

<認知症対応型共同生活介護用>
<小規模多機能型居宅介護用>

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

I. 理念に基づく運営	項目数	10
1. 理念の共有		1
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		4
4. 理念を実践するための体制		3
5. 人材の育成と支援		1
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援		1
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応		0
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		5
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		1
3. 多機能性を活かした柔軟な支援		0
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		3
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援		7
1. その人らしい暮らしの支援		5
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり		2
合計		23

事業所番号	149210068
法人名	三菱電機ライフサービス株式会社
事業所名	鎌倉ケアハートガーデン湘南笛田
訪問調査日	令和5年12月5日
評価確定日	令和6年1月30日
評価機関名	株式会社 R-CORPORATION

○項目番号について
 外部評価は23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。

○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。
 [次ステップに向けて期待したい内容]
 次ステップに向けて期待したい内容について、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。

令和5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	149210068	事業の開始年月日	平成21年3月1日	
		指定年月日	令和3年3月1日	
法人名	三菱電機ライフサービス株式会社			
事業所名	鎌倉ケアハートガーデン湘南笛田			
所在地	(〒248-0029) 神奈川県鎌倉市笛田一丁目8番54号			
サービス種別 定員等	<input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護 <input checked="" type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護	登録定員	名	
		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5年11月27日	評価結果 市町村受理日	令和6年3月23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)】

- ・記録やケアプランにセンター方式を活用した入居者へのケア展開を行っている。
- ・研修について
人材育成の一環で研修プロジェクトを立ち上げ、部内での研修企画を定着発展させる活動を行っている。
研修プロジェクトでは各事業所をオンラインで結び、研修の評価や、学びたい研修・アイデアを話し合っている。
- ・本社主催のチューター研修に出席し、指導者を育てている。
- ・本年度は介護福祉士実務者研修の外部講師を招き研修を行っている。(4名)

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 R-CORPORATION		
所在地	〒231-0023 横浜市中区山下町74-1 大和地所ビル9F		
訪問調査日	令和5年12月5日	評価機関 評価決定日	令和6年1月30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)】

- この事業所は、三菱電機ライフサービス株式会社の経営です。同法人は、総合福祉サービス会社として「お客様の元気な笑顔が私たちの喜びです」を掲げ、介護の分野では、居宅介護支援・訪問介護・デイサービス・小規模多機能ホーム・グループホーム・介護付き有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅・福祉用具レンタル等の福祉事業で全国展開しています。神奈川県湘南支社では、在宅サービスの「鎌倉ケアハートガーデン」、サービス付き高齢者向け住宅の「レーベン湘南」に加えグループホームとして「相模原あじさい」とここ「湘南笛田」が有ります。立地は、JR「藤沢駅」からバスで15分程の「手広」バス停で下車して、徒歩1分程の住宅や、商業施設が並ぶ静かな環境の中に在ります。
- 職員の資質向上に向けた取り組みとして、研修プロジェクトの立ち上げで毎月職員研修を実行しています。事業所では未習熟者や、経験に応じた研修を計画して、3台のタブレットを使用し、職員の都合に合わせた時間で効率的に実施しています。資格取得の支援制度があり、各種の資格取得の費用の援助や、時間調整も行なわれています。
- 事業所では、利用者や家族の意見を積極的に伺うなどして、開かれた事業所運営を心がけています。毎月郵送している「ケアハート通信」では、利用者の日常の様子を写真と文章で伝えている他、家族の面会時、運営推進会議、電話連絡時などに気になる点や要望などを聴いています。家族の情報や、日々の利用者の意見、要望は、各フロアーのケアノートに記録して、職員間で共有を図ると共にユニット会議等で検討して反映させています。

【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	1～10
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	15～22	11
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	12～16
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	36～55	17～23
V アウトカム項目	56～68	

事業所名	鎌倉ケアハートガーデン湘南笛田
ユニット名	1階

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)	<input type="radio"/> 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)	<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
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
59 利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている。 (参考項目：36, 37)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が
	2, 利用者の2/3くらいが
	3. 利用者の1/3くらいが
	4. ほとんどいない
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
	<input type="radio"/> 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している。 (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
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
	<input type="radio"/> 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)	<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
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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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	会社の理念「お客様の元気な笑顔が私達の喜びです」を休憩室と事務所に貼り出し、朝の申し送り時に読み上げ、共有を図っている。	会社の理念「お客様の元気な笑顔が私たちの喜びです」を休憩室と事務所に掲示しています。入職時は、会社本部のオリエンテーションで理念・基本方針・行動指針の説明があります。事業所では、スローガンを「まあい笑顔と暖かい心をもって」と決めています。理念は朝の申し送り時に読み上げ、共有を図り実践につなげています。	今後の継続
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	町内会に参加しており、土地建物オーナーが近所の事もあり日常的に交流がある。(農家なので野菜を頂いたりする)また、ボランティアとして地域の方やご家族が来たり、演奏会を開いたりしてくれている。(新型コロナウイルス感染予防対策にて自粛継続中)	町内会に加入しており、回覧板で地域行事などの情報を把握しています。コロナ感染症が第5類に変わり、町内会行事は少しずつ再開していますが、参加は出来ていません。日常的に公園までの散歩や、コンビニへの買い物で、地域の方々と挨拶を交わしています。	今後の継続
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	地域密着型連絡会に参加し施設の地域での役割などについて紹介している。 (現在は新型コロナウイルス感染予防対策にてオンラインにて参加)	/	/
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	年4回の実施を予定している。防災訓練と一緒に参加して頂いたり、施設内での取組みについても意見を頂いている。新型コロナウイルス感染予防対策の為、書面にて対応させていただいていたが、5類化に伴い、対面会議を再開している。ただし、感染状況による。	運営推進会議は、コロナ禍で書面による開催でしたが、7月からは対面で開催しています。町内会長、民生委員、地域包括支援センター職員、家族代表等の参加で、事業所からは活動状況・事故報告・職員研修など報告しています。参加者から地域情報や意見、提案などを聴いています。	今後の継続
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	緊急時は勿論、苦情相談や連絡会による意見交換等に参加し、積極的に運営上の相談を行っている。	鎌倉市高齢者いきいき課介護保険担当とは、年度初めに運営推進会議に参加していただき、電話やメールで、コロナワクチン接種時の対応や、事故報告等の連絡をしています。グループホームを含む地域密着型連絡会に参加して事業所の地域での役割など紹介しています。現在は、オンラインでの開催になっています。	今後の継続

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	外部からの不審者侵入防止の目的で玄関はオートロックとなっている旨、家族には理解を頂いている。又、契約書等に拘束しない事を明記、説明している。	身体拘束廃止委員会を設置し、管理者、各ユニットのサブリーダー、ディサービスのリーダー、本部長の参加で2ヶ月に1回開催しています。委員会では、ベッド柵の使用等について話し合いを行っています。身体拘束廃止の指針やマニュアルを整備し、年間研修計画に基づき年2回全職員を対象に研修を行っています。	今後の継続
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	介護マニュアルに沿って年2回は研修を実施している。又、身体拘束廃止委員会を設置し、2か月に1度の定例で開催し、身体拘束に該当する生活支援・介護が行われていないことを確認している。	虐待の防止については、身体拘束廃止委員会と同時に、話し合いを行っています。虐待の防止の指針やマニュアルを整備し、何時でも閲覧出来るようにしています。職員研修は、年2回計画して虐待の知識と、事例の検討を行っています。自己点検シートによる確認は、今後実施する予定としています。	今後の継続
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	過去に成年後見制度を利用されていた方がおり、後見人の方と話し合う機会もあったが、その方は現在は退所されている。ご家族向けには情報としてセミナーの案内なども提供している。成年後見人制度を利用される方には関係者に連絡し、利用できるようにサポートをしている。		
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	契約の際は、契約書の読み合わせを行い、口頭でも説明し、質問が無いか聞きながら進めている。		
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	面会時やご連絡、ご家族が運営推進会議に出席された時など対話できる機会に意見、要望の確認を行っている。	家族の面会時や運営推進会議、必要時の電話連絡時などに意見、要望を聴いています。毎月「ケアハート通信」を発行して、利用者の日常の様子を写真と文章で知らせています。家族の情報や、日々の利用者の意見・要望は、ケアノートに記録してユニット会議等で検討しています。	今後の継続

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	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	管理者は気づきを大事にしており、常時意見を受け付けている。また2回/年の他の職場を交えた職場懇談会を開催し、職員の意見の提案を受け、提案された意見は早々に解決・反映に努めている。	毎朝の申し送りは、ユニット合同で行い意見や提案を聴いています。リーダー会議には、管理者とサブリーダーの他に本部長も参加し、運営に関する意見や提案などを話し合い、出来ることは直ぐに実行に移しています。年に2回は職員の意見・提案のアンケートを実施して、4施設合同の懇談会が開催され、早期解決が図られています。	今後の継続
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	職員との個別面談等を定期的に行い、意見などを施設長及びリーダーで取り纏め、要望として代表者へ挙げている。	職員との個別面談を年2回実施しています。会社指定の自己申告用紙を用いて、自己評価に対する管理者評価で話し合い、年度目標の設定や振り返りを基に、評価を行っています。職員の休憩室も各階に確保され、また、年次有給休暇や希望休も毎月取得できるよう、ライフワークバランスにも配慮されています。	今後の継続
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	年度計画に基づく社内研修の実施・参加、及び未習熟者への個別研修の機会を確保している。また、社外研修の参加や外部講師によるシリーズでの研修等を実施している。また、資格取得支援（初任者研修、介護福祉士実務者研修）を行っている。コロナ渦からオンライン研修も定着している。	職員の資質向上に向けた取り組みとして、研修プロジェクトの立ち上げで毎月職員研修を実行しています。事業所では、未習熟者や、経験に応じた研修等、毎月の実施を計画して、3台のタブレットを使用して職員の都合に合わせた時間で研修を実施しています。資格取得の支援制度もあり、各種の資格取得の費用の援助や、シフトの調整も行っています。	今後の継続
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	社内では、介護サービス事業展開全場所対象の研修を通じ、質の向上に努めている。		
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	導入時のアセスメントにおいて、センター方式シートを家族・本人と共有し、受け入れの準備を行っている。又、本人を交えた面談や見学等も行っている。		

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
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	15に同じ。疑問・相談に対して丁寧に対応している。		
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	アセスメントに基づいた包括的な視点を持ち、家族・本人が最も安心できる方法を共に選択できるようにしている。		
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	家事を手伝ってもらった時にはお礼を言い、生活を楽んでもらえるようにしている。ご本人に出来ることはやっけていただき、できないことは共にする関係づくりに努めている。		
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	「ケアは協働で行うもの」と位置付け、事前説明および契約時に了解を頂くようにしている。支援の経過や方法も相談しながら対応している。ご家族には協力して頂くことが出来ている。		
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	ご本人が寂しくないよう、ご家族の面会には制限を設けず、ご友人が来られた場合も歓迎の声かけをすることで、気軽に来所できるような環境作りに努めている。（新型コロナウイルス感染予防対策にて別室で15～30分程度の面会。相談の上、外食や外泊もある。オンライン面会も実施している。）	入居の際に馴染みの人や、場所の情報を把握して、今までの関係が途切れないよう支援しています。現在は、30分程の時間で相談室や、集いの間で面会していただいています。家族と一緒に外出して、食事や、お墓参り、ひ孫の顔を見に行くなどの支援もしています。家族からの電話の取り次ぎや、年賀状などでも馴染みの関係を継続できるよう支援しています。	今後の継続

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	それぞれの関係に配慮して配席を決めたり、コミュニケーションの仲介やレクリエーション・生活の場面を通じて交流を支援している。		
22		○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、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	以前入居されていたご家族にボランティアとして演奏会に来ていただいたり、入居者の紹介をさせていただいている。また、以前入居されていた方の配偶者が入居されたこともある。		
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。	暮らしの情報シートを事前に記入してもらい、思い・希望の把握を行っている。ご本人がふとこぼした発言を記録に落とし、ケアの改善に繋げることがある。カンファレンス等でも行動の裏にどういご本人の思いが隠れているかをスタッフ皆で考えるようにしている。	入居前に、自宅や施設に訪問して、分かる範囲で家族に生活歴や趣味などを「暮らしの情報シート」に記入していただき、思いや、希望の把握をしています。入居後は、日々の関わりの中で本人が発した言葉など、スタッフ全員で記録に残し、ケアに繋げています。ケアカンファレンスでは、行動の裏にどういご思いが隠れているかの検討をしながら本人本意の支援につなげています。	今後の継続
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	私の家族シート、私の生活史シートを事前に記入してもらい、これまでの人生の経過について把握に努めている。		
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	私の暮らし方シート、私のできること/できないことシートを事前に記入してもらい把握に努めている。日々の記録をアセスメントの視点を持って記入している。		

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	
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	お一人に対し、適宜ミニカンファレンスを開催し、ケアについて話し合い介護計画を見直し及び作成をしている。 また主治医、訪問看護師、薬剤師および事業所と月1回、オンラインで医療カンファレンスを行い、介護計画に反映させている。	介護計画は3ヶ月毎に、管理者とサブリーダー、当日出勤の職員で、ケースカンファレンスを開催しモニタリングや、アセスメントを実施しています。心身の状態に何か変化があれば、その都度ミニカンファレンスを開催して、ケアの変更を検討しています。特変など変化が無い場合には、6ヶ月毎に介護計画の更新をしています。家族には来所時の説明や、郵送の場合には説明文章を添付して、意見、要望など確認し、介護計画に反映させています。	今後の継続	
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	毎日の利用者の様子、ケアの実践結果、気づきの記録(D-4シート)を記入し、日々の情報共有を行うと同時にケースカンファレンスに活用し、計画やケアの見直しを行っている。			
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	各入居者の担当職員やユニットリーダーを窓口として、ユニット内や施設長と相談しながら様々なニーズに応えられる様に柔軟に対応している。			
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	長くお付き合いのあったご友人等も気軽に会いに来られる様に対応している。また、本人の在宅時の支援者の情報収集を行う様にしている。			
30	14	○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	2週間に1回主治医の診察があり、1回/月、主治医、訪問看護師、薬剤師、及び事業所とで医療カンファレンスを行っている。又、日々の変化についても家族・主治医との仲立ちをしながら入居者が適切な医療を受けられる様に支援している。	入居時に事業所の協力医療機関について説明し、本人と家族で医療機関を決めています。現在は全員が協力医療機関の2週間に1回の訪問診療を受けています。新規の場合は、家族も同席して病状等の情報を伝えています。毎月MCS等を使用して主治医・看護師・薬剤師・管理者で医療カンファレンスを実施しています。訪問看護師は毎週来て、健康管理や、処置等を行い職員の相談にも対応しています。	今後の継続	

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	毎週水曜日に訪問看護師に来てもらい、ご入居者の健康チェックや処置等の相談を行っている。変化があった際は緊急性が高ければ電話で、低ければFAXで報告を行い、訪問診療・看護時には医療メモを作成し、情報提供、相談を行っている。また、インターネットを使ったコミュニケーションツール（MCS）を活用し各医療関係者との情報提供や情報共有を行っている。			
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。	入院された場合は、病院関係者にホームでの生活の様子や状態の情報提供を行っている。また、退院については、医療連携室のソーシャルワーカーと状態を確認させていただき、退院時期の相談をさせていただいている。			
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、事業所のできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居時に「重度化の指針」について説明している。又、主治医からも訪問診療開始に当たり、終末期等の治療・医療体制の希望について意向確認を行い事業所と共有している。容態が変わった時は必要に応じて、主治医、ご家族と話し合い、ケアプランにはその支援内容を掲載している。	入居時に重度化や終末期の指針の説明を行い、延命治療の確認と合わせて同意書を取り交わし、併せて協力医療機関とも初めに同様の確認をしています。重度化や終末期が予想される段階で、家族・主治医・看護師・管理者との話し合いを行い、今後の方針を決めています。看取り介護に移る時は、介護計画を変更し、マニュアルに沿った対応をしています。職員の看取り介護研修も年間研修計画に組み込んでいます。		今後の継続
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	緊急対応マニュアル、緊急連絡網を作成している。また、スタッフが普通救命講習を受講するようにしている。（今年は計画中）			
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回防災訓練を実施しており、様々な状況に対応出来るように努めている。防災用品の棚卸しも年2回実施している。 地域との協力体制は今後の課題である。	防災訓練を年2回実施しています。水害等を想定した垂直避難誘導訓練を主に行い、併設しているデイサービスと合同で行っています。防災マニュアルを整備して防災訓練計画書を消防署に提出して実施しています。事業所では、ヘルメット・防災頭巾・懐中電灯、ガスコンロ等と水、アルファ米、缶詰などを備蓄品として準備しています。また、BCPは法人本部で作成を進めています。		今後の継続

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	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	言葉遣いに気をつけ、ご本人が分からないことや、失敗してしまったことに対しても、尊厳を傷付けないような対応をしている。ご入居者の前で他のご入居者の話をする時は名前を分からないようにして話している。	入職時には、会社本部のオリエンテーションで理念・基本方針・行動指針の説明があり尊厳やプライバシーなど接遇についても学んでいます。利用者のいる場所で、利用者の話をする場合は、部屋番号で話をしています。ケース記録でも個人名は出さず、他の方と記録しています。排泄介助時には、側により小声で声掛けをしたり、入浴時には、希望に応じて同姓介助による支援も行っています。	今後の継続
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	職員から押付けるような声かけではなく、選択肢を示して尋ねたり、提案するような声かけを工夫している。		
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	各ご入居者のペースを尊重しているが、認知症の進行に伴い、ご自分で判断出来ない方には、安心、安楽に過ごせるように対応している。		
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	衣類は自宅の物をお持ち頂き、洗顔や髪を整えることを本人がしやすいように支援している。女性は希望の方は化粧ができるように支援している。ヘアカットは2ヵ月に1回行っており、カットや希望によりカラーを行っている。		
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	各ご入居者の好きな食べ物や飲み物を出し、食事を楽しんでもらえるようにしている。片付けの時に食器を洗ったり、お盆や食器を拭くのを手伝って貰っている。栄養補助食品も高カロリーや減塩等に注目するだけでなく、美味しく召し上がれるものを選択できるよう工夫している。	食事は配食サービスを利用していますが、ご飯と味噌汁は、毎回手作りして提供しています。利用者には味噌汁の具材の下拵えや、食器の洗い拭き、お盆拭きなどを手伝っていただき、残存能力の維持につなげています。行事などイベント時には、同社グループの食事部門に依頼して、行楽弁当を提供しています。誕生日会には、お好みのケーキを買い、誕生日カードを渡して皆さんでお祝いしています。	今後の継続

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	一律に決めたものだけでなく、各ご入居者の嗜好に合った飲料の提供、補食の提供、形態の調整を行っている。又、健康維持への配慮は勿論、量やバランスは個別に対応している。			
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	口腔ケアは起床時と毎食後に行っており、各ご入居者の状態に応じた介助もしている。状態に応じて、スポンジブラシや口腔ケアシートを活用している。また、必要に応じて訪問歯科に往診して頂き、合わせて口腔ケア指導を受けることもある。			
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	各人の排泄パターンをみながら必要なケアを行っている。訪問診療やカンファレンス等により見直しを行ったり、方法の工夫なども行っている。壁や廊下にトイレの案内を貼り、場所が分かりやすいようにしている。	全員の排泄状況を記録し、一人ひとりの排泄パターンの把握に努めています。自立の方の確認が困難な時は、看護師との連携し、お腹の張り具合など確認しています。夜間にオムツを使用する方でも日中は、トイレでの排泄介助を支援しています。便秘予防のため、カンファレンスで検討し、薬の量のだけでなく誘導のタイミングや、仕草などにも合わせた声掛けを支援しています。		今後の継続
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	水分量、活動量の確保や薬の種類、量の調整を主治医と相談しながら行っている。薬に頼らず、毎日の体操やプルーンやヨーグルトなども取り入れている。各人がスムーズな排便となるよう工夫を行っている。			
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴を実施する前に、その方の意向を確認し、無理には入らず、体調や気分には配慮している。又、寛いで楽しむことができるようコミュニケーションする等工夫している。いろいろな入浴剤を用意しその日の気分によって選んでいただいたり、ゆず湯や菖蒲湯など季節ごとの入浴を楽しんでいただいている。	週2回の入浴を基本とし、時間帯は午前・午後問わず利用者の意向に合わせて対応しています。入浴前には、バイタルチェックと利用者の体調や意向を確認し、入浴中はコミュニケーションを取りながら、リラックスして入浴できるよう支援しています。様々な入浴剤を用意して、好きな物を選んでいただき、入浴を楽しんでいただけるよう工夫しています。入浴後は、保湿クリームの塗布や水分補給を行っています。		今後の継続

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	その方の睡眠リズムを大事にしながら、起床や就寝の声掛けをしている。日中も疲労度に応じて、静養の取り入れを行っているが、夜間の睡眠の妨げにならないように気を付けている。		
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	訪問診療や医療カンファレンスで、服薬に伴う状態の変化を主治医に伝え、医師からの指示、回答について、他の職員へ周知するようにしている。又、薬の説明書を個別管理し、適宜確認できるようにしている。薬剤師から服薬について指導を受けることもある。		
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	各ご入居者の状態に応じて、役割を果たしてもらったり、楽しんで過ごせる時間や声掛けを行うよう努めている。		
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	天気の良い日には、散歩に行っている。又、ご家族との外出・外泊等もできるように支援している。	気候や天気の良い日には、近隣の公園まで散歩に行っています。家族と散歩や外食、お墓参りに行かれる方もいます。1階の駐車場や、庭で洗濯物を干したり、2階のベランダに椅子とテーブルを置いて外気浴をする方もいます。プランターを使っての家庭菜園では、職員と一緒に利用者も参加して、水遣りなどの世話を日課としている方もいます。	今後の継続
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	現金は預からず、立替払いとしているが、現金所持を希望される方は、自己責任で所持していただくようにしている。		

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
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	施設の電話を掛けたい時に取次いだり、貸したりして行っている。ご家族から、荷物が届いた時には一緒にお礼状を書いたりしている。		
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	毎日温度・湿度チェックを行い、午前中と夜間帯に掃除を行い、快適に過ごせるようにしている。又、写真を飾ったり、季節ごとに壁飾りを変えて楽しんでもらえるようにしている。視覚的にも、香りも楽しんでいただけるよう生花を飾ったりしている。	リビング等の温度、湿度は、毎日2回チェックして業務日誌に記録しています。壁面や天井には、行事や、四季の貼り絵や、飾りつけを利用者と一緒で作って掲示し、季節を感じる演出をしています。季節の生花は、法人内の施設から届いたり購入して飾っています。利用者は食卓や、ソファークーナーなど思い思いの場所で寛いでいます。また、職員の提案でトイレに脱臭機も設置されています。	今後の継続
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	食堂兼居間でもあるが、配席には配慮している。又、各居室に遊びに行ったり、ソファークーナーリビングを設けて思い思いに過ごせる工夫を行っている。		
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	家族には、できるだけ本人に馴染んだ家具や持物を持ってきて頂くように依頼し、向きなど自宅での配置に近づけられるように工夫している。又、ADLにも配慮しながら見直しを行っている。換気も適宜行い、各居室に加湿器を設置し快適に過ごせるよう努めている。	各居室にエアコン、クローゼット、防炎カーテン、照明が完備され、季節に応じて加湿器も設置しています。持ち込まれた家具や寝具、調度品は、自宅の環境に近づけられるよう配置を工夫し、設置されています。居室の整理整頓や、衣類のチェックなど職員が手伝い、衣替えなどは家族の協力をお願いしています。	今後の継続
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	ホームはバリアフリーとなっており、廊下等には手すりを設置し、安全に移動できるようにしている。トイレ等には分かるように見出しをつけている。移乗や立ち上がりの際にも、ご本人の力を活かせるような声掛けや姿勢作りを心掛けている。		

目 標 達 成 計 画

事業所 _____

作成日 _____

〔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

注1) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注2) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。

事業所名	鎌倉ケアハートガーデン湘南笛田
ユニット名	2階

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)	<input type="radio"/> 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)	<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
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
59 利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている。 (参考項目：36, 37)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が
	2, 利用者の2/3くらいが
	3. 利用者の1/3くらいが
	4. ほとんどいない
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
	<input type="radio"/> 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
62 利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている。 (参考項目：28)	1, ほぼ全ての利用者が
	<input type="radio"/> 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)	<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
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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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	会社の理念「お客様の元気な笑顔が私達の喜びです」を休憩室と事務所に貼り出し、朝の申し送り時に読み上げ、共有を図っている。		
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	町内会に参加しており、土地建物オーナーが近所の事もあり日常的に交流がある。（農家なので野菜を頂いたりする）また、ボランティアとして地域の方やご家族が来たり、演奏会を開いたりしてくれている。（新型コロナウイルス感染予防対策にて自粛継続中）		
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	地域密着型連絡会に参加し施設の地域での役割などについて紹介している。 （現在は新型コロナウイルス感染予防対策にてオンラインにて参加）		
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	年4回の実施を予定している。防災訓練と一緒に参加して頂いたり、施設内での取り組みについても意見を頂いている。新型コロナウイルス感染予防対策の為、書面にて対応させていただいていたが、5類化に伴い、対面会議を再開している。ただし、感染状況による。		
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に取り組んでいる	緊急時は勿論、苦情相談や連絡会による意見交換等に参加し、積極的に運営上の相談を行っている。		

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	外部からの不審者侵入防止の目的で玄関はオートロックとなっている旨、家族には理解を頂いている。又、契約書等に拘束しない事を明記、説明している。		
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	介護マニュアルに沿って年2回は研修を実施している。又、身体拘束廃止委員会を設置し、2か月に1度の定例で開催し、身体拘束に該当する生活支援・介護が行われていないことを確認している。		
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	過去に成年後見制度を利用されていた方がおり、後見人の方と話し合う機会もあったが、その方は現在は退所されている。ご家族向けには情報としてセミナーの案内なども提供している。成年後見人制度を利用される方には関係者に連絡し、活用できるようにサポートをしている。		
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	契約の際は、契約書の読み合わせを行い、口頭でも説明し、質問が無いか聞きながら進めている。		
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	面会時やご連絡、ご家族が運営推進会議に出席された時など対話できる機会に意見、要望の確認を行っている。		

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	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	管理者は気づきを大事にしており、常時意見を受け付けている。また2回/年の他の職場を交えた職場懇談会を開催し、職員の意見の提案を受け、提案された意見は早々に解決・反映に努めている。		
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	職員との個別面談等を定期的に行い、意見などを施設長及びリーダーで取り纏め、要望として代表者へ挙げている。		
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	年度計画に基づく社内研修の実施・参加、及び未習熟者への個別研修の機会を確保している。また、社外研修の参加や外部講師によるシリーズでの研修等を実施している。また、資格取得支援（初任者研修、介護福祉士実務者研修）を行っている。コロナ渦からオンライン研修も定着している。		
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	社内では、介護サービス事業展開全場所対象の研修を通じ、質の向上に努めている。		
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	導入時のアセスメントにおいて、センター方式シートを家族・本人と共有し、受け入れの準備を行っている。又、本人を交えた面談や見学等も行っている。		

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
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	15に同じ。疑問・相談に対して丁寧に対応している。		
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	アセスメントに基づいた包括的な視点を持ち、家族・本人が最も安心できる方法を共に選択できるようにしている。		
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	家事を手伝ってもらった時にはお礼を言い、生活を楽んでもらえるようにしている。ご本人に出来ることはやっていたいただき、できないことは共にする関係づくりに努めている。		
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	「ケアは協働で行うもの」と位置付け、事前説明および契約時に了解を頂くようにしている。支援の経過や方法も相談しながら対応している。ご家族には協力して頂くことが出来ている。		
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	ご本人が寂しくないよう、ご家族の面会には制限を設けず、ご友人が来られた場合も歓迎の声かけをすることで、気軽に来所できるような環境作りに努めている。(新型コロナウイルス感染予防対策にて別室で15～30分程度の面会。相談の上、外食や外泊もある。オンライン面会も実施している。)		

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
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	それぞれの関係に配慮して配席を決めたり、コミュニケーションの仲介やレクリエーション・生活の場面を通じて交流を支援している。		
22		○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、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	以前入居されていたご家族にボランティアとして演奏会に来ていただいたり、入居者の紹介をしていただいている。また、以前入居されていた方の配偶者が入居されたこともある。		
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。	暮らしの情報シートを事前に記入してもらい、思い・希望の把握を行っている。ご本人がふとこぼした発言を記録に落とし、ケアの改善に繋げることがある。カンファレンス等でも行動の裏にどういご本人の思いが隠れているかをスタッフ皆で考えるようにしている。		
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	私の家族シート、私の生活史シートを事前に記入してもらい、これまでの人生の経過について把握に努めている。		
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	私の暮らし方シート、私のできること/できないことシートを事前に記入してもらい把握に努めている。日々の記録をアセスメントの視点を持って記入している。		

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
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	お一人に対し、適宜ミニカンファレンスを開催し、ケアについて話し合い介護計画を見直し及び作成をしている。 また主治医、訪問看護師、薬剤師および事業所と月1回、オンラインで医療カンファレンスを行い、介護計画に反映させている。		
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	毎日の利用者の様子、ケアの実践結果、気づきの記録(D-4シート)を記入し、日々の情報共有を行うと同時にケースカンファレンスに活用し、計画やケアの見直しを行っている。		
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、その時々にも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	各入居者の担当職員やユニットリーダーを窓口として、ユニット内や施設長と相談しながら様々なニーズに応えられる様に柔軟に対応している。		
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	長くお付き合いのあったご友人等も気軽に会いに来られる様に対応している。また、本人の在宅時の支援者の情報収集を行う様にしている。		
30	14	○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	2週間に1回主治医の診察があり、1回/月、主治医、訪問看護師、薬剤師、及び事業所とで医療カンファレンスを行っている。又、日々の変化についても家族・主治医との仲立ちをしながら入居者が適切な医療を受けられる様に支援している。		

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	毎週水曜日に訪問看護師に来てもらい、ご入居者の健康チェックや処置等の相談を行っている。変化があった際は緊急性が高ければ電話で、低ければFAXで報告を行い、訪問診療・看護時には医療メモを作成し、情報提供、相談を行っている。また、インターネットを使ったコミュニケーションツール（MCS）を活用し各医療関係者との情報提供や情報共有を行っている		
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。	入院された場合は、病院関係者にホームでの生活の様子や状態の情報提供を行っている。また、退院については、医療連携室のソーシャルワーカーと状態を確認させていただき、退院時期の相談をさせていただいている。		
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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居時に「重度化の指針」について説明している。又、主治医からも訪問診療開始に当り、終末期等の治療・医療体制の希望について意向確認を行い事業所と共有している。容態が変わった時は必要に応じ、主治医、ご家族と話し合い、ケアプランにはその支援内容を掲載している。		
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	緊急対応マニュアル、緊急連絡網を作成している。また、スタッフが普通救命講習を受講するようにしている。（今年は計画中）		
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回防災訓練を実施しており、様々な状況に対応出来るように努めている。防災用品の棚卸しも年2回実施している。 地域との協力体制は今後の課題である。		

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
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	言葉遣いに気をつけ、ご本人が分からないことや、失敗してしまったことに対して、尊厳を傷付けないような対応をしている。ご入居者の前で他のご入居者の話をする時は名前を分からないようにして話している。		
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	職員から押付けるような声かけではなく、選択肢を示して尋ねたり、提案するような声かけを工夫している。		
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	各ご入居者のペースを尊重しているが、認知症の進行に伴い、ご自分で判断出来ない方には、安心、安楽に過ごせるように対応している。		
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	衣類は自宅の物をお持ち頂き、洗顔や髪を整えることを本人がしやすいように支援している。女性は希望の方は化粧ができるように支援している。ヘアカットは2ヵ月に1回行っており、カットや希望によりカラーを行っている。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	各ご入居者の好きな食べ物や飲み物を出し、食事を楽しんでもらえるようにしている。片付けの時に食器を洗ったり、お盆や食器を拭くのを手伝って貰っている。栄養補助食品も高カロリーや減塩等に注目するだけでなく、美味しく召し上がれるものを選択できるよう工夫している。		

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
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	一律に決めたものだけでなく、各ご入居者の嗜好に合った飲料の提供、補食の提供、形態の調整を行っている。又、健康維持への配慮は勿論、量やバランスは個別に対応している。		
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	口腔ケアは起床時と毎食後に行っており、各ご入居者の状態に応じた介助もしている。状態に応じて、スポンジブラシや口腔ケアシートを活用している。また、必要に応じて訪問歯科に往診して頂き、合わせて口腔ケア指導を受けることもある。		
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	各人の排泄パターンをみながら必要なケアを行っている。訪問診療やカンファレンス等により見直しを行ったり、方法の工夫なども行っている。壁や廊下にトイレの案内を貼り、場所が分かりやすいようにしている。排泄用品メーカーの研修を受けて、その人に合った支援を行っている。		
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	水分量、活動量の確保や薬の種類、量の調整を主治医と相談しながら行っている。薬に頼らず、毎日の体操やプルーンやヨーグルトなども取り入れている。各人がスムーズな排便となるよう工夫を行っている。		
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	入浴を実施する前に、その方の意向を確認し、無理には入らず、体調や気分には配慮している。又、寛いで楽しむことができるようコミュニケーションする等工夫している。いろいろな入浴剤を用意しその日の気分によって選んでいただいたり、ゆず湯や菖蒲湯など季節ごとの入浴を楽しんでいただいている。		

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
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	その方の睡眠リズムを大事にしながら、起床や就寝の声掛けをしている。日中も疲労度に応じて、静養の取り入れを行っているが、夜間の睡眠の妨げにならないように気を付けている。		
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	訪問診療や医療カンファレンスで、服薬に伴う状態の変化を主治医に伝え、医師からの指示、回答について、他の職員へ周知するようにしている。又、薬の説明書を個別管理し、適宜確認できるようにしている。薬剤師から服薬について指導を受けることもある。		
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	各ご入居者の状態に応じて、役割を果たしてもらったり、楽しんで過ごせる時間や声掛けを行うよう努めている。		
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	天気の良い日には、散歩に行っている。又、ご家族との外出・外泊等もできるように支援している。		
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	現金は預からず、立替払いとしているが、現金所持を希望される方は、自己責任で所持していただくようにしている。		

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
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	施設の電話を掛けたい時に取次いだり、貸したりして行っている。ご家族から、荷物が届いた時には一緒にお礼状を書いたりしている。		
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	毎日温度・湿度チェックを行い、午前中と夜間帯に掃除を行い、快適に過ごせるようにしている。又、写真を飾ったり、季節ごとに壁飾りを変えて楽しんでもらえるようにしている。視覚的にも、香りも楽しんでいただけるよう生花を飾ったりしている。		
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	食堂兼居間でもあるが、配席には配慮している。又、各居室に遊びに行ったり、ソファやコーナーリビングを設けて思い思いに過ごせる工夫を行っている。		
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	家族には、できるだけ本人に馴染んだ家具や持物を持ってきて頂くように依頼し、向きなど自宅での配置に近づけられるように工夫している。又、ADLにも配慮しながら見直しを行っている。換気も適宜行い、各居室に加湿器を設置し快適に過ごせるよう努めている。		
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	ホームはバリアフリーとなっており、廊下等には手すりを設置し、安全に移動できるようにしている。トイレ等には分かるように見出しをつけている。移乗や立ち上がりの際にも、ご本人の力を活かせるような声掛けや姿勢作りを心掛けている。		

目 標 達 成 計 画

事業所 _____

作成日 _____

〔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

注1) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注2) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。