

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	3474400359		
法人名	NOP法人エルダーサポート協会		
事業所名	グループホーム愛の郷 神辺		
所在地	福山市神辺町上御領391-1		
自己評価作成日	令和3年12月16日	評価結果市町村受理日	令和4年4月4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	http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 あしすと
所在地	広島県福山市平成台31-34
訪問調査日	令和4年1月22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)】

事業所の周辺は田畑や緑に囲まれ豊かな自然と近くには小学校もあり、のんびり暮らせる環境にある。昼間は車の通行量が少なく、利用者の散歩等の利便性が高い。日課に体操やレクリエーションを取り入れ、認知症予防に努めている。入居者理解に努め、個別の声掛けを工夫したり優しい声掛け・笑顔の対応に取り組んでいる。協力医としっかり連携をとり、利用者や家族に安心と安全が提供している。介護度の重い方でも機械浴を使用し、浴槽に浸かり満足して入浴して頂く努力をしている。

【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)】

事業所では自分の親に接するのと同じように優しさと思いやりを持ち、利用者との関わりを大切にしている。職員は毎日のレクリエーションや体操・おやつ作り・外出支援などに積極的に取り組み、笑顔での声掛けを心がけ、利用者の笑顔を引き出している。また随時、職員間での話し合いを行い、日々の支援の向上に努めている。協力医とも良好な関係を築いて連携を図り、ほとんどの利用者が事業所での看取りを希望する等、家族の安心・信頼へとつながっている。コロナ禍の状況に応じての面会やリモート面談を取り入れ、手紙や写真、会話を工夫し利用者と家族の絆を大事にしている。職員は毎日サービスチェック表を用いて確認することで介護計画に沿った支援に努め、介護目標を意識した介護記録となるよう工夫している。

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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 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)	<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
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	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)	<input type="radio"/> 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)	<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	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)	<input type="radio"/> 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	66 職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	<input type="radio"/> 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)	<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	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	<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
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	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	<input type="radio"/> 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、安心して暮らせている (参考項目:28)	<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	特定非営利活動法人 あしすと	

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	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
I. 理念 3474400359					
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	法人理念の利用者一人ひとりに敬意と尊敬・慈しみをもって接する事の共有と実践に努めている。各ユニットで年間目標を掲げ、利用者の思いや意向を確認しながら思いやりのある対応に努めている。	法人理念を基に各ユニットで年間介護目標を掲げ、共有し実践につなげている。ミーティングや申し送り時に振り返りや話し合いを行っている。職員は利用者への優しい声かけと思いやりを大切にした対応に努めている。	
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	コロナ禍の中で地域の行事への参加は無いが、地域から野菜や新聞紙等の提供があるなど日常的な交流がある。	職員が年1回の地域清掃に参加し、地域住民からは新聞紙や野菜等の提供がある。「子ども110番の家」の取り組みを行い、児童と挨拶を交わし、お礼の手紙が届いている。事業所の玄関先でレクリエーションを行い、隣近所へ事業所の周知と理解へとつなげている。	
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	利用者と一緒に散歩したり、玄関先での日向ぼっこやレクリエーションをする姿を地域の方に見て頂き、あいさつ等、声掛けを大切にしている。		
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	コロナ禍で運営推進会議が中止になり開催できなかったが、中止のお知らせを訪問したりTEL連絡した際に、ホームの現状を報告した。	運営推進会議はコロナ禍のため開催できていない。運営推進会議のメンバーを訪問し、事業所の状況報告を行い、交流を図っている。	
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	介護保険課・生活福祉課などの窓口の担当者と必要に応じて連携し、協力関係を築いている。	市とは困りごとや不明点があれば訪問や電話で相談し、介護度更新などの手続きは主にケアマネが行っている。生活保護担当者の事業所訪問や地域包括への空室状況のお知らせなど関係機関と協力関係をくよう取り組んでいる。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介指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	法人内の虐待・拘束委員会に参加したり内部研修で勉強し、ミーティングで発表、その内容を全職員で共有し実践している。コロナ禍で玄関の施錠をしているが、出掛けようとされる方に対しては開錠し外に出て気分転換を図る対応をしている。	3ヶ月に1度担当委員が法人の虐待・拘束委員会や勉強会に参加し情報共有している。事業所内でも年3~4回勉強会を開催している。スピーチロックなど気になる事例があれば管理者から声かけを行い、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	
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	プロ意識を持ち笑顔の対応を心掛けている。気になる対応にはすぐに注意をして先送りしない対応をしている。本社の委員会や研修に積極的に参加し、勉強した事を職員間で共有している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	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	実際に成年後見人制度を利用する事になった方が居られ学ぶことが出来た。		
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	契約時、書類(重要事項・契約書等)を通して十分に説明を行っている。改定等があった際は口頭での説明だけでなく書面にして理解・納得を得るようにしている。		
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	年に1度、本社から無記名のアンケートを送付する。月に1度、写真入りの「お便り」と担当者から近況を「手紙」で報告する。面会時は会話を大切にすることで意見や要望を頂き家族との信頼関係を築くと共に運営に反映している。	利用者からは日常生活の中で、家族からは面会や法人アンケートで意見や要望を聴いている。出された意見は食事や生活、家族へのメニュー表の送付などに活かし柔軟に対応している。	
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	申し送りやミーティングでスタッフに意見や気付き・提案を聞きとり運営に取り入れている。日頃から個々とコミュニケーションを図るよう心掛け本音で話をする事で人間関係を築き、出された意見や提案を運営に反映している。	常日頃から職員と話をし意見や要望を聴いている。気付きがあれば管理者からその都度声かけをしている。入居者の対応方法や居室移動、勤務希望などに活かしている。また、職員間でお互いの良い所を見つけて発表し、良好な人間関係を築き、職員の意欲向上を図っている。	
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	常に勤務状態を把握し、遣り甲斐に繋がる声掛けや労いの言葉を掛け、対話し仕事が楽しいと思える環境作りに努めている。努力を認め感謝を伝えるよう心掛けている。		
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	本社で行われる研修への参加や、内部研修を毎月行いスキルアップに努めている。持っている技術や知識はその都度、安心・安全の対応をすべく伝えている。		
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	コロナ禍で外部研修や訪問等の機会がなかなか無いが法人内での委員会へ参加し、他の事業所の取り組み等を勉強した事をホームで共有しサービスの向上に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	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	本人の思いや願い・趣味・嗜好品等を聞き取り、笑顔で声掛けや対応を行うことで不安感を持たせないように努め、他者との交流の橋渡しをして孤独を感じさせない様に対応している。		
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	入居までの労をねぎらい、家族の思いや困っている事・要望・願いをしっかり聞き取り、安心・安全の対応で信頼関係を築ける様に努めている。		
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	入居前に関わってきた施設等でしっかり聞き取りをしたり、本人とご家族が何を一番に求めているのかを理解し、その要望に沿った支援に努めている。		
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	本人が出来る事は取り上げず、見守り支援する。洗濯たみ・机拭き・野菜の皮むき等、お手伝いをしてくださった時は「ありがとう」「助かります」等の労いの言葉を添えて「役に立っている」との思いを感じて頂ける様に支援している。		
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	ご家族が面会に来やすい雰囲気作り・声掛けを全スタッフが心掛けている。コロナ禍の中、面会が出来ない時はリモートでの面会出来る様に支援している。		
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	コロナ禍の中、面会が難しくなっている為、リモートでの面会を支援している。来所時に一緒に写真を撮り、引き伸ばして居室に飾り、顔を思い出して頂けるよう支援している。	コロナ禍の状況に応じて玄関での面会やリモート面会を行っている。利用者がいつでも見て楽しめるように、面会時の家族との楽しい笑顔の写真を編集して一緒に見たり、普段の会話の中で家族の名前を出し、思い出してもらっている。また家族に毎月愛の郷便りと近況報告の手紙を職員が郵送し、関係継続の支援に努めている。	
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	入居者同士が関わりを持てるように職員が間に入り皆に分かり易い話題を提供し、一緒に笑える場や時間など楽しい雰囲気作りに努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	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	看取り対応をさせて頂いた方のご家族にお会いした時は近況をお尋ねしたり挨拶をかわし、繋がりを大事にしている。退去された後も来所やTELをして頂ける関係である。		
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	(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	利用者の思いや希望(外に出たい・散歩したい)を言いやすい雰囲気作りに努めている。表出困難な方は、生活歴や好みを把握し表情や動きから思いをくみ取り笑顔を増やせるよう、本人本位に対応・検討している。	普段の会話や声かけから利用者の思いや意向の把握に努めている。把握した情報は口頭や申し送りノートで共有し反映させている。コーヒーが飲みたい、外に出たい、腰が痛いなどに対して、統一した早めの対応を心がけ本人本位の支援をしている。	
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	本人や家族にこれまでの暮らしぶりを聞きとる。介護サービスを利用された方は、利用中の様子等、事業所から情報をいただく。		
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	申し送り時に1人ひとりの心身の状態を報告する。職員全員で共有できるよう申し送りノートを作り漏れのないように対応している。小さな変化にも気づくよう努めている。		
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	モニタリングは3か月に1回と、様子が変わるたびに行い、介護計画は6か月に1回見直しをしている。申し送り時やミーティング等で個々の状態を確認し合い、家族の要望を反映した介護計画を作成し同意を得ている。	入居時に情報収集からアセスメントし計画作成担当者が暫定の介護計画を作成している。家族や医師の意見を反映し、本人本位で現状に即した計画作成を心がけ、状態に応じて柔軟に対応している。サービスチェック表を用いて確認を行うことで介護計画に沿った支援に努め、また介護目標を意識した介護記録となるよう工夫している。	
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	日々の様子を個別に記録すると共にサービスチェック表を作成しサービスが実践できたかを確認している。個々のその日の様子を申し送り時に口頭で詳しく伝えプランに沿った介護記録に努めている。		
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	事業所の主治医はいるが、他科の受診が必要になれば送迎や付き添いを行っている。ADLの変化に合わせた対応を医師・看護師・薬剤師等も含め多職種連携で本人・ご家族と相談しながら支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	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	コロナ禍の現在は難しいが近隣の散歩や神社・公園に出掛け、楽しみや喜びを感じ、生き生きと生活できるよう支援している。		
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	入居時に説明をし、希望のかかりつけ医としている。利用者の状況を細かく報告し医師との連携ができています。夜間や緊急時も速やかに対応できる体制になっている。ご家族の負担を軽減できるよう、受診は職員が対応している。	入居時に事業所での対応を説明し本人・家族の希望のかかりつけ医を決めている。2週間に1度往診があり、夜間・緊急時も医師に相談し対応している。医師との協力・信頼関係が築かれており、食事や入浴の相談、他院や訪問看護への協力要請など適切な医療を受けられる体制にある。歯科は必要時に個々に応じて受診や往診で対応している。	
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	1人ひとりの日々の状態を介護者がしっかり把握し、看護師に気づきや状態の変化を報告・相談している。利用者の状況を医師に連絡し、速やかな対応を心掛け支援している。		
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。	入院時にはホームの協力医に相談して入院先への受け入れ対応がスムーズにできる。入院期間には面会に訪れ、病院関係者との情報交換や相談にも努めている。入退院時の送迎は事業所で行い、家族にも安心を提供している。		
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	入居時、家族に指針に基づいて説明し理解を得ている。状況の変化時には家族の意向を確認し医師・看護師・職員が連携して看取りの支援をしている。	入居時に事業所でできる事・できない事を説明している。ほとんどの人が事業所での看取りを希望している。医師と連携を図り、家族の意向に沿った支援に努めている。居室にソファを設置したりお茶を出したりといつでも利用者と一緒に過ごせるよう配慮している。管理者はいつでも駆けつける体制で職員の不安の軽減に取り組んでいる。	
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	急変や事故発生時に備えて、職員が慌てる事のないようマニュアルを作成し、医師との連携を図るよう方針を共有している。		
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2回、火災・通報・地震・避難訓練を昼と夜を想定し、隣接する事業所と協力して実施している。事務所に緊急時対応のマニュアルを貼り、全職員が対応できるように備えている。	年2回、消防・地震避難訓練を夜間想定も含め、利用者も一緒に実施している。水消火器を用いて消火訓練も行い、訓練後は振り返りを行っている。昨年の振り返りからタンス上の物品を整理し安全対策に取り組んでいる。備蓄は法人本部に準備している。	災害の発生に備えて、非常用食料・備品などの備蓄内容を法人と確認・準備されることを期待します。

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	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	「自分の親なら」との思いを持って対応している。馴れ合いの中で、本人の尊厳を無視した対応にならない様に、職員間で注意を合い、自己決定しやすい声掛けをするよう努めている。	事業所で接遇マナーの研修を行い、排泄の介助など羞恥心やプライバシーの確保に配慮し対応している。申し送りは小声で行い、利用者が安心感を得られるように声かけをしながら行っている。家族の了承を得て本人の反応が良い呼称をする人もいる。	
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	「～したい」の希望・訴えには出来るだけ意に沿えるように対応している。普段から言葉以外のスキンシップを心掛けたり、表情から「どうされましたか」と声を掛け思いを伝えて頂ける環境作りを行っている。		
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、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	何を優先すべきかを考え、利用者第一の対応を心掛けている。毎日、体操やレクリエーションを行っているが強制するのではなく自由参加としている。		
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	コロナ禍の中、ボランティアでの散髪が難しいので家族の了解のもと、その方にあった間隔で職員が散髪をしている。男性には毎日の髭剃りを促し身だしなみを整える支援をしている。		
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	利用者の希望を取り入れ、旬の食材を使って手作りの食事を提供している。野菜の皮むき・机やおぼん拭き等、出来る事をして頂く事で「一緒に」を大切にしている。ホットケーキや鈴カステラ・ワッフルなどのおやつ作りも一緒にしている。	利用者の要望も反映させて3食職員が手作りしている。行事に合わせてケーキ・寿司・おせちなどを提供し、医師と相談して糖尿病食や個々に応じた食事形態に配慮し支援している。リビングのテーブルでのおやつ作りは見たり一緒に作ったりと嬉しそうな表情をされ利用者の楽しみとなっている。利用者の嗜好を把握し、お茶の時間にコーヒーを提供している人もいる。	
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	1人ひとりの食事量や形態を把握し、不足している部分は嗜好品や栄養補助剤でバランスをとっている。要求される方には夜間でも水分摂取ができるよう対応している。		
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、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、1人ひとりに合った口腔ケアを行っている。自分で出来ない方や十分なケアが出来ていない方には職員が援助し清潔が保てる様に支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	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	個々の排泄パターンを把握し、その都度声掛けを行いトイレでの排泄を支援している。排泄介助の要望も先延ばしにせず、直ぐに対応できるよう努めている。体操や散歩などで排泄の支援をしている。	毎日の体操やレクリエーション、散歩などでトイレでの排泄を維持する工夫をしている。その人の排泄パターンを把握し、個々に応じた排泄介助を支援している。排便状況を把握し便通調整を行い、臭い対策にも配慮しながら支援している。	
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	毎朝、軽運動を行ったり水分摂取量や排便チェックを記録し早めの便秘解消に努めている。あまりにも便秘が酷い人には医師に相談し服薬対応している。		
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、個々にそった支援をしている	週2回、体調確認後、会話や歌を歌ったりしながら楽しく入浴して頂けるよう支援している。機械浴の設備もあり、すべての方が湯船に浸かる事が出来る。	週2回午後から入浴している。手動調節の機械浴で浴槽に浸かることができ、利用者の喜びと安心感につながっている。利用者の状態によっては医師と相談し入浴や清拭など指示を受けて支援している。転倒防止に留意し2人で介助を行い、入浴後は保湿剤の塗布や水分補給のケアを行っている。	
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	本人の体調に合わせて、ホールで過ごしたり臥床を促し対応している。夜間は本人の希望に沿って照明などを調節し、安心して休めるように対応している。		
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	個々の服薬量と副作用に注意し状態観察に努めている。薬は器に入れ個々に合わせた薬の形態にして服薬介助し必ず服薬確認をしている。		
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	手作業・散歩・読書など、出来る事・したい事を把握し、毎日のレクリエーションに取り入れたり、メリハリのある一日となるよう支援している。		
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。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	天気が良い日には日光浴を兼ねて、玄関先でレクリエーションを行っている。個々に合わせて散歩やゴミ捨てを一緒にするなどの対応をしている。コロナ禍に配慮しつつ家族の協力を得て花見や紅葉狩り、ドライブに出掛けている。	重度介護度の利用者が多い中、法人の協力も得て、笠岡ベイファームのコスモス畑に出かけたり、紫陽花や蓮の花の観賞、紅葉狩りなど外出する機会を設けて、利用者の喜びとなっている。また職員の家柿狩りも行った。好天時には玄関先でレクリエーションを行い、散歩・ゴミ捨てなど日常的に戸外に出る支援に努めている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	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	お金の所持は難しいが、家族の了解のもと欲しい物の購入を支援している。		
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	本人から家族への電話の希望は無いが、家族からの電話には椅子を用意し、ゆっくり会話が出来るように対応している。家族からの手紙は、居室にて読み聞かせをしたり、届いた絵手紙を壁に飾り何時でも見えるように支援をしている。		
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	共有の空間は毎朝夕掃除・消毒し清潔を保っている。空調は小まめな温度調節を行い、換気もしっかりしている。トイレは利用者が集うホールからは目につかない場所にあり羞恥心への配慮をしている。季節に合った壁面作りや飾りつけを行い季節を感じられるよう対応している。	木目調の広いリビングのテーブルに利用者は集い、レクリエーションや体操をしたり、職員がピアノを演奏するなどして過ごしている。ゆったりとしたソファが設置され、季節感を採り入れた手作り作品も飾っており、家庭的な雰囲気である。リビングには空気清浄機があり、温度管理・換気・臭いなどに配慮し、整理整頓もなされ居心地よく過ごせるように工夫をしている。	
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	共有空間にソファを置いたり、畳を敷いた場所づくりをして、自由に使用できる空間を作っている。好きな時間に居室に戻り自由な時間を過ごされている。		
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	家族と相談しながら、使い慣れた家具や写真・手作り品等を置いて、居心地よく過ごせるように工夫している。	居室には使い慣れた家具や品々が持ち込まれている。壁面には入所前に本人が書いた花の絵が額縁に入れて飾られていたり、家族が書いて郵送した複数の絵手紙が大切に飾られている。また面会時の笑顔の家族写真を職員がラミネートし、それを見ながら会話を楽しむ人もいる。	
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	建物内は整頓し安全に、トイレ・洗面・居室の表示で自立した生活が出来るように工夫している。		

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	35	災害に備えて非常食や備品を法人が備蓄しているが、その内容を知らず事業所での備えがない。	オール電化の為、停電になった際に対応できるように取り組む。	停電になった際に必要となるコンロやガスボンベ・水等を準備する。	1か月
2			法人に非常用食料・備品などの備蓄内容を確認する。	法人に非常用食料・備品などの備蓄内容の確認を行い、賞味期限や有効期限をその都度連絡してもらう。	12か月
3					
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、行を挿入して下さい。

(別紙4(3))

サービス評価の実施と活用状況(振り返り)

特定非営利活動法人 あしすと

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()
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()
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()
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()