

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	2292300676		
法人名	株式会社 アクタガワ		
事業所名	アクタガワ ハートフルホーム加島(1階)		
所在地	静岡県富士市加島町8-16		
自己評価作成日	令和3年1月10日	評価結果市町村受理日	令和3年4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)】

企業理念である顧客満足度100%を達成し、地域で1番信頼される企業になることを目標にして、職員一人一人が考え、行動が出来るマルチタスクな人材になれる事を目指しています。各ユニットの担当・計画作成担当者を中心にチーム会議を行い、項目に沿った業務への取り組みを決め、毎月効果の実績を確認しながら次の目標を定めていきます。管理者は職員一人一人が定めた日々の目標が達成できるように称賛や指導をしながら、業務の改善への聞き取りを行い、管理を行っています。感染症予防の対策実施の取り組みが安心・安全への重要項目であると認識し、アクリル板の設置、マスク着用、館内の消毒、換気の徹底を行っています。面会はZOOM面会や窓越し面会を希望のご家族へ行き、生活の様子や体調に関する事を毎月発行の通信で報告し、ご家族様の来設時や連絡時には都度、報告を行って安心につながるよう努めています。

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先 https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=2292300676-00&ServiceCd=320&Type=search

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 静岡タイム・エージェント		
所在地	静岡県静岡市葵区神明町52-34 1階		
訪問調査日	令和 3年 2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)】

利用者が自分らしく生活できるように利用者ができることを行ってもらい、役割を創出して理念を達成するように努めている。開設して間もないので職員のOJTに力を入れ、会社の教育プログラムも活用して職員のやる気を引き出している。家族との関係も良好でコロナ前は面会も多く、運営推進会議にも多くの家族が参加してくれていた。書面開催でとったアンケートには家族から意見が多く寄せられているので、運営に役立っている。医療連携も取れていて、ラインワークスで医師、訪問看護師、事業所で情報共有ができています。また、事業所には診察に使用できる部屋がある。会社は「サンクスギフト」などのソフトを独自に開発し、職員のやる気を引き出し、情報を共有できるように工夫している。ホーム長は一人一人が自分で考えて行動できる職員の育成に力を入れている。

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
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)	<input checked="" type="radio"/> 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	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る (参考項目:9,10,19)	<input checked="" type="radio"/> 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
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)	<input checked="" type="radio"/> 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	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:2,20)	<input checked="" type="radio"/> 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
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)	<input checked="" type="radio"/> 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	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:4)	<input checked="" type="radio"/> 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. 全くない
59 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:36,37)	<input checked="" type="radio"/> 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 職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)	<input checked="" type="radio"/> 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
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)	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> 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)	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> 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
62 利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	<input checked="" type="radio"/> 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	事業所理念を事務所内に見える所に掲示し共有している。各会議の初めに職員で唱和し、常に理念を念頭において業務を行うように心がけています。	開設当初に職員で考えた理念を事務所に掲示し会議で唱和している。理念に基づいた個人目標を作り、毎日チェックし1か月で達成できるようにしている。会社で作成したサンクスギフトというソフトがあり、それを使って職員の長所を再発見し褒めあっている。	
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一人として日常的に交流している	現在は交流が出来ない状況であるが、運営推進会議では区長や民生委員にも参加いただいている。買い出しも徒歩で地域へ出向くようにして地域に根付いた生活ができるようにしている。毎月14日はアクタガワの日として地域清掃を実施している。	自治会に加入し、開設当初、地域への関係作りのため区長、班長、民生委員へ挨拶に行った。事業所には地域交流室があり、将来は地域の人との交流に使用し、コロナが終息したら、ふれあい祭を年に1回行う予定である。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	2ヶ月に1回運営推進会議を開催し、日々のご様子について説明しています。		
4	(3)	○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	2ヶ月に1回開催し、活動報告や意見交換の場としてホームの活動に活かしています。	区長、民生委員は毎回参加し、6～7家族の参加もある。書面開催であらかじめ意見を聞いたところ、多くの意見が寄せられた。また、オンライン開催も検討している。議事録は家族、出席者に送付し職員に回覧している。	
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	運営推進会議に市担当者の出席をお願いして協力関係を築くように取り組んでいます。	運営推進会議には市の職員又は地域包括支援センターの職員のどちらかが出席しており協力関係を築いている。地域包括支援センターとは空き状況等の情報共有をしている。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	身体拘束についての研修を行っています。勤務の都合で会議に出席出来ない職員には資料を配布し説明・申し送りをしています。	指針は整備され、職員は会社のオリエンテーション時に身体拘束について学んでいる。委員会はホーム長と職員全員で3か月に1度行い、研修は2月9月と年に2回行っている。	

静岡県()

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		○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逃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」を作成し、常に注意を払い防止に努めています。高齢者虐待防止の自己チェックを年に3回全職員に虐待が無い事を確認しています。		
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	成年後見人制度については年間研修カリキュラムのなかで学べるようになっており、いつでも閲覧ができるように資料を置いてあります。		
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	契約は十分な時間をとって頂いて内容について説明させていただいており、随時質問には丁寧な説明ができるようにしています。		
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	契約時に十分時間を取り、本人や家族の様子について聞き取りをすると共に、契約の内容について説明しています。入居後は運営推進会議、アンケートを行い要望・意見を反映しています。	家族は運営に関心があり、運営推進会議には多くの家族が参加し多数の意見を頂いている。法人で年に1度家族にアンケートを取り、内容は職員で検討して運営に反映させている。家族から電話対応の連携不足に意見があり、伝言板で対応する対策を取り入れている。	
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	毎月のチーム会議や毎日の申し送りで職員から意見や提案を聞き、運営に反映させている。又、個人の目標の報告面談でも意見を聞くようにしています。	会社が定めた「運営に関した4つの項目(サービス品質、収入、経費、時間)」はユニットごとに目標を設定し職員が毎月振り返っている。ホーム長はこまめに職員に話しかけ意見を聞くようにしている。	
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	「キャリアパスに基づく研修」を行い役割や資格によって評価がなされるような環境が整備されています。		
13		○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	キャリアアップ研修や、スキルアップ研修、外部研修を受ける機会を設け、Web研修のメディアパスアカデミー研修で好きな時に受講できる体制を整えている。また、OJT研修を随時行いながら個別指導を実施している。		

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		○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	外部研修の案内や社内SNSを通じた交流・意見交換を行っています。今後は事業者連絡会などにも参加して活動をしていく予定です。		
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	本人の生活歴や趣味・嗜好など今までの暮らし方を理解して、本人の思いに寄り添い対話しています。情報は職員間で共有できるように努めています。		
16		○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	家族の本人へ対する思いや要望をじっくりと伺ってから、専門的意見も踏まえて適切なアドバイスができるようにしています。出来る限り要望に応えながら今までの暮らしが継続できるように努めています。		
17		○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	本人と家族に事前面談を行い、プランの提案を行い、体験入居での様子を伝えながら今後の暮らし方について更に話しあい、ご意見を伺いながらサービスの提供につなげています。		
18		○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	共に暮らし自分らしく生活するの理念にある通り、職員が共に食事を作り、掃除や洗濯など生活を共にし、余暇活動も楽しく過ごせるように工夫し、生活の役割を見いだせるようにしている。		
19		○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	家族への報告・連絡・相談を常に行い、家族の思いに立った支援ができるように努めている。		
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	地域の実情に応じて、外カフェ面会やオンライン面会などで関係性が続けられるようしています。親族などへも通信を届けてもらえるような工夫もしながら関係性が継続出来るようになっています。買い物や散歩など徒歩で出かけたり、今までの生活に近い環境の暮らしができるようになっています。	家族への通信は希望があれば必要枚数送付している。コロナ前は面会に家族だけでなく親族、孫等多くの訪問があった。コロナ後も店員や保育園児等近所の人達と馴染みの関係になれるように模索している。	

静岡県()

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
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	それぞれの特性や相性を把握し、コミュニケーションが取りやすい様に職員が仲介に入り、居場所作りを行って配慮している。		
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	利用終了した方がまだおられません、今後も通信の配布を行い、行事のお知らせなどが出来るようにしたいと思っています。		
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	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	本人の生活歴や趣味・嗜好など今までの暮らし方を具体的に伺い、本人の思いに寄り添えるようにしています。困難な場合は家族に確認しながら検討しています。	入居前の初回アセスメントで家族や本人からできるだけ多くの情報を聞き、入居の2次判定の体験入所で観察をしている。職員は申し送りノートや業務日誌で利用者の情報を共有している。	職員は介護技術に差があり、利用者の思いや意向を把握する力に個人差があり、全職員が利用者の望んでいる事を的確に掴み取れるように期待します。
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	事前調査で生活歴を出来る限り聞き取りを行い、その後も本人・家族との対話の中でこれまでの経過についての収集した情報は、職員間で共有しています。		
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	業務日誌や申し送りノートを活用し、情報共有ができるようにしている。		
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	介護職は随時、申し送り等で気づいた事を報告し、週1回の訪問看護、月2回の訪問診療時に医療従事者の意見を伺って、毎月のカンファレンスを行っている。	カンファレンスは毎月のチーム会議で2~3人を重点的に行っている。モニタリングは「すこやか」というソフトで毎日チェックし、1か月に1度評価している。それらを参考にして介護計画を作成している。	
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	個別記録はパソコン上で管理しているが、職員間では日誌や申し送りノートで情報を共有しています。日々のサービス実施表への入力を通してケアプランの意識付けを図っています。		

静岡県()

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		○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	理美容手配や食生活への充実への取り組み、季節の行事への参加などの工夫をしています。		
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	本人の生活歴を把握したうえで、これまでの暮らしが活かされるような書道教室や野菜作りを企画し、地域との交流が制限される中でも、楽しんで頂けるよう努めています。		
30	(11)	○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	協力医療機関による訪問診療や訪問歯科との連携を図りながら、必要な医療が受けられるように支援をしている。	利用者全員が協力医に月2回往診を受けている。他科の初期対応もしてくれ、専門医の受診が必要な時には連携し、24時間相談もできる。週1回訪問看護師が来所し看護師の資格を持つ介護職員もいる。事業所内に往診用の部屋が準備されている。	
31		○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	主治医、訪問看護師への報告は速やかに共有が行えるようにLINEワークスを用いて実施している。緊急時には電話で24時間連絡がとれるように体制が整っている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、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	入院先の医療機関への情報提供を書面で行い、相談員がいる場合は連携をとり、退院に向けての体制が整うようにしている。情報は協力医療機関、訪問看護師との共有も行っている。		
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	契約時「重度化した場合における対応および看取りに係る指針」を説明し、同意を得ている。また、主治医による説明を家族が受けられるように、話し合いの場を設けている。事業所が立ち会いながら出来ることを共有し、納得のいく支援ができるようにしている。	契約時に「重度化した場合、看取りの指針」について説明し、同意書をとっている。看取りの状態になった時に医師は家族に説明し職員も立ち合い話し合う。法人では看取りのプランの研修や資料で経験の浅い職員の研修を行っている。	
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	異常時・緊急時対応マニュアルを有し、チーム内研修を通じて対応の確認をしています。		

静岡県()

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
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	避難訓練は年2～3回実施しており、緊急時は伝言板を用いて協力が得られるようにしています。	9月に日中地震想定で垂直移動訓練を行った。2月か3月に消防本部のアドバイスにより夜間想定火災、連絡網訓練を行う予定である。BCP事業継続に取り組んでいる。備蓄は準備されリストもあり、蓄電池も整備されている。	開設間もない事業所なので消防署から指摘されたように職員は避難の流れを把握し、災害時に戸惑わずに動けるよう訓練を重ねてください。訓練での課題は職員で話し合い、今後の対策を立て災害に備えられるよう期待します。
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	接遇はチーム会議内での研修や、スキルアップ研修、メディアパスアカデミー研修を通して学び、対応しています。	法人で接遇について毎月30分程度研修する機会があり、全職員が受講している。昨年8月からパソコンやスマートフォンで行うスーパーアカデミー研修も利用している。ホーム長は日常の業務の中で気になることは全員に注意し、利用者の対応が適切にできるように取り組んでいる。	
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	職員の押しつけにならないように、常に選択肢を持てるような声かけが実践できるようにしています。		
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	食事やレクリエーションなど、その時の体調や気分を伺いながら、本人に寄り添いながら対話をし、ご希望に添えるよう努めている。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	毎日の整容は個別に行い、化粧品など持参されている方には今まで通りできるように支援しながら、毎月の訪問理美容を希望の方に利用していただき、衣類は季節にあった衣類選びをご本人ができるように支援しています。		
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	メニューの確認をしながら材料の準備・下ごしらえ・調理・盛り付け・配膳・片づけまで、その方の能力に応じて参加していただき、職員と共にっており、生活の役割ができています。	食材配達業者より配達してもらい、利用者には材料を切ったり、調理や盛り付け、配膳、食器洗い等能力に合ったことを行ってもらっている。お楽しみで焼きそばやおやつ作りをしたりテイクアウトを利用している。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	食材配達業者よりカロリー計算された食事を提供しています。その方に合わせた食事形態で提供し、お茶・おやつを提供を行う事で1日に必要な栄養が補えるように工夫しています。また、水分・食事摂取量は記録をしています。		

静岡県()

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
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	毎食後、口腔ケアが実施できるように声をかけを行い、介助の必要な方には職員が対応しており、歯科衛生士による指導を受けながら実施しています。		
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むけた支援を行っている	排泄リズムをつかめるように記録を行い、申し送りや情報の共有を行っています。夜間はオムツの方でも日中はトイレで排泄ができるように支援をしています。	排泄のチェックをし、一人一人のリズムを把握している。一人でトイレに行く利用者の排泄状況をチェックするのは難しいので声をかけている。2人介助でできる場合は日中はトイレへ、無理な場合はおむつ対応をしている。トイレの場所がわかるようにマークや矢印を工夫している。	
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	水分摂取や、適度な運動で対応しています。また、往診医、訪問看護と相談し薬による調整も行っています。		
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ず、個々にそった支援をしている	基本は週3回入浴ですが、その方の希望に沿えるように時間帯を工夫し、ゆったりと入浴ができるようにマンツーマンで対応を行っています。	2階は月、水、金曜日、1階は火、木、土曜日、どちらも午前午後入浴支援をしている。1階には機械浴の設備があり、入浴剤も3種類準備し、選んでもらいゆったりと入浴できるようにしている。拒否のある利用者には声をかけを工夫したり、曜日を変えたりしている。	
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	お客様一人一人の睡眠パターンを把握し、生活リズムが整うように休んでいただいています。		
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	服薬チェック表で管理し、服薬箱に用法・容量を記載しています。外用薬は処置表に記載して分かりやすく表示し、確実に処置ができるようにしています。薬の追加、変更があれば申送りノートで伝達し、変化は業務日誌で申し送ります。		
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	お一人一人が生活の中での役割が作れるように支援しています。職員と一緒に楽しんでいけるようにレクリエーションなどで気分転換を実施しています。		

静岡県()

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	(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。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	現在は敷地内の散歩が中心ですが、人と接触しないかたちでのドライブなどを行っています。	コロナ前は近くのスーパーマーケットへ買い物や散歩へ出掛け、近所の保育園の園児との触れ合いや車で近くの公園へ花見に行くこともあった。現在は敷地内での散歩や日光浴をしている。終息後は再開していく予定である。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	本人や家族の意向を踏まえて、家族管理が基本ですが、希望があれば立替えて購入したり、ご本人が所持されている方は自動販売機で飲み物を購入されるなど、個々に応じた対応を行っています。		
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	ご希望があれば取次ぎを行い、対応しています。		
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	季節に合った掲示物を職員が一緒に作り、楽しみながら掲示しています。清掃も一緒に行うようにし、気持ちよく過ごせるようにしています。空調管理は温湿度計をみながら管理をしています。	床やドアは落ち着いた色合いになっている。清掃は利用者と職員が一緒に行い、手すりなどの消毒の回数は増やしている。掲示物は場所が決められているのですっきりしている。1階は季節にあった作品、2階は書道の作品が飾られている。	
53		○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	相性をみながら食事の席に配慮を行い、ソファーや居室など過ごしたい場所で自由にいられるように支援しています。		
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	その人らしさがある居室になるように、今までの馴染みのあるものを持参して頂くようお願いして、安心して過ごせる空間づくりを目指しています。	備え付けのクローゼットと洗面台があり、自宅から持ち込まれたタンスやテレビ、家族の写真が置かれ、加湿器も置かれている。掲示場所が決められているので整然としている。趣味を継続してもらえるようその人なりの居室作りを支援している。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「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	居室入口には表札でご自身の部屋がわかるようにしてあり、トイレなどは個別に分かりやすいように工夫した表示を行い、クローゼット内なども表示をつけることで少しでも管理ができるように配慮している。		

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	2292300676		
法人名	株式会社 アクタガワ		
事業所名	アクタガワ ハートフルホーム加島(2階)		
所在地	静岡県富士市加島町8-16		
自己評価作成日	令和3年1月10日	評価結果市町村受理日	令和3年4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)】

企業理念である顧客満足度100%を達成し、地域で1番信頼される企業になることを目標にして、職員一人一人が考え、行動が出来るマルチタスクな人材になれる事を目指しています。各ユニットの担当・計画作成担当者を中心にチーム会議を行い、項目に沿った業務への取り組みを決め、毎月効果の実績を確認しながら次の目標を定めていきます。管理者は職員一人一人が定めた日々の目標が達成できるように称賛や指導をしながら、業務の改善への聞き取りを行い、管理を行っています。感染症予防の対策実施の取り組みが安心・安全への重要項目であると認識し、アクリル板の設置、マスク着用、館内の消毒、換気の徹底を行っています。面会はZOOM面会や窓越し面会を希望のご家族へ行き、生活の様子や体調に関する事を毎月発行の通信で報告し、ご家族様の来設時や連絡時には都度、報告を行って安心につながるよう努めています。

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先 https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=2292300676-00&ServiceCd=320&Type=search

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 静岡タイム・エージェント		
所在地	静岡県静岡市葵区神明町52-34 1階		
訪問調査日	令和 3年 2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)】

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
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)	<input type="radio"/> 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	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る (参考項目:9,10,19)	<input type="radio"/> 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
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)	<input type="radio"/> 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	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:2,20)	<input type="radio"/> 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
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)	<input type="radio"/> 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	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 (参考項目:4)	<input type="radio"/> 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
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)	<input type="radio"/> 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 職員は、活き活きと働けている (参考項目:11,12)	<input type="radio"/> 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
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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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
62 利用者は、その時々々の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)	<input type="radio"/> 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	事業所理念を事務所内に見える所に掲示し共有している。各会議の初めに職員で唱和し、常に理念を念頭において業務を行うように心がけています。		
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	現在は交流が出来ない状況であるが、運営推進会議では区長や民生委員にも参加いただいている。買い出しも徒歩で地域へ出向くようにして地域に根付いた生活ができるようにしている。毎月14日はアクタガワの日として地域清掃を実施している。		
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	2ヶ月に1回運営推進会議を開催し、日々のご様子について説明しています。		
4	(3)	○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	2ヶ月に1回開催し、活動報告や意見交換の場としてホームの活動に活かしています。		
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	運営推進会議に市担当者の出席をお願いして協力関係を築くように取り組んでいます。		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	身体拘束についての研修を行っています。勤務の都合で会議に出席出来ない職員には資料を配布し説明・申し送りをしています。		

静岡県()

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		○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」を作成し、常に注意を払い防止に努めています。高齢者虐待防止の自己チェックを年に3回全職員に虐待が無い事を確認しています。		
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	成年後見人制度については年間研修カリキュラムのなかで学べるようになっており、いつでも閲覧ができるように資料を置いてあります。		
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	契約は十分な時間をとって頂いて内容について説明させていただいており、随時質問には丁寧な説明ができるようにしています。		
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	契約時に十分時間を取り、本人や家族の様子について聞き取りをすると共に、契約の内容について説明しています。入居後は運営推進会議、アンケートを行い要望・意見を反映しています。		
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	毎月のチーム会議や毎日の申し送りで職員から意見や提案を聞き、運営に反映させている。又、個人の目標の報告面談でも意見を聞くようにしています。		
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	「キャリアパスに基づく研修」を行い役割や資格によって評価がなされるような環境が整備されています。		
13		○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	キャリアアップ研修や、スキルアップ研修、外部研修を受ける機会を設け、Web研修のメディパスアカデミー研修で好きな時に受講できる体制を整えている。また、OJT研修を随時行いながら個別指導を実施している。		

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		○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	外部研修の案内や社内SNSを通じた交流・意見交換を行っています。今後は事業者連絡会などにも参加して活動をしていく予定です。		
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	本人の生活歴や趣味・嗜好など今までの暮らし方を理解して、本人の思いに寄り添い対話をしています。情報は職員間で共有できるように努めています。		
16		○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	家族の本人へ対する思いや要望をじっくりと伺ってから、専門的意見も踏まえて適切なアドバイスができるようにしています。出来る限り要望に応えながら今までの暮らしが継続できるように努めています。		
17		○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	本人と家族に事前面談を行い、プランの提案を行い、体験入居での様子を伝えながら今後の暮らし方について更に話しあい、ご意見を伺いながらサービスの提供につなげています。		
18		○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	共に暮らし自分らしく生活するの理念にある通り、職員が共に食事を作り、掃除や洗濯など生活を共にし、余暇活動も楽しく過ごせるように工夫し、生活の役割を見いだせるようにしている。		
19		○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	家族への報告・連絡・相談を常に行い、家族の思いに立った支援ができるように努めている。		
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	地域の実情に応じて、外カフェ面会やオンライン面会などで関係性が続けられるようしています。親族などへも通信を届けてもらえるような工夫もしながら関係性が継続出来るようになっています。買い物や散歩など徒歩で出かけたり、今までの生活に近い環境の暮らしができるようになっています。		

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
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	それぞれの特性や相性を把握し、コミュニケーションが取りやすい様に職員が仲介に入り、居場所作りを行って配慮している。		
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	利用終了した方は他施設への転居のため、引継ぎなどの情報提供は行いましたが、フォローまでは至っていません。今後の終了した方には通信等の配布を行い、行事のお知らせなどが出来るようにしたいと思っています。		
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	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	本人の生活歴や趣味・嗜好など今までの暮らし方を具体的に伺い、本人の思いに寄り添えるようにしています。困難な場合は家族に確認しながら検討しています。		
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	事前調査で生活歴を出来る限り聞き取りを行い、その後も本人・家族との対話の中でこれまでの経過についての収集した情報は、職員間で共有しています。		
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	業務日誌や申し送りノートを活用し、情報共有ができるようにしている。		
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	介護職は随時、申し送り等で気づいた事を報告し、週1回の訪問看護、月2回の訪問診療時に医療従事者の意見を伺って、毎月のカンファレンスを行っている。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	個別記録はパソコン上で管理しているが、職員間では日誌や申し送りノートで情報を共有しています。日々のサービス実施表への入力を通してケアプランの意識付けを図っています。		

静岡県()

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		○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	理美容手配や食生活への充実への取り組み、季節の行事への参加などの工夫をしています。		
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	本人の生活歴を把握したうえで、これまでの暮らしが生かされるような書道教室や野菜作りを企画し、地域との交流が制限される中でも、楽しんで頂けるよう努めています。		
30	(11)	○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	協力医療機関による訪問診療や訪問歯科との連携を図りながら、必要な医療が受けられるように支援をしている。		
31		○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	主治医、訪問看護師への報告は速やかに共有が行えるようにLINEワークスを用いて実施している。緊急時には電話で24時間連絡がとれるように体制が整っている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、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	入院先の医療機関への情報提供を書面で行い、相談員がいる場合は連携をとり、退院に向けての体制が整うようにしている。情報は協力医療機関、訪問看護師との共有もやっている。		
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	契約時「重度化した場合における対応および看取りに係る指針」を説明し、同意を得ている。また、主治医による説明を家族が受けられるように、話し合いの場を設けている。事業所が立ち会いながら出来ることを共有し、納得のいく支援ができるようにしている。		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	異常時・緊急時対応マニュアルを有し、チーム内研修を通じて対応の確認をしています。		

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
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	避難訓練は年2～3回実施しており、緊急時は伝言板を用いて協力が得られるようにしています。		
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	接遇はチーム会議内での研修や、スキルアップ研修、メディパスアカデミー研修を通して学び、対応しています。		
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	職員の押しつけにならないように、常に選択肢を持てるような声かけが実践できるようにしています。		
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	食事やレクリエーションなど、その時の体調や気分を伺いながら、本人に寄り添いながら対話をし、ご希望に添えるよう努めている。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	毎日の整容は個別に行い、化粧品など持参されている方には今まで通りできるように支援しながら、毎月の訪問理美容を希望の方に利用していただき、衣類は季節にあった衣類選びをご本人ができるように支援しています。		
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	メニューの確認をしながら材料の準備・下ごしらえ・調理・盛り付け・配膳・片づけまで、その方の能力に応じて参加していただき、職員と共に行っており、生活の役割ができています。		
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	食材配送業者よりカロリー計算された食事を提供しています。その方に合わせた食事形態で提供し、お茶・おやつを提供を行う事で1日に必要な栄養が補えるように工夫しています。また、水分・食事摂取量は記録をしています。		

静岡県()

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
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	毎食後、口腔ケアが実施できるように声かけをい行い、介助の必要な方には職員が対応しており、歯科衛生士による指導を受けながら実施しています。		
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むけた支援を行っている	排泄リズムをつかめるように記録を行い、申し送りで情報の共有を行っています。夜間はオムツの方でも日中はトイレで排泄ができるように支援をしています。		
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	水分摂取や、適度な運動で対応しています。また、往診医、訪問看護と相談し薬による調整も行っています。		
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ず、個々にそった支援をしている	基本は週3回入浴ですが、その方の希望に沿えるように時間帯を工夫し、ゆったりと入浴ができるようにマンツーマンで対応を行っています。		
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	お客様一人一人の睡眠パターンを把握し、生活リズムが整うように休んでいただいています。		
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	服薬チェック表で管理し、服薬箱に用法・容量を記載しています。外用薬は処置表に記載して分かりやすく表示し、確実に処置ができるようにしています。薬の追加、変更があれば送りノートで伝達し、変化は業務日誌で申し送ります。		
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	お一人一人が生活の中での役割が作れるように支援しています。職員と一緒に楽しんでいけるようにレクリエーションなどで気分転換を実施しています。		

静岡県()

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	(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。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	現在は敷地内の散歩が中心ですが、人と接触しないかたちでのドライブなどを行っています。		
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	本人や家族の意向を踏まえて、家族管理が基本ですが、希望があれば立替えて購入したり、ご本人が所持されている方は自動販売機で飲み物を購入されるなど、個々に応じた対応を行っています。		
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	ご希望があれば取次ぎを行い、対応しています。		
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	季節に合った掲示物を職員が一緒に作り、楽しみながら掲示しています。清掃も一緒に行うようにし、気持ちよく過ごせるようにしています。空調管理は温湿度計をみながら管理をしています。		
53		○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	相性をみながら食事の席に配慮を行い、ソファや居室など過ごしたい場所で自由にいられるように支援しています。		
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	その人らしさがある居室になるように、今までの馴染みのあるものを持参して頂くようお願いして、安心して過ごせる空間づくりを目指しています。		
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」「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	居室入口には表札でご自身の部屋がわかるようにしてあり、トイレなどは個別に分かりやすいように工夫した表示を行い、クローゼット内なども表示をつけることで少しでも管理ができるように配慮している。		