

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番地		
自己評価作成日	令和2年12月14日	評価結果市町村受理日	令和3年3月22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	
----------	--

【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	令和3年1月18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)】

日常生活の中で、洗濯物やおやつ作りなどをご利用者様と一緒におこなったり業務が効率よく行えるように無駄がないか毎月のカンファレンスで定期的に見直し、ご利用者様とゆっくりおしゃべりする時間を作ったりご利用者様との関わりを大切に「愛情いっぱい」「笑顔いっぱい」の施設になるよう努めています。今年はコロナ禍の中、ご家族様の面会はガラス越しで(窮屈な思いをお願いすることになったが)おこなったり定時の消毒や換気等衛生面や職員の検温・マスク着用・手洗いうがいと感染対策にも力を入れている。

ご利用者様に役割を持ってもらうことやレクリエーション活動及び生活リハビリ・たわいのない会話などご利用者様と関わりを多く持つことで(ご利用者様にとっての)居心地の良い空間作りができればと考えています。

【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)】

グループホームやすの憩は、住宅地の中に立地し駅まで徒歩圏内にある。職員は法人理念のもと、ケアの実践にあたっている。コロナ禍の現在、面会、外出、外食、交流の機会は減ったが、リモートでの面会、施設の日常をブログに掲載、テイクアウトで握り寿司をとる、少人数でのドライブ、利用が手縫した雑巾を子ども園へ寄贈する等、地域とつながりながら暮らしていけるよう工夫している。また、体力維持のため近隣を散歩、理学療法士による機能訓練を継続している。医師・看護師・薬剤師・リハビリ職等、医療連携は密である。チームケアによる看取り介護も実施している。法人の従業員教育も手厚く、法人全体で利用者に対するより質の高い処遇の実現を目指している。

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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拡がったり深まり、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	66	職員は、生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	
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	ユニット会議及び全体会議で施設の理念「すべての人の笑顔を目指して」と「我々の接遇五原則ルール」の唱和を行い、共通認識のもと業務を行っている。	玄関と各フロアに施設の理念と我々の接遇五原則ルールを掲示。毎月の職員会議で、利用者に対するケア実践の振り返りを行い、より質の高いケアを実践するように努めている。なお、現在、本人・家族へ理念の説明は行っていない。	優れた理念を掲げ、職員間で共有し実践に活かしているため、入所時やブログ更新時に、施設理念と我々の接遇五原則ルールの紹介、説明を期待したい。
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	今年はコロナ禍であったため外出等できなかったが近隣を散歩したり玄関での掃除花の水やりなどでお会いした際は挨拶をおこなっていた。	コロナ禍の現在、ボランティアの受け入れや地域の行事への参加は自粛しているが、散歩する際の近隣への挨拶、利用者が縫った雑巾を子ども園に贈る、神社へ初詣等、地域とのつながりを大切にしている。	
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	今年は、コロナ禍であったため行事等も外部への参加や外部の方をお招きする等できなかった。		
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	通常であれば、2か月に1回の開催だが今年は、開催することができず2か月に1回レジメを郵送していた。	会議は2か月に1回の間隔で、市の高齢福祉職員や自治会長を招き開催し、施設の現状を報告している。会議は、主に平日開催のうち2回は家族が出席しやすいよう行事に合わせて開催している。現在は感染対策で、議事録を郵送し対応。議事録は、誰もがみれるよう玄関に置いている。	
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	コロナ禍においての施設での状態や施設での取組等を報告したり、野洲市より感染症や食中毒等に関して情報をいただきそれを施設内で取り組んでいた。	困りごとがあれば、その都度、高齢福祉課担当者に相談している。また、介護保険関連、食中毒、感染症等こまめに情報を共有している。直近は、マスク等衛生用品を補填して頂いた。	
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「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	毎月身体拘束虐待防止委員会での会議を行い本社よりの事例検討や自施設ではどうか？等話し合い小さな事からつぶしていけるよう話し合っている。	身体拘束虐待防止委員会を月1回開催。身体拘束をしないケアやスピーチロックについて話し合い、全体会議で共有し、議事録に残している。なお、玄関の自動ドアは防犯上施錠している。	
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	毎月身体拘束虐待防止委員会での会議を行い本社よりの事例検討や自施設ではどうか？等話し合い小さな事からつぶしていけるよう話し合っている。		

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	成年後見制度を利用されているご利用者様もおられるので身近に感じている。「もだまん」よりも定期的にお手紙をいただいておりますお手紙を掲示している。	
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	契約時には、重要事項説明書等を読み上げ双方で確認しながら説明を行っている。疑問点や不安点がある場合はその都度聞いてくださり説明を行い理解納得を得たうえで同意をいただいている。	
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	苦情受付の窓口を重要事項説明書に明記し苦情処理後で共有するようにしている。ご家族様のご意見要望は通常であれば面会時や運営推進会議時にお話を伺うのだが今年は面会も制限されているためお電話でお話をさせていただいている。だが例年のようにはいかなかった。	コロナ禍により、家族と話をすることは減ったが、定期的には手紙や電話で利用者の様子を報告している。苦情、要望については、しっかりと話を受け止め、書類に残し職員間で共有している。
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行い意見を聞き提案しあう時間を設け反映できるようにしている。また個別に意見を聞いたりコミュニケーションを大切にしている。	管理者は、職員とのコミュニケーションを大切にしており、職員の出勤退勤時、昼食後等に話しかけるよう努めている。何かあった時は、個別面談を設定している。全体会議は全職員が参加できるよう、同じ内容で月2回開催している。
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い金も支給される。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職員は無料で研修に参加できる。	
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	法人内の研修や外部の研修に参加できるよう支援している。また、段位制度を取り入れ自施設での研修も行っている。	
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回リモートでの管理者会議やリーダー研修を行っている。また、外部の講師を招きリモートでの研修も行っている。	

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
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	サービスを導入する前には、利用者様からアセスメントを行い職員が利用者様の情報を把握したうえで全員共通の関わり肩を行うことで安心した雰囲気の中で過ごして頂けるように努めている。	
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	サービスを導入する前には、ご家族様からアセスメントを行いその際にご意見やご意向不安に感じること等を聞き相談しながら前向きに検討解決して頂けるように努めている。	
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	入居前の事前面談時にご利用者様本人とご家族様から希望や要望等の想いを聞き話し合いながらサービス内容を提案しその方が過ごしやすい環境（対応も含め）作りに努めている。	
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	食器洗いや洗濯物星・洗濯物たみ・掃除・テーブル拭き・繕い物等無理のない範囲での役割をもつていただき職員と関わりながら作業をしていただくことを心掛けている。その際には「お願いします」や「ありがとうございました」などの言葉かけを大事にしている。	
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	面会も制限されている中なのでご家族様には申し訳なく思っている。そんな中でご利用者様の様子を見ていただけるよう毎日のブログのアップに力を入れている。できるだけ色んなご利用者様の様子をアップできるように努めている。	
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	例年は地域の催し物やスーパーなどを利用したりしていたが今年ではできなくて残念に思う。	毎日のように来客者がいたが、コロナ禍の現在は、外出や面会は難しい。これまで大切にしてきた関係が途切れないように、ガラス越しの面会、リモートでの面会、電話等で馴染みの関係が切れないように工夫している。
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	利用者同士関わりやすく過ごしやすいよう席の配置を工夫したり、職員が間に入り会話をつなげたりしている。施設内での催し物等ユニットを超えて利用者同士関われるよう配慮している。	

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	サービスが終了した後も培った関係を大切に相談や情報提供などの支援が必要に応じてできる様努めている。サービスが終了されているご家族様もブログを見ていただき「いいね」を押して頂いているのを見ると嬉しくなります。		
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	入居前の事前アセスメントを基に本人の想いに沿った暮らしの支援を行うとともに入居後も定期的にあセスメントを行い本人・家族様の要望をケアプランに反映させている。	入居前に必ず家庭訪問を実施し、利用者の情報収集を行う。入居後は毎月、お客様要望一覧を取っている。また、常日頃、会話や動作の中から思いを感じ取り、ユニット会議でカンファレンスを開き、ケアプランに反映させている。	
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	入居前に本人家族様にアセスメントを行いこれまでの生活歴や馴染みの暮らし方を聞きその環境に近くなるように努めている。本人家族様との会話を大切に情報収集を随時行っている。		
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	介護記録に利用者様の行動や言動心身の状態等を記録に残し状況把握に努めている。また、個人の記録で重要なものはレポート機能を使い見やすくし申し送りとともに出勤前に確認することとなっている。		
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	利用者様と家族様の意見や意向を伺うのはもちろんの事記録や介護職員から聞き取りした内容(日頃の本人の様子や言動・困っている事等)を聞くとともに自身でも直接確認し医師等専門職の方の意見も伺い現状に即した介護記録を作成している。	担当職員が、日々の介護記録から、本人の要望や困りごと、ケアに必要な疑問を拾い出し、半年に1回、短期目標の見直しを行う。何かあれば随時見直しする。必要に応じて薬剤師、医師、歯科衛生士等専門職に確認し助言をもらう。家族への報告や確認は、現在は電話でおこなっている。	しっかりとアセスメントやモニタリングが出来ている。ケアプランに、本人、家族等の役割についても記載するとお良いケアプランになる。
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	介護記録に日常の様子や本人の行動・言動をそのまま記録するようにしている。ケアマネが毎月のカンファレンスへ出席をし直接聞き取り介護計画の見直しに生かしている。		
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	利用者様と家族様の意見や意向に対してできる限り柔軟に対応できるよう努めている。相談工夫をし家族様にも協力していただけるよう依頼をしたりして行っている。		

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
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	今年はコロナ禍ということもあり地域資源の活用はできず残念だった。	
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	入居の際に施設の提携医の説明を行い、今までのかかりつけ医への受診を希望された際は希望に沿わせていただいている。通院の際は施設での状況がわかるよう支援させていただいている。	内科受診は月に2回ある提携病院往診を利用している方がほとんど。専門外来については、かかりつけ医を受診している方もいる。必要に応じて職員が受診に同行し、最近の様子を文書で医師や家族に伝える等の支援を行っている。
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	看護師と連携しやすいようにノートを設置し訪問時はそのノートを活用するとともに職員から日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを口頭でも伝え利用者様と看護師がスムーズに関われる様アシストしている。	
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。	利用者が入院した際安心して治療ができるように速やかな情報提供や家族様と病院のかけはしになれる様努めている。退院時は病院看護師や相談員と密に連携しスムーズに退院できるよう柔軟に対応している。	
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	「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。医師が看取りと判断された場合にもなるべく早い段階で説明の場を設け施設でできないこと家族様本人様の希望等を確認しケアプランを作成し終末期の支援体制を整えている。	入居時に重度化対応の指針と看取りの指針について家族に説明し、同意を得ている。重度化の際や終末期は、医師から家族に説明してもらい、再度、意向を確認している。医師、看護師、職員、家族、の連携で看取りを実施している。
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を設置している。定期的な勉強会を通して全職員が適切な対応ができる様訓練を行い実践力を身に付ける様努めている。	
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	通常であれば年2回の避難訓練を消防署の方に来ていただき行っているが今年はコロナ禍と言う事で避難経路の確認と避難場所への誘導の訓練を職員全員が行った。	通常は年2回、昼と夜を想定した避難訓練を実施し、消防署も参加している。近年多発している気象災害に備え、風水害対策マニュアルを作成し事務所の見やすい場所に置いている。また、備蓄を確保し地域に協力できる体制も整えている。

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
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	毎月全体会議やユニット会議で「接遇5原則ルール」を唱和するとともに身体拘束虐待防止委員会で利用者様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について話し合い報告し周知している。	「我々の接遇五原則ルール」を基盤に利用者の誇りやプライバシーを損なわない言葉かけや対応を心がけている。生活状況の聞き取りは、家族関係や、収入状況等を無理に聞かず、必要最低限の情報収集にとどめている。
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	日常生活の中で職員へは、利用者様との関わりを大事にするべく伝えている。その関わりの中から生れてくる何気ない一言を大事にし「～ですね。」ではなく「～ですか」のような自己決定をしやすいような言葉かけを行うよう努めている。	
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	基本的には、本人様の自由に過ごして頂くことを優先させ何をしてよいのかわからない方には職員が寄り添い提案をさせていただき希望にそわせていただくよう努めている。	
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	ご家族様にその方の好みの洋服や着ていたものを持ってきていただき選択ができる方には選択していただき難しい方には、ご家族様にも伺いながら季節に合わせた好みの服を提供している。2か月に1回の理美容の際には本人様の要望に合わせてカットやパーマ・毛染め・顔そりを行っている。	
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	卵を割ったり食材を混ぜたりいためたり盛り付けたり家庭菜園の野菜を採りに行き自分で採ってきたものを食したり下膳や洗い物などできる方のできるものを職員と一緒にやっている。	卵を割る、すりつぶす、おにぎりを作る等、利用者が無理なく出来ることを職員と一緒にやっている。現在、感染防止対策のため、長テーブルに交互に斜め向かいになるよう座席を配置し、昼食時職員はマスクを着用している。
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	食事量や水分量の記録やチェックを毎日行っている。医師や看護師に相談し日々の健康状態や排泄状態も確認しながら一人ひとりの方に応じた支援を行っている。毎日の食事は、管理栄養士が栄養バランス等を考え作成している。	
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、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	職員が毎月歯科衛生士より口腔内に関する講習を受け毎日のケアの中で困っている事やわからないこと等を相談し助言をいただいている。定期的に口腔内のチェックをしていただき必要な方には歯科医師が入り治療を行っている。	

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	
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	データを取り個々の排泄パターンを把握し誘導又は言葉かけ等の支援をしている。言葉で上手く伝えることができないご利用者様には、排泄サインを見つけ見逃さないよう誘導しできるだけ排泄の失敗を軽減できるよう努めている。	排泄が自立している人は2名。その他の方は、職員が排泄のサインに気づきトイレ誘導を行い、トイレでの排泄を支援している。また、利用者の排泄状況を理解するため、センター方式の導入やケア記録に排泄チェックや水分摂取量の記載を残し分析している。	
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	排便状況を把握し食事量・水分摂取量も加味してアセスメントをおこない医師や看護師に相談をしたうえで服薬・水分・食事・運動等個々に応じた対応を検討している。		
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	週に2回入浴を行っている。本人の希望やタイミングに合わせ無理強いする事無く順番をずらしたり言葉かけを工夫したり対応職員を変えたり等している。	入浴は週2回、入る順番は希望に合わせている。男性職員が1名のため、同性介助は難しい。入浴を嫌がる方には、声掛けのタイミングをずらす、人を代える等促しを工夫し、無理強いせず入浴してもらおう。それでも入浴が難しい時は、足浴、清拭で対応する場合もある。	
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	本人様の体調や気持ちに寄り添い休憩を勧めたり横になることを希望された際には気持ちよく休める様対応させていただきしている。毎日順番にシーツ交換や布団干しを行っている。夜間良く休めるように日中の活動の提供も行っている。		
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1階薬剤師が来られ職員より情報提供をし薬の目的やその方にあつた用量・用法等を伝えてくださる。職員も薬についての質問がしやすい関係性でもあるので気軽に質問ができありがたい。		
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	洗濯物たたみや裁縫・料理・掃除・塗り絵の提供等一人ひとりの好みや能力を生かした作業の提供を行うことで活躍の場を設けたり生活の中でメリハリができる様支援している。又役割を生活リハビリとして無理なく行えるように気を付けている。		
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。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	コロナ禍であるため以前のような外出レクの提供はできないが近隣の散歩や庭の花を眺めに外へ出たりテラスでお茶をしたりドライブに出かけたりとこの社会情勢の中でできることは無いが模索しながらなるべく閉じこもることの無い様に努めている。	近隣の散歩、テラスで日光浴、外気浴は続けている。地域の神社への初詣は、少人数に分けて車に乗り、実施した。感染症対策に努めながら、季節感を味わえるように、悩みながら、工夫している。	

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
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、施設での金銭管理はしていない。	
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	本人様より電話をかけたいと要望があった際は、本人様の力に合わせた対応をしている。手紙に関しては、ご家族様等から届いた際は本人に手渡し読んで差し上げる等サポートしている。	
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	今年度は毎月リーダー研修で5Sを学び実践している。毎日の清掃を行うことで清潔な空間作りや、季節感を味わっていただけるような壁面飾り・くつろげるようなソファの配置・空調管理等心地よく過ごせるよう努めている。	利用者と職員が季節に合わせた壁面飾りを一緒に作り上げる創作活動を継続している。今年度はリモートで行われているが、月1回のリーダー研修の学びを、清潔で居心地の良い共用空間づくりに反映させている。
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	玄関にはテラス・共有空間にはソファやテレビがあり思い思いの場所で過ごして頂けるよう配慮している。	
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室には、大事にしていたペットの写真や家族の写真を飾ったり花(造花)を飾ったり個人用のテレビを置いておられるご利用者様もおられます。個々の好みに合った過ごしやすい空間づくりをしている。	入居前の家庭訪問で本人の部屋を見て、ペットの位置、家具の配置等を工夫している。フローリングの床に絨毯を敷き、机、愛用の椅子、テレビ等、自宅で使用していた物品を持ち込まれる方もいる。カレンダー、家族の写真等飾られている方もいる。
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」「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	基本的には、建物自体高齢者が安全に安心して過ごせるような設計になっている。トイレや浴室・居室等に表示をしわかりやすいように工夫している。	

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	34	事故報告書の件数に対しヒヤリハットの件数が少ない	ヒヤリハットの件数を増やし事故を未然に防ぐことができる	・全体会議と各ユニット会議での職員への指導及び呼びかけ	6ヶ月
2	45	浴槽内に入りたいが「足が上がらない」等のため浴槽に浸かることができない	寒い冬でも温まってもらえるような入浴支援ができる	・移動式リフト等取り付けられるよう会社への働きかけ	12ヶ月
3					ヶ月
4					ヶ月
5					ヶ月

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、行を挿入して下さい。

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】		
実施段階		取 り 組 ん だ 内 容 (↓ 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
		<input type="radio"/> 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
		<input type="radio"/> 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
		<input type="radio"/> ⑤その他()
2	自己評価の実施	<input type="radio"/> ①自己評価を職員全員が実施した
		<input type="radio"/> 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
		<input type="radio"/> ⑤その他(各リーダーとともに自己評価結果や評価項目を通じてサービス向上に向けて話し合った。)
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
		<input type="radio"/> ④その他(今回はリモートという事でご利用者様と直接接していただくことができず残念でした。)
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
		<input type="radio"/> 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
		<input type="radio"/> 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
		<input type="radio"/> ⑤その他(職員に外部評価結果の回覧を実施した)
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
		<input type="radio"/> 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)
		<input type="radio"/> ⑤その他(各リーダーとともに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。)