

## 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 29 年 11 月 14 日

### 【事業所概要【事業所記入）】

事業所番号	3471501803		
法人名	株式会社 ハートランド		
事業所名	ハッピーハート		
所在地	広島県福山市高西町三丁目10番21号		
	電話番号	084-930-4120	
自己評価作成日	平成 29 年 9 月 18 日	評価結果市町村受理日	平成 29 年 12 月 6 日

※事業所の基本情報は、介護サービス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	
----------	--

### 【外部評価機関概要【評価機関記入）】

評価機関名	一般社団法人 みらい
所在地	広島県福山市山手町1020番地3
訪問調査日	平成 29 年 10 月 30 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）】

<p>認知症の症状によって自立した生活を送ることが困難な利用者に対して、地域や家族との関係性を保てるよう支援している。身の回りの衣服や物品は、家族の負担が多くなる程度に用意して頂いている。家族と職員が日頃より連絡をとることにより情報の共有を図っている。近辺にお住まいの家族の方は、定期的に本人の生活の様子を伺いに来ている。毎月、利用者の様子を担当職員から家族宛に手紙を送ることで、遠方でなかなか会いに来られない家族へも本人の生活の様子をお知らせできている。手紙には、生活の様子を、文章と共に写真も添付している。</p> <p>自社では「普通で快適～三者幸心～」を経営理念としている。三者とは本人、家族、職員、その他の関係者も含むものとし、「幸」「心」はユニット名である。「幸心」とは「刷新」の意味をかけており、いつも初心を忘れず新しいことへ取り組み、利用者が普通で快適な生活が送れるよう支援することである。具体的には、地域の行事への参加やドライブ、買い物等できるだけ施設から出て、外の雰囲気を楽しめたり、地域の方と触れ合えるよう支援している。施設内においては、職員と共に食事作りや洗濯、掃除等日常生活を導線とした支援を行っている。</p>
---

### 【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）】

<p>市の西部に位置し、住宅地の静かな住みやすい環境の中にある。理念の理解を全職員がぶれることのない様に理念会議を行ったり、会議録にも書かれ、統一したケアを実践すると共に利用者が自分らしく、安心して生活できるよう様、日々取り組まれている。常に寄り添い個々の思いに耳を傾け思いに沿える支援を心掛けている。家族にも安心してもらえる様に毎月各利用者の生活の様子を写真付きで報告し、常に状況把握をしてもらおうと共に家族との関わりを大事にし、信頼関係を築き、協力を得ながら共に利用者を支える様努められている。日常生活では利用者のできる事は共にし、その人の持てる力が発揮出来る場面作りを大切に役割を持って張りのある生活に繋がられている。地域との関わりも地域行事に積極的に参加し、顔見知りの関係づくりと多くの方と触れ合う機会を持ち地域の一員として交流できるよう努めている。医療面も内科、歯科、皮膚科等の往診があり、連携も取れている。職員に看護師がいる為、安心である。又、定期的に外出の機会を持ち、気分転換や五感刺激、楽しみ毎等の機会と共に思い出づくりができる様支援されている。職員も明るく、笑顔を絶やさず共に穏やかに過ごされ安心感のある事業所である。</p>
--

## 自己評価および外部評価結果

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 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	「普通で快適～三者幸心～」を経営理念としている。快適な生活を送れるよう常に刷新の考えを持ち、意見交換ができるようにしている。管理者職員共に理念を実践できている。	定期的な職員会議や研修会などで周知され、共有すると共に情報交換を行い、理念に沿ったケアを実践する様取り組まれている。会議録に理念が書き込まれている。掲示もされている。	
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	町内会に所属し、町内会の行事にも参加している。河川敷の清掃活動、敬老会等、利用者と職員で活動している。	地域行事(運動会、文化祭他)等に参加し顔見知りの関係に努めている。文化祭にはみんなで作成された作品を展示してもらっている。又、町内会にホーム便りを回覧してもらう等、地域の一員として交流できる様取り組まれている。チャレンジウィークの受け入れもされている。	
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	認知症指導者の研修受講者在籍しており、依頼を受けて中学校での研修、サロン等で認知症に関する研修を実施。また、地域包括で発足した「ちみつの会」では、研修や認知症カフェの活動等に参加。子ども110番登録、中学生の職業体験受け入れを行い、地域の中で役割が担えるよう努めている。		
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	事業所の取り組みや、利用者の日常の様子等を紹介している。入居状況や事故報告等の報告も行い、参加者からの意見を頂きサービスに生かしている。家族や行政、地域の方々にも参加案内を出し、不参加時は後日会議録を郵送している。	家族(複数名)、民生委員、包括支援センター等の参加の下、現状を多岐にわたり報告し、立場の違う方々の意見や要望を得、サービスに活かしている。日々の様子は写真を見てもらい、色んな場面での利用者の日々の生活状況を理解してもらっている。	
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	行政への届け出事項等は随時電話相談、来庁するなどしている。昨年、インフルエンザの流行時には市町村に対応等相談を行い、情報を得るようにしている。また、ラン伴等地域活動や運営推進会議への参加依頼等協力関係が築けるようになっている。	疑問点等があれば電話や出向いて相談している。又、感染症等の情報や対応の仕方などを聞きに行く事もある。更新時には取り組み状況等も伝え理解が得られる様努められ、協力関係を築くよう取り組んでいる。包括主催の勉強会にも参加し連携を取っている。老い方塾(認知症予防)へ講師として行かれている。	
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	1回/年以上研修を実施し、職員の周知を仰いでいる。基本、身体拘束はしないが、夜間転倒の恐れがある利用者に関しては家族に説明し、承諾のもとセンサーマットを使用している。玄関の施錠は夜勤者が一人になる時間帯のみ用心のため行っているが、日中は自由に出入りができる環境を整えている。	基本、身体拘束はしない方針である。内部研修も定期的に行い、禁止となる行為や弊害について正しく理解するよう取り組まれ職員同士で相談や声かけをし、連携を取り、見守りで対応すると共に要因について話し合い、抑圧感のないケアの統一に努めている。	
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	内部研修にて虐待研修を行っている。今後外部研修への参加予定あり。管理者から、職員同士でもその都度注意し、日頃から気を付けるようにしている。利用者に対して敬意を払うよう定期的に会議等で意識付けを行い、虐待防止に努めている。		

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
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	現利用者の中に成年後見人制度を利用されている方が数名おり、活用できている。		
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	契約時には重要事項説明書を用いて詳細に説明を行っている。契約者の質問に対し理解、納得を得られるよう時間をかけて分かりやすく説明している。また、後日利用しながら不明に思う際には、気軽に電話等で質問できるよう声掛けもしている。		
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	重要事項説明書には外部機関の相談窓口の記載を行い、自施設の玄関先に意見箱の設置も行っている。家族から職員に受けた意見、要望に関しては速やかに管理者へ申し送り、その都度対策を考え家族へその結果を伝えている。受けた意見、要望に関しては職員間で共有するようにしている。	利用料の支払いに訪問される際、状況報告を伝える中で意見や要望を聞くように努めている。それ以外の訪問時にも問いかけをされ意向や要望の把握に努めると共に日々の細やかな事でも電話で報告し、常に連絡し合い信頼関係を築くよう努めている。把握した意見等は職員に周知し運営反映させ、個々にも対応している。	
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	毎月、サブリーダー会議を行い職員の意見や困っている事、提案策を聞く機会を設けている。相談事などあれば随時、電話や相談室で個別に話をする機会を作っている。	日々気付きがあればその都度各ユニットのサブリーダーに伝えると共に申し送りにノートにも記録し、それぞれの意見は毎月のサブリーダー会議で提案、検討し反映させている。年2回個人面談もある。全体ミーティングでも聞く機会を設けている。	
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	2回/年は個別の面接を行っている。必要であれば随時個別で面接も行っている。個別に立てた目標の達成度を確認したり、やりがいが持てるよう努力や実績において賞賛し、共感する機会を持つようになっている。勤務においては勤務希望に対し柔軟に対応し働きやすい環境に努めている。		
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、その時に応じた内部研修を企画している。 外部研修では認知症実践者研修、緊急時の対応、技術向上のための研修等、積極的に参加を促している。勤務表作成時には研修の予定に応じて作成している。		
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	ケアマネジメント連絡協議会主催の研修には極力参加している。また、介護福祉士会には幹事として参画し、タウンソーシャル連絡会やキャラバンメイト連絡協議会にも定期的に参加し、常に新しい情報を入手するなど、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
<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 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	入所前に家族や関係機関より生活歴等の聞き取りを詳細に行っている。職員間で情報の共有を行えるだけこれまでの生活に近い支援ができるよう心掛けている。また、入所時は不安も多いものと思われるため、しっかり関わり表情や体調にも気を配っている。不安な時には話を傾聴するようにしている。		
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	入所希望の際、入所契約の際には不安に思っていることや困っている事等の聞き取りを行っている。入所後も面会の際にはサービスに対しての質問や要望等を伺い、ケアに生かしていくようにしている。直接、言いにくい方のために意見箱を設置している。		
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	入居前にGHでの生活が本人にとって適切かどうかを検討している。本人の状況に応じて他施設（小規模多機能、老健、医療機関等）の説明、提案等も行っている。また、現在、家族の要望により、自施設からデイケアへ2～3/週通っている利用者の方もいる。		
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	利用者自身の残存機能を活かした生活ができるように配慮した支援を行っている。食事作りや洗濯、掃除等一緒に行い、暮らしを共にする家族のような関係を築くことを心掛けている。		
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	日用品の買い物等、家族にも協力して持ってきて頂いている。支払い時の面会の際なども含め、本人に会う機会が多くなるような仕組みにしている。住み慣れた家への外出、墓参り、外泊等支援も実施可能な家族には協力頂いている。		
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	家族だけでなく、友人や住んでいた地域の方の面会もできるようにしている。また、住み慣れた家への外出・外泊も可能な家族には声かけし、協力頂いている。地域行事への参加も支援している。	お友達や近隣の方の訪問、以前の仕事仲間の人が来られる事もある。親せきやお孫さんも訪問される。また、希望で自宅近くまでドライブする事もある。自宅へ外泊や日帰りで帰られたり、家族と外食に行ったり、馴染みの関係が途切れない様、柔軟な支援をされている。地域行事に参加する事で馴染みの人と出会える機会もある。	
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	日常生活の中で、食事作りや洗濯ものたたみ等できることをみんなで手伝って頂くことで、他者との会話を通してコミュニケーションが取れるように支援している。散歩やドライブなど場所を変えて話題作り等配慮している。		

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	退去後も家族の相談があれば応じている。必要に応じて再入居の検討や、家族の要望に応じて他施設(小規模多機能、老健、医療機関等)への紹介等もやっている。		
<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 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	都度、本人の希望、意向を傾聴するように努めている。また、その希望や要望に応じてお出かけや買い物等の支援をしている。日常生活の中に楽しみが持てるように心掛けている。	日頃の会話の中や個別支援時、夜間眠れない時など、たわいない話の中で把握する事がある。口頭で言われる方も多く、食べたい物やカラオケボックス、コーヒー専門店に行きたい等の希望が出る。可能であれば出来るだけ要望に沿う様努めている。困難な方は行動や表情等から汲み取り本人本位に検討し対応している。	
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	入所前と入所時に本人の生活歴・サービス利用等を情報収集しフェースシートへ記入している。職員間で情報を共有し、今まで続けてきたことは入所後もできるだけ継続できるよう支援している。		
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	日々、観察・記録を行い現状の把握に努めている。毎月モニタリング、カンファレンスを実施し、本人の生活の様子や身体状態等の把握に努めている。		
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、主治医の情報によるアセスメントから担当者会議を行い、介護計画をケアマネジャーが作成している。必要であれば随時見直しを行うようにしている。	基本情報やアセスメント、本人、家族の要望を基に職員の意見も反映させ担当者会議で検討し作成している。モニタリングは毎月行い、個々の期間で定期的に見直している。状況変化があれば、その都度、現状に即した計画を作成している。家族の承諾も得ている。	
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	日々の様子は生活経過記録に記入し、職員間で情報を共有するようにしている。毎月、内部カンファレンスを実施し、職員それぞれの気づきや意見を踏まえて支援内容を見直ししている。		
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	本人のニーズが変われば都度、対応し検討している。例として、家族とお出掛けが難しい方に対し菩提寺へ職員と一緒に足を運んだり、もう一つの事業所間との交流をするなど柔軟な支援に取り組んでいる。		

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	天気の良い日は近所を散歩をしたり、町内会に所属していることにより、清掃活動や敬老会等の行事を通して馴染みの関係作りをしている。今後、地域の認知症カフェに参加予定としており、一人ひとりにあった支援を考えるように努めている。		
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	GHでかかりつけ医が決まっており、内科は2週間に1回、歯科は毎週1回、皮膚科は月に1回往診を実施している。他科受診に関しては家族の付き添いの元、受診可能。家族の要望であれば、職員対応も行っている。かかりつけ医とは、蜜に連携を図り、医師の指示に従っている。	協力医療機関の往診が月2回、皮膚科は4週に1回、訪問歯科支援もある。眼科は依頼すれば往診が可能である。かかりつけ医の場合は基本家族対応となっている。受診の前や結果等は適宜家族に報告している。職員の中に看護師がいる為安心である。	
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	職場内の看護師には、出勤以外でも24時間連絡が取れるようにしている。利用者の急変や状態変化、転倒事故(外傷)等あれば、看護師へ連絡相談している。看護師より必要に応じて主治医へ上申し、指示に従い受診等の対応をしている。		
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。	入院後も定期的に地域連携室に連絡し、現状の把握と退院後の本人のサービス利用について速やかな対応ができるようにしている。		
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、事業所ででき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	家族には契約時に指針に基づく対応を行うことを説明している。対象者が出た時には本人・家族の意向を確認し、重度化した場合の指針に基づき改めて説明と同意を頂く。主治医とも連携を図りながら、本人の思いを大切にしながら方針を考え、最期まで本人らしく暮らせる支援をチームで取り組めるようにしている。	利用開始時指針を基に説明し理解が得られているが、状況が変化した場合は再度出来る事できない事を説明し、家族の思いに沿う様努め、主治医から家族に説明してもらい、医師の指示を得て、方針を共有し対応する様取り組まれている。	
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	消防署の協力を得て避難訓練や防災訓練を実施している。緊急時の対応や心肺蘇生法においては研修へ定期的に参加している。		
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	年に2回火災訓練・防災訓練を実施している。年度内に夜間避難訓練の実施を予定としている。地域の防災訓練は今年度2月にある予定とのことなので職員と利用者と一緒に参加し理解を深めるようにしている。	年2回、通報、消火、避難誘導等の訓練を消防署指導の下、実施している。地域の方の参加は得られていない。今後地域の防災訓練に参加し、協力と理解が図れるよう取り組む予定である。訓練後は反省会も行い次の訓練に活かしていきたい。	職員だけの避難誘導の限界を踏まえ、地域住民や警察署、消防署との連携を図ると共に災害時対策に関する話し合いを運営推進会議で議題とし理解を求める働きかけを行い、協力体制強化に繋げられる取り組みに期待したい。

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 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	研修や職員間の振り返りを行い、利用者一人ひとりを尊重し、目線を合わせて声掛けするよう努めている。馴染みの関係を構築する上で言葉に遠慮がなくなることもあるが、節度をわきまえて接するよう職員同士でも注意し合いながら対応している。	研修や会議等で、一人ひとりの尊厳を大切に、又、馴れ合いになっても節度ある言葉かけや対応をするよう周知している。気付いた時は注意し合うと共に勉強会等で振り返る機会を持ちプライバシーの確保に努めている。	
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	日常生活の中で、自分で選択する場面を設けている。例えば、飲み物であったり、入浴時の服の洗濯や食事は何が食べたいか選んでもらう等働きかけている。		
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	食事・水分補給の時間は決めているが、本人の体調、気持ちに合わせてその都度柔軟に対応するようにしている。定期的な外出機会を設けるようにしており、その際には会話する中で出てきた場所や本人の希望する場所へ行くこともある。		
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	起床時には鏡で自分の顔を見て頂くよう支援している。男性は髭剃りを毎日促している。女性にはマニキュアを塗るなど、女性としての楽しみが持てるよう心掛けている。また、有償ボランティアの美容師に依頼し、定期的に散髪できる仕組みを設けている。		
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	3食手作りで利用者にして頂くことができながら、一緒に準備・片付けを行っている。誕生日の日にはその方の食べたいものを聞いて作ったり、食材に旬のものを取り入れながら食事でも季節を味わえる工夫もしている。	職員も同じ物をテーブルを囲み、食を促す声かけや支援をしながら、楽しく家族の様に和やかな雰囲気での食事時間である。できる方には下ごしらえや盛り付け、下膳、食器洗い等してもらい役割を持ち、張りのある生活に繋がっている。刻み等身体状況に合わせた形態となっている。胃ろうから改善された方がいる。	
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	家庭で作る料理と同等のためカロリー計算まではできていないが、主菜一品、副菜二品を心掛けできる限りの配慮をしている。苦手な物やアレルギーのある方には代替え食の準備を行い、一日に必要な食事・水分が摂取できるようその都度工夫している。		
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	毎食後口腔ケア実施している。義歯の方は定期的に洗浄剤使用し、清潔保持に努めている。また、定期的な歯科医の訪問診療により、口腔内のチェックや歯磨き指導をしてもらっている為口腔状態は良好に保つことができています。		

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	日中常時紙パンツや尿取りパットを使用している方も排泄パターンを観察し、日中だけでも布パンツを使用したり、パットを小さいタイプのものに変更したりと、できる限り心地よいおむつ内環境に配慮している。	排泄パターンを把握し、個々の時間帯で声かけトイレでの排泄に努め、リハビリから布パンツに変えてもらい、生活習慣と気持ち良く排泄出来る事と座位や立位をする事で機能維持にも繋げると共に習慣を活かした支援に努めている。自立の方もおられる。	
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	こまめな水分補給と適度な運動ができるよう意識はしているが、徹底しきれていない部分もある。排泄チェックは確実にし、食事・運動で不十分なところは主治医と相談しながら薬剤コントロールを行っている。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	入浴日は個人個人で固定しているが、順番は本人のタイミングに合わせて行っている。体調不良や気分によりどうしても入れない場合は時間をずらしたり、翌日に変更したり、随時対応している。個人のペースでゆっくり入れるよう一人ずつ、個別で対応している。	週3回、午後の時間帯となっている。湯温や順番の希望があれば思いに沿うようにしている。拒否の方には対応担当を変えたり、タイミングや声かけの工夫を行い、清潔保持に努めている。足浴や清拭も適宜行い、血行促進に繋げている。	
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	ご本人のペースで休みたい時に居室へ戻って頂いている。気持ちよく休めるよう室温管理も随時行い、適温を保っている。夜間は2時間ごとに巡回を行い、異変に速やかに気付けるよう配慮している。		
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	居宅療養管理薬剤指導を利用しており、薬剤師との連携が密に取れている。そのため、薬変更時の説明や服用に関する注意事項等もその都度確認できている。また、変更時はその都度ご家族への説明も行い、薬局、事業所、家族間で情報共有できるように配慮している。		
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	正月には初詣に出かけたり、季節の花を見に行ったり、昔行っていたと懐かしまれる場所へ出かける行事を企画したり、一人ひとりに合った企画で気分転換できるよう支援している。日常的にも生活動作の中で得意なところを見つけ、手伝って頂きながら役割ある居場所づくりに努めている。		
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	天気の良い日には周辺の散策に出かけたり、日用品の買い物等があればドライブがてらに一緒に出掛けたりしている。家族が本人と出かけたいた時にはいつでも出かけられるよう支援しており、2～3人/月程度は家族との外出を楽しまれている。	四季の外出や少し遠出の外出(アジサイ寺、サービスエリア等)もされている。また、色々な地域行事にも参加している。天候の良い日には周りを散歩する等、できる限り外気に触れる機会を多く持ち、楽しみ、気分転換、五感刺激となる支援に取り組まれている。希望で買い物やドライブ等楽しめる事もある。又、家族と外食に出かけられる方もいる。	



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	日用品やおやつ等希望があれば、買い物代行することが殆どではあるが、本人の希望があれば家族了解のもと自己管理で財布を所持されている。		
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	家族の声が聞きたいと言われるときには電話をかけ対応できるようにしているが、自発的に希望を言われることは実績として殆どない状況である。1回/年、年賀状は本人が書いたものを家族あてに出すよう工夫している。		
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	2回/日清掃行い、清潔な環境に努めている。汚れたときはその都度清掃している。廊下や玄関先に季節に応じた飾りをしたり、配置換えをして食事の空間、居間のスペースが確保できるよう工夫している。ゆったりとした気持ちで過ごせるよう居心地の良い空間作りに努めている。	リビングも広く、大きなソファも置かれ、手作りカレンダーもあり、時の認識に繋がれると共に手作りの装飾品がその時々季節を感じる事が出来る。室内も明るく嫌な匂いや危険箇所もなく、居心地良く安心して過ごせる共有空間である。又、清掃が行き届いている。	
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	一人の空間が好きな方には孤独感がないように配慮しつつ、他利用者の視線が気にならないよう居場所を確保している。また、日中、夜間とも安全に配慮しながら、自由に自分の部屋と共用空間を行き来できるようにしている。		
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	入居時に本人が過ごしやすいよう必要なものを家族が揃えて下さっている。使い慣れたものを持ち込まれていたり、家族の写真を飾ったりして環境にも気配りしている。また、生活する中で必要となったものはその都度家族と相談しながら、購入したり、整備したりしている。	テレビ、家具(たんす、いす)、収納ケース、家族との思い出の写真等が持ち込まれている。家族との写真は家族を身近に感じる事が出来る。又、作成された作品も飾られ、ご自分の使いやすいように、こだわりを持ったレイアウトをされ、その人らしさが感じられると共に清潔に保たれ居心地良く過ごせる様配慮されている。	
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	自室が分かりにくい方が多いため、各部屋に表札を用意している。立ち上がり時に介助バーが必要な方には介助バーを設置し、内出血傾向の方にはサイドレールカバーを作るなど、個人に適した環境を目指して工夫している。		

V. サービスの成果に関する項目【アウトカム項目】

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	○	①ほぼすべての利用者の	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ほぼすべての家族と
			②利用者の2/3くらいの				②家族の2/3くらいと
			③利用者の1/3くらいの				③家族の1/3くらいと
			④ほとんど掴んでいない				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	○	①毎日ある	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数日に一度程度ある				②数日に1回
			③たまにある				③たまに
			④ほとんどない				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ほぼすべての利用者が	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広がったり深まり、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利用者の2/3くらいが				②少しずつ増えている
			③利用者の1/3くらいが				③あまり増えていない
			④ほとんどない				④全くない
59	利用者は、職員が支援することで生き活きた表情や姿が見られている	○	①ほぼすべての利用者が	66	職員は生き生きと働けている	○	①ほぼ全ての職員が
			②利用者の2/3くらいが				②職員の2/3くらいが
			③利用者の1/3くらいが				③職員の1/3くらいが
			④ほとんどない				④ほとんどない
60	利用者は戸外の行きたい所へでかけている	○	①ほぼすべての利用者が	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				②利用者の2/3くらいが
			③利用者の1/3くらいが				③利用者の1/3くらいが
			④ほとんどない				④ほとんどない
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ほぼすべての利用者が	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利用者の2/3くらいが				②家族等の2/3くらいが
			③利用者の1/3くらいが				③家族等の1/3くらいが
			④ほとんどない				④ほとんどできていない
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、安心して暮らしている	○	①ほぼすべての利用者が				
			②利用者の2/3くらいが				
			③利用者の1/3くらいが				
			④ほとんどない				

(別紙4(2))

事業所名: ハッピーハート

## 目標達成計画

作成日: 平成 29 年 12 月 1 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	35	運営者が変わり、災害対策に於いて地域との協力体制が不十分である。	住民や警察署、消防署との連携を図り、運営推進会議にて、課題として取り上げ災害対策体制強化につなげる事ができる。	地域の防災訓練に参加し馴染の関係づくりを行う。運営推進会議で課題とし町内会の方や行政の方と一緒に話し合いを重ねていく。	6ヶ月
2					
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。