

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 23年 1月 27日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	3490200296		
法人名	株式会社ニチイ学館		
事業所名	ニチイのほほえみ広島長楽寺		
所在地	広島市安佐南区長楽寺1-24-17 (電話)		
自己評価作成日	平成23年1月1日		
評価結果市町受理日	平成 年 月 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）】

利用者一人一人の気持ちや要望に、しっかり耳を傾け共感し、受容するよう心がけている。気持ちに寄り添い受け入れ、安心とやすらぎを感じていただき職員と生活を共にされる事で、自然になじみの関係を築くように努めている。また、チームケアを重視し、ケアのアセスメント、ケアプラン、モニタリングのプロセスを全職員が共有した上で、利用者の状態の変化に合わせて尊厳あるなじみの暮らしの継続を支援している。

※ 事業所の基本情報は、介護サービス情報の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UR	
------------	--

【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 NPOインタッチサービス広島
所在地	広島市東区福田1丁目167番地
訪問調査日	平成 23年 1月 26日

【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）】

○利用者一人ひとりの「思い」をよく聞く、職員の気持ちを受け入れてもらう、「馴染みの関係」を築くケアが目指されている。この姿勢は管理者以下、全職員に徹底されており、「同じ目線で聞く」「明るい顔で接する」ケアが実践されている。
○詳細な課題設定と木目細かいモニタリングが特徴で、設定された課題は定期的に、徹底したフォローと評価が行われ、次の計画見直しにつなげられている。精度の高いケアが目指されている。
○法人によるバックアップ体制が充実している。満足度調査、マニュアル整備、職員教育、キャリアアップ制度など、事業所運営の強い支えとなっている。地域との交流も深まっており、住み慣れた街で、笑顔の職員と寄り添う生活が営まれている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏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。	法人理念の下、「ほほえみ長楽寺の誓い」を設定し毎朝朝礼時に唱和し理念を共有している。利用者が地域の一人として穏やかに暮らせる様、毎月毎週の目標を設定しその実現を目指して取り組んでいる。	法人社是や理念を踏まえた、ホーム独自の理念が設定されている。朝礼での唱和を始め、あらゆる機会をとらえ、繰り返し徹底がはかられ、全職員で共有されている。毎月の目標にも織り込まれ、その実現を目指した取り組みがなされている。	
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人として日常的に交流している。	町内会に入会し、町内会の新年会・地域一斉清掃・町内夏祭りなど地域行事に積極的に参加すると共に、日常的な挨拶や時候の挨拶を交えた雑談など日頃のご近所付き合いを大切にしている。	町内会にも入り、地域行事(一斉清掃、祭りなど)には出来るだけ参加するようにしている。また、地域の一人として、ご近所との触れ合いや挨拶を大切にすることで、最近では花が届いたり、ちよと立ち寄ってもらったり、交流が深まっている。	
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。	地域の高齢者の方々に役立つ取り組みはできていない。人材育成の貢献として実習生の受け入れは積極的に行っている。		
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。	ご家族・町内会役員や地域の方・民生委員・地域包括支援センター職員などを構成員として、2ヶ月に1回開催している。主としてホームの行事・お知らせなどの報告や問題点に関する取り組み状況の報告や問題提起をし、意見や助言を頂くようにしてサービスの向上に活かしている。	2ヶ月に1回開催されている。出席者は町内会役員、地域の方、民生委員、地域包括センター職員、ご家族等で、ホーム運営、活動状況、地域との交流状況報告などの他、災害時救出支援要請も行っている。相互に意見交換しながら、評価や助言を頂き、サービス向上に活かしている。	
5	4	○市町との連携 市町担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実績やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取組んでいる。	支店のヘルスケア課を通していろいろと問い合わせを行い、出来るだけコンタクトを取るようにしている。また、運営推進会議開催案内も毎回送付し出席の要請をしている。	法人広島支店を通して市の介護課、事業所は区の長寿課に対し、届出や問題点の確認を行なうことでつながり強化に努めている。運営推進会議開催案内や議事録も毎回送付している。市主催の研修会には必ず参加している。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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。	身体拘束に関する研修等により全ての職員が正しく理解している。但し、緊急止むを得ない事由のある利用者については、ご家族の同意を頂いた上で実施しているケースがある。	身体拘束をしないケアを正しく理解し実践されており(止む得ぬ場合ご家族の了解を得て)、そのための研修や勉強会も行なわれている。日中玄関は施錠されていない。1階出入り口は施錠することも多いが、可能な限り開錠時間を増やすべく努力している。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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。	高齢者虐待防止研修を定期的に行い、理解浸透を図り法令順守に向けた取り組みを行っている。事例を取り上げ問題提起話し合い、意識の向上に努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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。	成年後見制度の研修は行っているがまだ力不足の為、職員が対応する事は難しい状態であるので管理者が対応している。		
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。	契約時には事業所でのケアに対する取り組みや利用料金、起こりうるリスク等、また、利用者の状態の変化により契約解除に至る場合等を含み、詳しく丁寧に説明し同意を得るようにしている。また法改正や運営規定変更等による契約の内容に変更がおきるときも、会議を開催又は個別に説明をして同意を得ている。		
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並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。	利用者や家族の言葉や態度から、その思いを察する努力をし、その時々不安や意見等は各ユニットで情報共有をして各ユニット毎で話し合いを行い、利用者本位の運営を心がけている。	面談時など、日頃から利用者やご家族とのコミュニケーションを大切にするとともに、日常の言動や態度から「思い」を察するよう努力している。利用者やご家族の不安や意見が出ればユニット毎で共有し、話し合いの上、運営に反映させている。	年数回でも「ホーム便り」を作成し、ご家族宛、定期的に配布されるよう望みたい。
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。	ホーム会議・ユニット会議でミーティングやテーマを決めて勉強会を行い、意見や提案を聞くようにしている。個別面談も定期的または必要に応じて適宜行っている。管理者は日頃からスタッフとコミュニケーションを図るよう心がけ、職員の意見や要望を聞くように心がけている。	ホーム会議やユニット会議での意見収集の他、管理者は日頃の話し合いを通じ意見や要望を聞くように努めている。また、キャリアアップを目的とした定期的個別面談も行われている。意見は可能な限り運営に反映させ、意欲向上につなげている。	
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。	一定基準による昇給制度あり。 処遇改善手当を毎月、処遇改善一時金を年1回2月に支給。		
13		○職員を育てる仕組み 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。	社内研修では、入社時の導入研修(時給者含む)や管理者研修が定められており、ホーム内では日常的に学ぶ事を推進し、ホーム会議等で各テーマを決めて勉強会を行い、介護従事者としての質の向上を図っている。社外で開催される研修情報も提供し、なるべく多くの職員が受講するよう促している。		
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つくり、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組みをしている。	管理者は他のグループホームを訪問し見学させていただいたり、同業者の方と意見交換させていただき、サービスの質の向上を意識した取り組みを行っている。職員間の交流等の取組みは出来ていない。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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 サービスの利用を開始する段階で、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。	事前面談で生活状態・心身状態を把握するよう努め、必ず直接本人に会ってご本人の思いに向き合い、ご本人の不安を理解しようと努め、ご本人に受け入れられる様な人間関係に努めている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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。	利用者をとりにまくご家族の状況など、これまでの経緯について聞くようにしている。ご家族が求めているものを理解し、どのような対応が出来るかを事前に話し合いをしている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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。	相談時、ご本人やご家族の思い・状況を確認し、相談を繰り返す中で信頼関係を築きながら支援の提案をしている。		
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置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている。	若い職員などは利用者から料理方法やしきりなど学ぶなど、日常生活の中で家事等利用者の得意分野で力を発揮してもらい、共に暮らす仲間として利用者の喜怒哀楽に寄り添い支えあえる関係造りに留意している。		
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置かず、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。	日々の暮らしの出来事や気付きの情報共有に努め、利用者を一緒に支えるためにご家族と相談話し合い、ご家族と同じような思いで支援するよう努めている。		
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。	入居前にも面会や電話の取次ぎなど予想される事の聞き取りを行い、友人・知人・親戚等との面会も自由に行って頂いている。一人一人の生活習慣を尊重しており、馴染みの人とは継続的な交流が出来るよう働きかけている。	入居前に、出来るだけ情報を聞き、親戚、友人・知人などの馴染みの関係を大切に、電話をかけた面会したり、馴染みの場所を訪れたり、ご家族と一緒に支援している。	
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ご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。	利用者同士の関係や生活習慣を見極めた上で、リビングでの席を決めたり、利用者同士の関係が上手くいくように職員が調整役となって支援している。		
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。	退去後の様子を電話で尋ねたり、退去先を訪問したりとご家族の相談や支援に応じている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	○思いやりや意向の把握 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。	日々の生活での言動から利用者の思いを察し、ミーティング・カンファレンス等で、その思いについて情報交換・把握し、本人の意向に添える様努めている。	入居時、基本情報は出来るだけ詳しく聞き、センター方式の情報シートに詳細に記録されている。その後も、利用者の日常生活の言動や態度から「思い」を察し把握に努めている。情報は共有化し、可能な限り本人の意向に沿った生活が出来よう心がけている。	
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。	入居後も折に触れご本人や家族から生活習慣を聴くなど把握に努めている。		
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。	介護記録やミーティングなどで1日の様子や気付きを申し送っている。又、生活のリズムの理解に努めると共に、有する力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。	ご本人やご家族には日頃のかかわりの中で、思いや意見を聞き反映させている。また定期的にカンファレンスを開催し、課題の克服に向け活発に意見を交換し、それを元に介護計画を作成している。	基本情報シートを元にご家族、関連職員で話し合い、意見を出し合って介護計画は策定されている。また、定期的なモニタリング会議で課題の進捗フォロー・評価を厳格に行なった上で、その後の計画見直しが行なわれている。なお、状況変化や家族の要請があれば、その都度計画見直しも行なっている。	
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。	個別に介護記録を作成し、身体的状況及び日々の暮らしの様子や本人の言葉・出来事を記録している。職員の気付きも記載し、職員間の情報共有を図っている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 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。	問題が発生するとミーティングやカンファレンスで話し合い、利用者が安心して暮らせる様な支援が提供できるようにしている。		
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。	近隣の方、民生委員、地域包括支援センター、消防署等地域の方々にご協力いただく中で、町内会行事に利用者に参加し地域の方々との交流を行っている。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 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。	事業所の協力医を除き基本的にご家族対応とし、ご家族の協力のもと、利用者がかかりつけ医での受診がスムーズに出来るよう日常の情報提供等支援に努めている。	協力医以外、利用者、ご家族の希望があればかかりつけ医での受診支援も行なわれている。ご家族の対応が原則であるが、スムーズな受診が出来るよう、日常の情報提供など全面的に支援している。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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。	日々の朝礼、ミーティングを通して一人一人の様子について皆が把握できるようにしている。また、特に注意を払って配慮すべき点は細かく連携をとるようにし、往診時や受診時に看護士に相談や助言を受けている。		
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、また、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。又は、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。	入院時にはご本人の支援方法に関する情報を医療機関に提供し、病院関係者との情報交換・相談に努めている。また、職員が入院先に度々見舞いに行き、ご家族との情報交換にも努めている。		
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。	重度化した場合、ご家族・主治医を交えて話し合いを行っている。グループホームで出来る事出来ない事ははっきりと伝え、その中で状態の変化がある毎に、ご本人の思いやご家族の気持ちの変化に注意を払い、支援につなげている。	重度の利用者には、出来るだけ早い時期にご家族、医療機関を交えて話し合い対応方針を決め、共有している。出来ること出来ないことをはっきりさせ、その中で最善の対応が出来るよう取り組んでいる。また、看護取り経験はない。	
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。	救急救命の講習を受講。応急手当の方法等は研修を行っており職員は把握している。緊急時の対応は全ての職員に周知徹底している。		
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。	消防署の協力を得て避難訓練を行っている。避難経路や避難場所を掲示確認し、消火器の使用方法等訓練を定期的に行っている。又、町内会に災害時の協力要請をしている。	消防署の協力を得て年2回避難訓練をおこなっている。また、町内会にも災害発生時の救出協力要請を行なうと共に、次回2月の避難訓練には参加いただくようお願いしている。	災害発生時の近隣連絡網づくりや地域合同避難訓練実施など、救出協力体制づくりの具体化を期待したい。
36	14	○一人ひとりの人格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。	利用者のお気持ちや要望にしっかり耳を傾け、共感し受容している。また、一人一人に合った声かけをしている。	誇りやプライバシーを損なわず、一人ひとりに配慮した声かけや「否定しない」対応に努めている。個人情報管理については、運営規程やホームページにも明記され徹底されている。	
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。	利用者のご自身で出来る事を見つけ出し、本人のペースにあわせて声かけ、些細な事でも本人が決める場面を作り、自己決定する事の喜び・満足感へ導いている。		
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。	一人一人のペースを尊重し、そのときの状態や環境に配慮しつつ、押し付けにならないように提案しながら、思いを汲み取り支援している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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。	着替えはご本人の好みで整えられるよう支援している。自己決定が難しい方は温度調整に気をつけながら、職員と一緒に考えて入居者の気持ちに沿った支援が出来るようにしている。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている。	利用者と職員と一緒に下膳や食後の片づけを行い、一日の大切な活動のひとつになっている。献立の意見も出してもらい、取り入れている。	職員と一緒に食事は行なわれていないが、適切な介助が行なわれ、ゆったりとした食事になっている。利用者の意見を献立に取り入れたり、準備や片付けを一緒に行なうなど、食事が利用者にとって、一日の大切な活動の一つになっている。	
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。	食事・水分の摂取状態をチェック表に記録し、職員が情報共有し摂取量を確保出来るようにしている。またトロミ剤を使用したりキザミ食・ミキサー食等個人の状態に応じた食事が出来るよう支援している。		
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。	歯磨きの声かけを行い、利用者の気持ちに配慮しつつ、力に応じて職員が見守ったり、介助を行っている。就寝前は義歯の洗浄を行っている。		
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向けた支援を行っている。	排泄チェック表を活用し、一人一人の排泄パターンや習慣を把握し、日中は下着に尿パットの使用で生活出来るよう支援したり、声かけにより定期的にトイレでの排泄が出来るよう支援している。	時間や習慣など一人ひとりの排泄チェック表をつくり、声かけによる誘導をしながら定期的なトイレで排泄してもらうよう支援している。	
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。	利用者一人一人の排泄の有無の記録をしており、水分摂取・食事の工夫・体操等で体を動かし自然な排便が出来るように支援している。		
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、個々に応じた入浴の支援をしている。	利用者の体調を確認し清潔が保てるように一人一人の希望やタイミングに合わせて入浴の支援をしている。	最低2日に1回を目途(実際は週2～5回になっている)に、午前・午後、利用者の希望に対応できる体制にある。利用者の体調に応じ、一人ひとりの希望やタイミングにあわせて入浴してもらうよう支援している。	
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。	1日の生活リズムを整えられるよう、一人一人の体調や希望等を考慮し居室やリビング・和室で自由にゆとりと休息が出来るよう支援している。		
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。	利用者全員の薬局発行の薬の説明書をファイルに整理し内容を把握できるようしている。また、服薬変更や内容変更の際は受診記録や連絡帳に記録し、全職員が周知徹底している。服薬時は服薬担当者と服薬確認者の二人が確認の上、利用者にも名前・日付・時間の確認をし、きちんと服薬出来ているか飲み込みまで確認している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	一人一人のもっている力を発揮して貰えるように、お願い出来るような仕事を頼み、感謝の気持ちを伝えるようにしている。		
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。また、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。	天候、本人の気分や希望に応じて外気を肌で感じて頂き、心身の生活につながるよう散歩・買い物等に出かけるようにしている。	利用者の体調、天気を見ながら近隣散歩、買い物、地域行事への参加など、出来るだけ外気に触れる機会を増やすよう努力している。	外出頻度減少の傾向にある。散歩など日常外出機会が更に増えるよう、一層の工夫を期待したい。
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。	基本的にはトラブルや不穏を招くことからホーム内でのご本人の現金の所持はして頂いていないが、個人の買い物等希望があれば、家族よりお預かりしているおこづかいを買い物先で渡し自分で支払いをして頂けるよう、お金を渡すなどの工夫をし、スタッフが支援している。		
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。	ご本人の希望があれば、ご家族に確認した上で電話が出来るよう支援している。手紙や年賀状のやり取りも出来るよう支援している。		
52	19	○居心地の良い共用空間づくり 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。	対面式キッチンと一体的になった開放的なリビングに落ち着いた和室も併設されており、懐かしい台所において、心地よい音楽等、程よい大きさと明るさで過ごし易いスペースとなっている。浴室やトイレも使い易く配置されている。玄関や室内には絵画や手作りの飾りを配し、家庭的な雰囲気になっている。	リビングは明るく清潔である、1階はウッドデッキ、2階はバルコニーにつながり眺めもよく、開放的である。落ちついて過ごせる和室、浴室やトイレも使い易く配置されている。玄関や室内には季節の飾り付け、利用者の作品もあり、全体としてゆったり、居心地よく過ごせる共有スペースとなっている。	
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。	和室を設置したり食堂のテーブルや椅子の他にソファや小さなテーブルを置いたりして一人で過ごしたり利用者同士でくつろげるスペースを作っている。		
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。	利用者にとって使い慣れた家具や生活用品が持ち込まれている。また、好みの作品や写真も飾られ掃除も行き届いており、利用者がそれぞれ居心地よく過ごせるスペースとなっている。	何もないさっぱりした部屋から、いろいろ使い慣れた生活調度品、思い出の品が持ち込まれ飾られた部屋までさまざまであるが、いずれも清潔であり、利用者にとって安全で、居心地よく過ごせる居室となっている。	
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」や「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。	車椅子対応のバリアフリー設計で共有部分や浴室トイレ内に手すりを設置し、出来る事は自分でして頂けるよう利用者の安全確保と利用者を意識した配置をしている。		

V アウトカム項目(こすもすユニット)			
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ほぼ全ての利用者の ②利用者の3分の2くらいの ③利用者の3分の1くらいの ④ほとんど掴んでいない
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 ②数日に1回程度ある ③たまにある 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ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
60	利用者は、戸外への行きたいところへ出かけている	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
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ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
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	○	①ほぼ全ての家族と ②家族の3分の2くらいと ③家族の3分の1くらいと ④ほとんどできていない

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	○	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
65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係やとのつながりの拡がりや深まりがあり、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
66	職員は、生き活きと働けている	○	①ほぼ全ての職員が ②職員の3分の2くらいが ③職員の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1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3分の2くらいが ③家族等の3分の1くらいが ④ほとんどできていない

V アウトカム項目(ゆりユニット)			
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ほぼ全ての利用者の ②利用者の3分の2くらいの ③利用者の3分の1くらいの ④ほとんど掴んでいない
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 ②数日に1回程度ある ③たまにある 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ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
60	利用者は、戸外への行きたいところへ出かけている	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
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ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
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ます	○	①ほぼ全ての家族と ②家族の3分の2くらいと ③家族の3分の1くらいと ④ほとんどできていない

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	○	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
65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係やとのつながりの拡がりや深まりがあり、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
66	職員は、生き活きと働けている	○	①ほぼ全ての職員が ②職員の3分の2くらいが ③職員の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1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3分の2くらいが ③家族等の3分の1くらいが ④ほとんどできていない

3 サービス評価の実施と活用状況

事業所の外部評価の実施と活用状況について振り返ります。
「目標達成プラン」を作成した時点で記入します。

【サービス評価の実施と活用状況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 利用者への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を説明するとともに、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踏まえて、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、事業所が努力・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 市町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話し合い、「目標達成プラン」を作成した
		<input type="radio"/>	② 「目標達成プラン」を利用者、利用者家族や運営推進会議へ説明し、協力やモニター依頼した（する）
		<input type="radio"/>	③ 「目標達成プラン」を市町へ説明し提出した（する）
		<input type="radio"/>	④ 「目標達成プラン」に則り、目標を目指して取り組んだ（取り組む）
		<input type="radio"/>	⑤ その他（ ）

2 目標達成計画

事業所 ニチイのほほえみ広島長楽寺

作成日 平成 23 年 1 月 28 日

目標達成計画は、自己評価及び外部評価をもとに職員一同で次のステップへ向けた取り組み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にならないよう、事業所の現状に合わせた取り組み課題を取り上げ、優先順位を決め目標達成に向けた具体的な取り組み内容を記入してください。

【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	49	外出の機会が少ない。	利用者と戸外へ出かける機会を設ける。	日常業務の中で時間をどのように捻出するか具体的に考える。(業務の何かを中止し、外出の機会を持てるように工夫する。)	前向きに早期達成を目指す。
2	35	災害時、支援を要請をする近隣の方々の協力体制作り(連絡網)の具体化を図る。	災害時支援連絡網の作成。	地主のオーナー様にお力添えいただき、近隣の方々にご理解ご協力をお願いします。	前向きに早期達成を目指す。
3		ご家族へ「ほほえみ便り」を配布出来ていない。	定期的に「ほほえみ便り」を配布する。	年3回「ほほえみ便り」を配布する。	平成23年度4月より開始。
4					
5					

注1) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注2) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。