

1 自己評価及び第三者評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2891100113		
法人名	晋栄福祉会		
事業所名	グループホーム中山ちどり		
所在地	兵庫県宝塚市桜台1-7-1		
自己評価作成日	令和元年11月2日	評価結果市町村受理日	令和2年3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	http://www.kai.gokensaku.nhl.w.go.jp/28/i.ndex.php
----------	---

【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 福祉市民ネット・川西
所在地	兵庫県川西市中央町8-8-104
訪問調査日	令和1年11月26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)】

グループホームとして、家庭的な雰囲気作りに努め、食器洗いや洗濯物畳みなどの家事を職員と一緒にしています。レクリエーションに力を入れ、毎週月曜日はおやつレク、毎月第四土曜日は出前レクを行っています。春に2回、秋に2回以上はすべての利用者に外出の機会を提供しています。その他、歌のレクや塗り絵、公文等もしています。今年度は、車椅子レクダンスやレクボラの会、ドッグセラピー、赤ちゃん先生等の施設や他事業所の行事やレクリエーションにも参加しました。また、リハビリにも力を入れ、歩行訓練や立ち上がり訓練等もしています。ユマニチュードケアにも力を入れており、利用者の笑顔や発語が増えたり、介護への拒否が少なくなったりと効果がでてきています。

【第三者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)】

複合型福祉施設内の事業所という特性から、施設内のさまざまな行事やレクリエーションに参加しているため、地域交流やメリハリのある施設生活に繋がっている。生活リハビリやユマニチュードケアにも力を入れ、利用者本位のサービス提供を当たり前のこととして実践している。その結果、身体機能が向上し手引き歩行が可能になったり、発語が増えたりワンフレーズしか歌えなかった利用者が1曲通して歌えるようになるなど取組みの成果が出てきている。2ユニットに囲まれた中庭は季節の花々や植木で彩られ、事業所の共用空間も季節感のある居心地の良い設えとなっている。全居室に職員が中庭の花で作った押し花入りの表札がかけられ、入口にプライバシー保護のための暖簾が下がっている居室もある。「共に生きる」の理念の基、更なる利用者本位の取組みに期待したい。

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		

自己評価および第三者評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	第三者	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	「家庭的で安心・安全に生活できるグループホーム作り」を理念としてグループホームの役割・意義などを職員に周知しています。事務所前の掲示板にて法人理念、事業所理念を掲示しております。風通しの良い事業所づくりを心がけ、利用者のADL等の確認や、介助方法の見直し、業務改善等を行っており、グループホームを利用する方(利用者・家族・職員等)にとって居心地の良い場所を目指しています。	事業所内に法人理念と事業所理念・基本方針を掲示しており、利用者本位のケアの在り方をわかりやすく表現している。理念や方針を職員に周知させる取り組みは特にしていないが、職員各自が基本方針に即した利用者本位のサービス提供を当たり前のこととして自然体で実践している。	
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 入居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	利用者が生活されていた場所・地域(入居前)お祭りや、行事等に参加していただき、なじみの方にお会いし喜ばれています。その他にも近所の幼稚園との交流会や、ボランティアの方を施設に招いての行事等にも参加していただいています。	施設内で行っている地域交流の場(オレンジカフェ、ドッグセラピー、赤ちゃん先生等の各種レク)へは利用者も日常的に参加し、年3回の幼稚園との相互交流も行っている。職員は地域の福祉関係会議や、民生委員の定例会に参加することもあり、地域との繋がりに努めている。	
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	運営推進会議において、地域の自治会長や地域包括支援センターの方、利用者の家族に参加頂き、認知症ケアについて事業所として取り組んでいる内容などを報告しております。		
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、入居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	地域の自治会長・地域包括支援センターの方・家族から意見を頂き、改善すべき点は改善にむけて動き、良い点については継続して行っていけるよう取組んでいます。また頂いた意見については情報共有して各職員に周知しています。	隔月に開催している。スライドショーで日常生活の様子を紹介したり、普段の取り組み等の報告を行い、参加者からの意見・情報提供を事業所運営に反映させている。議事録は事業所掲示板に掲示しており、家族への送付には至っていない。会議では、時間的な制約もあり、ヒヤリハットの報告は行っていない。	些細な内容のヒヤリハットでも挙げてきた件数は対応結果とともに報告することで、出席者は事業所の業務実践状況に対する理解を得やすくなる。具体的な状況報告がよりよい事業所運営につながる可能性もあるため、今後の運営推進会議の在り方に期待している。
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取り組んでいる	事故等の報告については、必要に応じて速やかに市町村の担当窓口へ報告しています。運営で不明な点については、市町村の窓口を確認し連携を取れるようにしています。	行政とは法人主体で関係を構築しているが、事故報告や介護保険申請代行等で窓口に行く機会も多く、必要に応じて担当者で連携できるような関係となっている。市の委託機関である地域包括支援センターが運営推進会議に毎回出席しており、日ごろから連絡を密にして協力関係を深めている。	

自己	第三	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
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	全職員を対象に身体拘束に関する社内研修を毎年行っています。また、毎月南館会議で身体拘束についての確認をしています。現在のところ一切の身体拘束をしておらず、利用者の尊厳を守った介護をしています。	エレベーターは暗証番号でロックされているが、中庭を囲んで2ユニットがあるので、利用者は自由に歩き回っても支障のない環境の中で生活出来ている。利用者本位のサービス提供により身体拘束ゼロを実践していることを、毎月の会議で確認している。	
7	(6)	○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、入居者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることのないよう注意を払い、防止に努めている	身体拘束・虐待に関する施設内研修を実施し、虐待防止委員主催の研修会に積極的に参加し虐待事例などを通して研鑽を行っています。	不適切ケアを含む虐待防止に関する施設内研修により、職員への理解浸透や防止への取り組みを行っている。ストレスチェックシステムや職員一人一人とのコミュニケーションにより、職員のストレス軽減が図られている。施設内研修があるため、県主催の研修等へは参加したことがない。	施設内研修だけでなく、外部研修への職員参加もあれば、職員の虐待防止の意識喚起につながるため、受講を勧める様取り組まれてはどうか。
8	(7)	○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	スタッフ会議の中で権利擁護について、学ぶ機会を設け家族に問い合わせがあった際などに、役立てる様にしております。	現在、権利擁護の必要な利用者はいないが、必要に応じて管理者が対応する。運営推進会議の委員である地域包括支援センターとの連携構築もできているため、なにかあれば相談する流れもできている。	
9	(8)	○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、入居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	契約時や見学時に家族・利用者の状況について話を聞き、サービスの内容や、方針を伝えています。その中で、疑問や不安に思っていることをお聞きし、入居後のサービスに反映させる事や、介護の方針などを伝えしています。	入居相談時や契約時にはサービス内容や利用料などの十分な説明と事業所の出来ること出来ないことを伝えて、相談に応じている。入所後の利用料値上げ等の場合は、内容をきちんと説明して了解を得た上で同意書をもらっている。	
10	(9)	○運営に関する入居者、家族等意見の反映 入居者や家族等が意見、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	運営推進会議やサービス担当者会議、面会時など家族と話をさせていただく機会を持ち、要望をお聞きしたり、現状の報告などを行っています。またご意見箱を設置して意見も反映しています。	半年ごとのサービス担当者会議は家族と管理者の個別面談の機会ともなっており、双方向の意見交換ができている。また面会時に出た意見等も職員ミーティングで話し合い、事業所運営に反映させている。	
11	(10)	○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	スタッフ会議やカンファレンスにおいて意見や提案を聞く機会を持っています。また係長以上が参加する運営会議を月に1度開催しており、各部署の現状等を報告しています。南館運営会議では横との連携を強化して情報共有しています。	スタッフ会議や月1回のユニット会議・年2回の全職員面談・契約更新時面談等により職員意見を聴く機会を設けて、意見を業務に反映させるようにしている。定例の面談だけでなく日常業務を行う中で出てくる随時の職員意見も反映させるよう努めている。	

自己	第三	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
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	法人の取り組みとして人事考課制度を採用し、年2回の自己評価や上司との意見のやりとりが出来る場を設けています。また労働時間・希望勤務や休みなど柔軟に対応し、就業しやすい状況を作るよう努力しております。		
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	施設内での研修や、外部研修にも積極的に参加していただけるよう配慮しています。また個々にあった、新人職員育成の為、ご入居者のケアを分かりやすく記入した表を作成し、全職員で新人職員の指導・育成を行っています。		
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	外部の研修等に参加し、情報交換、情報の共有に努めています。また、同法人のグループホームの職員とも意見交換し情報交換しています。		
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	入居の際は、利用者の情報をしっかりと集め、利用者、家族の思いに添ったサービス計画書を作成しています。また、入居後も利用者の様子を日々観察し、ケアに活かしています。ユマニチュードケアを取り入れることにより、不安感を減らすようなケアを実践しています。		
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	面接・見学・入居当初、家族が不安に思っていることについては、お話させていただき、不安の解消に努めています。また、入所前の体験利用についても相談の上、実施させていただく場合もあります。		
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	入居時に家族に記入いただいた、「一日の生活の様子について」「これまでの生活の様子について」「ご本人の趣味・性格・習慣などについて」を参考に家族や利用者との話し合いや生活状態を観察する中で必要なサービスなどを見定めています。また、入居後1か月後を目途に、サービス担当者会議も行っています。		
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	洗濯のたたみや配膳、時には調理(おやつレク)のお手伝いをしていただいています。食後の食器の後片づけは、利用者にして頂いています。すべての作業を職員がするのはなく、利用者ができることをして頂き、できない・難しい部分を職員がサポートし家事の分担を図っています。		

自己	第三	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
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	家族の力も必要として、職員が介入できない部分については協力してもらっています。こまめに利用者の状態を報告したり、家族の要望等もお聞きしながら進めております。		
20	(11)	○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	その方が暮らしていた地域の祭りに参加していただいたり、外出でなじみの深い喫茶店や食事処等で楽しんで頂いております。	家族や馴染みの友人・知人は自由に面会に来ている。利用者が希望すれば事業所の固定電話の子機で家族と会話をしたり、食事外出を楽しんだりしている。馴染みの寿司店等への外出支援も行っている。	
21		○入居者同士の関係の支援 入居者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに入居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	日々のレクリエーション(体操・歌レク・頭の体操)などを通して仲間意識を深めていけるような支援をしています。また食事、おやつ等では一緒に召し上がっていただき、レクリエーションでも無理強いのないように、共に実施しています。		
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	現在のところご逝去以外でのサービス利用が終了するケースはない。特養等へ入居された場合は、情報共有ができるように連携は取れている。		
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	(12)	○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	日頃から積極的に利用者と話したり、コミュニケーションを取っていく中で、ニーズの把握に努めています。その他に家族から情報を得ることもあります。	日々の関わりの中で、コミュニケーションや行動・表情・しぐさ等から利用者の想いやニーズ把握に努めている。ユマニチュードケアの実践が、利用者の発語改善につながるなど成果も現れており、利用者の想いや意向を把握する面で効果をもたらしている。	
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	入居時、今までの生活習慣や趣味などを聞き、入居前の面談や入居後の利用者、家族とお話を通じこれまでの生活環境の把握に努めています。また必要に応じてご利用されてきたサービスの関係者に状況をお聞きする事もあります。		
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	健康チェック表を作成して、食事量、水分量、排泄の様子等の管理を行っています。またその日にあった出来事については申し送りシートに記入し、日誌にも反映させています。		

自己	者	第三	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
26	(13)	○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	各利用者のサービス担当者会議を半年に1回しています。日頃の生活の中で課題が見つかった際はその都度、職員で話し合い、より良いケアを行っていただけるよう日々努めて、介護計画書にも反映させています。	利用者の状況は職員間で共有し、月1回のユニット会議はモニタリングの場となっている。半年毎のサービス担当者会議は職員と家族との個別面談の場でもあり、双方の意見を反映して現状に即した介護計画を作成している。前年度の目標達成計画で挙げたようにケア記録にニーズを記載する書式に変更し、日々の支援に反映させている。		
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	利用者の様子について、申し送りシートに様子を記入し、その内容を日誌のケア記録にも入力、記載しています。口頭で引継ぎ・伝達を行いより詳しく情報を残せるように努めています。			
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	利用者の理髪希望や買い物、散歩の希望など、可能な範囲で実施できるよう、柔軟に職員の仕事内容を変更しております。また、南館全体の行事や、法人全体の行事に参加しています。			
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	地域のボランティアによる演奏などの催しや、地域のグループホームに対してご理解を示して下さる飲食店を把握し、出前等で頼んだりして利用しています。			
30	(14)	○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	中山ちどりでは、施設内に晋栄福祉会診療所があり、定期的な受診にて状態把握が可能です。緊急時には宝塚第一病院と協力病院の契約をしており、対応について協力いただいています。	かかりつけ医は自由に選択できる。利用者は、施設内の診療所の内科、歯科、精神科を職員の付き添いで毎月2回受診している。皮膚科、眼科、耳鼻科の往診体制も有り、家族の付き添いで他科を受診している利用者は稀である。		
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、個々の入居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	いつもと違った利用者様の様子を見落とすことなく、数値的異常、又は体調不良・皮膚疾患などみられれば、看護師に報告し必要に応じて同敷地内にある診療所にて受診するように連携を図っています。			

自己	第三	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
32	(15)	○入退院時の医療機関との協働 入居者が入院した際、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。	協力病院として宝塚第一病院と契約しております。入院された利用者がおられる場合は病院SWや病棟看護師等と状態の確認をさせていただき、早期また適切な状態での退院が出来るように努めております。(宝塚第一病院以外の医療機関でも同様)	転倒からの骨折など、1年間に数名の入院がある。入院先は協力病院か公立病院が多いが、いずれの病院とも関係性を築けている。入院中は看護師や理学療法士から情報を得、退院前のカンファレンスには家族と共に参加して利用者の状況を把握し、退院後のケアプランを策定してる。	
33	(16)	○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、事業所ですることを十分に説明しながら方針を共有し、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	全ての利用者に意向確認書で緊急時の対応について予め家族のご意見を頂いています。必要な際には看取りを含め終末期の対応方法など家族や看護師を交え相談し、意向の確認をしています。またターミナル時の対応方法などケア内容・対処基準など、職員に周知しています。(看取りケア) また転倒などのリスクを踏まえ、今後重度化する可能性があるご家族には、日頃よりご様子をお話させていただくようにしています。	契約時に「緩和医療と看取り介護に関する事業所の指針」を説明し、緊急時の意向確認と延命措置の是非について文書で確認している。確認した内容は、担当者会議を開催する都度繰り返して再確認している。看取りを経験している職員が多く、看取りケアをするに当たっての問題は無いと、管理者は考えている。	
34		○急変や事故発生時の備え 入居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	緊急時対応、AEDの研修を受けております。敷地内に診療所を併設しており、夜間帯もオンコール体制による対応を行っています。また緊急時対応マニュアルも作成しており、事故等が起こった際落ち着いて対応できるようにしています。		
35	(17)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず入居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	防災訓練を実施し、避難誘導などの実地訓練をしています。毎年地域と共同で防災訓練を実施しています。また市内の福祉避難場所として指定を受けています。	防災訓練は、施設内の複数の事業所による合同訓練であり、事業所としては利用者をベランダへ避難させることを主眼としている。事業所を火元とした単独の夜間想定訓練は行っていない。有事に備え、1週間程度の食糧と飲料水を備蓄している。	夜間の限られた人数の事業所職員と、隣接事業所からの夜間応援体制を前提とした訓練を、実施して頂きたい。
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(18)	○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	介助の際等のプライバシーの保護に努めています。もし声掛けや対応等で適切でない職員がいた場合はその都度指導を行っています。またユマニチュードケアを取り入れ利用者向き合い介助を行っています。	不適切ケアが虐待につながるとの考えで、管理者は職員を指導している。ユマニチュードによって利用者とのコミュニケーションが向上し、利用者を尊重しながら、「程良い距離間」でケアが出来ていると、管理者は考えている。	
37		○入居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	利用者とのコミュニケーションの中で情報を得たり、利用者・家族の希望を聞き、できるだけその希望に合った行事やレクリエーションに参加して頂けるよう配慮しています。		
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	利用者全員で何かをするのではなく、その方の好きなレクリエーションを無理強いのないように、少人数で行うようにしています。		

自己	者第三	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
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	口腔ケア・洗顔・整髪・洋服選び等利用者ご自身でできる事はして頂き、利用者の意思を尊重している。衣類を汚された場合などはすぐに着替えて頂くようにしています。		
40	(19)	○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、入居者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	リビングにホワイトボードを設置し、利用者に協力していただき、食事のメニューを記入して頂いています。難しい場合は献立内容を材料に利用者コミュニケーションを図りながら職員が対応しています。	食事は同一敷地内の厨房から届き、事業所のキッチンで炊飯と汁物の盛り付けをしている。チキンか魚かなどの選択メニューが週に3回ある。利用者の状態に応じて、外観上は一般のメニューと変わらないソフト食も提供される。お寿司や弁当などの出前レクリエーションを楽しむこともある。	
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・水分摂取量だけでなく、体重の増減等の因果関係にも注意しています。必要に応じて看護師・栄養士等の専門職と連携し対応しています。食事量が少ない方等のご家族に捕食等を持参していただき、提供しています。		
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に、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、口腔ケアの声掛け・介助を行い対応しています。口腔内の状態に変化があれば歯科との連携を図り可能な限り対応しています。時には相談に乗ってもらっています。		
43	(20)	○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	排泄チェック表を活用し、利用者の排泄パターンを把握することで、適切な排泄が出来るよう支援しています。居室担当が中心となり、排泄パターンの把握や間隔を見定め、声かけやトイレ誘導を実施しています。	屋間にオムツを使用している数名の利用者の他は、トイレで排泄している。管理者は、日常生活のあらゆる場面で利用者が生活リハビリを出来る様心掛けている。その結果、職員の誘導によってほとんどの利用者は立位と座位がとれるようになっている。	
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	水分をこまめに摂っていただくよう声掛け行い提供しています。レクリエーションでも体を動かしたりしてお腹に良い動きをできるように体操しています。また長期排便のない方には医師とも相談の上、必要に応じて下剤、座薬を服用・使用することで便秘の予防改善に取り組んでいます。		
45	(21)	○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回以上入浴しています。体調管理を行い利用者の希望に合せたタイミングで入浴して頂くよう声掛け行い、湯船の温度は好みを伺いゆっくりと時間を気にせず入浴を楽しんでいただいています。入浴剤を使用し、嗅覚でもリラックスできるようにしています。	入浴時間は基本午前中としている。入浴を浴る利用者には、介助する職員を代えたり、機嫌が良い日に変更するなどして対応している。利用者の約半数が車椅子を利用しているが、浴槽を跨ぐことなくリフトを使って入浴できる。	

自己	者	第三	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
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	一人一人の生活習慣を大切に考え、眠れない方は温かい飲み物を飲んでいただいたり、隣に寄り添いお話を聞くことで不安を和らげたり等それぞれの利用者が安心して休んでいただけるよう配慮しています。		
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	薬剤情報は保管をし随時確認をしています。副作用や目的を把握して対応しており、薬の変更については家族に報告して安心頂くよう配慮しています。また薬の変更があった際には様子を観察し、医師に必要な応じ報告しています。		
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	食事作りやおやつ作り、配膳、食器洗い、洗濯たたみなど好きなことを手伝っていただくようにサポートしています。また歌レクリエーション・外食・おやつレク等、日常の中で楽しみをもっていただけるように工夫し、支援しています。		
49	(22)		○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	気候の良い日は中庭・屋上庭園などの散歩などをして気分転換を図っています。また利用者の希望に添って、定期的に外出できるようにしています。家族も一緒に参加できる際は一緒に外食して一緒にお食事をして頂いています。	年間に4回程度、寿司、うどん、喫茶など利用者の希望に沿った外食レクリエーションによって、外出の機会を作っている。中庭のウッドデッキや屋上の庭園なども、利用者にとって格好の気分転換の場となっている。	
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	可能な方のみお金をご自身で管理して頂き、外出の際は、自身のお金でお支払いしていただくようにしています。認知症により、ご自身での管理が難しい方については、グループホームによる一時的な立替により、購入・食事して頂いています。		
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	電話の希望があれば、ユニット内にある電話を使用し、話して頂いています。また手紙が届いた際には利用者にお渡しさせて頂いています。		

自己	第三者	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
52	(23)	○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、入居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	玄関や中庭には季節の花を植えたり、設えを工夫し四季の季節を感じて頂けるよう対応しています。室温管理はカーテン等での採光調整やエアコンの温度調節をその日の気候に合わせてこまめに行い、快適に過ごせるようにしています。定期的な換気を実施し、空気の入替えを行う事で、感染症予防もしています。	中庭の花々をボランティアと職員がこまめに手入れをしており、利用者も水遣りで参加している。中庭は、事業所全体の明るい雰囲気を出し出す面で大きな効果を発揮している。リビングと廊下は床暖房が施されており、加湿器とともに寒い季節でも利用者に快適な空間を提供している。	
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、気の合った入居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	リビングにはソファがあり、くつろいでテレビを観たり、足を伸ばしてリラックスして頂ける空間を設けています。また中庭にはベンチを設置し、気候のよい日は暖かい日差しの中、利用者同士でゆっくり談笑できるように対応しています。EV前のスペースでは新聞や雑誌を読まれたりする趣味の場の空間も設けています。家族面会時にも利用されています。		
54	(24)	○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	家族にご協力いただき、昔利用者が使われていた家具等持参していただき、各居室に設置しご自身の落ち着いた空間作りをして頂いています。	ドアの前に押し花をあしらったセンスの良い表札が掛かっている。事業所から、トイレと洗面台、2段の整理ボックスと防災カーテンが準備されている。利用者は、加湿器、沢山の縫いぐるみ、家族の写真、仏壇などを持ち込み、数独ノート、小型ルービックキューブなどが置かれて、生活感に溢れた居室となっている。	
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	居室はリビングを中心に設置されており、リビングから居室までは手すりをつたって行けるように導線を確保してあります。各居室前には利用者が見えやすい位置に表札をつけ、ご自身の部屋を意識して頂け戸惑われないような工夫をしています。		

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	4	些細な内容のヒヤリハットでも拳がってきた件数は対応結果とともに報告することで、出席者は事業実践状況に対する理解を得やすくなる。具体的な状況報告がよりよい事業所運営につながる可能性もあるため、今後の運営推進会議の在り方に期待している。	運営推進会議において、事故やヒヤリハットに関して詳しく報告することにより、より良い事業所運営ができるようにする。	運営推進会議で、事故、ヒヤリハットの件数や内容について、丁寧に説明を行い、参加者の意見を伺う。	6ヶ月
2	7	施設内研修だけでなく、外部研修への職員参加もあれば、職員の虐待防止の意識換気につながるため、受講を勧める様取り組まれてはどうか。	職員が外部の虐待防止研修に参加することにより、職員の意識を高める。	介護職員が外部の虐待防止研修に参加し、受講した職員が内部で伝達研修を行う。	6ヶ月
3	35	夜間限られた人数の事業所職員と、隣接事業所からの夜間応援体制を前提とした訓練を、実施して頂きたい。	当事業所を運営している建物でも災害等に関して、避難体制を確認し、常時対応できるようにする。	来年度の春の行う施設全体での避難訓練の際は、当事業所の建物から火災が発生した場合をシュミレーションして行う。その際に、様々な想定をし、今後の避難誘導の体制を確認し、万全な対応ができるようにする。	6ヶ月
4					月
5					月

(様式3)

サービス評価の実施と活用状況(振り返り)

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="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()