

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	〒747-0825 山口県防府市新田966-1		
自己評価作成日	令和2年11月10日	評価結果市町受理日	令和3年4月12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		
聞き取り調査実施日	令和2年12月17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)】

<ul style="list-style-type: none"> ・入居者の方の尊厳や自尊心を尊重し、日々支援を行っている。 ・医療機関と連携し、日々の医療面でのサポートと入居者の方と家族が希望をされたら、看取り支援もやっている。 ・劇団/一期一会で、認知症の方への対応例(好ましい事例と好ましくない事例)を劇や紙芝居を通じて、観ている方へ楽しく伝えている。現在はコロナウイルス感染、拡大予防の為、活動を制限中。 ・請求書と一緒に家族の方へ、写真と一ヶ月の様子を記載したお便りを同封している。 ・入居者の方へ家族や知人からハガキが届いた時には、入居者の方と一緒に作成し、返信をして家族や知人の方との交流を持っている。電話も希望されたら、入居者の方と家族との会話を楽しまれている。
--

【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)】

<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、地域との交流や外出等が制限される状態の中で、活躍できる場面づくりや楽しみごとの支援を事業所内で行えるように、職員全員で話し合わせ、工夫をしながら支援しておられます。食事を楽しむ支援では利用者の起床時間に合わせた朝食時間と席の設定などの他、ソフト食の利用者に献立や食材を口頭で説明されているなど、食事をおいしく楽しく食べられるように支援しておられます。利用者と家族のつながりを大切にされ、コロナ感染拡大防止のため、家族との面会の工夫に取り組み、面会の事前予約、面会人数や時間制限をされたり、面会は難しいが声を聞きたい家族には電話での会話を職員がサポートされたり、担当している職員を通して日常生活の報告や写真を撮り込んだ手紙を送付しておられるなど工夫して支援しておられます。夜間の防災訓練を、利用者と一緒に実際に歩いて避難所に避難する訓練をされ、課題を見つけれ、職員間で話し合っ改善に取り組んでおられるなど、利用者の安全、安心に努めておられます。</p>

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～56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 (参考項目:24. 25. 26)	○	<ol style="list-style-type: none"> 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない 	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 (参考項目:10. 11. 20)	○	<ol style="list-style-type: none"> 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらい 3. 家族の1/3くらい 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 (参考項目:19. 39)	○	<ol style="list-style-type: none"> 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 	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 (参考項目:2. 21)	○	<ol style="list-style-type: none"> 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
59	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:39)	○	<ol style="list-style-type: none"> 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない 	66	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:5)	○	<ol style="list-style-type: none"> 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
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 (参考項目:38. 39)	○	<ol style="list-style-type: none"> 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない 	67	職員は、生き活きと働けている (参考項目:12. 13)	○	<ol style="list-style-type: none"> 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
61	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:50)	○	<ol style="list-style-type: none"> 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、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	<ol style="list-style-type: none"> 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、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:31. 32)	○	<ol style="list-style-type: none"> 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 	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	○	<ol style="list-style-type: none"> 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
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、安心して暮らしている (参考項目:29)	○	<ol style="list-style-type: none"> 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	理念は業務日誌へ供覧し、勤務前、勤務中に確認出来るようにしている。 玄関にも掲示している。 管理者が現場の中でタイミングを見ながら個別でも、理念を伝えている。	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、事業所内に掲示している他、業務日誌にもファイリングしている。年1回、職員会議時に内部研修で理念を学んでいる。 月1回(8月からは2ヶ月に1回)の全体会議時や日々、管理者が現場の状況や時間を見計らい、全職員と話し合い、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人として日常的に交流している	楽さん家だより(行事等を記載している広報紙)を地域住民、スーパー、保育所へ配布を行っている。地区の大掃除が年2回(コロナ感染予防で今年度のみ11月のみ)。今年度は、コロナ感染予防の為、地区や外部を呼んで行うイベントが中止になった。	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、従来の地域活動やボランティアの来訪(昨年12月のクリスマス会以降)は全て休止となっているが、利用者は職員と一緒に事業所だより(イベントやグループホームの日常を記載)を地域住民やスーパー、保育所へ配布している他、自治会に回覧版を廻している。訪問散髪の利用や11月の地区の大掃除に参加したり、散歩に出かけた時には地域の人と挨拶を交わすなど、日常的に交流している。11月のハローワーク主催の介護就職ディに管理者と主任が参加して、介護福祉の仕事の紹介している。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	認知症の方への関わり(好ましい事例、好ましくない事例)を劇や紙芝居を通じて対応を行っている。今年度は、コロナ感染予防の為、活動を制限している。コロナが落ち着いた後、活動を再開していく予定。		

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『自己評価及び外部評価結果』の様式を職員へ配布し、各自が自己評価について考え、後日自己評価会議にて、内容をまとめた。外部評価に関して、意義や理解してもらう為に、情報をまとめた物を業務日誌に供覧したり、全体会議で情報提供を行った。	管理者は、評価の意義について全体会議時や業務日誌供覧で、職員に情報の提供し、事前に自己評価をするための書類を配布し、全職員が自己評価に記入後に提出してもらい、スタッフ会議時に意見を出し合い、管理者がまとめている。まとめた項目内容については業務日誌で供覧後、全体会議で報告し、全職員で話し合い確認している。	
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	年6回運営推進会議を開催し、地域の方や入居者の家族、知見を有する者に事例や身体拘束等について報告を行った(令和元年度)。令和2年度については、市にも相談を行った上で、コロナ感染予防のため、資料配布、意見を確認し、書面上での会議を行った。	今年度から新たに家族代表2名、地域住民(自治会長)1名、有識者2名、市福祉支援センター職員1名が加入し、年6回開催している。新型コロナウイルス感染拡大防止の為、市担当課に相談し、書面での会議となっている。会議資料送付後に電話やメール、文書(アンケート用紙)で意見や感想を聞き取り、回答をしている。利用者の状況や活動報告、事故・ヒヤリハット報告、防災訓練、外部評価報告等をしている。運営推進会議メンバーからは、これからの防災に関するマニュアルの見直しや認知症の人の避難所の受け入れ等について、身体拘束、外部評価結果についての意見が出され、いずれの項目についても文書や電話等で説明するなど、そこでの意見を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	市の担当者へ、介護保険制度等の不明点があれば確認を行った。管理者がグループホーム連絡会の運営に携わっており、市の職員にも参加して頂き、助言を受け、信頼関係の構築にも努めている。グループホーム協会に関する活動内容も、市へ情報提供を定期的に行っている。	市担当者とは電話や直接出向いて、介護保険制度等の情報交換や相談をして、助言を得るなどで協力関係を築いている。地域包括支援センター職員とは、運営推進会議時の情報交換や利用者状況について話し合ったり、市の「認知症サポーターステップアップ講座」研修に協力するなど、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	定期的な内部研修を行い、理念の再確認を行い、意識の向上に努めている。現場内でも、ストレスマネジメントを心掛けている。身体拘束ゼロマニュアルも作成を行っている。身体拘束適正化会議でも、事前に職員へ意見を聴き、全体会議や運営推進会議を活用してモニタリングを行っている。内部・外部の研修も活用を行っている。	「身体拘束廃止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年1回、「身体拘束等適正化に向けた対策検討会」を実施し、3ヶ月に1回「身体拘束適正化会議」を行っている他、職員は年2回、内部研修で学び身体拘束の内容や弊害について正しく理解している。スピーチロックについては管理者が指導している他、職員間でも互いに話し合っている。	
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	内部研修を行い、意識の向上に努めている。高齢者虐待防止マニュアルを作成し、管理者と職員が個別でも面談を行い、日々の悩みを伝える事で、現場の見直しを行い、ストレスマネジメントにも努めている。		
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	内部研修を行っている。権利擁護に関するマニュアルや成年後見制度のマニュアルや勉強会(自己学習)を行い、理解を深めている。通常であればGH協会の外部研修を活用しているが、今年度は、コロナ感染予防の為、外部研修も落ち着いた後、検討を行っていく。		
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	不明な点がないか確認を行いながら、契約を進め、納得して頂き署名、捺印を行って頂いている。また、後日不明な点が出たらその都度、連絡を頂き、対応を行っている。		

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
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	家族より苦情があがった場合、管理者へ報告し、苦情シートを作成。職員へ情報提供を行う事と全体会議内で再発防止に向けた話し合いを行う(緊急性が高い場合はその都度話し合いを行う)	相談、苦情の受付体制、第三者委員、外部機関窓口を明示し、処理手続きを定めて契約時に家族に説明している。家族からは、運営推進会議時、面会時、月1回のカンファレンス時、家族の行事参加時、電話等で意見や要望を聞いている。相談、苦情はその都度管理者へ報告している他、要望シートや苦情シートに記録して、全職員に情報提供を行い、全体会議で話し合い、職員間で共有している。毎月、利用者の暮らしや状況等を記載した事業所だよりを家族に送付して意見や要望が言いやすいように工夫している。コロナ禍で面会制限をしているため、家族からは面会についての相談、要望が多く、面会の出来る家族には事前予約や時間制限、面会人数制限等に協力依頼をしている。県外の家族には電話での会話をサポートしたり、請求書送付時に利用者を担当する職員が日常生活の報告や写真を取り込んだものを送るようにしている。	
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	全体会議や職員会議を活用したり、管理者が、日頃から必要に応じて職員と面談を行い、意見の確認に努めている。代表者へ報告・相談する内容があれば、管理者が代表して経営者会議や適宜電話連絡にて報告・相談を行っている。	管理者は、月1回(8月から2ヶ月に1回)の全体会議時や職員会議時、朝の申し送り時等で職員の意見や提案を聞いている他、日常業務の中で聞いている。コロナ禍の中、感染予防と職員の負担軽減を図るため、職員と話し合うなど、職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映に努めている。	
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	職員の状況に応じて、外部研修を受講できるように、現場の体制をできるだけ整えている。勤続年数や所有している資格に応じて、基本給表(常勤、非常勤)が設定されている。		

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	各職員がスキルアップ出来るように、外部研修の案内を業務日誌に供覧したり、管理者が直接タイミングを見て情報提供を行っている。	外部研修は、職員に情報を伝え、本人の希望や段階に応じて勤務の一環として参加の機会を提供している。今回は認知症介護実践リーダー研修や介護福祉士国家試験筆記対策講習会に参加している。受講後は復命研修を実施し、共有している。資料は閲覧できるようにしている。その他の外部研修は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、参加していない。内部研修は、年間計画を立てて、月1回(8月からは2ヶ月に1回)の全体会議時に、管理者と職員、看護師が講師となってリスクマネジメント、理念、接遇マナー、認知症基礎研修、成年後見人制度、身体拘束、応急処置(火傷、切り傷、止血など)等について実施している。	
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	今年度は、外部研修への参加について、コロナ感染予防のため、外部研修への参加を見送ったケースがある。ハローワーク主催の相談会に参加した。		
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	入居前に、インテークを行い本人の情報収集、情報提供を行った。入居後も、本人と話を行い、情報収集や悩み、要望の把握に努め、職員同士で情報収集、提供を行った。		
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	入居申込時やインテークを行う前に、家族から情報収集を行った。コロナ感染予防のため、入居後面会制限が掛けられていたが、家族からの要望で本人と電話連絡を行うことで安心して頂くことで信頼関係の構築を少しずつ築いている。		
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	本人や家族の要望を聴き、支援する際、確認・対応を行っている。他のサービスに関しては、要望が無い場合、要望があがればその都度検討を行う。		

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	洗濯たたみや食器洗い等自身で出来ることに関しては、職員と一緒にしている。『心が動けば身体が動く』を念頭に、良かった関わりがあれば、よかったホットや情報発見シートを作成して、職員へ情報提供を行っている。		
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	コロナ感染予防のため、面会が難しい場合、家族から要望があがった際には、電話連絡を行ったり、知人の方とは、手紙のやりとりを行い関係を築いている。 コロナ感染予防の目的で、個別家族会は令和2年度は全て中止をしている。要望や苦情があがれば、要望シートや苦情シートを活用している。		
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	なじみの方より、手紙が届いた時には、一緒に手紙を作成して、返信している。後日、手紙が届いた方より、感謝された。なじみの方も来訪をして頂き、会話をされ楽しまれているが、コロナ感染予防の為、面会を家族以外の方を制限中であるが、基本的には関係が継続するように支援している。	家族との面会、電話や手紙での家族との交流を支援している。訪問散髪や馴染みの美容院の利用や散歩に出かけているなど、馴染みの人や場所との関係が途切れないように支援に努めている。コロナ感染拡大防止のために従来実施していた馴染みの人や場所との関係継続の支援方法が縮小している。家族の面会は1家族2人までとし、30分以内で実施している	
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	複数の入居者の方と一緒にレクリエーションや家事を行うことで、自然に会話が出るように配慮や職員がフォローを行っている。また、入居者の席順に関しても、性格を把握した上で決めている。		
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	家族より、相談事があった場合は、その都度内容を確認し、状況に応じて電話や訪問して頂き、対応を行っている。		

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
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	本人の要望を確認して、叶えられる内容であれば、一緒に行っている(草取りや家事手伝い、レクリエーション等)。また、本人の意向が確認しにくい方に関して、家族へ情報提供を行い、本人の要望に近い内容に近づけている。要望シートを活用し、情報共有を行っている。	入居時の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、本人、家族からの要望(ケアプラン用)を活用して思いや意向の把握に努めている。日々の関わりの中での利用者の言動や表情などを要望シートや情報発見シート、24時間生活変化シート等に記録して、思いやりや意向の把握に努めている。困難な場合は、家族や関係者から聞き取り、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	入居前には、家族へ生活歴などの情報収集を行い、職員へ情報提供を行っている。また、契約前にもインテークを行い、情報収集を行っている(本人、家族)。入居後は、面会時や個別家族会を活用して情報の把握に努めている。現在はコロナ感染予防の為、個別家族会は中断している。		
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	D4シート(日常生活状況の記録)、医療日誌、情報発見シート、業務日誌を確認し、勤務前に情報収集、把握に努める。		
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	ケアプランには、本人と家族の意向を確認しながら、作成している。ケアプランのモニタリングを2か月に1回の全体会議内で話し合っている。また、事前に職員へ状況を確認し、モニタリング、ケースへ職員の意向をまとめた物を記載している(R2年8月分より。それまでは、ミーティングレポートを作成)	計画作成担当者と利用者を担当している職員が中心になって、本人の思いや家族の意向、主治医や看護師の意見を参考にして話し合い、ケアプランのモニタリング作成会議を2ヶ月に1回開催し、介護計画を作成している。利用者の状態や家族の要望に変化があれば、その都度見直し、現状に即した介護計画を作成している。	
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	D4シート(日常生活状況の記録)、医療日誌で情報提供を行い、必要に応じて情報発見シートやよかったほっとで情報提供、共有を行っている。勤務前に目標を考えて貰い、目標とモニタリングを業務日誌へ記載している。		

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
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	コロナ感染予防の為、室内中心での生活が多く、家族からの電話連絡や季節のイベントを企画し対応を行った。草取りを要望された時には、敷地内の草取りや散歩を行った。		
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	年2回の地区の大掃除(令和2年度のみ、11月のみ開催)への参加、訪問散髪の利用、回覧板や楽さん家だよりと一緒に配布することで、地域の方との交流を図っている。		
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、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	協力医療機関(主治医)による24時間往診体制で、適切な対応をして頂いている。歯科に関しては、必要な方のみ訪問診療で対応している。	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受診支援をしている。受診情報結果はフェスシートに記録し、職員間は口頭で共有している。家族には電話や面会時に報告している。歯科受診は利用者に応じて訪問歯科で対応している。事業所の看護師が利用者の健康管理を行い、休日、夜間、緊急時にはオンコール体制で協力医療機関と連携して適切な医療を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	GHの看護職員がオンコール体制で対応。状況によって、主治医へ連絡、必要時には訪問看護を主治医の指示で利用している。		
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。	家族の同意を得た後、情報提供書を入院先の医療機関へ提出している。退院時には、地域連携室の方と連携し情報交換を行っている。		

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
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、事業所ですることが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	契約時に、重度化の指針、看取りの状況について家族へ説明、その時の家族の意向について確認を行っている。延命や看取り時に家族の意向が変化する事はある旨は、事前に伝え、内容が変更した時にはその都度家族へ報告、必要に応じて看護職員と今後の方向性の話し合いも行い、書面に残している。後協力医療機関の主治医へ情報提供を行っている。本人へも、確認出来る方に関しては、本人の希望を確認している。	契約時に「重度化した場合における対応に係る指針」や「看取りについての事前確認書」に基づき、事業所で出来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、入院や他施設への移設、看取りの方針を決めて、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。	事故が発生した場合、管理者報告後、事故報告書を作成、全職員へ情報提供・共有を行っている。転倒防止のため、家族から要望があがり離床センサーや鈴を使用している人や一人で敷地外へ行かれる方も要望があれば、みまもりSOSネットワークへ登録を行っている。AEDに関して、外部研修を受講し、把握に努めている。誤薬に関しては、医療へ報連相を行い、モニタリングを行い、主治医に報告、指示を仰いでいる。	事例が生じた場合は、その場の職員間でヒヤリハット、事故報告書に発生状況や対応、改善策を記録して全職員に回覧し、共有している。事故報告の再検討は、全体会議(2ヶ月に1回)で行っているが、緊急的な内容の場合は回覧前に実施して、利用者一人ひとりの事故防止に努めている。内部研修で応急処置(火傷、切り傷、止血)を学んでいるが、全職員が実践力を身につけるまでには至っていない。	・全職員を対象とした応急手当や初期対応の定期的な訓練の継続
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	防災訓練を年1回、避難訓練を年2回開催し、地域の方にも参加して頂き、助言を受けている。助言を受けた内容を次の訓練に取り入れ、対応している。	年2回、消防機器販売会社の協力を得て、火災想定での避難訓練と年1回の防災訓練を実施している。年1回の防災訓練を消防関係機関職員の助言、協力を得て、夜勤者一人体制を想定しての夜間避難訓練を実施している。18時から開催し、事業所から避難場所(隣接のスーパー)までの移動を懐中電灯の灯りのみで実施したところ、昨年までの避難訓練に比べ、かなりの時間がかかることが分かり、今後活かセル用に話し合っている。移動中にはLEDライトの懐中電灯灯りの方が地面が良く見えることから、安全性も考慮しての備品の見直しにつなげている他、寒さ対策についても話し合っている。食事途中の災害発生時の対応についての課題が挙がるなど、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけることを話し合っている。	

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
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	自尊心や羞恥心に配慮し、入浴に関して希望された方は、同性介助で対応を行っている。自室のドアにも暖簾を付け、自室が廊下から丸見えになるのを防いでいる。トイレ誘導時にも、全員の前で声掛けは行わず、場所を変えてトイレへ行く事を伝えている。	「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、内部研修で高齢者の権利擁護について学び、利用者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。不適切な対応があれば、管理者や主任が指導している。個人情報適切に管理し、守秘義務は遵守している。	
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	本人の意向が確認出来る方は、確認を行い、職員へ情報提供、共有に努めている。食事、入浴の時間帯に関しても、本人の要望に合わせた時間でも対応出来る。本人の意向を確認することが難しい方は、家族へ意向の確認を行い、少しでも本人の意向にそえるように対応する。		
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	入浴時間や食事時間等出来る限り、本人の意向にそって対応している。草取りや家事、掃除等も本人と相談を行いながら日々対応を行っている。前日休まれていない方に関しても、状況に応じて休んで頂ける。		
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	化粧を行ったり、訪問散髪を利用して散髪を行っている。家族が美容院を営んでいる方は、家族が散髪を行っている。起床時や入浴時の衣類も本人と選べる方は一緒に選んで頂いている。		

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	
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	入居者個人の状態を把握し、席順を工夫したり、食事内容の見直しを行い、美味しく食べて頂けるように配慮を行っている。食事の片付け等出来る事に関しては、一緒に取り組んでいる。	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、きざみ食やトロミ食などのソフト食を提供している。ソフト食の場合、常食と同じ見た目ではないので、自分が食べたものがわかるように口頭で説明している。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、会話をしながら同じ物を食べている。朝食は、起床時間による一人ひとりの食事時間が異なるため、一人ひとりに応じて職員が見守る中、ゆっくりと食事ができるように配慮して工夫をしている。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。おやつづくり(ぜんざい、ホットケーキ、焼き芋など)や誕生日会兼昼食会は誕生日該当の利用者の食べたい献立(ラーメン、炒飯、餃子など)、季節の行事食(おせち、節分の恵方巻き、七夕のそうめんなど)の他、外食イベント(回転寿司…令和元年10月末)、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	バイタルチェック表へ食事量、D4シート(日常生活状況の記録)に水分量を記載し、情報収集を行っている。食事形態も常食、ソフト食、ゼリー食等歯科医師、歯科衛生士に助言を貰い、食事形態も検討している。ナリコマが栄養バランス(1日1400カロリー)で計算されている。好みの飲み物を提供するため、ティータイムの飲み物も数種類用意し、飲みたい物を選んで頂いている。			

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
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	歯科医師、歯科衛生士が往診し、口腔内のチェックや歯のブラッシング、助言を行っている。毎食後、口腔ケアを行い、口腔内の清潔を保つようにしている。毎晩義歯の洗浄を行っている。ブラッシングに関しては、本人が対応出来ない方に関しては、自尊心を傷めないよう職員が対応を行っている。		
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	排泄チェックボードを活用し、定期的(1回/3時間)に自尊心に配慮しながら、トイレ誘導を行っている。下着は、本人の状況に応じて、布パンツ、リハビリパンツ、パッドを使用している。夜間のみポータブルトイレの活用を行っている方もいる。	排泄チェック表を活用し、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握して、自尊心に配慮した言葉かけや対応をして、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。オムツやパットを使用する場合は根拠を明確にして、家族に十分説明をした上でやっている。	
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	牛乳を1日1回、水分補給も本人が好まれる物の提供を行い、無理なく水分補給ができるように対応している。室内を歩いたり、ペダル漕ぎを行い、適度な運動を行うことで、自然排便を促している。		
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	入浴時間の希望を確認したり(10時～20時の職員が2名以上いる時)、入浴剤やゆず湯を使用して本人に気持ち良く入って頂ける環境を整えている。希望される方は、同性介助を行っている。	入浴は毎日、10時から20時までの間、職員が2名以上の時に可能で、入浴時間や順番、湯加減、入浴剤の利用、柚子湯、職員との会話を楽しむなど、本人の希望に添ってゆったりと入浴できるように支援している。入浴したくない人には無理強いしないで、時間や職員の交代、言葉かけの工夫などの対応をしている。利用者の状態に合わせて清拭、足浴、シャワー浴など、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	電気を消して休みたい方には、安全面を考慮しセンサーライトを使用し、転倒を予防している。就寝時間も設けず、入居者の方が休みたい時間に就寝対応を行っている。就寝時には、寝具、布団は本人のなじめる物を使用している。		

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
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	訪問薬剤管理指導を契約しているので、薬剤師の方より直接薬の助言を頂いている。不明な点は看護職員を通じて、主治医や薬剤師へ報告を行い、助言を受けている。		
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	歌、体操、パズル、塗り絵、家事等室内で出来る楽しみやドライブ、日光浴や草取り等外で行う楽しみごとで支援を行っている。	季節の行事(節分、スイカ割り、七夕、月見、クリスマス等)、おやつづくり、月2回の食事づくり、テレビやDVD(歌番組)の視聴、新聞や週刊誌を読む、本を読む、折り紙、ぬり絵、書き初め、節分イベント、カラオケ、歌を歌う、パズル、スケッチ、編み物、縫い物、壁面づくり、転倒予防体操、洗濯物干し、洗濯物たたみ、台拭き、食器洗い、食器拭き、盛り付け、下膳、お盆拭き、花植え、水遣り、草取り、生け花、モップ掛け、自室で過ごしたい利用者には15分から30分毎の見守りをしながら、プライベートの時間を過ごす時間を大切にするなど、楽しみごとや活躍できる場面づくりをして、利用者が気分転換を図り、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように支援をしている。	
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	コロナ感染予防のため、ドライブを行い気分転換を行っている。	周辺の散歩や自治会の回覧板を持って行く他、四季の花見(梅、桜)、初詣、地域の美容院の利用、秋の外食イベント、令和元年秋の日帰り旅行(下松健康パーク)など、戸外に出かけられるよう支援に努めている。	
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	本人より希望された場合、少額のお金を所持して頂いている。事前に家族へ相談し、納得して頂いてから所持する金額も設定する。外出時には、支払いが出来る方は、支払いをして頂いている。		
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	家族や知人から絵はがきが届き、職員と一緒に返事を作成し、返信している。コロナ感染予防のため、県外の家族へ事前に相談を行い、本人と話して頂くことで、元気な声を聴かれて安心されたこともある。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	入居者の方が馴染みのある、和テイストの飾りや暖簾、額等を飾り、雰囲気作りを行っている。玄関にも、季節の造花を飾ったり、落ち着ける雰囲気を作っている。湿温計を使用し、湿度、温度の確認を行い、冷暖房で調整を行い、居心地のよい空間作りに努めている。	正面玄関を中心に外壁や木などにクリスマスイルミネーションや季節の造花が飾りつけてあり、玄関のベンチは利用者の居場所となっている。玄関に職員の似顔絵が掲示してあり、室内の壁面には季節ごとの飾りや行事の写真や飾り、季節の花が生けてある。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。昼の間には暖炉を置き、利用者がゆっくりくつろげる居場所となっている。リビングには和テイストの置物やクリスマスツリー、利用者のぬり絵等の作品、日めくりカレンダーが飾ってある、廊下には利用者の似顔絵が掲示してある。温度や湿度、喚起、清潔面に配慮して、居心地よく過ごすことが出来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	入居者の性格を考慮し、仲の良い方と話が出来るよう席の配置を決めたり、一人になりたい時には、自室や和室、談話室でゆっくり過ごして頂ける空間作りに努めている。		
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て、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	在宅で生活をされている時から使用されていた馴染みのある物(タンスや小物、写真)や自身で塗られたぬりえを居室に飾られている。安心して生活が出来るよう、家族にも好まれていた物等確認しながら行っている。	整理ダンス、箆笥、ベッド、寝具、衣装ケース、テレビ、置き時計、ぬいぐるみ、加湿器、日用品、絵の額、民芸品など、好みのものや使い慣れたものを持ち込み、家族の写真、カレンダー、似顔絵、幼馴染の写真、自作品のぬり絵等を飾って、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	
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	脱衣所の暖簾は温泉のマークを使用し、分かりやすい空間を作っている。自室の扉にも、暖簾やネームプレートを設置し、必要な箇所には手すりを設置し、安全な環境を作っている。		

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: 令和 3 年 4 月 7 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	35	骨折・切り傷・止血など応急手当や初期対応に関して、介護職員の中で知識・対応力にばらつきがあるため、どの職員でも緊急時に関する知識・対応力の向上が課題である。	医療職員が事業所内で介護職員に向けて、定期的な医療の勉強会を開催していくとともに、急変時・応急手当においてのマニュアルの定期的な見直しをしていく。	介護職員の中で、医療面での応急手当や初期対応において、不安な点や不明点があれば、医療職員へ意見を上げていき、全体会議の中の医療勉強会の内容に上げ、実際に応急手当のシミュレーションをするなど学べる機会を設ける。医療職員が急変時・応急手当においてのマニュアルの内容を見直しをしていく。外部の研修内容で応急手当についてあれば、職員へ参加を促す。	12ヶ月
2	39	職員が各入居者の情報について把握できていなかったり、日々の業務に追われ入居者の方々にとって充実した支援(個別支援等)が出来ていないため、入居者の情報を把握した上で本人の意向を確認しながら、その人らしい充実した支援の提供ができるよう、職員のスキル向上に努めていく必要がある。	勤務の中で、各職員が目標を持ち、勤務者同士で一日の入居者の方々の過ごし方について話し合い、充実した支援の提供をしていく。また、業務日誌の目標・評価の欄を活用し、一日のモニタリングを行う。	各自目標を持ち、勤務前に当日の職員で一日の支援についての話し合いを行い、勤務に臨む。業務日誌の目標の欄を活用し、目標に対してのモニタリングを行う。各入居者の情報把握に務めるため、良かった関わり・ヒヤリハット・情報発見シート等の作成を行い、職員間で情報共有する。	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。