

### 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	3390101933		
法人名	株式会社 メディウエル		
事業所名	グループホーム西大寺中央 (ひまわり)		
所在地	岡山市東区松新町16-1		
自己評価作成日	令和 2 年 9 月 17 日	評価結果市町村受理日	令和3年2月9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.kai.gokensaku.mhl.w.go.jp/">http://www.kai.gokensaku.mhl.w.go.jp/</a>
----------	---

#### 【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2年 10月 14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)】

・食べことは利用者様にとって大きな楽しみであると考え、栄養士の立てた献立を参考にメニューを作り、時には利用者様の食べたい物を取り入れ、温かくておいしい手作りの食事を提供しています。食を通じて季節を感じて頂けるように季節や行事にちなんだ食事やおやつを大切に、また時にはわくわくするようなメニューを取り入れ、楽しみであり続けるように工夫しています。  
 ・日当たり良好なリビングや居室で利用者様は思い思いに過ごされています。穏やかにゆったりと過ごして頂きたく心に寄り添える時間を大切にしています。安心・安全はもちろんのこと、笑顔で過ごせる場所であることを心掛けています。  
 ・利用者様が気持ちいいと感じられる外の空気や自然に触れる機会が増えるように野菜や花を育てたり、散歩支援をしています。

#### 【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)】

事業所の優れている点は、①職員全員で検討して作成した理念、「共生、安らぎ、尊厳、食事」について話し、意識してケアを行っていること。②年間計画に沿って、定期的に職員研修会を行うことで、利用者の安心・安全へとつながっていること。③関係者の連携が取れており、医師・歯科医師・薬剤師・看護師・栄養士・近隣の人・職員などが協力して、利用者の生活を支えていること。④コロナ禍の中でも、外出支援に努力されており、利用者1人ひとりの思いを大切に、出来ることを把握して、くらしを大事にしていることが挙げられる。工夫点としては、コロナ禍の中でも、推進会議を書面で開催しており、事業所の情報を共有し、会議のメンバーから意見を収集して運営に反映している。

### 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)	<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せている (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)	<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
<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	職員全員で考えた理念を事務所や更衣室などに掲示するほか、個々に配布もしている。日々の会話やミーティングの時などに、振り返り共有することで、ケアの実践に繋げていくように努めている。	開所時に職員全員で検討して、「共生」「安らぎ」「尊厳」「食事」を理念とし、分かりやすいことばで表現している。事務所や更衣室に掲示して共有し、職員がケアについて話し合う時には、理念に基づいて検討し、実践に繋げている。	
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	現在、民生委員の方とは書面にて交流を継続している。利用者も会話が進むほど交流があった散髪屋さんの利用を控えているが、ホーム周辺を散歩する時や受診の際等に、近所の方と挨拶を交わすようにしている。	町内会に加入し、回覧板で町内の状況が把握できている。利用者が周辺の散歩や受診の時に近隣の人とあいさつを交わしている。運営推進会議のメンバーなどが気にかけてくれ、野菜の差し入れがあるなど交流している。	
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	散歩や買い物時に積極的に近所の方店の方に話しかけ、理解が深まるよう努めていたが、それができない今は、散歩をしている様子を見て頂くことで、ホームの事利用者の事への理解へとつながるようにと思っている。		
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	地区の民生委員、地区包括の担当者、市担当者、近所の施設の施設長、利用者の家族等に参加して頂いていたが、現在は、会議形式での運営推進会議を中止している為、書面にて写真を添えてホームの様子をお伝えしている。	2カ月に1回運営推進会議を開催している。コロナ禍で開催が難しい中、事業所からは写真付きで情報発信し、メンバーから意見を出してもらうよう、書面会議をしている。出された意見や情報を基に検討し、サービスに活かしている。	
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	市担当者との連絡は管理者が行っている。運営推進会議に参加して下さっていた折に地域包括の担当者、市担当者に伝えていたが、現在は、書面にてホームの取り組みを伝えている。	運営推進会議時に市や地域包括の担当者へ事業所の状況を伝え、必要時、相談しアドバイスを受けている。最近では感染症について衛生面・環境整備等の情報交換を行ない、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	職場内の勉強会で拘束をしないケア、不適切ケアについて学ぶ・考える機会を設けている。介護者目線での行動制限にならないように、声掛けの方法や見守りの工夫を心掛けていく必要がある。	年2回勉強会を行い、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。鈴の音や出入り口のセンサーのチャイムなど工夫して、利用者の動きをキャッチし、見守りをしている。動きたい気持ちを優先し、利用者を尊重した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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	職場内の勉強会で虐待、不適切ケアについて学び考える機会を設けている。日頃より不適切ケアに気付くよう意識しており、定期的に職員全員で共有することでケアの質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
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	実際に制度を活用している利用者はいなく、職員が詳しいことまで理解できていないと思われ、今後勉強会などで理解を深めていく機会を持ちたい。利用者一人ひとりの尊厳を守ることを職員が常に意識する必要がある。		
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	契約や改定に沿った変更は管理者が文書と口頭にて行っている。契約時には家族の思いを聞きながら、また質問に答えながら進めている。		
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	日々の関わりの中で気兼ねなく何でも言えるような雰囲気作りを心掛けているが、言葉にされない方の思いを汲み取ること、何気なく発した言葉を意識していくことも必要。家族へは電話や来訪時に、普段の様子等細かなことも伝えている。	家族からは運営推進会議や面会・電話の時に利用者の様子を伝え、意見や要望を聴いている。利用者は日頃の何気ない会話や仕草から要望を察知して、職員で検討して反映させている。	
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	毎日の申し送り、毎月のミーティングでスタッフ同士が自由に意見交換できる環境があり、スタッフで話し合ったことを業務に活かしている。年一回、代表者との面談があり、個々の意見や要望を伝える機会がある。	毎日の申し送りや毎月のミーティングで職員同士が意見交換している。食事やイベントの企画・花壇作成など、話し合ったことをケアや業務に活かしている。年一回、代表者との面談があり意見や要望を聴いて反映させている。	
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	職員個々に応じた勤務希望を最大限尊重している。希望の休みや勤務の変更は職員同士譲り合いながら調整できている。人員など環境として整っていなかった面があるも、改善しつつある。		
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	キャリアパスを取り入れ、個々の目標設定と振り返りを行っている。内部研修はレポート提出を取り入れながら、継続して行っている。外部研修の情報提供を行い、参加できる機会があり、基礎研修には継続して参加している。		
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	同業者との交流は少なく、外部研修へ参加したその中で交流が主になる。本年度は近隣へオープンする施設へ管理者があいさつ、見学へ行った。		

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
<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	見学や訪問にて事前面談を行っている。入居への不安や混乱を理解した上で、本人の思いやペースを尊重しながら安心してもらえる関わりを心掛けている。		
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	家族の大変だった思い、入居を決められた経緯、不安に思っていることなど様々な思いを理解し、その気持ちに寄り添い傾聴し信頼関係を作ることを大切にしている。		
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	入居は本人、家族の状況を確認し、緊急性を重視している。そのうえで担当ケアマネージャ等と十分な情報交換をし、また実際に面談を行い必要な支援を検討している。		
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	関わりとして不十分さも感じるが、本人のできること好きなことを見極め、負担にならないように配慮しながら、会話を楽しみながら一緒に行くことを心掛けている。状況が変わることも踏まえて、今出来る事や本人の気持ちを大切にしていきたい。		
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	本人と家族との関係が途切れないようにパイプ役になれるよう心掛けている。今は、本人の自筆の手紙や写真で様子をお伝えしている。また、感染対策をしながら、状況に配慮しながら面会をして頂いている。入居前の家族関係も考慮し一方的な押し付けにならないよう家族の気持ちにも配慮する必要性もある。		
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	馴染みの人に手紙を書くお手伝いをしたり、電話の取次ぎをしたり、また思い出の場所や馴染みの人との関係を話題にしながら大切に出来る支援に努めているが、機会が少ない。	毎月、家族へ便りを送る際に、利用者が写真へひとこと加筆する支援を一緒に行なっている。電話の取次ぎを行う等、関係継続の支援をしている。	
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	相性や一人ひとりの性格にも配慮し、席の配置を考え、会話や共同作業等で利用者同士の関わり合いがある。また、合同誕生日会を催したり職員が間に入り、関わり合いが広がるよう努めている。別ユニットの利用者と一緒に散歩に出かけることもあるが一部の人であったり、機会が少なく、増やしていきたい。		

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
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	契約の終了が関係の終了でなく、退去後もいつでも相談して頂けることを伝えている。		
<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	普段の会話や様子から、何気なく発せられた言葉も大切に思いや希望を把握できるよう努めている。言葉にできない方、思いを口にされない方の気持ちを汲み取る努力が必要である。また、申し送りノートを活用し職員間で情報共有し、スムーズな支援に繋がるように努めている。	摂食状況や日常の表情や言動から察知し、申し送りノートを活用して職員で情報共有している。家族やケアマネージャーからの情報を基に本人本位に検討している。	
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	家族やケアマネージャなどからの聞き取りで生活歴や環境等の把握を行い、さらには入居後本人との関わりの中からより深く知るように努めている。		
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	いつもと違う状態を敏感に察知できるように、日ごとの状態、過ごし方等を関わりの中で把握し、介護記録や申し送り等で情報の共有に努めている。		
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	定期的または状況変化に応じてモニタリングを行い、現状把握し本人がより良く暮らしていけるように、本人や家族の意見を伺いながらその方らしいプランの作成に努めている。参加できない職員は気付きシートを活用し全員の意見を聞いている。	1カ月毎にケアについて話し合い、最長6カ月毎にはモニタリングと介護計画の見直しをしている。担当スタッフが家族の要望や医師・栄養士等関係者の意見を聞きとり、職員で話し合い、計画作成担当者が作成している。	介護計画に沿った介護記録を記載することで、充実したモニタリングに繋げることを期待します。
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	毎日の様子を個別に記録し、申し送りで情報の共有をしている。本人の発した言葉は詳細に残すようにしている。ケアプランに沿っての記録に不十分さがあり、ケアの工夫やヒヤリ等の気づきがよりよいケアにつながるよう意識向上に取り組んでいる。		
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	利用者のニーズに合わせてその都度話し合いながら満足につながる支援に努めている。コロナ感染対策として、家族同伴であった入退院等は職員が対応している。また、散髪や毛染め等もホームの職員が行っている。		

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	運動会、お祭り等地域の催しものを味わえるように開催時期に注意していきたいが、今年では中止や、参加を控えている。今まで利用していた地域の理美容院やスーパーでの買い物も職員が代行して済ませるなど、活用を控えている。		
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	協力医院と密に連携体制がとれている。本人、家族の希望があれば希望の医療機関への紹介、家族の協力のもと受診対応している。訪問歯科の活用もしている。受診の際の利用者への説明と安心できる言葉掛けに配慮していきたい。	協力医が月2回訪問診療をしている。状況により専門医への受診時には、職員と家族が協力して行っている。訪問看護師による週1回の健康管理、薬剤師による薬の管理、歯科医師による週1回の口腔ケアと必要時の診療など、適切な医療が受けられるよう支援している。	
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	協力医院の訪問看護があり利用者の健康管理の把握ができています。些細なことも相談できる体制が整っており、腹部の張りの状態の確認やマッサージもお願いできる。また主治医からの指示を受けられるよう橋渡しの役割も担い、スムーズな受診につながっている。		
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。	入院時には病院への情報提供、また病院関係者とこまめに情報交換を行い、様子を確認しながら早期退院に向けて、同時に退院後のケアに繋がるように支援している。また入院中のご家族の不安に対応できるよう連絡を取り合うようにしている。		
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	重症化や終末期の体制について契約時に説明をしているが、その後の定期的な意思の確認体制は整っていない。状況の変化の際には医師を交えて家族等と話し合い意向・方針を共有している。看取り後に職員で振り返ることにより看取りに関する不安感・負担感の軽減に努め、納得のできる方向性を検討している	入居時に指針に基づいて、重度化や終末期の体制について説明をしている。状況に変化があれば、医師・家族・職員が話し合い、意向や方針を共有し、協力して対応している。看取り後に職員で振り返りを行い、お互いの思いを共有し、より良いケアに向けて話している。	
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	急変時や事故発生時の対応マニュアルを作成し備えている。事例があった後や、勉強会で対応方法の確認をし実践力が身につくよう努めているが、実践に不安を持っている職員がいることもあり繰り返しの勉強や訓練が必要。		
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	火災だけでなく、水害・地震を想定しての避難訓練を年2回行っている。勉強会ではホームの立場所の確認をし、どんな災害が想定されるか、また水害時の避難経路を確認した。備蓄品の常備保管、連絡網での確認等、職員全員で意識している。	夜間想定にて、火災・水害時の避難訓練を年2回行っている。あわせて消火訓練も行っている。職員勉強会を行い、避難経路や備蓄・連絡網などについて確認して有事に備えている。	利用者・職員の安心安全のため、地震時の備えとして、棚や箆の固定や棚上の物品の落下防止・整理整頓を期待します。

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
<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	自分自身に置き換えて、日頃のケアを振り返ったり、職員間で気になる態度や声掛け等に気付く機会を設けている。尊厳と礼儀、その方を大切に思う気持ちを忘れず、信頼関係が築け、プライバシーの範囲が狭められることも大切にしています。	職員は自分だったらどうだろうか？と考えながらケアをしている。利用者の了解を得て居室に入り、好みの居場所を確保するなど一人ひとりを尊重している。トイレから浴室への移動を他に見られないようハード面で配慮し、申し送りはイニシャルで行うなど誇りやプライバシーを損ねない対応をしている。	
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	利用者が選択しやすい声掛け、思いや希望を言いやすい雰囲気作りに努めているが、遠慮されたり言葉にされない方もおられるので会話での発した思いに耳を傾けたり、表情などから思いを汲み取るように努めているが、職員は自己決定を待つ姿勢を身に付ける必要がある。		
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	利用者の家であることを忘れず、一人ひとりのペースを尊重し、柔軟な対応に努めている。起床や食事の時間をずらすことや、入浴も本人の気分、体調などを考慮した支援に努めている。排泄も本人の行きたい時に行って頂きながら、スキンケアへの介入等を行っている。		
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	日常の整容に気を配り、さりげなく支援するように努めているが職員の気付く力に差があり髪が乱れていたり爪や髭が伸びていることもある。入浴準備の際に、一緒に服を選んでもらっているが、一部の人に偏りがちである。また、衣服が選択しやすいように整理整頓に配慮する必要がある。		
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	食べたい物や季節(行事)のメニューなどを取りいれたり、メニューを分かりやすく表示する等食事のことを話題にしたり、食事が楽しい物となるよう心掛けている。利用者の力を活かし調理、片付けなどを一緒に行うように努めているが、職員の意識、対応力に差があり、機会が少ない。	畑で収穫した季節の野菜を食したり、週2・3回のパンや麺の日を楽しみ、利用者の食べたいものを献立に取り入れている。ボードにメニューを書いて話題にしたり、「おばあちゃんの台所」と称して、利用者と一緒に、洗い物・洗米・切る・盛り付けなど行い、食べることを楽しむ機会を作っている。	
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	定期的に管理栄養士に相談、助言を頂きながら個々に適した食事量、形態を把握している。食が進まない時等には好みの物や食べやすいもの、高カロリーゼリーをお出しするなど個別対応している。居室にお茶を常備したり、水分を取りにくい方には細目にお好きな飲み物をお出ししている。		
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	訪問歯科を活用し口腔内状態のチェックをしている。また、ケア等のアドバイスを頂き、全職員と共有し日頃のケアに活かしている。見守りや介助などその方に応じたケアに努めている。		

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
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	排泄チェック表を用い、個々の排泄パターンを把握し、個々のタイミングでトイレでの排泄ができるよう、介入の必要などを見極めその方やその時に応じた支援を行っている。紙パンツのサイズやパットなど、折に触れ見直しをし、肌触り良くトラブルのないように支援している。	記録により個々の排泄パターンを把握し、それに基づいて、また、表情や仕草などから察知してトイレでの排泄を支援している。立位保持など身体機能維持のために、トイレまで歩く、散歩や階段の昇降などしている。夜間はそれぞれに応じて対応している。	
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	食物繊維を食事に盛り込んだり、個々には牛乳を飲まれたり、マッサージをしたり自然な排便ができるよう支援している。また排便の形状から緩下剤の調整や食事の形態に配慮をしている。運動を兼ねた散歩の時間を増やしていきたい。		
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	1人ひとりの希望やタイミングに合わせて自由に入浴できる支援を心がけている。声を掛け気乗りしない時には、気分を盛り上げる工夫をしながら、時間をおいて再度の声掛けをしたり清拭に変更するなど柔軟に対応しているが、今後通常の入浴時間以外の入浴支援に必要性を感じている。	週2回午前中に入浴しているが、希望により午後も支援している。着換えと一緒に歌本を準備して、入浴中に歌を歌ったり、職員と1対1で会話をしたり、入浴剤を使用する等一人ひとりに合わせて対応している。入浴や清拭後の皮膚の保湿ケアも行っている。	
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	個々の生活リズムや体力を考慮し、日中の休息などの支援をしている。質の良い睡眠につなげるため日中適度に疲れるぐらいの活動を心掛けたり、季節に応じて寝具・衣類などに配慮し、室温・湿度の環境を整えるよう支援している。		
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	薬剤師と密に連携し、薬の変更があった際には、副作用などの注意事項の説明を頂いたり、いつでも疑問を尋ねることが出来る。薬のチェック表を活用し、誤薬防止のため声出し確認、手渡し、飲み込み確認をしている。ヒヤリハットの気付きが増えているが、誤薬がゼロではない。		
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	本人の興味あること、喜びを感じることに目を向け、また、力の変化を見極めながら活動の機会が持てるよう支援しているが、職員の都合で出来たりできなかったりとなっている。活動の後には必ず感謝の言葉を伝え、次につながるようにしている。		
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	ちょっとした時間を活用し庭の花壇の花を眺めたり、野菜の水やりや収穫に畑に出たり、ゴミ出しに出たりと外の空気に触れる機会を作るよう努め、以前より増えている。散歩しやすい時期には職員間で時間調整に努めるなど、ホーム周辺の散歩を増やしていきたい。	コロナ禍で遠方の外出は控えているが、事業所周辺の散歩・畑に出たり・花壇を眺めたり・ゴミ出しをするなど外気浴の機会をできるだけ設けて、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
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	人数が少ないが家族で承の上お金を所持している方がいる。現在外出できないため、購入したい物をリストアップし、職員が代理で購入している。また、自分で所持していない方も預かり金として職員が管理しており、自動販売機を利用する際に持参されし払いできる機会を設けている。		
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	電話の取り次ぎ、手紙のやり取りの支援をしている。コロナにより面会時間の制限もあり、手紙が家族とのつながりの一つになっている。本人様に直筆の一言を書いてもらうお手伝いをしている。携帯電話を所持している方も時々使い方がわからなくなることがあり、支援しながらの継続使用ができています。		
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	リビングにソファを配置しどなたでもゆったりとくつろげる空間を作っている。窓から景色や飛んでいる鳥を眺めたり、ベランダの花の生育を喜んだりしながら、室内には壁面飾りなどで季節を感じて頂けるようにしている。	リビングからベランダの花や山や畑が見え、季節の移ろいを感じ、壁には季節の制作物を掲示している。落ち着いた色調の空間で、ソファや椅子を配置し、利用者は思い思いの場所で、ゆったりとしたい事をして過ごしている。	
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	エレベーターホールに家具を配置し一人でくつろげるスペースを作っている。フロアの椅子やソファも定期的に配置場所の見直しをしている。気の合った二人へは、二人で過ごせる居場所、空間づくりに配慮している。		
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	居心地よく過ごせるように本人、家族と相談し、使い慣れた家具やテレビを設置したり馴染みの写真を飾ったり好みの小物を配置している。安全と清潔を保つよう整理整頓、掃除にさりげない介入に努めている。まだまだ不十分さがあるが、その方の困っていることに気付けることもある。	利用者の好みで、写真と名前の付いた表札もある。使い慣れたイスやテレビを持ち込み、家族や本人の写真や絵手紙など飾り、好みのものを置くなど居心地よく過ごせるように工夫している。	
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」「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	建物内はバリアフリー、共用空間には手すりが設置してある。安全に配慮し階段に滑り止めマットを敷いたり、動線に配慮し家具の配置を工夫している。居室やトイレにはさりげなく分かりやすいプレートがかけてある。掃除用具や物干し用具などが自由に使用できるように配置している。		

## 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	26 (10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護計画に沿った介護記録が記載出来ていない。</li> <li>個々の介護計画内容を覚えていない。</li> <li>業務に追われて、個々の関わりの時間が十分に取れていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護計画に沿った介護が行えるようになる。</li> <li>全職員が介護計画を把握出来るようになる。</li> <li>利用者との関わりの時間が設けられるよう工夫する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人の介護記録の先頭ページに介護計画のコピーをはさみ、いつでも確認できる状況を作る。</li> <li>介護計画の具体的計画内容に番号をふり、介護記録へは、その番号を記載する。</li> <li>業務の生産性を上げる為、スタッフ間で意見を話し合える環境を作る。</li> </ul>	12ヶ月
2	35 (13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>地震時の備えとしての棚やタンスの固定が出来ていない。</li> <li>棚上に物品があったり、また、整理整頓が不十分な部屋がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>棚やタンスの固定を行う。</li> <li>整理整頓をする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業者に固定について依頼する。</li> <li>棚上に物を置かなくてすむ様に、事務所や居室など整理整頓をする。(居室は、家族の協力を仰ぎながら)</li> </ul>	12ヶ月
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( )