

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	令和元年10月24日	評価結果市町村受理日	令和2年1月16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	令和元年11月13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)】

令和元年8月に「フロンティアの介護」の会社の理念が変更となった。「すべての人の笑顔」を目指して1.介護のスペシャリストとしてご利用者様ファーストであることをお約束します。2.ご利用者様に対して「なぜ？」の心を持ち追求し、必ず笑顔にする努力を惜しみません。3.社員全員、その家族の物ごころを追い常に笑顔になれるように努力します。理念は変わったが以前の理念にも通じるところがあり、社長が常に言われている「ご利用者様の行動でなぜこのような行動をされるのか？」を考え声掛けや関わり方を職員が工夫する事でご利用者様の居心地の良い空間づくりをしていけるようカンファレンスで話し合い努力している。ご利用者様との関わりを多く持つことを大事にし、おやつレクや創作活動にも力を入れていると同時に役割を持って頂きながら生活リハビリにも取り組んでいる。職員の資質向上の為に毎月の施設内での研修に加え外部より講師を招いての研修や外部研修への参加も少しずつではあるが行って行けるよう努力している。

【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)】

グループホームやすの憩は広い道路に面した住宅街の一角にあり、近くには公園や神社があり天気の良い日には散歩をしている。「すべての人の笑顔」を目指すと言う新しい理念の下、職員は個々の利用者の思いを感じ取り、寄り添って笑顔を引き出し居心地の良い空間となることを目指し、職員間で話し合い、日々努力している。介護記録等、申し送りもすべてi-Padに入力し、それを確認する事で必要事項を共有している。記録時間の短縮にもなり、利用者の横に寄り添いながらも記録できるのが良いと管理者は言っておられた。月に1回以上、音楽療法や腹話術、お琴の先生、紙芝居、大正琴の演奏等のボランティアが来られ、楽しい時を持っている。また本社から3カ月に1回理学療法士が訪問、地域の医師や訪問看護師は毎週1回、歯科衛生士、薬剤師等は月1回訪問し健康管理をしている。医師、看護師、家族、職員の連携の下、看取りもしている。近くの子ども園との交流が出来ればとの思いから、今年初めて利用者手づくりの雑巾を寄付した。よいつながりが出来ることを願っている。

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 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)	○	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、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				

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
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」と接遇5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。	月1回のフロア会議と同じ内容で月2回開催される全体会議で理念を唱和している。内容について掘り下げて話し合う事もあり、日々の実践の中で実現出来るように取り組んでいる。	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	散歩時や花の水やり等を行っている際に近隣の方々へのこちらからの挨拶を心掛けています。初詣やお花見等地域でん活動をし、地域で行われている展覧会や行事に参加できる様工夫している。	ツバメが巣を作っており、子供連れの人が見に来られる。また、三上山登山グループや近隣の方が前を通られる際、こちらから挨拶をしている。交流できる事を願って近くの子ども園に利用者手づくりの雑巾を届けた。	自治会には加入できていない。地域の一員としていろいろな活動に参加できるように、理解をしてもらって加入して欲しい。
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	運営推進会議の場を活用し、自治会や民生委員の方にホームの活動を理解して頂いたり地域ボランティアの方々との交流を深めグループホームの特質や認知症の方々に対する理解を深めている。		
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・家族・民生委員・介護相談員・リーダー・管理者が出席して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、意見交換等を行いサービスの向上に努めている。	2カ月に一回開催して施設の現状を報告し、地域の情報を得ている。運営推進会議では、家族の意見を聞くこともあるので、家族の参加を期待して夏祭りクリスマス会に家族会を開催し、運営推進会議も開催している。	
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り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	市の担当者の方と会議の際や市役所へ行った際などに情報提供をしたり市の状況等を伝えて頂き運営推進会議の際ではご家族様等の質問に答えて頂いたり助言をして頂いている。	新規の利用者の情報や研修の情報等を得ている。困難事例についての相談は、事業主主催の管理者会議等で相談し解決している。	
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	定期的に身体拘束の会議や勉強会を行い外部への研修にも参加している。玄関や窓の施錠は防犯上一般的な範囲で行っている。	3ヶ月に1回身体拘束防止委員会主催で勉強会を開催。外部研修にも参加し全体会議で情報を共有している。玄関は自動ドアであるが、入り口近くに管理者の事務所があり、出入りは把握できる。ユニット出入り口のドアには移動を知らせる鈴がつけられていた。	
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	定期的に高齢者虐待防止関連の委員会を開いたり勉強会を行い社協等が開催している外部勉強会にも積極的に参加している。		

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	成年後見制度を利用されているご利用者様も数名おられ折りに触れてお話を聞いたりしている。成年後見制度の方の事業所からの案内等職員が閲覧できるようにしている。		
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内は、その都度十分な説明を行い理解納得を得た上で同意を頂いている。		
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	利用者様の意見・要望は、毎月直接伺っている。ご家族様の意見・要望は、面会の際に直接伺う様心掛けてると共に運営推進会議の際にもご家族様に伺うようにしている。又苦情に関しては、苦情受付の窓口を重要事項説明書に明記し苦情処理簿で共有するようにしている。	利用者の要望・意見はアセスメント形式で月1回聞いたり、日常生活の中で言われた事などを記録して、反映している。家族の意見・要望は面会に来られた時等に聞くようにしているが、なかなか聞き出せていない。	ブログで発信しており、ホーム内の様子は分かるが、個々の利用者の楽しそうな表情をお便りと写真でお伝えする等工夫することで家族の安心感につながり意見も出しやすくなると思う。
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・ユニット会議は必ず行い、意見を聞き提案し合う時間を設け反映出来るようにしている。又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。	同じ内容で月2回開催される全体会議や月一回のフロア会議で意見を聞いている。何でも話せる会議となっている。管理者やリーダーが気になった事がある時は勤務中でも個別に話しを聞いて解決するようにしている。	
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。又、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	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。また研修で得た知識を全体会議で発表してもらい発表する本人も聞いている職員も学習できるよう工夫している。		
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回法人内の管理者が集まり、勉強会及び困っている事等話し合う機会がある。そこで、各施設の工夫している点等情報交換を行いサービスの質の向上をさせていくべく取り組んでいる。		

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
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上で全員共通の関わり方を行う事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、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事等を聞き相談しながら前向きに検討解決して行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	食器洗いや洗濯物干し・洗濯物量・掃除・テーブル拭き・雑巾縫い等無理の無い範囲での役割を持って頂き職員と一緒に作業をして頂く事を心掛けている。実際に自分の役割と思い嬉々として取り組んでおられる様子を見ると提供する側も嬉しく思う。その際には「お願いします」「ありがとうございます」等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	面会時に本人様の様子を伝え家族様からも本人様の大事にしておられた物や事等を伺い本人様と家族様とゆっくり過ごして頂けるような環境作りをしている。		
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	地域の催し物(夏祭りや獅子舞)に参加できるように時間等工夫したり、お花見や初詣には地域の神社や公園を利用している。普段の鴨野やドライブを通じて馴染みの場所に行き関係が途切れない様支援に努めている。	友人が訪ねて来られる方もあり、関係が続くように支援している。地域の夏祭りに参加したり、近くの神社へ初詣に行ったり、花見をしたりしている。	
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ご利用者が関わり合い、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様席の配置を工夫したり職員が間に入り会話を繋げたりしている。外出時やボランティアさんの催し物等ユニットを超えて利用者同士関わられるよう配慮している。		

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
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出来る様努めている。ブログへのコメント記入や当時おられた利用者様への面会や職員との関わりに施設に訪ねて来て下さる家族様がおられる。		
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思いに添った暮らしの支援を行うと共に入居後も定期的のアセスメントを行い本人・家族様の希望・意向をケアプランに反映させている。また意思疎通困難な利用者様には本人の立場に立った考え方をするように努めている。	月一回希望や要望を聞き記録している。また、毎日の生活の中で日常の様子や本人の言葉をそのまま介護記録に残すようにしている。意思疎通が困難な利用者は様子から把握するようにしている。	
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	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活動や言動・身心の状態を記録に残し状況把握に努めている。またipad内に申し送りたい内容を記入し職員が就業時間前に確認をし業務に臨むようになっている。3ヶ月に1回理学療法士が来られ一人一人の状態の評価を行い職員に伝えと共に職員からの質問にも答えて頂いている。		
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勿論の事記録や介護職員から日頃のご様子や本人の言動・困っている事や快と思われている事等を聞き自分でも見聞きし医師や看護師等の意見も聞き現状に即した介護計画を作成している。	利用者・家族の意見を聞き、介護記録にある毎日の情報、フロア会議での検討事項、職員の意見や医師、看護師の意見も聞いて介護計画を作成している。6カ月に一回見直す、必要時にはその都度見直している。	
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	介護記録に日常の様子や本人の言葉をそのまま記録している。職員の引継ぎ時は必ず申し送りをして利用者様の状態の変化等情報を共有している。毎月カンファレンスを行いその方の情報共有やケアの工夫を話し合い実践や介護計画の見直しに活かしている。		
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	利用者様家族様のニーズに対して相談工夫し、出来るだけ柔軟に対応できるよう努めている。家族様にも協力して頂けるよう依頼をしたりして行っている。		

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	歌や踊り・楽器の演奏・紙芝居等地域ボランティアさんの訪問などを通じて趣味の継続を支援したり夏祭りや獅子舞・買い物や福引をしたり花を見に行ったりと毎日の暮らしを楽しむことが出来る様支援している。		
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にはその希望に添わせて頂いている。通院の際は、施設での状況がわかるよう支援させて頂いている。	入居時に提携医の説明を行っている。現在全員が提携医をかかりつけ医としている。個別に専門医の受診をしている方もあるがその際の受診は、日頃の様子が分かるように情報を受けて、家族が対応している。	
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	訪問看護師との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共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できるように速やかな情報提供や家族様と病院の架け橋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出来る様努めている。		
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る事出来ない事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「重度化した場合の対応指針」を説明し同意を得ている。家族への説明は医師が看取り期と判断した段階で説明する場を設け、利用者・家族の意向を聞き、終末期の支援体制を整えている。	看取りを終えた段階で、職員の負担感を軽くするために、何でも話せ、感情を共有できる場として、振り返りの時間を持つてほしい。
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出来る様訓練を行い実践力を見につけるよう努めている。		
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回日中・夜間の想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。保存食や水等の備蓄も準備している。	年2回、日中と夜間の想定で避難訓練をしている。ハザードマップ上では危険区域ではないが、水や食料や排せつ用品、寝具、発電機に至る用品を屋外に倉庫を作って備蓄している。	冬季には日が短くなり早く暗くなるため、そんな時期に暗い中での避難訓練も1回経験してほしい。

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
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の5原則を唱和し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センター方式等を利用し職員同士で考える機会を持ち意識を高めている。	「理念」や「接遇の5原則」は職員が見やすい場所に貼りだしてあった。全体会議やフロア会議でも話し合い、利用者の尊厳や誇りを傷つけない関わり方について職員同士で考える機会を持ち、意識を高めている。	
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埋め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様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事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頂き希望に添わせて頂く様努めている。		
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昔来ていたものを持って来ていただき選択が出来る方には選択して頂き難しい方には、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ヶ月に1回の理美容の際には本人様の要望に合わせカットやパーマ・毛染めを行っている。		
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	卵を割ったり混ぜたり炒めたり、時には食材を見て頂きそれについて会話をしたりしながら食への楽しみを持って頂けるよう支援している。	食材やおやつは本社から送られてくる。献立は管理栄養士がたてている。外出した時に外で食べたり、お寿司を買ってきたりして楽しみを作っている。利用者同士で話しをしながらの和やかな食事風景であった。	
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一人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かんして講習を受けている。その際、毎日のケアの中で困っている事やわからない事等を歯科衛生士に相談し助言を頂いている。		

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誘導又は支援をしている。言葉で上手く伝える事が出来ない利用者様には、排泄サインを知り見逃さない様誘導し出来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方は1名で他の方はリハビリパンツとパットを使用している。個々の利用者の排泄パターンを把握し、声をかけ、誘導している。排泄サインを見逃さないようにして、排泄の失敗を少なくするよう努めている。	
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	排便状況を毎日把握し食事量・水分摂取量も加味してアセスメントをし医師や看護師共に相談をした上で服薬・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翌日にずらしたり言葉かけを工夫したり職員を変わったり等している。入浴時は、マンツウで接することができる事を生かし利用者様との会話や関わりを大切にしている。	入浴は週2回で、嫌がる利用者は無理せず工夫して入って頂いている。リフト等の設備が無いので、車いす使用の利用者は足浴しながらのシャワー浴である。個別の対応となるので、会話や関わり方を大切にしている。	
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	本人様の体調や気持ちに寄り添い休憩を勧めたり横になる事を希望された際には気持ち良く休める様対応させて頂いている。毎日順番にシーツ交換や布団干しを行っている。夜間よ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回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った用量・用法等を伝えて下さる。職員も薬についての質問等がしやすい関係性でもあるので気軽に質問が出来る。		
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	洗濯物たたみや裁縫・料理・食器拭き等1人1人の特技や能力を活かした役割分担を行う事で活躍の場を設けたり生活の中でメリハリが出来るように支援している。又、役割を生活リハビリとして無理する事無く行えるように支援している。		
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	お天気の良い時は、散歩やドライブ屋外でのおやつ提供等工夫して行っている。最近言えばコスモドライブや秋祭りへの参加・作品の展示会に参加し楽しまれていた。ふいに70アールから出て行かれるご利用者様もおられるが止める事はせず気持ちに寄り添い一緒に散歩に出かける様努めている。	お天気の良い時には散歩に出かけるのが日課となっている。訪問時も好天気であり温かい日だったので、散歩に出ておられた。ドライブは2~3名ずつ交代で出かけている。ドライブで出かけた先で外食する事もある。	現在は全員で出かける機会が無いが、ボランティアの協力や野洲市にも福祉バスがあると思うので、利用を検討してほしい。

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	基本的には、施設での金銭管理はしていないがご利用者様・ご家族様の同意を得た上で個人の金銭管理を支援している。		
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、利用者様が出される事はないが施設に届いた際は本人に手渡し読んでさしあ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	毎日の掃除を行う事で清潔な空間づくり・整理整頓を行う事で移動しやすい空間づくり・季節感を味わって頂けるような壁面飾り・くつろげるようなソファの配置・季節に合わせた空調管理等心地良く過ごせるよう努めている。	廊下やリビングの壁には一面に、楽しそうな笑顔の写真や利用者の作品が飾られていた。リビングは窓が大きく明るい部屋となっている。ゆったりとくつろげるソファも置かれ、生活感あふれる部屋となっている。	
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	居室には、家族やペットの写真を飾ったり花を置いたり個人用のテレビを置いたりソファを置いたり個々に合わせた空間になっている。	ベッドとエアコン、押し入れがセットされている。お元気でベッド上の布団は押し入れにしまっておられる方もあった。畳の部屋は無い。ソファやテーブル、テレビがある部屋もあり、個々にその方らしい部屋となっている。	利用料であるが、今回の家族のアンケートでも意見があった。野洲市と言う地域の施設としては利用料が高いように思われる。検討を期待したい。
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、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・居室等理解しやすいように表示をしている。個々の状態に合わせた自立した生活が継続して送れるよう支援している。		

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	10	ブログやケアプラン更新時にご利用者様の写真付きの様子を発信しているが、ご家族様の安心感を得るためにもう少し工夫をして行く必要がある。	ご家族様の様子を定期的にご家族様に写真を添えてお知らせする。	季節ごとにご利用者様の写真入りのポストカードに(担当職員に)一文添えて送る	6ヶ月
2	37 38 39 40 49	散歩やドライブ・外出を心掛けているが年々介護度も高くなってきておりおしゃれをして出かける事がなくなってきていた。その人らしく暮らしていく為にもその人らしい外出の楽しみ方の工夫をしたい。	おしゃれをして出かける	・一人一人の要望に合わせて外食や外出を楽しめる時間を作る(お誕生日毎に実施する等) ・その際、その方に合わせたおしゃれ(好きな服を選ぶやお化粧をする等)を楽しめるよう支援する	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】		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="checkbox"/>	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="checkbox"/>	②利用者へサービス評価について説明した
		<input type="checkbox"/>	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="checkbox"/>	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="checkbox"/>	⑤その他()
2	自己評価の実施	<input type="checkbox"/>	①自己評価を職員全員が実施した
		<input type="checkbox"/>	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="checkbox"/>	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="checkbox"/>	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="checkbox"/>	⑤その他()
3	外部評価(訪問調査当日)	<input type="checkbox"/>	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="checkbox"/>	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="checkbox"/>	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="checkbox"/>	④その他()
4	評価結果(自己評価、外部評価)の公開	<input type="checkbox"/>	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="checkbox"/>	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="checkbox"/>	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="checkbox"/>	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="checkbox"/>	⑤その他()
5	サービス評価の活用	<input type="checkbox"/>	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="checkbox"/>	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="checkbox"/>	③「目標達成計画」を市町村へ説明、提出した(する)
		<input type="checkbox"/>	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="checkbox"/>	⑤その他()