

## 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	1495100057	事業の開始年月日	平成18年8月1日
		指定年月日	平成18年8月1日
法人名	株式会社 ヘルシーサービス		
事業所名	ガーデンコート川崎		
所在地	(〒212-0053) 神奈川県川崎市幸区下平間357-2		
サービス種別 定員等	認知症対応型共同生活介護	定員 計	18 名
		ユニット数	2 ユニット
自己評価作成日	平成29年11月8日	評価結果 市町村受理日	平成29年12月27日

※ 事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度のホームページで閲覧してください

基本情報リンク先	
----------	--

## 【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)】

今年度のテーマはお客様とスタッフが、共に楽しむことです。「フラダンス」をはじめました。月2回講師の方に来ていただいてお客様とともに練習に励みました。ご家族を招いた納涼祭での発表も好評でした。お客様も楽しめて、スタッフも仕事以外のことに取り組むことで、業務にも張り合いが出るとの声もあったので、継続して発展させていきたいと考えています。

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

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	神奈川県横浜市西区南浅間町8-22-207		
訪問調査日	平成29年11月22日	評価機関 評価決定日	平成29年12月15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)】

<p><b>【事業所の優れている点】</b></p> <p>◇利用者の現状を的確に反映した介護計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ミーティングでの職員意見と併せ、折々の利用者の様子や家族、医療関係者の意見を記録した「業務日誌」や「個人日誌」「介護支援経過」、介護計画の目標に沿った毎月の「モニタリングシート」の記録類を整備して、利用者の現状を介護計画に的確に反映している。</li> </ul> <p>◇職員間での理念の共有</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・理念「利用者の笑顔や、家族、地域からの信頼を目指す(要旨)」を踏まえた「言葉遣いに配慮する」などのフロアごとの「月間目標」を定め、目標の達成度を評価して、職員間で理念を共有し実践につなげている。</li> </ul> <p><b>【事業所が工夫している点】</b></p> <p>◇専門講師による専門知識の内部研修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・連携医療機関の看護師による感染症や、連携薬局の薬剤師による薬の知識、消防署職員による災害対応に関する講和など、専門家を事業所に招いて内部研修を行っている。</li> </ul> <p>◇顧客満足度調査結果の運営への反映</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年1回「お客様(家族)アンケート」を実施して、家族の要望を聞く機会とし、集計結果を家族に送るとともに事業所内に掲示して、運営に反映している。</li> </ul>
---

## 【地域密着型サービスの外部評価項目の構成】

評価項目の領域	自己評価項目	外部評価項目
I 理念に基づく運営	1 ~ 14	1 ~ 7
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	15 ~ 22	8
III その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	23 ~ 35	9 ~ 13
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	36 ~ 55	14 ~ 20
V アウトカム項目	56 ~ 68	

事業所名	ガーデンコート川崎
ユニット名	ユニット1

V アウトカム項目			
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる。 (参考項目：23, 24, 25)	○	1, ほぼ全ての利用者の
			2, 利用者の2/3くらいの
			3, 利用者の1/3くらいの
			4, ほとんど掴んでいない
57	利用者と職員が一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○	1, 毎日ある
			2, 数日に1回程度ある
			3, たまにある
			4, ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている。 (参考項目：36, 37)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。 (参考項目：49)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安な区過ごせている。 (参考項目：30, 31)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている。 (参考項目：28)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない

63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています。 (参考項目：9, 10, 19)	○	1, ほぼ全ての家族と
			2, 家族の2/3くらいと
			3, 家族の1/3くらいと
			4, ほとんどできていない
64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている。 (参考項目：9, 10, 19)	○	1, ほぼ毎日のように
			2, 数日に1回程度ある
			3, たまに
			4, ほとんどない
65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている。 (参考項目：4)	○	1, 大いに増えている
			2, 少しずつ増えている
			3, あまり増えていない
			4, 全くいない
66	職員は、生き活きと働いている。 (参考項目：11, 12)	○	1, ほぼ全ての職員が
			2, 職員の2/3くらいが
			3, 職員の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う。	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う。	○	1, ほぼ全ての家族等が
			2, 家族等の2/3くらいが
			3, 家族等の1/3くらいが
			4, ほとんどいない

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
I 理念に基づく運営					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	事業所の理念、社是を掲示している。 お客様、家族、地域に貢献することを目指した職場を作ります。	・職員の着任時研修で、理念「利用者の笑顔や家族、地域からの信頼を目指す(要旨)」を伝え、リビングと事務室内に掲示し共有している。 ・フロアごとに理念に沿った月間目標を定め、目標の達成度を評価し、理念の共有と実践に努めている。	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	運営推進会議を開催して家族、民生委員、行政の方を招いている。 地域交流はまだ行っていない。	・自治会に加入し、利用者や職員は地域の盆踊りや市が主催する多摩川美化活動、地域包括支援センターが実施する「認知症カフェ」などに参加している。 ・認知症サポーター養成講座を主宰し、地域住民が参加している。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	認知症サポーター養成講座などの場を提供して、認知症の人の理解や支援を地域に発信したいです。		
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	定期的に運営推進会議を開催している。 映像などを使ってレクリエーションの様子を発表している。	・家族、民生委員、地域包括支援センターと、幸区の職員、看護師が参加して、3か月に1回運営推進会議を開催し、事業所の活動報告を行い意見を聞いている。 ・利用者が認知症カフェに参加し、生活の充実につながっている。	運営推進委員会は、2か月ごと(年6回以上)の開催が望まれます。
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	運営推進会議にお招きして、情報交換を行っている。	・幸区高齢・障害課に電話で事務手続きなどの相談をしている。 ・運営推進会議に出席する区や地域包括支援センターの職員に、事業所内の様子や活動状況を伝え、助言を得るなど協力関係を築いている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	身体拘束についての研修をして職員に注意を呼び掛けています。	・運営規定に身体拘束の禁止を明記し、入職時の研修のほか、毎年の内部研修で禁止の対象となる行為について職員の理解を図っている。 ・玄関や階段は安全面から施錠しているが、外出したい様子が見られればできる限り職員が同行している。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	高齢者虐待についての研修を行って職員に注意を呼び掛けています。		
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	成年後見人制度の理解を深めて、私たちができる支援を行いたいと思います。		
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	介護保険の利用、改正と伴って説明し締結しています。		
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並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	お客様アンケートを実施しています。その結果はご家族にお送りしています。事業所に掲示しています。	・年1回「お客様（家族）アンケート」を実施して意見を聞いている。 ・アンケート結果は、日誌に記録し会議で検討して、運営に反映している。 ・緊急時以外の電話連絡は負担になるとの家族の意見があり、要望に応じメールでの連絡を行っている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	拠点会議、各フロアのミーティングで意見を集め、リーダー会議で議論して運営に反映させています。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理者は、年4回の職員面談を行うほか、各フロアのミーティングや日常の会話などから、職員の意見を聞き取っている。</li> <li>・職員の意見から、一日の仕事の流れを利用者の状況に合わせて見直す手順変更を行った。</li> </ul>	
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	必要に応じて面談をして、職員や職場の環境の把握に努めています。		
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	新入社員育成プログラム、複数の拠点と合同の研修など、法人全体で取り組んでいます。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	市の事業所連絡会などに参加してケアマネージャー、同業者の方と情報交換や交流を行っている		
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	最初のアセスメントを大切にしている。本人、家族の話聞き、小まめに連絡を取り合うことで安心して利用していただくように心がけています。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	お客様と家族の話を聞く時間を多く取って、ニーズを聞きだすように心がけている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	お客様と家族の今までの背景を知り、現在困っていること、これから起こりうることへの提案を行えるように努めている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	生活する中で孤立しないように、職員と行えることを見つけて支援を行っていきます。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	お客様にこれから起こりうるであろう事を家族と共有し、こちらができる提案をして理解を深めていただく。		
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	面会の機会を作っていただくようお願いしている。時間に縛りなく面会の対応をしています。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族や知人がいつでも来訪できるよう、面会時間は限定していない。</li> <li>・利用者の墓参や帰宅希望の声を家族に伝えている。</li> <li>・利用者の自宅地域の敬老会への参加に、事業所の車両で送迎するなど、関係の継続を支援している。</li> </ul>	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	生活する中で孤立しないように、お客様同士で行えることを見つけて支援を行っています。		
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	今までないが相談があれば対応していきます。		
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。	お客様と関わっていく中で、希望を言い合える関係を築くように努めています。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常会話や表情から思いの把握に努め、ミーティングや日誌で職員間で共有している。長く勤務する職員が、利用者の今までの様子などを他の職員に助言している。</li> <li>・入浴時に、利用者の思いや意向を聞きとるよう心掛けている。</li> </ul>	
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	生活歴や暮らし方、生活環境はアセスメントの段階で細かく把握して職員で共有に努める。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	日々の変化に敏感になり、変わった様子があれば報告、記録するようにしています。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価		外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容	
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	必要に応じて主治医、看護師、ご家族、管理者などでカンファレンスを行っている。計画作成に生かしています。	・家族や医療関係者、職員の意見を参考に、1年の長期・6か月の短期目標を設定した介護計画を作成し、原則6か月ごとに見直している。 ・計画作成担当者は毎月、介護支援経過を記録しモニタリングを行い、計画見直しをしている。		
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	職員には個々に、お客様の変化、気づきを記録をさせている。申し送りで共有できるようにしている。			
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	お客様、ご家族と日々接するなかでニーズをつかみ、サービスの提案ができるようにつとめている。			
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	現状できていません。今後の課題となっています。			
30	11	○かかりつけ医の受診診断 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	医療機関と提携し、さまざまなことを相談できる関係です。看護師とは24時間連絡がとれる体制です。	・かかりつけ医の選択は利用者や家族が行うが、ほとんどは事業所の提携医をかかりつけ医としている。 ・利用者は、2週間に1回の提携医による訪問診療や、必要に応じた訪問歯科診療を受けている。提携医以外の受診には家族が同行し、受診結果の情報を把握している。		



自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	お客様を医療的な面から見てもらっている。介護職員の疑問、相談できる関係を築けている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	家族、担当医と密に連絡を取り、退院に際してのムンテラでは、その後の支援に反映させています。		
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	話し合いにて本人、ご家族の意向を把握し、私たちのできるサービスの提案を提案します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関で常時治療する必要が無いことを、入居の条件として契約書に明記し、契約時に説明している。</li> <li>・提携医の判断のもと、医師を交えて家族と話し合い、医療関係者や家族と協力して、重度化や終末期の支援をしている。必要に応じて、医師による職員研修を行っている。</li> </ul>	
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	緊急時対応は現場でフローチャートを掲示している。 特に夜勤者には急変時		
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	避難訓練等を実施し、災害時のシュミレーションをして、職員へ周知徹底しています。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年2回、夜間想定を含む避難訓練を行っている。内1回は消防署員の指導を受け、近隣住民に声を掛け、住民の参加を得ている。</li> <li>・訓練後、職員は研修報告書を作成して話し合い、災害対策の改善を図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最近、賞味期限切れにより食材を廃棄したため、備蓄食料が事業所規程の3日分を満たしていません。常時3日以上以上の備蓄の整備が望まれます。</li> </ul>

自己評価	外部評価	項 目	自己評価		外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容	
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援						
36	14	○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	接遇マナーに関することは、研修の場で注意を呼び掛けています。	・職員は入職時やその後の研修で人格の尊重やプライバシー保護について学び、利用者の尊厳を損ねないような対応に心掛けている。 ・不適切な対応があれば管理者はその場で注意し、職員間でもお互いに確認し合っている。		
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	お客様の希望と、現実に沿った提案をして、本人に選んでいただけるように促しています。			
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	お客様のペースにあった支援をするように指導しています。個人個人をよく観ることで対応しています。			
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	整容の介助、身だしなみに注意するように呼びかけています。			
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	お客様の食べやすい、飲み込みやすい形状にするなどしておいしく召し上がっていただくように対応しています。	・食材は業者に委託し、職員が利用者の嗜好や食習慣に配慮して調理している。利用者は可能な範囲で買出しや下膳などを手伝っている。 ・ひな祭り、敬老会などの行事食があり、利用者の誕生日会には、手作りのケーキで祝っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価		外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	食事、定時の水分補給に加え、入浴後や運動後に汗をかいた時にも少量ずつ摂取していただけるように提供しています。			
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後、口腔ケアの声掛け、介助で残物がないようにケアしています。			
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向けた支援を行っている	可能な限りはトイレで排せつしていただくケアを行っています。状況によっては居室内にポータブルトイレを設置して対応しています。	・排泄リズムを把握し、利用者の様子や時間を勘案して声かけ誘導し、トイレでの排泄を支援している。 ・トイレ誘導は小さな声でさりげなく声をかけ、失敗した場合は他の利用者が気づく前に手早く対応している。		
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	食事、水分を適切に摂取し、運動により腸を動かすことを基本としています。解消されない場合は処方された薬の服薬によって支援をします。			
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、個々に応じた入浴の支援をしている	週3回の入浴ができるように支援を行っています。	・利用者の健康状況を見ながら全員が、週3回の入浴ができるように支援し、職員と1対1でゆっくり話せる良い機会と捉え大切にしている。 ・入浴を好まない利用者には、言葉かけや職員、日にちを変え、無理強いのないように対応している。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	個人のペース、睡眠サイクルを把握して快適に眠っていただくように支援しています。		
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	薬の処方の変更時には特に、目的、作用について職員に伝え、変化あれば報告をあげてもらっています。		
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	外気浴、散歩は毎日できるように心がけています。気分転換につながるように支援を行います。		
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。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	筋力低下を防ぐためになるべく歩いていただくことを促しています。ご家族との外出も協力をお願いしています。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・天候や利用者の体調に配慮し、車椅子の利用者も一緒に近所の散歩、事業所前での外気浴など、外に出る機会をできるだけ設けている。</li> <li>・職員と一緒に近隣のスーパーのフードコートに出かけたり、地域ケアプラザで開かれるカフェでお茶を楽しんでいる。</li> </ul>	
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	管理でき、したいお客様については少額であるが管理される方もいらっしゃいます。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	電話を希望されるお客様には、ご家族のご都合を聞いてかけていただいています。とくに制限はございません。		
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	環境整備をこころがけ、フロアの装飾には季節ごとのテーマをもって、お客様と作成した作品等を飾っています。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・温湿度、照明、換気に配慮した明るい居間やエレベーターホールであり、テーブルやソファが置かれ利用者はゆっくりと過ごしている。</li> <li>・居間には利用者と職員による季節の作品が、廊下壁面にはハロウィンなどの行事の写真を掲示して、季節を感じる雰囲気づくりをしている。</li> </ul>	
53		○共用空間における一人ひとりの居場 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	共有フロアに複数のソファを配置して、お客様の気分によって過ごしていただくようになっています。		
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	使い慣れた家具をお持ちいただいて配置しています。本人の過ごしやすい環境を目指しています。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居室には使い慣れた家具や仏壇などを置き、家族の写真や趣味の物を飾り、自分らしい部屋にしている。</li> <li>・職員による清掃が行き届き、室内は清潔で居心地良く過ごせるようになっており、職員と一緒にモップがけをする利用者もいる。</li> </ul>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	自立支援を基本として、建物の設備はお客様が使用しやすいところに位置しています。		

事業所名	ガーデンコート川崎
ユニット名	ユニット2

V アウトカム項目			
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる。 (参考項目：23, 24, 25)	○	1, ほぼ全ての利用者の
			2, 利用者の2/3くらいの
			3, 利用者の1/3くらいの
			4, ほとんど掴んでいない
57	利用者と職員が一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○	1, 毎日ある
			2, 数日に1回程度ある
			3, たまにある
			4, ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている。 (参考項目：36, 37)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。 (参考項目：49)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安な区過ごせている。 (参考項目：30, 31)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている。 (参考項目：28)		1, ほぼ全ての利用者が
		○	2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない

63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています。 (参考項目：9, 10, 19)	○	1, ほぼ全ての家族と
			2, 家族の2/3くらいと
			3, 家族の1/3くらいと
			4, ほとんどできていない
64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている。 (参考項目：9, 10, 19)		1, ほぼ毎日のように
			2, 数日に1回程度ある
		○	3, たまに
			4, ほとんどない
65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている。 (参考項目：4)		1, 大いに増えている
		○	2, 少しずつ増えている
			3, あまり増えていない
			4, 全くいない
66	職員は、生き活きと働いている。 (参考項目：11, 12)	○	1, ほぼ全ての職員が
			2, 職員の2/3くらいが
			3, 職員の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う。	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う。	○	1, ほぼ全ての家族等が
			2, 家族等の2/3くらいが
			3, 家族等の1/3くらいが
			4, ほとんどいない

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
I 理念に基づく運営					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	事業所の理念、社是を掲示している。 お客様、家族、地域に貢献することを目標とした職場を作ります。		
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	運営推進会議を開催して家族、民生委員、行政の方を招いている。 地域交流はまだ行っていない。		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	認知症サポーター養成講座などの場を提供して、認知症の人の理解や支援を地域に発信したいです。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取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	定期的に運営推進会議を開催している。 映像などを使ってレクリエーションの様子を発表している。		
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	運営推進会議にお招きして、情報交換を行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	身体拘束についての研修をして職員に注意を呼び掛けています。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	高齢者虐待についての研修を行って職員に注意を呼び掛けています。		
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	成年後見人制度の理解を深めて、私たちができる支援を行いたいと思います。		
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	介護保険の利用、改正と伴って説明し締結しています。		
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並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	お客様アンケートを実施しています。その結果はご家族にお送りしています。事業所に掲示しています。		



自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	拠点会議、各フロアのミーティングで意見を集め、リーダー会議で議論して運営に反映させています。		
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	必要に応じて面談をして、職員や職場の環境の把握に努めています。		
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている			
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている			
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	最初のアセスメントを大切にしている。本人、家族の話聞き、小まめに連絡を取り合うことで安心して利用していただくように心がけています。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	お客様と家族の話を聞く時間を多く取って、ニーズを聞きだすように心がけている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	お客様と家族の今までの背景を知り、現在困っていること、これから起こりうることへの提案を行えるように努めている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	生活する中で孤立しないように、職員と行えることを見つけて支援を行っていきます。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	お客様にこれから起こりうるであろう事を家族と共有し、こちらができる提案をして理解を深めていただく。		
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う、支援に努めている	面会の機会を作っていただくようお願いしている。時間に縛りなく面会の対応をしています。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	生活する中で孤立しないように、お客様同士で行えることを見つけて支援を行っていきます。		
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	今までないが相談があれば対応していきます。		
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。	お客様と関わっていく中で、希望を言い合える関係を築くように努めています。		
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	生活歴や暮らし方、生活環境はアセスメントの段階で細かく把握して職員で共有に努める。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	日々の変化に敏感になり、変わった様子があれば報告、記録するようにしています。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	必要に応じて主治医、看護師、ご家族、管理者などでカンファレンスを行っている。計画作成に生かしています。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	職員には個々に、お客様の変化、気づきを記録をさせている。申し送りで共有できるようにしている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	お客様、ご家族と日々接するなかでニーズをつかみ、サービスの提案ができるようにつとめている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	現状できていません。今後の課題となっています。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 受診は、本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	医療機関と提携し、さまざまなことを相談できる関係です。看護師とは24時間連絡がとれる体制です。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	お客様を医療的な面から見てもらっている。介護職員の疑問、相談できる関係を築けている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	家族、担当医と密に連絡を取り、退院に際してのムンテラでは、その後の支援に反映させています。		
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	話し合いにて本人、ご家族の意向を把握し、私たちのできるサービスの提案を提案します。		
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	緊急時対応は現場でフローチャートを掲示している。 特に夜勤者には急変時		
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	避難訓練等を実施し、災害時のシュミレーションをして、職員へ周知徹底しています。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	接遇マナーに関することは、研修の場で注意を呼び掛けています。		
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	お客様の希望と、現実に沿った提案をして、本人に選んでいただけるように促しています。		
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	お客様のペースにあった支援をするように指導しています。個人個人をよく観ることで対応しています。		
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	整容の介助、身だしなみに注意するように呼びかけています。		
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	お客様の食べやすい、飲み込みやすい形状にするなどしておいしく召し上がっていただくように対応しています。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	食事、定時の水分補給に加え、入浴後や運動後に汗をかいた時にも少量ずつ摂取していただけるように提供しています。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後、口腔ケアの声掛け、介助で残物がないようにケアしています。		
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向けた支援を行っている	可能な限りはトイレで排せつしていただくケアを行っています。 状況によっては居室内にポータブルトイレを設置して対応しています。		
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	食事、水分を適切に摂取し、運動により腸を動かすことを基本としています。解消されない場合は処方された薬の服薬によって支援をします。		
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、個々に応じた入浴の支援をしている	週3回の入浴ができるように支援を行っています。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	個人のペース、睡眠サイクルを把握して快適に眠っていただくように支援しています。		
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	薬の処方の変更時には特に、目的、作用について職員に伝え、変化あれば報告をあげてもらっています。		
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	外気浴、散歩は毎日できるように心がけています。気分転換につながるように支援を行います。		
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。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	筋力低下を防ぐためになるべく歩いていただくことを促しています。ご家族との外出も協力をお願いしています。		
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	管理でき、したいお客様については少額であるが管理される方もいらっしゃいます。		



自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	電話を希望されるお客様には、ご家族のご都合を聞いてかけていただいています。とくに制限はございません。		
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	環境整備をこころがけ、フロアの装飾には季節ごとのテーマをもって、お客様と作成した作品等を飾っています。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場 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	共有フロアに複数のソファを配置して、お客様の気分によって過ごしていただくようになっています。		
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	使い慣れた家具をお持ちいただいて配置しています。本人の過ごしやすい環境を目指しています。		
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」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	自立支援を基本として、建物の設備はお客様が使用しやすいところに位置しています。		

# 目 標 達 成 計 画

事業所名 ガーデンコート川崎

作成日 平成29年12月22日

## 【目標達成計画】

優先順位	項目番号	現状における問題点、課題	目 標	目標達成に向けた具体的な取組み内容	目標達成に要する期間
1	4	運営推進会議の定期開催が十分行えていない。	2か月おきの開催を行っていく。運営委員の意見交換の場として機能するように努める。	2か月おきの開催を行って、年間6回以上の開催をしていく。	平成30年4月
2	35	災害対策として、備蓄食料の整備が遅れている。	災害時に備えて必要量の備蓄食料を備える。消費期限切れのないようにする。	災害時に必要とされている3日分の食料、水を備える。消費期限をリスト化して、期の前に入れ替えを行う。	平成30年4月
3					
4					
5					

注) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。