

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	3471503643		
法人名	特定非営利活動法人 エルダーサポート協会		
事業所名	グループホーム愛の郷駅家		
所在地	広島県福山市駅家町法成寺2730番地		
自己評価作成日	令和元年12月10日	評価結果市町村受理日	令和2年 6月26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2年3月25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)】

町中から外れた静かな場所に施設があります。車がありません。空気がおいしくもありませんが、また、静かなひと時が過ごせる場所でもあります。近くには、小学校があるので校内放送が、時々聞こえてきます。秋になると、お祭りの神輿がにぎやかに、鐘と太鼓を鳴らしています。周りには、くわい・れんこん・お米などの、畑があり、施設でも周りに負けず、はたけを頑張っています。小さな畑ですが、収穫をし食卓のお膳にのり、みなさまに喜んでいただいています。「おいしかった」のこぼれに感謝です。自然と穏やかな日々を提供させていただいています。

【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)】

事業所は閑閑な田園地帯の一角にあり、居室から田越しされた田んぼを見たり、雲雀の声を聞いたりすることもできる。また、周囲の道路は車の通行もほとんどなく、利用者の散歩には恵まれた条件にある。事業所の優れている点は、人材不足等受け入れ状況が難しい中でも、ボランティアや中学生の体験学習・職場体験を定期的に受け入れていること等がある。工夫点は、各ユニットに次亜塩素酸水除菌装置や空気清浄機を設置し、利用者の健康管理に配慮していること、毛糸を利用した鯉幟や兜の折り紙を利用して作った作品等、利用者の作品作りを工夫していることがある。

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 利用者や職員が、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	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	みんなで考えた、みんなで出来る理念を、毎朝、朝礼にて、声に出している。	職員が考え、検討した理念を事務室の外に掲示し、朝礼で毎日唱和している。月に一度のミーティングでは、具体事例をとおして振り返りをしている。	
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	町内会の、清掃作業に参加し、回覧板の多機能や、地域と共有している。	町内会に加わり、地域の溝掃除には職員が交代で参加している。大正琴やエレクトーンのボランティアや中学校の職場体験等も受け入れ、交流している。地域から野菜等の差し入れが届くこともある。	
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	施設での行事(祭り、文化祭)の参加への声掛けや、ポスターでのお知らせをおこなっている。		
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	意見交換・意見を取り入れ、向上につながるよう取り組む努力をしている。	介護保険課、包括支援センター、町内会長、民生委員、家族等が参加し定期的に開催している。出された意見は、ヒヤリハットの検討等に活かしている。	
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	運営推進会議に参加をさせていただき、意見交換をしている。	管理者が窓口となり、必要に応じて連携している。北部支所の保健福祉課が開催する担当者会議や包括支援センターが実施する研修会にも職員が交代で参加し、交流している。	
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	見守り・声掛けに注意をし、拘束をしないケアに取り組んでいる。	本部で実施される研修会に担当者が参加し、持ち帰って具体的な事例を基に研修を行い、共通理解に努めている。言葉については、状況及び理由を利用者に伝えることで防止に努めている。	
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	研修や勉強会に参加をし、虐待行為を考え、声に出し、何が虐待かを「心愛BOX」に記入し、検討している。		

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	研修があれば参加し、学ぶ期会を持ち、活用できるよう努力に努める。		
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	契約にたいして文章を理解していただけるよう読み上げ、疑問があれば随時、解決していくように努めている		
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	運営推進会議に参加し、ミーティングなどにて意見交換を行い実行し、結果報告にて行事にいかし、反映につなげる努力を行う。	利用者は昼食後の寛げる時間等に、家族からは面会等で意見を聞いている。出された意見は、ラジオカセットで歌うことや玄関前で家族と日向ぼっこをすること等に活かしている。	
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	ミーティング・申し送りにて、意見交換を行う。実行してみて結果を、どうだったか話し合い、取り入れるよう検討する。	月に一度のミーティングや毎日の申し送りで意見を聞いている。出された意見は、事業所内の清掃や入浴の時間帯の変更等に活かしている。	
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	ストレスを貯めないよう、休憩のできる空間を作り、職場環境を整えた。		
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	研修に取り組んでいただき、発表することにより自信を持ち、向上に向けて頑張る力を与える。		
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	勉強会・交流会への声掛けや、情報提供をしている。		

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
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	本人の希望や困っていること・家族の望んでいることを、聞き出し、記録をもとに観察し、コミュニケーション作りに努めている。		
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	要望・不安を聞き入れ、対応している状況の報告を行い、現状を知っていただくことで、今後の課題を話し合う。		
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	必要としていることを検討し、出来る事を考え提供することで喜びや、必要性を感じてもらおうよう働きかけている。		
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	お互いの立場や、状況の把握を行い、共に支え合うよう努力をしていく。		
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	お互いの立場や、状況の把握を行い、共に支え合うよう努力をしていく。		
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	家族の方に、昔なじみの散髪屋さんに通う協力をお願いしている、また、昔の事をおしゃべりする。施設で、出来る事があれば、取り入れられるよう努める。	利用者にもよるが、家族や友人等の面会があり、湯茶を提供し関係が継続できるよう声をかけている。家族の協力で理容院に行ったり、年賀状を出している利用者もいる。	
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	歌を聴く人・手を叩く人・歌う人と自ら出来る事に声掛け、誘導している。		

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	困ったことがあれば、いつでも相談に乗ることが出来ると伝え、行事があれば案内をする努力を行う。		
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	どうしたの・どうしたいのなどと、お喋りを始め、記録に残し、希望の把握に努め、検討する	寛げる時間や作業をしている時に言葉をかけることで思いや意向を把握し、雑誌のクロスワードパズルに挑戦したり、テレビの観賞などに活かしている。	
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	家族の面会時に、現在・過去・未来を想定し、サービスの内容を充実させる。		
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	こえかけを元に、日常の変化に注意し、きづく事への努力に努める。		
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	日々の申し送りを参考にし、担当者からの家族へのお手紙により現状のきずきに近づくよう努めている。話し合いなどにて、介護計画作成への道が出来るよう努力をする	情報を基に担当者が案を作成し、ケアマネジャーと管理者が検討したものをミーティングで共有している。モニタリングは3ヶ月、見直しは6ヶ月としているが状況に応じて柔軟に対応している。	
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	行事への参加を促し、状況を観察を行い把握をし、介護計画の見直しにいかせられるよう努める。		
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	職員間の観察や、記録をもとに、サービスの提供に努めている。カセットデッキを利用し、声掛け誘導・足浴介助・料理の補助介助などを提供している。		

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	中学生のチャレンジウィーク・ボランティア様による音楽療法などの提供をし、楽しむことへの支援をおこなっている。		
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	体調の変化や、いつもとは違う事等疑問に思うことがあれば電話相談・診療日などにての相談をおこない、指示を仰いでいる。	利用開始時に利用者・家族と話し合い、納得したかかりつけ医となっている。夜間や緊急時も連絡が取れる体制を整えている。往診は月に2回となっている。	
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	異常時の情報提供・特変時の相談・日々の状態の申し送りを記録し、担当Drより指示をもらい、対応し記録に残す努力をおこなっている。		
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。	病院との情報交換をおこない、地域連携室とのコミュニケーション作りに努めている。		
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	施設で出来る事や、家族が出来る事を話し合い、支援をおこなう。	利用開始時に事業所として出来ること・出来ないことを説明している。終末期には医師・看護師・事業所が家族を支援している。	
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	勉強会や、研修に参加を行うとともに、個々での自主勉強をする		
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	年に2回の夜間想定・日常想定避難訓練・火災訓練・地域での消火訓練にさんかをおこなっている。また、地震による対応訓練も、入居者を交えて、おこなえるようにしている。	夜間と日中を想定した避難訓練を年に2回、実施している。また、地域の防災訓練にも職員が参加している。	災害時にも利用者に食事が提供できる備えをす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	精神状態が不安定であれば、様子観察をおこない解決への入り口を探す努力をおこなう。また、繰り返しが無いよう記録に残し、声掛けに注意する	一人ひとりの利用者に細やかに声をかけることで、理容や洋服の選定等の継続に配慮している。個人情報の管理が徹底し、トイレ介助時の見守りや入浴時にもプライバシーに配慮している。	
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	出来たことへの感謝の言葉・笑顔での声掛けをおこなっている。		
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	何がやりたいのかを聞き入れ、どうしたらいいかを、一緒に考え、提供の声掛けに繋げている。		
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	着ているものへの声掛けや、着ようとしているものへのアドバイスの支援を行い、鏡や櫛の提供と、声掛けを行ない、髭剃りの介助をおこなっている。		
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	声掛けを行ない、下ごしらえやお膳拭き、野菜の取入れを、お手伝いをしてくださったことへの「ありがとう」を、心がけています。	3食、職員が手作りしている。ひな祭りの寿司や誕生日の赤飯等、行事に見合った食事も提供し食事を楽しむ工夫をしている。たこ焼きやぼた餅等を作ることもある。	
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	食事量や水分量の記録・量の制限がある方への声掛け対応・早食いの方への声掛け対応・食事形態の把握を注意しながら対応しています。		
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	食前の口腔体操をおこない、歯ブラシ・舌ブラシ・ティッシュなどを用いて対応し、歯科医による定期健診をおこなっています、終了後には、職員が口腔後の対応をおこなっています。		

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
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	記録による状況の把握や、声掛け誘導対応をおこなっている。清潔面に対して、陰部洗浄や、清拭を行っている。	細やかな排泄チェックと声かけで、昼間はほとんどの利用者がトイレで排泄している。夜間は一人ひとりに応じて対応している。ラジオ体操や起立訓練も実施し、機能維持にも努めている。	
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	記録による状況の把握、Drによる下剤での調整薬が及ぼすであろう状況の変化に対する対応・水分の腸への取り組みをおこなっている。		
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	週に2回の入浴日を声掛け、希望を取り入れ、対応している。足浴・手浴・清拭も、取り入れている。夜間の入浴も検討している。	週に2回を原則とし、時間帯は状況に応じて柔軟に対応している。ユニット間の協力とリフトの使用により、ほとんどの利用者が浴槽に浸かっている。拒む利用者には声をかける職員の交代等で対応している。	
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	室内の温度に注意を払い、畳や、ベッドでの対応・足元・枕元などの上げ下ろしや、体転など状況に応じておこなっている。		
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	Drの指示のもと、薬剤師との情報提供や、内容の把握に努め、異常があればDrや、薬剤師に相談をおこない指示を仰ぐよう努めている。		
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	お手伝いの声掛け、コミュニケーションを取りながら職員と共に食事の準備や、塗り絵、カラオケなどの提供、音楽療法では、全員で、身体を動かすこともある。		
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	面会時には、家族・友人などと共にドライブ・買い物・お茶飲みに出かけられている。天気の良い日には、車椅子を押して散歩を提供している。	困難な面もあるが、時候の良い時に玄関前で日向ぼっこをしたりしている。家族の協力で大型商業施設に買い物に行ったり、喫茶店に行っている利用者もいる。	

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	金銭のトラブルは受け入れられない為、お小遣いとして金庫へ保管しお小遣い帳へ記載している。本人への内容説明はおこなっている。		
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	本人の希望により手紙や、電話がかけられるよう支援している。状況や、状態により対応の見直しをおこなうこともある。		
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	入居者さんが、ゆっくりと出来るよう配置の変更をおこなうこともあり、日差しがこちよいい時には、声をかけ誘導している。	玄関を入ると、毛糸を利用して作った大きな鯉幟が迎えてくれる。各ユニットに次亜塩素酸水除菌器と空気清浄機が置かれ、利用者の健康管理をしている。「すずめのお宿」等の童話をモチーフにしたキルトの作品等が飾られ、生活感を出している。	
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	ソファへの誘導や、席の配置に配慮をおこない、お喋りができたり、ひとりの空間をたのまれるよう居場所の工夫をおこなっている。		
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	体調や危険性を配慮しなければいけない時には、家族や本人と相談し変更があれば、検討し対応にあたる。	孫の写真やテレビ、挑戦中のクロスワードパズル等が置かれている。また、職場体験に来た中学生が書いた色紙も飾り、思い思いの暮らしをしている。	
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	毎日の着替え、私物の整理など使用する物に対して声掛けを中心に対応し、危なくならないよう不安にならないよう、本人の声を聴くことを心がけている。		

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	10	家族の方達に施設の中の状況をより確実にしてもらってないことがあり、日々の様子を知らせてもらう。	何をしているか一日をどうすごされているか楽しんでいるか	今日は何をするかを目標としてどうなったかを記録する。	6か月
2	11	一週間に一度はみんなで話し、問題は「なに」かを出してみる。	職員の意見を出し聞く。	朝礼にて声を出し、どう対応しどうなったかを記録する。	6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()