

令和4年度

自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	1494200098	事業の開始年月日	令和1年10月1日
		指定年月日	令和1年10月1日
法人名	株式会社 ハートフルケア		
事業所名	グループホーム プラチナホーム海老名		
所在地	(〒243-0436)		
	神奈川県海老名市扇町4-6		
サービス種別 定員等	<input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護	登録定員	名
	<input checked="" type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護	通い定員	名
		宿泊定員	名
		定員計	18名
		ユニット数	2ユニット
自己評価作成日	令和4年10月4日	評価結果 市町村受理日	令和5年4月28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)】

JR海老名駅から徒歩5分という駅前の立地にあり、事業所の東側にはららぽーとを中心とした多彩な施設が集まる環境で、西側には田んぼが広がり、事業所からは大山や丹沢も臨める風景で、都会と自然のバランスが取れた環境は、入居者様やご家族の方に喜ばれています。
近隣にある湘陽かしわ台病院は同じグループの医療機関であり、訪問看護師の派遣や、年1回の入居者様の健康診断の機会のご提供で、医療面でもご安心頂けます。
日常生活でもお客さまに楽しんで過ごしていただけるよう散歩やイベントレクリエーションの企画などに力を入れております。
定期的な社内研修や各種資格取得のための支援など社員育成に力を入れております。

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	公益社団法人かながわ福祉サービス振興会		
所在地	横浜市中区山下町2-3 日土地山下町ビル9F		
訪問調査日	令和4年10月28日	評価機関 評価決定日	令和5年1月4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)】

【事業所の概要】
当事業所は、JR相模線海老名駅から徒歩3分、周辺に高層マンションなど大型の集合住宅が立ち並ぶ場所に位置している。海老名駅は、小田急小田原線と相鉄線も乗り入れており、駅周辺は、近年の再開発に伴い、複数の大型商業施設が建設されるなど、利用者や家族にとって利便性が高い。
【働きやすい職場環境の整備】
法人に労務管理部が新設され、業務の効率化を行ったり、就業時間の適正化や雇用に関するトラブルなどに対応している。毎年ストレスチェックを行い、産業医による診断やサポートを受けられる。事業所に休憩室を設け、職員がオンオフの切り替えをしっかりとできる環境を整えている。またハラスメント対策室が置かれ、職場内の対人関係における悩みを相談できる体制を整えている。
【充実した研修や職員会議の活用】
介護の質や技術、接遇マナーの向上のために研修を充実させ、職員全体のスキルアップを図っている。業務マニュアルを見直し、新入職社員にはマンツーマンでリーダーがOJT研修を行っている。管理者は研修一覧表で研修内容や受講状況を把握して、それぞれの職員に応じた指導をい。また、コロナ禍で中断していた毎月の職員会議を職員の意見で再開し、意見交換の場とし、業務に活かしている。毎月のフロア会議や3か月ごとの全体会議では、職員個々で、業務量やケアの質に偏りがないかを確認し、量や質の統一について話し合っている。

【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	プラチナホーム海老名
ユニット名	2F

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	利用者と職員と一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○	1, 毎日ある
			2, 数日に1回程度ある
			3, たまにある
			4, ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている。 (参考項目：36, 37)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。 (参考項目：49)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている。 (参考項目：30, 31)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
62	利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている。 (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、活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

事業所名	プラチナホーム海老名
ユニット名	3F

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	利用者と職員と一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○	1, 毎日ある
			2, 数日に1回程度ある
			3, たまにある
			4, ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている。 (参考項目：36, 37)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。 (参考項目：49)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている。 (参考項目：30, 31)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
62	利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている。 (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、活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	地域に根ざしたメディケアを提供するという理念を意識しながら医療、介護、福祉総合的にサービスを提供出来るよう取り組んでいる。	職員は毎月の職員会議や毎朝の申し送り時に法人の経営理念「地域に根ざしたメディケア」とグループの使命（3つのミッション）を唱和して確認している。開所からまもなく広まった新型コロナウイルス感染の流行で利用者の外出や面会なども制限を受け、地域との交流も思うようにできていないが、グループの使命に掲げている「利用者と家族にとっての豊かさとプラチナのような輝きを保ち、敬意と思いやりの心を大切にしたいサービスの提供」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員として日常的に交流している	地元のエリアマネジメント組合に加入し町内清掃等に参加している。（今年度はコロナウィルスの感染拡大も影響して参加出来ていない。）	JR相模線の海老名駅から徒歩3分の利便性の良い立地で、周辺には近年銀行の支店や大型商業施設が開業した。周辺には戸建て住宅などはないが、建築中を含め大型マンションが数棟ある。従来の自治会組織とは異なる地域の街づくり組織があり加入している。コロナの影響で実現できていないが、すぐ近くの保育園と交流を予定している。今後も地域との連携を常に視野に入れた活動を目指している。	事業所が位置する立地や環境、またコロナ禍という事もあり、なかなか地域とのつながりが出来難い現状です。コロナの感染状況が落ち着いた際は、階下の小規模多機能型居宅介護事業所と連携を取るなどして、コロナ禍以前に地域包括支援センターから、話が出ていた認知症カフェの実施を期待します。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	自治会のイベントへの参加やコロナウィルス流行前は裏のコンビニやららぽーとへお客様と一緒にお茶をしに行ったりクリーニングを出しに行くなどしていた。			
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	概ね2ヶ月に1度書面にて開催しており施設の運営状況の報告、イベントや施設内の写真など送付させていただきご様子の報告をしている。アンケートを毎回同封し意見をいただいている。	運営推進会議はコロナの影響で2か月ごとに書面開催をしている。事業所の運営状況や活動報告、事故報告などを会のメンバー（全家族、地域包括支援センター、地区の社会福祉協議会、海老名市役所介護保険課）に郵送している。報告書にご意見書や行事の写真などを同封している。家族からの返信では運営への意見はなく、職員をねぎらう言葉が見受けられる。		

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
5	4	○市町村との連携 市町村担当者より頃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	ワクチン接種や料金関係、日々の運営で必要に応じて介護保険課、生活支援課と連絡を取り合い、情報の共有をしている。	市の介護保険課には、階下の小規模多機能型居宅介護事業所の管理者と運営推進会議の議事録や外部評価の報告書を持参した時に話をする機会を設けて、顔の見える関係作りをしている。また生活保護受給者の方の配偶者に不幸があった際は、市の生活支援課と連携をして葬儀に参列してもらった。コロナ感染予防グッズとして市からマスクの支給や県からはガウンや抗原キットの支給があった。職員、利用者にはコロナが出た際は行政と連携をして早めの終息ができた。	
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、身体的拘束等の対象となる具体的な行為を正しく理解するとともに、身体的拘束等の適正化のための指針の整備、定期的な委員会の開催及び従業者への研修を実施し、緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等をしないケアに取り組んでいる	年2回身体拘束の研修と概ね3ヶ月に1度、身体拘束適正化委員会を開催し議事録は書面にて職員が周知できるようにしている。	3か月ごとの全体会議で身体拘束適正化委員会を行っている。メンバーは全職員対象にしている。日々のケアの中で、職員の何気ない声掛けを利用者が不快に感じているか、転倒防止のために家族の了解を得て掛け布団につけている鈴が、不適切なケアにならないのかなど、事例を通して意見交換をしている。職員からは業務で忙しいと「待つて」の言葉が出がちになっているとの声が上がっており、声掛けの際の言葉遣いについて話し合っている。	
7	6	○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	年2回虐待の研修、概ね3ヶ月に1度虐待防止委員会の開催を行い職員への啓発、書面にて周知を行っている。	虐待防止は運営規定や重要事項説明書にも掲載をしている。虐待防止委員会は3か月ごとに全体会議の中で身体拘束適正化委員会に続いて、行っている。委員会では向精神薬の過剰投与の影響や、新聞などで話題になっている他の介護施設等での事件などを取り上げて話し合うこともある。また、年1回不適切ケアのチェックリストを使い、自己チェックして業務に反映させている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	生活保護の方の受け入れなどを行いつながら		

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
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	契約時は契約書の説明と確認、重要事項説明書の内容の確認など行い同意を得た上で契約を結んでいる。その都度、何か疑問点や聞きたいことなどもないか確認している。		
10	7	○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	ご家族からの意見やご要望は業務連絡や全体会議で報告や話し合いを行い全体で共有出来るようにしている。	コロナの影響で開所以来、家族が運営推進会議や行事に参加できない状況が続いているが、短時間の面会や、オンライン面会を実施して、家族との関係継続に努めている。その他にも家族の要望を受け、別法人の介護施設に配偶者が入所されている方の面会は現在許可していないが、102歳の高齢ということを考慮し対応したケースがある。配偶者がご逝去された際の葬儀への参列などもケースバイケースで対応している。家族から運営への要望は出ていない。利用者からたまには少し遠出をしたいとの声があり、お花見ドライブを実施した。	
11	8	○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	月に1度全体ミーティングを行い運営状況の報告や改善に向けた意見交換を行っている。	フロアミーティングは毎月1回、夜勤者の勤務が終わる時間に合わせて行っている。職員の多様な意見を聞くために、管理者は事前に話し合う議題がないかを職員に尋ねている。従来、全体ミーティングは毎月行っていなかったが、職員から、コロナ禍では、ミーティングでコミュニケーションを図ることが業務上有意義だとの意見があつて、毎月行うことになった。	

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
12	9	○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	毎月3月に人事考課を行い本社人事部門との共有し適正な勤務実績の反映を行っている。その他、必要に応じて社員個人と面談し就業環境の相談に応じている。	キャリアパス制度が有り、毎年6月に目標設定をし、12月に半期の見直しをして3月に人事考課を行っている。法人に労務管理部が新設され、就業時間や、雇用関係の適正化に取り組んでいる。ハラスメント対策室が設置されている。職員は産業医のメンタルサポートを受けられる。休憩室が整備されており、休憩時間を確保しやすい。パート職員も有給休暇が取りやすい職員間との関係ができています。	
13	10	○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	本社にて年間研修計画を作成し研修の機会の確保、OJTではマニュアルやコメントシートを利用し実際の現場での新人職員の困りごとや課題の把握をしながら業務内での指導を行っている。	職員一人ひとりの課題に沿った課題整理評価表や、研修受講一覧表で個々の研修の進捗を把握できるようにしている。新入職職員には業務マニュアルや利用者対応一覧表を用いて、OJTを行っている。法人は、職員の資格取得にも力を入れ、介護支援専門員の研修費や介護福祉士資格取得講座の受講費用等を全額費用負担をしている。研修期間も勤務扱いとしている。また、県の認知症介護実践リーダー研修、認知症介護実践者研修も積極的に受講している。	
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	市町村のケアマネ連絡会への加入をし定例会への出席、神奈川県グループホーム連絡会への参加をし定例研修など参加出来る機会を持っている。		
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	定期でのアセスメント、その他日々の生活支援で関わりを持って行く中でご本人の不安や希望など伺えるようにしている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	初回の見学時、入居前インテークの際にご家族様にお話を聞き困りごと、施設にご入居なさった際の生活への希望など伺っている。		
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	入居前にインテークでご本人様、ご家族様のお話を聞き状況を確認する。入居時に初回担当者会議を開催し意向の確認や方針、詳しいサービス内容などの説明などを行っている。		
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	職員がすべて行うのではなく、洗い物や掃除など日常の家事活動などお客様も参加していただいている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	ご家族様へは日常的な衣類やパットなど生活用品の準備のお願いや通院時は同行をお願いするなどして協力をお願いしている。		
20	11	○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	本格的な面会再開はしていないが窓越し面会やオンライン面会の活用をしている。1F小規模多機能の面談室でご夫婦で食事の時間を一緒にとれるように支援している。	知人や友人との関係継続のために年賀状や電話の取次ぎなどの支援をしている。家族との外出も感染症対策の制限を設けているが、家族の行事や墓参り、葬儀への参列など柔軟に対応している。利用者の生活習慣を大切に考え、起床時にコーヒーを飲む方や、毎日化粧をする方の支援をしている。また、家事への参加ができる方には盛り付けや洗濯物畳みを手伝ってもらっている。近隣から入居している方は、馴染みの風景を見て、遠方の景色は懐かしいとか、すぐ近くの景色は、変わったね等と話されている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	居室で一人で過ごす時間がないようにリビングでのレクリエーションや各イベントなどの計画実行をしている。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	契約終了後もお手紙を送付させて頂いたり。お電話をいただいた際は必要に応じてご相談などに応じていた。		
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	12	○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。	定期でのモニタリングやアセスメントの実施、何かご本人から訴えがあった場合は生活記録に残すことによって把握出来るようにしている。	入居時に利用者の生い立ちから現在に至るまでをアセスメントで聞いている。症状が進み、発語が難しくなった方も、昔の話や、仕事をしていた時代のことを話すと落ち着かれることが多くあり、そこから話が広がり思いを話されることも多々ある。利用者は職員と1対1になる入浴時などに自分のことだけではなく、他の利用者についての愚痴などが出ることが多い。利用者の思いや意向は「日常生活記録」に記載して介護計画や日々のケアに生かしている。	
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	入居前インタビュー時にご家族様への生活歴、ご本人様の人物像等の把握を行っている。入居後は物品届けに来ていただいた際や面会時にお話を聞く機会を確保している。		

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
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	経過記録を活用することでご本人の生活パターンの把握を行っている。		
26	13	○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	毎月、各フロアミーティングを行った際にケアの課題等の話し合いを行い意見交換をしている。 医療関係者、ご家族様へは定例訪問時や面会時などに話を聞いて意見を伺っている。	介護計画は入居時は1か月から2か月で見直し、その後は通常短期目標6か月、長期目標1年で見直している。変化や必要に応じて随時見直しもしている。見直し時には家族に意見を求め、担当者会議で医療情報等も加味してアセスメントを行い、計画作成担当者が介護計画を作成している。サービス内容が記載されたケア記録もモニタリングに活用して毎月のケアカンファレンスで利用者の状態変化などを話し合いケアの統一を図っている。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	各個別記録に共通項目や個人の短期目標達成のための具体的なサービス内容なども盛り込む事で実践と結果が確認出来るようにしている。		
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	プランに盛り込まれたサービスだけでなくご本人、ご家族の状況や希望に合わせてサービス利用を提案してる。 (過去に訪問マッサージなど。)		
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	地元情報誌や自治会の広報を見て骨董市へ見学など行っている。		

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
30	14	○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	入居前にご希望を伺い元々のかかりつけ医をご希望された際は継続受診が出来るよう支援している。	従前からのかかりつけ医の往診や、家族と通院する方がいる。その他の方は、月2回、協力医療機関の内科、消化器内科医師が往診している。必要に応じて整形外科医の往診、協力医の指示により皮膚科医の往診ある。訪問医には「ドクター依頼書」を作成して相談事項を記載し相談している。緊急時には系列の医療機関から指示を受けられ、入院対応もしてもらえる。急を要する場合はチャット対応もしてくれる。毎週、系列病院の訪問看護師が来訪し、健康管理している。訪問歯科は希望者が受診している。	
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	定期訪問の際は連絡用書式の活用、インターネットのチャットツールの活用やオンコール対応で24時間特変事は連絡出来るようになっている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入院時は病院の担当者と連携をとりながら情報提供や入院中の状態の把握に努めている。入院中の状況等はチャットツールにて主治医、訪問看護師、薬剤師と情報共有を行っている。退院時はサマリなどの情報共有も行っている。		
33	15	○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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居時は重度化指針・看取り指針のご説明を行い同意を得ている。変化時は医療職を含めた各関係者とご家族様含め話し合いをし情報の共有、方針の共有を行っている。	契約時にホームの重度化や看取りの方針を説明をして家族の意向を聞いている。重度化が進み医師の判断で看取りが近づいた時点で医師と看護師も同席し、「看取り介護」について説明している。昨年8月には開所以来初めての看取りを行った。コロナ禍でも最期に立ち会えた家族から感謝の言葉があった。初めての看取りに戸惑う職員もいたが、ベテラン職員がフォローして落ち着いたお見送りができた。毎年、看護師による重度化や看取りの研修を実施している。	

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
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	定期で緊急時対応の研修を行っている。他にも、希望があればその都度確認も含めて研修の機会を確保している。		
35	16	○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	年2回避難訓練を行い定期的に避難経路の確認、実際の避難誘導の実践など行っている。	避難訓練は階下の小規模多機能型居宅介護事業所と合同で年2回、日中と夜間想定での火災による避難訓練を実施している。事業所が相模川の浸水想定区域に指定されているため、3階に垂直移動する避難訓練をしている。水害時の避難計画マニュアルや、BCP事業継続マニュアルも整備している。備蓄は職員分含めて3日分を備蓄リストで管理している。近隣の不動産会社や保育園には災害時の協力をお願いしているが、夜間の協力体制ができていない。	周辺には新しく出来た大型マンションや商業施設、銀行などが多く、従来の自治会組織などがいないため関係の構築が困難ですが、夜間の協力体制の構築に向け、地域の消防団、隣接しているマンションの管理組合やすぐ近くのコンビニ、近くに住む職員家族などにも協力要請等を検討されることを期待します。
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	17	○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	定例研修時に毎年倫理接遇研修を行っている、入社時研修の科目にも組み込む事で接遇のに対する意識の啓発と確認をしている。	接遇は利用者の家族も含めて重要と考え、力を入れ研修をしている。利用者は人生の先輩として敬い、職員の何気ない声掛けで不快にならないよう、トイレ誘導時の声かけには特に配慮している。利用者と呼ぶときには原則「さん」付けで呼び、馴れ馴れしくならない節度ある接遇を心掛けている。毎年個人情報保護のセルフチェックを行っている。個人情報を含む書類は、施錠管理し、パソコンは管理者使用のもの、その他を分けて、パスワードをかけて法人が一括管理をしている。	
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	ご本人の希望や意見を伺いながら日々のレクリエーションやイベントのメニュー決め等行っている。		

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
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	大まかな日課は決まっているがそのその時のご本人様の希望に合わせて無理強いせず起床時間や就寝時間もご本人様のペースに合わせて対応している。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	衣類はご家族様に準備していただくこととなるべく好みの物をそろえられるようにしている。衣類準備の際は一緒に選べる方は職員と一緒に準備をしていただくことによつてご自身の着たい物を選べるようにしている。		
40	18	○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	お客様の状態にあわせて常食、ソフト食、ペースト食、ゼリー食と変更出来るようになっている。 食事の盛り付けや片付けなどお客様と一緒に行っていただいている。	食材は調理済みの主菜、副菜、汁物がチルド状態で届き、ホームで温め提供している。希望によりパンとご飯、肉と魚が利用者の好みに合わせて選択できる。季節の食事や郷土料理の提供、食形態に合わせた刻みやソフト食などに対応している。誕生日や行事の時には利用者のリクエストに応じて出前の寿司を取ったり、利用者と一緒に巻きずし、サンドウィッチなどを作つて食事を楽しむ工夫をしている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	食事が少ないお客様に対して栄養補助飲料の処方依頼や市販の栄養補助ドリンクなど提供している。 水分量が少ないお客様に対して手作りのゼリーを提供するなどして水分量の確保に努めている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後必ず口腔ケアの声かけを行い月に2回必要なお客様にたいして協力医療機関の歯科往診していただいている。		

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
43	19	○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	毎月フロア会議にてお客様の状態の情報共有、排泄チェック表にてアセスメントを行っている。 夜間は起座時にトイレ誘導などお手伝いしオムツは使用しないようにしている。	布パンツ着用で自立してトイレに行かれる方や全介助でおむつをされている方、リハビリパンツにパットを使用している方、夜間だけポータブルトイレを使用する方等、個々の利用者に合わせて無理のない支援をしている。起床時、就寝時の他に食事の前後や入浴前などの他に利用者ごとの排せつのリズムを把握して、誘導している。夜間だけ大きなパットを使用している方がいる。	
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	一日の水分量と食事量のトータルバランスの確認、ゼリー作成時は寒天ゼラチンを使用し食物繊維摂取の促し、便秘症のお客様に対しては毎朝センナ茶の飲用などで対応している。		
45	20	○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	お客様のご希望や身体状態に合わせて週3回での入浴対応や安楽に入浴出来るようにチェアー浴機械の設置をしている。 毎週第4月曜～水曜日は温泉の日として暖簾の設置し入浴剤を使用しての入浴介助をしている。	基本、週2回の入浴としているが、皮膚の清潔を保つために週3回入浴する方もいる。終末期の利用者は1階の小規模多機能型居宅介護事業所の特殊浴槽を利用して入浴できる。浴室と脱衣場には暖房設備があり冬場のヒートショック対策をしている。1人ずつ入れ替えられた清潔な湯船に入浴剤や、季節の柚子を入れ、入浴を楽しんでいる。入浴を好まない方には無理強いせず、対応を変えている。同性介助の希望にも応じている。	
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	入床時間は決まった時間ではなく個人のタイミングで休んでいただいている。 お休みの前に希望のお客様へはハーブティーの提供などしリラックスできる時間を作っている。		

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
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	往診時は主治医の他訪問看護師や薬剤師の立ち会いの下でお客様の服薬に関する情報の共有や相談、説明を受けている。体調変化時はチャットツールにて医療関係者と情報を即時共有出来るようになっている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	一人一人役割が持てるように家事活動への参加や創作物のお手伝いなどしていただいている。希望のお客様に対して牛乳の提供など行っている。		
49	21	○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	散歩の時間の確保、法事への外出支援、他施設へ入所中のご家族様への面会支援を行っている。 コロナウィルス感染拡大前はお正月など各ご家庭への帰省や箱根旅行などいかれていた。	天気の良い日には事業所周辺を見物がてら散歩に出かけている。散歩に出ない日もベランダに椅子を出しお茶を飲みながら会話を楽しむこともある。事業所の玄関脇の花壇やプランターに花や季節の野菜を植え、職員と一緒に手入れをしたり、水やりをする方もいる。近隣の商業施設や、飲食店などには感染症対策のため出かけていないが、第2土曜日に開催されている骨董市には見物がてら出かけている。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	現在、自販機の設置検討中完了後はご家族様へ確認の後ご希望のお客様購入出来るよう検討中。コロナウィルス感染拡大前はおお客様の近所のコンビニへ買い物支援を行っていた。		
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	ご家族様からお電話をいただいた際ご本人様に取り次いだりお客様の書かれたはがきを近所の郵便局で投函している。		

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	
52	22	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	季節ごとに飾りを作ったり入り口にお客様の手書きの水墨画など飾っている。 カラオケ機械の機能でBGMを流したり就寝前はリビングの明かりの調整をしリラックスして入床出来るようにしている。	設計時から、利用者が安全で快適に暮らせるホームを意識し、各所に配慮がなされた建物となっている。24時間換気の空調設備や調光器付きの照明を設置している。消火器は廊下の収納部分がある壁面に収められている為、壁面がフラットで通行しやすい。加湿付き空気清浄機を設置し、アルコール消毒で感染症対策を徹底している。共有空間は日常清掃に加え、年2回業者清掃が入っている。利用者は、職員と一緒に季節の飾りを飾り付けたり、掃除をしたりしている。リビングの大きな窓から大山や丹沢連峰が一望でき、利用者の馴染みの風景となっている。		
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	リビングにソファの設置をし定席以外の場所でも過ごせるようにしている。			
54	23	○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て、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	備え付けは電動ベッドとマットレスのみとしご入居時ご本人様ご自宅で使用していた物などお持ち込みいただいている。	ベッドや防災カーテン、エアコン、照明が用意されている居室に、使い慣れた家具類やテレビなどを持ち込んでいる。利用者は家族の写真や、ぬいぐるみ・自作の水墨画やレクで作った作品などを飾り、思い思いの部屋にしている。家族の位牌を置いている方もいる。利用者は居室担当の職員と一緒に衣替えをしたり、テレビを見たりして、それぞれの時間を過ごしている。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」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	建物内はバリアフリーとなっており段差の解消両脇に手すりの設置をし転倒予防をしている。台所はIHコンロを設置、お客様と家事を行う際やけどや火事の危険性が少ないようになっている。			

