

# 地域密着型サービス外部評価結果

評価機関

特定非営利活動法人 NPO さつま

〒892-0838 鹿児島県鹿児島市新屋敷町 16 番 A 棟 3 F 302 号

TEL : 099-223-5507 FAX : 099-223-5508

評価結果報告書

「

グループホーム

あもり

」

# 評価結果報告書

【 グループホーム あもり 】

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成29年12月29日

## 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4676100243
法人名	社会福祉法人 真奉会
事業所名	グループホームあもり
所在地	鹿児島県霧島市隼人町内2075番地2 (電話) (0995) 43-8700
自己評価作成日	平成29年10月31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)】

当事業所は、霧島市の旧隼人町と旧溝辺町の境に近い位置にある。隼人町からは日当山より旧志学館大学方面へ向かう坂を上り切った場所にあり、周囲は霧島方面に開け、霧島連山の雄大な景色と、鹿児島空港に降り立つ航空機を楽しむことができる眺めの良い土地である。

人員不足等により、なかなか思ったサービスが出来ないが、毎年必ず行っている行事「花見」「ちまき作り」等の際は、屋外に出て行きゆっくりと過ごしていただくなど、できる範囲で工夫を行っている。

また、室内での生活が多いが、気候の良い日などは日光浴等を行い、気分転換を図るなど行っている。

また、最後まで利用者をお看取りするケースもあり、職員、ご家族と都度話し合いを持ち、より良い看取りができるように検討している。

※事業所の基本情報は、WAMNETのホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL

<http://www.wam.go.jp/>

## 【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さつま
所在地	鹿児島市新屋敷町1-6番A棟3F302号
訪問調査日	平成29年12月5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)】

豊かな自然に恵まれ、霧島連山や季節の景色や花々を感じながら日々生活しているホームである。

同法人の障害者施設が隣接しており、交流活動もある。

地域とは清掃活動に参加したり、近隣の方から野菜を頂いたりと交流はあり、非常時には有線放送で地域住民に連絡が繋がる体制も築かれている。

職員不足の為に以前のような外出計画はできないが、毎年恒例の花見には利用者と出かけて気分転換を図っている。またちまき作りや年越しそば作りなど、利用者と一緒に準備などして、食を楽しむ支援をしている。

管理者は地域との関わりをさらに深めることで、避難訓練への協力をもらい災害対策での協力体制を構築する事を検討している。

調理の専門の職員がいることで、他の職員がケアに専念できる。

管理者は、今後は利用者の安心・安全な暮らしを守るために、職員の研修を繰り返し充実を図ることで専門意識を高め、課題を見つけながらさらに努力を続けて、サービスの質の向上に取り組むことを検討している。

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
<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	事業所の理念は掲示し、職員の目に入るようにしているが、唱和等で確認は行っていない。	理念はリビングに掲示されたり、パンフレットに明記するなど、職員だけでなく来訪者にも伝えている。日々のケアの中で実践に繋げている。	見直しの要望もあったがその後検討もしていない、管理者は職員の理念に対する意識が薄いと感じている。早くに話し合い全員が理念を共有し実践に繋げる事が望まれる。
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	運営推進会議にて地域の方に参加していただき、事業所での様子をお伝えしている。	自治会へは加入していないが地域の清掃活動への参加や、ボランティアの受け入れはある。近隣から野菜の差し入れがあったり、運営推進会議の参加など交流を図っている。	
3		○事業所の力を生かした地域貢献 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生かしている	行えていない。		
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	事業所や利用者様の現状等は報告を行っており、委員の方からのご意見を事業所のサービス向上に生かせるよう、ミーティング内において報告を行っている。	2ヶ月に一度と定例化された会議では、ホームの現状報告・行事報告を行い、参加者からは意見要望を聞き、職員にはミーティング時に伝えている。多くの家族に参加してもらう事やホーム頼りの作成が今後の課題となっている。	

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
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連携を密に取り、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	行政の方との接点は運営推進会議にて持たれている。そこでの報告を行う事により、事業所の状況などを把握していただいているものとする。	運営推進会議へ参加してもらっている。また市担当者・生活福祉課とは日頃から相談や報告を行い、研修案内をもらうなど協力関係に取り組んでいる。	
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	身体拘束になりそうなケースが発生した場合には、身体拘束委員会を開催し、ケースごとに確認を行うようにしている。また、そのような事象が発生した場合は、管理者へ報告され、身体拘束の判断を行う。	年2回身体拘束廃止についての勉強会を実施し、言葉使いについても特に注意し合っている。日中は玄関の施錠はせず外出傾向の利用者には職員の目配りと付き添いで拘束をしない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	毎年、事業所内勉強会において虐待について意識する機会を持っている。（本年はまだ行っていない。）虐待の可能性がある場合には、管理者及び職員間での意識の共有を図り、防止に努めている。		
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	本年は勉強会等にてこれらの制度について学ぶ機会をまだ持っていない。今後、機会を持ちたい。尚、権利擁護の必要性がある場合には、管理者から地域包括支援センター等へ相談を行う。		

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
9		<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族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</p>	<p>契約や重要事項説明の場面では、十分に時間をとって説明を行い、疑問点などが無いかな確認を行っている。</p>		
10	6	<p>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>ご意見箱の設置を行っている。過去に何度か投書されたこともあるが、ここ1年の間では特に見られていない。また、苦情相談窓口等について、掲示物及び重要事項説明において周知を図っている。</p>	<p>利用者からは日頃の関わりの中から意見要望を聞き思いの把握に取り組んでいる。家族からは面会時や電話で意見要望等を聞き出す工夫をしている。意見が出されたら職員で話し合い、運営に反映させている。</p>	
11	7	<p>○運営に関する職員意見の反映</p> <p>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</p>	<p>ミーティングの形態を常に吟味し、職員が意見を出し合いながら施設づくりをしていくように図っている。</p>	<p>毎月のミーティング時に意見や提案を聞いている。職員の個人面談を年2回実施し、意見の出しやすい雰囲気作りを心がけている。出された意見提案は運営に反映させている。</p>	
12		<p>○就業環境の整備</p> <p>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</p>	<p>人事考課制度、正社員登用については、機会を設けている。</p>		

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	
13		<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>外部研修などに出せていない状況がある。個々の能力及び意欲などに合わせたもっと具体的な育成方法を検討していきたい。</p>			
14		<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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り組みをしている</p>	<p>事業所として、霧島市地域密着型事業者連合会に属し、会主催の研修や懇親会等について参加を促している。</p>			

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
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>利用開始当初は、環境の変化に伴う心身の変調に気を付けながら、当施設での暮らしを送っていただけるよう、配慮している。</p>		
16		<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>利用開始当初においては、ご家族も不安をお持ちである場合もある。その日の様子をこまめにお伝えする等し、徐々に安心していただけるように努めている。</p>		
17		<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>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</p>	<p>福祉用具使用の必要性等がある場合には、必要に応じて、取り扱い事業所等を紹介する場合がある。</p>		
18		<p>○本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>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</p>	<p>この視点においては、少し甘い部分があると言わざるを得ない。「できる」「やりたい」ことを尊重し、ご自身で行っていただけるよう、職員の意識向上を図りたい。</p>		



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
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を介護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	ご家族と本人との関わりも様々であるが、ご家族様の声掛けや関わりも大切なケアの一部と考え、ご家族の関わりを積極的に受け入れている。		
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う、支援に努めている	入居施設であり、それまでの関係性が薄れてしまうことは否めない。仲の良い友人等の訪問はご家族同様、積極的に受け入れたい。	地元からの入所者が多く、家族や友人の面会が多い。2ヶ月毎に美容師の友人が訪問する方や、家族の協力で墓参り・外食・外泊される方もいる。以前の自宅周辺へのドライブに職員が連れて行くなど、馴染みの人や場所との関係が途切れないうに支援している。	
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	利用者個々の対応になりがちであるが、関係性については把握している。		
22		○関係を断ち切らない取り組み 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	ご家族様、ご友人などの継続的な関わりを積極的に受け入れしている。		

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	
<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	ご本人の思い、意向を主に置いた介護を行うよう、ミーティング等で確認している。	利用者の思いや意向を、職員は利用者の表情やしぐさなどから把握するよう努めている。困難な場合は家族からの情報や生活歴などから把握したり、本人本位に検討し支援している。		
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	アセスメントにおいて、生活歴等について聞き取りを行い、スタッフへ返している。			
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	個別の生活や能力に関してはスタッフが積極的に情報交換を行っている。			
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	現状はスタッフは把握しており、今後のケアについても積極的に意見が出ていると思われる。	本人や家族の意向また主治医の意見を聞き職員の意見も聞きながら個々に応じた介護計画を作成している。3ヶ月毎にモニタリングを行い、半年毎に見直しを行っている。状況が変化した時には現状に即した計画を作成している。		

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
27		<p>○個別の記録と実践への反映</p> <p>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</p>	<p>ライフサポートプランの記録形式を利用しているが、日々の動向記録にはなっているものの、気づきや新たな取り組みの記載はスタッフ間に開きがある。</p>		
28		<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>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</p>	<p>これまでの日々の業務を維持することが重要視されているが、反面、柔軟性に欠けている部分も見られる。</p>		
29		<p>○地域資源との協働</p> <p>一人ひとりの暮らし方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</p>	<p>行事等においてボランティアの方の協力（出し物など）が得られている。</p>		
30	11	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>かかりつけ医との情報交換を密に行っている。定期受診は往診で対応していただき、発熱などの状態変化や急変時には主治医と連携し、対応していただいている。</p>	<p>本人や家族の希望するかかりつけ医となっているが、協力医療機関の利用者がほとんどである。家族対応での受診であるが、職員の同行もある。往診に対応できる医師と連携を図り、24時間医療連携体制が整っている。</p>	

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		<p>○看護職員との協働</p> <p>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</p>	<p>主治医より看護師が毎日、電話にて状態確認をしていただいている。少しの変化でも報告・相談を行っている。</p>		
32		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>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。または、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</p>	<p>医療機関への情報提供は書面にて行い、必要に応じて医療機関を訪問している。早期退院に向けては、施設内の体制づくり等見直す点もあるが、入院中の利用者様の面会や情報交換などを行っている。</p>		
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人や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</p>	<p>利用契約時に重度化や看取り（現状の体制など）に関する説明を行っている。看取り期においては、スタッフ、ご家族と連携しながら、より良いお看取りができるように支援を行う。</p>	<p>重度化や看取りの経験はあり、協力医の対応で事前意思確認の説明を行い同意書を得ているが、具体的な方針などの文書化がない。また意思確認は口頭での説明であるため今後、文書化していくことを検討している。</p>	
34		<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>利用者の急変や事故発生時に備えて、すべ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</p>	<p>十分な訓練の機会がない為、消防や医療機関などに依頼して早期に研修を行いたい。</p>		

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
35	13	<p>○災害対策</p> <p>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</p>	<p>当施設においては、地理的な側面から水害の直接の被害はあまり想定していない。霧島市へ避難計画について情報提要しているが、近隣地域にも積極的に発信していきたい。</p>	<p>消防署立ち合いのもと昼間想定での避難訓練を1回、自主訓練を1回実施している。避難経路や避難場所も確保され、備蓄もある。今後は地域との協力体制を構築していく計画である。</p>	

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
<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	スピーチロックや強い表現での制止等、まれに見られる状況である。「優しい声掛け」から本人の尊重の意味を捉え、ケアに変換できるようにしていきたい。	利用者の人格を尊重した声掛けや対応に心がけてはいるが、時折強い表現での制止が出ている現状である。	職員研修を行い、利用者の人格を尊重し、プライバシーを損ねない不適切な言葉かけを職員同士でも注意し、利用者を傷つけることがないよう検討されたい。
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	自分でやりたい、という気持ちを尊重し、ご自身でお出来になることは安全に配慮した上で行っていただく。		
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	十分とは言えない。拒否的な対応にたいして、どのようにケアを行っていくか、が課題である。		
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支援している	ご本人の衣服を着用していただくようにしている。また、本人の希望があればそれを尊重する。		
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	調理担当職員が主に調理を担当している。簡単な調理には、可能な利用者に参加してもらうこともある。	その日にある材料を調理専任職員が調理している。個々の力量に応じて下ごしらえや下膳、テーブル拭き、お盆拭きなどを行っている。手作り弁当で花見や年越しそば作り、また家族の支援で外食を楽しまれる利用者もいる。	

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
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	利用者それぞれがしっかりと栄 養や水分補給できるよう支援し ている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないよう、 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	夕食後または就寝前、起床時の 口腔ケアを行っている。		
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	日中は現状すべての利用者には トイレに行っていたらいいい る。	排泄チェック表で排泄のパターンを 把握して日中はトイレ誘導を行って いる。自立している利用者もおり、 さりげない声掛けや誘導での支援を 行っている。夜間も職員の誘導で、 ポータブルトイレの利用者はいな い。	
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	排便回数の記録を行っており、 回数の少ない方には、水分補給 や運動等を促している。最近 は、排便促進の頓用薬使用は減 少している。		

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
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している	週3回程度は入浴できるよう支援しているが、ご本人の希望に合わせた形ではない。	入浴は週3回ではあるが、個々の希望や状況に応じて対応している。体調に合わせて清拭や足浴の利用者もいる。利用者の要望があればシャンプー・石鹸もそちらを使い、入浴が楽しめるように個々に応じた入浴支援となっている。	
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	その時々々の体調等に応じて、休んでいただく等の対応をとっている。		
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	職員により多少ばらつきがみられる。服薬情報書は個別に綴っており、職員が確認できるようにしている。		
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、一人ひとりの生活暦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	日中の活動性が低下している状況の中、何かできないか、というレベルではあるが、徐々に取り組みが見られている。		
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に支援に努めている。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	人員の関係もあり、希望に添えないことがある。施設周辺で散歩や日光浴を進めている。	日常的には敷地内や近隣の散歩や外気浴を楽しんでいる。年間行事の花見・ソーメン流しなど職員体制がやや不足なのだが、連れて行っている。家族は墓参りや外食などの外出で、協力支援をしている。	



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
50		<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>認知症の状態、金銭感覚等に応じて金銭の所持ができる場合もある。時々、利用者と一緒に買い物をすることもある。</p>		
51		<p>○電話や手紙の支援</p> <p>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している</p>	<p>ご家族等との関係性その他、様々な状態に応じてではあるが、電話を使用することができる。携帯電話の所持、手紙のやり取りも同様。</p>		
52	19	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）がないように配慮し、生活感や季節感を取り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>過度な照明等はなく、壁紙等も白に統一している。温度・湿度計を設置し、利用者の生活環境には気を付けている。季節感のある飾り等を設置している。</p>	<p>共有空間は天井が高く、リビングからベランダへも行き来出来る。キッチン是对面になっており利用者への見守りとなっている。壁には季節の飾り付けや行事の写真が飾られ、生活感や季節感を取り入れ居心地よく過ごせる工夫をしている。</p>	
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>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</p>	<p>ゆっくり過ごせるようなソファ等を用意している。その中で、会話をされる方、新聞を読まれる方、テレビ鑑賞される方等さまざまである。</p>		

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	
54	20	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>ご本人の愛用の家具等を持ち込んで良いことになっている。</p>	<p>エアコンと吊戸棚以外は、利用者が使い慣れた馴染みの家具を持ち込んでよい事になっている。大きなボードに写真や飾り物また作品を貼っている。利用者が居心地よく過ごせる工夫をしている。</p>		
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>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</p>	<p>トイレや浴室の扉に「トイレ」等と書いた掲示物をする事で、自分でトイレに行ける利用者がおられる。</p>			

## V アウトカム項目

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
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
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
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見られている。 (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
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

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
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している。 (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
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。 (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
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：9, 10, 19)		1 ほぼ毎日のように
			2 数日に1回程度ある
		○	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者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。 (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

66	職員は、生き活きと働いている。 (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
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
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 ほとんどいない

## 2. 目 標 達 成 計 画

事業所名 グループホームあもり  
作成日 平成30年 4月17日

### 【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	14	強い声掛け、スピーチロックが見られる。	利用者様の行動が抑制されないような、優しい声掛けができるようになる。	昨年12月、スピーチロックについて、資料と日常的な声掛けの例を挙げながら勉強会を開催。個別の職員の面談等でも確認を行っている。	平成30年内 (1年)
2	14	排泄時のプライバシーに対する配慮が十分でない。	周囲の状況に応じた適切な声掛けができ、また、扉の開け閉めを適切に行う事ができる。	トイレ入口付近にトイレを閉めるよう呼びかける貼り紙を設置。声掛けについては上記と合わせて注意喚起を行っている。	平成30年6月 (半年)
3	3	運営推進会議へのご家族の参加が少ない。	ご家族様の参加を呼びかけ、年6回の運営推進会議にご家族様が参加される。	ご家族様へ文書等で案内を送付し、参加を呼び掛けていく。	平成30年内 (1年)
4	12	看取りに向けた指針について曖昧な文言がある。	文書の改訂を行う。また、事前意思を確認し、スムーズな看取りが行えるようにする。	制度改定に併せて、該当する文書の改訂も行う。事前意思の確認を徐々に行っていく。	平成30年6月 (半年)
5	1	事業所の理念が現状に合っているか、管理者や職員がしっかりと意識しているか。	職員が日常的に目にするような場所や、ミーティング資料などに理念を記載する等し理念の浸透を図る。	12月のミーティングにて話し合いを行うが、見直しの必要性までは至っていない。まずは現状の理念の周知を、左記のような方法で図っていきつつ、現状のケアに合わせた理念の検討を行ってきたい。	平成30年内 (1年)

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。

### 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 (↓該当するもの全てに○印)	
1	サービス評価の事前協議	<input type="checkbox"/>	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="checkbox"/>	② 利用者へのサービス評価について説明した
		<input type="checkbox"/>	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="checkbox"/>	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んだかについて、報告した
		<input type="checkbox"/>	⑤ その他 ( )
2	自己評価の実施	<input type="checkbox"/>	① 自己評価を職員全員が実施した
		<input type="checkbox"/>	② 前回のサービス評価で挙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="checkbox"/>	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="checkbox"/>	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、意思統一を図った
		<input type="checkbox"/>	⑤ その他 ( )
3	外部評価（訪問調査当日）	<input type="checkbox"/>	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="checkbox"/>	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="checkbox"/>	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="checkbox"/>	④ その他 ( )
4	評価結果（自己評価、外部評価）の公開	<input type="checkbox"/>	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="checkbox"/>	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="checkbox"/>	③ 市町村へ評価結果を提出し、現場の状況を話し合った
		<input type="checkbox"/>	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="checkbox"/>	⑤ その他 ( )
5	サービス評価の活用	<input type="checkbox"/>	① 職員全員で次のステップに向けて話し合い、「目標達成プラン」を作成した
		<input type="checkbox"/>	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="checkbox"/>	③ 「目標達成プラン」を市町村へ説明し、提出した（する）
		<input type="checkbox"/>	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="checkbox"/>	⑤ その他 ( )

## 利用者家族等アンケート集計表

ホームID 4676100243  
 ホーム名 グループホーム あもり

調査対象者数 8名  
 有効回答数 5名

質問内容	よくできている	ほぼできている
1 職員は、ご家族の困っていること、不安、求めていることなどの話をよく聞いていますか？	2	3
2 事業所でのご本人の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、ご家族に報告がありますか？	0	3
3 職員は、ご本人の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に、内容に関する話し合いをしていますか？	3	2
4 職員は、ご本人の思いや願い、要望等をわかってくれていると思いますか？	1	4
5 職員は、ご家族やご本人のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	2	3
6 事業所のサービスを利用することで、ご本人の生き生きとした表情や姿が見られるようになりましたか？	2	3
7 ご本人は、職員に支援されながら、戸外の行きたいところへ出かけていますか？	1	1
8 事業所のサービスを受けていて、健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか？	1	3
9 通いの場やグループホームは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？	4	1
10 ご家族から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか？	3	2
11 ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足していると思いますか？	3	2
12 ご家族は、今のサービスに満足していますか？	1	4
<b>合 計</b>	<b>23</b>	<b>31</b>
★ (よくできている・ほぼできている)全体の達成率	<b>90.00%</b>	