

<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	8
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		3
4. 理念を実践するための体制		2
5. 人材の育成と支援		0
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		6
1. その人らしい暮らしの支援		4
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり		2
	合計	20

事業所番号	1492400054
法人名	セントケア神奈川株式会社
事業所名	セントケアホーム茅ヶ崎
訪問調査日	2016年3月30日
評価確定日	2016年3月31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20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。

平成 27 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	1492400054	事業の開始年月日	平成19年9月1日	
		指定年月日	平成19年9月1日	
法人名	セントケア神奈川株式会社			
事業所名	セントケアホーム茅ヶ崎			
所在地	(〒253-0024) 神奈川県茅ヶ崎市平和町1-39			
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	平成28年3月18日	評価結果 市町村受理日	平成28年5月25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)】

当ホームは、お客様がその人らしく活動的に生活して頂く為に残存能力を活かし日々の生活に生き甲斐を持って頂ける環境を提供しています。  
 天気の良い日には積極的にお散歩やドライブをレクリエーションとして取り入れ季節を感じて頂き、心身のリフレッシュを目的に行っています。  
 ボランティアを受け入れ、音楽レクリエーションを計画的に行っています。  
 食事面では管理栄養士が作成した献立をキッチンスタッフが調理致します。  
 キッチンスタッフは人員基準とは別の配置になっている為、ケアスタッフは日勤帯平均2.5人以上となり、お客様一人ひとりに手厚い介護をする事が出来ます。

## 【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	〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町3-30-8 S Yビル2F		
訪問調査日	平成28年3月30日	評価機関 評価決定日	平成28年3月31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)】

●この事業所の運営母体は、セントケア神奈川株式会社です。同法人はセントケアホールディング株式会社を持株会社とするセントケアグループの1社として、神奈川県全域を管轄しています。介護関係全般を網羅する全国規模の会社で平成27年3月末現在486事業所を展開しており、神奈川県ではグループホームを11事業所運営しています。この事業所はJR「茅ヶ崎駅」からバスで7～8分、バス停平和町から徒歩3分程、平和町公園からほど近い静かな住宅街の一角に位置しています。  
 ●今年度から管理者が変わり、現在の管理者は開設当初にここ「セントケアホーム茅ヶ崎」の管理者をやっていた経験もあるベテランです。今年度の取り組みとして、「①職員の採用②教育③環境整備」に取り組んできました。以前の管理者も計画作成担当として現場に残っており、管理者と計画作成者との2人体制で職員の教育を行いケアの統一化を図っています。今年度の事業所の目標は「”ありがとう”全ての出逢いに感謝して」を掲げ、朝の朝礼や申し送り時に唱和し、日常のケアの中で実践に繋がっています。  
 ●セントケアの事業所では、法人本部の管理栄養士が1ヶ月毎にメニューを作成して、調理専門のキッチンスタッフが、調理を行い食事を提供しています。専門の職員が調理していることで、食事時でも常に利用者に目が行き届き、利用者に対してきめ細やかな、手厚い介護支援がなされています。

## 【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	1～7
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	セントケアホーム茅ヶ崎
ユニット名	1F

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
			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	方針書及びホームの方針を年度毎に作成し、朝礼時に方針書・ホーム目標を読み合わせを行っている。また、申し送り等各階で情報共有している。	毎年法人の経営方針書と事業所の目標を作成しており、今年度の事業所の目標は「”ありがとう”全ての出逢いに感謝して」を掲げています。朝の朝礼や申し送り時に唱和しています。今年度から経営方針と事業所目標を全体で唱和するようにして、全職員が統一したケアを実践できるよう取り組んでいます。	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	自治会に入り、運営推進会議にて地域の方より忌憚のないご意見を頂いている。また地域のイベントにも積極的に参加し、つながりを深めている。防災訓練等もお誘い頂いている。	自治会に加入し回覧板を通して地域の行事(ふれあい昼食会)に利用者数名と参加し、地域との繋がりを深めています。散歩時に会った方から声をかけてもらったり、寄贈して頂くこともあります。ボランティアではマジックや演奏会の方に来ていただきユニット合同で楽しんでいます。また、近隣小中学校の職業体験も受け入れており、子供達にも認知症の理解を深めていただける様に取り組んでいます。	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	地域の中学校からの職業体験の依頼を積極的に受入れ、認知症の方への理解を深めて頂けるよう努力している。		
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	運営推進会議は偶数月の第三木曜日に決める事により出席率を高めている。内容も報告だけでなく全員から意見を頂ける様促している。	運営推進会議は2ヶ月に1回開催し、茅ヶ崎市職員・自治会長・包括センター職員・家族のメンバー構成で行い、事業所の活動や現状報告を行った後に、地域行事のお知らせを含め様々な意見交換を行っています。参加者から事業所のゴミ収集の時間について意見が挙がり、ごみの収集時間を変更するなど、いただいた意見を運営に反映させています。また、法人で行っている利用者満足度調査の結果や取り組み内容についても併せて地域の方に報告しています。	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	市町村担当者様の勧めにより介護相談員制度を申し込み、御来所頂いている。	市役所とは、事務手続きで出向いた際に情報交換を行ったり、研修の案内をいただき必要に応じて参加するようにしています。グループホーム連絡会にも参加しています。また、市担当者の勧めにより、月に2回介護相談員の受け入れも行っています。利用者との会話の内容については報告していただき、サービスの向上に活かしています。	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	
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	定例熟練研修にて身体拘束についての研修を開催し、スタッフが身体拘束について正しい知識を持てるよう指導を行っている。玄関扉また中央扉は無断離設の危険から、安全を優先し施錠するようにしている。	年2回実施している熟練研修にて身体拘束について学び、身体拘束によって起こる弊害等について正しく理解し、拘束を行わないケアを実践しています。また、スピーチロックについても内部・外部の研修で学んでいる他、申し送りの中でも話して職員に周知徹底しています。玄関の施錠については利用者の安全面を考慮し、家族了解の下行なっています。	今後の継続	
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	定例熟練研修にて身体拘束についての研修を開催し、スタッフが虐待防止について正しい知識を持てるよう指導を行っている。			
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	社内の研修に管理者が出席し、理解を深めている。			
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	契約には十分な時間を取り重要事項・契約書の説明を行っている。契約書式も説明に漏れが内容充実した内容となっている。			
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	運営推進会議は、全家族に出席を呼びかけるようにし多くの意見を集約できるよう努めている。	家族からの意見は、面会時やケアプラン更新時に意見・要望を伺っています。また、法人でも毎年、利用者家族満足度調査を実施し、結果を事業所にフィードバックする体制を取っており、事業所の運営に反映させています。運営推進会議は全家族に参加を呼びかけ、多くの意見を集約できるよう今後も継続して呼びかけ一人でも多くの家族に参加いただけるよう取り組んでいきます。	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	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	カンファレンスや定例研修を通じ、スタッフより意見を出してもらい反映できるよう努めている。	月1回のミーティングや定例研修の際に職員から意見を集約しています。ケアや業務に関する意見が多く挙がるので、管理者は出た意見が職員本位ではなく利用者本位になっているものか検討した後に業務に反映させています。また、年1回管理者との面談の機会も設けており、個々の職員の今後の目標や相談に乗っています。	今後の継続
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	勤務のシフトについては管理者が作成し、代表者に提出している。管理者はスタッフと年一回の契約更新時に面談を行うこととし今後の取り組みについて話し合いを持っている。		
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	入社時は初任者研修を行い、現任者には定例研修の機会を設け人材育成に努めている。		
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	市役所の主催により事業者向けの集まりがあり情報交換を行っている。		
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	入居前に必ず、御本人様に来所頂くようにし、御本人さまの要望に耳を傾ける場を設けている。		

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	メモリーブックにて御本人様の今までの経過について理解を深めると共に、ご家族の要望を記入する欄を設け、ご意見を伺うようにしている。			
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	御本人様、ご家族様との間の話合いの上、希望に応じて往診医や訪問歯科治療の紹介などを行っている。			
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	御本人様の残存能力に応じ、掃除、洗濯物たたみ、食器の下膳、調理のお手伝いなどの家事を行って頂ける様促している。			
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	ご家族の訪問は積極的にすすめている。面会しやすい雰囲気作りにも気配りをしている。			
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	手紙や電話の取次ぎは制限をせず、外との関係を保てるようにしている。	本人が大切にしてきた馴染みの人や場所については、会話の中から把握するよう努めています。手紙や電話の取り次ぎは制限せず、これまで通り連絡を取り合えるように支援しています。友人が訪ねて来た際は歓迎し、ゆっくりと寛ぎながら過ごせるように配慮しています。また、家族にも協力をお願いして、お盆のお墓参り、正月には自宅で家族と過ごたり、結婚式に行っている方もいます。		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	共通の趣味や能力に応じた席の配置や、レクリエーションを持つ様にし、入居者様間の交流が多くもてるよう取り組んでいる。		
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	現在の所、特にご相談などを頂いていないが、必要に応じて情報を提供出来るよう情報収集に努めている。		
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	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。	入所前にご家族及び御本人様にも確認を取りメモリーブックを記入して頂き、希望を確認する。入居後も介護計画書を説明し希望・要望の把握に努めている。	入居時のアセスメントで家族・本人に確認を取りながらメモリーブック（生活歴・好きなこと・嫌いなこと）を作成していただき、思いや意向の把握に努めています。自身で思い等を伝えられる方については、日々の会話の中から聞き取っていますが、困難な方は家族からの情報を基に表情や仕草から汲み取っています。個人記録とメモリーブックを同じ場所に保管していつでも更新や確認できるようにしています。	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	メモリーブックには、生活歴やなじみの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等を記入して頂き、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	入居時に作成して頂いたメモリーブックや入居後のアセスメントなどスタッフ全員で御本人様の理解に努めている。		

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	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	入居に当たってはメモリーブックを確認しながら、ご家族と話し合いを持ち、ホームでの役割、可能性などを加味しながら介護計画の作成に当たっている。	入居前に記入してもらったメモリーブックを基に暫定計画を立て、1か月様子を見、毎月のカンファレンスで話し合いを持ち、見直した介護計画は、家族の了解を得て作成したケアプランに移行しています。基本的には6か月のサイクルですが、何か問題点があれば、随時見直しをし、現状に即した介護計画を作成しています。	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	入居者様個々に記録をとり、スタッフがいつでも確認出来るようにしている。また日々の申し送りの実施やカンファレンスの開催時に確認をしている。			
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	状況に応じて、いつでも柔軟に対応出来る様、ホーム内外を問わず地域の資源を探し、サービスの向上に努めている。			
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	地域の資源については、現在の入居者様それぞれに合っていると考えられるボランティアなどを開拓、選定し依頼を掛けている。			
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	受診については御本人様、ご家族様に意見を尊重し決定している。また必要に応じ、将来などを見据えた提案などもすすめている。	受診については、本人及び家族の意見を尊重して決定しています。入居前からのかかりつけ医を継続希望される方については、家族対応をお願いしています。現在は8割の方が協力医療機関に切り替えています。松が丘内科クリニックからは月に1回、夜間対応・緊急対応も可能な湘南東部クリニックからは月に2回の往診と24時間のオンコール体制をとっており、将来を見据えた提案も行なっています。	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
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	医療連携先である訪問看護ステーション職員への相談により利用者が適切な受診が出来るよう支援をすすめている。		
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。	入院した時は、医療ソーシャルワーカー等に相談し医療連携を図る。また、認知・身体機能が低下しないように早期退院の受け入れも柔軟の対応している。		
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、事業所の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	まず契約時に重度化の対応についてお話をさせて頂き、状況に応じてご家族及び主治医、看護師と連携を取り、今後の方針を決定している。	契約時に重度化した場合における指針を説明して同意をいただいています。状況に応じてご家族にも立ち会いをお願いし、主治医から直接家族に状況を説明してもらっています。終末期と判断された段階で改めて今後の対応について話し合いの場を設け、ご家族の意思を尊重して今後の方針を決定しています。	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	緊急時の対応については採用時研修・CPR研修・定例研修の実施、またカンファレンス時での確認をしている。		
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	年3回の防災訓練と共に、定例研修を実施し広域避難場所の説明、災害時の手順などの確認を行っている。地域の防災訓練にも申し込みをして協力を依頼している。	年3回の防災訓練と共に、本部の元消防職員の方の指導の定例研修を実施し、火災や地震などの自然災害時の対応手順について理解を深めています。地域の防災訓練への参加や、運営推進会議でも自治会に協力要請をお願いしています。また、備蓄に関しては、本部で一括で用意されています。	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	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	認知症ケア10ヶ条を基本に尊厳を守り、その方に合った声掛けや対応が出来るよう支援している。	入職時に配布されている「スタッフハンドブック」にはセントケアの職員としての心構え、コンプライアンス、介護技術に至るまで網羅されています。また、法人の年間研修計画でも「接遇マナー」について学んでいる他、認知症ケア10ヶ条を根本におきながら、人格を尊重したケアの実践を心がけています。	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	御本人様の意向を確認し、希望添えるように配慮している。意志疎通の難しい方は、過去の生活歴等を確認し御本人様に合った支援を心がけている。	/		/
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	御本人の意向を確認しながら計画作成者と相談し外出支援やレクリエーション等を行っている。普段からスタッフ本意にならないように注意している。お客様が主体であると認識するように努めている。			
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	ご家族に確認し、訪問理美容を利用して頂いている。			
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	入居者様の可能な内容に合わせ片付けなどのお願いをしている。	法人のフードサービス部門から栄養士の作ったレシピが送られ、材料は各事業所で調達し、調理専門のスタッフが作っています。盛り付けや下膳、テーブル拭きなど、出来る方には手伝ってもらっています。月1回の外出レクで、食事やデザートを食べるなどの楽しみも実施しています。	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	法人内の管理栄養士によるメニューに沿ってすすめ、バランス良いものとなっている。個々の食事摂取量は毎回確認している。		
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	食後の口腔ケア(必要な方は食前も)の実施声掛けを行っている。義歯についてはそれぞれの能力に応じた支援を行っている。		
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	定期的に声掛け、誘導を行うことで、失敗を減らすように心がけている。排泄の時間についてはチェックを行い、スタッフ全体で情報を共有している。	排泄チェック表にて個々の排泄パターンを把握し、定時で声かけ誘導を行い、トイレでの排泄を促しています。詳細については個人記録に記載し、スタッフ間で情報を共有し適切な排泄支援を行っています。適切な排泄支援継続で、オムツからリハビリパンツに移行した方もいます。自立の方も数名おり、自立している方には見守りで対応しています。	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	食事は繊維質を意識し、極力自然な排便を促している。便秘は薬だけではなく水分摂取や運動なども促すようにしている。		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴は意向を確認しながらすすめる様になっている。一度拒否された方も、暫くしてから再度声掛けを試みるなどの取り組みを行っている。	入浴は基本的には週に2~3回ですが、本人の意向を確認し、拒否をする方も担当者を変えたり、時間を空けたりすることで、入浴に繋がるように努めています。夏場は入浴回数を増やし、冬場は足浴もおこなうなど季節に合わせて対応を工夫しています。近所から頂いたゆずで、ゆず湯を楽しんだり、菖蒲湯なども行なっています。	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
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	状況に応じて居室での休憩を促している。不眠症状などがある場合は記録をとり、ご家族と相談の上、主治医へ連携をすすめている。		
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	処方薬のファイルを作成し、いつでも確認出来るようにしている。薬の変更や頓服が処方された時は申し送りノートに記入し周知徹底する。		
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	個々での役割は、全員ではないがアセスメントを行い、役割を持って生活して頂けるよう努めている。		
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	日々のお散歩や買い物等を行っている。四季折々を感じて頂ける様、ドライブなども行っている。	日々の散歩は天候や体調を考慮しながら、可能な限り出かけています。不穏な方には個別対応で行くこともあります。四季折々の自然を楽しみながら、寒川神社・平塚の花菜ガーデン・長久保公園・海などに出かけたり、ショッピングモールを楽しむこともしています。外出が難しい方でもベランダのウッドデッキで日光浴など、外気に触れるようにしています。	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	基本的には事務所にて管理している。入居者様にもその旨を伝え、希望を聞くようにしている。		

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	電話の希望があるときは時間を指定せずに使用して頂いている。手紙は今のところ希望される方がいないが、希望を確認しつつ意向に合わせるよう取り組む。		
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	入居様によって頂いたものを展示したり、日頃の生活風景を写した写真を掲示するなどくつろげる空間作りに取り組んでいる。	フロアは広く、余裕のある造りとなっており、利用者の作った季節ごとの作品を展示したり、日頃の写真を掲示する等、楽しい空間作りがされています。「一日一笑」を心がけ、利用者の笑顔が見られるような、体操レクや創作作品作りを工夫しています。2時間に1度は換気をし、湿度にも気を配り、快適な環境を提供しています。	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	食事を除いては席を固定せず、居心地の良い場所で過ごして頂くよう努めている。		
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	家具等はご家族様に普段お使い頂いているものを用意して頂いている。お部屋は名札を付けるなど御本人様の居室であることが認識できるように努めている。	洗面台・クローゼット・エアコン・照明が設備としてあり、ベッドやタンス、テレビ、仏壇等を持ち込まれ、家族の写真を飾るなど、本人が居心地よく過ごせるような居室に配慮しています。部屋の掃除は、出来る方は一緒にやって清潔に努めています。	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	入居者様の残存能力を最大限に生かせるよう環境作りを心がけている。出来ること・わかることに繋がるよう支援するように努めている。		

# 目 標 達 成 計 画

事業所

セントケアホーム茅ヶ崎

作成日

平成28年3月30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り組み内容	目標達成に要する期間
1	11	○運営に関する職員意見の反映管理者変更に際しても、スタッフの意見や提案を聞く機会を設け、反映させる環境の構築。	管理者が変更後もスタッフの意見や提案が反映出来るようミーティングや面談時に運営・サービスの質の向上に繋がる場を設ける。	後任の管理者もスタッフの意見を尊重する方があります。今まで以上にスタッフの提案・意見を吸い上げ、お客様サービスの質の向上に努められるようにする。定期のミーティングやカンファレンスの場を設ける。	平成28年4月

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	セントケアホーム茅ヶ崎
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、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	方針書及びホームの方針を年度毎に作成し、朝礼時に方針書・ホーム目標を読み合わせを行っている。また、申し送り等各階で情報共有している。		
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	自治会に入り、運営推進会議にて地域の方より忌憚のないご意見を頂いている。また地域のイベントにも積極的に参加し、つながりを深めている。防災訓練等もお誘い頂いている。		
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	地域の中学校からの職業体験の依頼を積極的に受入れ、認知症の方への理解を深めて頂けるよう努力している。		
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	運営推進会議は偶数月の第三木曜日に決める事により出席率を高めている。内容も報告だけでなく全員から意見を頂ける様促している。		
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	市町村担当者様の勧めにより介護相談員制度を申し込み、御来所頂いている。		

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	定例熟練研修にて身体拘束についての研修を開催し、スタッフが身体拘束について正しい知識を持てるよう指導を行っている。玄関扉また中央扉は無断離設の危険から、安全を優先し施錠するようにしている。		
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	定例熟練研修にて身体拘束についての研修を開催し、スタッフが虐待防止について正しい知識を持てるよう指導を行っている。		
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	社内の研修に管理者が出席し、理解を深めている。		
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	契約には十分な時間を取り重要事項・契約書の説明を行っている。契約書式も説明に漏れが内容充実した内容となっている。		
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	運営推進会議は、全家族に出席を呼びかけるようにし多くの意見を集約できるよう努めている。		

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	カンファレンスや定例研修を通じ、スタッフより意見を出してもらい反映できるよう努めている。		
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	勤務のシフトについては管理者が作成し、代表者に提出している。管理者はスタッフと年一回の契約更新時に面談を行うこととし今後の取り組みについて話し合いを持っている。		
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	入社時は初任者研修を行い、現任者には定例研修の機会を設け人材育成に努めている。		
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	市役所の主催により事業者向けの集まりがあり情報交換を行っている。		
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	入居前に必ず、御本人様に来所頂くようにし、御本人さまの要望に耳を傾ける場を設けている。		

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	メモリーブックにて御本人様の今までの経過について理解を深めると共に、ご家族の要望を記入する欄を設け、ご意見を伺うようにしている。		
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	御本人様、ご家族様との間の話し合いの上、希望に応じて往診医や訪問歯科治療の紹介などを行っている。		
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	御本人様の残存能力に応じ、掃除、洗濯物たたみ、食器の下膳、調理のお手伝いなどの家事を行って頂ける様促している。		
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	ご家族の訪問は積極的にすすめている。面会しやすい雰囲気作りにも気配りをしている。		
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	手紙や電話の取次ぎは制限をせず、外との関係を保てるようにしている。		

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
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	共通の趣味や能力に応じた席の配置や、レクリエーションを持つ様にし、入居者様間の交流が多くもてるよう取り組んでいる。		
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	現在の所、特にご相談などを頂いていないが、必要に応じ情報を提供出来るよう情報収集に努めている。		
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	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。	入所前にご家族及び御本人様にも確認を取りメモリーブックを記入して頂き、希望を確認する。入居後も介護計画書を説明し希望・要望の把握に努めている。		
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	メモリーブックには、生活歴やなじみの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等を記入して頂き、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	入居時に作成して頂いたメモリーブックや入居後のアセスメントなどスタッフ全員で御本人様の理解に努めている。		

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	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	入居に当たってはメモリーブックを確認しながら、ご家族と話し合いを持ち、ホームでの役割、可能性などを加味しながら介護計画の作成に当たっている。		
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	入居者様個々に記録をとり、スタッフがいつでも確認出来るようにしている。また日々の申し送りの実施やカンファレンスの開催時に確認をしている。		
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	状況に応じて、いつでも柔軟に対応出来る様、ホーム内外を問わず地域の資源を探し、サービスの向上に努めている。		
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	地域の資源については、現在の入居者様それぞれに合っていると考えられるボランティアなどを開拓、選定し依頼を掛けている。		
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	受診については御本人様、ご家族様に意見を尊重し決定している。また必要に応じ、将来などを見据えた提案などもすすめている。		

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	医療連携先である訪問看護ステーション職員への相談により利用者が適切な受診が出来るよう支援をすすめている。		
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。	入院した時は、医療ソーシャルワーカー等に相談し医療連携を図る。また、認知・身体機能が低下しないように早期退院の受け入れも柔軟の対応している。		
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	まず契約時に重度化の対応についてお話をさせて頂き、状況に応じてご家族及び主治医、看護師と連携を取り、今後の方針を決定している。		
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	緊急時の対応については採用時研修・CPR研修・定例研修の実施、またカンファレンス時での確認をしている。		
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	年3回の防災訓練と共に、定例研修を実施し広域避難場所の説明、災害時の手順などの確認を行っている。地域の防災訓練にも申し込みをして協力を依頼している。		

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	認知症ケア10ヶ条を基本に尊厳を守り、その方に合った声掛けや対応が出来るよう支援している。			
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	御本人様の意向を確認し、希望添えるように配慮している。意志疎通の難しい方は、過去の生活歴等を確認し御本人様に合った支援を心がけている。			
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	御本人の意向を確認しながら計画作成者と相談し外出支援やレクリエーション等を行っている。普段からスタッフ本意にならないように注意している。お客様が主体であると認識するように努めている。			
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	ご家族に確認し、訪問理美容を利用して頂いている。			
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	入居者様の可能な内容に合わせ片付けなどのお願いをしている。			

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
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	法人内の管理栄養士によるメニューに沿ってすすめ、バランス良いものとなっている。個々の食事摂取量は毎回確認している。		
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	食後の口腔ケア(必要な方は食前も)の実施声掛けを行っている。義歯についてはそれぞれの能力に応じた支援を行っている。		
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	定期的に声掛け、誘導を行うことで、失敗を減らすように心がけている。排泄の時間についてはチェックを行い、スタッフ全体で情報を共有している。		
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	食事は繊維質を意識し、極力自然な排便を促している。便秘は薬だけではなく水分摂取や運動なども促すようにしている。		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴は意向を確認しながらすすめる様になっている。一度拒否された方も、暫くしてから再度声掛けを試みるなどの取り組みを行っている。		

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
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	状況に応じて居室での休憩を促している。不眠症状などがある場合は記録をとり、ご家族と相談の上、主治医へ連携をすすめている。		
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	処方薬のファイルを作成し、いつでも確認出来るようにしている。薬の変更や頓服が処方された時は申し送りノートに記入し周知徹底する。		
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	個々での役割は、全員ではないがアセスメントを行い、役割を持って生活して頂けるよう努めている。		
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	日々のお散歩や買い物等を行っている。四季折々を感じて頂ける様、ドライブなども行っている。		
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	基本的には事務所にて管理している。入居者様にもその旨を伝え、希望を聞くようにしている。		

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	電話の希望があるときは時間を指定せずに使用して頂いている。手紙は今のところ希望される方がいないが、希望を確認しつつ意向に合わせるよう取り組む。		
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	入居様によって頂いたものを展示したり、日頃の生活風景を写した写真を掲示するなどくつろげる空間作りに取り組んでいる。		
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	食事を除いては席を固定せず、居心地の良い場所で過ごして頂くよう努めている。		
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	家具等はご家族様に普段お使い頂いているものを用意して頂いている。お部屋は名札を付けるなど御本人様の居室であることが認識できるように努めている。		
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	入居者様の残存能力を最大限に生かせるよう環境作りを心がけている。出来ること・わかることに繋がるよう支援するように努めている。		

# 目 標 達 成 計 画

事業所

セントケアホーム茅ヶ崎

作成日

平成28年3月30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	11	○運営に関する職員意見の反映管理者変更に際しても、スタッフの意見や提案を聞く機会を設け、反映させる環境の構築。	管理者が変更後もスタッフの意見や提案が反映出来るようミーティングや面談時に運営・サービスの質の向上に繋がる場を設ける。	後任の管理者もスタッフの意見を尊重する方があります。今まで以上にスタッフの提案・意見を吸い上げ、お客様サービスの質の向上に努められるようにする。定期のミーティングやカンファレンスの場を設ける。	平成28年4月

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。