

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	NPO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1年9月1日	評価結果市町村受理日	令和元年11月25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	令和元年10月3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いので、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、認知症の進行予防に努めている。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。

【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)】

事業所は周囲に田畑や民家が広がり、のんびりした環境にあり、利用者が気分転換のために散歩や外気浴等ができる。事業所の優れている点は、①細やかな医療連携が行われて、利用者・家族の希望に沿って終末を迎えることができていること。②地域行事への参加、小・中学校との交流、地域から野菜や作業に使用する新聞紙などの差し入れがあるなど、地域との交流・連携が盛んにおこなわれていること。③職員が明るく、笑顔で対応し、利用者・家族の思いや希望を引き出す取り組みをしていること。工夫点では、機械浴を使用して介護度の重い利用者も含め全員が浴槽につかれるようにし、利用者の満足を得ていることがあげられる。

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、生き活きと働けている (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				

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	法人理念の入居者ひとり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。朝の申し送り時には個人目標を順番に発表し、「目標ノート」を作成。スタッフ間の思いや気づきを書き込む事でお互いの成長につなげている。	ユニットごとに年間目標を掲げ、職員は日々の目標をノートに書き、朝の申し送りで一人ずつ順番に発表している。「自分の親ならどうか」との思いで、利用者の思いや意向を確認する言葉かけなど実践し、ノートに職員間で気づきを書いたり、管理者から声掛けをしている。	
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	「子ども110番」や小・中学校の職場体験等の受け入れに協力している。町内会の規則で町内会には入っていないが、地域の理解もあり敬老会や小学校の行事には参加している。お祭り時には跳ね踊り等を披露してもらえ交流できている。	職員や運営推進会議での情報を基に、町内会の清掃や小学校の行事に参加している。小・中学校の訪問・職場体験を受け入れ、地域の敬老会への参加もしている。近所から野菜や果物・新聞紙などの提供があり、柿採りもさせてもらう等地域と日常的に交流している。	
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	利用者と一緒に散歩をしたり、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。地域で行っている百歳体操にも参加し交流を深めている。		
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	2か月に一度開催している。介護保険課・地域包括・町内会長・民生委員・本社の方々に参加して頂き、利用状況や行事・研修会の内容等を報告。課題などを報告頂いた意見を事業所のサービス向上に努めている。	2か月に一度開催し、介護保険課・地域包括・町内会長・民生委員などが参加している。困りごとなどについて相談し、アドバイスや意見を得てサービス向上に活かしている。	
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	運営推進会議に出席して頂き、意見をいただいたり、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日常的に連携し協力関係を築いている。包括支援センターが主催する認知症カフェ等に参加し交流を図っている。	介護保険課・生活福祉課・社会福祉協議会など日常的に連携し協力関係を築いている。包括支援センターが主催する認知症カフェ等に参加し、情報共有や交流を図っている。	
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	利用者の気持ちを尊重し優しい声掛けと対応を行い、拘束しないケアに努めている。3か月に1回、本社の虐待と拘束の委員会に参加し、勉強した事や意見等をミーティングで発表し全職員で共有している。	3か月に一度、法人内の虐待・身体拘束廃止の委員会に担当者が参加している。ミーティング時に勉強会を行い全職員で情報共有している。玄関から出ていく利用者に付き添う等、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し先送りせず、職員同士で注意しあえる環境作りを心掛けている。本社のスキルアップ研修や委員会に積極的に参加し、勉強したこと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ことになった入居者の方がおられ、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、口頭の説明だけでは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「便り」と担当者からの入居者の方の近況を手紙で伝える。訪問時は会話を大切にする等で意見や要望を頂き家族との信頼関係を築くとともに運営に反映している。	家族の意見や要望は、本社からのアンケートや面会時の会話から得ている。利用者については生活場面で発する言葉やしぐさから察知している。家族の要望により、事業所からの便りに食事メニューを載せるなど運営に反映している。	
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	毎日の申し送りや月1回の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。また、日頃から個々とのコミュニケーションを図るように心がけ、本音で話をする事で人間関係を築き、出された意見・提案を運営に反映している。	ミーティングではスタッフみんなが発言することにし、活発に意見交換が行われている。管理者は日々、スタッフに声掛けして気付きや提案を聞きとり、日々の体操やレクレーションをスタッフが自発的に取り組むなど、運営に活かしている。	
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	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、対話を持ち仕事を楽しいと思える環境作りに努めている。努力を認め、感謝を伝えるように心がけている。		
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	毎月1回、本社で行われるスキルアップ研修に参加を促し、学んだことはミーティング等で他のスタッフにも伝達し、みんなで研修している。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	法人内の事業所間での交流・研修会等で知り合った同業者とも交流を深め、サービス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
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・嗜好品等を聞きとり、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ている。入居者には他者との交流の橋渡しをして孤独を感じさせない様に努めている。		
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	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・願いをしっかりと聞きとり、安心・安全の対応で信頼関係を築けるよう努めている。		
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	入居以前に関わってきた施設等でしっかりと聞き取りをしたり、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	本人の出来ることは取り上げず、見守り支援する。洗濯たたみ・机拭き・新聞たたみ・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」との思いを感じていただ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	ご家族に、入居者の日頃の頑張りや様子を、来所時や手紙にしたため報告している。ご家族が来所し易い雰囲気づくり・声掛けを全スタッフが心掛けている。体操やレクリエーションと一緒に参加していただく事で入居者の笑顔が引き出せる。		
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	家族・親戚・知人が気軽に訪ねてきやすい雰囲気づくりに努め、にこやかな対応を心掛けている。公民館での花見・母校への散歩・帰宅など馴染みの場に出掛ける支援をしている。	気軽に訪問をしてもらえるように、玄関をきれいにし芳香剤を使用したり、職員が挨拶、湯茶の接待などにこやかな対応をして、雰囲気作りを大切にしている。家族と共に墓参や自宅での外泊もしている。娘さんとの外食時の送り迎えや地域の美美容室利用などの支援もしている。	
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	入居者同士が関わりを持てるように職員が間に入り、みんなにわかりやすい話題を提供し、一緒に笑える場・時間など楽しい雰囲気づくりに努めている。入居者がお互いの居室を行き来し関われるよう支援している。		

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
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	看取りまでの対応をさせて頂いたときは、入居期間に撮った写真をアルバムにしてプレゼントしている。残された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	優しく細やかな声掛けと笑顔の対応で、入居者が自分の希望や思い(髪を染めたい・外へ出て散歩がしたい等)を言いやすい雰囲気づくりに努めている。「～したい」の思いを大事にしている。困難な場合は、表情や動きから思いをくみ取り笑顔を増やせる努力をしている。	利用者の「したい。」思いを大切にして、髪染めやネイルなどを行っている。困難な場合は表情や動きからくみ取り対応している。ベッド上での生活の人も、ドアを開けて他の人が見えるようにすると表情が豊かになった事例から、いろんな対応を試みている。	
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	本人やご家族に、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ていた方は、利用中での様子等を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1人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を行っている。		
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	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。	モニタリングは3か月ごと、介護計画見直しは6か月ごと、また状態変化時には随時行っている。申し送りやミーティングで利用者の状況を確認し、家族の要望を反映して計画を作成している。計画については管理者が窓口となり、面会時や電話で説明し、家族の同意を得ている。	
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し、申し送り時に口頭で詳しく伝えカンファレンス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・付き添いを行っている。ADLの変化の状態に合わせた対応を多職種の連携で本人・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	小学生や中学生の職場体験、地域の方による美容室を利用し、本人が楽しみや喜びを感じ生き生きと生活できるように支援している。		
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	かかりつけ医への受診は職員が同行する。協力医への受診希望が多く2週間に一度の往診がある。医師との信頼関係を築き入居者の状況を細やかに報告し適切な医療を受ける事ができるように支援している。緊急時の対応も速やかである。	利用者・家族の希望のかかりつけ医とし、受診は職員が同行している。2週間に一度協力医の往診があり、利用者の状況を細やかに報告し連携している。夜間も含め緊急時には、電話で対応があり、入院が必要な場合も、病院との連携がスムーズである。歯科医も必要時往診がある。	
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	ひとり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。入居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出来る。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、事業所の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	家族に早い段階から事業所で対応できることや出来ないことを説明し、本人や家族の意向を確認、その人らしい最期を安心して迎えられるよう、医師や看護師・職員が連携して対応している。家族の付き添い・泊りも可能にして、立ち会いしやすい環境を作っている。看取りの希望者が多い。	利用者・家族には、入居時に指針に基づいて説明し、理解を得ている。医師からもリビングウイルの意向を確認している。医師・看護師・職員が細やかな連携を行い、家族の意向を確認しながら、看取りを行っている。職員の支援体制も整い、多くの家族から感謝されている。	
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	急変や事故発生に備えて、職員が慌てることのないよう、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・避難訓練を、夜間と昼間を想定し行っている。事務所に緊急時の対応や連絡先を記したマニュアルを貼り、全職員が対応できるように備えている。	年2回、火災・通報・避難訓練を、夜間と昼間を想定し行っている。内1回は消防署の指導の下に行い、同敷地内の小規模多機能施設と協力体制をとっている。実施後には振り返りを行い、ミーティングで職員が共有している。災害時の対応として水の備蓄をしており、食糧に関しては社内での協力体制としている。	

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
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」との思いを常に持って対応している。一人ひとりの入居者を理解し遠慮せずに話し合える関係を築き、思いを尊重し寄り添った対応ができるよう努めている。入浴等時は同性介助をするなどの配慮をしている。	職員は「自分の親なら」との思いで、利用者の意向を尊重した対応をしている。排泄に関連することでは安心できる言葉かけをし、入浴時希望者には同性介助で行う等配慮をしている。	
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	「～でもよろしいですか」との声掛けを心掛け「～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気を使わず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、入居者第一の対応を心掛けている。本人の出来ること・したいことを自分のペースでして頂き、家庭的な生活・押し付けられない・取り上げない自由な生活ができるように支援している。		
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	2ヶ月に1度、ボランティアで散髪をお願いしている。希望される方には職員が毛染めを行う。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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食べたいものを聞き取り、メニューに入れ、旬の食材を季節を感じていただける様に手作りしている。音楽や会話を楽しみながら食事をして頂けるよう努めている。野菜の皮むき・机やおぼん拭き等、出来ることをしていただく事で「一緒に」を大切にしている。	利用者の食べたいものをメニューに取り入れ、旬の食材を使って、手作りで提供している。ミキサーは具材別にして盛り付けを工夫し、嫌いな食材は少なくするなど、利用者の状態・好みに合わせて提供している。誕生日のケーキ、正月・ひな祭り・お月見時などの行事食や、庭でお茶会を開催するなど食事を楽しむ支援をしている。	
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	1人1人の食事量や水分摂取量を把握し、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に居室にお茶を持ち込み対応している。		
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、口腔ケアを行っている。自分でできない方や、十分なケアが出来ていない方は職員がしっかり援助している。うがいが出来ず飲み込まれる方には、お茶での対応をしている。自身でできる方には口腔ケアを促す声掛けを行っている。		

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
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	個々の入居者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・パット交換を行っている。排泄介助の要望も先延ばしせず、すぐに対応できるよう努めている。	個々の排泄パターンに沿って声掛けをし、昼間は約半数の利用者がトイレで排泄をしている。複数の職員の介助により、トイレに座ることで排便を促している人もいる。夜間は一人ひとりの状況に合わせて対応している。	
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	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。入居以前、便秘だった方もコントロールができ、スムーズに排便できるようになった方も多くおられる。		
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、体調確認を行い楽しく会話しながら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れることが出来る。異性の職員による入浴介助を嫌がる方には希望を受け入れ対応している。	週2回、機械浴も使用して、介護度の重い利用者も全員が浴槽につき、満足を得ている。可能であれば利用者自身で洗ってもらい、見守りながら会話をし、季節にはゆず湯にするなど入浴を楽しむ支援をしている。	
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	本人の体調に合わせて日中は自由に横になっていただき、夜間は本人の希望に沿って照明などの調節をし、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。薬は器に入れ食後に職員が声掛け手渡し、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・読書など出来ること・したいこと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	自然環境に恵まれて車の量も少ないため、個々の体調に合わせて、散歩や庭先に出での日光浴など日常的に取り組んでいる。家族の協力を得てベイファームへ花を観にドライブしたり、動物園や花火を見に行くなど、外出の支援を行っている。	周囲が田畑で、小学生の通学路になっており、車の通行も少なく、日常的に散歩や庭での日光浴をしている。季節により、ベイファームの花見や動物園・花火見物等、家族の協力を得て行っている。	

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
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、欲しいもの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	家族に電話をしたいとの訴えや家族からの電話には椅子を準備しゆっくり話ができるように対応している。		
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	共有の空間は毎朝掃除・消毒し、清潔を保っている。空調はこまめな温度調節を行い管理している。トイレは利用者が集うホールからは直接目につかない場所にあり羞恥心への配慮をしている。入居者と季節に合った壁面づくりや習字を飾り節を感じられるように努めている。	無垢材の腰板や廊下は温かく、安心感を与えている。清掃が行き届き、室温も適切に管理されている。リビングの壁には季節の飾り物や習字を掲示し、季節を感じられるようにしている。午後には、自室で昼寝をする人もいるが、リビングでは利用者の歌声が響いている。	
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。居室には好きな時間に戻られ、時には仲の良い方の居室にお邪魔し楽しく話をされている。		
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	それぞれの個性を感じさせる居室にと、家族の写真や手作り品・本・使い慣れた家具等、居心地よく過ごせる工夫をしている。	それぞれの居室には、油絵や短冊・人形ケース・雑誌など個性ある物を持ち込み、家族の写真・誕生祝いの色紙など飾り、居心地よく過ごせるよう工夫をしている。	
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で安全にし、トイレ・洗面・居室の表示で自立した生活ができるように工夫している。		

目標達成計画

作成日: 2019 年 11 月 25 日

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	面会時やお便り等で入居者の様子を家族に報告しているが、家族会を開催できない。	家族の悩みや思いを共有できる時間を作る。	家族会を開きたいとの思いを手紙にし、送ってみる。面会時に声掛けを試みる。	12か月
2	35	年2回避難訓練を行っているが、出勤日により偏りがある。全職員がしっかり対応できるかが、問題点となっている。	訓練には全職員が2回に分けて参加し、日頃から勉強する時間を作る。	ミーティング時に研修を行なう。年2回	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、行を挿入してください。

(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()