

2020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	1495500603	事業の開始年月日	令和1年12月1日
		指定年月日	令和1年12月1日
法人名	(株)日本アメニティライフ協会		
事業所名	花物語みやまえ西		
所在地	(216-0015) 神奈川県川崎市宮前区菅生3-4-39		
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	27 名
		ユニット数	3 ユニット
自己評価作成日	令和2年8月15日	評価結果 市町村受理日	令和2年12月4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 <http://www.rakuraku.or.jp/kaigonavi/>

【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)】

桜などが咲き誇る綺麗な川沿いにあり、ゆったりと日々を過ごして頂ける環境です。散歩なども積極的に取り組み下肢筋力の低下を防ぐ事も出来ます。また、地域の方たちとの交流も出来、入居者様一人一人がその人らしく生き、老いてこそ豊かに過ごして頂けるような環境を心がけています。

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社フィールズ		
所在地	251-0024 神奈川県藤沢市鵠沼橋1-2-7 藤沢トーセイビル3階		
訪問調査日	令和2年10月1日	評価機関 評価決定日	令和2年11月24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)】

施設は、東急田園都市線の「溝口」駅から川崎市営バスに乗り、「蔵敷」バス停下車徒歩6分の閑静な住宅街にあります。令和1年12月に開設した鉄骨造り3階建て3ユニットのグループホームです。1階に地域交流室を設置しています。

<優れている点>

施設長は、理念を入職前研修や全体会議で説明して、全員で読み上げて確認するなど、施設の方針を周知・徹底しています。また、職員の言動が気になった場合、理念を基に話し合い、理念に基づいたケアの実践が行えるよう努めています。また、経験の少ない職員が多いなか、毎月のフロア会議、全体会議や施設内研修で、丁寧な指導を行っています。一方、日々の会話や会議、施設内研修や個人面談で、話しやすい環境を作り、職員の意見や提案に積極的に耳を傾けるようにしています。新型コロナ禍で外出など多くの制限を受けるなか、食事を楽しんでもらえるよう、好みに合わせて、食べられないものは別の食材に変更したり、土日の昼食はパン食を導入したりしています。また、食レクとして、カレーや焼きそば、ホットケーキなどを利用者と一緒に調理して、利用者に楽しんでもらえるよう努めています。

<工夫点>

家族には、利用者がリビングでくつろぐ様子や、レクリエーションの様子などの写真で構成した「ほんわかだより」を毎月送付しています。だよりには、職員から生活の様子、看護師から健康面の報告を個別に記載して案内しています。

【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 ~ 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	花物語みやまえ西
ユニット名	1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、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。	2019年12月1日に新規オープンし、未経験の職員が多数入職したこともあり地域密着型サービス・自分の施設の理念等を入職前研修を行い学んだ。理念は施設長が考え、毎月の職員全体会議にて共有し、玄関の見えやすい位置に掲示している。	安心・安全、地域交流、その人らしい生活、ありがとう、笑顔などをキーワードとした理念を掲げています。施設長は、職員の言動が気になった場合、理念を基に話し合い、理念の浸透を図っています。職員も判断に迷った時に理念を確認してケアを行っています。	
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。	基本的には2か月に一度、運営推進会議を当施設にて開催し、地域の方を招いて交流を持つが、コロナウィルスの影響にて施設内のみで行っている。近隣の方には積極的に挨拶や言葉を交わしている。地域交流室を所有しているが、感染予防のため開放できず。	地域交流は、散歩時の挨拶程度にとどまっています。コロナ終息後は、地域交流室を、自治会の集会や祭りの際に地域住民が集える場所として提供することや、認知症カフェの開催に活用することを考えています。傾聴ボランティアの受け入れも考えています。	新型コロナ禍で本格的な地域交流は行えていませんが、実施したいことは明確になっています。コロナ終息後の実現が期待されます。
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。	オープンして間もないうちにコロナウィルス感染症の影響にて地域の方に地域交流室を解放できず、地域貢献が困難な状況である。近隣の方とご挨拶した際に質問を受けることがあり、リーフレット等を渡し、当施設のお話をさせて頂いている。		
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。	コロナウィルス感染症の影響で、施設内の入館制限があり、1月の会議以降は、施設職員のみにての開催となっている。施設内でのレクリエーションや季節のイベントを積極的に開催しており、各フロアごとの報告をして改善点を話し合っている。	2ヶ月ごとに、自治会々長や民生委員、区職員、地域包括支援センター職員、利用者、家族をメンバーとして、開催することにしていきます。3月からは職員と利用者での開催となり、利用者の意見や要望を聞き出し、運営に反映させています。	
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取り組んでいる。	生活保護受給のご入居者様も多いため、区の担当者との連絡する機会が多く、体調の変化等は特に早目に伝えている。またご家族との関係が複雑な方については問題点を相談し、こちらでできることは積極的に対応するようにしている。	運営推進会議メンバーの区職員を通して、行政と連携を図っています。区保護課への訪問時や保護課職員の来訪時に、生活保護者の状況について情報を共有しています。区高齢・障害課には、介護認定の申請代行などの手続きで訪問しています。	

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
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。	開所から現在まで、身体拘束ゼロでケアを提供している。身体拘束についての勉強会を年2回開催し、身体拘束を正しく理解し、自身の介護について拘束に当たらないかを振り返っている。また、身体拘束適正化委員会を2ヵ月に1度開催して拘束をしない工夫について話し合っている。	運営推進会議で「身体拘束適正化検討委員会」を開催して、身体拘束の有無や、身体拘束をしない工夫について話し合っています。スピーチロックについて、研修や事例検討で職員の理解を深めています。外出願望の強い利用者には、職員が付き添い対応しています。	
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。	虐待防止の勉強会を開催し、どのようなことが虐待に当たるのかを職員に周知してもらっている。ケアの場面で、それは虐待では無いかと思われる時にはその場で伝えられる関係を築く。これはやってはいけないことをはっきり伝え合える環境作りをしている。		
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。	この階には成年後見制度を利用されているご入居者様がいないが、施設内には数名いるため、ご家族がいる方の対応とは異なる点があることを機会あるごとに説明している。		
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。	契約に関しては、施設長が時間を掛けて分かりやすいように説明している。ご入居に当たり、環境の変化に対する不安を理解し、ご本人の様子やご家族関係等も含めた個々の問題を察し、この施設に入居して良かったと思われるよう丁寧に行っている。		
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、お便りを送付し、介護スタッフからは生活面での様子・看護師からは健康面での報告を記入している。面会制限中であるため電話での対応が主となり、ご意見を頂いている。体調変化時には直接、電話連絡にて連携を図り、早目の連絡を心掛けている。	家族の意見・要望は、運営推進会議、面会（制限中）、電話連絡やメールで把握しています。家族から「利用者が太ったので減量させて欲しい」との要望があり、看護師やかかりつけ医と相談して、対応をかかりつけ医から家族に説明してもらった事があります。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	毎月、各フロアごとに分けて会議を行い今今に困っているかを話し合っている。また、毎月最終週に全体会議と施設内研修を行い職員全員と繋がる時間を設けている。また、定期定期に子個別での面談も行っている。	職員の意見・提案は、日々の会話やフロア会議、全体会議、施設内研修や個人面談（3、4ヶ月に1回）で把握し、運営に反映しています。職員から「施設長が、新人を指導しているところを見てスキルアップしたい」との要望があり、実施しています。	
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。	施設長は出勤時、施設内を周り、職員や入居者ごとに時間を作っている。また、奨学金制度を使い積極的に資格取得に貢献し、職員のスキルと向上心を重視している。休憩室も設けており、職員同士が話し合える場所の提供をしている。		
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。	新人職員については、入職して1か月はペアをつけ、入居者様への対応や、技術を横につき指導している。外部研修については、川崎市から来る、お知らせを休憩室などに置き職員が興味を持てる機会を作っている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている。	私どもの会社は同じ地区に何施設も併設しているため、見学や意見交換が出来る環境にある。また、包括支援センターなどに足を運び、連絡会などが開かれていないかなどチェックしているが現在はコロナの影響で交流会などは開催されていない。		
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。	サービス開始前は必ずご家族様と本人に会い、これまでの生活状況や現在の状況の把握に努めている。ご本人の不安要素を取り除く為に専門知識を持った、看護師やケアマネージャーなどとも譲許の把握をしている。職員にも事前に情報を提供している。		

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、関係づくりを努めている。	ご家族様の心身に届くよう、ゆっくりと話せる場所での話し合いをしている。これもでの苦労や悲しみなどに耳を傾け、が家族様の負担軽減に努めている。質問等にもゆっくり丁寧に話し誤解がないように進めている。		
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。	相談時にご家族の思いやご本人の思いを丁寧に聞き、必要なサービスは何かを見極め、可能な限り柔軟な対応をしている。早急な対応が必要な方に関しては、病院や包括等とも連携を図りよりスピーディーな対応を心がけている。		
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。	入居者様は人生の大先輩である事は常に職員に伝えている。その人がその人らしく生きるためには、私たち職員が家族となり、その方の心に寄り添うケアを大切にしている。昔得意だったものや趣味などを聞き一緒に何かを成し遂げ、自身や生きがいに繋げている。		
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。	毎月、施設で便りを作成しご家族様へお送りしている。一人一人に向けたコメントを職員と看護師にて記入し日々の様子を伝えている。また、来所時にはコロナの影響で面会自粛だが、三密を避けご面会なども場合によっては行っている。		
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。	現在はコロナの影響で自由に外出が出来ないが、以前は近隣に住む友人宅に行ったり、ご家族様と毎週末外出しカラオケを楽しまれたりしている。また、手紙や電話のやり取りは現在も行っています。	入居時のアセスメントや家族からの情報で入居者の生活歴を把握しています。利用者に馴染みの雑誌の購読、化粧品購入の支援や、家族が持参する馴染みのヨーグルト、飲料などの取り次ぎを行っています。趣味の裁縫、編み物や読書を継続している利用者もいます。	

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
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。	入居者様の性格などを職員で把握し、席の場所などから検討し楽しく過ごせるようしている。また、気分が乗らない時などは職員と二人になり話をする時間など設けている。食事や、お茶の時間などは、職員も中に入り、話す機会を多く持つよう心掛けている。		
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。	昨年12月にオープンし退去者は1名となっている。その際病院などへ看護サマリー・介護サマリーなど必要なものはすばやく準備している。		
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。	日々の生活の中でご本人が求めている事を施設として捉えていけるよう努力している。言葉や顔色などに変化があれば都度に施設長に報告しご家族様に意見を求めたり、施設で出来る事は行っている。何に困っているのかに耳を傾ける事が大切と考える。	入居前に病院や自宅を訪問して生活歴などを確認しています。職員は、入浴の時間を大切にし、思いや意向の把握に努めています。意思疎通が困難な利用者には、家族からの情報や利用者の行動、表情から推測しています。情報は申し送りノートで共有しています。	
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。	ご本人のこれまでの歴史などを細かくご家族様に聞きその方への理解に繋げている。また、プライバシーの触れる事ですので、職員については、プライバシー保護の研修を行っている。		
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。	入居者一人一人の生活リズムや習慣。また、小さな変化でも職員間で共有し、朝の申し送り時に確認している。普段と違う行動や言動があった際には記録用紙に記載し残している。		

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。	ご本人とご家族様には日々の関わりの中で、現在の思いなどを聞き反映させている。その人を良く知る居室担当などにモニタリングなどしてもらいより、ご本人の思いに近い介護計画になるよう心掛けている。	入居時に暫定プランを作り、3ヶ月以内に本プランを作成しています。本プランは、3ヶ月ごとのモニタリングを踏まえて、利用者・家族の要望と医療関係者の意見を反映して、通常6ヶ月ごとに見直しています。状態に変化があれば随時見直しています。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている。	個別に1日の記録があり、食事量・水分・排泄・入浴など記載している。また、日々の様子の変化などがあれば、記録に書き職員で共有している。		
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。	通院や、緊急の受診に関しては基本ご家族様対応となっては居るが、ご家族様の状況で難しい時は施設で対応している。		
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。	月に2回運営推進会議にて民生委員や包括支援センター、役所の方たちとの交流の場を設けているがコロナの影響にて現在は職員と入居者で行っている。訪問理美容なども利用している。		
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。	事業者の協力医で満足しているご家族様が多いが、以前から通院している病院などへ継続されて行かれている方も数名いる。ご家族様の同行が難しい時は施設で対応している。	内科、皮膚科、眼科、歯科等の協力医療機関が往診しています。入居後家族が遠方に転居した利用者などに対して、職員が病院付き添いを行っています。毎月家族に送る「お便り」に看護師記入欄を設け、利用者の体調等を連絡しています。	

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
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。	看護職員を配置し、入居者の健康管理や、医療面での相談、助言などを行っている。看護師が居ない時間は職員で変化などを察知し看護師に報告し、協力医に繋ぎ早い段階での対応をしている。		
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。	入院時にサマリー持参し、ご本人の情報や経過を迅速に伝えている。ご家族とこまめに連絡を取り合い、状態の経過を把握し、状態に応じて今後の対応を往診医に相談し、早期の受け入れ体制を整えるため面会やSWとの連絡を積極的にしている。		
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。	認知症もしくは持病の進行により、施設での生活が困難な状況と判断した場合、往診医とご家族・施設職員での話し合いの場を早期に設け、可能な限り看取りも含めて、ご本人やご家族の希望に添ったケアを提供できるよう努めている。	入居時に重度化の指針及び看取りに関する指針について利用者から同意書もらっています。今春一人の利用者が終末期を迎えたため、臨時に職員研修を行い、対応方法を共有して看取っています。11月にも施設内研修で看取りに関するガイドラインを学ぶ予定です。	
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。	急変時の対応についての勉強会を開催し、事故が発生しやすいケースについて具体的に対応の仕方を伝える。夜勤者に対しては個別の能力に応じて、夜間の緊急対応について説明し、対応のチャートを掲示している。		
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。	半年に1度消防点検を行っている。また、備蓄品も十分な数を用意している。それにプラスし日々の食事が冷凍で3日分ほど各フロアに保管しているものも合わせると十分な量になる。	長期保存水など倉庫に常温備蓄品があり、リストを作成して管理しています。地域交流スペースに日々の食事を冷凍保存しています。消防計画を作成し、4月に避難訓練を行っています。地震発生時・火災発生時の対応方法もマニュアル化されています。	新型コロナ禍終息後には消防署・地域との協力を得た避難訓練を実施することが期待されます。

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。	介助に入る前などはフロアで大きな声などで話さず個別対応を心がけている。入居者様の情報や外部との情報については、鍵の付いた書庫にて保管している。	新入職員は初日に施設長について回ることで人格を尊重した支援方法を学んでいます。個人情報については、各職員が冊子を持ち、施設内研修を受けています。施設長は不適切な支援を見過ごさず、その場で担当を交代させ、場所を変えて指導しています。	
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。	一人一人の好みにあった食べ物、飲み物など職員間で共有し、多数用意している。また、今日やる事など朝の体操の時間に職員を入れ話し、積極的に入居者様に決めて頂いている。		
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。	食事時間や入浴の曜日などはある程度こちらで決めているが、その日の体調などに合わせて曜日や時間を変えたりと出来るだけペースを合わせている。また、自室にて過ごされる事が多い方は職員が個別で対応し今何を望んでいるかなど聞きだす。		
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。	男性の入居者様は毎日、髭剃りをして、日中はこれまでの習慣でスーツに着替えられる方はその人らしい服装で過ごしていただいている。女性の入居者様にはお化粧をされたり、一日に何度も着替えをされる方にはこだわりの装いをされるお手伝いしている。		
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。	麺類の提供の時は、冷たい温かいどちらがお好みかに対応したり、月に一度はカレーや焼きそば・ホットケーキ等をご入居者様と一緒に調理して食べるイベントを行っている。ベランダで野菜を育てて、ご入居者様と一緒に水やりや草取り等をして育てている。	アレルギーだけでなく、青魚など嫌いなものの食札も作り、主菜を複数種類用意して対応しています。週末の昼食にはパンを出し、メニューにバラエティーを持たせています。調理イベントのほかに、誕生日のケーキのデコレーションも皆で楽しんでいます。	

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。	往診医が定期的に行う血液検査の結果で栄養状態を確認し、個別に主食の増量や塩分水分の制限を行っている。月に一度、全員の体重測定を行い、著しい減少に対しては高カロリーー捕食を医師に相談している。状態に応じて食形態を見直している。		
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。	毎食後に、ご自身でできる方は準備と見守りを行い、できない方は職員が口腔ケアを行う。歯科往診医が週1回入っており、初回に全員チェックされているため、トラブルがあれば相談し対応して頂いている。義歯は夜間、預かり洗浄剤で清潔にしている。		
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。	パットやリハビリパンツへの移行はご家族様に現在の状況を伝え、ご理解を頂いてから使用している。日中は積極的にトイレ誘導し、夜間は睡眠状況に応じて検討する。失禁よりプライドを傷つけないように定時誘導を行い、失禁を減らす取り組みをしている。	大・中・通常サイズの広さのトイレを各フロアに設置し、利用しやすくしています。各利用者の排泄パターンに合わせた定時誘導を行うことでパットの使用数や失禁が減っています。各フロア会議で誘導を拒否する利用者への支援方法を検討し、工夫を重ねています。	
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。	水分は1日1000cc以上を目標に提供時間を分けて、こまめな補水を行っている。自力で出すことが困難なのか、硬くて出にくいのか排便の状態を把握しそれに合わせた内服薬を医師に相談して調整している。		
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。	基本的には週2回で曜日を決めて入浴を提供しているが、ご本人の入りたいタイミングや体調に応じて、日にちや時間は臨機応変に変更し対応している。拒否される方には誘導の仕方やタイミングを考えたり、職員を代えて対応している。	頻度・曜日・時間帯の変更に対応するだけでなく、夏は週3回シャワー浴にするとか、希望すれば同性介助を行うなど、気候や本人の状況に合わせて入浴を提供しています。各浴室に浴室暖房機を設置しており、機械浴可能な浴室も1階に設けています。	

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。	日中は脳トレや体操等、その方のお好きなことを職員と一緒に楽しんで頂いている。その日の体調や気分でも内容の変更を行い、無理をせずに参加できる環境作りをしている。		
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。	個々の薬情をファイリングしており、最新のものに更新している。どのような薬を飲んでいるかカラー写真付きで介護スタッフにも分かりやすくし、また往診時に変更があれば看護師が連絡ノートに記入し、口頭でも変更と副作用と注意点を説明している。		
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。	職員と一緒に食器洗い・洗濯物たたみ・自分のお部屋のお掃除等を行って頂いている。植物がお好きな方には野菜の水やりやお手入れを一緒に行い、興味のあることを見つけている。お手伝い頂いた後には職員から感謝の気持ちを伝えている。		
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。	コロナウイルス感染症の影響で外出は制限されているため、散歩は出来ず、施設の周囲のみ一時的に職員が付き添い、車いすや歩行で外出していた。	現在は敷地内を歩いたり1階のベランダで湯茶を飲んだりする程度ですが、帰宅願望の強い利用者には特に敷地内の散歩の時間を多く取っています。コロナ禍が終息したら法人のマイクロバスを借りて羽田空港などへの遠出を計画しています。	
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。	本人とご家族の希望がある場合は少額の金銭を所持している方もいる。買い物に行きたい願望の強い方に対してはご家族が来られた時に、ご自分のお財布を持って外出されている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	手紙を書ける方には、ご家族と手紙のやり取りをしているためお手伝いしている。家族に電話を掛けたい希望があった場合は、ご家族の就労状況を考慮し、出やすい時間に連絡するようにしている。		
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。	皆さんで過ごすフロアは入居者様同士で考え作成した物などを飾っている。また、人生の大先輩ですので幼稚園のようにならないよう心掛けている。ご本人が使用する茶碗、箸、湯飲みなどは使い慣れたものを準備して頂きどこか懐かしく感じられるようにしている。	共用空間は控えめでかつ季節感のある飾りつけをしています。折り紙で作った大きな藤の飾りは利用者の提案から生まれました。また「みんなの本コーナー」を2階に設け、定期的に入れ替えをして楽しんでもらっています。地域交流スペースも油絵制作など個別の趣味活動に使っています。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所 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。	玄関ホールには椅子があり外を見ながらゆっくり出来るスペースあり。また、地域交流スペースもあり自由に広い空間に行く事が出来る。また、テーブルの配置も動線を十分に確保した配置になっている。		
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。	ご家族様やご本人には、自宅で使い慣れた物を準備して頂いている。何十年と使っているタンスや椅子などを置き我が家のような空間作りを心掛けている。若い時の写真や、お孫さんの写真なども飾り懐かしく、そして温かい毎日の提供に努めている。	新しいものよりも昔から使っていた家具を持ち込んでもらい、ホームで作った作品、写真を飾ったりして、それぞれの個性が生かされた居室になっています。利用者の動きを見てベッドの位置を変えるなど、安全面にも配慮しています。	
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。	月に1度、フロア別に会議を行っている。その中で入居者様の変化や、今まで出来ていたことが出来なくなってきたなど話し合い、今後どのように残された力を使ってその人らしく最期まで生きられるか。など常に職員間で共有する。		

事業所名	花物語みやまえ西
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、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。	2019年12月1日に新規オープンし、未経験の職員が多数入職したこともあり地域密着型サービス・自分の施設の理念等を入職前研修を行い学んだ。理念は施設長が考え、毎月の職員全体会議にて共有し、玄関の見えやすい位置に掲示している。		
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。	基本的には2カ月に一度、運営推進会議を当施設にて開催し、地域の方を招いて交流を持つが、コロナウィルスの影響にて施設内のみで行っている。近隣の方には積極的に挨拶や言葉を交わしている。地域交流室を所有しているが、感染予防のため開放できず。		
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。	オープンして間もないうちにコロナウィルス感染症の影響にて地域の方に地域交流室を解放できず、地域貢献が困難な状況である。近隣の方とご挨拶した際に質問を受けることがあり、リーフレット等を渡し、当施設のお話しをさせて頂いている。		
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。	コロナウィルス感染症の影響で、施設内の入館制限があり、1月の会議以降は、施設職員のみにての開催となっている。施設内でのレクリエーションや季節のイベントを積極的に開催しており、各フロアごとの報告をして改善点を話し合っている。		
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。	生活保護受給のご入居者様も多く、区の担当者との連絡する機会が多く、体調の変化等は特に早目に伝えている。またご家族との関係が複雑な方については問題点を相談し、こちらでできることは積極的に対応するようにしている。		

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。	開所から現在まで、身体拘束ゼロでケアを提供している。身体拘束についての勉強会を年2回開催し、身体拘束を正しく理解し、自身の介護について拘束に当たらないかを振り返っている。また、身体拘束適正化委員会を2ヵ月に1度開催して拘束をしない工夫について話し合っている。		
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。	虐待防止の勉強会を開催し、どのようなことが虐待に当たるのかを職員に周知してもらっている。ケアの場面で、それは虐待では無いかと思われる時にはその場で伝えられる関係を築く。これはやってはいけないことをはっきり伝え合える環境作りをしている。		
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。	この階には成年後見制度を利用されているご入居者様がないが、施設内には数名いるため、ご家族がいる方の対応とは異なる点があることを機会あるごとに説明している。		
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。	契約に関しては、施設長が時間を掛けて分かりやすいように説明している。ご入居に当たり、環境の変化に対する不安を理解し、ご本人の様子やご家族関係等も含めた個々の問題点を察し、この施設に入居して良かったと思われるよう丁寧に行っている。		
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、お便りを送付し、介護スタッフからは生活面での様子・看護師からは健康面での報告を記入している。面会制限中であるため電話での対応が主となり、ご意見を頂いている。体調変化時には直接、電話連絡にて連携を図り、早目の連絡を心掛けている。		

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
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。	毎月、各フロアごとに分けて会議を行い今何に困っているかを話し合っている。また、毎月最終週に全体会議と施設内研修を行い職員全員と繋がる時間を設けている。また、定期的に子個別での面談も行っている。		
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。	施設長は出勤時、施設内を周り、職員や入居者と一緒に時間を作っている。また、奨学金制度を使い積極的に資格取得に貢献し、職員のスキルと向上心を重視している。休憩室も設けており、職員同士が話し合える場所の提供をしている。		
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。	新人職員については、入職して1か月はベアをつけ、入居者様への対応や、技術を横につき指導している。外部研修については、川崎市から来る、お知らせを休憩室などに置き職員が興味を持てる機会を作っている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている。	私どもの会社は同じ地区に何施設も併設しているため、見学や意見交換が出来る環境にある。また、包括支援センターなどに足を運び、連絡会などが開かれていないかなどチェックしているが現在はコロナの影響で交流会などは開催されていない。		
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。	サービス開始前は必ずご家族様と本人に会い、これまでの生活状況や今現在の状況の把握に努めている。ご本人の不安要素を取り除く為に専門知識を持った、看護師やケアマネージャーなどとも譲許の把握をしている。職員にも事前に情報を提供している。		

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。	ご家族様の心身に届くよう、ゆっくりと話せる場所での話し合いをしている。これもでの苦労や悲しみなどに耳を傾け、が家族様の負担軽減に努めている。質問等にもゆっくり丁寧に話し誤解がないように進めている。		
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。	相談時にご家族の思いやご本人の思いを丁寧に聞き、必要なサービスは何かを見極め、可能な限り柔軟な対応をしている。早急な対応が必要な方に関しては、病院や包括等とも連携を図りよりスピーディーな対応を心がけている。		
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。	入居者様は人生の大先輩である事は常に職員に伝えている。その人がその人らしく生きるためには、私たち職員が家族となり、その方の心に寄り添うケアを大切にしている。昔得意だったものや趣味などを聞き一緒に何かを成し遂げ、自身や生きがいに繋げている。		
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。	毎月、施設で便りを作成しご家族様へお送りしている。一人一人に向けたコメントを職員と看護師にて記入し日々の様子を伝えている。また、来所時にはコロナの影響で面会自粛だが、三密を避けご面会なども場合によっては行っている。		
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。	現在はコロナの影響で自由に外出が出来ないが、以前は近隣に住む友人宅に行ったり、ご家族様と毎週末外出しカラオケを楽しまれたりしている。また、手紙や電話のやり取りは現在も行っています。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	入居者様の性格などを職員で把握し、席の場所などから検討し楽しく過ごせるようしている。また、気分が乗らない時などは職員と二人になり話をする時間など設けている。食事や、お茶の時間などは、職員も中に入り、話す機会を多く持つよう心掛けている。		
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。	昨年の12月にオープンし退去者は1名となっている。その際病院などへ看護サマリー・介護サマリーなど必要なものはすばやく準備している。		
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。	日々の生活の中でご本人が求めている事を施設として捉えていけるよう努力している。言葉や顔色などに変化があれば都度に施設長に報告しご家族様に意見を求めたり、施設で出来る事は行っている。何に困っているのかに耳を傾ける事が大切と考える。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている。	ご本人のこれまでの歴史などを細かくご家族様に聞きその方への理解に繋げている。また、プライバシーの触れる事ですので、職員については、プライバシー保護の研修を行っている。		
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。	入居者一人一人の生活リズムや習慣。また、小さな変化でも職員間で共有し、朝の申し送り時に確認している。普段と違う行動や言動があった際には記録用紙に記載し残している。		

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。	ご本人とご家族様には日々の関わりの中で、現在の思いなどを聞き反映させている。その人を良く知る居室担当などにモニタリングなどしてもらいより、ご本人の思いに近い介護計画になるよう心掛けている。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている。	個別に1日の記録があり、食事量・水分・排泄・入浴など記載している。また、日々の様子の变化などがあれば、記録に書き職員で共有している。		
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。	通院や、緊急の受診に関しては基本ご家族様対応となっては居るが、ご家族様の状況で難しい時は施設で対応している。		
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。	月に2回運営推進会議にて民生委員や包括支援センター、役所の方たちとの交流の場を設けているがコロナの影響にて現在は職員と入居者で行っている。訪問理美容なども利用している。		
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。	事業者の協力医で満足しているご家族様が多いが、以前から通院している病院などへ継続されて行かれている方も数名いる。ご家族様の同行が難しい時は施設で対応している。		

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。	看護職員を配置し、入居者の健康管理や、医療面での相談、助言などを行っている。看護師が居ない時間は職員で変化などを察知し看護師に報告し、協力医に繋ぎ早い段階での対応をしている。		
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。	入院時にサマリー持参し、ご本人の情報や経過を迅速に伝えている。ご家族とこまめに連絡を取り合い、状態の経過を把握し、状態に応じて今後の対応を往診医に相談し、早期の受け入れ体制を整えるため面会やSWとの連絡を積極的に行っている。		
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。	認知症もしくは持病の進行により、施設での生活が困難な状況と判断した場合、往診医とご家族・施設職員での話し合いの場を早期に設け、可能な限り看取りも含めて、ご本人やご家族の希望に添ったケアを提供できるよう努めている。		
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、実践力を身につけている。	急変時の対応についての勉強会を開催し、事故が発生しやすいケースについて具体的に対応の仕方を伝える。夜勤者に対しては個別の能力に応じて、夜間の緊急対応について説明し、対応のチャートを掲示している。		
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。	半年に1度消防点検を行っている。また、備蓄品も十分な数を用意している。それにプラスし日々の食事が冷凍で3日分ほど各フロアに保管しているものも合わせると十分な量になる。		

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。	介助に入る前などはフロアで大きな声などで話さず個別対応を心がけている。入居者様の情報や外部との情報については、鍵の付いた書庫にて保管している。		
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。	一人一人の好みにあった食べ物、飲み物など職員間で共有し、多数用意している。また、今日やる事など朝の体操の時間に職員を入れ話し、積極的に入居者様に決めて頂いている。		
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。	食事時間や入浴の曜日などはある程度こちらで決めているが、その日の体調などに合わせて曜日や時間を変えたりと出来るだけペースを合わせている。また、自室にて過ごされる事が多い方は職員が個別で対応し今何を望んでいるかなど聞きだす。		
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。	男性の入居者様は毎日、髭剃りをして、日中はこれまでの習慣でスーツに着替えられる方はその人らしい服装で過ごしていただいている。女性の入居者様にはお化粧をされたり、一日に何度も着替えをされる方にはこだわりの装いをされるお手伝いしている。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている。	麺類の提供の時は、冷たい温かいどちらがお好みかに対応したり、月に一度はカレーや焼きそば・ホットケーキ等をご入居者様と一緒に調理して食べるイベントを行っている。ベランダで野菜を育てて、ご入居者様と一緒に水やりや草取り等をして育てている。		

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。	往診医が定期的に行う血液検査の結果で栄養状態を確認し、個別に主食の増量や塩分水分の制限を行っている。月に一度、全員の体重測定を行い、著しい減少に対しては高カロリー捕食を医師に相談している。状態に応じて食形態を見直している。		
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。	毎食後に、ご自身でできる方は準備と見守りを行い、できない方は職員が口腔ケアを行う。歯科往診医が週1回入っており、初回に全員チェックされているため、トラブルがあれば相談し対応して頂いている。義歯は夜間、預かり洗浄剤で清潔にしている。		
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。	パットやリハビリパンツへの移行はご家族様に現在の状況を伝え、ご理解を頂いてから使用している。日中は積極的にトイレ誘導し、夜間は睡眠状況に応じて検討する。失禁よりプライドを傷つけないように定時誘導を行い、失禁を減らす取り組みをしている。		
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。	水分は1日1000cc以上を目標に提供時間を分けて、こまめな補水を行っている。自力で出すことが困難なのか、硬くて出にくいのか排便の状態を把握しそれに応じた内服薬を医師に相談して調整している。		
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。	基本的には週2回で曜日を決めて入浴を提供しているが、ご本人の入りたいタイミングや体調に応じて、日にちや時間は臨機応変に変更し対応している。拒否される方には誘導の仕方やタイミングを考えたり、職員を代えて対応している。		

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の状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している。	日中は脳トレや体操等、その方のお好きなことを職員と一緒に楽しんで頂いている。その日の体調や気分で内容の変更を行い、無理をせずに参加できる環境作りをしている。		
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。	個々の薬情をファイリングしており、最新のものに更新している。どのような薬を飲んでいるかカラー写真付きで介護スタッフにも分かりやすくし、また往診時に変更があれば看護師が連絡ノートに記入し、口頭でも変更と副作用と注意点を説明している。		
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。	職員と一緒に食器洗い・洗濯物たたみ・自分のお部屋のお掃除等を行って頂いている。植物がお好きな方には野菜の水やりやお手入れを一緒に行い、興味のあることを見つけている。お手伝い頂いた後には職員から感謝の気持ちを伝えている。		
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。	コロナウィルス感染症の影響で外出は制限されているため、散歩は出来ず、施設の周囲のみ一時的に職員が付き添い、車いすや歩行で外出していた。		
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	本人とご家族の希望がある場合は少額の金銭を所持している方もいる。買い物に行きたい願望の強い方に対してはご家族が来られた時に、ご自分のお財布を持って外出されている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	手紙を書ける方には、ご家族と手紙のやり取りをしているためお手伝いしている。家族に電話を掛けたい希望があった場合は、ご家族の就労状況を考慮し、出やすい時間に連絡するようにしている。		
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。	皆さんで過ごすフロアは入居者様同士で作成した物などを飾っている。また、人生の大先輩ですので幼稚園のようにならないよう心掛けている。ご本人が使用する茶碗、箸、湯飲みなどは使い慣れたものを準備して頂きどこか懐かしく感じられるようにしている。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所 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。	玄関ホールには椅子があり外を見ながらゆっくり出来るスペースあり。また、地域交流スペースもあり自由に広い空間に行く事が出来る。また、テーブルの配置も動線を十分に確保した配置になっている。		
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。	ご家族様やご本人には、自宅で使い慣れた物を準備して頂いている。何十年と使っているタンスや椅子などを置き我が家のような空間作りを心掛けている。若い時の写真や、お孫さんの写真なども飾り懐かしく、そして温かい毎日の提供に努めている。		
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。	月に1度、フロア別に会議を行っている。その中で入居者様の変化や、今まで出来ていたことが出来なくなってきたなど話し合い、今後どのように残された力を使ってその人らしく最期まで生きられるか。など常に職員間で共有する。		

事業所名	花物語みやまえ西
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、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。	2019年12月1日に新規オープンし、未経験の職員が多数入職したこともあり地域密着型サービス・自分の施設の理念等を入職前研修を行い学んだ。理念は施設長が考え、毎月の職員全体会議にて共有し、玄関の見えやすい位置に掲示している。		
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。	基本的には2カ月に一度、運営推進会議を当施設にて開催し、地域の方を招いて交流を持つが、コロナウィルスの影響にて施設内のみで行っている。近隣の方には積極的に挨拶や言葉を交わしている。地域交流室を所有しているが、感染予防のため開放できず。		
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。	オープンして間もないうちにコロナウィルス感染症の影響にて地域の方に地域交流室を解放できず、地域貢献が困難な状況である。近隣の方とご挨拶した際に質問を受けることがあり、リーフレット等を渡し、当施設のお話しをさせて頂いている。		
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。	コロナウィルス感染症の影響で、施設内の入館制限があり、1月の会議以降は、施設職員のみにての開催となっている。施設内でのレクリエーションや季節のイベントを積極的に開催しており、各フロアごとの報告をして改善点を話し合っている。		
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に取り組んでいる。	生活保護受給のご入居者様も多いため、区の担当者との連絡する機会は多く、体調の変化等は特に早目に伝えている。またご家族との関係が複雑な方については問題点を相談し、こちらでできることは積極的に対応するようにしている。		

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。	開所から現在まで、身体拘束ゼロでケアを提供している。身体拘束についての勉強会を年2回開催し、身体拘束を正しく理解し、自身の介護について拘束に当たらないかを振り返っている。また、身体拘束適正化委員会を2カ月に1度開催して拘束をしない工夫について話し合っている。		
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。	虐待防止の勉強会を開催し、どのようなことが虐待に当たるのかを職員に周知してもらっている。ケアの場面で、それは虐待では無いかと思われる時にはその場で伝えられる関係を築く。これはやってはいけないことをはっきり伝え合える環境作りをしている。		
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。	この階には成年後見制度を利用されているご入居者様が居るため、職員会議などで共有している。		
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。	契約に関しては、施設長が時間を掛けて分かりやすいように説明している。ご入居に当たり、環境の変化に対する不安を理解し、ご本人の様子やご家族関係等も含めた個々の問題点を察し、この施設に入居して良かったと思われるよう丁寧に行っている。		
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、お便りを送付し、介護スタッフからは生活面での様子・看護師からは健康面での報告を記入している。面会制限中であるため電話での対応が主となり、ご意見を頂いている。体調変化時には直接、電話連絡にて連携を図り、早目の連絡を心掛けている。		

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
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。	毎月、各フロアごとに分けて会議を行い今何に困っているかを話し合っている。また、毎月最終週に全体会議と施設内研修を行い職員全員と繋がる時間を設けている。また、定期定期に子個別での面談も行っている。		
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。	施設長は出勤時、施設内を周り、職員や入居者と一緒に時間を作っている。また、奨学金制度を使い積極的に資格取得に貢献し、職員のスキルと向上心を重視している。休憩室も設けており、職員同士が話し合える場所の提供をしている。		
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。	新人職員については、入職して1か月はペアをつけ、入居者様への対応や、技術を横につき指導している。外部研修については、川崎市から来る、お知らせを休憩室などに置き職員が興味を持てる機会を作っている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている。	私どもの会社は同じ地区に何施設も併設しているため、見学や意見交換が出来る環境にある。また、包括支援センターなどに足を運び、連絡会などが開かれていないかなどチェックしているが現在はコロナの影響で交流会などは開催されていない。		
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。	サービス開始前は必ずご家族様と本人に会い、これまでの生活状況や今現在の状況の把握に努めている。ご本人の不安要素を取り除く為に専門知識を持った、看護師やケアマネージャーなどとも譲許の把握をしている。職員にも事前に情報を提供している。		

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。	ご家族様の心身に届くよう、ゆっくりと話せる場所での話し合いをしている。これもでの苦労や悲しみなどに耳を傾け、が家族様の負担軽減に努めている。質問等にもゆっくり丁寧に話し誤解がないように進めている。		
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。	相談時にご家族の思いやご本人の思いを丁寧に聞き、必要なサービスは何かを見極め、可能な限り柔軟な対応をしている。早急な対応が必要な方に関しては、病院や包括等とも連携を図りよりスピーディーな対応を心がけている。		
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。	入居者様は人生の大先輩である事は常に職員に伝えている。その人がその人らしく生きるためには、私たち職員が家族となり、その方の心に寄り添うケアを大切にしている。昔得意だったものや趣味などを聞き一緒に何かを成し遂げ、自身や生きがいに繋げている。		
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。	毎月、施設で便りを作成しご家族様へお送りしている。一人一人に向けたコメントを職員と看護師にて記入し日々の様子を伝えている。また、来所時にはコロナの影響で面会自粛だが、三密を避けご面会なども場合によっては行っている。		
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。	現在はコロナの影響で自由に外出が出来ないが、以前は近隣に住む友人宅に行ったり、ご家族様と毎週末外出しカラオケを楽しまれたりしている。また、手紙や電話のやり取りは現在も行っています。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	入居者様の性格などを職員で把握し、席の場所などから検討し楽しく過ごせるようしている。また、気分が乗らない時などは職員と二人になり話をする時間など設けている。食事や、お茶の時間などは、職員も中に入り、話す機会を多く持つよう心掛けている。		
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。	昨年の12月にオープンし退去者は1名となっている。その際病院などへ看護サマリー・介護サマリーなど必要なものはすばやく準備している。		
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。	日々の生活の中でご本人が求めている事を施設として捉えていけるよう努力している。言葉や顔色などに変化があれば都度に施設長に報告しご家族様に意見を求めたり、施設で出来る事は行っている。何に困っているのかに耳を傾ける事が大切と考える。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている。	ご本人のこれまでの歴史などを細かくご家族様に聞きその方への理解に繋げている。また、プライバシーの触れる事ですので、職員については、プライバシー保護の研修を行っている。		
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。	入居者一人一人の生活リズムや習慣。また、小さな変化でも職員間で共有し、朝の申し送り時に確認している。普段と違う行動や言動があった際には記録用紙に記載し残している。		

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。	ご本人とご家族様には日々の関わりの中で、現在の思いなどを聞き反映させている。その人を良く知る居室担当などにモニタリングなどしてもらいより、ご本人の思いに近い介護計画になるよう心掛けている。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている。	個別に1日の記録があり、食事量・水分・排泄・入浴など記載している。また、日々の様子の変化などがあれば、記録に書き職員で共有している。		
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。	通院や、緊急の受診に関しては基本ご家族様対応となつては居るが、ご家族様の状況で難しい時は施設で対応している。		
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。	月に2回運営推進会議にて民生委員や包括支援センター、役所の方たちとの交流の場を設けているがコロナの影響にて現在は職員と入居者で行っている。訪問理美容なども利用している。		
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。	事業者の協力医で満足しているご家族様が多いが、以前から通院している病院などへ継続されて行かれている方も数名いる。ご家族様の同行が難しい時は施設で対応している。		

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。	看護職員を配置し、入居者の健康管理や、医療面での相談、助言などを行っている。看護師が居ない時間は職員で変化などを察知し看護師に報告し、協力医に繋ぎ早い段階での対応をしている。		
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。	入院時にサマリー持参し、ご本人の情報や経過を迅速に伝えている。ご家族とこまめに連絡を取り合い、状態の経過を把握し、状態に応じて今後の対応を往診医に相談し、早期の受け入れ体制を整えるため面会やSWとの連絡を積極的にしている。		
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。	認知症もしくは持病の進行により、施設での生活が困難な状況と判断した場合、往診医とご家族・施設職員での話し合いの場を早期に設け、可能な限り看取りも含めて、ご本人やご家族の希望に添ったケアを提供できるよう努めている。		
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。	急変時の対応についての勉強会を開催し、事故が発生しやすいケースについて具体的に対応の仕方を伝える。夜勤者に対しては個別の能力に応じて、夜間の緊急対応について説明し、対応のチャートを掲示している。		
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。	半年に1度消防点検を行っている。また、備蓄品も十分な数を用意している。それにプラスし日々の食事が冷凍で3日分ほど各フロアに保管しているものも合わせると十分な量になる。		

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。	介助に入る前などはフロアで大きな声などで話さず個別対応を心がけている。入居者様の情報や外部との情報については、鍵の付いた書庫にて保管している。		
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。	一人一人の好みにあった食べ物、飲み物など職員間で共有し、多数用意している。また、今日やる事など朝の体操の時間に職員を入れ話し、積極的に入居者様に決めて頂いている。		
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。	食事時間や入浴の曜日などはある程度こちらで決めているが、その日の体調などに合わせて曜日や時間を変えたりと出来るだけペースを合わせている。また、自室にて過ごされる事が多い方は職員が個別で対応し今何を望んでいるかなど聞きだす。		
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。	男性の入居者様は毎日、髭剃りをして、日中はこれまでの習慣でスーツに着替えられる方はその人らしい服装で過ごしていただいている。女性の入居者様にはお化粧をされたり、一日に何度も着替えをされる方にはこだわりの装いをされるお手伝いしている。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている。	麺類の提供の時は、冷たい温かいどちらがお好みかに対応したり、月に一度はカレーや焼きそば・ホットケーキ等をご入居者様と一緒に調理して食べるイベントを行っている。ベランダで野菜を育てて、ご入居者様と一緒に水やりや草取り等をして育てている。		

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。	往診医が定期的に行う血液検査の結果で栄養状態を確認し、個別に主食の増量や塩分水分の制限を行っている。月に一度、全員の体重測定を行い、著しい減少に対しては高カロリー捕食を医師に相談している。状態に応じて食形態を見直している。		
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。	毎食後に、ご自身でできる方は準備と見守りを行い、できない方は職員が口腔ケアを行う。歯科往診医が週1回入っており、初回に全員チェックされているため、トラブルがあれば相談し対応して頂いている。義歯は夜間、預かり洗浄剤で清潔にしている。		
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。	パットやリハビリパンツへの移行はご家族様に現在の状況を伝え、ご理解を頂いてから使用している。日中は積極的にトイレ誘導し、夜間は睡眠状況に応じて検討する。失禁よりプライドを傷つけないように定時誘導を行い、失禁を減らす取り組みをしている。		
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。	水分は1日1000cc以上を目標に提供時間を分けて、こまめな補水を行っている。自力で出すことが困難なのか、硬くて出にくいのか排便の状態を把握しそれに応じた内服薬を医師に相談して調整している。		
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。	基本的には週2回で曜日を決めて入浴を提供しているが、ご本人の入りたいタイミングや体調に応じて、日にちや時間は臨機応変に変更し対応している。拒否される方には誘導の仕方やタイミングを考えたり、職員を代えて対応している。		

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。	日中は脳トレや体操等、その方のお好きなことを職員と一緒に楽しんで頂いている。その日の体調や気分で内容の変更を行い、無理をせずに参加できる環境作りをしている。		
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。	個々の薬情をファイリングしており、最新のものに更新している。どのような薬を飲んでいるかカラー写真付きで介護スタッフにも分かりやすくしし、また往診時に変更があれば看護師が連絡ノートに記入し、口頭でも変更と副作用と注意点を説明している。		
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。	職員と一緒に食器洗い・洗濯物たたみ・自分のお部屋のお掃除等を行って頂いている。植物がお好きな方には野菜の水やりやお手入れを一緒に行い、興味のあることを見つけている。お手伝い頂いた後には職員から感謝の気持ちを伝えている。		
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。	コロナウィルス感染症の影響で外出は制限されているため、散歩は出来ず、施設の周囲のみ一時的に職員が付き添い、車いすや歩行で外出していた。		
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	本人とご家族の希望がある場合は少額の金銭を所持している方もいる。買い物に行きたい願望の強い方に対してはご家族が来られた時に、ご自分のお財布を持って外出されている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	手紙を書ける方には、ご家族と手紙のやり取りをしているためお手伝いしている。家族に電話を掛けたい希望があった場合は、ご家族の就労状況を考慮し、出やすい時間に連絡するようにしている。		
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。	皆さんで過ごすフロアは入居者様同士で作成した物などを飾っている。また、人生の大先輩ですので幼稚園のようにならないよう心掛けている。ご本人が使用する茶碗、箸、湯飲みなどは使い慣れたものを準備して頂きどこか懐かしく感じられるようにしている。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所 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。	玄関ホールには椅子があり外を見ながらゆっくり出来るスペースあり。また、地域交流スペースもあり自由に広い空間に行く事が出来る。また、テーブルの配置も動線を十分に確保した配置になっている。		
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。	ご家族様やご本人には、自宅で使い慣れた物を準備して頂いている。何十年と使っているタンスや椅子などを置き我が家のような空間作りを心掛けている。若い時の写真や、お孫さんの写真なども飾り懐かしく、そして温かい毎日の提供に努めている。		
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。	月に1度、フロア別に会議を行っている。その中で入居者様の変化や、今まで出来ていたことが出来なくなってきたなど話し合い、今後どのように残された力を使ってその人らしく最期まで生きられるか。など常に職員間で共有する。		

2020年度

目標達成計画

事業所名 花物語みやまえ西

作成日：令和 2 年 12 月 2 日

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	新型コロナのため、消防署・地域との協力を得た避難訓練を実施出来ていない。	新型コロナが終息後、速やかに消防署・地域との協力を得て消防訓練を実施する。	施設内での消防訓練・研修などを行う。また、消防署へ出向いた際に、消防訓練の協力要請を行う。	6ヶ月
2	2	新型コロナのため、地域との交流が行えていない。	新型コロナが終息後には、運営推進会議などに地域の方たちに参加して頂き、施設内に設けている地域交流スペースを活用して頂く。認知症カフェや自治会の集まりなど。	地域の方たちと挨拶などする際に、コロナが終息後は地域交流スペースを活用して頂きたい事などをお伝えする。	6ヶ月
3					ヶ月
4					ヶ月
5					ヶ月