

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	3570600472		
法人名	有限会社 楽さん家		
事業所名	24時間宅老所 新田の楽さん家		
所在地	山口県防府市新田966番1		
自己評価作成日	平成30年11月15日	評価結果市町受理日	平成31年3月1日

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度ホームページで閲覧してください。

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 やまぐち介護サービス評価調査ネットワーク	
所在地	山口県山口市吉敷下東3丁目1番1号 山口県総合保健会館内	
訪問調査日	平成30年12月10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)】

・入居者の方々の尊厳を尊重し支援している。 ・落ち着いた和のテイストにこだわり、入居者の方々と家族が過ごしやすい環境作りをしている。 ・入浴支援は本人の意向に合わせ、羞恥心に配慮して同性介助を行っている。 ・個別外出支援を行っている。(観光・買い物・散歩・美容院・お墓参り等) ・請求書を発送する際に、毎月の暮らしの様子を手紙に書いてお送りしたり、来訪時には作成したアルバムを見て頂きながら、口頭で日常生活の報告をしている。 ・医療機関と連携を取り、看取り支援の体制が整っている。 ・職員が立ち上げた劇団『一期一会』で、認知症の理解・対応の参考例となるような認知症劇や認知症紙芝居を行っている。

【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)】

入居時のフェースシートや情報発見シートなどを活用されて、利用者や家族の思いを受け止めおられ、入居後も家族との信頼関係に努められ、利用者一人ひとりの個別支援に重点を置かれた細やかなケアに努めておられます。利用者や職員がゆったりと過ごしておられ、利用者一人ひとりのペースで暮らしていけるように、食事や食器の工夫、馴染みの人や場所との関係継続の支援、個別の外出支援など、楽しみごとを増やしていけるように取り組んでおられます。運営推進会議の元メンバーや自治会の人々、保育園の園長などの地域の人達との交流や県社協委託の「親子の職場体験」の受け入れなど、多くの人達との協力関係や交流を通して、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が日常的な交流に努めておられます。年1回の防災訓練(地震、水害等)では、自治会長の協力や近隣の情報を得て、徒歩での避難訓練を実施されているなど、利用者一人ひとりの状態を踏まえての災害時の具体的な避難訓練にも取り組まれています。

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	
57	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	○	1. ほぼ全ての利用者の	64	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	○	1. ほぼ全ての家族と
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				4. ほとんどできていない
58	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	○	1. 毎日ある	65	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	○	1. ほぼ毎日のように
			2. 数日に1回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない				4. ほとんどない
59	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	○	1. ほぼ全ての利用者が	66	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広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている	○	1. 大いに増えている
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				4. 全くいない
60	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている	○	1. ほぼ全ての利用者が	67	職員は、生き活きと働けている	○	1. ほぼ全ての職員が
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどいない
61	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている	○	1. ほぼ全ての利用者が	68	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				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどいない
62	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	○	1. ほぼ全ての利用者が	69	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどできていない
63	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	○	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	事業所理念を玄関に掲示、業務日誌にファイリングしており、職員がいつでも再確認できる状況にしている。職員からあげられた個別の理念を勤務前に確認・復唱している。また、事業所理念に関して研修会を実施している。日々の勤務において、管理者が各職員の状況を確認して個別面談を行い、事業所理念に関してスーパーバイズしている。	地域密着型サービスの意義をふまえた理念をつくり、事業所内に掲示し、業務日誌にもファイリングしている。年1回、内部研修で理念について学んでいる他、管理者や職員は、月1回の全体会議時や朝の申し送り時に理念について確認して共有し、実践につなげている。	
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	入居者の方々と事業所便り(楽だより)を近隣地域へ配布しに行き、出会う方と挨拶したり話をする。また、地域のスーパーや喫茶店、美容院を利用している。可能な入居者の方と地域の大掃除活動に参加している。	自治会に加入し、利用者と職員は一緒に地域の草取りやゴミ拾いに参加している。月1回発行している事業所だよりを自治会に回覧している。地域の納涼祭には家族と一緒に出かけている。保育園児が七夕祭りや敬老会、クリスマス会に来訪して、遊戯などで交流している他、ボランティア(フラダンス、ハンドベル、ギター演奏、よさこい踊り)の来訪がある。県社協委託の「親子の職場体験」を受け入れている。市の委託によるサポーター養成講座やキャラバンメイトに協力をしている他、見守り模擬訓練に参加している。地元の喫茶店に出かけた時や散歩時には、地域の人達と挨拶を交わしているなど、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している。	
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	認知症サポーター養成講座の依頼があれば実施したり、事業所内で劇団を立ち上げており、他圏域の認知症カフェに参加して認知症の方への接し方について劇や紙芝居を披露している。また、市の認知症施策で「みまもり模擬訓練」が今年度モデル事業で実施され協力事業所として参加し、声かけの例や見守りの適切な方法などお伝えした。		

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
4	(3)	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価の及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる。	事前に職員へ個別に説明・資料を配布し一人一人に自己評価を行ってもらい、自己評価会議を開催している。全職員の意見を踏まえリーダー職員がまとめている。前回の外部評価においては改善の助言がなかったが、職員間で目標を立てサービスの質の向上に努めている。	自己評価に取り組むための会議を開催し、評価の意義について説明している。全職員に自己評価をするための書類を配布して記入してもらい、主任を中心にまとめている。各職員が自己評価票に記入することで、サービスの見直しや自己点検の機会となっている。運営推進会議時に防災訓練の報告をして、自治会長の参加、協力を得て避難訓練を実施している他、消防機器業者の助言などを受けて避難場所の確認をしているなど、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる。	
5	(4)	○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	入居者の方の事例報告や身体的拘束等対策検討会を運営推進会議の議題にあげ、会議内で運営推進委員の方から頂いた意見を会議録を供覧したり全体会議で報告を行い全職員へ共有し、サービスの向上に繋げている。	家族代表、地域住民、民生委員、自治会婦人部長、市議会議員などのメンバーの参加を得て、会議は年6回開催している。近況報告、活動状況報告、市担当者の情報提供、地域包括支援センターから地域包括ケアシステムにおける地域ケア会議の説明、避難訓練などについて報告をし、話し合っている。メンバーより災害時に市指定の避難場所に行くより、近くのスーパーなどを避難場所としてはという意見や見守り模擬訓練の実施結果から警察との連携が必要という意見等があり、実施に向けて取り組んでいるなど、サービス向上に活かしている。	
6	(5)	○市町との連携 市町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	介護保険制度において不明な点があれば市の担当者の方へ確認をしている。また、管理者がグループホーム連絡会を立ち上げており、市の担当者にも参加してもらい、実情を伝えたり不明な点を確認したり助言をもっている。	市担当者とは、直接出向いたり、電話で相談して助言を得ているなど、協力関係を築いている。地域包括支援センター職員とは、運営推進会議時に情報交換をしている他、利用者状況について話し合いをしている。認知症カフェの依頼を受けたり、市の委託のサポーター研修に協力するなどで連携を図っている。	

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
7	(6)	○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	事業所理念にもあげており、身体拘束ゼロマニュアルを作成・職員へ共有するとともに定期的に研修会を実施し、今年度からは身体的拘束等の適正化に向けた対策検討会を実施している。	「身体拘束等の適正化のための指針」に基づき、身体拘束防止のために運営推進会議の中で「身体拘束等適正化に向けた対策検討会」を実施している他、内部研修で身体拘束をしない支援の方法を学んで、職員は身体拘束をしないケアに取り組んでいる。玄関の施錠はしておらず、外出したい利用者とは職員と一緒に出かけている。スピーチロックについては管理者が指導している他、職員間でも話し合っている。	
8		○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・職員へ共有すると共に定期的に研修会を実施している。また、虐待を防ぐためには職員のストレスマネジメントも大切であるので、管理者が各職員と個別面談をしてケアに関する不安や悩みがないか相談にのっている。		
9		○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	成年後見制度に関するマニュアルを作成・職員へ共有している。また、グループホーム協会主催の外部研修会への参加や事業所内でも定期的な研修会を実施している。		
10		○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	契約に関しては家族にお願いしており、内容に関して不明点がないか確認をしながら説明し、納得されてから署名・捺印を頂いている。また、後々不明な点が浮上(忘れてしまった)し質問された場合も早急に答えている。契約に関しては、管理者・主任を主体に行っているが、職員へも契約内容に関してスーパーバイズしている。		

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
11	(7)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等からの相談、苦情の受付体制や処理手続きを定め周知するとともに、意見や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	入居者からは日々の支援に携わる中であがってくる内容、家族からは来訪時や電話連絡時にあがってくる内容を、要望シート、苦情シートにまとめ全職員に情報提供している。また、全体会議内でその情報をあげ改善策等を話し合っている。	契約時に相談、苦情受付体制や第三者委員、処理手続きについて家族に説明している。面会時や運営推進会議時、月1回のカンファレンス時、家族の行事参加時、電話連絡時、事業所より送付時に手紙を同封しているなど、家族からの意見や要望を聞く機会を設けている。意見や要望は要望シートや苦情シートに記録し、全職員に情報を提供し、全体会議で話し合いをしている。個別ケアに関する要望等にはその都度対応している。利用者を担当している職員の交代により利用者の情報提供が少なくなったという意見を受けて、定期的連絡をしているなど、意見を反映させている。	
12	(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	管理者が勤務時や職員との個別面談の中であがった意見や提案について、改善が必要な事はその場で対応するか、代表者へ上げる必要がある事は、経営者会議で伝え改善に向けた相談をしている。	管理者や主任は、月1回の全体会議時や朝の申し送り時等で職員の意見や提案を聞く機会を設けている他、日常業務の中でも聞いている。職員からの提案で、利用者や家族などが喜ばれたことや感謝されたことを記録する「喜びシート」を作成して、気づいたことや嬉しいことなどを書き入れて、ケアに活かすよう工夫をしている。支援力アップのための研修参加への要望や利用者と家族、職員が一緒に外出する提案に取り組んでいる他、勤務体制の変更など、意見や提案を反映させている。	
13		○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	個々の職員のスキル向上に向けて必要とされる研修の情報提供を行い、研修を受けやすい環境を整えている。また、就業環境に関して職員からの意見で必要な事は管理者から代表者へあげている。取得資格や勤続年数に応じた実績に応じた賃金テーブルを設定している。		

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	(9)	○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	職員から受けたいとあがる場合や管理者から個々の職員の状況を見て研修の案内をして、要望に応じて参加できるよう勤務を組むなどの配慮をしている。	外部研修は、職員に情報を伝え、希望や段階に応じ、勤務の一環として参加の機会を提供している。今年度は実践者研修や介護技術者研修、協力医療機関関連主催の研修等に15回参加している。受講後は復命研修を実施して、共有し、資料はいつでも閲覧できる。内部研修は、全体会議の中で「医療勉強会」として2ヶ月に1回、事業所の看護職が講師となって、緊急時の対応(意識障害、熱傷時、出血時、転倒時、骨折時)や緊急時の介護、インフルエンザ、ノロウイルス、嚥下障害などを学んでいる。新任研修は管理者や先輩職員の指導を得て、働きながら学べるように支援している。	
15		○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	グループホーム協会の研修やグループホーム連絡会の学習会などに、可能な限り職員が参加でき、交流が持てるよう取り組んでいる。また、要望があれば運営推進会議に他グループホームの職員や同業者にも参加してもらっている。		
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
16		○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	本人に携わり話す事であがってくる情報を情報発見シートや要望シート苦情シートへまとめ職員間に情報共有し、本人が安心できるケアを実施できるように努めている。本人から聞き取りが難しい場合は、家族に確認を取り意見を反映させている。		
17		○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	家族来訪時や状況報告で連絡する時に話す中であがる内容を情報発見シートや要望シート、苦情シートなどで職員間にも情報共有し、不安の解消や要望の実現に向けて対応している。		
18		○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	入居申し込み時や契約時の段階から、本人・家族が求めているサービスの内容を見極めているが、他サービス利用を求められた事例は今の所ない。今後要望があれば実現に向け取り組む。		

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
19		○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	共に生活している間柄として、入居者の方を名字にさん付けで呼んでいる。家事を入居者と職員が協働して行っている。		
20		○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	本人のケアに関して家族に相談のもと対応している。来訪時には本人と家族が個別でゆっくりと過ごして頂けるよう空間づくりに配慮している。またイベントに参加してもらえるよう家族に参加を事前に呼び掛けている。		
21	(10)	○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	馴染みの方に訪問して頂いたり、自宅への一時帰宅やお墓参り、希望される美容院への外出などを支援している。	家族の面会や親戚の人、サークル(生け花や人形づくり)の友達等の来訪がある他、馴染みの理容院の利用や墓参り、自宅周辺のドライブ、家族の協力を得ての外出、一時帰宅、外泊、妹宅の訪問、法事への出席など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。	
22		○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	入居者の方々の関係を把握した席の配置にしているが、その時々状況によって席の配置も柔軟に対応するよう努めている。個別で過ごすことを希望される方に関しても職員が定期的に関わりを持つようにしている。		
23		○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	退去後もその方の状況に応じてイベントの情報提供して招待したり、家族から相談される事があれば応じている。		

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	
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					
24	(11)	○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	日々携わる中で情報を収集し要望シートや情報発見シート、アセスメントシートにまとめている。本人からお伺いする事が難しい場合は家族に相談し本人の想いに近づけるよう努めている。	入居時のアセスメントシートやフェスシート(基本調査項目)、情報発見シート(生活状況等)を活用している他、日々の関わりの中での利用者の行動や言葉、表情などを、要望シートや情報発見シート、良かったホットシート等に記録し、思いや意向の把握に努めている。ヒヤリハットシートでは不安や混乱の把握に取り組んでいる。困難な場合は家族からの情報を得て、職員間で話し合い、本人本位に検討している。	
25		○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	入居申込を頂いた段階で、同意を頂ける範囲で本人のこれまでの生活状況を家族にお伺いしている。また、入居前や必要に応じて入居後もご家族にお伺いしている。		
26		○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	1日の過ごし方やその時々の方々の心身の状況などをD-4シートに記録し、職員は勤務前後に確認をしている。また、関わる中で本人の出来る事に関して情報収集し、情報発見シートやアセスメントシートへまとめ共有を図っている。		
27	(12)	○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	職員会議等にて検討の場をとり、入居者の方々の課題をアセスメントシートに記録する事で表面化し、課題を解決していくための介護計画の原案を作成する。家族にもその内容について相談し、意見を介護計画に反映させている。	計画作成担当者と利用者を担当している職員を中心にカンファレンスを開催し、本人や家族の意向、主治医や看護師の意見を参考にして話し合い、介護計画を作成している。月1回モニタリングを実施し、見直しをしている他、利用者の状態の変化や要望に応じて、その都度の見直しをして現状に即した介護計画を作成している。	

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
28		○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	個人記録に関してはD-4シートに記録している。また、日々の勤務の中で各職員が入居者の方々へのケアで実践目標を立て対応し、その目標の達成状況についてモニタリングをしている。		
29		○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	要望に沿った支援が可能となるよう職員間で連携を図り対応している。当日その場で実現できない内容に関しては、ご家族へ連絡し協力をして頂きながら対応している。		
30		○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	入居者の方の要望に応じて近くのスーパーや喫茶店へ買い物などへ歩いて(車椅子で)出掛けたり、美容院やお店へ外出されている。また、自治会の回覧板を次のお宅へ届けたり、地区の納涼祭に参加している。		
31	(13)	○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	24時間往診対応可能な医療機関と関係を築き、看取り支援まで可能な状況を確認し、内科診療は定期往診にて対応して頂いている。その他の診療に関しては希望に沿うようその都度家族に確認、同意を頂き対応している。	事業所の協力医療機関をかかりつけ医とし、週1回の訪問診療がある。他科受診は必要に応じて家族の協力を得ながら、事業所で支援している。受診情報はフェスシートや口頭で伝えている。歯科は利用者に応じて訪問歯科で対応している。受診結果は電話や面会時に家族に伝えている。夜間時や緊急時は緊急時対応マニュアルに基づいて事業所の看護師によるオンコール体制と協力医療機関との連携により、適切な医療が受けられるように支援している。	
32		○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	日常で医療面の気付きや特変があれば、GHの看護職員がオンコール体制を取っており報告・連絡・相談をしている。緊急性の有無の状況に応じてかかりつけ医への報告の時間帯を考慮し報告・連絡・相談をし必要に応じてドクターに往診、看護師に訪問してもらっている。		

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
33		○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。	家族の方の同意のもと入院時には書面(情報提供書)、訪問し口頭で病院担当者へ必要とされる情報を提供している。また、退院前には病院へ訪問し入院経過報告を受け、書面でサマリー(情報提供書)で確認をしている。		
34	(14)	○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	重度化の指針の内容を家族に説明し、納得のもと署名を頂いている。また、入居契約時点での重度化した場合や終末期のあり方について、家族の意向を確認し書面を交わしている。また本人の状況に変化が見られた時には再度意向の確認をしている。	契約時に「重度化した場合における対応に係る指針」や「看取りに付いての事前確認書」に基づき、事業所でできる対応について家族に説明している。実際に重度化した場合には、早い段階から「医療等についての意見確認書」に基づいて家族の意向を聞き、主治医や看護師等と話し合い、医療機関や他施設への移設、看取りなど方針を決めて共有して支援に取り組んでいる。	
35	(15)	○事故防止の取り組みや事故発生時の備え 転倒、誤薬、行方不明等を防ぐため、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組むとともに、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、実践力を身につけている。	事故防止については日々職員間で連携を図り、見守りやサポートが必要な方の状況に合わせて対応している。家族の希望に応じてベッドに離床センサーを設置したり、みまもりSOSネットワークに登録をされている。事故発生時は事故報告書を作成し改善策を会議内で職員間で検討している。また、応急手当や初期対応について看護職員指導のもと定期的に会議内で勉強会を行っている。	事例が生じた場合には、その場の職員間でヒヤリハット、事故報告書に発生時の原因、対応、改善策などを記録し、全職員に回覧して、共有し、月1回の全体会議時に再検討をして利用者一人ひとりの事故防止に取り組むとともに、事例によっては介護計画を作成することもある。事故発生時に備えて、月1回の全体会議時に看護師の指導でインフルエンザ、意識障害、止血、転倒、骨折、感染症等の対応方法を学んでいる他、応急処置や準備すべきことなどについて、ケース想定しながらの訓練を定期的に行い、全職員は実践力を身につけている。	

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
36	(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	火災に関しては年2回避難訓練を実施している。地震・水害等の災害に関して防災訓練も年1回は実施し、どちらの訓練に関しても家族や地域の方々にも参加協力を頂いて助言を頂いている。また、訓練実施後、会議内で報告の場を設け、職員間に情報共有している。	年2回、消防機器販売会社の協力を得て、家族や地域の人の参加を得て、火災想定避難訓練を実施している。年1回の防災訓練(地震、水害)を実施し、指定の避難場所まで自治会長から近隣の情報を聞きながら、利用者と一緒に家族や運営推進会議のメンバーも参加して、徒歩での避難訓練も実施している。訓練後は月1回の全体会議で話し合い、防災マニュアルの見直しをしている他、運営推進会議で訓練状況を報告し、話し合いをしている。メンバーから市の指定の避難場所は利用者にとって遠すぎるので、近くのスーパーなどの協力を得てはという提案があり、話し合いをして日頃より連携を図っているなど、地域との協力関係を築いている。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
37	(17)	○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	トイレや入浴等の声かけに関しては、個別の環境で行うようにしている。また、トイレ介助時には、足元にタオルをかけたり、入浴支援では要望に応じ同性介助をする事で、少しでも羞恥心の配慮に繋がるよう努めている。脱衣所には仕切りカーテン・自室入り口には暖簾(90cm以内)を設置している。	「プライバシー保護マニュアル」や「入居者の羞恥心予防マニュアル」を基に職員は内部研修で人格の尊重やプライバシーについて学び、利用者の自尊心を傷つけないよう、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。不適切な言葉かけや対応があれば、管理者や主任が指導をしている。個人記録の保管や取り扱いに注意し、守秘義務について遵守している。	
38		○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	寝起き・食事・入浴時間など要望を伺い支援に努めている。希望を出して頂きやすいよう、自己決定が難しい方に関しては意見を伝えてもらいやすいように声かけに配慮している。		
39		○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	日々、入居者の方々の要望を伺いながら、その時々入居者の方々の身体的・精神的状況を把握に努め、バランスを見ながら可能な限り実現できるよう職員間で話し合い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
40		○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	今までの身だしなみ等に関する生活習慣を情報収集・把握し、継続的におしゃれが楽しめるように支援に努めている。好みや馴染の美容院へ外出し、ヘアカット・カラー・パーマが楽しめるように支援している(美容師の訪問もあり)。		
41	(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	入居者の方々のできる作業を把握し、それぞれの方に役割を持って頂き、食事の支度・後片付けをしている。希望されるメニューの食事を作る日や購入し用意したり、外食をする機会も設けている。	三食とも調理した食材を配達してもらい、利用者一人ひとりに応じて、きざみ食やとろみ食などの形態の工夫をして提供している。利用者は盛り付けや下膳、お盆拭き、食器洗い、食器拭き、台拭きなどできることを職員と一緒にしている。利用者と職員は同じ食卓を囲み、同じ物を食べている。月2回、利用者の希望を聞いて食材を買いに行き、一緒に食事づくりをしている。季節の行事食(節分の恵方巻き、丑の日のうな重など)、外食(ピザ、たこ焼き、お好み焼き、手巻き寿司など)、おやつを買いに行く、喫茶店に行く、家族の協力を得ての外食など食事を楽しむことのできる支援をしている。	
42		○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	食事形態に関しては、入居者の方々の口腔機能の状態に応じ、常食やソフト食・ゼリー食・ミキサー食を選択している。食事時間も要望に応じて、臨機応変に対応している。		
43		○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	食後、自然な流れで口腔ケアを実施して頂けるよう、声かけ・対応に配慮している。口腔内の状態に応じて、歯ブラシ・口腔スポンジを選択している。義歯を使用されている方は就寝時に声かけを行い、義歯をポリドントにつけて頂いている。		

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
44	(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	下着に関しては布パンツ・紙パンツ・小パット・大パッド・オムツなど、各入居者の状況に合ったものを使用し、自尊心に配慮しながら、トイレで自立支援を促す声掛けをしている。排泄確認ボードを小事務所に設置して、職員間で情報を共有している。	排泄チェック表を活かして、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握して、一人ひとりに応じた言葉かけや誘導をしてトイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援をしている。	
45		○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	入居者の方々の好みを把握し、希望者には乳酸飲料(ミルミル等)を飲用して頂いたり、日常の活動で自然に運動量が増えるよう散歩をしたり、レクリエーションや体操、ペダル漕ぎ等の実施をしている。		
46	(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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	夜勤者1名の時間以外は、希望に応じて入浴して頂けるようその都度入居者の方々に伺いを立てながら実施している。羞恥心への配慮から要望があがった方は同性介助にて対応している。	入浴は毎日、10時から昼食まで、13時30分から16時、18時30分から19時30分までの間可能でゆっくりと入浴できるように支援している。利用者の体調に応じての清拭、シャワー浴、足浴などの対応をしている。入浴したくない人には職員の交代や時間変更、言葉かけの工夫をしているなど、無理強いをせずに個々に応じた入浴の支援をしている。	
47		○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	要望や前夜の睡眠状態に応じて、短時間の昼寝をして頂いている。就寝中は好みの電気の明るさにする事や物音にも気を配っている。		
48		○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	訪問薬剤管理指導の契約をしており、薬剤師に薬の管理、副作用、用法や用量などを指導を受けている。薬の事で何かあればかかりつけ医や主治医に連絡し、報告、相談している。		

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
49	(21)	○活躍できる場面づくり、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	入居者の方々それぞれが役割を持って頂けるよう、職員は情報を収集し把握に努め、一緒に家事全般の作業している。要望に応じて、買い物やドライブへ行ったり散歩したり屋内でも本を読まれたりしている。	テレビ視聴(相撲などのスポーツ番組他)、DVD(歌番組)の視聴、新聞や週刊誌を読む、本を読む、カラオケ、書き初め、折り紙、ぬり絵、スケッチ、編み物、縫い物、季節の行事(節分、スイカ割り、七夕、月見、クリスマスなど)、壁面づくり、花植え、水やり、買い物、散歩、モップ掛け、洗濯物干し、洗濯物たたみ、食器洗い、台拭き、おやつづくり、盛り付け、下膳、盆拭き、草取り、生け花、保育園児との交流など、活躍できる場面づくりをして、楽しみごとや気分転換等の支援をしている。	
50	(22)	○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	なるべく入居者の要望が実現できるように支援に努めている。外出の内容によっては事前に家族に相談し計画を立てて外出支援をしている。	周辺の散歩、回覧板を持って行く、おやつなどの買い物、外食、防府天満宮の梅、向島の桜、初詣、納涼祭、家族と一緒にの山口花博の見学、DVDを借りに行くなどの他、家族の協力を得ての外出、外食、外泊、一時帰宅、墓参りなど、家族や地域の人と協力しながら、日常的に戸外に出かけられるよう支援している。	
51		○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	要望される方は家族に相談のもと金額は少額であるが本人に個人の財布を持って頂いている。外出時に支払いが可能な方に関してはお預かりしているお小遣いを本人にお渡しし支払ってもらっている。		
52		○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	電話に関してこちらからかける場合は、お相手の了承のもと対応している。届いたはがきや手紙に関しては、本人へお渡しし確認してもらっている。		

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
53	(23)	○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	馴染みの落ち着いた空間に近づけるよう和テイストの飾り(置物・額・暖簾等)を配置している。季節に応じた飾りを折り紙等で一緒に作ったり、季節の花(生花・造花)を飾っている。色味やバランスに配慮して不快にならないよう注意している。	玄関正面を中心に外壁や木などにクリスマスイルミネーションが飾付いてあり、玄関前のベンチは利用者の居場所となっている。玄関には全職員の似顔絵が掲示しており、室内の壁面には季節に応じた飾りや行事の写真を飾り、季節の花が活けてある。台所からは食事の準備をする音や料理の匂いがして、生活を感じることができる。畳の間には暖炉が置いてあり、利用者がゆっくりとくつろげる居場所となっている。リビングにはクリスマスツリーなどを季節に応じて飾っている他、廊下には利用者の似顔絵を掲示している。温度、湿度、換気に配慮し、居心地よく過ごせるような工夫をしている。	
54		○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	食堂の座席の配置を気の合う方と集えるように調整したり、食堂でも少し離れた場所で個別になれる環境(和室)がある事や自室や談話室でも思い思いにゆっくりと過ごせるようにしている。		
55	(24)	○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、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入居時(入居後も可)になるべく馴染みの物を持って来て頂いている。配置等も本人・家族に確認しながら対応している。また現在好まれる物・必要な物を用意する場合は、家族とその都度相談しながら対応している。	箆笥やベッド、寝具、衣裳ケース、テレビ、置時計、ぬいぐるみ、加湿器、整理タンス、日用品、絵の額、民芸品など使い慣れたものや好みのものを持ち込み、家族の写真、カレンダー、似顔絵、幼馴染の写真などを飾って、本人が居心地よく過ごせるように支援している。	
56		○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	自室にはネームプレートやそれぞれの好みの暖簾を設置し、お風呂場も分かりやすい暖簾を設置している。玄関、廊下、自室(必要な方はベットには介助バー設置)、トイレ、お風呂場などに手すりを設置している。		

2. 目標達成計画

事業所名 24時間宅老所新田の楽さん家

作成日: 平成 31 年 2 月 27 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	36	・災害(火災、津波、地震、台風、豪雨等)対策に伴う年一回の防災訓練や年二回の火災避難訓練に関しては、近隣の地域の方、入居者の家族の方、運営推進会議の委員の参加協力で今までは取り組んできたが、やはりいざという時は、同じ南圏域の福祉事業所同士の繋がりも大切なので互いの関係性構築と連携、今後の災害対策に繋がる取り組みを開催していく。	・30年度の運営推進会議の委員で南圏域の福祉事業所の方との出会いをきっかけに、会議を通じて関係性の構築も出来始めているので、次回の防災訓練活動に参加、協力をしてもらい実際に災害対策や避難活動等の取り組みを一緒に行う。更に終了後、モニタリングにも力を入れて、今後の活動を継続させていく。	・まずは、防災訓練(火災も含め)に関する内容を互いに協議していく。企画内容が決定したら、参加してもらう地域住民をはじめ、各関係者に案内を配布し、防災訓練の当日に、実際に事前の説明を新田の楽さん家が委託契約をしている初田消火器より行ってもらい、その後、実際に火災に関する消火、通報、避難誘導(南圏域の福祉事業所)に取り組む。最終的に全体でモニタリングの会議を開催し、次回に必ず結びつく内容を確認していく。	3ヶ月
2	3	・事業所の力を活かした地域貢献の中で、地域より依頼があれば、認知症サポーター養成講座や劇団/一期一会の活動をしてきたが、まだまだ地域の中で認知症の理解であったり、新田の楽さん家の取り組みに関して地域に貢献出来ていない環境もあるので、地域と繋がるきっかけとなる認知症に関する一期一会のイベントを開催していく。	・地域住民の方が参加しやすい環境に配慮し、しかも認知症に関する正しい理解や今後の地域との連携や協力体制に繋がる内容を組み立てて認知症に関するイベントを開催していく。開催日時や参加しやすい気候も意識し、更に認知症に関するイベントの内容を地域住民の目線に合わせて考慮していく。	・取り組みに関しては、劇団/一期一会で認知症の関わりに関する認知症劇や認知症紙芝居を短時間でしかも笑いと感動、音楽等のパフォーマンスも入れて、観る側の心に残るような内容に取り組む。地域の民生委員や自治会長をはじめ各団体にも声を掛けて情報提供に努め、一人でも多くの地域の方が参加出来るように尽力していく。	12ヶ月
3					
4					
5					

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。