

### 1 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	2591300062		
法人名	株式会社 フロンティアの介護		
事業所名	グループホーム やすの憩		
所在地	滋賀県野洲市行畑881		
自己評価作成日	2018年3月16日	評価結果市町村受理日	2018年5月1日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	<a href="http://www.frontier-gp.jp/home/yasu_gh.html">http://www.frontier-gp.jp/home/yasu_gh.html</a>
----------	---

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	公益社団法人 滋賀県社会福祉士会
所在地	滋賀県草津市笠山7丁目8-138
訪問調査日	平成30年3月29日

**【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)】**

施設の理念である<三大介護>一お客様に誠真実の心で行き届いた介護、二お客様に喜んでいただける介護、三お客様に安心して頂ける介護。この理念が、私達が特に大切にしている事です。その為に、常々の言葉かけに気を付けています。私達介護職員が人の環境因子であることを認識し、対応する。その方その方にあったその時その時にふさわしい言葉かけ。それに加えてグループホームに入所の方は皆さん差こそあれ認知症であられる方ですので、よりわかりやすい言葉かけが出来る様に職員同士で考え工夫しています。野洲市で行われる『身体拘束・虐待防止』の研修には積極的に参加し、参加した職員が全体会議で他の職員に向けて発表をする。利用者様への関わりを大事にすることに力を入れて取り組んでいます。

**【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)】**

管理者・スタッフ共に前向きに取り組んでいる様子が色々な場面で伺えた。やすの憩はハード、ソフト共に母体のフロンティアの介護(愛知県名古屋)と共に歩んでいる。住宅街の中にあり、近隣には野洲病院、野洲郵便局、スーパーなどもある。半面、車道が近くを通り安全確保には工夫が必要である。理念では、特に「誠、真実の心」に注目され今後も大切にしたいとのこと。次の目標を「地域との交流」と掲げ、方法を考えているなど益々の良い取り組みに期待できる。見守り体制の充実が地域と共に行えるように努力が続く。

**V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します**

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんど掴んでいない	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
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	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:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 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	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が広がったり深まり、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
59	利用者は、職員が支援することで生き生き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	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
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	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
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごさせている (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	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. ほとんどできていない
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				

# 自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー) + (Enterキー)です。]

自己	外部	項目	外部評価		
			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふ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	玄関と各ユニットフロアーに、「我々の接遇5原則ルール」と「事業所理念」を掲示している。毎月行われる全体会議で必ず唱和している。	管理者が事業所の「理念が好きである」と言われ、実践への想いが伺えた。管理者と職員共に前を向いて取り組んでいる。	
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	散歩や外出時近隣の方々には、こちらから挨拶をしている。近隣の方にボランティアで訪問の依頼を来ていただいており、むかしからの知り合いの方も数名おられるので演奏終了後に利用者さんとお話をされたりしている	日頃の挨拶など以外にも運営推進会議を通して、地域との関わりを持つように行っているが、存在についてなど、PRの仕方を検討中。音楽・お茶などを通じ地域のボランティアに感謝し関わりを作っている。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	認知症の人と家族の会の継承活動に利用者さんと参加した。今後も認知症の方への理解を深めて頂けるような活動に参加して行こうと考えている。		
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	市の職員・自治会会長・民生委員・家族・介護相談員・利用者様・管理者・リーダーが出席し2ヶ月に1回開催し、利用者様の状況・事業所行事等の情報提供・意見交換を実施しサービス向上に努めている。	家族会・本人代表、自治会会長、市の担当職員、事業所からは本社名古屋からの参加と管理者・スタッフなどが会議に参加している。常に情報共有し、意見を仰いでいるとのこと。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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り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	市の担当者と会議以外の機会にも、ホームの情報とサービスについて伝えたり、ご家族様からの相談等で分からないことや、判断しかねる事例については、相談し意見や助言を頂いている。	地域包括支援センターの担当者に相談したり社会福祉課の職員が訪ねてくる。	
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	ホーム内に身体拘束廃止委員会を設置し定期的に勉強会を行っており、職員間で身体拘束を行わないケアに取り組んでいる。玄関や施錠は防犯上一般的な範囲で行っている。	既存の階段が急こう配である建物を利用しているため、2階居間から、踊り場部分への扉は施錠を行っているが、本人が出たいと希望する場合は職員が付き添っている。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法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	ホーム内に虐待防止委員会を設置し、定期的に勉強会を行っている。市で行われている虐待事例勉強会にも積極的に参加しており参加した職員が全体会議で発表を行っている。常に利用者様への言葉かけや接し方には職員全員が気を付けて行っている。		

自己	外部	項目	外部評価		
			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
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	職員が自立支援事業や、成年後見制度について理解できるように勉強会を開催し職員は学ぶ機会を設けている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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、十分な説明を行い理解して頂けるように努めている。また、疑問点などもその都度説明をし理解・納得の上で同意を得ている。		
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なら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	利用者様の意見・要望は、直接聞く様にし家族の意見・要望は職員が直接聞く様に心がけると共に、玄関に意見箱を設置して日常のケアに反映している。苦情受付の窓口を重要事項説明書に明記している。	玄関横に管理者がいる部屋がある。小窓があり、互いに声かけを行うことが出来る。家族・本人の希望を良い支援につなげていけるように真摯に受け止めている。	職員の大変さを気遣い、乾燥機の購入についての意見が利用者の家族からあった。室内干しをするにはスペースが狭いし時間を費やす。梅雨に向け検討する様子が伺えた。
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	全体会議・ユニット会議を毎月1回行い、意見を聞き提案し合う時間を設け反映している。参加出来なかった職員には、議事録を読みレポートに意見や感想を記入し提出してもらっている。	管理者とリーダー、スタッフが会議や報告書を利用し意見交換をこまめに行っている。	現在は職員自身の休日、休み時間を利用して学ぶ機会や繁忙体制を作っている。安心して研修に行きたいという職員の気持ちを何とか今期に叶えたいと考えている。
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	各種資格手当や責任能力に応じた給与体系をとっており、資格を取得した際には祝金も支給される。また、グループ内で資格を取れるサポート体制が充実しており、費用は会社が全額負担し出勤扱いで講習に参加が出来る。		
13		○職員を育てる取り組み 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	外部・内部研修にも参加できる機会を設け、また職員同士が情報を収集しケアの向上に役立てるように努めている。		
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作り、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り組みをしている	月1回法人内グループホームの管理者・リーダー・ケアマネ・ファンクショナルトレーナーが本社に集合し勉強会や情報交換を行っている。		

自己	外部	項目	外部評価	
			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	利用者様が思っている事に耳を傾け、安心して過ごして頂けるよう、受容・共感を大切に、温かみのあるコミュニケーションで接している。	
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	困っている事・不安な事・要望を傾聴し相談を受けている。面会時や電話等で本人様の状況を伝えと共に家族様の想いを聞き良い関係作りに努めている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	相談や意見を受けた時は、その時の状況を見極め対応している。本人と家族等の支援サービスに努めている。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	利用者様と一緒に生活する事で、利用者様から学ぶことも多く、支え合う・助け合う関係を大切に過ごせるように努めている。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、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	家族様との関係を大切に、なにかあれば相談をし、共に支えていく関係作りに努めている。	
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	家族様の協力を得て、外出などを行ってもらっている。又、家族様や知人の面会時は居室でゆっくりと過ごしてもらい関係が途切れないように支援している。	知人などの来訪は入所年数が長くなるにつれて馴染みの関係が薄らいでいる現状がある。親族が大半になってきているが、来訪される方にも居心地よく過ごせるように考えている。
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	利用者様同士の関係を把握し、時には職員が間に入ったり、席の場所の検討をしたりしながら利用者様同士が関わり合い支え合う様支援している。	

自己	外部	項目	外部評価		
			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
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	契約終了後でも状況に応じアドバイスや相談に応じられるようにしている。面会等にも行かせて頂いている。		
<b>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</b>					
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	日々の会話や行動や表情から思いや希望をくみ取るように努めている。利用者様の思いや希望のサインを把握次第申し送りノートに記録したり職員に口頭で伝えたりし共有している。	丁寧に言葉かけをしている。本人は状況判断が難しいことや、やる事が判らない場面が増えてくるが「待つ」支援を取り入れ行っている。	
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	入居時の聞き取りを基に本人様や家族様から話しを聞き、情報収集を行い把握に努めている。		
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	心身の状態等を細かく観察し個人記録に記入し大事な事は業務日誌や申し送りノートに記入し情報を共有・把握に努めている。		
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	計画作成担当者・受け持ち担当者が本人や家族の意向を踏まえ、ユニット会議にて各利用者様のカンファレンスを行う。毎月のモニタリングの情報とを合わせ作成している。	介護者は本人の様子をよく見て、よく向き合っている。意見交換が有効に働き、階(ユニット)によってケア内容に違いがおきないように配慮している。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	日々の様子を記録に記入し、必要であれば写真も撮影し記録におさめる。ひやりはっとの重要性を全体会議で勉強し気づきを含めひやりはっとを沢山出すようにしている。その中から職員間で対応の検討をしたりし、それを実践や介護計画の見直しの際に取り入れられたりしている。		
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	家族様・本人様からの相談等があればその都度、職員同士で話し合い既存のサービス以外でも何か行える事が無いかアイデアを出し合い工夫をしている。		

自己	外部	項目	外部評価		
			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
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	アルプラザに買い物に出掛けたり、行事神社に初詣・公園でお花見・体調不良の際は野洲病院に受診し施設周囲をお散歩する等楽しみながら地域で暮らしていける様支援している。		
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、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	毎週医師の往診による健康管理が行われており医師が日常の健康状態がわかるよう往診ノートに記入したり訪問の際に職員が説明を行い情報提供をしている。	主治医との関係は良好であり、意見交換や質問は出来るとのこと。	
31		○看護職との協働 介護職は、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	毎週看護師の訪問による健康管理が行われており看護師が、日常の健康状態がわかるよう往診ノートに記入し熱発等何か変化があった際はオンコールにて対応して頂いている。		
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、又、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。あるいは、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。	入院した際には、書面又は口頭で情報を伝えている。入院中は、お見舞いに行きその方の状態を観察し病院側に迷惑にならない程度に聞きとる等情報を収集し退院時には出来るだけカンファレンスを行って頂くよう働きかけている。退院時に施設でできる事・出来ない事等の相談も行っている。		
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	「重度化した場合における対応の指針」を入所時に説明し同意を得ている。重度化や終末期の状態になった際は、家族様・担当医師を交え話し合いの場を持ち事業所のできる事出来ない事の説明と家族様・本人様の意向を聞き支援に取り組んでいる。	支援方針を用意しているので入所時に必ず意向を確認している。	
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	緊急時の対応マニュアルがあり、勉強会を通して定期的な訓練を行い、実践力を身につけると共に全職員が適切な対応が出来るように努めている。		
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2回消防署員立会いの下、日中・夜間の設定で避難訓練を行っている。また定期的な勉強会を行い防災に対する職員の意識を高めるようにしている。	運営推進委員会で訓練の報告は必ず行っている。会議での報告を活かし、避難時も自治会と協力しあえる関係を続けたいとのこと	

自己	外部	項目	外部評価	
			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
36	(14)	○一人ひとり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	今、施設では利用者様に対しての言葉かけや接し方を一番気を付けているところである。禁句集を各ユニットに掲示したり勉強会を行ったりし命令口調や否定するような言葉かけを行わない様お互いに意識し注意している。	相手は一人ひとり異なる人であることを意識し、支援が行えることを大切に思っている。その思いは職員間に根付いていることが伺えた。
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	個々の利用者様が話しやすい環境作り(利用者様とコミュニケーションを多く持つよう意識する事・声のトーン・命令口調や禁止否定するような言葉をかけない)を意識するよう全体会議・ユニット会議で話し合っている。	
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	無理強いすることなく利用者様のタイミングに合わせる様様子を見たり傾聴・受容するよう個々にあった対応の仕方をプランにのせている。	
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	2ヶ月に1回美容師さんが来られ美容師さんと相談しながら毛染めをされたりカットしてもらったりされている。行きつけの美容院に家族様と行かれている方もおられる。朝、お化粧をされている方もおられる。	
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	器を選んだり美味しそうに見える様盛り付けには気を付けている。利用者様にも一緒にして頂けるようなメニューの際には一緒に作る作業もしている。	きれいな器を選んでいる。食事はその人のペースで職員と行っている。
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	食事量・水分量は記録に記入し管理している。出来るだけ水分が摂れるよう、回数を多くしたり、体操の後提供したり、飲みやすい様ストローを使用している方もおられる。	
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、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後、口腔ケアの声掛けや一部介助を行い口腔内の清潔保持に気を付けている。義歯の方は、夜預かり洗浄剤につけ毎日消毒している。	

自己	外部	項目	外部評価		
			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
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むけた支援を行っている	排泄記録をし排泄パターンを把握するよう努めている。立って排泄される男性の方は便座を汚されたりするがご自分でして頂く事も重要と考え使用後必ず確認し清掃を行っている。必要な分だけ支援するようしている。	タイミング良い声かけが行われていた。管理者自らも手早く清掃を行い、清潔を保つ努力が見受けられた。	
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	出来るだけ自然排便が出来る様、水分摂取と毎朝の体操は心掛けて行っている。腹圧がかかりにくい方には、腹部のマッサージを行う等している。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	無理強いする事はせず、かといって入浴をしないという事も無い様、その方のタイミングを見計らって声掛けをしたり声掛けの方法を工夫したりしている。それを会議等で職員同士が共有できるようにしている。	本人の希望に合わせているが、声かけの工夫として、時間・人を変えて行う。どうしても、入浴につながらない場合は清拭だけでも行うようにしている。	浴室脱衣所が広い。椅子の配置も工夫されているが、手すりがわりに洗面台をつかむ利用者もおり、良い方法がないか検討している。手すり装着場所の検討や費用捻出も大変ではあるが、改善を期待したい。
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	その方のタイミングやその時の気持ち（もう少しテレビを見ていたい・今日は早く寝たい）を大事にしその方に合わせている。足が冷たく寝られないと言われる方には湯たんぽを入れるなどしている。		
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	毎月薬剤師が薬を届ける際に渡されるお薬情報は各ユニットの個人ファイルにはさみいつでも確認できる状態にしていると共に薬剤師より薬の注意事項等を聞いた際は申し送りノートに記入し職員同士で共有している。		
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	お料理・掃除・洗い物・洗濯たたみ・色塗り・計算・ゲーム・散歩・野菜の収穫等を提供しお手伝いをして頂いたら「ありがとうございます」と感謝の言葉をかける。		
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。又、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	毎月1回のお楽しみ品の買い物や行きつけの美容院に行ったりと家族様と協力し楽しんで出かけて頂いている。施設でも、散歩やドライブ・きれいなお花を見に行ったりと楽しんで頂いている。	本人が希望したときに出来るだけ外出できるよう支援しているが、待ってもらってから行く場合もある。季節感を伴うお花見なども実際に外出し、利用者からも感想を伺うことが出来た。	



自己	外部	項目	外部評価	
			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	認知症状を考慮して家族様や後見人様に本人の意向に添いながら個人の金銭管理をして頂いている。	
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	ご希望があれば、希望された時に電話をして頂けるように支援している。手紙の要望が今のところない為支援はしている事実はないが希望されれば支援させて頂く。	
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	食堂兼居間はゆったりとした広さで、利用者様はソファやテーブルなど好みの場所できつろがれている。利用者様が快適にすごして頂けるように工夫をし、清潔をたもつように心掛けている。また、季節に合わせた壁面飾りも利用者様と一緒にしている。	清潔感・広さがある居間に良い風が通り、レースのカーテンが心地よく明るさを調整していた。利用者にも人気がある「びわ湖就航の歌」が流れ、歌詞が貼りだしてあるなど工夫が見られた。体操のビデオをみて自分のためにと利用者が取組んでいた。
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	共有空間にテーブル・ソファ・テレビ等があり思い思いの場所で過ごせるように配慮している。	
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	自宅で使用している家具やアルバム等を持って来ておられる方もおり、皆さん個々に居室のイメージが違う。壁にその方や家族様の写真が飾られたりもしている。	疲れたり希望すれば、すぐに居間から居室に行ける環境がある。居室を見せて頂く直前にも、居間で本人に尋ね承諾を受けたが、本人不在で居室に入ることは気にされる様子が伺えた。当然のことであり、自然な流れがあるように思われた。
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」「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	生活空間は全てバリアフリーである。居室入り口には各々の表札を設置している。また、トイレやお風呂場もわかりやすく表示し、自立した生活が送れるよう工夫している。	

## 2 目標達成計画

目標達成計画は、自己評価及び外部評価結果をもとに職員一同で次のステップへ向けて取り組む目標について話し合います。目標が一つも無かったり、逆に目標をたくさん掲げすぎて課題が焦点化できなくならないよう、事業所の現在のレベルに合わせた目標水準を考えながら、優先して取り組む具体的な計画を記入します。

【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	45	(入浴を楽しむことができる支援について) 脱衣所にちょうど良い手すりが無く手すり代わりに洗面台を使用している。掴まりにくく立ち上がりにくいのではないかと転倒のリスクがあるのではないかと指摘をいただく	手すりの設置の検討	本社へ報告・相談(依頼)を行う	12ヶ月
2	11	(運営に関する職員意見の反映について) 学ぶ機会や繁忙体制を作る為に職員自身の休日や休み時間を利用している状況にある。	希望する職員には1年に1～2回外部研修に出かける機会を設ける。	希望者を募りシフトの調整等行い行きやすい体制を整える。	12ヶ月
3	10	(運営に関する利用者、家族等意見の反映について) 職員の大変さを気遣い、乾燥機の購入についての意見が利用者の家族からあった。室内干しをするにはスペースが狭いし時間を費やす。	洗濯物を手早く乾かす為の方法の検討	施設内での検討 本社へ報告・相談(依頼)を行う	12ヶ月
4					
5					

注) 項目の欄については、自己評価項目のNo.を記入して下さい。項目数が足りない場合は、行を挿入してください。

### 3 サービス評価の実施と活用状況

サービス評価の振り返りでは、今回の事業所の取り組み状況について振り返ります。「目標達成計画」を作成した時点で記入します。

【サービス評価の実施と活かし方についての振り返り】		取 り 組 ん だ 内 容	
実施段階		( ↓ 該当するものすべてに○印 )	
1	サービス評価の事前準備	<input type="radio"/>	①運営者、管理者、職員でサービス評価の意義について話し合った
			②利用者へサービス評価について説明した
		<input type="radio"/>	③利用者家族へサービス評価や家族アンケートのねらいを説明し、協力をお願いした
			④運営推進会議でサービス評価の説明とともに、どのように評価機関を選択したか、について報告した
			⑤その他( )
2	自己評価の実施		①自己評価を職員全員が実施した
			②前回のサービス評価で掲げた目標の達成状況について、職員全員で話し合った
		<input type="radio"/>	③自己評価結果をもとに職員全員で事業所の現状と次のステップに向けた具体的な目標について話し合った
		<input type="radio"/>	④評価項目を通じて自分たちのめざす良質なケアサービスについて話し合い、意識統一を図った
			⑤その他( )
3	外部評価(訪問調査当日)	<input type="radio"/>	①普段の現場の具体を見てもらったり、ヒアリングで日頃の実践内容を聞いてもらった
		<input type="radio"/>	②評価項目のねらいをふまえて、評価調査員と率直に意見交換ができた
		<input type="radio"/>	③対話から、事業所の努力・工夫しているところを確認したり、次のステップに向けた努力目標等の気づきを得た
			④その他( )
4	評価結果(自己評価、外部評価)の公開	<input type="radio"/>	①運営者、職員全員で外部評価の結果について話し合った
			②利用者家族に評価結果を報告し、その内容について話し合った
		<input type="radio"/>	③市区町村へ評価結果を提出し、現場の状況を話し合った
			④運営推進会議で評価結果を報告し、その内容について話し合った
			⑤その他( )
5	サービス評価の活用	<input type="radio"/>	①職員全員で次のステップに向けた目標を話し合い、「目標達成計画」を作成した
			②「目標達成計画」を利用者、利用者家族や運営推進会議で説明し、協力やモニター依頼した(する)
		<input type="radio"/>	③「目標達成計画」を市町村へ説明、提出した(する)
		<input type="radio"/>	④「目標達成計画」に則り、目標をめざして取り組んだ(取り組む)
			⑤その他( )