

### 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   | 3492500123         |            |            |
| 法人名     | 有限会社 トツツ           |            |            |
| 事業所名    | グループホーム ふあみりい黒瀬    |            |            |
| 所在地     | 広島県東広島市黒瀬町檜原262番地6 |            |            |
| 自己評価作成日 | 令和 元年10月1日         | 評価結果市町村受理日 | 令和 2年1月21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.hiroshima-fukushi.net/kohyo/index.html">http://www.hiroshima-fukushi.net/kohyo/index.html</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 | 令和元年11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)】

行事の時には、地域の方に参加して頂いたり、また 地域のボランティアの方に来て頂くなどしている。

#### 【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)】

事業所はショッピングセンターや病院が近くにあり、利便性が良い場所に位置する。『いっぱいの笑顔の中で 自分らしく 穏やかな日々を過ごす』の理念を掲げ、利用者が家庭的な生活環境で居心地よく過ごせるよう、また楽しい時間が提供できるよう努めている。ドライブや外食、散歩、シャボン玉遊び、体操、おやつ作り、本や紙芝居の読み聞かせなど取り組みの工夫をしている。また、買い物や食事など、利用者の思いや要望に対して、迅速・柔軟な対応に努めたり、居室の清掃を心掛けたりして、家族の信頼も得ている。ボランティアの受け入れや地域行事の参加に努め、地域に根差した事業所といえる。

### 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<br>↓該当するものに○印 |   | 項目 |   | 取り組みの成果<br>↓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<br>(参考項目:23,24,25)       | ○                     | 1. ほぼ全ての利用者の<br>2. 利用者の2/3くらい<br>3. 利用者の1/3くらい<br>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<br>(参考項目:9,10,19)   | ○                     | 1. ほぼ全ての家族と<br>2. 家族の2/3くらいと<br>3. 家族の1/3くらいと<br>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<br>(参考項目:18,38)             | ○                     | 1. 毎日ある<br>2. 数日に1回程度ある<br>3. たまにある<br>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<br>(参考項目:2,20)                     | ○                     | 1. ほぼ毎日のように<br>2. 数日に1回程度<br>3. たまに<br>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<br>(参考項目:38)                   | ○                     | 1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>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<br>(参考項目:4) | ○                     | 1. 大いに増えている<br>2. 少しずつ増えている<br>3. あまり増えていない<br>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<br>(参考項目:36,37)     | ○                     | 1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>4. ほとんどいない  | 66 | 職員は、生き活きと働けている<br>(参考項目:11,12)                                      | ○                     | 1. ほぼ全ての職員が<br>2. 職員の2/3くらいが<br>3. 職員の1/3くらいが<br>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<br>(参考項目:49)                  | ○                     | 1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>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<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>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<br>(参考項目:30,31)         | ○                     | 1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>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<br>2. 家族等の2/3くらいが<br>3. 家族等の1/3くらいが<br>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<br>(参考項目:28) | ○                     | 1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>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<br>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                            | 『いっばいの笑顔の中で 自分らしく 穏やかな日々を過ごす』を施設理念とし、住み慣れた地域で安心して住むことができ、地域の方との交流を持ちながら生活を継続していけるよう支援していく | 理念を大きく手書きでホールに掲示し共有している。職員は話し合いの機会を設け、月間目標を決めて理念の実践につなげている。  |                   |
| 2                  | (2) | ○事業所と地域とのつきあい<br>令和 元年10月1日   | 随時面会などに来て頂いています。また、地域ボランティアの方に来て頂き交流しています。  | 町内会に加入し、利用者と共に清掃活動に参加している。近隣の方と挨拶を交わし、野菜をいただく事もある。事業所の夏祭りには和太鼓や抽選会の催しに多数の地域住民が訪れた。歌や体操・踊りなどのボランティアや実習生を受入れ地域と交流している。 |                   |
| 3                  |     | ○事業所の力を活かした地域貢献<br>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                          | 地域包括の方から紹介を頂き、地域の方に向けての認知症講座をさせて頂いています。   |  |                   |
| 4                  | (3) | ○運営推進会議を活かした取り組み<br>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       | 地域に密着したサービスを行なうために、運営推進会議を行ない、地元・自治会・民生委員に意見を頂き、向上に努めている。                                 | 年6回、多くの参加を得て開催している。事業所の活動報告や意見交換を行い、事業所の周知と理解が得られている。参加者の知人の相談・地区の祭りの招待を受けるなど地域との交流や支援につながっている。                      |                   |
| 5                  | (4) | ○市町村との連携<br>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、町の研修に職員が参加しています。  | 事業所で困りごとがあれば市担当者や包括に連絡・相談し、介護保険の手続きはケアマネが行うなど連携を図っている。市の研修にも参加している。  |                   |
| 6                  | (5) | ○身体拘束をしないケアの実践<br>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 | 外部の研修への参加をし、社内研修にて伝達講習を行なっています。   | 身体拘束適正化委員会が設置されている。毎月職員でマニュアルを読み合わせたり、アンケートに答え、自分を振り返る機会を作っている。夜間のベッド柵の安全対策について、会議を開き身体拘束をしないケアに取り組んだ。               |                   |
| 7                  |     | ○虐待の防止の徹底<br>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       | 外部の研修への参加をし、社内研修にて伝達講習を行なっています。   |  |                   |

| 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 |
| 8  |     | ○権利擁護に関する制度の理解と活用<br>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    | 外部の研修への参加をし、社内研修にて伝達講習を行なっています。   |   |                   |
| 9  |     | ○契約に関する説明と納得<br>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                         | 利用前に見学に来て頂き、本人・家族が納得したうえで契約の説明を行ない理解して頂いています。                                 |   |                   |
| 10 | (6) | ○運営に関する利用者、家族等意見の反映<br>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                     | 運営推進会議を行なう。また、職員全員が窓口となり管理者へ報告、早急の対応に努める。                                     | 利用者の思いのままに生活してもらうために、利用者から要望が出れば、直ぐに反映させるなど迅速な対応を心掛けている。家族には集金時や面会時に意見を聞き、要望を申し送りノートで共有している。                      |                   |
| 11 | (7) | ○運営に関する職員意見の反映<br>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                                      | ケア会議、職員会議を行ない、意見や提案を聞く機会を設けている。   | 毎月の職員会議・必要時のケア会議で意見を聞いている。利用者の正月の一時帰宅や誕生日会への家族の招待など提案があり、家族へ働きかけ、支援に取り組んだ。勤務体制の要望には働きやすい職場となるよう時間調整するなど、配慮に努めている。 |                   |
| 12 |     | ○就業環境の整備<br>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1つ上の資格を目指せるような知識・技術を提案している。ケアの向上に関して、全員が意見を言える県境づくりをしていきたい。                 |   |                   |
| 13 |     | ○職員を育てる取り組み<br>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         | 外部の研修や、法人内の研修に参加し、その内容を報告してもらい、全員で共有している。研修や勉強会等、職員全員の希望を聞き、出来るだけ多く参加出来る様にする。 |   |                   |
| 14 |     | ○同業者との交流を通じた向上<br>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 | 研修会や勉強会などに参加し、交流を行なっている。  |   |                   |

| 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 |
| <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<br>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 | 利用者が納得できるまで話をしてから、利用して頂いている。また、不安なことがあれば、その都度お話を聞いている。                 |   |                   |
| 16                         |     | ○初期に築く家族等との信頼関係<br>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            | 利用する、しないに関わらず十分に傾聴し、何回も相談に対応している。また、面会時や行事で少しでも相談を受けられるようにする。          |   |                   |
| 17                         |     | ○初期対応の見極めと支援<br>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        | 必要としている情報提供が出来る様努めている。   |   |                   |
| 18                         |     | ○本人と共に過ごし支えあう関係<br>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                        | 家族に近い関係を築けるよう努力する。過去の事を少しでも聞き理解し、同じ目線で過ごすようにする。                        |   |                   |
| 19                         |     | ○本人を共に支えあう家族との関係<br>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         | 面会に来られた時は、本人の様子をお話している。昔はどうだったか、どのような生活週間だったかを聞き、本人が喜ばれるように一緒に考えていきたい。 |   |                   |
| 20                         | (8) | ○馴染みの人や場との関係継続の支援<br>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                     | 家族や、近隣の方・友人がよく面会に来られ、また手紙のやり取りをしている。また、住んでいた所や近隣にドライブに出ている。            | 元の近所の方や友人、お弟子さんなど面会時には湯茶の接待をしている。手紙や年賀状を出す・馴染みの美容院へ送迎する・昔子どもと遊んだ公園に行く等関係が途切れないよう支援に努めている。 |                   |
| 21                         |     | ○利用者同士の関係の支援<br>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                 | テーブルを囲んでいろいろな話が弾むようフォローしている。また、おやつ作りを行ない役割分担をし仕事をして頂いている。              |   |                   |

| 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<br>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                    | 利用者や家族に電話をしたり、訪問したりしている。また、入院をされている時には、面会に行くなどしている。                     |  |                   |
| <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<br>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   | 家族や利用者の話し合いを通じ、本人の思いを確認しつつ把握・検討に努める。家族や本人の思いや希望を聞き出来る限り意向に沿うよう取り組んでいます。 | 利用者のしぐさや行動、テレビ・新聞広告をきっかけに声掛けし、話しやすい雰囲気を作り、思いや意向の把握に努めている。言葉が出にくい方が買い物へ行くと生き生きとされる様子から意向を察知し支援している。             |                   |
| 24                                 |      | ○これまでの暮らしの把握<br>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                                       | 生活環境にあったサービスと提供出来る様努める。生活歴等を職員全員で共有し、不明な部分は家族から聞くよう努めています。              |  |                   |
| 25                                 |      | ○暮らしの現状の把握<br>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   | 本人の思いに沿った過ごし方をして頂くとともに、職員からの申し送りや本人とのコミュニケーションにより身心の状態を把握するよう努める。       |  |                   |
| 26                                 | (10) | ○チームでつくる介護計画とモニタリング<br>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 | 本人、家族・担当職員・看護師等とよく話し合いながら意見やアイデアを共有し作成している。                             | 入所前に家族から情報を収集し、カンファレンスを行い、医師の意見を取り入れ介護計画の作成をしている。毎月のモニタリング、1年又は変化時に計画の見直しをしている。家族への説明は面会時に行うが、自宅を訪問して行なう場合もある。 |                   |
| 27                                 |      | ○個別の記録と実践への反映<br>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                        | 日々の様子を介護記録に残し情報を共有するとともに計画の見直しに生かしている。定期的にケア会議を行ないケアの検討を行っている。          |  |                   |
| 28                                 |      | ○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化<br>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               | 一律ではなく、利用者、家族の要望に対して実状にあった柔軟な支援を行なっている。                                 |  |                   |

| 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<br>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                                      | 民生委員・ボランティアの人々と、年数回行事を行なっている。                              |  |   |
| 30 | (11) | ○かかりつけ医の受診支援<br>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                                  | 本人家族の希望を聞き、かかりつけ医に受診を行なっている。                               | かかりつけ医へは家族対応で受診し、困難な場合は事業所に対応する。歯科もかかりつけ医受診とするが、必要時協力医へ職員が同行している。夜間の連絡体制が整えられ、適切な医療を受けられるよう支援している。           |   |
| 31 |      | ○看護職との協働<br>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                          | 常に情報を報告して、その都度適切な介護・看護を受けられるようにしている。                       |  |   |
| 32 |      | ○入退院時の医療機関との協働<br>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。 | 病院関係者との連絡、見舞により病院・利用者との情報交換に努める。                           |  |   |
| 33 | (12) | ○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援<br>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  | 本人・家族との話し合いをしっかりと行ない、また主治医との話し合いも十分に行なう。スタッフで情報を共有し支援している。 | 事業所でできること、できないことを十分に説明し、家族やかかりつけ医などと情報共有している。事業所では看取りはしていないが、出来る限り事業所で見て欲しいと家族の要望があり、話し合いを重ねながら支援に取り組んでいる。   |   |
| 34 |      | ○急変や事故発生時の備え<br>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  | 応急救護の訓練を定期的に行ない、不明なことに関しても指導してもらっている。                      |  |   |
| 35 | (13) | ○災害対策<br>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  | 定期的に避難訓練を実施し、個々の利用者に合わせて避難を行ない、また地域との協力体制を築いている。           | 3ヶ月毎に夜間想定避難訓練を消防署立ち合いで行っている。応急手当講習会、通報・消火訓練も行なった。民生委員や地域住民の参加も得られ、地域との協力体制を築いている。水の備蓄があり、地震対策では、家具の固定を行っている。 | 災害時の人命を守る対策として、食料品の備蓄やテレビの固定・物品整理の徹底に期待します。 |

| 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<br>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                   | 言葉づかいに気をつけ、更衣の時やトイレ時のドアを必ず閉める様している。                            | 接遇のマニュアルを確認し、訪室時にはノックをするようにと声を掛け合っている。馴れ合いにならぬよう、利用者の気持ちを大切に一動作毎に声掛けを行うよう努めている。                           | 職員の個人情報の保管場所を検討すると共に、マニュアルの読み合わせだけでなく、ロールプレイング等を通して実践に沿った検討を行うよう期待します。 |
| 37                               |      | ○利用者の希望の表出や自己決定の支援<br>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                     | ドライブや、買い物など行き先を話し合ってから決めています。買物に行った際は、本人の欲しいものを購入出来る様取り組んでいます。 |   |  |
| 38                               |      | ○日々のその人らしい暮らし<br>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 | じっくりと観察し利用者の得意とする事(掃除・洗濯・炊事等)を職員と一緒に本人さんのペースに合わせて行なっている。       |   |  |
| 39                               |      | ○身だしなみやおしゃれの支援<br>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                                  | 利用者の好みに応じた服を着用し、また行事の際や外出時には化粧をしている。理美容室は、馴染みのお店に行っている。        |   |  |
| 40                               | (15) | ○食事を楽しむことのできる支援<br>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     | 利用者と一緒に野菜を切ったり、盛り付けを行なっている。                                    | 朝食は選択制で、苦手な食材は代替え対応もしている。買出し・片づけ・収穫した野菜の調理など一緒に行っている。月1回の外食や、誕生日・餅つきなどの行事食、ホットプレートでのおやつ作り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<br>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          | 水分補給を心がけ一日の水分量を記録している。好みに合わせた飲み物を提供している。                       |   |  |
| 42                               |      | ○口腔内の清潔保持<br>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                   | 食後は必ず声を掛けて行なっている。一人では難しい方には、個々で介助している。                         |   |  |

| 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 |
| 43 | (16) | ○排泄の自立支援<br>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                             | 排泄のパターンを知り、トイレ誘導をしたり、必要なら夜間ポータブルトイレを使用している。          | 排泄チェック表をもとに排泄パターンや時間で、声を掛け、トイレへ誘導し自立にむけた支援をしている。夜間は個々に応じた対応をしている。入院後尿意なくオムツ使用の方がトイレ誘導にて尿意を伝えられるまでに回復した。                |                   |
| 44 |      | ○便秘の予防と対応<br>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   | 排便表をつけ、牛乳・ヨーグルト・バナナ等の繊維の多いものを、おやつ等ととって頂く。            |  |                   |
| 45 | (17) | ○入浴を楽しむことができる支援<br>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                            | 入浴の順番は、利用者の希望に沿うよう行なっている。湯船に入って頂き、心身共にリフレッシュして頂く。    | 週3回午前を基本に入浴し、個々に湯を張替えている。日曜日には足浴ケアを行っている。希望でシャワー利用も可能である。柚子風呂や入浴剤を使用すると喜ばれる。職員は会話をしながら見守り、時に内緒話をする利用者があるなど楽しい時間となっている。 |                   |
| 46 |      | ○安眠や休息の支援<br>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  | 本人の希望に応じ、日中でも短時間ベッドに休んで頂いている。                        |  |                   |
| 47 |      | ○服薬支援<br>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   | 名前・日付・朝昼夕を目視確認し、分らない時は2人対応。内服の変更があった時は、申し送りで報告、確認する。 |  |                   |
| 48 |      | ○役割、楽しみごとの支援<br>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                            | ドライブ・買い物・散歩など気分転換を行なっている。また、職員とおやつ作りなども行なっている。       |  |                   |
| 49 | (18) | ○日常的な外出支援<br>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支援している | ドライブ・外食・散歩など希望に応じて行なっている。                            | ドライブや外食・買い物・花見・初詣など月1回のお出かけ支援をしている。また、おやつ持参で公園までの散歩、庭先でのシャボン玉遊びなど日常的に支援をしている。お盆に仏壇を拝むなど、家族の協力を得て柔軟な対応を心掛けている。          |                   |

| 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<br>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  | お金の管理は、基本職員で行なっているが、利用者の希望に応じて、買い物に同行している。                   |   |                   |
| 51 |      | ○電話や手紙の支援<br>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   | 本人の希望に応じて、手紙を書いたり電話をしている。                                    |   |                   |
| 52 | (19) | ○居心地のよい共用空間づくり<br>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 | 壁面に季節感のあるものを飾り、またその季節の花を生けている。                               | 台所と続く広く明るいリビングにはテーブルが中央に置かれ、調理中の音や香りなど生活感があり、居心地良く過ごせる空間である。壁には行事の写真や利用者と職員の手作りの季節感ある作品が飾られている。トイレなどには観葉植物が生けてある。窓からは街並みや広がる景色を見渡すことができる。 |                   |
| 53 |      | ○共用空間における一人ひとりの居場所づくり<br>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  | ホールにて談話をするなど、気の合った者同士、和気あいあいになれる様努力しています。                    |   |                   |
| 54 | (20) | ○居心地よく過ごせる居室の配慮<br>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  | リハビリ目的で作った折り紙などを自室に飾ったりと自由にされている。また、自宅で使われていたぬいぐるみや写真を飾っている。 | 広く明るい居室にはレンタルベッドと備え付けのタンスや机があり、寝具や写真・ぬいぐるみ・思い出の品々が持ち込まれている。居室には洗面台もあり自室で身だしなみを整えられる。清掃が行き届き利用者が居心地よく過ごせる居室の配慮となっている。                      |                   |
| 55 |      | ○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり<br>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   | 段差をなくし、手すりを設置している。また、トイレトーパーを見えるところに置き、ご自分で交換出来る様にしている。      |   |                   |

## 目標達成計画

作成日: 2020年 1月 16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        | 36   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者様のプライバシーの確保</li> <li>・職員訪問(訪室)時にロックがなかった。</li> <li>・職員の個人情報の保管場所</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪室時はロックか声掛けを行う。</li> <li>・職員連絡網等、誰にでも見える所に置くのではなく外部の人から見えない様に工夫する。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員同士での声かけ</li> <li>・保管場所の移動・工夫</li> </ul>                               | 1か月        |
| 2        | 35   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害対策</li> <li>・食料品の備蓄不足・テレビ等の固定</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・備蓄の確保</li> <li>・テレビ・棚の固定</li> <li>・物品の整理</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・本部と話し合い、備蓄の確保に努める</li> <li>・職員同士で協力し、棚の上の荷物の片付け、テレビ等の固定を行なう。</li> </ul> | 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<br>(↓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( )   |