

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 27 年 2 月 20 日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	3492700079
法人名	株式会社 エポカケアサービス
事業所名	グループホーム 阿品みどりの家
所在地	広島県廿日市市阿品 4 丁目 50-33 (電話) 0829-36-4388
自己評価作成日	平成 27 年 1 月 24 日
評価結果市町受理日	平成 年 月 日

※ 事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度のホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL	
-------------	--

【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 NPOインタッチサービス広島
所在地	広島市東区福田1丁目167番地
訪問調査日	平成 27 年 2 月 17 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）】

『ゆっくり、いっしょに、たのしく』をモットーに入居者様が心地良く過ごされている。また、家庭的な雰囲気の中で認知症の対応に気を配りながら、行事・外出・外食等を行い季節を感じて頂くことを積極的に行っている。グループホームの階のみならず、小規模多機能の方々とイベント等で関わりがあり、自由に行き来している。外部の方との繋がりも大切にし、地域・町内会の行事へも積極的に参加している。敬老会、クリスマス会、みどり祭り等で地域交流できるイベントも計画・実施している。

【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）】

○事業所は安芸の宮島(世界遺産)対岸の高台に位置し、景色・生活環境に優れた場所で側に総合病院や大型のスーパーがある。

○訪問時、利用者の皆さんの穏やかな表情で介護スタッフと雑談やテレビを楽しんでいる姿に接し、日頃の「ゆっくり、いっしょに、たのしく」介護されている姿勢を感じた。

○介護スタッフは優しく、タフではほぼ全員が介護資格を取得し介護に生き甲斐を持って利用者本位の姿勢で取り組んでいる。

○利用者家族の事業所訪問は途切れることなく、月間では100名を切る月はない。介護スタッフとの信頼関係も良く、情報や要望、提案などが自然に入っている。

自己 評価	外部 評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏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。	『ゆつくり、いっしょに、たのしく』を理念とし、家庭的な雰囲気の中、居心地の良いホームを目指しながら、ご家族とのイベント・家族会・面会等で信頼関係作りを大切にしている。	「ゆつくり、いっしょに、たのしく」の理念が掲示され、介護スタッフは身をもって実践しており、年中行事の家族会、日々の面会時、事業所行事の花見会、敬老会、クリスマス会には家族の参加も多く、家族、利用者、介護スタッフの信頼関係が出来ている。	
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。	地域行事やサロン等の行事に積極的に参加している。事業所が開催する行事にボランティアを招いたり、地域の方に参加を呼びかけ、継続した関係が作れるよう努力している。	地域行事には出来るだけ参加するように努めている。公民館で開催のサロンには年数回(参加可能な人)参加している。事業所主催のみどり祭り、もちつきには地域の人に参加してもらっている。	
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。	ご家族の相談事は随時行っている。運営推進会議などを通じて認知症であっても暮らしやすい、生活できる地域に協力できることが無い意見交換している。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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。	2ヶ月に1回開催し、行政、地域の方、民生委員、警察官、消防団等参加されている。問題点、活動状況等を資料にまとめ報告し、参加者からの助言やご意見を頂くことにより、よりよいサービスが提供出来るようにしている。地域の問題や情報も頂いている。	2ヶ月に1回開催されている。廿日市市は役所内に包括支援センター(市の業務として)が在り、運営推進会議には包括支援センター職員が参加し指導、情報を頂いている。他に消防団員、民生委員、警察官、利用者家族、利用者、事業所職員、母体企業の職員2～3名に参加してもらっている。地域住民には参加案内を訪問し手渡しているがまだ参加はない。	
5	4	○市町との連携 市町担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実績やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取組んでいる。	担当者から、最新の情報を頂いたり、困難な事例等について相談できる関係にある。廿日市市の介護相談員の方が来られサービスに活かされ笑顔が増えている。	市の担当職員が2ヶ月1回来訪、利用者と面談したり介護スタッフにアドバイスを頂いている。市の積極姿勢が関係を密にし管理者はじめ介護スタッフの働きが良くなっている。	
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。	玄関の有人化が実現していなく、全開放には至っていない。今後の課題である。しかし、3F、4F、5F自由に行き来できることを心がけている。身体拘束については、一定の書式もあり、生命に関わる場合・ご家族が希望される場合は、説明し同意書を取り交わしている。その際も拘束ゼロへの努力・工夫をする。	事業所の物理的制約(借家)と建物の3階小規模多機能事業所、4階と5階がグループホームで家族、近隣の住民から安全上施錠して欲しい申し出もあり、玄関は施錠されていることが多い。3、4、5、階への行き来は自由に出来必要に応じて外出は介護者付き添いで行われている。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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注意を払い、防止に努めている。	毎年虐待防止のホーム内研修を行っている。またケア向上委員会を作り、虐待への防止を図っている。		

自己 評価	外部 評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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。	社会福祉協議会の『かけはし』を利用できる環境である。権利擁護の必要性を認識しながら、社会福祉協議会と連携を取っている。		
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。	ご家族、あるいはご本人と、契約書を読み合わせ、その都度疑問点、不安を尋ね説明・納得を図っている。		
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並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。	契約書には、苦情申し立て方法を明記し、玄関には意見箱を設置している。家族会には、ご意見、ご要望をお聞かしている。	玄関に「意見箱」が設置されている。年2回の家族会で食事を一緒に取りながら参加者から意見、要望を頂いている。頂いた意見、要望は検討して運営に反映させている。	
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。	フロアミーティング、3F、4F、5F共同の全体ミーティングを最低月に1回行い。職員の意見や提案を聞き情報やケアの統一を図っている。本社職員も出席し、意見の吸い上げも図っている。	フロア毎のミーティングと合同ミーティングを毎月行なっている。新しい利用者の受け入れや職員の採用など管理者が面接し本部へ報告して本部の決裁をもらっている。	
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。	年2回の考課、面接を行っている。要望等には、その都度聞き対応している。		
13		○職員を育てる取組み 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。	月に1回のホーム内研修、新人研修や研修会、講演会等に参加することによりレベルアップを行っている。研修会、講演会の案内は朝の全体の送りで説明して参加を呼び掛けている。また各フロアに研修の案内を置き、気軽に参加して頂いている。		
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つくり、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組みをしている。	ケアマネ会・五師士会等、交流の場がある。		

自己 評価	外部 評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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 サービスの利用を開始する段階で、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。	ご本人の思いを汲み取りながら、十分話し合っている。相談し安心、信頼できる関係作りに努めている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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。	ご家族の意向・希望の把握、不安な事等に対して、話し合える時間を持ちコミュニケーションの取れる関係作りを目指している。各フロア毎に携帯が有りいつでも、話し合える事ができるようにしている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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。	ご本人、ご家族との要望、ご意見をしっかりと聞きしている。その際に生活歴や趣味等をお聞きしアセスメントをし、ミーティングで報告、話し合いをする。そこで関わり方、必要としている支援を出し合っている。		
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置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている。	出来ることを一緒にし、満足感、充実感、存在感を持って頂きながら信頼関係をj得ている。		
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置かず、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。	ご家族には、毎月のご様子、電話、面会時等で細かいことも含めて報告して、共に本人を支え合える関係作りをしている。		
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。	自由に面会、外出、外泊をして頂いている。また携帯電話を持参され自由にご家族に電話をされている方もいる。面会もご姉妹、親戚、等多岐の方に来て頂いている。またご家族の中には仕事前に毎日来所される方もいる。	訪問者も多く、馴染みの関係が出来ている。訪問者は多岐にわたり、稽古ごとのお弟子さん、家族、親族、姉妹、友人が多い。	
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。	みどり祭り、季節行事等で各々が活躍できる場を提供している。共に支え合いながら、共に楽しみ、共に暮らす仲間として認め合っている。職員もそれを支えている。		
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。	いつでも電話等で相談して頂くことができる支援をしている。また、ご家族と出会った際は、声を掛け挨拶をしている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価		
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容	
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。	本人様の思いを汲み取りながら、ミーティングで共有するようにしている。ご家族には面会、電話等でお話しをお聞きしている。	利用開始前に「基本情報」として家族、本人、かかりつけ医などから取れる限りの情報をとっている。利用開始後も日々の介護を通じて、思いや意向の把握に努め、得た情報や家族からの追加情報をミーティングで纏めて情報共有をしている。		
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。	ご家族、ご本人との聞き取りやアセスメントから把握するようにしている。情報提供があった場合もミーティング、連絡ノートにて伝達している。			
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。	ケアプラン、連絡ノート等を活用し心身状態や生活ペースを把握し、共有するよう努めている。			
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、必要の関係者と話し合い、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。	ケアプランを活用しながら職員がアイデアを出しケアの共有を図っている。担当者会議ではミーティングの議題で挙げ職員全員で話し合いを行っている。また毎日モニタリングを行い現状に即したケアプランとなるよう配慮している。	毎日ケアプランを基に介護にあたり、毎月1回のフロアーミーティングで利用者個々の現状を全員で話し合い、状態の変化はモニタリング表に追加し、新たな情報はケアプランの見直しに活かしている。ケアプランの見直し後は家族、本人に説明し理解を得て、家族の確認印を頂いている。		
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。	毎日個別に記憶をつけ、フロアで共有している。気づきやケアの工夫は連絡ノートに記入し申し送っている。			
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。	GH2ユニット、小規模多機能ホームとイベントを共同で行っている。また体操、ボランティアが来られた日に行き来する等日頃から交流を盛んに行っている。			
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。	運営推進会議で地域の民生委員の方々の提案や助言を頂き交流をしている。			
30	11	○かかりつけ医の受診診断 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、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。	月に2回の定期往診の医療体制ができている。提携医とは連携がとれており、緊急時も提携医による紹介状等により迅速な対応ができている。ご家族の希望で専門医へ受診している方もいますが、その際はご家族が付き添って受診をする。	かかりつけ医への受診は家族の支援を主体に、やむを得ない時には事業所で支援している。殆どの利用者は提携医で、毎月2回の往診と、必要時の往診を頂いている。必要な利用者に歯科医も定期的に往診して頂いている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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。	ホーム看護師職員、本社看護師と連携をとり、かかりつけ医に状況をその都度提供している。		
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、また、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。又は、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。	入院時に病院のMSWと連携を取り密に連絡を取っている。職員も訪問し状況の把握、相談、情報交換をしている。ご家族とも相談し情報交換を行っている		
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。	かかりつけ医と十分な連携を取りながら対応している。またご家族、ご本人との考え、方針を汲み取りながらその都度話し合いをし思いを確認している。	利用開始時に終末期に出来ること出来ないことを説明し確認書を交わしている。終末看取りをする場合は、医師、看護師、家族、利用者と話し合いを重ね万全を期すことになっている。過去に1度看取りを体験している。	
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。	急変時の職員の連携はよくとれている。繰り返し研修する必要がある。		
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回の避難訓練を行っている。地域の民生委員の方々にも参加して頂いている。地域の消防団との連携を取りより地域の協力体制を築いていきたい。	年2回避難訓練が行われている。運営推進会議日に行うことから、民生委員、消防団の協力を得ている。地域の人には参加していただくように案内を持って訪問依頼しているがまだ参加はない。	消火器の使用指導を前面に出して地域の方に案内をして回り参加の足係をつくり、災害時に地域の方の支援が頂けるように根気良く参加をお願いされることを期待したい。
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	○一人ひとりの人格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。	研修にて職員に徹底できるようにしている。ご本人の尊厳を傷つけない声掛けをしている。入居者様の情報を他の入居者様の前で話しをしないようにしている。	管理者は「人格の尊重とプライバシーの確保」については、フロアミーティング、全体ミーティングをはじめ事ある度にスタッフと話し合っている。研修は事業所の研修スケジュールに沿って年1回以上行っている。	
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。	話しの中で、テーマを決め外出先、食べたい食事等をお聞きし意見を発表して頂く等積極的に働きかけている。		
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。	業務優先ではなく、ご本人が何をしたいかを大切にしている。また1日どのように過ごしたいのかをお聞きするようにしている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	月に1回の訪問理・美容師による、カット・パーマ・毛染め等希望を聞いて行っている。コーディネートや季節感の服装を支援している。		
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。	職員が献立を考え、できる入居者様は野菜の皮むき、カット、配膳、味見等を手伝って頂いている。食事は出来る限り職員、入居者様と一緒に談笑をしながら食べている。	食事は3食とも手作りである。専任1人と介護スタッフ3人、利用者数名手伝いで賄われている。利用者の関心は食事の匂いと準備時にあると管理者は手作りの必要性を大切にしている。食事の介助が必要な利用者を除き多くの利用者は楽しそうにスタッフと会話しながら残すことなく食べていた。	
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・水分摂取量を毎日の記録表に記入している。嚥下状態の悪い方はトロミをつけたり、キザミ食、ミキサー食を提供し、必要な栄養確保に気をつけている。ティータイムでは好きな物を飲んで頂いている。		
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。	朝、昼、夕食後、本人用、歯ブラシで口腔ケアをし、ご自分で出来ない方は援助する。就寝時は義歯ケースの中に義歯を入れて洗浄している。		
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向けた支援を行っている。	自尊心を傷つけない様声掛けをし、トイレを促している。排泄チェック表等を活用し排泄パターンを把握している。	トイレで自立排泄が基本である。夜は3分の2の利用者は念のためおむつかパットを利用している。日中は排便、排尿管理表でスタッフは利用者個々人の癖を読み取りトイレ誘導が行われている。	
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。	身体を動かしたり、水分補給に心掛けている。		
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、個々に応じた入浴の支援をしている。	2日に1回の入浴としているが、無理強いせず、いやな時は日を変えたりしている。本人の思いに沿った支援をしている。	基本は毎日午前中の中の入浴であるが、大半の利用者は2日に1度の入浴である。時々袖湯、入浴剤などで入浴意欲を誘っている。	
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。	各々のペースで生活習慣や状況に応じ休んで頂いている。空調管理にも気をつけながら快適に休んで頂いている。眠れない方には、お茶を一緒に飲んだり、お話をしたりされ過ごされている。		
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。	看護師、かかりつけ医、薬局と連携を取りながら細かく観察し伝達している。薬の用法、用量が変わった際は申送り、連絡ノート、往診ファイル等にて職員同士迅速に対応している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	ご家族、ご本人から趣味、嗜好品、楽しみ事を日々の会話の中でお聞きし体調に合わせ実現できるように努めている。他のフロアの行ったり洗濯物を干す等気分転換を図っている。		
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。また、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。	家族会では、フロア毎に分けて行い運営報告やご様子のDVD観賞を観た。食事では職員がご家族の食事を作り職員と一緒に食べたり居室にて食べる方もいた。またご家族から多くのご意見を頂いた。	毎週金曜日は外出デーと決めており、近隣の食事処、景色の綺麗な所、宮島、岩国錦帯橋などに出向いている。昨年は広島球場でカープ戦を観戦した。外出時に撮影した写真集が大変な冊数整理されており、利用者の楽しそうな笑顔が印象的である。	
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。	ホームでは、所持金は預からない事としている。本人様の買い物等は、一旦立て替え、まとめてご家族に請求する形をとっている。所持する事で安心感のある方にはご家族了承のうえ自己管理して頂く。		
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。	電話は自由に使用でき、手紙も書かれている方が居る。ご自分で出来ない方はお手伝いをさせて頂いている。		
52	19	○居心地の良い共用空間づくり 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。	季節感を感じて頂くように季節の花や飾りつけをし、居心地よく過ごして頂いている。また、清潔であるよう掃除を徹底し行っている。廊下、フロア内には外出時、行事時の写真を掲示している。	評価日は階段の工事が入っており、利用者の作った作品は外されていたが、居間には利用者個々の作品や共同作品が適度に飾られている。利用者全員の誕生日が貼っており、利用者が誕生会を楽しみにするよう工夫されている。	
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。	廊下に椅子やソファを置き、ゆっくり過ごせる場所を作っている。		
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。	ご本人、ご家族との要望、ご意見をしっかりと聞き、馴染みの使い慣れた物を置き居心地のよい空間づくりを心掛けている。また利用者が安全に過ごせるよう整理整頓に気をつけている。	居室は程よい広さで、ベット、空調、カーテン、クローゼットが備え付けで、そのほかは馴染みの物を持ち込んでいる。居間からは芸芸の宮島が4部屋で見える。他の部屋は広島湾が見え展望が素晴らしい。	
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」や「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。	ベットセンサー使用や手摺、エレベータ等があり安全且つ快適に過ごせる様にしている。		

V アウトカム項目			
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。	○	①ほぼ全ての利用者の ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんど掴んでいない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	○	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
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
60	利用者は、戸外への行きたいところへ出かけている	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
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ます	○	①ほぼ全ての家族と ②家族の3分の2くらいと ③家族の3分の1くらいと ④ほとんどできていない

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	○	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
65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係やとのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている	○	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
66	職員は、生き活きと働けている	○	①ほぼ全ての職員が ②職員の3分の2くらいが ③職員の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1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3分の2くらいが ③家族等の3分の1くらいが ④ほとんどできていない

3 サービス評価の実施と活用状況

事業所の外部評価の実施と活用状況について振り返ります。
「目標達成プラン」を作成した時点で記入します。

【サービス評価の実施と活用状況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	☐	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 利用者へのサービス評価について説明した
		☐	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を説明するとともに、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
			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
		☐	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）	☐	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
		☐	② 評価項目のねらいを踏まえて、評価調査員と率直に意見交換ができた
		☐	③ 対話から、事業所が努力・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	☐	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
		☐	③ 市町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	☐	① 職員全員で次のステップに向けた話し合い、「目標達成プラン」を作成した
		☐	② 「目標達成プラン」を利用者、利用者家族や運営推進会議へ説明し、協力やモニター依頼した（する）
		☐	③ 「目標達成プラン」を市町へ説明し提出した（する）
		☐	④ 「目標達成プラン」に則り、目標を目指して取り組んだ（取り組む）
			⑤ その他（ ）

2 目標達成計画

事業所 グループホーム阿品・みどりの家

作成日 平成 27 年 2 月 27 日

目標達成計画は、自己評価及び外部評価をもとに職員一同で次のステップへ向けた取り組み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にならないよう、事業所の現状に合わせた取り組み課題を取り上げ、優先順位を決め目標達成に向けた具体的な取り組み内容を記入してください。

【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	運営推進会議のご案内は手渡しでお渡ししているが、地域住民、民生委員の参加人数が少ない。	民生委員、地域住民の方にホームの事を周知して頂き。多く方に参加して頂く。	運営推進会議と避難訓練を一緒に行っている。避難訓練の後には消火器の使用方法を実践を交えて教えて頂いおり、前面に出すなどして参加者を増やしていく。	随時
2					
3					
4					
5					

注1) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注2) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。