

# 評価結果報告書

## 地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
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	6
1. 一人ひとりの把握	1
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	30

事業所番号	1471000545
法人名	株式会社 コムロード
事業所名	もえぎケアセンター戸塚
訪問調査日	平成20年9月30日
評価確定日	平成20年11月11日
評価機関名	ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部

### ○項目番号について

外部評価は30項目です。

「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。

「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。

番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

### ○記入方法

[取り組みの事実]

ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。

[取り組みを期待したい項目]

確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。

[取り組みを期待したい内容]

「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

### ○用語の説明

家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。

家族 = 家族に限定しています。

運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者（経営者と同義）を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	1471000545
法人名	株式会社 コムロード
事業所名	もえぎケアセンター戸塚
所在地	〒244-0815 横浜市戸塚区下倉田町18-2 (電話) 045-862-3003

評価機関名	ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部		
所在地	〒220-0074 神奈川県横浜市西区南浅間町8-22-207		
訪問調査日	平成20年9月30日	評価確定日	平成20年11月11日

## 【情報提供票より】(平成20年9月18日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成13年10月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤 4人, 非常勤 13人, 常勤換算 9.7人	

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り		
	4 階建て	2 階 ~	3 階部分

### (3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	70,000 円	その他の経費(月額)	33,000 円	
敷金	無			
保証金の有無(入居一時金含む)	有( 900,000円)	有りの場合償却の有無	有(36ヶ月)	
食材料費	朝食	200 円	昼食	450 円
	夕食	400 円	おやつ	100 円
	または1日当たり		1,150 円	

### (4) 利用者の概要( 9月18日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名		
要介護3	9 名	要介護4	4 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.2 歳	最低	64 歳	最高	96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	西横浜国際総合病院、湘南台中央デンタルクリニック
---------	--------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所はJR戸塚駅からバス6分の住宅街にある。敷地内に菜園やテーブル、ベンチがあり、天気の良い日には野外活動や屋上の外気浴を楽しめるようになっている。</li> <li>・理念は「福祉・介護の理念のもとに、ご利用者と一体感ある介護サービスを創造する。」であり、社内研修でその意義や、具体化するための指針について学んでいる。</li> <li>・職員育成を大切にしている。社長による年2回の社員研修、年4回の全スタッフ研修を行い、また、横浜市内のグループホームと相互研修を行っている。資格取得奨励制度、研修奨励制度があり、研修情報を職員に伝えている。</li> <li>・ケアカンファレンスを毎月行い、6ヶ月ごとに介護計画の総見直しをしている。「個人経過記録」に介護実施経過を記録し、支援結果を評価して、見直しにつなげている。</li> </ul>
---

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域との連携強化については、地域の行事に参加し、事業所の行事に地域の方を招くなどの具体的な行動をしている。</li> <li>・終末期ケアについては、全職員が社長研修で考え方、対応方法を学び、終末期を迎えた際は、医師、家族と密接に連携して適切に対応している。</li> </ul>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社長によるスタッフ研修やスタッフミーティング勉強会で評価の意義を学んでいる。</li> <li>・ユニットリーダーが全職員の意見を聞きながら自己評価をまとめた。評価結果をスタッフに報告し、サービスに反映するよう取り組んでいる。</li> </ul>
重点項目②	<p>運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4, 5, 6)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営推進会議を年3回開催し、メンバーは自治会長、地域包括支援センター職員、地域住民代表、家族代表、ボランティア代表である。</li> <li>・地域の行事への参加、地域包括支援センターの利用、事業所内ヒヤリハット減少策などがメンバーから提案され、実行に移している。</li> </ul>
重点項目③	<p>家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7, 8)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・家族の訪問時に職員が意見、希望を聞き、「連絡ノート」に記入して職員間で情報を共有するために、スタッフミーティング、ケアカンファレンスで話し合っている。</li> <li>・現在まで苦情は発生していない。</li> </ul>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会に加入し、地域の夏祭りに参加している。隣接の小学校の運動会に利用者用の席を設けていただき参加した。</li> <li>・事業所主催の秋祭り、クリスマス会には自治会長を招待した。ボランティアが定期的に菜園を整備している。</li> </ul>

## 2. 評価結果(詳細)

(  部分は重点項目です )

取り組みを期待したい項目

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○ 印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	・基本理念は「福祉・介護の理念のもとに、利用者と一緒に感ある介護サービスを創造する。」である。 ・指針として、社会への貢献、利用者の尊厳と家族の意思尊重、ゆとりと夢、サービスの質の向上、地域の特性に応じた柔軟な介護サービスを掲げている。		
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	・社長による年2回の社員研修、年4回の全スタッフ研修があり、理念の意味、取り組みについて研修を行っている。 ・スタッフミーティングや日常の活動を通じて、理念を念頭においた介護サービスに取り組んでいる。 ・理念は玄関、スタッフルームに掲示している。		
3	5	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	・自治会に加入し、地域の夏祭りに参加している。隣接の小学校の運動会に利用者用の席を設けていただき参加した。 ・事業所主催の秋祭り、クリスマス会には自治会長を招待した。ボランティアが定期的に菜園を整備している。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	7	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	・社長によるスタッフ研修やスタッフミーティング勉強会で評価の意義を学んだ。 ・ユニットリーダーが全職員の意見を聞きながら自己評価をまとめた。評価結果をスタッフに報告し、サービスに反映するように取り組んでいる。		
5	8	○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	・運営推進会議を年3回開催し、メンバーは自治会長、地域包括支援センター職員、地域住民代表、家族代表、ボランティア代表である。 ・地域の行事への参加、地域包括支援センターの利用、事業所内ヒヤリハット減少策などがメンバーから提案され、実行に移している。		

もえぎケアセンター戸塚

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○ 印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
6	9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	・戸塚区主催のグループホーム連絡会会合が年3～4回あり、行政情報の把握、意見交換などを行っている。 ・利用者家族の行政手続に関する支援などを通じて戸塚区担当者との連携はとれている。		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている	・毎月「生活の様子」を発行し、利用者の健康状態やホームでの生活の様子、お小遣い出納明細を家族に郵送している。 ・急変時には電話で家族に連絡をとっている。 ・家族の訪問時には職員が利用者の状況を報告している。		
8	15	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	・家族の訪問時に職員が意見、希望などを聞き、「連絡ノート」に記入して職員で情報を共有するために、スタッフミーティング、ケアカンファレンスで話し合っている。 ・事業所、行政の苦情相談窓口を重要事項説明書に記載し、契約時に家族・本人に説明している。 ・現在まで苦情は発生していない。		
9	18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	・職員の離職に際しては、利用者への影響がないように他の職員が細心の注意を払っている。 ・職員が自由にものを言える雰囲気を保ち、休暇など職員の希望をできるだけかなえるように工夫して、離職低減を図っている。		
5. 人材の育成と支援					
10	19	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、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	・内部研修として、社長による年2回の社員研修、年4回の全スタッフ研修を行っている。 ・横浜市内のグループホームと交換研修を行い、研修結果を社内報告している。資格取得奨励制度、研修奨励制度があり、研修情報を職員に提示している。		
11	20	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、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	・横浜市グループホーム連絡会、戸塚区グループホーム連絡会に加入しており、同業者間の情報交換や交換研修を行い、サービスの質の向上に努めている。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○ 印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	・管理者が事前に家族、本人を訪問し、アセスメントを十分に行っている。 ・見学や1週間前後の体験入所を行っている。 ・入所後は利用者や家族の不安を解消するために、職員が声かけを丁寧に行っている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
13	27	○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、一緒に過ごしながらか喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	・食事の準備、洗濯、掃除など事業所内の家事を利用者と職員がいっしょに行い、共に日常生活を過ごす関係を築いている。 ・職員は利用者から、ぬか漬け、包丁の使い方などを学び、「ありがとう」「明日また来てね」などの労いの言葉を受けている。		
<b>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</b>					
1. 一人ひとりの把握					
14	33	○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	・日常の会話から利用者の思いや希望を把握している。意思疎通困難な利用者の場合はしぐさ、表情、家族からの情報から思いや希望を把握している。 ・把握した内容は職員連絡帳や個人記録に記載して、職員間の情報共有を図っている。		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
15	36	○チームでつくる利用者本位の介護計画 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た介護計画を作成している	・利用者全員を対象にしてケアカンファレンスを毎月行い、全職員の意見を介護計画の見直しに反映させている。 ・見直し後の介護計画作成時には、利用者担当職員が家族の意見を聴取し、医師のアドバイス、個人記録をもとにして、適正になるように努めている。		
16	37	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	・6ヶ月ごとに介護計画の総見直しをし、家族に説明して了承を得ている。見直しまでに変化を生じた場合は、家族、本人了解の下で介護計画を一部変更している。 ・「個人経過記録」には、日常の様子や体調の変化を記録して見直しに活用し、より現状に即した計画を作成している。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○ 印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)</b>					
17	39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	・家族の依頼により、通院介助などの支援を柔軟に行っている。 ・併設の小規模多機能施設で行う行事(例えば打楽器演奏会など)に利用者が参加し、利用者どうしの交流をしている。		
<b>4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働</b>					
18	43	○かかりつけ医の受診支援 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	・協力医療機関は西横浜国際総合病院、湘南台中央デンタルクリニック(週1回往診)である。通常は近隣のホームドクターに必要時に診断をお願いしている。家族、本人の希望があれば、かかりつけ医で受診することも支援している。 ・利用者、職員は年1回の健康診断を受けている。		
19	47	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	・職員は社長研修で終末期ケアに関する考え方を学んでいる。 ・重度化した場合や終末期を迎えた際は、医師、家族と密接に連携して対応をしている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
20	50	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	・玄関に個人情報保護に関する方針を掲示し、職員には研修などで守秘義務を守るように指導している。個人情報に関する書類は施錠できるキャビネットに保管管理している。 ・職員が個人的なことや家庭の事情などに触れないよう、日々のサービスの中で細心の注意を払うように指導している。		
21	52	○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	・家族からの聞き取りや毎日の生活の中から利用者の思いを把握し、一人ひとりのペースを大切にしながら、行動の制限をしないケアを最優先している。 ・買い物や習い事、周辺の散歩や園庭での日光浴など、個々の状況や希望に沿った支援をしている。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○ 印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援</b>					
22	54	○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	・利用者は職員と共に調理の下ごしらえをしたり、配膳、片付けに携わっている。職員はさりげなく介助をしながら、食事の時間を利用者と過ごしている。 ・お誕生会では本人の希望を聞き、好みの献立で祝っている。また出前の「お楽しみ弁当」や外食の機会を設け、食事を楽しむ工夫をしている。		
23	57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、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支援している	・利用者の状況に合わせて週2～3回入浴支援を行っている。個々の体調に合わせて足湯をしたり、入浴を好まない方にはさりげなく声掛けをし、タイミングを計って浴場に誘導するように配慮をしている。 ・菖蒲湯やゆず湯で季節感を取り入れ、入浴を楽しめるように支援している。		
<b>(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援</b>					
24	59	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 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、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	・利用者は職員と一緒に料理の準備、洗濯物たたみなど、得意分野で役割を持って力を発揮し、喜びのある生活を送るように支援している。 ・希望する利用者は近くの陶芸教室に通い、自作の器を食事のときに使ったり、部屋に飾って楽しむなど、生きがい作りを支援している。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、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している	・天気の良い日は近くの川べりを散歩したり、園庭で日光浴をし、また、生活用品の買い物に車で出かけたり、希望に沿って戸外で過ごすようにしている。 ・初詣、花見、フラワーセンターへのドライブ、年一回の一泊旅行など季節に合った戸外の楽しみを味わうようにしている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
26	66	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	・表玄関は施錠していないが、2階と3階にあるユニットに通ずる階段の門扉は安全上、自動ロックにしている。 ・居室は中から施錠できるが外から開錠できる。普段は施錠していない。		
27	71	○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身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	・防災訓練は年1回行っている。本年は5月に利用者が全員参加して実施した。運営推進会議を通じ地域の協力を得られるようになり、地域防災訓練への参加を提案された。 ・防災用品はユニットごとに用意しているが、園庭に防災倉庫を設置して更に整備を進める予定である。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○ 印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
28	77	○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	・水分摂取量は1000～1200cc/日を目標とし、水分チェック表に記録している。食事摂取量を毎食記録している。 ・献立は栄養バランスを考えながら、利用者の嗜好を取り入れて作成している。体重管理には細心の注意を払い、医師の指示を定期的に仰いでいる。	○	定期的に管理栄養士による栄養バランスやカロリー計算チェックのために、献立表の点検、アドバイスを受けることを期待します。
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1)居心地のよい環境づくり					
29	81	○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)は、利用者にとって不快な音や光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	・食堂は明るく、窓からは近くを流れる川の桜並木も眺められる。季節毎にひな祭りや七夕、クリスマスなどの飾り付けをし皆が集う場所を楽しい雰囲気に演出している。 ・玄関前の広い園庭にはベンチが置かれ、季節の草花が咲き、野菜もいろいろ実をつけている。利用者は家の一部のように、ここで過ごす時間を楽しんでいる。		
30	83	○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	・利用者は、馴染みの箆笥、机や椅子、仏壇、テレビその他思いのこもった品を持ち込み、自分で作った趣味の作品や家族の写真を飾り、居心地の良い居室作りをしている。 ・家族の協力を得てレイアウトをして貰い、家にいたときと同じような雰囲気を出すように工夫している。		



# 自己評価票

- 自己評価は全部で100項目あります。
- これらの項目は事業所が地域密着型サービスとして目標とされる実践がなされているかを具体的に確認するものです。そして改善に向けた具体的な課題を事業所が見出し、改善への取り組みを行っていくための指針とします。
- 項目一つひとつを職員全員で点検していく過程が重要です。点検は、項目の最初から順番に行う必要はありません。点検しやすい項目（例えば、下記項目のⅡやⅢ等）から始めて下さい。
- 自己評価は、外部評価の資料となります。外部評価が事業所の実践を十分に反映したものになるよう、自己評価は事実に基づいて具体的に記入しましょう。
- 自己評価結果は、外部評価結果とともに公開されます。家族や地域の人々に事業所の日頃の実践や改善への取り組みを示し、信頼を高める機会として活かしましょう。

## 地域密着型サービスの自己評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	22
1. 理念の共有	3
2. 地域との支えあい	3
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	5
4. 理念を実践するための体制	7
5. 人材の育成と支援	4
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	10
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	4
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	6
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	17
1. 一人ひとりの把握	3
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し	3
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働	10
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	38
1. その人らしい暮らしの支援	30
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	8
V. サービスの成果に関する項目	13
合計	100

## ○記入方法

### [取り組みの事実]

ケアサービスの提供状況や事業所の取り組み状況を具体的かつ客観的に記入します。(実施できているか、実施できていないかに関わらず事実を記入)

### [取り組んでいきたい項目]

今後、改善したり、さらに工夫を重ねたいと考えた項目に○をつけます。

### [取り組んでいきたい内容]

「取り組んでいきたい項目」で○をつけた項目について、改善目標や取り組み内容を記入します。また、既に改善に取り組んでいる内容・事実があれば、それを含めて記入します。

### [特に力を入れている点・アピールしたい点] (アウトカム項目の後にある欄です)

日々の実践の中で、事業所として力を入れて取り組んでいる点やアピールしたい点を記入します。

## ○用語の説明

家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。

家族 = 家族に限定しています。

運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

## ○評価シートの説明

評価調査票は、プロセス評価の項目(No.1からNo.87)とサービスの成果(アウトカム)の項目(No.88からNo.100)の2種類のシートに分かれています。記入する際は、2種類とも必ず記入するようご注意ください。

事業所名	もえぎケアセンター戸塚
(ユニット名)	桜の家
所在地 (県・市町村名)	神奈川県横浜市戸塚区下倉田町18-2
記入者名 (管理者)	田部井雅実
記入日	平成 20年 9月 1日

地域密着型サービス評価の自己評価票

(  部分は外部評価との共通評価項目です )

取り組んでいきたい項目

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>				
1. 理念と共有				
1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	地域の人や家族にもわかりやすい内容と言葉でもえぎケアセンター独自の誇りある理念(もえぎの「基本理念」と「指針」)となっている		
2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	社長自ら理念をテーマとして、その大切さと取組みについて社員研修を行っている。管理者と職員は毎月等ミーティングを通じ日常的に理念を念頭においた介護サービスに取り組んでいる。		
3	○家族や地域への理念の浸透 事業所は、利用者が地域の中で暮らし続けることを大切にしたい理念を、家族や地域の人々に理解してもらえよう取り組んでいる	理念は玄関や相談室に明示されており入居時や家族参加の行事の時にもご家族に説明されている。また運営推進会議などで町内会・地元ボランティア団体へも理念を説明し理解を得ている。		
2. 地域との支えあい				
4	○隣近所とのつきあい 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらえるような日常的なつきあいができるように努めている	近隣を散歩しているときや庭で外気浴をしているときに気軽に声をかけていただいている。道路の掃除をしてくれている方から声を掛けられたりすることもある。		
5	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	町内の夏祭りや隣の小学校の行事に参加するなど地域との交流に努めている。		

もえぎケアセンター戸塚(桜の家)

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
6	○事業所の力を活かした地域貢献 利用者への支援を基盤に、事業所や職員の状況や力に応じて、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる	より一層の地域密着サービスを提供するために小規模多機能型サービスを同一建物内で運営している。また戸塚区の徘徊ネットワークに地域代表として参加している。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用				
7	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	ミーティングや社長研修で外部評価について説明され結果も報告されている。改善点も話し合いがされており、外部評価はより有効に、さらに提議もできるよう取り組んでいる		
8	○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	運営推進会議は定期的で開催されており、家族や地域代表の意見は職員全員に周知しサービスの向上に生かしている。		
9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	区主催の連絡会があり情報・意見の交換を行っている		
10	○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域福祉権利擁護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、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している	成年後見人制度を既に利用されている入居者が数名おられ管理者や職員はこの制度を実務として学ぶことができている。今後も必要な方には支援していく。		
11	○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	スタッフ全員が虐待防止は当然のことと理解して徹底している		

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>4. 理念を実践するための体制</b>				
12	○契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	入居時に管理者より十分な説明を行い理解・納得を得ている		
13	○運営に関する利用者意見の反映 利用者が意見、不満、苦情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	日々の関わっている時にさりげなく様子を伺い不満・不安がないか耳を傾けている。ミーティング等で話し合い改善に努めている。		
14	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている	毎月、健康状態・生活の様子・お小遣いの出納帳を送付し報告している。また面会時に随時報告しコミュニケーションを図っている。		
15	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情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	面会の時や書面などで意見を承ることがあるがそれらはすべて社長はじめ全スタッフに周知され話し合いが行われ運営に反映されている。外部機関については契約書にも明記してあり入居時に説明している。		
16	○運営に関する職員意見の反映 運営者や管理者は、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	社長研修・社長懇談会や毎月行われるスタッフミーティングの際に要望や提案を聞いてくれる機会がある		
17	○柔軟な対応に向けた勤務調整 利用者や家族の状況の変化、要望に柔軟な対応ができるよう、必要な時間帯に職員を確保するための話し合いや勤務の調整に努めている	緊急対応や必要に応じての勤務の調整は随時行っている。多少の無理が生じることもあるが勤務調整には全職員ができる限りの協力をしている。		
18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	職員の離職については理由、噂、影響等細心の注意を払って聞き取り、最小限にとどめるよう配慮している。入居者へは他のスタッフ達がフォローし対応している		

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>5. 人材の育成と支援</b>			
19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、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</p>	<p>最重要課題と位置づけており ①社内(社長)研修:介護スタッフ(年2回)正社員(年3回)に実施 ②社外研修:資格取得奨励制度、研修奨励制度(期間限定)を設定 ③OJT:管理者(執行会議)、職員(スタッフミーティング)他</p>	
20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、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</p>	<p>・管理者間で話し合いにより定期的に施設同士で相互訪問・実習を実施(実習生はレポート作成) ・ヘルパー養成研修者の指導等による能力向上を図っている</p>	
21	<p>○職員のストレス軽減に向けた取り組み</p> <p>運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる</p>	<p>カウンセリング制度を検討中であるが現状では ・休憩室(既存)のサロン化 ・新年会(全社員懇親会)の実施 ・社内研修会後の懇談茶話会(自由討議)等を実施している</p>	
22	<p>○向上心を持って働き続けるための取り組み</p> <p>運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている</p>	<p>・能力・勤務状況(努力・実績等)の査定により 昇給・賞与への反映 ・個人面談による動機付け ・準社員(制度は既設)、正社員登用の積極化等を図っている</p>	
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>			
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応			
23	<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている</p>	<p>初期に限らず困っていたり不安に思うことには改善に努めているが、特に生活環境に慣れるまでは多くの声掛けするようにしている。</p>	
24	<p>○初期に築く家族との信頼関係</p> <p>相談から利用に至るまでに家族等が困っていること、不安なこと、求めていること等をよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている</p>	<p>面会時を利用して入居者の様子を報告しながらコミュニケーションを図りはなしやすい雰囲気作りをしている</p>	

もえぎケアセンター戸塚(桜の家)

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
25	○初期対応の見極めと支援 相談を受けた時に、本人と家族が「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	相談内容と現状を聞きGH以外のサービスが必要であればそちらを勧める。また満室の場合は他のGHの紹介や探し方など教えている。		
26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	相談後ご本人にとってどの方法が不安なく入居へ移行できるかを考え決めている。ご家族の不安に対応する上でも体験入居は有効と考えている。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>				
27	○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、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	できることは何でも一緒に行うようにし、ともに生活していることや助けられていることを自然に感じてもらえるように努めている。		
28	○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、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	家族の協力があつての入居者の生活なので、入居者に良い環境を作ってあげられる協力を得られるよう良いコミュニケーション作りに努めている。		
29	○本人と家族のよりよい関係に向けた支援 これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係が築いていけるように支援している	入居者と家族の面会時に、過ごしやすく会話も弾むよう場所や雰囲気作りに気を配っている。		
30	○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	電話・年賀状・暑中見舞など関係が途切れることのないよう支援をしている		
31	○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、支え合えるように努めている	一緒にレクリエーションをしたり一緒に炊事の手伝いをするなど関り合いを多くもつことで、困っている時に自然と助け合う関係が作れている。		

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
32	○関係を断ち切らない取り組み サービス利用(契約)が終了しても、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている	転居先に面会に行ったり年賀状のやり取りなどしている		
<b>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</b>				
1. 一人ひとりの把握				
33	○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	意向に沿えるよう努め難しい場合にはミーティング等で話し合い本人本位に検討している。思いが伝えられない人には家族の協力を得て検討している		
34	○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	入居時には生活暦を含むアセスメントをしておりこれが一番重要と考え介護サービスに活かしている。		
35	○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、有する力等の現状を総合的に把握するように努めている	朝のバイタルチェックで体調の変化を把握し各々にできる炊事等お手伝いを中心に1日を過ごしている		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し				
36	○チームでつくる利用者本位の介護計画 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た介護計画を作成している	事前に家族に要望を聞いたりケアカンファレンス時のスタッフの意見を聞いて作成している		
37	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	日々の生活を観察・記録しケアカンファレンスで話し合い、見直しが必要などときは見直している。		

もえぎケアセンター戸塚(桜の家)

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
38	○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、情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	個人記録、ケアカンファレンス議事録も含めポイントになることは「個人経過記録」用紙に記入しケアプランの見直しに活かしている		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>				
39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	家族によりできない通院介助や外出等できることを支援している		
<b>4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働</b>				
40	○地域資源との協働 本人の意向や必要性に応じて、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と協力しながら支援している	ホーム内の花壇・菜園はボランティアの方々に手入れをお願いし、近所の交番には防犯パトロールを依頼している。近隣の小中学校とは体験学習の交流もある。		
41	○他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている	老健・特養申し込みについては書類作成やケアマネへ情報提供している。		
42	○地域包括支援センターとの協働 本人の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働している	地域包括支援センターとは連絡を密にしている。現在協働を要する方はおられないが今後地域の方の支援は必要に応じて対応していく		
43	○かかりつけ医の受診支援 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	通常は協力医へ受診するが他に希望する医療機関があれば家族とともに受診している。治療や経過についてはどこでも適切に受けられるよう支援している。		



もえぎケアセンター戸塚(桜の家)

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
44	<p>○認知症の専門医等の受診支援</p> <p>専門医等認知症に詳しい医師と関係を築きながら、職員が相談したり、利用者が認知症に関する診断や治療を受けられるよう支援している</p>		
45	<p>○看護職との協働</p> <p>利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている</p>		
46	<p>○早期退院に向けた医療機関との協働</p> <p>利用者が入院した時に安心して過ごせるよう、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。あるいは、そうした場合に備えて連携している</p>		
47	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している</p>		
48	<p>○重度化や終末期に向けたチームでの支援</p> <p>重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、事業所の「できること・できないこと」を見極め、かかりつけ医とともにチームとしての支援に取り組んでいる。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている</p>		
49	<p>○住み替え時の協働によるダメージの防止</p> <p>本人が自宅やグループホームから別の居所へ移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに努めている</p>		

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>			
1. その人らしい暮らしの支援			
(1)一人ひとりの尊重			
50	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	プライバシーの確保について理解し個々にあった声掛けをしている。記録の取り扱いにも注意している	
51	○利用者の希望の表出や自己決定の支援 本人が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援をしている	個々のレベルにあわせた声掛けをし本人の意思が伝わるように支援している	
52	○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	個々のペースで生活できるようにスタッフ間で相談しながら支援している	
(2)その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援			
53	○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、理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている	身だしなみは常に配慮している。外出時にはお化粧の支援をしたり訪問美容で本人の希望に合わせてその人らしいヘアスタイル・ヘアカラーにしている	
54	○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	コミュニケーションをとりながら楽しく食事ができるようにしたり準備や片付けもできる人が中心になりそれぞれできることを手伝っていただいている	
55	○本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのもを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している	希望の飲み物やおやつを用意したり誕生会にはその人が好むメニューを取り入れている	

もえぎケアセンター戸塚(桜の家)

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
56	○気持ちよい排泄の支援 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、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している	誘導介助が必要な方には排泄パターンを把握できるように記録をしながら行っている		
57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、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支援している	体調やタイミングにあわせ個々の体力ADLに合わせた入浴方法で介助している		
58	○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、安心して気持ちよく休息したり眠れるよう支援している	体力に合わせて昼寝を促したり安眠できるように空調に配慮し安心して眠れるよう支援している		
<b>(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援</b>				
59	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 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、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	買い物や散歩、外出・外食等年間の行事を通じて楽しみが持てるようにしている		
60	○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	買い物に行った時など会計を見守ったり一人で買い物に行ける人は管理しやすいように支援している		
61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、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している	一人で戸外に出られる人は希望に合せ支援しているがいけない人は家族の協力を得て散歩に行ったり皆さんと園庭で外気浴するなどの支援している		
62	○普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している	お盆の墓参や年末年始の外出等を家族に呼びかけている。ホームでも外出・外食行事を積極的に行っている。		

もえぎケアセンター戸塚(桜の家)

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
63	○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	手紙を書ける人には書く支援をしている。また家族からの電話は居室等でゆっくり話せるよう支援している。		
64	○家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している	気軽に面会に来れるような雰囲気大切に各居室やダイニングでゆっくり過ごしていただけるよう工夫している		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>				
65	○身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法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、身体拘束をしないケアに取り組んでいる	身体拘束についてはスタッフ全員が拘束しないケアを当然と認識している		
66	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	他人の居室に入ってしまうため必要に応じ施錠することもあるが入居者・家族の理解を得ている。		
67	○利用者の安全確認 職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している	ユニット内は自由に行動していて制限はしていない。しかしスタッフは個々の特性を把握し安全に気を配っている		
68	○注意の必要な物品の保管・管理 注意の必要な物品を一律になくすのではなく、一人ひとりの状態に応じて、危険を防ぐ取り組みをしている	危険を防ぐためにスタッフ間で申し送りしながら物品の置き場所には十分配慮している		
69	○事故防止のための取り組み 転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐための知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる	見守りが必要な方の行動を予測し把握し事故防止に取り組んでいる		

もえぎケアセンター戸塚(桜の家)

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
70	○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、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている	救急救命の研修を受けたり、他のスタッフにも研修報告書やミーティング時に内容を報告している		
71	○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身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	定期的に避難訓練を行っている		
72	○リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にされた対応策を話し合っている	ADLの変化に合わせて予測される危険性について理解を得ている		
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援				
73	○体調変化の早期発見と対応 一人ひとりの体調の変化や異変の発見に努め、気付いた際には速やかに情報を共有し、対応に結び付けている	毎朝のバイタルチェックや生活の様子を常に観察し変化に対応できるよう情報の伝達に努めている		
74	○服薬支援 職員は、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	薬の内容はわかりやすいように薬剤師より説明書を毎月もらい薬が変わった時は申し送りノートや日々の申し送りにて伝達している		
75	○便秘の予防と対応 職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる	食事・水分量に注意し体調にあわせ朝一番に牛乳や希望によりきな粉を入れて便秘防止に取り組んでいる		
76	○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力に応じた支援をしている	毎食後に口腔ケアを行い定期的に訪問歯科の健診を受けている		

もえぎケアセンター戸塚(桜の家)

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
77	○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	個々にあわせて食事量に注意している		
78	○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している(インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等)	流行の感染症の対応についてすぐに伝達されマニュアルがある		
79	○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	食材の管理に注意をし新鮮なうちに食するようにしている。まな板・包丁・布巾等は毎日除菌している。		
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり				
(1)居心地のよい環境づくり				
80	○安心して出入りできる玄関まわりの工夫 利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている	ボランティア団体の協力があり花壇・菜園が手入れされ明るい雰囲気が作られている		
81	○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)は、利用者にとって不快な音や光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	過ごしやすいうように工夫し、居心地良く過ごしていただけるよう生活感・季節感ある明るい雰囲気を作っている		
82	○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中には、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	広い空間ではないがソファを置いて一緒に過ごしやす、話しやすい場所を作っている		

もえぎケアセンター戸塚(桜の家)

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
83	○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	家族の協力の下各居室は使い慣れた家具や道具を持ち込んでいただき居心地の良い空間となっている		
84	○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のおよみがないよう換気に努め、温度調節は、外気温と大きな差がないよう配慮し、利用者の状況に応じてこまめに行っている	換気に配慮し空調にも気をつけている。また加湿器も設置し乾燥しすぎにも配慮している。		
<b>(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり</b>				
85	○身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能を活かして、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	廊下・浴室・トイレ・階段など必要な場所に手すりがあり安全に生活が送れるように工夫している		
86	○わかる力を活かした環境づくり 一人ひとりのわかる力を活かして、混乱や失敗を防ぎ、自立して暮らせるように工夫している	個々のADLに合わせた対応をし残存能力が維持できるよう見守り支援している		
87	○建物の外周りや空間の活用 建物の外周りやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている	庭の畑や花壇は野菜を収穫したり季節の花を楽しむなど十分活用している		

V. サービスの成果に関する項目		最も近い選択肢の左欄に○をつけてください。	
項 目			
88	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる	○	①ほぼ全ての利用者の
			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
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	○	①毎日ある
			②数日に1回程度ある
			③たまにある
			④ほとんどない
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	○	①ほぼ全ての利用者が
			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
91	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている	○	①ほぼ全ての利用者が
			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
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている		①ほぼ全ての利用者が
			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
93	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごさせている	○	①ほぼ全ての利用者が
			②利用者の2/3くらいが
			③利用者の1/3くらいが
			④ほとんどいない
94	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている	○	①ほぼ全ての利用者が
			②利用者の2/3くらいが
			③利用者の1/3くらいが
			④ほとんどいない
95	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	○	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



もえぎケアセンター戸塚(桜の家)

項 目		最も近い選択肢の左欄に○をつけてください。	
96	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	<input type="radio"/>	①ほぼ毎日のように
		<input checked="" type="radio"/>	②数日に1回程度
		<input type="radio"/>	③たまに
		<input type="radio"/>	④ほとんどない
97	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	<input type="radio"/>	①大いに増えている
		<input checked="" type="radio"/>	②少しずつ増えている
		<input type="radio"/>	③あまり増えていない
		<input type="radio"/>	④全くいない
98	職員は、生き活きと働いている	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての職員が
		<input type="radio"/>	②職員の2/3くらいが
		<input type="radio"/>	③職員の1/3くらいが
		<input type="radio"/>	④ほとんどいない
99	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
		<input checked="" type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
		<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが
		<input type="radio"/>	④ほとんどいない
100	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
		<input checked="" type="radio"/>	②家族等の2/3くらいが
		<input type="radio"/>	③家族等の1/3くらいが
		<input type="radio"/>	④ほとんどできていない

【特に力を入れている点・アピールしたい点】

(この欄は、日々の実践の中で、事業所として力を入れて取り組んでいる点やアピールしたい点を記入してください。)

●お花見、一泊旅行、秋祭り、クリスマスパーティーなど季節の定番行事を毎年行っており入居者・ご家族も楽しみにしている ●「くもん学習療法」を取り入れ小脳の活性化、認知症の進行防止に取り組んでいる ●階段や門扉・玄関ロビーに季節のレイアウトを施し季節感を醸し出している。また旬の食材を使用したメニューを提供し季節を感じてもらおう工夫をしている ●昔懐かしい年中行事をできる限り取り入れている ●「業務マニュアル」を基本とし更に入居者本位の介護サービスを心がけている

# 自己評価票

- 自己評価は全部で100項目あります。
- これらの項目は事業所が地域密着型サービスとして目標とされる実践がなされているかを具体的に確認するものです。そして改善に向けた具体的な課題を事業所が見出し、改善への取り組みを行っていくための指針とします。
- 項目一つひとつを職員全員で点検していく過程が重要です。点検は、項目の最初から順番に行う必要はありません。点検しやすい項目（例えば、下記項目のⅡやⅢ等）から始めて下さい。
- 自己評価は、外部評価の資料となります。外部評価が事業所の実践を十分に反映したものになるよう、自己評価は事実に基づいて具体的に記入しましょう。
- 自己評価結果は、外部評価結果とともに公開されます。家族や地域の人々に事業所の日頃の実践や改善への取り組みを示し、信頼を高める機会として活かしましょう。

## 地域密着型サービスの自己評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	22
1. 理念の共有	3
2. 地域との支えあい	3
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	5
4. 理念を実践するための体制	7
5. 人材の育成と支援	4
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	10
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	4
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	6
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	17
1. 一人ひとりの把握	3
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し	3
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働	10
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	38
1. その人らしい暮らしの支援	30
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	8
V. サービスの成果に関する項目	13
合計	100

## ○記入方法

### [取り組みの事実]

ケアサービスの提供状況や事業所の取り組み状況を具体的かつ客観的に記入します。(実施できているか、実施できていないかに関わらず事実を記入)

### [取り組んでいきたい項目]

今後、改善したり、さらに工夫を重ねたいと考えた項目に○をつけます。

### [取り組んでいきたい内容]

「取り組んでいきたい項目」で○をつけた項目について、改善目標や取り組み内容を記入します。また、既に改善に取り組んでいる内容・事実があれば、それを含めて記入します。

### [特に力を入れている点・アピールしたい点] (アウトカム項目の後にある欄です)

日々の実践の中で、事業所として力を入れて取り組んでいる点やアピールしたい点を記入します。

## ○用語の説明

家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。

家族 = 家族に限定しています。

運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

## ○評価シートの説明

評価調査票は、プロセス評価の項目(No.1からNo.87)とサービスの成果(アウトカム)の項目(No.88からNo.100)の2種類のシートに分かれています。記入する際は、2種類とも必ず記入するようご注意ください。

事業所名	もえぎケアセンター戸塚
(ユニット名)	菊の家
所在地 (県・市町村名)	神奈川県横浜市戸塚区下倉田町18-2
記入者名 (管理者)	吉村初江
記入日	平成 20年 9月 1日

地域密着型サービス評価の自己評価票

(  部分は外部評価との共通評価項目です )

取り組んでいきたい項目

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>				
1. 理念と共有				
1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	地域の人や家族にもわかりやすい内容と言葉で独自の理念(もえぎの「基本理念」と「指針」となっている		
2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	社長自ら理念をテーマとして、その大切さと取組みについて社員研修を行っている。管理者と職員は毎月等ミーティングを通じ日常的に理念を念頭においた介護サービスに取り組んでいる。		
3	○家族や地域への理念の浸透 事業所は、利用者が地域の中で暮らし続けることを大切にしたい理念を、家族や地域の人々に理解してもらえるよう取り組んでいる	理念は玄関や相談室に明示されており入居時や家族参加の行事の時にもご家族に説明されている。また運営推進会議などで町内会・地元ボランティア団体へも理念を説明し理解を得ている。		
2. 地域との支えあい				
4	○隣近所とのつきあい 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらえるような日常的なつきあいができるように努めている	日中は門扉、玄関は施錠せず、また玄関周りは木目調にされており明るく温かみがあり入りやすい環境に努めている。庭での外気浴や近隣への散歩の時に住民から気軽に声を掛けてもらっている。		
5	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	小学校の運動会や地域のお祭り等に参加。また買い物も近隣のスーパー等を利用して交流を深めるよう努めている。また、運営推進会議を通じ町内会役員とも交流している。		

もえぎケアセンター戸塚(菊の家)

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
6	○事業所の力を活かした地域貢献 利用者への支援を基盤に、事業所や職員の状況や力に応じて、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる	より一層の地域密着サービスを提供するために小規模多機能型サービスを同一建物内で運営している。また戸塚区の徘徊ネットワークに地域代表として参加している。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用				
7	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	ミーティングや社長研修で外部評価について説明され結果も報告されている。改善点も話し合いがされており、外部評価はより有効に、さらに提議もできるよう取り組んでいる		
8	○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	運営推進会議は定期的開催されており、家族や地域代表の意見は職員全員に周知しサービスの向上に生かしている。		
9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	区主催の連絡会があり情報・意見の交換を行っている		
10	○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域福祉権利擁護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、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している	成年後見人制度を既に利用されている入居者が数名おられ管理者や職員はこの制度を実務として学ぶことができている。今後も必要な方には支援していく。		
11	○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	スタッフ全員が虐待防止は当然のことと理解しており虐待のないケアを実践している		

もえぎケアセンター戸塚(菊の家)

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
4. 理念を実践するための体制			
12	<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている</p>	<p>入居時に管理者より十分な説明を行い理解・納得を得ている</p>	
13	<p>○運営に関する利用者意見の反映</p> <p>利用者が意見、不満、苦情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</p>	<p>利用者は自由に意見や不満、苦情を表すことができている。その中から事業の運営に反映できるものは積極的に活用している。</p>	
14	<p>○家族等への報告</p> <p>事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている</p>	<p>毎月、健康状態・生活の様子・お小遣いの出納帳を送付し報告している。また面会時に個別に対応している</p>	
15	<p>○運営に関する家族等意見の反映</p> <p>家族等が意見、不満、苦情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</p>	<p>意見や苦情はホームの改善に役立つと考え管理者やスタッフ全員が話し合い前向きに取り組んでいる。契約書にも明記しており入居時に説明、その後は口頭で伝えている</p>	
16	<p>○運営に関する職員意見の反映</p> <p>運営者や管理者は、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</p>	<p>社長研修・社長懇談会や毎月行われるスタッフミーティングの際に要望や提案を聞いてくれる機会がある</p>	
17	<p>○柔軟な対応に向けた勤務調整</p> <p>利用者や家族の状況の変化、要望に柔軟な対応ができるよう、必要な時間帯に職員を確保するための話し合いや勤務の調整に努めている</p>	<p>緊急対応や必要に応じての勤務の調整は随時行っている。多少の無理が生じることもあるが勤務調整には全職員ができる限りの協力をしている。</p>	
18	<p>○職員の異動等による影響への配慮</p> <p>運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている</p>	<p>職員の離職については理由、噂、影響等細心の注意を払って聞き取り、最小限にとどめるよう配慮している。入居者へは他のスタッフ達がフォローし対応している</p>	

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>5. 人材の育成と支援</b>			
19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、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</p>	<p>最重要課題と位置づけており ①社内(社長)研修:介護スタッフ(年2回)正社員(年3回)に実施 ②社外研修:資格取得奨励制度、研修奨励制度(期間限定)を設定 ③OJT:管理者(執行会議)、職員(スタッフミーティング)他</p>	
20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、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</p>	<p>・管理者間で話し合いにより定期的に施設同士で相互訪問・実習を実施(実習生はレポート作成) ・ヘルパー養成研修者の指導等による能力向上を図っている</p>	
21	<p>○職員のストレス軽減に向けた取り組み</p> <p>運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる</p>	<p>カウンセリング制度を検討中であるが現状では ・休憩室(既存)のサロン化 ・新年会(全社員懇親会)の実施 ・社内研修会後の懇談茶話会(自由討議)等を実施している</p>	
22	<p>○向上心を持って働き続けるための取り組み</p> <p>運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている</p>	<p>・能力・勤務状況(努力・実績等)の査定により 昇給・賞与への反映 ・個人面談による動機付け ・準社員(制度は既設)、正社員登用の積極化等を図っている</p>	
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>			
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>			
23	<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている</p>	<p>入居相談後初回面接時にはご本人の思いを聞き取り、入居後にも不安や要望は受け止めている。このように丁寧に関っていくことで信頼関係を築いている。</p>	
24	<p>○初期に築く家族との信頼関係</p> <p>相談から利用に至るまでに家族等が困っていること、不安なこと、求めていること等をよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている</p>	<p>ご本人同様またはそれ以上に不安を持っておられるご家族とは、相談時より思いを受け止め安心いただけるように対応を心がけている。入居後のご本人の笑顔が一番の信頼だと思っている。</p>	

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
25	○初期対応の見極めと支援 相談を受けた時に、本人と家族が「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	相談内容と現状を聞きGH以外のサービスが必要であればそちらを勧める。また満室の場合は他のGHの紹介や探し方など教えている。		
26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	相談後ご本人にとってどの方法が不安なく入居へ移行できるかを考え決めている。ご家族の不安に対応する上でも体験入居は有効と考えている。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>				
27	○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、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	「もえぎの理念・指針」に“ご利用者と一体感ある介護サービスを創造する”と掲げてあり、日常的に回想法や昔話によるレクリエーションにより職員が入居者より学び楽しい時間を過ごしている		
28	○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、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	家族参加の行事や面会時のレクリエーションの時間をともに過ごすことにより職員ともコミュニケーションを図っている		
29	○本人と家族のよりよい関係に向けた支援 これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係が築いていけるように支援している	入居時の細かいアセスメントにより本人と家族との関係はよく把握して理解している。また面会時に日常の様子を伝えたり本人の家族への思いを代弁したりなどでより良い関係を築いている。		
30	○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	年賀状を出したり家族へ連絡をとり行事への参加を家族より伝えていただくなど、関係が途切れることのないよう努めている。		
31	○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、支え合えるように努めている	気の合う人同士がお話しする場面や孤立しそうな人に声を掛ける場面など誰もが交わりあえるように支援している		

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
32	○関係を断ち切らない取り組み サービス利用(契約)が終了しても、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている	定期的に電話連絡を取ったり転居先に面会に行ったりして関係を断ち切らない付き合いを大切にしている。		
<b>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</b>				
1. 一人ひとりの把握				
33	○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	ご本人が希望や意向を伝えることは難しくなっている。しかしご本人が心地良いと感じる生活をともに過ごした時間から察して本人本位の日常を支援している。		
34	○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	入居時には生活暦を含むアセスメントをしておりこれが一番重要と考え介護サービスに活かしている。		
35	○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、有する力等の現状を総合的に把握するように努めている	日々様子観察しながら、できることできないことを把握しケアカンファレンス等で話し合い常に現状を把握している。		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し				
36	○チームでつくる利用者本位の介護計画 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た介護計画を作成している	家族等には要望書を渡した面会時には意見を聞きとつという。ケアカンファレンスではスタッフ全員の意見を聞き計画作成担当者がケアプランを作成している。		
37	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	変化に応じて計画を見直し現状に即した課題でケアプランを作成している。		



もえぎケアセンター戸塚(菊の家)

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
38	○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、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	日常生活記録・ケアカンファレンス議事録も含めポイントになることは「個人経過記録」用紙に記入しケアプラン見直しに活かしている。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援				
39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	家族の宿泊、状況に合わせた通院介助など、状況に応じてできる限り要望に応じている		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働				
40	○地域資源との協働 本人の意向や必要性に応じて、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と協力しながら支援している	ホーム内の花壇・菜園はボランティアの方々に手入れをお願いし、近所の交番には防犯パトロールを依頼している。近隣の小中学校とは体験学習の交流もある。		
41	○他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている	マッサージ希望者には訪問マッサージを、特養申し込みについては書類作成やケアマネへ情報提供している。		
42	○地域包括支援センターとの協働 本人の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働している	地域包括支援センターとは連絡を密にしている。現在協働を要する方はおられないが今後地域の方の支援は必要に応じて対応していく		
43	○かかりつけ医の受診支援 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	本人・家族希望のかかりつけ医とは連携をとり情報を共有している。近隣に提携のかかりつけ医がおり気軽に相談している。必要に応じて往診をお願いしたり他医療機関の紹介してもらえる		

もえぎケアセンター戸塚(菊の家)

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
44	<p>○認知症の専門医等の受診支援</p> <p>専門医等認知症に詳しい医師と関係を築きながら、職員が相談したり、利用者が認知症に関する診断や治療を受けられるよう支援している</p>		
45	<p>○看護職との協働</p> <p>利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている</p>		
46	<p>○早期退院に向けた医療機関との協働</p> <p>利用者が入院した時に安心して過ごせるよう、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。あるいは、そうした場合に備えて連携している</p>		
47	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している</p>		
48	<p>○重度化や終末期に向けたチームでの支援</p> <p>重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、事業所の「できること・できないこと」を見極め、かかりつけ医とともにチームとしての支援に取り組んでいる。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている</p>		
49	<p>○住み替え時の協働によるダメージの防止</p> <p>本人が自宅やグループホームから別の居所へ移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに努めている</p>		

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>			
1. その人らしい暮らしの支援			
(1)一人ひとりの尊重			
50	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	個人のプライバシーに関する書類等は鍵のかかる書棚に保管している。プライバシーの確保についても理解し個々に応じた声掛けを行っている。	
51	○利用者の希望の表出や自己決定の支援 本人が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援をしている	一人ひとりに合わせた説明をし自己決定できるように支援している。	
52	○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	ご自分で希望を伝えられる方は少ないがこれまでの生活から望むであろう過ごし方を考え強制しない自由な日々を過ごしていただいている	
(2)その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援			
53	○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、理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている	家族の協力の下その人らしい服装・おしゃれを支援している。また理・美容に関しては自ら望む方はいないので訪問美容師のカットを利用している。また外出時にはおしゃれに着替えお化粧品もしている。	
54	○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	できる方は包丁仕事、盛り付け等を見守りながら一緒に行っている。職員もともに食事をし和やかな時間を共有している。	
55	○本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのもを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している	病気等で制限のある方以外はご家族との相談のもとに本人の望む嗜好を楽しむ支援を行っている	

もえぎケアセンター戸塚(菊の家)

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
56	○気持よい排泄の支援 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、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している	一人一人の排泄の時間を把握し、時間誘導して失敗を減らす支援を行っている。また介助はプライバシーに配慮しながらさりげなく行っている		
57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、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支援している	希望を伝えられない方が多いがこれまでの入浴状況から望みの入浴を察し気持ちよく入浴できるように声掛け・工夫している		
58	○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、安心して気持ちよく休息したり眠れるよう支援している	生活リズム作りや運動を取り入れ夜間は安心できる声掛けで対応している。廊下奥やダイニングルーム内に数箇所ソファを置き休息できるよう支援している。		
<b>(3)その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援</b>				
59	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 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、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	個々の「できること」を把握し「昔とった杵柄」を生かす場面は日常的に支援している。		
60	○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	自分で管理可能な入居者には見守りながら支援している		
61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、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している	買い物や散歩、陶芸教室、屋上、園庭などその日の気分などで戸外に出る機会を多く持つよう支援している。人により家族の協力の下外出し気分転換している。		
62	○普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している	一泊旅行をはじめ、お花見、水族館、フラワーセンター、外食等に行く機会をつくり支援している		

もえぎケアセンター戸塚(菊の家)

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
63	○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	手紙を書ける人には書く支援をしている。また家族からの電話は居室等でゆっくり話せるよう支援している。		
64	○家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している	玄関は開放しいつでも気軽に訪問してもらえる工夫をしている		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>				
65	○身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法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、身体拘束をしないケアに取り組んでいる	身体拘束についてはスタッフ全員が拘束しないケアを当然と認識している		
66	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	表玄関は施錠せずユニットの門扉は安全を考慮し施錠している。居室は特別な理由なしには施錠しない。いずれも家族の理解を得ている		
67	○利用者の安全確認 職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している	ユニット内は自由に行動していて制限はしていない。スタッフは個人ごとの健康状態・活動状態を把握できており安全に気を配っている。		
68	○注意の必要な物品の保管・管理 注意の必要な物品を一律になくすのではなく、一人ひとりの状態に応じて、危険を防ぐ取り組みをしている	その方の状態にあわせご家族に相談の上取り組んでいる		
69	○事故防止のための取り組み 転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐための知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる	ケアカンファレンスやミーティングで状態の変化を常に把握し事故防止に取り組んでいる。またインシデントレポートを分析し統計を取り要注意点を把握し事故防止に努めている		

もえぎケアセンター戸塚(菊の家)

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
70	○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、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている	救急救命の研修を受けたり、他のスタッフにも研修報告書やミーティング時に内容を報告している		
71	○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身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	定期的に避難訓練を行っている		
72	○リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にされた対応策を話し合っている	面会時を利用しその時々で変化していく考えられるリスクについて家族に説明し対応策を話し合っている		
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>				
73	○体調変化の早期発見と対応 一人ひとりの体調の変化や異変の発見に努め、気付いた際には速やかに情報を共有し、対応に結び付けている	毎朝のバイタルチェックや生活の様子を常に観察し体調不良時にはすぐに受診するなど早め早めの対応を対応している。また毎食事の摂取量を見守り記録している		
74	○服薬支援 職員は、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	医師に指示に従い用法・用量を守っている。また指示薬の効能については薬局から出される効能・効果を確認し服用後の見守りを行っている。また服用に変更があった場合には連絡帳に記入し全員に周知している。		
75	○便秘の予防と対応 職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる	便秘対策は大きな課題で排泄チェック表を使用している。便秘対策としてとして①野菜をたくさん摂る②牛乳を毎日摂取する③毎日本体操をする。また日中にはボール遊びや庭・屋上を散歩する。など筋肉や胃の働きを良くするように気を配っている。		
76	○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力に応じた支援をしている	毎食後の口腔ケアは個別に付き添い支援している。また訪問歯科医が定期的にチェックしている		

もえぎケアセンター戸塚(菊の家)

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
77	○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	①入居者の好みを見ながら必要カロリーが摂れ栄養バランスの良い献立を立てている ②1日1200ccの水分補給の声掛けをしている。また毎日記録をし熱中症や脱水症状にならないようにしている		
78	○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している(インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等)	感染症に対するマニュアルがあり実行している。面会者にも協力を得て手洗い・うがいを実践している。インフルエンザの予防接種も毎年行っている		
79	○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	①布巾は毎食後漂白、まな板は毎晩夜勤者が漂白している ②肉類はその日使う分だけ購入している(原則)。貝類は使用していない		
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり				
(1)居心地のよい環境づくり				
80	○安心して出入りできる玄関まわりの工夫 利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている	建物がビルであるため玄関周りを木製の板で化粧工事し温かみを出した。門扉や玄関は施錠せずいつでも訪問者が気軽に立ち寄れる。庭には畑・花壇があり季節の花が植えられており道行く人が立ち止まって眺めている姿がある		
81	○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)は、利用者にとって不快な音や光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	ダイニングルームにおいて毎日食事以外のときも体操他リハビリテーション、歌やゲームを行っている。また居室や廊下に季節の花を飾るなどして楽しい居場所としての工夫をしている。		
82	○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中には、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	廊下・ダイニングルーム・庭・屋上にソファやベンチを用意している		

もえぎケアセンター戸塚(菊の家)

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
83	○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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室のレイアウトは入居者が今まで生活し使っていた箆笥や仏壇などを入居者や家族と相談の上使用し居心地の良い空間を作っている		
84	○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のおよみがないよう換気に努め、温度調節は、外気温と大きな差がないよう配慮し、利用者の状況に応じてこまめに行っている	生ゴミの捨て方には注意し汚物入れもフタ付にするなど臭いには特に注意を払っている。毎日の清掃時に居室の空気を入換え、諸臭の排除をしている。日中も入居者と相談しながら空調の工夫をしている。また加湿器を設置し湿度にも気をつけている。		
<b>(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり</b>				
85	○身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能を活かし、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	身体機能に障害のある人ほど消極的な生活になってしまいがちなので廊下・階段には手すりを設け散歩や外出等を容易にし本人の興味を引き出しながら行動できるよう工夫している		
86	○わかる力を活かした環境づくり 一人ひとりのわかる力を活かし、混乱や失敗を防ぎ、自立して暮らせるように工夫している	一人一人できること(残存能力)がまったく違うので見極めながら掃除、買い物、食事の用意などを一緒に行っている。尚、停電時に混乱しないように非常用照明を設置してある。		
87	○建物の外周りや空間の活用 建物の外周りやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている	屋上のベンチから鎌倉方面の山景色を見たり、庭に出て季節の花を見たり摘んだりして体も動かし活動することで明るい気持ちになっていただいている		



V. サービスの成果に関する項目		最も近い選択肢の左欄に○をつけてください。	
項 目			
88	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる	○	①ほぼ全ての利用者の
			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
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	○	①毎日ある
			②数日に1回程度ある
			③たまにある
			④ほとんどない
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	○	①ほぼ全ての利用者が
			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
91	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている	○	①ほぼ全ての利用者が
			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
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている		①ほぼ全ての利用者が
			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
93	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごさせている	○	①ほぼ全ての利用者が
			②利用者の2/3くらいが
			③利用者の1/3くらいが
			④ほとんどいない
94	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている	○	①ほぼ全ての利用者が
			②利用者の2/3くらいが
			③利用者の1/3くらいが
			④ほとんどいない
95	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	○	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

もえぎケアセンター戸塚(菊の家)

項 目		最も近い選択肢の左欄に○をつけてください。	
96	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている	○	①ほぼ毎日のように
			②数日に1回程度
			③たまに
			④ほとんどない
97	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	○	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
98	職員は、生き活きと働いている	○	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
99	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
100	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ほとんどできていない

【特に力を入れている点・アピールしたい点】

(この欄は、日々の実践の中で、事業所として力を入れて取り組んでいる点やアピールしたい点を記入してください。)

●お花見、一泊旅行、秋祭り、クリスマスパーティーなど季節の定番行事を毎年行っており入居者・ご家族も楽しみにしている ●「くもん学習療法」を取り入れ小脳の活性化、認知症の進行防止に取り組んでいる ●階段や門扉・玄関ロビーに季節のレイアウトを施し季節感を醸し出している。また旬の食材を使用したメニューを提供し季節を感じてもらおう工夫をしている ●昔懐かしい年中行事をできる限り取り入れている ●「業務マニュアル」を基本とし更に入居者本位の介護サービスを心がけている