

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	2291100069		
法人名	株式会社 ニチイ学館		
事業所名	ニチイケアセンター香貫山	ユニット名	はまゆう
所在地	静岡県沼津市下香貫塩満1830-2		
自己評価作成日	平成30年12月20日	評価結果市町村受理日	平成31年3月25日

※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	http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2018_022_kani=true&JigyosyoCd=2291100069-00&PrefCd=22&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	セリオコーポレーション有限公司 福祉第三者評価 調査事業部		
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町4-1		
訪問調査日	平成31年2月14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)】

社是の【誠意・誇り・情熱】の下、『寄り添う』をスローガンに掲げ、認知症の利用者様に寄り添い、職員も笑顔で過ごせるホームを目指しています。日々、明るく楽しく家庭的にお過ごし頂ける様に利用者様お一人お一人に寄り添う介護を行っています。
また、地域資源を活用するとともに地域の一員として、お祭りや防災訓練、子供のイベント・古紙回収・地域の掃除、地域の文化祭等に参加し、地域の方と顔見知りの関係を築き、住み慣れた地域で安心してお過ごし頂ける様に努めています。認知症カフェの開催や、地域中学校生の福祉体験としての受入れも行っていきます。

【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)】

どのような利用者が住んでいて、どのような活動をしているのか、近隣からその様子が見えるような開かれた事業所を目指している。地域活動に参加すると共に認知症カフェや福祉体験の受け入れなどを行い、地域住民が事業所を訪れる機会を増やすための工夫を行っている。また、商店の多い幹線通り近くに所在する事業所の特色を生かして外食に出かけるなど、機会を捉えて積極的に外出支援を行っている。個々の職員が知り得る利用者の情報を職員全員で共有し、個別のかつ統一的な介護を行うように昨年8月に就任した管理者を中心に取り組んでいる。

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)	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)
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)	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)
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)	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)
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)	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)
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)	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
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)	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
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)		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

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
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	朝礼・申し送り時に『社是・経営理念・コンプライアンススローガン』を唱和し、拠点スローガンを『寄り添う』に職員全体で決定し、意識を高め実践している。	事業所のスローガンは毎年職員全体で検討を行い変更しているが、認知症の方に寄り添いたいとの思いから、今年も昨年と同じ「寄り添う」と定めている。利用者が安心して過ごせるように、傾聴を第一に考えた支援を目指している。	
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人として日常的に交流している	自治会に参加し、地域行事・子供のイベントや古紙回収に積極的に参加している。また、近隣の商業施設を利用し、交流を深め情報共有を行っている。	地域への認知症理解の推進を目的に、本年より認知症カフェを年2～3回開催している。認知症カフェでは認知症の理解が進む講演を行い、学生や地域住民の参加があった。また、中学校の体験学習の受け入れも行っている。	
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	事業所のイベント・見学会の開催など、地域住民に参加を募り、開かれた事業所を目指している。また、認知症カフェを開催したり、地区の文化祭への参加や散歩等を通じて交流している。		
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	偶数月の最終火曜日に、定期的に開催している。事業所の報告のほか、地域関係者様やご家族様、提携医院の地域連携室や訪問看護、提携歯科医にも参加して頂き、意見を伺い、サービスの向上に活かしています。	運営推進会議では、医院の地域連携室や歯科医、薬局などの参加がある。多職種が集まることで様々な視点からの意見を受けられることが特色となっている。これにより個々の利用者に対する素早い対応が可能となっている。	
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り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	市役所に運営推進会議の議事録を提出し、報告や相談を行っている。毎月、市の介護相談員が来訪され、お客様や職員の相談に対応して頂いている。GH連絡協議会に出席し、市役所職員や近隣包括職員と協力関係を築いています。	運営推進会議やその議事録の提出の際に相談や意見を求めている。また、介護相談員の受け入れを積極的に行うなど、さまざまな機会を捉えて市より第三者としての意見を求める工夫を行っている。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「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	玄関の施錠は、夜間時間帯以外は開錠している。職員は身体拘束に関する研修を毎月行い、『身体拘束0宣言』を掲げ、身体拘束をしないケアを実践している。	身体拘束を行わないことを前提に、日々の介護を行っている。スピーチロックへの取り組みとして、研修の実施の他に、不適切な言動があった場合には職員同士で互いの対応に対して注意し合っている。	
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	職員が高齢者権利擁護等推進の『身体拘束廃止フォーラム』に参加し、出席した職員による全体研修を行い、『スピーチロック』について周知している。職員間での意識を高め、虐待防止に努めている。		

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
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	入居者様の中で、成年後見人を利用されている方がいらっしゃり、毎月1回以上の訪問があり、御意見を伺ったり、ご相談しながらご本人様に添った支援を行っています。その為、事業所内で勉強会を実施しています。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約時、ご利用者様やご家族様に疑問点や不明な点がないか必ず確認している。疑問点がある場合は、その都度説明し納得してから説明を進めています。		
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	面会時や運営推進会議時に気軽に意見等伺いながら、施設の運営に反映している。また、年に一度「顧客満足度調査」を行い、問題をクリアできるよう努めています。	利用者からの要望は、レクリエーションの一環として聞き取ることで話しやすい環境を作るなどの工夫をしている。家族からの要望は主に管理者が聞き取るが、職員が行った場合には日誌や口頭により随時集約されている。	
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	毎月の業務ミーティングには、なるべく全員出席するよう努め、全員の意見を反映できる機会を設けています。またユニット毎に定期的にカンファを行い、細かい意見にも耳を傾けています。	職員が意見を出しやすい工夫として、レクリエーションや環境、リスクマネジメントなどの委員会を立ち上げている。それぞれ関係した内容についての意見を取りまとめ、全体会議で話し合い解決を図っている。	
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	キャリアアップ制度を積極的に推進し、対象職員にはテストを実施し、給与面・知識向上においてもサポートを実践している。		
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	社内研修だけでなく、県や市・外部主催の研修や講習を職員が受講できるように案内の周知を徹底し、積極的に参加出来る機会を増やしスキルアップを図っている。		
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	市南部の組織のGH連絡協議会に出席し、多施設の方との交流や意見の交換をしてサービスの質の向上に努めています。		

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
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	入居前にはなるべく生活している環境で面談を行い、また、ホームに実際に見学に来ていただきご本人の意見や要望を傾聴し、安心して入居できるように信頼関係の構築に努めています。		
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	入居前の面談や契約時にご家族様の意見や要望も傾聴し、専門的意見も踏まえて、ご家族が安心して任せられる関係作りに努めています。		
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	利用者様・ご家族様と面談を行いながらアセスメントし、必要としている支援を見極め、可能な限りで行える支援について詳しく説明し、同意頂き対応に努めています。		
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	利用者様と共に過ごす時間を大切にして、過程的な雰囲気の中で、随時コミュニケーションをとりながら、お一人お一人のペースにあわせ信頼関係の構築に努めています。		
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	ご家族様の来訪時や電話等で、随時利用者様の様子を伝え、面会時は皆様で話をする等情報共有を行っている。また、全てのご家族様宛にホームからのお便りで月々の様子をお知らせしています。		
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	利用者様の知り合いや馴染みの方々との面会や外出支援も積極的に行っています。ご近所に住む親戚や毎日のご家族が来訪される方もいっしょに、自宅にいる時と変わらない関係を続けられるよう努めています。	面会に訪れる家族や知人に対して積極的に声掛けを行い情報提供をすることで、再び来訪しやすい雰囲気作りを行っている。また、家族と共に外出する際には、日頃把握している利用者の希望を家族に伝え、楽しいひとときを過ごせるように支援している。	
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利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	利用者様同士と一緒に楽しめるレクリエーションを日常的に取り入れ、2ユニット合同のイベントも定期的開催し、コミュニケーションを図っています。また、居室で利用者様数名でお茶を飲んだりと楽しまれています。		

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
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	退去先を訪問したり、退去されたご家族が野菜を届けてくれたり、近況を伝えに来てくれたりといった事があり、関係を大切に継続しています。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	(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	日常生活の中で、個別に寄り添い向き合いながら、ご本人の願いや思いを傾聴しています。ご家族様からも意見や要望を伺い、出来る限り意向に沿えるように努力しています。	普段の生活の中で聞き取る以外に、居室へ訪問する際や夜勤帯などで一対一になれる時間を設けて本心を聞き出すように工夫している。聞き取りは介護支援専門員や各職員が適宜行い、情報を共有している。	
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	ご本人様からの聞き取りだけでなく、ご家族様に協力頂き、センター方式B領域に利用者様のこれまでの生活歴や生活環境等を出来る限り詳しく記載していただき、ケアに反映しています。		
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	日々の介護記録や日常生活支援シートを基にカンファレンス等で、お客様の暮らしの現状の把握に努めています。		
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	カンファレンスやモニタリングを随時行っている。内容によっては、提携医の主治医や訪問看護師に意見を伺い多方面からの視点を取り入れ、現状に即した介護計画を作成している。	利用者ごとに居室担当者を決め、モニタリングは介護支援専門員と共に情報の検討を行っている。作成したプランは日常生活支援シートに転記し、職員間で共有を図って介護に反映させている。	
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	日々の様子を介護記録に詳しく記録し、特記事項は管理日誌にも記入しています。また、職員間でノートを記録し、気づきやささいな発見等を記入し申送りを大事にしています。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	ご利用者様・ご家族様の希望を取り入れながら、要望に沿った支援を心掛けています。必要に応じ訪問マッサージやボランティアさんの協力を得、利用者様・ご家族様のニーズに対応しています。		

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
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	地域の自治会行事や市の敬老会等のイベントに参加し、運営推進会議を通じて地域の方や自治会との協力を図っている。また、散歩の際、地域の方との会話を楽しむなど密着した支援を心掛けている。		
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	入居の際に、ご家族様に提携医の説明を行い、ご納得いただいた場合に提携して頂く。提携医の受診は職員が行い、他病院の受診はご家族対応となる。提携医は月二度、全体往診と個人往診がある。	ほとんどの利用者が提携医を主治医としている。毎日のように提携医の訪問があり、定期訪問の他に緊急時の診察にも対応している。また歯科医や歯科衛生士の訪問があり、口腔ケアや治療を受けることも可能である。	
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	訪問看護ステーションと提携し、月二度の訪問によりお一人お一人の現状を観察・バイタルチェックして頂き、職員からも情報や気づき、相談が出来、24時間の対応により緊急時の連絡ができる状況となっています。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、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。	ご利用者様の入院時には、ご家族様・医療機関・職員の情報を共有し、早期退院に向けて担当看護師等と密に連絡をとり安心して治療・退院となるよう関係を築いています。		
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	契約時に、ホームの方針を十分に伝え、実際の場面では早期から話し合いを行い、誠意を持って御利用者様・ご家族様の意向を伺いながら最善のケアができる様に取り組んでいます。	老衰など結果的に事業所で亡くなる利用者はあるが、法人の方針として看取りは行わない方針としている。治療が必要になったり、食事が口から摂れなくなったりするなど、身体状況に変化があった場合には、その都度家族に説明を行い今後の方針を決定している。	
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	『緊急時対応マニュアル』等を活用し、急変や事故発生時に対応できるように研修を行っている。業務ミーティングの際にも緊急時の対応について話し合い、実践での対応について細かく確認しています。		
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	定期的に防災訓練を実施し、年に2度消防署の指導も受けている。地域防災訓練や津波避難訓練にも参加し、地域の協力体制を築いている。	津波をリスクとして垂直移動を行う訓練を実施している。レクリエーションなどの機会に日頃から階段昇降を行うなど、筋力の維持に努めている。オムツや着替えなど、利用者ごとに必要な物品を避難セットとして各居室に用意している。	水や食料は3日分の備蓄があるが、津波被害を想定し、備蓄場所を2階にするなど現実的な保管が望まれる。また常備薬の備蓄についての検討を期待する。

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					
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	個人情報保護トレーニングを全職員が実施し、理解を深めている。ご利用者様一人一人の状態にあった言葉かけを意識し、尊厳保持に努めている。	個人情報保護に関する勉強会を行い、その後のテストで理解度を図る取り組みを法人主導で行っている。また、利用者への声掛けの方法などの対応について、様々な情報をカンファレンスで話し合い職員間で共有している。	
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	毎日の朝礼時に『お客様の言葉・意志を大切に』のスローガンを唱和し、人格尊重と尊厳保持に努めている。飲みたい物を伺い、おやつに提供したり、食べたい物を伺い外食をするなど、なるべく思いを尊重できるように取り組んでいます。		
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	日々の生活の中で、お一人お一人の声に耳を傾け、自己実現へのお手伝いやお話を伺うよう努めています。それにより、職員のモチベーションも上がっています。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	ご利用者様の個性を尊重し、季節に合わせた洋服や色柄を提案して、楽しく過ごせる様支援しています。また、2ヶ月に一度、近所の理容店に来ていただき、個人の要望を取り入れたヘアカットをして頂いています。		
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	ご利用者様の出来る範囲で、職員と一緒に食事の準備や片付けを行っています。ご利用者様の好みや季節の食材を取り入れ、なるべく意見を尊重し、献立のアレンジを行っています。	献立は法人が提供する推奨メニューを参考に、利用者の希望を取り入れながら献立委員会が検討決定している。利用者の希望は各職員が様々な場面で聞き取り、情報はカンファレンスで集約されている。	
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	管理栄養士のたてた献立表に基づき、栄養バランスのとれた食事を提供しています。水分摂取量には特に気をつけ、記録として残し、個人の状態や主治医の指導に応じて対応している。		
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、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	起床時と毎食後に必ず口腔ケアを行い、一人一人の口腔状態に沿ったケアを支援しています。また、提携歯科医とも情報共有しながら、必要な方には歯科衛生士の訪問による指導を得ることも行っています。		

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
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	ご利用者様それぞれに個別管理・記録し、排泄リズムを基にカンファレンス等で職員間の情報共有をはかり、不安にならない声かけ・誘導・介助を定期的に行い失敗に対しても、次につながる介助を心がけています。	利用者が心地よい排泄ができる様に努めている。介護の中で対応に失敗してしまった事例を職員間で情報共有して検討を行い、次の介護に生かす取り組みを行っている。	
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	毎日の食事に加え、ヨーグルトや牛乳、果物を取り入れ、また十分な水分摂取を行っています。日に2回ラジオ体操・歩行練習・散歩・ストレッチ体操を必ず行います。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	週3回の入浴日を設定し、ご利用者様の体調や気分等を優先して対応しています。好きな入浴剤などを利用することで、楽しく入浴できる様、良い気分転換となるよう工夫しています。	週3回の入浴を基本とし、午前中に実施している。入浴を嫌がる利用者には、本人に合わせた声掛けを行っている。数種類の入浴剤を用意しており、当日好みに合わせて使用することでリラックスして入浴できるように環境を整えている。	
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	昼食後は、昼寝をされる方、居室でテレビを見る方、ホールでお話をされる方等自由な時間を過ごされています。また、常にベッドメイキングを行い気持ちよく快眠して頂けるよう支援しています。		
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	提携薬局より薬が届くと、必ず管理者と職員でダブルチェックを行い、投薬変更時は管理日誌で情報共有し誤薬防止に努めています。また、症状の変化に合わせた薬の確認を行い、配薬・服薬時は2人以上の職員で確認を行います。		
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	月に一度は季節の行事レクや地域の方との触れ合いレクを行い楽しんで頂いています。また、散歩コースの変更やご利用者様の希望に合わせて喫茶店や外食店に行く計画をたて、気分転換を図れるように心がけています。		
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	ご利用者様の要望にお応えし、好きな物を食べに行ったり、外出レクとして御用邸・楽壽園・三島大社等に出かけたりしている。また、ご家族と一緒にご自宅に宿泊や外出も自由に行って頂いています。	外出は御用邸や神社などに車を使用して年3～4回程度出かけており、事業所周辺の散歩も行っている。また、事業所で提供できない刺身など生ものを食べに出かけることもある。その時に撮った写真を一緒に見ながら、次の外出先の希望を話すきっかけとしている。	

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
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	ご家族様よりお小遣い金を預かり、利用者様の希望の買物ができる様に支援しています。外出時に希望があれば、ご自身でお小遣いを所持し、使用できる様にしています。		
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	ご利用者様が自ら電話をされたり、職員が取り次いだりしながら、ご希望に応じて連絡が取れるよう支援しています。年賀状・暑中見舞い等の手紙のやり取りも自由に行えるように支援しています。		
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	共用部は毎日清掃し、ご利用者様の体調に合わせて、温度計をみながら室温調整をしています。感染予防の消毒も毎日行い、玄関やホールには季節の花や飾りつけを行い、心地よい空間を作り努めています。	感染症対策として次亜塩素酸の消毒液を使用し、手すりやトイレなどの掃除を行っている。掃除機やモップ掛けは利用者と共に行うように取り組んでいる。事業所の庭に季節の花々を植え、部屋から見て楽しんだり利用者と一緒に水やりを行ったりして、季節を感じるような工夫をしている。	
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	共有空間のホールで、自由にくつろげ、ご利用者様同士がコミュニケーションを取りやすい環境を提供しています。		
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	入居の際、居室に馴染みの家具や思い出のある物品をお持ちいただき、自宅と同じように過ごして頂けるようにしています。また、状態に合わせてレイアウトを変えたりとご家族様と相談しながら快適に過ごせる様工夫しています。	入居後も落ち着ける環境を整えるために、入居に際して管理者が利用者の自宅を訪問し、状況の把握を行っている。過去には自宅にある大きな椅子や仏像を居室に持ち込むこともあったが、最近はそのようなケースは少なくなっている。	
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	建物内はバリアフリーとなっていて、通路や階段・トイレ・浴室全てに手すりが付き安全が確保されている。また、歩行練習として廊下歩行や階段の上り下りなど無理のない程度に行い、自立をうながしている。		

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	2291100069		
法人名	株式会社 ニチイ学館		
事業所名	ニチイケアセンター香貫山	ユニット名	あずさ
所在地	静岡県沼津市下香貫塩満1830-2		
自己評価作成日	平成30年12月20日	評価結果市町村受理日	平成31年3月25日

※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	http://www.kaiyokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2018_022_kani=true&JigyosyoCd=2291100069-00&PrefCd=22&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	セリオコーポレーション有限公司 福祉第三者評価 調査事業部		
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町4-1		
訪問調査日	平成31年2月14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)】

社是の【誠意・誇り・情熱】の下、『寄り添う』をスローガンに掲げ、認知症の利用者様に寄り添い、職員も笑顔で過ごせるホームを目指しています。日々、明るく楽しく家庭的にお過ごし頂ける様に利用者様お一人お一人に寄り添う介護を行っています。
また、地域資源を活用するとともに地域の一員として、お祭りや防災訓練、子供のイベント・古紙回収・地域の掃除、地域の文化祭等に参加し、地域の方と顔見知りの関係を築き、住み慣れた地域で安心してお過ごし頂ける様に努めています。認知症カフェの開催や、地域中学校生の福祉体験としての受入れも行っていきます。

【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)】

※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価票に記入されています。

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
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 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 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、生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

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

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
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	朝礼・申し送り時に『社是・経営理念・コンプライアンススローガン』を唱和し、拠点スローガンを『寄り添う』に職員全体で決定し、意識を高め実践している。	※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価票に記入されています。	
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	自治会に参加し、地域行事・子供会のイベントや古紙回収に積極的に参加している。また、近隣の商業施設を利用し、交流を深め情報共有を行っている。		
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	事業所のイベント・見学会の開催など、地域住民に参加を募り、開かれた事業所を目指している。また、認知症カフェを開催したり、地区の文化祭への参加や散歩等を通じて交流している。	/	
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	偶数月の最終火曜日に、定期的に行っている。事業所の報告のほか、地域関係者様やご家族様、提携医院の地域連携室や訪問看護、提携歯科医にも参加して頂き、意見を伺い、サービスの向上に活かしています。		
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取り組んでいる	市役所に運営推進会議の議事録を提出し、報告や相談を行っている。毎月、市の介護相談員が来訪され、お客様や職員の相談に対応して頂いている。GH連絡協議会に出席し、市役所職員や近隣包括職員と協力関係を築いています。		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「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	玄関の施錠は、夜間時間帯以外は開錠している。職員は身体拘束に関する研修を毎月行い、『身体拘束0宣言』を掲げ、身体拘束をしないケアを実践している。		
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	職員が高齢者権利擁護等推進の『身体拘束廃止フォーラム』に参加し、出席した職員による全体研修を行い、『スピーチロック』について周知している。職員間での意識を高め、虐待防止に努めている。	/	

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
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	入居者様の中で、成年後見人を利用されている方がいらっしゃり、毎月1回以上の訪問があり、御意見を伺ったり、ご相談をしながらご本人様に添った支援を行っています。その為、事業所内で勉強会を実施しています。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	契約時、ご利用者様やご家族様に疑問点や不明な点がないか必ず確認している。疑問点がある場合は、その都度説明し納得してから説明を進めています。		
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	面会時や運営推進会議時に気軽に意見等伺いながら、施設の運営に反映している。また、年に一度『顧客満足度調査』を行い、問題をクリアできるよう努めています。		
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	毎月の業務ミーティングには、なるべく全員出席するよう努め、全員の意見を反映できる機会を設けています。またユニット毎に定期的にカンファを行い、細かい意見にも耳を傾けています。		
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	キャリアアップ制度を積極的に推進し、対象職員にはテストを実施し、給与面・知識向上においてもサポートを実践している。		
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	社内研修だけでなく、県や市・外部主催の研修や講習を職員が受講できるように案内の周知を徹底し、積極的に参加出来る機会を増やしスキルアップを図っている。		
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	市南部の組織のGH連絡協議会に出席し、多施設の方との交流や意見の交換をしてサービスの質の向上に努めています。		

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
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	入居前にはなるべく生活している環境で面談を行い、また、ホームに実際に見学に来ていただきご本人の意見や要望を傾聴し、安心して入居できるように信頼関係の構築に努めています。		
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	入居前の面談や契約時にご家族様の意見や要望も傾聴し、専門的意見も踏まえて、ご家族が安心して任せられる関係作りに努めています。		
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	利用者様・ご家族様と面談を行いながらアセスメントし、必要としている支援を見極め、可能な限りで行える支援について詳しく説明し、同意頂き対応に努めています。		
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	利用者様と共に過ごす時間を大切にして、過程的な雰囲気の中で、随時コミュニケーションをとりながら、お一人お一人のペースにあわせ信頼関係の構築に努めています。		
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	ご家族様の来訪時や電話等で、随時利用者様の様子を伝え、面会時は皆様で話をする等情報共有を行っている。また、全てのご家族様宛にホームからのお便りで月々の様子をお知らせしています。		
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	利用者様の知り合いや馴染みの方々との面会や外出支援も積極的に行っています。ご近所に住む親戚や毎日のご家族が来訪される方もいらつしやり、自宅にいる時と変わらない関係を続けられるよう努めています。		
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ご利用者が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	利用者様同士と一緒に楽しめるレクリエーションを日常的に取り入れ、2ユニット合同のイベントも定期的で開催し、コミュニケーションを図っています。また、居室で利用者様数名でお茶を飲んだりと楽しまれています。		

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
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	退去先を訪問したり、退去されたご家族が野菜を届けてくれたり、近況を伝えに来てくれたりといった事があり、関係を大切に継続しています。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	(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	日常生活の中で、個別に寄り添い向き合いながら、ご本人の願いや思いを傾聴しています。ご家族様からも意見や要望を伺い、出来る限り意向に沿えるように努力しています。		
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	ご本人様からの聞き取りだけでなく、ご家族様に協力頂き、センター方式B領域に利用者様のこれまでの生活歴や生活環境等を出来る限り詳しく記載していただき、ケアに反映しています。		
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	日々の介護記録や日常生活支援シートを基にカンファレンス等で、お客様の暮らしの現状の把握に努めています。		
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	カンファレンスやモニタリングを随時行っている。内容によっては、提携医の主治医や訪問看護師に意見を伺い多方面からの視点を取り入れ、現状に即した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	日々の様子を介護記録に詳しく記録し、特記事項は管理日誌にも記入しています。また、職員間でノートを記録し、気づきやささいな発見等を記入し送りを大事にしています。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	ご利用者様・ご家族様の希望を取り入れながら、要望に沿った支援を心掛けています。必要に応じ訪問マッサージやボランティアさんの協力を得、利用者様・ご家族様のニーズに対応しています。		

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
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	地域の自治会行事や市の敬老会等のイベントに参加し、運営推進会議を通じて地域の方や自治会との協力を図っている。また、散歩の際、地域の方との会話を楽しむなど密着した支援を心掛けている。		
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	入居の際に、ご家族様に提携医の説明を行い、ご納得いただいた場合に提携して頂く。提携医の受診は職員が行い、他病院の受診はご家族対応となる。提携医は月二度、全体往診と個人往診がある。		
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	訪問看護ステーションと提携し、月二度の訪問により一人お一人の現状を観察・バイタルチェックして頂き、職員からも情報や気づき、相談が出来、24時間の対応により緊急時の連絡ができる状況となっています。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、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。	ご利用者様の入院時には、ご家族様・医療機関・職員の情報を共有し、早期退院に向けて担当看護師等と密に連絡をとり安心して治療・退院となるよう関係を築いています。		
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	契約時に、ホームの方針を十分に伝え、実際の場面では早期から話し合いを行い、誠意を持って御利用者様・ご家族様の意向を伺いながら最善のケアができる様に取り組んでいます。		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	『緊急時対応マニュアル』等を活用し、急変や事故発生時に対応できるように研修を行っている。業務ミーティングの際にも緊急時の対応について話し合い、実践での対応について細かく確認しています。		
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	定期的に防災訓練を実施し、年に2度消防署の指導も受けている。地域防災訓練や津波避難訓練にも参加し、地域の協力体制を築いている。		

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
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	個人情報保護トレーニングを全職員が実施し、理解を深めている。ご利用者様一人一人の状態にあった言葉かけを意識し、尊厳保持に努めている。		
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	毎日の朝礼時に『お客様の言葉・意志を大切に』のスローガンを唱和し、人格尊重と尊厳保持に努めている。飲みたい物を伺い、おやつに提供したり、食べたい物を伺い外食をするなど、なるべく思いを尊重できるように取り組んでいます。		
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	日々の生活の中で、お一人お一人の声に耳を傾け、自己実現へのお手伝いやお話を伺うよう努めています。それにより、職員のモチベーションも上がっています。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	ご利用者様の個性を尊重し、季節に合わせた洋服や色柄を提案して、楽しく過ごせる様支援しています。また、2ヶ月に一度、近所の理容店に来ていただき、個人の要望を取り入れたヘアカットをして頂いています。		
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	ご利用者様の出来る範囲で、職員と一緒に食事の準備や片付けを行っています。ご利用者様の好みや季節の食材を取り入れ、なるべく意見を尊重し、献立のアレンジを行っています。		
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	管理栄養士のたてた献立表に基づき、栄養バランスのとれた食事を提供しています。水分摂取量には特に気をつけ、記録として残し、個人の状態や主治医の指導に応じて対応している。		
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、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	起床時と毎食後に必ず口腔ケアを行い、一人一人の口腔状態に沿ったケアを支援しています。また、提携歯科医とも情報共有しながら、必要な方には歯科衛生士の訪問による指導を得ることも行っています。		

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
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	ご利用者様それぞれに個別管理・記録し、排泄リズムを基にカンファレンス等で職員間の情報共有をはかり、不安にならない声かけ・誘導・介助を定期的に行い失敗に対しても、次につながる介助を心がけています。		
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	毎日の食事に加え、ヨーグルトや牛乳、果物を取り入れ、また十分な水分摂取を行っています。日に2回ラジオ体操・歩行練習・散歩・ストレッチ体操を必ず行います。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	週3回の入浴日を設定し、ご利用者様の体調や気分等を優先して対応しています。好きな入浴剤などを利用することで、楽しく入浴できる様、良い気分転換となるよう工夫しています。		
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	昼食後は、昼寝をされる方、居室でテレビを見る方、ホールでお話をされる方等自由な時間を過ごされています。また、常にベッドメイキングを行い気持ちよく快眠して頂けるよう支援しています。		
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	提携薬局より薬が届くと、必ず管理者と職員でダブルチェックを行い、投薬変更時は管理日誌で情報共有し誤薬防止に努めています。また、症状の変化に合わせた薬の確認を行い、配薬・服薬時は2人以上の職員で確認を行います。		
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	月に一度は季節の行事レクや地域の方との触れ合いレクを行い楽しんで頂いています。また、散歩コースの変更やご利用者様の希望に合わせて喫茶店や外食に行く計画をたて、気分転換を図れるように心がけています。		
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	ご利用者様の要望にお応えし、好きな物を食べに行ったり、外出レクとして御用邸・楽寿園・三島大社等に出かけたりしている。また、ご家族と一緒にご自宅に宿泊や外出も自由に行って頂いています。		

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
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	ご家族様よりお小遣いを預かり、利用者様の希望の買物ができる様に支援しています。外出時に希望があれば、ご自身でお小遣いを所持し、使用できる様にしています。		
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	ご利用者様が自ら電話をされたり、職員が取り次いだりしながら、ご希望に応じて連絡が取れるよう支援しています。年賀状・暑中見舞い等の手紙のやり取りも自由に行えるように支援しています。		
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	共用部は毎日清掃し、ご利用者様の体調に合わせて、温度計をみながら室温調整をしています。感染予防の消毒も毎日行い、玄関やホールには季節の花や飾りつけを行い、心地よい空間を作り努めています。		
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	共有空間のホールで、自由にくつろげ、ご利用者様同士がコミュニケーションを取りやすい環境を提供しています。		
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	入居の際、居室に馴染みの家具や思い入れのある物品をお持ちいただき、自宅と同じように過ごして頂けるようにしています。また、状態に合わせてレイアウトを変えたりとご家族様と相談しながら快適に過ごせる様工夫しています。		
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	建物内はバリアフリーとなっていて、通路や階段・トイレ・浴室全てに手すりが付き安全が確保されている。また、歩行練習として廊下歩行や階段の上り下りなど無理のない程度に行い、自立をうながしている。		