

# 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	2371500774		
法人名	有限会社サポートハウス		
事業所名	サポートハウスごらく 1F		
所在地	愛知県名古屋市名東区極楽2丁目232番地		
自己評価作成日	令和4年8月30日	評価結果市町村受理日	令和4年10月6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="https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigovosyoCd=2371500774-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigovosyoCd=2371500774-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a>
----------	---

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 中部評価センター		
所在地	愛知県名古屋市緑区左京山104番地 加福ビル左京山1F		
訪問調査日	令和4年9月20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)】

一人ではできないことも、利用者同士で相談し、助け合いながら自分たちで生活をされています。共同生活をしている仲間として、最期の時まで関わり合い、お互いに温かくお見送り出来る関係性作りを目指しています。職員は、それを見守る事で、本当に必要なところだけを見極め、支援し、利用者の出来る事の継続と新たな発見に努めています。

利用者と職員が暮らしを共にし、家族のような温かい信頼関係を築くことで、互いに支え合いながら、利用者本位の生きる楽しみや生き甲斐へと繋げられるよう支援しています。

## 【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)】

理念の一節に「利用者の人権の尊重」が謳われており、日々の支援の中に理念の実践を見ることが出来る。利用者から「京都へ行きたい」との意向が出て、法人内3ホームが合同で取り組むこととなった。3ホーム45名の利用者の中の7名は京都旅行を楽しんだが、他の利用者への配慮も忘れていない。京都に行かなかった利用者は、居酒屋、ケーキバイキング、牧場のファミレス、和食料理店等々の中の一つに、自ら選んで参加した。利用者一人ひとりを大切に支援する姿勢が見て取れる。不幸にして、8月には利用者4名と職員5名がコロナに感染するという事態となった。「他のホームに感染を拡大させない」との強い思いから、感染していない職員と法人本部からの応援のみで乗り切った。これが契機となって、職員の結束力が強まるというご褒美があった。

## 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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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 (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させている (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				

## 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	日常支援の中で、常に基本理念(方針)を意識し、自分たちの言動一つ一つが理念に沿ったものなのか、お互いに確認し合いながら共通認識となるよう実践している。	利用者の基本的な人権を擁護し、質の高い生活を支援しようとする法人理念を、日常の支援の中で実践しようとしている。管理者・職員は、理念は唱えるものではなく、実践するものであると理解している。	
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	コロナ禍ということで、地域のスーパーやお店との顔なじみの関係性は一旦途絶えてしまった時期もありましたが、その関係性を取り戻す為、再び関係性づくりに努めている。また、散歩等の外出時に率先して挨拶をし、職員はその仲介をしている。	コロナ禍を言い訳とせず、どうしたら地域との関わりを継続できるかを考えている。これまで通り、利用者の希望があれば散歩や買い物等で積極的に地域に出て、地域との関係再構築を図っている。	
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	施設の外壁に「認知症ケアについて何でもご相談ください!」という看板を設置したことにより、地域の方の訪問や問い合わせが増えた。気軽に話ができる相談所になれるように努めている		
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	活動報告や意見交換と共に、2ヵ月毎に「目標達成計画」の進捗も併せて情報共有し、レベルアップに活かしている。	過去1年間の6回の運営推進会議は、4回が対面、2回が書面で行われた。書面開催の際には、事前に会議メンバーから意見を収集し、議事録に記載して報告している。	
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	地域包括支援センターや民生委員と定期的に連絡を取り、協力関係を築いている。 地域包括支援センターに依頼し、自施設での認知症サポーター養成講座も開設している。	行政(市、区)への対応は、案件によって法人本部が担当したり、管理者が対応したりと、双方の連携の下に行われている。行政からの連絡(研修案内等)は、法人本部とホームの双方に届く。	
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	開かれた生活環境をうたっており、自由に出て行くことを当たり前のことと捉え、好きな時に出て行ける環境作りを努めている。利用者の人権を守る事を基本とし、何が拘束になるか具体的に話し合い、職員間の意識を統一している。また、言葉一つ一つを大切に対応に当たっている。	3ヶ月毎に、法人主導で法人内3ホーム合同の「身体拘束適正委員会・虐待防止検討委員会」が開催されている。利用者に対する不適切な言葉遣いや行動は、職員同士で注意し合っている。	
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のないよう注意を払い、防止に努めている	振り返りや話し合いの場を設け、普段何気なく行っている関わりが虐待に当たるのか否かを考え、意見を出し合っている。 その都度、注意し合う事で見過ごし防止に努めている。		

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	職員は制度について研修等で学ぶことができる。利用者の状況に合わせ、必要なものを活用できるよう支援している。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	契約時や変更時等は、個別に面談をし、理解や納得を得るよう努めている。また、随時不安や疑問点の解決ができるような話しやすい間柄を築いている。		
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	利用者や家族の思いに気付けるよう、日ごろから何気ない会話から様々な気持ちを汲み取っている。その思いを実現する為に、出来ることは全て取り組む。また、実現不可能な要望に対しては、理由をしっかりと説明し、理解を得るよう努めている。	ホームの取組みや姿勢、職員の実際の支援に対して、家族アンケートには多くの賛辞が寄せられた。「コロナ禍でも面会できる」、「色々見て、ここに決めた」、「ごくらくにめぐり合えて良かった」等々である。	
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	法人全体の会議や、個別の面談時等、意見を聞く機会を設けている。また、日頃から職員の様子を気かけ、思いを引き出せるように努め、時には他者の力も借りて、本心を引き出し、反映出来る事かのジャッジをしている。	訪問調査の1ヶ月前、利用者4名と職員5名がコロナに感染した。他のホームに感染を拡大させまいと、当ホームの職員と本部からの応援だけで危機を乗り切った。これを契機に、職員の結束力が強まった。	
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	職員個々の取り組み姿勢等、努力を評価し、向上心に繋げている。勤務形態も無理することの無いよう、個々の様子や状況を見ながら反映させているが、利用者の著しいレベル低下により、職員の気持ちの停滞も見られる。		
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	個々の力量を把握し、課題に沿って他事業所への研修を行っている。自施設に限らず、様々な人と問題を共有する事で感性を養っている。また、立場や経験に応じた外部研修の機会の確保や、自施設での「認知症サポーター養成講座」も取り入れている。		
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	日本認知症グループホーム全国大会での発表など、法人として積極的に全国の同業者との交流機会を職員に推進し、広い視野や見識を得ることで、サービスの質の向上を図っている。		

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 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	まずは安心して頂けるよう気持ちを受け止め、共に考え、悩みに向き合っている。その積み重ねにより信頼関係を築き、話やすい関係性を構築している。		
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	施設見学や入居申し込みの面談時に、じっくり時間をかけて話に耳を傾け、可能な限り家族の要望を形にしている。		
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	本人や家族と情報を共有し、しっかりと意思を受け止め、必要な支援を見極めていく。また、必要に応じて他の介護サービスについての説明や提案をすることで、様々な選択肢の中から家族と共に考えている。		
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	職員や他利用者を含め、生活を共にする家族のような存在と位置づけ、互いに支え合って意見を言い合い、同じ立場で生活していけるよう努めている。		
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	家族の訪問時には、職員全体で明るく元気に迎え入れ、本人と家族が安心して過ごせる空間づくりをしている。面会制限がある時には、ガラス越しで顔を合わせたり、テレビ電話をつなぐ等しながら家族の絆を大切にしている。		
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	外出や外部の人との関わりが難しくなっている中でも、本人が忘れてしまわないよう、利用者に寄り添って昔の話を聞いている。また、同法人の他施設の利用者との関係も継続できるよう、感染対策をしながら交流をしている。	コロナの感染状況を見ながら、馴染みの喫茶店外出が再開されている。何年か前に、ホームから京都を旅行したことを思い出し、思い出の地を巡る旅が実現した。	
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	一人ひとりの性格や利用者同士の関係性を把握し、お互いが自然と相談しながら助け合える環境づくりに努めている。揉め事がある時には悪い印象で終わる事がないよう、職員が仲立ちし、関係性の修復にも力を入れている。		

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	サービス利用時も、サービス終了後も、築いてきた関係性を大切に、気軽に立ち寄り、話や相談が出来るように努めている。		
<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	利用者の行動には全て意味があると考え、常に疑問を持ち、本人の本心はどこにあるのかを見極め、職員間で話し合い、検討を繰り返し行っている。また、やりたい事、行きたい所を聞き、実現する為に動いている。	「もう一度京都へ行きたい」、「京都で買い物をしたい」との利用者の思いが、3ホーム合同の京都旅行として実現した。2台の車に分乗し、利用者9名(当ホーム3名)、職員5名の陣容である。	
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	入居前に得た情報に加え、入居後の本人や家族との対話から、多くの情報を得ることで、その人らしさを知り、振り返る事が出来る状況を作っている。本人の拘りを形にする為に、これまでの暮らしの把握に努めている。		
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	個々の生活スタイルに合わせた支援に努めている。共同生活である為、その中でも利用同士で出来る事を探し、その方の有する力が発揮出来るような環境を作っている。		
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	本人・家族・主治医・職員等で様々な角度から意見を出し合い、一人ひとりに対して支援の方向性を練っている。また、定期に加えて、状態変化に応じてカンファレンスを行い、現状に合った介護計画の作成をしている。	医師からの経過観察等の指示で短期目標が短く設定されることはあるが、基本は6ヶ月で介護計画を見直している。今年度着任した統括管理部長は、「今後、介護計画の策定に注力する」方針を打ち出している。	介護計画の見直し時に、利用者の意向が毎回同じ言葉で繰り返し記述されている。真の意向を掴む工夫が求められる。
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	日報や職員間のノートに日々の様子等の記録をし、日々変化していく細かな状態の把握と情報共有に努めている。統一された支援をしていけるよう話し合い、介護計画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	本人や家族のニーズに応じ、ショートステイや共用型デイサービスの受け入れを積極的に行っている。 また、通院や家族との外出の同行支援・理美容・歯科・マッサージ等、様々な支援やサービスを利用する事ができる。		

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	コロナ禍の為、地域との直接的な関わりは薄れてきていたが、徐々に買い物や外食など感染予防対策をしたうえで実践している。また、関係性を築いていく為に努めている。		
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	主治医の往診が月に2回あり、24時間を通して連携体制が出来ている。また、本人や家族からの希望があるかかりつけ医との情報共有にも努め、適切な医療を受けられる支援している。	利用者全員がホーム協力医をかかりつけ医とし、月に2回の訪問診療を受けている。コロナ感染と誤嚥性肺炎の併発で入院した利用者があり、これが契機となって口腔ケア重視の機運が高まっている。	歯の健康は胃腸の健康とも結びつく。口腔ケアの実施によって、利用者の健康状態が向上することを期待したい。
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	医師の往診時含め、電話での状況報告や連絡、相談が常にでき、利用者や家族から医師や看護師に直接相談ができるよう仲立ちもしている。		
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。	コロナ禍の為、面会が出来ず、本人と直接話をする事は出来ないが、家族や病院との連絡をこまめに取って情報共有し、早期退院に繋げている。		
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	契約時及び状態変化時に重度化した場合の意向確認を行っている。看取り介護を特別な事と考えず、最期の時までその人らしさを形にすることが出来るよう、日々、思いを引き出す関わりに努めている。	ホームでは継続した医療行為ができないことから、やむなく他の施設に移行せざるを得なくなった利用者がいた。「最期までこのホームで」との思いの利用者・家族は多く、対応できる別施設の新設案を含め、検討が始まっている。	
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	勉強会や書面で学び得たものと現場での経験により、より良い方法を導き出して対応している。次に繋がる判断力や実践力を身につけられるよう常に振り返りを行っている。		
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	あらゆる災害を想定し、年2回避難訓練を実施している。自ら避難できるよう動線や避難場所の確認等、主体性を持ち、取り組んでいる。災害時には全国のネットワークの仲間の支援が受けられる体制づくりをしている。	毎年2回、3月と9月に防災訓練を行っている。寝たきりの利用者や、シーツを使って移動させる訓練も実施した。避難の基本は、「逃げずにホームに留まる」であり、消防署とも連携が図られている。	

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	一人ひとりを尊重した細かな配慮に心掛けています。常に一人の人として、支援が作業とならないよう、職員同士で振り返り、確認し合っています。残存能力を活かし、“自分のことは自分で”という理念も、尊重と捉えて支援にあたっている。	一部の利用者に偏った利益供与がなされないよう配慮している。京都旅行に行けなかった利用者には、居酒屋、ケーキバイキング、牧場のファミレス、和食料理店等々の中から選ぶ権利が与えられる。	
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	利用者と職員だけの関係だけでなく、利用者同士の関係性構築に尽力し、自由に思いや意見を言い合える雰囲気作りにつなげている。また、自己決定できるよう選択方法にも配慮している。		
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	職員主導の動きではなく、その日その日の利用者の動きに合わせた生活をしている。その中でも、共同生活というところも大切に、自然と他者との活動が生まれる環境作りにも力を入れている。		
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	本人や家族から、好みや拘りを聞き、その人がイキイキと生活できるように支援している。着替えや髪型も自己決定でき、訪問理美容では美容師さんとの馴染みの関係性がある為、希望も話しやすい状況がある。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	今ある食材で何を作るか、どんな味付けがいいか、話し合いながら調理している。また、食べたい物があれば買い物に行き、時には食べに行き、お酒を飲んだり、食事の楽しさを感じてもらっている。	食材の下ごしらえから調理(炒め物、煮物)まで、利用者の積極的な参加がある。当日の昼食(もりそば、野菜の煮物、炒め物等)は、ほとんどが利用者の手によるものである。	
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	食事の時はもちろん、その他でも利用者同士がすすめて水分を摂っている。利用者のその時の状況に応じて食べやすい形状に変える等の工夫をし、栄養を摂っている。		
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	毎食後に口腔ケアを促している。仕上げが必要な方には一部介助及び、全介助にて行い、歯ブラシでの磨きが難しい方には、スポンジブラシ等を使用している。また、訪問歯科で定期検診をする等して口腔内の清潔に努めている。		

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	トイレでの排泄ができるよう、利用者の動きや表情からサインを読み取り促している。 排泄表や時間に拘らず、個人の排泄状況を把握して、適切な支援に努めている。日中、夜間共に変わらぬ支援をしている。	排泄管理表を基に適切な声掛けや誘導を行っているが、基本は「自分でやってもらう」である。リハパンやパッドを着用する利用者も多いが、トイレでの排泄が原則である。	
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	個々の体調や身体状況、排泄パターンを把握する。また、薬だけに頼ることの無いよう、食べ物での工夫や運動、入浴で身体を温める、マッサージをすることで排便を促している。		
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、個々にそった支援をしている	いつでも本人のタイミングで入浴でき、好きな入浴剤を選んでゆっくり楽しんでいただける環境がある。同法人内にある大浴場や機械浴でも入浴もできる。	軽い入浴拒否の利用者がいるが、職員の工夫によって概ね週2回の入浴が支援できている。同法人の別ホームには大浴場があり、希望すれば、出かけて行って温泉気分を味わうこともできる。	
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	日中は家事活動等で身体を動かし、メリハリのある生活リズムを作る事を心掛け、夜間の安眠に繋げている。眠れなければ、一緒にお茶を飲み、気持ちを聞いたり、会話をすることで安心して眠れるよう寄り添っている。		
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	薬の使用目的や重要性を職員全員が認識し、都度、服薬支援の方法を確認して、互いに注意し合っている。また、薬に変更があった場合は、情報を共有し、その後の変化に気付けるよう努めている。		
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	個々の得意とする事を表現でき、役立つ事により、楽しみや活力に繋げている。また、他事業所に遊びに出掛け、交流することで、新しいコミュニティの場となり、気分転換にもなっている。		
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	コロナ禍により、出られなかった期間にも、行きたい所、やりたい事を引き出し、行動制限がなくなった時の楽しみとしていた。 行動制限がなくなってからは、近場も遠出も家族の協力を得ながら順次外出をしている。 (京都や居酒屋、ケーキ屋等に行っている。)	コロナ下ではあるが、利用者から希望があれば、これまで通り散歩に出かけている。コロナが緩んだ6月には、京都旅行や居酒屋、ケーキバイキング、牧場のファミレス、和食料理店等に出かけることができた。(利用者が一つに参加)	



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	利用者がお金を所持して、必要に応じて支払うことを当たり前の行為と捉え、外出時には、ご家族よりお小遣いを預かり、買い物を楽しめるよう支援している。また、ホームの日常の買い物の際も、支払いを利用者が行えるよう支援している。		
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	家族と相談、協力を得ながら、電話や手紙など、その方が出来る方法でやり取りが継続できるように支援している。また、手紙はポスト投函のみでなく、自身で自宅に届けたり、郵便局へも行けるようお手伝いしている。		
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	居室以外はオープンフロアで、好きな音楽を流したり、テレビを見たり、くつろげる空間作りに努めている。また、気温に応じて随時、施設内の温度や湿度の調節も行っている。昔の居間を感じてもらえるよう、量も設置できるようにしている。	コロナの感染拡大防止の観点から、共有空間への立入りを自粛した。	
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	個々のその日のやりたい事等、状況に合わせた空間配置をしている。利用者が1階と2階を往来することで、気の合う者同士が時間を共有することができる。		
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	本人や家族と相談し、使い慣れた家具や若い頃の写真等、思い入れのある物を置いて、落ち着ける空間づくりに努めている。	コロナの感染拡大防止の観点から、居室の見学を自粛した。	
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	使いやすい、取り出しやすい等、住人目線で家具や物品の配置をし、安全に配慮した生活動線の確保に努めている。また、利用者自身が換気やアルコール消毒をする等、感染予防にも努めている。		

### 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	2371500774		
法人名	有限会社サポートハウス		
事業所名	サポートハウスごらく 2F		
所在地	愛知県名古屋市名東区極楽2丁目232番地		
自己評価作成日	令和4年8月30日	評価結果市町村受理日	令和4年10月6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="https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyoSyosyoCd=2371500774-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyoSyosyoCd=2371500774-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a>
----------	---

#### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 中部評価センター		
所在地	愛知県名古屋市緑区左京山104番地 加福ビル左京山1F		
訪問調査日	令和4年9月20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)】

一人ではできないことも、利用者同士で相談し、助け合いながら自分たちで生活をされています。共同生活をしている仲間として、最期の時まで関わり合い、お互いに温かくお見送り出来る関係性作りを目指しています。職員は、それを見守る事で、本当に必要なところだけを見極め、支援し、利用者の出来る事の継続と新たな発見に努めています。

利用者と職員が暮らしを共にし、家族のような温かい信頼関係を築くことで、互いに支え合いながら、利用者本位の生きる楽しみや生き甲斐へと繋げられるよう支援しています。

#### 【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)】

### 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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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と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				

# 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	日常支援の中で、常に基本理念(方針)を意識し、自分たちの言動一つ一つが理念に沿ったものなのか、お互いに確認し合いながら共通認識となるよう実践している。		
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	コロナ禍ということで、地域のスーパーやお店との顔なじみの関係性は一旦途絶えてしまった時期もありましたが、その関係性を取り戻す為、再び関係性づくりに努めている、また、散歩等の外出時に率先して挨拶をし、職員はその仲介をしている。		
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	施設の外壁に「認知症ケアについて何でもご相談ください!」という看板を設置したことにより、地域の方の訪問や問い合わせが増えた。気軽に話ができる相談所になれるように努めている		
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	活動報告や意見交換と共に、2カ月毎に「目標達成計画」の進捗も併せて情報共有し、レベルアップに活かしている。		
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	地域包括支援センターや民生委員と定期的に連絡を取り、協力関係を築いている。 地域包括支援センターに依頼し、自施設での認知症サポーター養成講座も開設している。		
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	開かれた生活環境をうたっており、自由に出て行くことを当たり前のことと捉え、好きな時に出て行ける環境作りにも努めている。利用者の人権を守る事を基本とし、何が拘束になるか具体的に話し合い、職員間の意識を統一している。また、言葉一つ一つを大切に対応に当たっている。		
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のないよう注意を払い、防止に努めている	振り返りや話し合いの場を設け、普段何気なく行っている関わりが虐待に当たるのか否かを考え、意見を出し合っている。 その都度、注意し合う事で見過ごし防止に努めている。		

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	職員は制度について研修等で学ぶことができる。利用者の状況に合わせ、必要なものを活用できるよう支援している。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	契約時や変更時等は、個別に面談をし、理解や納得を得るよう努めている。また、随時不安や疑問点の解決ができるような話しやすい間柄を築いている。		
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	利用者や家族の思いに気付けるよう、日ごろから何気ない会話から様々な気持ちを汲み取っている。その思いを実現する為に、出来ることは全て取り組む。また、実現不可能な要望に対しては、理由をしっかりと説明し、理解を得るよう努めている。		
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	法人全体の会議や、個別の面談時等、意見を聞く機会を設けている。また、日頃から職員の様子を気にかけて、思いを引き出せるように努め、時には他者の力も借りて、本心を引き出し、反映出来る事かのジャッジをしている。		
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	職員個々の取り組み姿勢等、努力を評価し、向上心に繋げている。勤務形態も無理することの無いよう、個々の様子や状況を見ながら反映させているが、利用者の著しいレベル低下により、職員の気持ちの停滞も見られる。		
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	個々の力量を把握し、課題に沿って他事業所への研修を行っている。自施設に限らず、様々な人と問題を共有する事で感性を養っている。また、立場や経験に応じた外部研修の機会の確保や、自施設での「認知症サポータ養成講座」も取り入れている。		
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	日本認知症グループホーム全国大会での発表など、法人として積極的に全国の同業者との交流機会を職員に推進し、広い視野や見識を得ることで、サービスの質の向上を図っている。		

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 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	まずは安心して頂けるよう気持ちを受け止め、共に考え、悩みに向き合っている。その積み重ねにより信頼関係を築き、話やすい関係性を構築している。		
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	施設見学や入居申し込みの面談時に、じっくり時間をかけて話に耳を傾け、可能な限り家族の要望を形にしている。		
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	本人や家族と情報を共有し、しっかりと思いを受け止め、必要な支援を見極めていく。また、必要に応じて他の介護サービスについての説明や提案をすることで、様々な選択肢の中から家族と共に考えている。		
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	職員や他利用者を含め、生活を共にする家族のような存在と位置づけ、互いに支え合って意見を言い合い、同じ立場で生活していけるよう努めている。		
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	家族の訪問時には、職員全体で明るく元気に迎え入れ、本人と家族が安心して過ごせる空間づくりをしている。面会制限がある時には、ガラス越しで顔を合わせたり、テレビ電話をつなぐ等しながら家族の絆を大切にしている。		
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	外出や外部の人との関わりが難しくなっている中でも、本人が忘れてしまわないよう、利用者に寄り添って昔の話を聞いている。また、同法人の他施設の利用者との関係も継続できるよう、感染対策をしたうえで交流をしている。		
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	一人ひとりの性格や利用者同士の関係性を把握し、お互いが自然と相談しながら助け合える環境づくりに努めている。揉め事がある時には悪い印象で終わる事がないよう、職員が仲立ちし、関係性の修復にも力を入れている。		

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	サービス利用時も、サービス終了後も、築いてきた関係性を大切に、気軽に立ち寄り、話や相談が出来るように努めている。		
<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	利用者の行動には全て意味があると考え、常に疑問を持ち、本人の本心はどこにあるのかを見極め、職員間で話し合い、検討を繰り返し行っている。また、やりたい事、行きたい所を聞き、実現する為に動いている。		
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	入居前に得た情報に加え、入居後の本人や家族との対話から、多くの情報を得ることで、その人らしさを知り、振り返る事が出来る状況を作っている。本人の拘りを形にする為に、これまでの暮らしの把握に努めている。		
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	個々の生活スタイルに合わせた支援に努めている。共同生活である為、その中でも利用同士で出来る事を探し、その方の有する力が発揮出来るような環境を作っている。		
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	本人・家族・主治医・職員等で様々な角度から意見を出し合い、一人ひとりに対して支援の方向性を練っている。また、定期に加えて、状態変化に応じてカンファレンスを行い、現状に合った介護計画の作成をしている。		
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	日報や職員間のノートに日々の様子等の記録をし、日々変化していく細かな状態の把握と情報共有に努めている。統一された支援をしていけるよう話し合い、介護計画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	本人や家族のニーズに応じ、ショートステイや共用型デイサービスの受け入れを積極的に行っている。 また、通院や家族との外出の同行支援・理美容・歯科・マッサージ等、様々な支援やサービスを利用する事ができる。		

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	コロナ禍の為、地域との直接的な関わりは薄れてきていたが、徐々に買い物や外食など感染予防対策をしたうえで実践している。また、関係性を築いていく為に努めている。		
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	主治医の往診が月に2回あり、24時間を通して連携体制が出来ている。また、本人や家族からの希望があるかかりつけ医との情報共有にも努め、適切な医療を受けられる支援している。		
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	医師の往診時含め、電話での状況報告や連絡、相談が常にでき、利用者や家族から医師や看護師に直接相談ができるよう仲立ちもしている。		
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。	コロナ禍の為、面会が出来ず、本人と直接話をする事は出来ないが、家族や病院との連絡をこまめに取って情報共有し、早期退院に繋げている。		
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	契約時及び状態変化時に重度化した場合の意向確認を行っている。看取り介護を特別な事と考えず、最期の時までその人らしさを形にすることが出来るよう、日々、思いを引き出す関わりに努めている。		
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	勉強会や書面で学び得たものと現場での経験により、より良い方法を導き出して対応している。次に繋がる判断力や実践力を身につけられるよう常に振り返りを行っている。		
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	あらゆる災害を想定し、年2回避難訓練を実施している。自ら避難できるよう動線や避難場所の確認等、主体性を持ち、取り組んでいる。災害時には全国のネットワークの仲間の支援が受けられる体制づくりをしている。		

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
<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	一人ひとりを尊重した細かな配慮に心掛けている。常に一人の人として、支援が作業とならないよう、職員同士で振り返り、確認し合っている。残存能力を活かし、“自分のことは自分で”という理念も、尊重と捉えて支援にあたっている。		
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	利用者と職員だけの関係だけでなく、利用者同士の関係性構築に尽力し、自由に思いや意見を言い合える雰囲気作りにつなげている。また、自己決定できるよう選択方法にも配慮している。		
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	職員主導の動きではなく、その日その日の利用者の動きに合わせた生活をしている。その中でも、共同生活というところも大切に、自然と他者との活動が生まれる環境作りにも力を入れている。		
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	本人や家族から、好みや拘りを聞き、その人がイキイキと生活できるように支援している。着替えや髪型も自己決定でき、訪問理美容では美容師さんとの馴染みの関係性がある為、希望も話しやすい状況がある。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	今ある食材で何を作るか、どんな味付けがいいか、話し合いながら調理している。また、食べたい物があれば買い物に行き、時には食べに行き、お酒を飲んだり、食事の楽しみを感じてもらっている。		
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	食事の時はもちろん、その他でも利用者同士がすすめ合って水分を摂っている。利用者のその時の状況に応じて食べやすい形状に変える等の工夫をし、栄養を摂っている。		
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	毎食後に口腔ケアを促している。仕上げが必要な方には一部介助及び、全介助にて行い、歯ブラシでの磨きが難しい方には、スポンジブラシ等を使用している。また、訪問歯科で定期検診をする等して口腔内の清潔に努めている。		



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	トイレでの排泄ができるよう、利用者の動きや表情からサインを読み取り促している。 排泄表や時間に拘らず、個人の排泄状況を把握して、適切な支援に努めている。日中、夜間共に変わらぬ支援をしている。		
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	個々の体調や身体状況、排泄パターンを把握する。また、薬だけに頼ることの無いよう、食べ物での工夫や運動、入浴で身体を温める、マッサージをすることで排便を促している。		
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、個々にそった支援をしている	いつでも本人のタイミングで入浴でき、好きな入浴剤を選んでゆっくり楽しんでいただける環境がある。同法人内にある大浴場や機械浴でも入浴もできる。		
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	日中は家事活動等で身体を動かし、メリハリのある生活リズムを作る事を心掛け、夜間の安眠に繋げている。眠れなければ、一緒にお茶を飲み、気持ちを聞いたり、会話をすることで安心して眠れるよう寄り添っている。		
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	薬の使用目的や重要性を職員全員が認識し、都度、服薬支援の方法を確認して、互いに注意し合っている。また、薬に変更があった場合は、情報を共有し、その後の変化に気付けるよう努めている。		
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	個々の得意とする事を表現でき、役立つ事により、楽しみや活力に繋げている。また、他事業所に遊びに出掛け、交流することで、新しいコミュニティの場となり、気分転換にもなっている。		
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	コロナ禍により、出られなかった期間にも、行きたい所、やりたい事を引き出し、行動制限がなくなった時の楽しみとしていた。 行動制限がなくなってからは、近場も遠出も家族の協力を得ながら順次外出をしている。 (京都や居酒屋、ケーキ屋等に行っている。)		

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
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	利用者がお金を所持して、必要に応じて支払うことを当たり前の行為と捉え、外出時には、ご家族よりお小遣いを預かり、買い物を楽しめるよう支援している。また、ホームの日常の買い物の際も、支払いには利用者が行えるよう支援している。		
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	家族と相談、協力を得ながら、電話や手紙など、その方が出来る方法でやり取りが継続できるように支援している。また、手紙はポスト投函のみでなく、自身で自宅に届けたり、郵便局へも行けるようにお手伝いしている。		
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	居室以外はオープンフロアで、好きな音楽を流したり、テレビを見たり、くつろげる空間作りに努めている。また、気温に応じて随時、施設内の温度や湿度の調節も行っている。昔の居間を感じてもらえるよう、畳も設置できるようにしている。		
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	個々のその日のやりたい事等、状況に合わせた空間配置をしている。利用者が1階と2階を往来することで、気の合う者が時間が共有することができる。		
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	本人や家族と相談し、使い慣れた家具や若い頃の写真等、思い入れのある物を置いて、落ち着ける空間づくりに努めている。		
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	使いやすい、取り出しやすい等、住人目線で家具や物品の配置をし、安全に配慮した生活動線の確保に努めている。また、利用者自身が換気やアルコール消毒をする等、感染予防にも努めている。		