

### 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	3390101933		
法人名	株式会社メディウエル		
事業所名	グループホーム西大寺中央(すずらん)		
所在地	岡山市東区松新町16-1		
自己評価作成日	令和3年9月25日	評価結果市町村受理日	令和4年3月2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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/">http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/</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3年11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)】

・食べることは入居者様にとって楽しみの一つであると考え栄養士の立てた献立を参考に、温かくて美味しい手作りの食事をお出ししています。  
 ・月に1.2回「おばあちゃんの台所」として入居者様と一緒に食べたい物も取り入れています。  
 ・畑で野菜作りもしており草抜きから始めて土を耕し苗を植え、出来た野菜を収穫し、食材にも取り入れています。  
 ・「その人らしさ」を大切に、ご自分で出来る事、したい事をお手伝いさせて頂き、穏やかにゆったり過ごして頂ける、皆で楽しく生活できるホームを目指しています。

#### 【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、幹線道路から住宅地に入った場所にある。窓からは、山や畑が見え季節の移ろいを感じる事ができる。職員全員で検討した【共生】【安らぎ】【尊厳】【食事】を理念の軸とし、その人らしさを第一に、皆で楽しく生活できるホームを目指している。職員は専門職として、利用者個々の身体状況を把握し、想いを尊重した自由な暮らしが継続できるよう日頃の業務に努めている。「おばあちゃんの台所」と称して、リクエストメニューを職員と共に作り、食事を楽しむ支援をしている。外出困難な利用者には、居室に季節の飾りつけを施したり、旬の食材を使用したメニューを提供し、季節感が得られる様に努めている。災害時の避難訓練では、実際に利用者と2階へ避難したのち2ユニットで3時間過ごすことで、災害時の対応方法や課題の再認識ができ、利用者の安心・安全な生活の継続に繋げることが出来ている。(書面調査・聞き取りにて)

### 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 3. 利用者の1/3くらい 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 (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	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 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	皆で話し合い決めた理念を事務所、ロッカールーム等、毎日、目に入る場所に掲示し、実践につなげています。	職員全体で作成した理念を、事務所・ロッカールームなど毎日見える場所に掲示し、共有と実践につなげている。日頃の業務で迷いが生じた時などは理念に沿ってケアが実践出来ているか、ミーティング等で振り返る機会を作っている。	
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	新型コロナウイルス感染症の影響の為、今年度は、出来ませんでした。散歩している地域の保育園の子ども達が「おばあちゃん!!」と手を振って外から手を振ってくれる様子があった。	町内会に所属しているが、コロナ禍の為、交流会等の行事は開催出来なかった。散歩時に、近隣住民や保育園の子ども達と挨拶を交わすなど、交流している。	
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	新型コロナウイルス感染症の影響の為、今年度は、出来ませんでした。状況が戻れば、散歩や買い物時に積極的に近所の方に話しかけ、ホームの事、利用者様の事を理解して頂ける様、努めたいと思います。		
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、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	市の担当の方、地区の民生委員、地域包括の担当者、近所の施設の施設長、利用者様のご家族等に書面会議にて、ホームからの様子報告、皆様からのご意見を頂き、サービスの向上に生かすようにしております。	市担当者・民生委員・地域包括・近隣施設の施設長・家族等に、コロナ禍の為、2カ月毎の書面会議にて状況報告を行い、アンケートにより意見を聞きサービスの向上に活かしている。意見から、コロナの感染状況をみながら面会方法の検討を行った。	
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(書面にて)に市の担当の方、地域包括の方が参加して下さい、その折に、ホームの取り組みをお伝えしております。	不明点などあれば、その都度電話等で相談している。コロナ感染対策についての助言から、職員は対策の見直しと共に意識の再確認ができた。認知症の基礎研修などに参加し、オンライン講座の情報を得ることができた。	
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	職場内の勉強会で拘束をしないケア、不適切ケアについて学ぶ・考える機会を設けています。施錠はもちろん、身体拘束をしないケアに努めております。	ミーティング時に、身体拘束にあたる行為がなかったか確認しあうと共に、虐待や不適切ケアについて理解を深めるよう努めている。外出したい利用者には、一緒に散歩へ歩き、本人の意志で帰ることが出来るよう声掛けの工夫をしている。	
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	職場内の勉強会で虐待、不適切ケアについて学ぶ考える機会を設けています。関連のニュース、報道等があった時には、スタッフ間で話し合う等、日頃より意識したケアにあたっております。		

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 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	実際に制度を利用されている方がいらっしゃるが、詳しいことまで理解出来ていないのが現状と思われる。(分からない時)判断に迷った時に(弁護士)後見人に相談した事例あり。		
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、十分な説明と、家族の思いをお尋ねするようしております。入居に関しては家族だけでなく、出来るだけご本人の納得も得るようしております。改定時には、文章でお伝えし、捺印を頂いています。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 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	ご家族の来訪時に、入居者様の様子や状況をお伝えする様にしております。その際は、ご家族の思いや要望等も伺うように努めております。	家族の要望は、電話や来訪時に聞き取り、介護記録や苦情相談受付書に記載し、職員で共有している。家族は穏やかに暮らしてほしいと望まれており、利用者の生活を日頃の写真を送付し安心できるよう配慮している。	
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	毎日の申し送り、月1回のミーティングの中でスタッフ同士が自由に意見交換できる場を設けています。皆で相談・話し合ったことを業務に生かしております。	年に一度の代表者との面談やミーティング時などに、日頃の業務やケアに関する疑問点など、聞く機会を設けている。職員の意見から、記録の簡略や業務内容の見直しをしたり、誕生日会や季節の行事などの提案を反映させている。	
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	定時の業務終了に皆で努めております。各自の勤務希望(休み希望)を最大限尊重しております。時間外の申告もしやすく、また、定期的に給与の見直しも頂いています。		
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	介護福祉士、ケアマネージャー等の資格取得を奨励し、勤務の配慮をしています。段階に応じて、外部研修に行く機会を設けております。		
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	コロナ感染症の影響の為、今年度は、出来ませんでした。外部研修への参加し、その中での同業者との交流を図ったり、交流の情報などをホームで共有していく機会を持つようにしていきたいと思っております。		

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>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	入所当初は、環境変化により、不安があると思うので、本人様の思いを傾聴し、寄り添う。より手厚く関わり信頼関係を築き、スタッフや他入居者様と一日も早く馴染みの関係が出来、安心してホームで過ごして頂けるように支援させていただきます。		
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	ご家族の思いを傾聴し、入所当初はちょっとした事でも連絡をさせて頂くことで信頼関係を築けるように努めております。		
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	ご家族、ご本人、担当ケアマネージャー等と十分な話し合いをし、また実際に面談をさせて頂き、必要な支援の見極めをさせて頂いております。		
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	介護度の高い方が増えてきていますが、出来る方、お一人の負担とならない様に配慮しながら、ご本人のできること、意欲を見極め、ご負担にならない程度のお手伝いをお願いしたり一緒に行動するようにしております。担当制を取り入れているのでスタッフも意識して関係作りに努めています。スタッフが入居者様から労いのお言葉を頂いたり、励ましてもらうこともあります。		
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	面会自粛をお願いしている中でも、ご本人とご家族との関係、つながりを大切にしたいと電話での連絡や月に1回、お手紙や写真にてご様子をお伝えしています。ご本人とご家族とのパイプ役になれるよう心掛けております。		
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	居室に馴染みの家具や物を置いたり、思い出の人や物、場所を大切にできるように支援させて頂いております。なじみの人との繋がりが途切れない様に支援させて頂いております。	いつでも電話で話せるよう環境を整えたり、毎月、家族へ一言でも便りを書けるように支援をしている。家族の協力を得て利用者のバックグラウンド等を把握し、馴染みの関係の継続支援に努めている。	
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	一人ひとりが孤立しないように、相性やその方の性格にも配慮しております。		

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
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	契約の終了が関係の終了でなく、退居後もいつでも相談して頂けることをお伝えしております。		
<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	普段の会話から、ご本人の食べたい物、行きたい所、やりたいこと等の思いや希望を把握できるよう努めております。	入浴時やくつろいでいる時などに、何気ない会話から、利用者の食べたいものや行きたい所、やりたいことなどを把握している。情報は、記録や日誌に記載し、職員全体で共有している。利用者の生活の背景や思いをくみ取り、気持ちに寄り添えるよう努めている。	
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	ご家族やソーシャルワーカー等、ご本人と関わりのある方からの情報やバックグラウンドから生活歴や環境等の把握を行い、さらには入居後のご本人との談話の中からより深く知るようにしております。		
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	会話時の表情等から体調や気分の変化を把握し、介護記録や申し送り等で情報の共有をしております。		
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	定期的または状況変化に応じてモニタリングを行い、ケアプランの作成を行っております。ご本人がより良く暮らして頂けるよう、ご本人やご家族のご意見を伺いながらプランの作成に努めております。	入居時はケアマネや家族の情報をもとに、介護計画を作成し、1～3か月毎にモニタリングを行い見直しを行っている。利用者ごとの担当者を中心にカンファレンスを開催し、必要時、医師・薬剤師・管理栄養士の助言を計画に反映させ現状に即した計画を作成している。	
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	毎日の様子を介護記録、業務日誌に個別に記録し、申し送りで情報の共有をしております。ご本人の言葉は詳細に記録するようにしております。介護計画の全部の把握が難しく、介護記録の先頭ページへ項目ごとに番号を付けた介護計画のコピーを挟んで、介護記録を記入する際に活用できるよう心掛けている。		
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	その時その時で皆で話し合い、アイデアを出し合い、柔軟な支援につながるよう努めております。		

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
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	ご家族の協力も得ながら、ご本人の生活が豊かになるよう支援させて頂きたいと思っております。		
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	ご本人、ご家族の希望があれば個々に希望の医療機関へ受診して頂いております。いつでも受診できるよう関係医療機関と連携しております。	かかりつけ医は、本人・家族の意向を確認し納得を得られた医療機関へ受診の支援をしている。緊急・夜間時には、その都度医師に相談し、指示を得ている。毎週、歯科の訪問があり、必要時に治療や口腔ケアをうけることが可能である。	
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	職場内に看護師はおりませんが、週1の訪問看護時に情報や気づきを相談、医師へ伝えて頂いております。		
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。	入院時にはホームでの様子・情報をご家族のご理解の上、病院へ提供しております。また、定期的に病院関係者へ連絡を取り、病状把握や退院のめど等情報を頂けるよう努めております。		
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	重度化や終末期を迎えた利用者様のご家族へは医師の方から病状説明をして頂いた上で十分に話し合いをし、考えて頂き、方針の決定ができるよう支援させて頂いております。スタッフは方針に沿い、出来る限りの支援を行うようにしております。	重度化や終末期には、利用者が寂しい思いを感じないよう、こまめに訪室し、居心地の良い空間づくりに努めている。食べられる時に少しでも口にすなど家族の思いが反映出来るよう、小さな変化や様子も主治医へ報告と相談を行い、チームで支援に取り組んでいる。	
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	急変時や事故発生時の対応マニュアルを作成し備えております。事例があった後や、勉強会で対応方法の確認をし実践力が身に付くよう努めておりますが、訓練としては、なかなか実施出来ていない現状があります。		
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	火災だけでなく、水害・地震を想定したり日夜想定し避難訓練を行っております。非常食や備品の確保、災害に応じた避難場所の確認、月に1度の災害伝言ダイヤルの利用も行っております。	年2回、夜間想定で利用者の参加を得て、火災・水害訓練を開催した。水消火器での訓練を行ったり、実際に2階へ避難したのち3時間過ごし、落ち着かない利用者の対応やスペースの確保の課題など確認できた。食料や飲み物等3日分の備蓄品を備えている。	

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>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	尊厳と礼儀、その方を大切に思う気持ちを忘れず、一人ひとりを尊重した接し方を心がけております。	接遇やプライバシーの保護について、施設内研修を実施している。利用者に対して尊厳と礼儀、大切に思う気持ちを忘れず、一人ひとりを尊重した接し方を心がけている。排泄の声掛け時には音量を抑えたり、申し送り時には、利用者の名前をインシヤルにする等配慮している。	
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	利用者様が思いや希望を言いやすいよう、また 選択しやすい声掛け、雰囲気作りに努めております。ご本人の言葉や表情から思いをくみ取れるよう努めております。		
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	一人ひとりのペースを尊重し、柔軟な対応に努めております。起床や食事の時間をずらすこともあり、入浴もご本人様の気持ち、体調等を考慮し支援させて頂いております。		
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	日常の整容に気を配り、さりげなくお手伝いをさせて頂いております。ご本人様が着たい服を選べれるよう支援させて頂いております。ファッション関係の広告を一緒に見て楽しむ時間も設けています。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	旬の食材を話題にしたり、食べたい物を聞いたりメニューと一緒に考え、食事が楽しみなものになるよう努めております。味見をして頂いたり、簡単な調理手伝いをして頂くこともあります。「おばあちゃんの台所」は、イベントとして定着してきています。	利用者と育てた野菜を収穫したり、月1-2回「おばあちゃんの台所」としてリクエストメニューと一緒に作ったり、お祝いごとには赤飯、さまざまな行事食を提供し、食事を楽しむ支援をしている。盛り付け・洗い物の手伝い等、利用者それぞれができることを活かしている。	
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	個々に適した食事量、形態でお出ししております。食が細い方へは好みの物や食べやすい物をお出しする等、個別に対応させて頂いております。グループ会社の管理栄養士さんへ相談もさせて頂いております。		
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	毎食後声を掛けさせて頂き、必要な方へは見守りや介助等し、清潔が保てるよう支援させて頂いております。ご希望の方には、訪問歯科に入って頂き、スタッフもアドバイスを頂き、日頃のケアに生かしています。		

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	排泄チェック表を用い、個々の排泄パターンを把握し、また仕草や表情等から排泄サインを見逃さないようにし、個々のタイミングでトイレでの排泄が出来るよう支援に努めております。	排泄チェック表から排泄パターンを把握している。夜間は睡眠の状態や安全面を考慮しながら、声掛けをしている。トイレまでの歩行が出来るよう筋力の保持に努め、衣類が着脱しやすいように調整するなど、排泄の自立に向けた支援をしている。	
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	海藻類や野菜等の食物繊維を食事に盛り込み 自然な排便が出来るよう支援させて頂いております。		
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	曜日に関係なく、入浴支援しております。利用者様のペースを大切に、無理なお誘いはせず、気持ちよく入浴して頂けるよう心掛けております。	週2～3回、出来るだけ希望に添える様支援している。入浴を拒否する利用者には、トイレなど行動した導線できりげなく誘導するなど個々に沿った対応を心がけている。入浴を楽しむ支援として、柚子風呂や入浴剤を用いたり、昔話やおしゃべりなどゆったりとした雰囲気作りに努めている。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	個々の体力や生活サイクルを考慮し、午睡の時間を設けたりソファに横になる等、その方にとって最適な休息 時間がとれるよう心掛けております。		
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	薬情書から服用されている薬の情報を得、常に個々の服薬情報の把握に努めております。薬剤師と密に連携し、情報交換させて頂いております。服薬時には声に出して名前・日付等を確認し、誤薬のないよう気を付けております。		
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	ご本人の興味のあること、出来ることに目を向け 無理のない程度に活動ができるよう支援させて頂いております。 例)おばあちゃんの台所		
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	新型コロナウイルス感染症の為、買い物やドライブは、自粛していますが、日向ぼっこ、散歩やごみ捨て、草取りや畑のお世話等、外出できる機会を大切にしています。	ゴミ出しや庭掃除に出たり、日向ぼっこや散歩に出て花壇の花や野菜を見たり、気分転換の支援をしている。コロナ禍にあるが、お花見や初詣などでドライブへでかけることができた。	

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	お金の所持を希望される方にはご家族了承の上所持して頂いております。買い物に行った際には支払い支援をしながらご本人に支払いをして頂くよう心掛けております。		
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	電話の取次ぎ、年賀状や手紙のやりとりができるよう支援させて頂いております。		
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	リビングにソファを配置しどなたでもゆったりとくつろいで頂ける空間を作っております。窓からは山が見えます。飛んでいる鳥を眺めたり空を眺めたり、プランターの花を眺めたり季節を感じて頂けるようになっております。	リビングのソファでテレビを見たり、玄関・テラスのベンチでゆったりと日光浴をしたり、居室以外でくつろげる席もある。慣れた場所で食事や趣味を時間を楽しむ様子もある。共用空間の室温や加湿を確認し、利用者が居心地よく過ごせるよう配慮している。	
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	ソファの他、椅子もいくつか配置しておりますので皆さん思い思いの場所で過ごされています。居室で過ごされる方もおられ、皆さん自由に過ごしておられます。		
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	使い慣れた家具を持ち込まれ、各々個性のある部屋になっており、扉を開けるとご自分の部屋であると認識されます。皆さんご自分の居室で落ち着いて過ごされております。	使い慣れた家具やテレビ等を持ち込み、家族と相談しながら設置している。利用者の作品・配偶者や家族との思い出の写真を飾ったり、お茶のセットを常備するなど、その人らしく、ゆっくりとくつろげる居室になるよう配慮している。	
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	一人ひとりの状態に合わせ安全に配慮した家具の配置を行ったり、つかまり歩きが出来る居室での導線を考え環境整備に努めています。		

### 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	3390101933		
法人名	株式会社メディウエル		
事業所名	グループホーム西大寺中央(ひまわり)		
所在地	岡山市東区松新町16-1		
自己評価作成日	令和3年9月25日	評価結果市町村受理日	令和4年3月2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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/">http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/</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3年11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)】

・食べることは利用者様にとって大きな楽しみであると考え、管理栄養士の立てた献立を参考にメニューを作り、時には利用者様の食べたい物を取り入れ、温かくておいしい手作りの食事を提供しています。食を通じて季節を感じて頂けるように旬の食材を取り入れながら季節や行事にちなんだ食事やおやつを大切にしています。また時にはかわくわくするようなメニューを取り入れ、楽しみであり続けるように工夫しています。

・日当たり良好なリビングや居室で利用者様は思い思いに過ごされています。穏やかにゆったりと過ごして頂きたく心に寄り添える時間を大切にしています。安心・安全はもちろんのこと、笑顔で過ごせる場所であることを心掛けています。

・コロナでドライブや外食が難しい中、外の空気や自然に触れる機会が増えるように野菜や花を育てたり、ちょっとした散歩支援をしています。

#### 【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、幹線道路から住宅地に入った場所にある。窓からは、山や畑が見え季節の移ろいを感じる事ができる。職員全員で検討した【共生】【安らぎ】【尊厳】【食事】を理念の軸とし、その人らしさを第一に、皆で楽しく生活できるホームを目指している。職員は専門職として、利用者個々の身体状況を把握し、想いを尊重した自由な暮らしが継続できるよう日頃の業務に努めている。「おばあちゃんの台所」と称して、リクエストメニューを職員と共に作り、食事を楽しむ支援をしている。外出困難な利用者には、居室に季節の飾りつけを施したり、旬の食材を使用したメニューを提供し、季節感が得られる様に努めている。災害時の避難訓練では、実際に利用者と2階へ避難したのち2ユニットで3時間過ごすことで、災害時の対応方法や課題の再認識ができ、利用者の安心・安全な生活の継続に繋げることが出来ている。(書面調査・聞き取りにて)

### 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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した表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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
<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	職員全員で考えた理念を事務所や更衣室などに掲示するほか、個々に配布もしている。日々の会話やミーティングの話し合いの時などに理念に基づいて検討し、職員が同じ方針でケアの実践に繋げていくように努めている。		
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	現在、民生委員の方とは書面にて交流を継続している。利用者が会話が進むほど交流があった散髪屋さんの利用は控えているが、ホーム周辺の散歩や受診の際等に、近所の方と挨拶を交わすようにしている。		
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	散歩や買い物時に積極的に近所の方の方に話しかけ、理解が深まるよう努めていたが、それができない今は、散歩をしている様子を見て頂くことで、ホームや利用者の事への理解へとつながるように思っている。		
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	地区の民生委員、地区包括の担当者、市担当者、近所の施設の施設長、利用者の家族等に参加して頂いていたが、現在は、会議形式での開催は難しい為、書面にて写真を添えてホームの様子をお伝えし、メンバーからの意見や情報をサービス向上に活かせるように努めている。		
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	市担当者との連絡は管理者が行っている。現在は、書面にてホームの取り組みを伝えられている。近年では、感染症について衛生面・環境整備等の情報交換を行っている。		
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	職場内の勉強会で拘束をしないケア、不適切ケアについて学ぶ・考える機会を設けている。鈴の音や出入口のセンサーのチャイムなど工夫し、利用者の動きを見守り尊重したケアに取り組んでいる。		
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	職場内の勉強会で虐待、不適切ケアについて学び考える機会を設けている。日頃より不適切ケアに気付くよう意識しており、言葉がけや大きな声での威圧感等、職員お互いが気付いた点などを話し合い、ホームの課題として取り組んでいる。		

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
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	実際に制度を活用している利用者はいなく、職員が詳しいことまで理解できていないと思われる。利用者一人ひとりの尊厳・プライバシーを守ることを職員が常に意識する必要がある。		
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	契約や改定に沿った変更は管理者が文書と口頭にて行っている。契約時には家族の思いを聞きながら、また質問に答えながら進めている。		
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	日々の関わりの中で気兼ねなく何でも言えるような雰囲気作りを心掛けているが、言葉にされない方の思いを汲み取ること、何気なく発した言葉を意識していくことも必要。家族へは電話や来訪時に、普段の様子等細かなことも伝えながら、要望等をお聞きしている。		
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	毎日の申し送り、毎月のミーティングでスタッフ同士が自由に意見交換できる環境があり、スタッフで話し合ったことを業務に活かしている。年一回、代表者との面談があり、個々の意見や要望を伝える機会がある。		
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	職員個々に応じた勤務希望を最大限尊重している。希望の休みや勤務の変更は職員同士譲り合いながら調整できている。人員など環境として整っていなかった面があるも、改善しつつある。		
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	キャリアパスを取り入れ、個々の目標設定と振り返りを行っている。内部研修はレポート提出を取り入れながら、継続して行っている。外部研修の情報提供を行い、参加できる機会があるが、現在少ない。基礎研修には継続して参加している。		
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	同業者との交流は少なく、外部研修へ参加したその中での交流が主になる。本年度は、感染症対策において他施設の取り組みをネット上にて職員全員が視聴し、対策に繋げている。		

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	見学や訪問にて事前面談を行っている。入居への不安や混乱を理解した上で、本人の思いやペースを尊重しながら安心してもらえる関わりを心掛けている。		
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	家族の大変だった思い、入居を決められた経緯、不安に思っていることなど様々な思いを理解し、その気持ちに寄り添い傾聴し信頼関係を作ることを大切にしている。		
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	入居は本人、家族の状況を確認し、緊急性を重視している。そのうえで担当ケアマネージャ等と十分な情報交換をし、また実際に面談を行い必要な支援を検討している。		
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おかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	本人のできること興味を持てる事を見極め、負担にならないように配慮しながらお手伝いをお願いし、会話を楽しみながら一緒に行くことを心掛けている。状況が変わることも踏まえて、今出来る事や本人の気持ちを大切にしていきたい。		
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	本人と家族との関係が途切れないようにパイプ役を心掛けている。今は、本人の自筆の手紙を書くお手伝いをしながら、写真を添え本人の様子をお伝えしている。また、感染対策を取り面会をして頂いたり、面会が出来ない際には、窓から顔を見ることが出来るように配慮している。		
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	馴染みの人との電話の取次ぎをしたり、馴染みのお店での購入品の受け渡しに、間に入り受け取っている。また、馴染みの方からの手紙と一緒に読むなど、関係が大切に出来るように努めている。		
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	相性や一人ひとりの性格にも配慮し、席の配置を考え、会話や共同作業等で利用者同士の関わり合いの支援をしている。日常的に行き来することで別ユニットの利用者と関わることもあるが、一部の人であったり機会が少ないも、以前よりは増えている。		

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	契約の終了が関係の終了でなく、退去後もいつでも相談して頂けることを伝えている。		
<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	普段の会話や様子から、何気なく発せられた言葉も大切に思いや希望を把握できるよう努めている。言葉にできない方、思いを口にされない方の気持ちを汲み取る努力が必要である。また、申し送りノートを活用し職員間で情報共有し、スムーズな支援に繋がるように努めている。		
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	家族やケアマネージャなどからの聞き取りで生活歴や環境等の把握を行い、さらには入居後本人との関わりの中からより深く知るように努めている。		
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	普段と違う状態を敏感に察知できるように、日ごろの状態、過ごし方等を関わりの中で把握し、介護記録や申し送り等で情報の共有に努めている。また、有する力が発揮できるように、方法や環境整備をし力の変化に対応するように努めている。		
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	定期的または状況変化に応じてモニタリングを行い、現状把握し本人がより良く暮らしていけるように、本人や家族の意見を伺いながらその方らしいプランの作成に努めている。参加できない職員は気付きシートを活用し全員の意見を聞いている。		
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	毎日の様子やケアの工夫や気づきを個別に記録し、申し送りで情報の共有をしている。本人の発した言葉は詳細に残すようにしている。昨年より、ケアプランに沿ってのケアの実施は、ケアプランの番号で記入している。分かりやすく、プランの見直しに活かしている。		
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	利用者のニーズに合わせてその都度話し合いながら満足につながる支援に努めている。コロナ禍の中、入退院は職員が対応している。また散髪や買い物依頼を職員で請け負っている。本年度に100歳を迎えた利用者のお誕生日には、特別な日として他利用者みんなでお祝いできた。		

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	運動会、お祭り等地域の催しを味わえるように開催時期を気に掛けていきたいが、コロナ禍の中、中止や参加を控えている。今まで利用していた地域の理美容院やスーパーでの買い物も職員が代行して済ませるなど、活用を控えている。		
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	協力医院と密に連携体制がとれている。本人、家族の希望があれば希望の医療機関への紹介、受診対応している。訪問歯科の活用もしている。受診の際の利用者への説明と安心できる言葉掛けに配慮していきたい。		
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	協力医院の訪問看護があり利用者の健康管理の把握ができています。些細なことも相談できる体制が整っており、腹部の張りの確認やマッサージもお願いできます。また主治医からの指示を受けられるようパイプ役としても、スムーズな受診につながっている。		
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。	入院時には適時にホームでの様子等の情報提供を行い、安心した入院生活が送れるように、また病院関係者とこまめに情報交換を行い、様子を確認しながら早期退院へ向けて、同時にホームの生活にスムーズに繋がるように支援している。また入院中のご家族の不安に対応できるよう連絡を取り合うようにしている。		
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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重症化や終末期の体制について契約時に説明をしているが、その後の定期的な意思の確認体制は整っていない。状況の変化の際には医師を交えて家族等と話し合い意向・方針を共有している。看取り後に職員で振り返ることにより看取りに関する不安感・負担感の軽減に努め、より良いケアの方向性を検討している		
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	急変時や事故発生時の対応マニュアルを作成し備えている。事例があった後や、勉強会で対応方法の確認をし実践力が身につくよう努めているが、実践に不安を持っていることも現実であり、繰り返しの勉強や訓練が必要。		
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	火災だけでなく、水害・地震を想定しての避難訓練を年2回行っている。勉強会ではホームの立地場所の確認をし、どんな災害が想定されるか、また水害時の避難経路を確認した。有事に備え、備蓄品の常備保管、毎月15日に災害用伝言ダイヤルの練習を行っている。		

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>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	自分自身に置き換えて日頃のケアを振り返り、職員間で気になる態度や言葉かけ等に気付く機会を設けている。耳が聴こえ難い利用者に対して、入浴や排泄等デリケートなことに筆談を用いられるようにホワイトボードを色々な場所に配置している。		
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	利用者が選択しやすい声かけ、思いや希望を言いやすい雰囲気作りに努めているが、遠慮されたり言葉にされない方もおられ、会話での発した思いに耳を傾け、表情などから思いを汲み取るように努めている。一方で業務優先になり、本人の自己表出や決定を待てないことがある。		
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	一人ひとりのペースを尊重し柔軟な対応に努めている。起床や食事の時間をずらすことや、入浴も本人の気分、体調などを考慮した支援に努めているが、スタッフのペースになっている事がある。また、その方を尊重すると同時に他者への配慮の必要性を考え、難しさを感じることもある。		
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	日常の整容に気を配り、さりげなく支援するように努めているが、気付くと髪が乱れていたり、爪や髭が伸びていることもあり、職員の意識不足や伝達不足がある。また、手助けが必要な場面が増えてきている現状があり、入浴時の衣類の選択を職員のペースで選んでしまうことがある。		
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	食べたい物や季節(行事)のメニューなどを取り入れたり、本日のメニューを分かりやすく表示し、食事のことを話題にしている。利用者の力を生かし調理、片付けなどを一緒に行うように努めているが、体力的に等、難しくなっている方も増え機会が少なくなっている。工夫が必要。		
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	定期的に管理栄養士に相談、助言を頂き、個々に適した食事量等を把握している。栄養補助食品を代替として追加するなど無理なく栄養摂取ができるように個別対応をしている。また、訪問歯科医師に噛む力や飲み込む力について相談しながら食事形態を検討し、個別に対応している。		
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	訪問歯科を活用し口腔内状態のチェックをしている。ケアや口腔機能の維持についてアドバイスを頂き、日常のケアに生かしている。見守りや介助などその方に応じたケアに努めている。		

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
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	排泄チェック表を用い個々の排泄パターンを把握し、個々のタイミングに応じて、間が空いた際には、誘導するなど介入の必要なところを見極め、その方やその時に応じた支援を行っている。紙パンツやパットのサイズなど、折に触れ見直しをしている。		
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	食物繊維を食事に盛り込んだり、個々には牛乳を飲まれたり、マッサージをしたり自然な排便ができるように支援している。また排便の状況や形状から緩下剤の調整や食事の形態に配慮をしている。運動を兼ねたトイレまでの歩行や散歩などの時間を大切にしている。		
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ず、個々にそった支援をしている	一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴できる支援を心掛けている。気乗りしない時には、気分を盛り上げるよう工夫したり、清拭に変更するなど柔軟に対応している。歌を歌ったり、会話をしリラックスできるよう心掛けているが、時間帯においてはスタッフ本位になってしまっている。		
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	個々の生活リズムや体力を考慮し、日中の休息などの支援をしている。質の良い睡眠に繋げるため日中適度に疲れるぐらいの活動を心掛けたり、季節に応じて寝具・衣類などに配慮し、室温・湿度の環境を整えるように支援している。		
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	薬剤師と密に連携し、副作用等の注意事項の説明を頂いたり、いつでも相談できる。薬情書に目を通し個々の薬の情報の把握に努めているが、把握しきれていない部分もあり努力が必要。誤訳防止の為、声出し確認、手渡し、飲み込み確認をしているが、誤薬がゼロではない。		
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	本人の興味ある事、喜びを感じる事に目を向け、活動の機会が持てるよう支援しているが、職員の都合で出来たりできなかったりとなっている。力の変化に応じて対応方法や環境整備に努める必要がある。活動の後には必ず感謝の言葉を伝え、次につながるようにしている。		
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。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	コロナ禍において、本年度はドライブを兼ね、少人数ずつ公園にお花見に出かけることができた。日常では、ホーム周辺を散歩したり、畑に出たり草抜きをしたり、花壇の花を眺めたり川の魚を見ながら夕涼みをしたり、ゴミ出しをするなど、外の空気に触れる機会を作るよう努めている。		

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
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	人数が少ないが家族了承の上お金を所持している方がいる。現在外出できないため、購入したい物をリストアップして職員が代理で購入している。また、自分で所持していない方も預かり金として職員が管理している。		
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	電話の取り次ぎ、手紙のやり取りの支援をしている。コロナ禍により、手紙が家族とのつながりの一つになっている。本人に直筆の一言を書いてもらうお手伝いをしたり、一緒に読む等の支援をしている。携帯電話を所持している方も支援しながらの継続使用ができています。		
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	リビングにテレビやソファを配置しどなたでもゆったりとくつろげる空間を作っている。窓から景色や飛んでいる鳥を眺めたり、ベランダの花の水やりをし、生育を楽しみにしたり、風や天気を感じている。室内には壁面飾りなどで季節を感じて頂いている。		
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	エレベーターホールに家具を配置し一人でくつろげるスペースを作っている。フロアの椅子やソファも定期的に配置場所の見直しをしている。おしゃべりをするメンバーの変化が見られることもある。		
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	居心地よく過ごせるように本人、家族と相談し、使い慣れた家具やテレビを設置したり馴染みの方の写真を飾ったり好みの小物を配置し、入り口を開けるとご自分の部屋であることに気付くことができる。安全と清潔を保つよう整理整頓、掃除にさりげない介入に努める必要がある。		
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	建物内はバリアフリー、共用空間には手すりが設置してある。安全に配慮し階段に滑り止めマットを敷いたり、動線に配慮しつかまり歩きができるよう、またつまずき等の障害にならないよう家具の配置を工夫している。居室やトイレにはさりげなく分かりやすくプレートがかけてある。		

## 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	48	○役割、楽しみごとの支援 ・趣味や好きな事で充実した生活を送れている人もいれば、そうでない人もいる。 ・スタッフの働きかけ、寄り添いの時間が少ない。	・自由参加の、色々な活動プログラムを展開する。 ・利用者さまとしっかりと関われる時間を持てるよう、工夫する。	・各ユニット、スタッフ一人ずつの担当制でまずは月に1回～活動の日を作り、実施する。例) ○の会、○○倶楽部、○○の日 ・活動の日は入浴や買い物に配慮し、時間をしっかりと作る。	12か月
2		○虐待の防止の徹底 ・不適切アンケートを取れば、意見が出てくるが、その場で声が上がらない現状がある。 ・馴れ合い、遠慮、無自覚といった現状がある。	・不適切ケアに気付く感覚を身に付ける。 ・お互いに見守り合い、声を掛け合えるようになる。	・日頃から、スタッフ同士コミュニケーションを大切にし、何でも話しやすい関係作りに努める。 ・言動や、関わり方に対して、客観的な視点で見る習慣を持つ。毎月のミーティング時に振り返り、気付きの場を設ける。	12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( )