

令和 元年度

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	1493800138	事業の開始年月日	平成21年10月1日
		指定年月日	平成21年10月1日
法人名	株式会社 ニチイ学館		
事業所名	ニチイケアセンター 横浜南山田		
所在地	(〒224-0026) 横浜市都筑区南山田町3969		
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	令和元年12月2日	評価結果 市町村受理日	令和2年2月21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）】

<p>認知症対応型として地域に根ざし、全職員が認知症のプロとしての誇り自分たちが持っている知識や知恵を活かし、地域貢献を目指している。 超高齢化社会に対応し、地域になくてはならない存在感のある事業所として、学習を怠ることなく、常に向上心を見がいている。</p> <p>職員はご利用者本位、ご利用者の心に寄り添ったケアを心がけ、その人らしさを大切にをモットーとし安心安全な生活が送れるような業務に徹している。また、日々の暮らしの中で出来ることを積極的に行って頂き、なくてはならない存在と自覚していただけるよう支援している。</p> <p>ご家族、医療関係者と常に連携をとり、ご利用者にとって心身共に健全な環境作りを心がけている。</p>

【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23番地 日土地山下町ビル9階		
訪問調査日	令和元年12月10日	評価機関 評価決定日	令和2年1月29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>【事業所の概要】 当事業所は、横浜市営地下鉄グリーンライン東山田駅から徒歩5分ほどの場所に位置している。幹線道路の交差点近くにあるが、周辺は畑や宅配センター、障害者が就労する作業所を兼ねたカフェなどが点在しているため、広々とした雰囲気がある。</p> <p>【利用者の主体性を尊重した取り組み】 今年退所された沖縄出身の利用者は自立度が高く、自ら庭を整備して菜園を作り、野菜を育てていた。また、町内会館で開かれている「認知症カフェ」にサーターアングデー（沖縄菓子）を60個手作りして差し入れることもあった。その方が率先して掃除などの家事をすることで他の利用者も影響を受け、掃除や食器洗い、洗濯ものを干したり畳んだり家事全般にできる範囲で参加するようになった。その利用者の退所後も、職員の「さあ掃除を始めましょう」の声掛けに、モップ掛けなどできる方は参加している。自立度が高い1階の利用者が、交流を兼ねて2階の掃除を毎朝している。職員会議や運営推進会議に希望する利用者が参加しており、他の参加者の前で自己紹介や話をしている。訪問当日利用者だけで会話を楽しみ、協力しながら洗濯物を畳む方達がいた。</p> <p>【地域に根差した日々の暮らし】 近隣からの入居者が多く、近くの飲食店や、町内会館で開催している「認知症カフェ」などに出かけている。散歩時には近隣の方が「町内会館に出かけるときは誘いに来て」など気軽に声をかけてくれる。すぐ隣には障害者の就労支援のカフェがあり、散歩の帰りにお茶を飲み立ち寄りしている。歩行が困難な方でも出かけられるため、カフェで利用者の誕生会を行う計画を立てている。認知症の家族がいる近隣の方が、見学を兼ねて気軽に相談に訪れることもある。</p> <p>【看取りとお別れの会】 以前、管理者が受けた研修での事例発表で、看取り後にホームでお別れの会をした例を参考にし、今年度、看取りをした身寄りのない方のお別れの会を実現した。利用者は動揺することもなく、霊前に一人ひとりが線香を手向け、手を合わせていた。涙する利用者もいたが、手厚く送ったことへの安堵感があつた。</p>
--

【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	ニチイケアセンター横浜南山田
ユニット名	ふるさと

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 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、生き活きと働けている。 (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	ニチイケアセンター横浜南山田
ユニット名	きらめき

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 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る。 (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、生き活きと働けている。 (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	各フロアで理念を作成し実践している。 自社の社是を朝礼で唱和し共有している。	各ユニットのリビングに職員が考えて作成した理念を掲げて毎日のケアで実践している。勤務歴の長い職員が多く、思いに寄り添ったケアの実践により、利用者が安心して笑顔でいることから、職員に理念が身についていると管理者は考えている。介護計画にできるだけ理念を反映させている。	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一人として日常的に交流している	毎年7月に行われる地域の無形文化財「虫送り」に全員で参加している。9月に近隣中学校が就労体験として当ホームで実習、介護を体験した。	町内会に加入して地域の行事や、町内会館で行っている「認知症カフェ」に利用者も参加している。夏に行われる地域の伝統行事「虫送り」は、事業所の駐車場が出発地点になっている。利用者は玄関前に出て子供たちと交流し、たいまつの行列を見学した。地域の中学生が福祉体験授業後の夏休みに、ボランティアを希望し、数名が訪れた。利用者は一緒に事業所内のトイレ表示などを手作りし、会話を楽しんでいた。地域婦人部のフラダンスを鑑賞した時は、最後に盆踊りを一緒に踊って楽しんだ。	
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	町会、ケアプラザより地域に認知症家族で悩んでいる住民に対する対応などの相談依頼があり都度、応じている。地域カフェにも積極的にご利用者と参加している。		
4	3	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	2ヶ月ごとに運営推進会議を開催し事業内容、地域交流など報告し、要望やご意見は謙虚に受け止め施設内会議で話し合い検討し実施している。	運営推進会議は2か月ごとに利用者、家族、民生委員、地域包括支援センター職員が参加をして開催している。会議に多数の家族の参加を呼びかけ、家族会を兼ねたものになっている。運営推進会議に利用者数名が自ら参加をして会話に加わったりすることもある。活動報告や情報交換などの後は、参加者のフリートークで盛り上がり、交流の場にもなっている。	

5	4	<p>○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</p>	<p>ケアプラザ、グループホーム連絡協議会等の会合に積極的に参加し、市町村担当者に様々なアドバイスを頂いている。</p>	<p>運営推進会議の議事録などは管理者自ら区の担当課に持参している。都筑区、港北区合同のグループホーム連絡会の副幹事として区の担当者とは顔の見える関係づくりに努めている。地域包括支援センターの職員には様々な相談ができる関係にあり、センター主催の地域ケア会議や認知症プロジェクトに参加をしている。</p>	
---	---	--	--	---	--

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	「高齢者虐待防止の手引き」を基に身体拘束についての研修会を定期的実施し、身体拘束をしないケアを徹底している。	毎月全体会議の後に身体拘束をしないケアの実践に向けて、勉強会を行っている。研修は年2回行っている。職員間では、利用者に不適切な言葉がけをしたときは、互いに注意し合える関係ができています。入居時には、向精神薬を服用していた利用者が、医師の指示で減薬に取り組み、減薬が実現している。玄関は日中開錠しているが、フロアはテンキーで施錠している。	
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	カンファレンス、会議等で高齢者虐待について学習会を実施し徹底した虐待防止に努めている。虐待の芽チェックリストアンケートを定期的実施している。		
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	管理者、ケアマネージャーは権利擁護が必要とされるご利用者の関係者と話し合い支援している。職員は介護福祉士試験の勉強などで個々に学習している。		
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	入居契約の際、重要事項説明書、契約書等十分な時間をかけ説明し合議と納得をしていただいて、契約または解約の手続きをしている。		
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	運営推進会議、家族会を2ヶ月に1度必ず開催し、意見や要望を頂き会議等で話し合い反映させている。ご利用者には個々に対話し要望等を伺い取り入れるようにしている。	毎年法人が行う顧客満足度調査でフィードバックされる家族の意見や、外部評価の家族アンケートから出る意見も好意的なものが多く、職員と家族の関係も良好である。家族からの要望は個別のものも多く、面会時にできるだけ話を聞く機会を作っている。利用者も職員会議や、運営推進会議に参加して話をする利用者もいる。	日常的に職員の介入なく、4～5人の利用者が集まり利用者同士で話をしたり、自ら進んで職員会議や運営推進会議に出る方もいます。利用者の主体性を重んじ、利用者を中心とした話し合いの場の提供などを期待します。

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	毎月行うホーム会議、カンファレンス等で、職員からの意見を聞き、その場で話しにくい内容であれば別機会に直接聞き取る。またはリーダーを通して話してもらい反映している。議事録を回覧し内容の共有をしている。	毎月全体会議や、フロア会議で職員が活発に意見交換をしている。職員は管理者に物が言いやすく、風通しの良い職場環境がある。職員の話し合いで外出先やレクリエーション、物品購入を提案している。資格取得や外部研修を希望する職員には勤務の交代などで協力を関係ができています。職員の提案で利用者の交流を兼ね、毎朝、1階の掃除好きな利用者が、2階の掃除に出向いている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	個々の職員の声に耳を傾け、各々の能力、性質に合わせた声かけ、激励を心がけている。またキャリアアップ制度での評価で給与引き上げややりがいをもって働けるよう取り組んでいる。風通しの良い、働きやすい環境作りに努めている。		
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	社内では入社時研修、社内フォローアップ研修があるが、施設内では職員研修年間計画に沿った研修をおこなっている。外部研修については全職員に周知し参加できるよう推進している。		
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	横浜市グループホーム連絡会の講習会、ケアプラザの講習会に参加。地域他グループホームとは交換就労研修に参加し質の向上に役立っている。		

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
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	アセスメント後、カンファレンスでご本人の経歴、既往歴や家族構成等を伝え、今後ご本人にとって安心安全な生活が送れるようケアプランを作成し実行に努めている。		
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	入居希望時や契約時に、ご家族として悩んでいること、困っていることに傾聴しアドバイスさせて頂いている。		
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	アセスメントでのご本人の状況、ご家族からの情報を丁寧に聞き取り、サービス開始前にご本人にとって何が必要かを話し合いサービス提供をおこなっている。		
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	日常生活の中で、ご利用者が出来ることと出来ないことを見極め、出来ることは積極的に行って頂けるよう働きかけている。日々の暮らしの中で行ってきたことは実践して頂いている。		

19	<p>○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</p>	<p>家族会や来所時に、ご利用者の様子をお知らせしている。また、日常生活状況を月に1度、全ご家庭にお手紙として送付している。</p>		
----	--	--	--	--

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
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	入所の際、ご本人の生活上で大切にしていた物、生活暦、家族構成を聞き取り会話の中にとりいれている。また、ご友人やご親戚の来所時にご家族に繋げ、ご本人が受け入れやすくなるようにしている。	近隣から入居した利用者が多く、地域行事や施設周辺も馴染みの場所になっている。友人や知人の来訪もあり、もてなしの菓子を買いに行きたいと希望する利用者の支援もしている。毎月家族と墓参りに行く方や、息子と一緒に外出や通院をする際はおしゃれをし、化粧をする方もいる。居室のパソコンで手紙を書き、プリンターで印刷をする方や、新聞を購読する方、現在は医師から飲酒を止められている方も、入院前は毎晩晩酌を楽しんでいた。入居前からの趣味や生活習慣に配慮した取り組みをしている。	
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せず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	日常はなるべくリビングで過ごして頂けるよう声かけし、一人ひとりの状況に合わせた関わり合いをおこなっている。行事の時だけではなく日常的に1階、2階の交流をおこなっている。		
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	必要に応じ、ご連絡をとっている。		

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
Ⅲ その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している。	日常生活の中で、ご利用者がやりたい事等、思いを傾聴しご利用者本位のケアができるようカンファレンスで情報を共有し検討している。	利用者は話がしやすい職員や、気の合う職員を捕まえ気が向かないことや欲しいものなどを本音で話している。汲み取った思いや意向は、業務日誌や申し送りノートなどで共有している。必要に応じて介護計画に組み込むこともある。失語症の利用者にはYes、Noで表現できる質問をし、表情から思いをくみ取るよう職員は心掛けている。	
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	入居の際のアセスメントやご家族からの情報をまとめ、情報共有している。		
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	介護記録に一日の状況、健康状態、食事量、排泄等詳しく記録している。		
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	全職員は利用者に対する気づきを介護記録、連絡ノートに記入、必要の際はご家族や関係者にも連絡しご利用者にとってより良く暮らせるよう意見を聞き、介護計画を作成している。	新規入居者には仮の介護計画を立て、モニタリングをしながら1か月から3か月で見直しをしている。通常は短期目標6か月、長期目標1年で見直ししている。毎月、カンファレンスに先立ち、当日見直しをする利用者の状態や気付きなどを「カンファレンスの宿題」として職員全員が事前に提出し、計画作成担当者がそれをまとめ、カンファレンス参加者で検討している。カンファレンスで決まったプランを担当者会議の用紙に落として職員に周知している。意見を言いにくい職員の考えも吸い上げるため、「カンファレンスの宿題」を職員全員が提出している。	日々の介護記録が職員によってはケアプランと連動したものになっていません。プランにナンバリングしてあるのを活かし、記録の記入を職員間で統一することを期待します。
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	介護記録、管理日誌、往診記録等に記入し情報共有し、申し送り事項は申し送りノートに記入している。		

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
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	ご家族と電話や手紙でまたは来所時に相談させて頂き、ご本人には会話の中で要望を聞き、その時々生活状況に応じたサービスをおこなっている		
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	民生員、町会役員の協力を頂きながら地域内の行事に参加できるよう、また地域と関わりが持てる場所をご提供し地域住民と交流を図っている。		
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、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	入居契約時、協力医療連携の説明をし、全員月2回の往診を受けている。歯科往診、月2回。訪問看護毎週1回。	協力医の往診を利用者全員が受診している。協力医は24時間オンコールで対応している。入院や急変時には協力クリニックの連携病院の受け入れ態勢がある。協力医の往診記録や家族同伴で専門医に受診した情報、訪問看護師の健康管理記録は、受診健康管理記録に記載して職員間で共有している。	
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	ご利用者の心身の状況は往診記録に記入し、訪問看護師に伝えて個々の状況を把握し、看護を受けていただいている。		
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。	体調変化には細心の注意を払い、少しの変化でもかかりつけ医に繋ぎ、入院にいたらないように病院と情報交換をしている。定期的にかかりつけ医療機関と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
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	入居契約時、「重度化した場合における対応に係る指針」を説明し相互で取り交わしている。かかりつけ医とご家族が、今後の方向性を話し合う機会を早い段階でもうけている。	看取りを希望する家族が多いことを踏まえ、90歳を超えた方については医師を交えて話し合いを持ち、今後予測されることや、事業所ができることなどを伝え、家族の意思確認をしている。今年度看取りをした身寄りのない方を初めてホームで見送った。利用者は手厚い職員の対応に安心した様子が見受けられた。ベテランの職員が多いため、看取りの際はケアの指導だけではなく、若い職員の精神的なフォローもしている。家族から感謝の言葉が多くある。	
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	ご利用者容態急変時の基本連絡ルート、マニュアルを作成し、会議等で徹底、訓練している。消防署の意見交換会に参加し、救急要請時の対応についての公衆を受け、スムーズに対応できるよう訓練している。		
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	ご家族、町会関係者も参加し年2回の非難訓練の実施。夜間火災消防訓練・地震防災訓練を実施。その他「非常災害予防・対応マニュアル」を活用し会議等で研修会をおこなっている。	今年度は10月に消防署立ち合いで消火器を使った訓練の他、5月と11月に自衛消防訓練を行っている。5月には事業所周辺が浸水想定区域に指定されているため、大雨による夜間の河川氾濫の浸水を想定した訓練をしている。訓練には民生委員や家族が参加をしている。備品や備蓄は、法人が作成したリスト管理に従い備えている。職員連絡網が整備され、災害時や緊急時対策をしている。	

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
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	職員全員が自社の個人情報に関する試験を年2回受けている。当施設では、ご利用者には敬語を使うことを徹底し、ご利用者の人格を尊重する言葉で対応している。	職員は、毎年個人情報保護についてセルフチェックをして個人情報の大切さを確認している。職員同士で利用者の個人情報に触れる話をするときは、場所や声のトーンなどに気を付けている。また、利用者の前で話をする際も、相手を尊重し、言葉遣いに気を付けて話しをするようにと管理者は指導している。職員は利用者の羞恥心に配慮し、トイレ誘導する時は、周囲に気付かれないように耳元で囁くように声をかけている。	
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	生活の中で、ご本人の好みや意向を聞き、なるべく希望通りに生活が送れるよう支援している。		
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	ご利用者のペースに合わせた生活が送れるよう、またそれが実行できているかカンファレンス等で確認している。		
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	ご本人の希望に沿った身だしなみができるよう、自己決定していただいている。		
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	下ごしらえ、取り分け、後片付けなど出来ることは積極的に行っている。また、器や食材の彩りにも気を配り、食事が楽しくなるよう工夫している。誕生会や行事ではご利用者の希望する食事の出前をとることもある。	レシピ付きの食材配達を外部委託し、職員が調理をしている。行事の時は利用者の希望を取り入れ、配達を止めて近くのスーパーに利用者と一緒に買い物に出かけている。また、散歩を兼ねて近くのレストランやファーストフード店に出かけることもある。テラスでの焼きそばパーティー、職人を呼んで寿司を握ってもらうことなど、利用者に食の変化を楽しんでもらう工夫をしている。利用者は配膳や後片付けなどできることを積極的に手伝っている。	

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	担当医や看護師のアドバイスをもとに、食事量や水分量を介護記録に記入し、ご本人の状態に応じたケアをしている。		
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	食後は必ず口腔ケアを行っている。ご自分で出来ないご利用者には、職員が介助し清潔保持をしている。誤嚥性肺炎の予防にもなるため、月に2回歯科往診を実施している。		
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	自立でないご利用者には個々の習慣に合わせた時間に排泄を促し誘導。自立排泄を支援している。使用後は職員全員が持参している携帯用消毒スプレーで感染対策をしている。	利用者の排泄の自立度が高く、オムツを使用し全介助の1名と、トイレや手洗いの場所が分からない方を除いて、定時誘導や声掛けでほぼ自立した排泄ができています。夜間、安全確保を優先してポータブルトイレを使用している方もいます。車いす対応のトイレは浴室からも使用できるため、排泄の失敗にも対応しやすくなっています。職員は、常にトイレの清潔に気を配り、感染症対策に取り組んでいます。	
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	当施設提携のマッサージ師の指導のもと、健康体操を食事前、15時に行う事を日課としている。便秘予防のためおやつに乳製品をお出ししている。便秘時には医師や看護師にアドバイスを受けている。		

45	17	<p>○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</p>	<p>その日の体調、ご本人の希望に合わせて入浴していただいている。決して無理強いせず、足浴を楽しんで頂く日もある。</p>	<p>通院予定のある方や、しばらく入浴ができず午前中に体調を考慮しながらゆっくり時間を取って対応する方を除いて、通常は午後3時以降に入浴をしている。入居前には夕方以降の入浴が習慣だった方がほとんどのため、入浴を好まない方には、時計の針を進めたり、部屋の照明を少し暗くして誘導することもある。また、訪問マッサージ師から施術後の入浴が体にいいと勧められ、入浴した例もある。風呂の湯はかけ流しにして清潔の保持に努めている。冬場のヒートショックに備え、浴室に温風ヒーター、脱衣場には床暖房などを備えている。</p>	
----	----	---	---	---	--

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 の状況に応じて、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	ご本人の意思にお任せし個々に 休息していただいている。特に 昼食後は居室で休まれる方が 多い。リビングで過ごす事を希 望される方もいらっしゃる。		
47		○服薬支援 一人ひとりを使用している薬の 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	往診後、薬剤師の服薬指導を受 けている。処方箋が変更する場 合は、往診記録に処方箋の内容を 記入。全員で共有、確認し服薬 事故の無いよう気をつけてい 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	お掃除、洗濯などの家事、炊事 をして頂く事により、無くては ならない存在と自覚して頂いて いる。家事が難しい方には、施 設内の飾りつけなどお願ひし作 品を張り出している。		
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	職員とともにスーパーに買い物 に出かけたり、車でホームセン ターに行き、店内散策を楽しむ 時もある。回覧板やお知らせ等 は、ご利用者とお届けし地域 住民と交流を持つようにしてい る。	歩ける方は町内会館の「認知症 カフェ」に出かけたり、時には 散歩がてら近隣の飲食店まで ランチやお茶を飲みに行ってい る。歩行が難しくなっている 方は周辺を10分程度散歩して いる。すぐ隣の障害者の作業所 を兼ねたカフェにお茶を飲み に出かけることもある。桜の季 節には隣駅の公園での花見や、 気候が良い時はおやつ持参で 遠足に出かけている。散歩に出 かけない方にはテラスでの外 気浴を進めている。	
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	お小遣いは、お預かりしている が、ご本人が希望する物があ れば、一緒に買い物に出かける 。コンビニや本屋などでご本 人の希望の物を選んでいただ 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
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	ご本人の希望でご家族やご友人に電話をかけていただいている。ご友人と文通をしている方もいる。		
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	共用空間の清潔の保持（手すりなどの消毒）や空調の温度差の変化が無いように努めている。 室内は季節にあった装飾をご利用者と作成したり、華やかさの中に落ち着きがある色彩になるよう工夫している。	各階のフロアには、職員が考案して利用者と制作した季節の飾りが施されている。フロアごとに特徴や個性があり、華やかさや彩を演出している。共有空間の加湿や感染症対策に力を入れ、インフルエンザ対策をしている。朝食後に職員と居室、共有空間をモップや、シートで掃除している。床や空調は業者が定期清掃に入り、清掃が行き届いている。午後のひと時、リビングでは、利用者だけで話をしながら塗り絵を楽しんでいる方々や、二人で洗濯物を畳んでいる方達がいた。	
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	居室で過ごされたい方は、居室でくつろいでいただいている。 リビングには応接用の椅子がありご利用者がおしゃべりしたりリラックスできる空間をご提供している。		
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	居室内はご家族とご本人が話し合い、日常生活で使い慣れたものや必要とするもの馴染みの物をお持ちいただいている。	カーテン、エアコン、クローゼット、照明が備え付けで用意されている。利用者に介護ベッドが必要になったときは、法人から無償貸与がある。利用者は自宅から使い慣れた家具や生活用品などを持ち込んでいる。居室にパソコンやプリンターを持ち込み、手紙を制作したり、新聞や、好きなテレビを見たりと利用者は思い思いの時間を過ごしている。仏壇に向かい毎朝お経をあげる仕草をする信仰心の篤い方もいる。居室内は濡れタオルで加湿し、感染症対策をしている。	

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を送れるように工夫している	施設内の随所に手すりがあり転倒防止しながら自力歩行できるよう工夫している。トイレや浴室、居室が一目で分かるよう名前やマークなどを貼り、工夫している。		
----	---	--	--	--

目 標 達 成 計 画

事業所名

NC横浜南山田

作成日

令和2年 2月14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	26	日々の介護記録の内容がケアプランと連動したものとなっていない記録がある。	記録の内容がケアプランと連動している内容となるよう、全職員がケアプランに沿った記録の記入ができるようにする。	外部評価実施結果を職員間で共有し、記録の記入方法について周知を行いケアプランに沿った記録の重要性についての理解をはかる。	2020/3/1～
2	10	職員が介入することなく利用者同士が主体となった話し合いの場の提供ができる。	日々の生活の中で利用者同士が感じている不満や希望を話し合える場を設けるようにする。	運営推進会議などで利用者が自発的に話ができる時間を設けたり、施設内での会議として利用者会議のようなものの開催検討をしていく。	2020/3/1～
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。