては家族と相談し、レイアウトを変更していただくなど、安全面にも配慮しています。	今後の継続
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	①施設内は、安全で自立して生活ができるよう細部に亘り配慮しています。②歩く位置に障害物がないように廊下は広めにし、トイレ・居室などがわかりやすいように目印を付けている。		

目 標 達 成 計 画

事業所 はくおうの里(2F)

作成日 令和3年12月20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り組み内容	目標達成に要する期間
1	2	地域との付き合い（ボランティアさん等）がコロナ禍で交流が非常に少なくなった。	コロナ終息後は、感染拡大前のように地域の皆様との交流が再開され、利用者が地域といつまでも繋がった暮らしができる。	地域との情報交換を行っていつまでも繋がりを持ちます。町内盆踊りなど地域交流の場にて交流を図る。	12か月
2	35	コロナ禍で、事業所だけの訓練になっている。	災害時に近隣住民の方々に協力を得られるような体制作りを行い訓練時にも活かしたい。	近隣住民の方々との交流を深め、災害時に協力を得られるよう避難訓練時には参加をの声掛けを行います。	12か月

注1) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注2) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。

事業所名	はくおうの里
ユニット名	3階

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	①働く職員一人ひとりが施設の創設者の先代の社長の方針及び理念を受け継ぎ倫理綱領を毎朝の申し送りにて唱和し見えるところに掲示し実践している. ②利用者が地域の中で、その人らしく暮らし続けることができるよう支援します。		
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	①町内のゴミ集積所の清掃を施設が日常的に実施し、感謝されています。②コロナ禍でなかなか地域との繋がりが持てていません。今後は地域と上手く繋がっていける施設づくりをしていきたい。		
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	①近隣の高齢者のご家族から認知症や介護保険について相談を受けています。不安や負担軽減に繋がるアドバイスを提供し感謝されている。		
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	運営推進会議は、コロナ禍の為、地域の方、ご家族、市や地域包括センターの職員へ事業所からの報告や活動内容等を書面にて報告しています。返送にて質問、意見、要望を受け良い意見をサービス向上に反映していきます。		
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	些細な事でも施設で抱え込まず、行政、地域包括センターへ相談し早急に問題の解決を図るようにしている。		

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
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	①身体拘束防止の為の指針があり、全職員に徹底しています。身体拘束廃止についての研修を行い管理者が自ら現場に立ち、特にスピーチロックにていては、指導を行っています。②利用者が外出しそうな様子のときは止めるのではなく声掛け、一緒に外に行く等、安全に配慮して自由な暮らしを支援する。		
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注意を払い、防止に努めている	①施設内で年に1度は、虐待防止のための勉強会を開催し、今後も開催していきます。②特に夜勤帯など1ユニット一人体制で、一番虐待が起こりやすい状況と考えています。職員一人ひとりに面談して、悩みごとがないか等ストレス解消に繋がっています。		
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制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性に関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	①職員へは、成年後見制度についての理解を深めるよう努めている。②現在この制度に該当するのは1名。今後も職員に学んでもらうよう研修を行います。③今後も必要と考えられる利用者の関係機関への橋渡しをしています。		
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	①契約時、契約解除時の際は利用者や家族等に読み上げ、分かりやすく説明します。②利用料金や起こりうるリスク、重度化や看取りの対応方針、医療連携体制について詳しく説明し理解を求め契約書は持ち帰って頂き納得した上で日を改め契約を締結するよう配慮している。		
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	利用者、ご家族様には、何でも言ってもらえるような雰囲気づくりに留意しています。意見や要望を聞いて「相談記録」に残している。対応を職員と検討して経過を報告している。面会制限になり、管理者とは電話やLINEで逐一連絡をとっています。		

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
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	①代表とは、年に一度、個別に面接をして意見を聞いて要望を把握している。②管理者は、日々の支援の中で、職員の声を聞くように努めています。職員間の情報共有は、朝の申し送り時と申し送りノートで行っています。		
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	①代表は、管理者と密に連絡をとり合っている。勤務状況の把握、給与水準、労働時間、個々の得意分野なども把握しています。サービス向上に活かせるように環境整備をしています。②健康診断の実施など職員の心身健康を保つために対応している。		
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	①内部研修は、計画を作成し実施している。②外部研修は、希望者にリモート（zoom）で参加させて研修の日給、諸経費は支給している。		
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	①今は会議はありませんが、市の協議会があり年に3回、zoomでの講習会があります。コロナ感染、クラスター経験談など、意見交換を行っています。又、エリアごとにグループLINEで繋がっています。②入居者の空き状況などの連絡等で良い関係を保持している		
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	①事前面談で、生活状況を把握できるよう努め本人、家族等より詳細を承り担当ケアマネより状況の説明を受けています。②入居から一ヶ月は、よく話すようにしてそこから本人のニーズを探りサービスへ反映します。		

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
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	①これまでのご家族の苦労や今までのサービスの利用状況など、これまでの経緯についてゆっくり聞くようにしている。②普段から利用者様の立場になって考えるケアが出来るように努めています。入居時からしばらくは電話で報告し関係づくりに努めます。		
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	①入居前に自宅、利用しているデイサービス等を訪問し生活状況を確認し利用者にとっていい状況を考えます。②サービス利用開始前が大切だと考えておりアセスメントの時点で、何を必要としているのか、そこを重点にヒアリングし初期サービスに努めます。		
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	①認知症の有無や身体状態に係わらず職員は利用者様の思いを察知し、共感し、理解するよう努めています。②一緒におしぼりを巻いたり新聞紙を一枚づつに折って頂きお互い様という気持ちや感謝するという関係性をつくるように努めています。		
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	コロナ禍で、家族会は開催できていません。今後は、ご家族様との絆も大切にするためにイベント（手品・民謡等）やお食事会などの家族会を計画。色々な話を伺うようにしていきたいです。		
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	今は、コロナ禍で外出はままなりません。現在、ご家族様のみの面会にしていますが、今後は、近隣の方、お友達に訪問してもらったり、会いに行ったり、電話等で連絡を取り持つ等、つながりを継続できる支援をしていきます。		

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
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	利用者一人ひとりの個性を踏まえ、集団の中で、利用者の仲の良し悪しに配慮します。利用者が孤立しないよう職員が気遣います。		
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	①利用者が他施設に移動しても支障が生じないようにホームでの生活状況を通知する等関係を保っています。②利用者が入院しても面会、様子を観察している。③ご家族には、契約が締結してもいつでも相談にのってくださいとお話しています。		
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	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。	アセスメントや日々の支援の中で、思いや意向は、把握しています。意向の把握が難しい方には、表情やしぐさ等から把握するようにしています。コミュニケーションのケアに努めます。		
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	①利用者が安心して生活できるように、ご家族には、これまでの暮らしぶりに関する情報の大切さを伝え、小さい事柄でも情報を伝えてもらいます。②ご家族があまり知らないこともあり困難を伴います。③ご本人からのお話しや知人からの情報で、生活歴を把握します。		
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	利用者一人ひとりの生活の様子を日々の申し送りにて理解するとともに行動や小さな動作を記録を通して感じとり把握していくよう努力している。		

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
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	①利用者がよく暮らすためにどんな支援が必要か、家族・職員の意見を参考に、また毎日の様子・過去の生活を参考に検討し介護計画を作成している。②モニタリングは必要な時にその都度実施している。		
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	①個別のファイルがあり食事・水分量、排泄等身体状況及び日々の暮らしの様子や本人の言葉、エピソード等を記録し、いつでもすべての職員が確認できるようにしています。②個別記録を基に介護計画を見直し、評価を実施しています。		
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	福祉用具の活用・訪問歯科受診・訪問理美容など利用者の生活が活性化するよう心がけている。		
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	①利用者がホームに帰られない場合を想定して駐在所の警官・地域の方とは、平素より協力関係を依頼している。②今はコロナ禍で中止していますが、近隣のボランティアセンターより紙芝居・歌ボラ・楽器演奏等の支援を利用している。		
30	14	○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	①一ヶ月に2度、内科は18名の方が往診で診て頂いている。主治医の24時間365日対応には、ご家族も職員も安心、感謝をしています。②通院が必要な場合は、ご家族と相談して通院支援を行います。③看護師とも電話で対応して頂ける対応はできています。		

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
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	①看護師とは、毎日の生活の中から個別の健康管理を実施するとともに即応体制にも迅速に対応できる体制を確保している。②管理者・現場スタッフと共有し疑問なこと・不安なことなどは、十分な話し合いを日頃からするよにしています。		
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。	①入院した際には、地域連携室・ソーシャルワーカーとこまめに連絡をとり合っている。②家族とは、今後の経過等相談を細かくしています。		
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、事業所の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	重度化した場合の対応方針、医療連携及び看取りに関する指針があり、本人および家族等、主治医等ケア関係者と話し合いを繰り返し、意向を確認しながら対応方針の共有を図ります。		
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	①急変時や事故発生時の対応マニュアルがあり職員には徹底しております。新人職員にもその都度教育をしている。②起こりうる急変に対しては申し送りで話し合い連絡方法など徹底している。		
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	①現在、年に一回、夜間を想定した避難訓練を行い消防署に報告しています。②運営推進会議では、ホームの状況を知ってもらう中で災害への備えについても話し合い地域の方へ支援協力を常にお願ひしています。③備蓄品は非常食、飲料、ガスコンロなどがある。		

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	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	①利用者に対する言葉遣いには、特に注意しトイレ誘導などには、小声で周囲に気づかれないように気配りをしている。利用者を人生の先輩として敬い名字で呼んでいます。②個人情報を含む書類は、事務所の鍵の掛かる書庫に保管している。			
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	①おやつ、特別食など何が食べたいかその都度伺い、できるだけ要望に応える様にしております。②強度の認知症の利用者には苦慮しているが時間を掛けながら決定を引き出すようにしている。			
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し、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	①常に相手側のペースに合わせるよう心掛けています。「出来そうなこと」「やりたい事」を極力手を出さずに見守ります。②職員の空いた時間は、利用者の為に使う時間になっています。			
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	①入浴時には一緒に服を選んでおります。②ホームの隣に美容室があるので、顔なじみで利用者が希望するヘアスタイルになっています。③出張理美容のサービスも受けています。			
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	①台所がオープン（カウンター式）になっているので、食事に対する五感を大切にしています。②職員は利用者と一緒に同じ食事を楽しみながら食べています。③食事の支度ができる利用者が少なくなっていますが、野菜を手を持たせたりしてやってみたいという意味や気持ちを引き出すような声かけをしています。			

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
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	①栄養不足が起こらないよう外食産業の栄養士に献立はお願いして、食材も配達にしている。②食事量、水分量は記録して十分に気使ってチェックしている。③嚥下状況・栄養状況を見ながら食事形態の工夫をしています。		
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、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	①毎食後に口腔ケアを行う。②歯磨き、うがい、義歯の消毒及び出血や舌の汚れ等臭いが生じないよう口腔の清潔を日常的に支援している。③口腔状態が悪い時は、歯科往診にて診てもらい指示を仰ぎながら口腔ケアを行います。		
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	現在、布パンツの方は2名で全介助で、紙おむつの方は1名いる。その他の方は、リハビリパンツで排泄パターンを把握して声掛け、トイレ誘導をしている。トイレは各フロア2カ所で車椅子対応である。		
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	個々の排泄パターンを把握し、看護師との連携を含め、水分摂取量に注意したり、便秘気味の方には、牛乳、ヨーグルトをお出しし便秘予防をしています。		
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	①入浴日は週2回ですが、その都度必要に応じて対応している。②立位が取れない利用者は2階のリフト浴を利用しています。③入浴しながらの方には、職員が交替で、声掛けを工夫しています。④転倒予防の為、職員が付き添って入浴しています。		

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
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	①眠れない利用者には日中の活動に配慮し生活のリズムを整えるように努める。寝付けないときは職員が話し相手になる等対応している。②眠剤に頼らないよう日中に軽度の体操をしている。		
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	①利用者のファイルには服薬についての薬の説明書があり職員全員が把握できている。②必ず2人の職員で、服薬チェックをし、誤薬などの事故防止に努めている。		
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	①得意分野で一人ひとりの力を発揮してもらえよう、お願いできそうな仕事を頼んで、感謝の言葉を伝えている。		
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	①今は、コロナ禍で、外出はできていません。②天気、季節を感じられるようベランダに出て日光浴を行います。		
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	①お金を所持されている方はお一人です。②コロナ禍で、近隣のパン屋、スーパーへ連絡をして欲しい物を届けてもらうこともある。		

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	①コロナ禍で、管理者と家族はスマホのLINEで繋がっているので、テレビ電話で話せるように支援しています。②携帯電話を使用されている方は、1名。ご自身で家族、友人に連絡される方がいる。		
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	①季節がわかるように季節感のある壁飾りや置物（雛人形・七夕飾り・クリスマスツリー）で、工夫をしている。②近隣の方より生花（紫陽花・ひまわり等）の差し入れ（玄関先に置いて頂く）があり、季節感を感じている。③外出困難なためYouTube等で、季節感のある映像を見ている。		
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	①フロアにはソファ・テーブル・椅子を分けて置き、一人で居られるスペースがある。②気の合う方と話すことが出来るようくつろげるスペースもある。		
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	①できる限り家で使っていた家具、置物・寝具をもってきて、本人が居心地よく過ごせる環境を確保している。②利用者の方半の方はフロアで過ごす時間が長い。		
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	①施設内は、安全で自立して生活ができるよう細部に亘り配慮しています。②歩く位置に障害物がないように廊下は広めにし、トイレ・居室などがわかりやすいように目印を付けている。		

目 標 達 成 計 画

事業所 はくおうの里(3F)

作成日 令和3年12月20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り組み内容	目標達成に要する期間
1	2	地域との付き合い（ボランティアさん等）がコロナ禍で交流が非常に少なくなった。	コロナ終息後は、感染拡大前のように地域の皆様との交流が再開され、利用者が地域といつまでも繋がった暮らしができる。	地域との情報交換を行っていつまでも繋がりを持ちます。町内盆踊りなど地域交流の場にて交流を図る。	12か月
2	35	コロナ禍で、事業所だけの訓練になっている。	災害時に近隣住民の方々に協力を得られるような体制作りを行い訓練時にも活かしたい。	近隣住民の方々との交流を深め、災害時に協力を得られるよう避難訓練時には参加をの声掛けを行います。	12か月

注1) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注2) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。