

## 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   | 2371100948           |            |            |
| 法人名     | 株式会社フレンズハウス          |            |            |
| 事業所名    | グループホーム フレンズハウス七反野1階 |            |            |
| 所在地     | 名古屋市港区七反野一丁目904番地    |            |            |
| 自己評価作成日 | 令和6年9月11日            | 評価結果市町村受理日 | 令和6年12月25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;jigyosyoCd=2371100948-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;jigyosyoCd=2371100948-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a> |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

|       |                       |  |  |
|-------|-----------------------|--|--|
| 評価機関名 | 一般社団法人 福祉サービス評価センター   |  |  |
| 所在地   | 名古屋市市中川区四女子町1丁目59番地の1 |  |  |
| 訪問調査日 | 令和6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)】

近くの公園へ散歩に出かけたり外出行事をする事で季節を感じてもらい、地域の方々と触れ合いながら健やかな日々を過ごしています。敷地内に畑があり、季節の野菜を育てて大きく育つのを楽しみにしたり、庭の池の鯉に餌をあげながら日向ぼっこをしたり、ますます元気に外出が出来るよう室内で出来る運動したり、毎日楽しんでもらいながら自立支援に努めています。また地域の行事に積極的に参加して、地域の一員として地域との触れ合いを大切にしながら生活できるよう心掛けています。

### 【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)】

グループホームフレンズハウス七反野は平成17年開設し、戸田川に近く小学校やスーパー、商店、病院、住宅があり生活に便利な場所です。西側に大きな駐車場があり、南向きで陽当たりが良い二階造りの建屋です。「地域との交流を大切に」を理念に誰とでも笑顔であいさつ、気軽に立ち寄れる雰囲気作り、楽しみながら地域行事への参加を方針としている。買い物や喫茶店、公園や水族館などへ出かける機会が多い。食事は、職員が献立して入居者の好みも配慮し、料理して配膳している。収穫した野菜も材料に取入れ、庭には池があり、バーベキューや手作り弁当などのレクは、利用者の楽しみでもある。クラブ活動は手芸や工作などの作品作り、読書や趣味、野菜の収穫などの趣味や経験を生かせる取組をしている。職員の中で作業療法士(リハビリテーション)の経験者が運動やレクへの指導が行われている。

## 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<br>↓該当するものに○印 |                                                                 | 項 目 |                                                                     | 取 り 組 み の 成 果<br>↓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<br>(参考項目:23,24,25)       | ○                           | 1. ほぼ全ての利用者の<br>2. 利用者の2/3くらい<br>3. 利用者の1/3くらい<br>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<br>(参考項目:9,10,19)   | ○                           | 1. ほぼ全ての家族と<br>2. 家族の2/3くらいと<br>3. 家族の1/3くらいと<br>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<br>(参考項目:18,38)             | ○                           | 1. 毎日ある<br>2. 数日に1回程度ある<br>3. たまにある<br>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<br>(参考項目:2,20)                     | ○                           | 1. ほぼ毎日のように<br>2. 数日に1回程度<br>3. たまに<br>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<br>(参考項目:38)                   | ○                           | 1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>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<br>(参考項目:4) | ○                           | 1. 大いに増えている<br>2. 少しずつ増えている<br>3. あまり増えていない<br>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<br>(参考項目:36,37)     | ○                           | 1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>4. ほとんどいない  | 66  | 職員は、生き活きと働けている<br>(参考項目:11,12)                                      | ○                           | 1. ほぼ全ての職員が<br>2. 職員の2/3くらいが<br>3. 職員の1/3くらいが<br>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<br>(参考項目:49)                  | ○                           | 1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>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<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>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<br>(参考項目:30,31)         | ○                           | 1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>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<br>2. 家族等の2/3くらいが<br>3. 家族等の1/3くらいが<br>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<br>(参考項目:28) | ○                           | 1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>4. ほとんどいない  |     |                                                                     |                             |                                                                   |

自己評価および外部評価票

〔セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。〕

| 自己<br>自己    | 外部<br>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 |
| I. 理念に基づく運営 |          |                                                                                                                             |                                                                                                                      |                                                                                                                                                     |                   |
| 1           | (1)      | ○理念の共有と実践<br>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                                                          | 法人の理念とは別に事業所としての理念を作成し各ユニットごとに掲示。業務前や処遇会議での確認を行っている。                                                                 | 理念は及び各ユニットに掲示されている。「地域との交流を大切に」笑顔であいさつ、気軽に立ち寄れる、楽しみながら地域行事への参加が方針として謳われている。近所の方も利用者の散歩につきあいホームまで付き添う関係を築いている。                                       |                   |
| 2           | (2)      | ○事業所と地域とのつきあい<br>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                                                          | 町内会に加入し地域の行事等に積極的に参加している。管理者は月1回の定例会に参加して交流している。その他として、近隣住民と畑作業や動物をきっかけに交流を持っている。「こども110番」を掲げ、地域の援助も行っている。           | 管理者は月1回の町内会(定例会)に出席、町内会の防災訓練などにも参加している。近隣住民とは散歩のお手伝い、畑の手入れや掃除、動物(犬)を連れて来ての利用者との交流に参加して貰える関係が築かれている。いきいき支援センターとの繋がりで高校での講師としても活躍している。                |                   |
| 3           |          | ○事業所の力を活かした地域貢献<br>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                                                        | 港区西部いきいき支援センターと協力して「みなと高齢者見守りサポーター」と「認知症サポーター」を掲げ、相談窓口としている。また、港区東部いきいき支援センター主催の家族教室に管理者が講師として参加し、認知症ケアについて相談や説明をした。 |                                                                                                                                                     |                   |
| 4           | (3)      | ○運営推進会議を活かした取り組み<br>運営推進会議では、利用者やサービスの実践、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                                     | サービス状況を報告する中で参加者の意見等を伺う。地域行事等の情報交換をし、地域との触れ合いをサービスの一環として取り入れている。また感染症対策及び対応を話し合い取り組んでいる。                             | 運営推進会議にはいきいき支援センター、福祉事業関係者(2事業所)、町内会長、保健師、民生委員、利用者、職員などが参加して行事、防災訓練、勉強会、感染症、サロン、実習生など、テーマも多岐に渡り、近隣の事業所運営推進会議への参加や他区の講師協力依頼に対応している。                  |                   |
| 5           | (4)      | ○市町村との連携<br>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                                               | 港区事業者連絡会に参加し、区役所・社会福祉協議会等の方々と意見交換を行っている。また民生委員・町内会長にも意見を頂いている。港区保護係から入居相談についても対応した。                                  | 港区事業者連絡会、港区役所・保護係・介護保険課、社会福祉協議会等の方々と民生委員・町内会長にも意見を聞き連携を図っている。研修会情報や東部家族教室での講師依頼対応、ホームの空状況などの相談を常に行い運営に役立てている。                                       |                   |
| 6           | (5)      | ○身体拘束をしないケアの実践<br>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 | 身体拘束の勉強会・委員会等を3ヶ月に1回行っている。また日々の業務で気になる点などはその都度話し合いをしている。                                                             | 身体拘束に関する勉強会・適正委員会等を年4回開催している。特に、「奪わない支援」に心がけ、身体拘束では3ロック(フィジカル、ドラック、スピーチロック)を重点(特にWワーカー)に勉強会を開催し周知・理解を図っている。また、家族へは都度家族アンケートを送付して問題が発生していないかを確認している。 |                   |

| 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 |
| 7  |     | ○虐待の防止の徹底<br>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        | 勉強会を行い、虐待の意味から学べるように身体的虐待だけでなく、その他についても学べるよう日々話し合いをしている。                |                                                                                                                                |                   |
| 8  |     | ○権利擁護に関する制度の理解と活用<br>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    | 権利擁護が必要な利用者には積極的に活用している。                                                |                                                                                                                                |                   |
| 9  |     | ○契約に関する説明と納得<br>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                         | 契約書・重要事項については時間をかけて説明をしている。不明な点があれば、その都度の説明をする。                         |                                                                                                                                |                   |
| 10 | (6) | ○運営に関する利用者、家族等意見の反映<br>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                     | 近況報告を行いながら、要望を伺えるようアンケートを随時送付している。苦情等も話しやすい雰囲気作りを心がけている。意見箱の設置もしている。    | 意見や要望を申し送りミーティング(申し送りノート)で話し合っている。家族へはケアプラン見直しのタイミングで要望に対するアンケートを配布し、意見を吸い上げている。苦情については重説に「苦情申立窓口、担当」を明記し、苦情箱を設置して苦情の収集に努めている。 |                   |
| 11 | (7) | ○運営に関する職員意見の反映<br>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                                      | 年2回の人事考課を行い、個人面談を行うなかで職員の意見を聞く場を設けている。また日々の業務を行う中でも意見が言いやすい環境作りを心掛けている。 | 年2回の人事評価の機会に自己評価を実施し職員の要望を受止め、その機会に個人面談の中で職員の意見を聞く場を設けて運営に活かしている。また、管理者は日常的に職員に話しかけたり、相談を受けたり、意見が出やすい雰囲気作りを心掛けている。             |                   |
| 12 |     | ○就業環境の整備<br>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      | 研修や資格取得にむけた支援を行っている。向上心を大切にしていける環境作りをしている。                              |                                                                                                                                |                   |
| 13 |     | ○職員を育てる取り組み<br>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         | 法人内外の研修会に職員が参加できるような支援を行っている。また法人内での勉強会を行い知識向上に努めている。                   |                                                                                                                                |                   |
| 14 |     | ○同業者との交流を通じた向上<br>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 | 港区事業者会及び施設部会に参加し交流を取りながら意見交換を行っている。                                     |                                                                                                                                |                   |

| 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 |
| 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<br>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 | 入居前に面談を行い家族・本人に希望や不安に感じている事を伺っている。職員ともに不安等は共有して利用者が安心して生活出来る支援をしている。 |                                                                                                                           |                   |
| 16                   |     | ○初期に築く家族等との信頼関係<br>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            | 事前情報をもとに利用者の様子観察を行い、気づきがあれば家族に報告し相談させて頂く。また意見を言いやすい関係と環境作りを心掛けている。   |                                                                                                                           |                   |
| 17                   |     | ○初期対応の見極めと支援<br>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        | 利用者及び家族から要望を聞き、必要なサービスを支援し、必要に応じて見直しを行い、その時に必要なサービスを調整する。            |                                                                                                                           |                   |
| 18                   |     | ○本人と共に過ごし支えあう関係<br>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                        | 職員は介護を通しながらも共に生活をする中で互いに尊重し合い喜び合える関係作りをしている。                         |                                                                                                                           |                   |
| 19                   |     | ○本人を共に支えあう家族との関係<br>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         | 家族はもちろん、友人等の面会や電話等での交流の支援をしている。意見等にも耳を傾けている。                         |                                                                                                                           |                   |
| 20                   | (8) | ○馴染みの人や場との関係継続の支援<br>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                     | 馴染みの方との連絡が取りやすい環境作りをしている。手紙や電話・面会を支援している。                            | 馴染み友達との連絡として、手紙や電話を掛けるなどのお手伝いをしている。また、お友達の面会は玄関のベンチで15分の制限付きで行っている。家族とは墓参りや馴染みの場所へのお出かけをしている。クラブ活動として手芸や工作に対する支援にも心掛けている。 |                   |
| 21                   |     | ○利用者同士の関係の支援<br>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                 | 利用者の性格や能力を理解しながら、レクリエーションやお手伝い等を一緒に行いながら、良い関係が保たれるように支援している。         |                                                                                                                           |                   |

| 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<br>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                    | 退居後であっても、家族からの相談等の協力を受ける。                                             |                                                                                                    |                   |
| <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<br>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                                           | 利用者との関りの中から希望を聞きこぼさない、また必要な支援の発見に努め、ケアプランに取り込んでいる。                    | 一人ひとりの思いや意向については入所時の聞込みや日常的な支援の中で聞き取った情報を申し送りノートに記載してモニタリングやケアプランの見直し時に家族の意見を聞いて把握している。            |                   |
| 24                                 |      | ○これまでの暮らしの把握<br>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                                       | 家族にバググランド表を記入していただき、そのほかについては利用者・家族と関わる中で発見できる関係作りを行っている。             |                                                                                                    |                   |
| 25                                 |      | ○暮らしの現状の把握<br>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                                                     | 日々の暮らしの中での気づきは、他職員への申し送りをしたり、時には会議で意見交換をし、職員が共有し統一した支援をしている。          |                                                                                                    |                   |
| 26                                 | (10) | ○チームでつくる介護計画とモニタリング<br>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 | 事前に希望要望を伺いケアプランの作成をしている。また生活をする上で出てくる課題等については、話し合いをしながら見直しをしている。      | ケアプランはケアマネージャー、フロー担当、医師、看護師、作業療法士、家族から意見を聞き取り、また実施状況が分かるケアプランチェック表を参考に関係者の意見を反映させ、ケアプランの見直しを行っている。 |                   |
| 27                                 |      | ○個別の記録と実践への反映<br>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                        | 個別記録・ケアプランチェック表を記入し職員間での情報共有を行っている。また話し合いが必要な場合にはすぐに対応し、より良い介護に努めている。 |                                                                                                    |                   |
| 28                                 |      | ○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化<br>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               | 利用者の要望に対応できるよう家族と協力し、外出や外部の病院への受診をおこなっている。外出について、感染症対策として一部制限を設けている。  |                                                                                                    |                   |

| 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             |
| 29 |      | ○地域資源との協働<br>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                                      | 町内会の行事に参加している。消防署や交番等に出向き、情報や指導を受けながら、災害時の協力をお願いしている。                                         |                                                                                                                          |                               |
| 30 | (11) | ○かかりつけ医の受診支援<br>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                                 | 通常は提携医院の往診・訪問看護が対応している。その他に希望があれば、訪問マッサージを依頼したり、必要であれば外部受診を家族と協力して行っている。                      | 事業所は24時間体制の提携医がある。緊急時に連携医、看護師、協力機関との連携により適切な医療を受けられる体制が整っている。家族が外部受診を希望すれば協力している。希望により訪問マッサージ、歯科往診は週1回、皮膚科は非定期であるが利用できる。 |                               |
| 31 |      | ○看護職との協働<br>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                          | 週1回の訪問看護を実施している。職員の中にも看護師がおり、職員が質問しやすい環境にある。                                                  |                                                                                                                          |                               |
| 32 |      | ○入退院時の医療機関との協働<br>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。 | 提携医と医療機関のソーシャルワーカーと連携をし情報交換を密に取りながら利用者がスムーズにホームへの復帰が出来るように支援している。                             |                                                                                                                          |                               |
| 33 | (12) | ○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援<br>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、事業所のできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる   | 「重度化時における医療サービス提供内容に関する指針」を入居時に説明し同意を頂いている。その上で家族・利用者の希望を考慮し、主治医と相談し、職員へ説明し理解を求めながら看取りも行っている。 | 入居時に家族には重度化や終末期において同意の確認をしている。状況の変化に応じ家族には安心と納得を得られるよう医師、職員と連携をとり話し合う支援をしている。看取りも行っており、職員の教育と研修をしており、メンタルケアの対策もしている。     |                               |
| 34 |      | ○急変や事故発生時の備え<br>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                                              | 急変や事故発生時のマニュアル・提携医や管理者への連絡体制等を整えている。また日々の業務中で話し合いや説明を行っている。                                   |                                                                                                                          |                               |
| 35 | (13) | ○災害対策<br>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3回の防災訓練を実施している。消防署への報告時には意見をうかがいながら訓練に役立てている。月1回は利用者と一緒に階段誘導訓練を行っている。                       | 年3回防災訓練を昼間、夜間を想定して実施している。避難所は小学校である。月に1回は利用者と階段誘導訓練を行い、車イスでの階段訓練もしている。備蓄は3日分保管して、BCPを考え地域などの協力体制を得られる努力をしている。            | 自然災害BCP・感染症BCPについて見直しを進められたい。 |

| 自己<br>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                                                                                                    |  |
| Ⅳ. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援 |      |                                                                                  |                                                                             |                                                                                                                      |  |
| 36                       | (14) | ○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保<br>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                   | 利用者を否定する事のないように傾聴し尊重する対応等を心掛けている。居室に入る際にも必ず声をかけて入室している。                     | 誇りやプライバシーに配慮した言葉かけを心がけている。入浴時同性介助希望の場合には同性の対応をしている。職員に対してスピーチロックの理解をするよう取り組んでいる。                                     |  |
| 37                       |      | ○利用者の希望の表出や自己決定の支援<br>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                     | しっかりとコミュニケーションを取りながら、言葉だけでなく表情も観察しながら自己決定が出来るように支援している。                     |                                                                                                                      |  |
| 38                       |      | ○日々のその人らしい暮らし<br>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 | 利用者の気持ちや体調等を考えながらその人らしい生活の支援を日々考えて取り入れている。                                  |                                                                                                                      |  |
| 39                       |      | ○身だしなみやおしゃれの支援<br>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                                  | 訪問理容を利用し、利用者の好みに合わせた髪形にしてもらう。希望者があれば今まで通っていた理美容室への訪問も可能である。                 |                                                                                                                      |  |
| 40                       | (15) | ○食事を楽しむことのできる支援<br>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     | 出来る限り手作りで提供している。一緒に作ったり、作り方を教えて頂く事もある。食事の様子や日々の中でのつぶやきもメニュー作りの参考にしている。      | 食事を楽しむために時には利用者も参加して作っている。コロナ禍後も外食に行けないため、行事食での敬老会、鍋パーティー時には必ずノンアルコールビールを出し楽しんでもらう工夫をしている。菜園で収穫された野菜もテーブルに色を添える時もある。 |  |
| 41                       |      | ○栄養摂取や水分確保の支援<br>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・水分の接種量の把握をしている。接種量が少ない利用者には出来るだけ好みの物を提供出来るような工夫をしている。                    |                                                                                                                      |  |
| 42                       |      | ○口腔内の清潔保持<br>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                   | 週1回訪問歯科を利用し、口腔ケアをおこなっている。また必要な時は治療も行っている。歯科衛生士からの指導を取り入れ、利用者の口腔ケアの介助を行っている。 |                                                                                                                      |  |

| 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 |
| 43 | (16) | ○排泄の自立支援<br>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                              | 利用者の排泄リズムの把握に努めながらトイレ誘導を行っている。出来る限りの自立を目指し、職員に対し日頃から自立支援の指導をしている。           | 利用者の様子から敏感に察知し、トイレでの排泄を大切にし、排泄チェックシートを利用しながら支援している。利用者によっては布パンツ使用の方もいる。夜間もトイレ誘導の支援をしており、職員に対し自立支援は大切な支援と指導している。         |                   |
| 44 |      | ○便秘の予防と対応<br>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                                              | 散歩や運動の支援を行っている。水分補給もしっかりと摂取できるように飲み物や食事の内容を工夫している。                          |                                                                                                                         |                   |
| 45 | (17) | ○入浴を楽しむことができる支援<br>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                        | 体調を考慮しながら1日置きの入浴を実施している。季節や好み入浴剤を使用したり、会話を楽しんだり、心地よい環境作りに努めている。             | 利用者の体調に配慮しながら、週に3～4回入浴、足浴を実施している。利用者の好み入浴剤やシャンプーリンスで心地よく入浴できるよう支援している。入浴拒否の方に対して毎日声かけや対応の工夫をし、入浴可能であれば毎日でも入浴できる支援をしている。 |                   |
| 46 |      | ○安眠や休息の支援<br>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                                               | 利用者の希望の飾りや今まで使っていた家具等を配置し、少しでも安心できる環境作りに努めている。                              |                                                                                                                         |                   |
| 47 |      | ○服薬支援<br>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                                          | 利用者の服薬内容の理解をする。特に薬に変更があった場合には副作用等を考慮し、様子観察とする。異変があった場合には主治医に連絡が取れる体制を取っている。 |                                                                                                                         |                   |
| 48 |      | ○役割、楽しみごとの支援<br>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                             | レクリエーションや軽作業等を職員と一緒に行う事で、新たな発見を見つけている。行事等では好きな事を取り入れ楽しんで頂ける内容にしている。         |                                                                                                                         |                   |
| 49 | (18) | ○日常的な外出支援<br>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 | 家族と相談し出来る限りの外出支援はしている。また日々の生活でも散歩や買い物などの外出支援を行っている。                         | 天気の良い日は毎日散歩に出かけ、時折近所の方が一緒に散歩に参加される事もある。車での外出は荒子観音、戸田川緑地、飛島の足湯等へお弁当を持ち外出支援をしている。家族との外出は、コロナ感染の状況を見て許可を貰って行なっている。         |                   |

| 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<br>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                                                  | 金銭は基本的に管理者が管理している。不安がある利用者にはその都度の説明をしている。                              |                                                                                                                       |                   |
| 51 |      | ○電話や手紙の支援<br>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                                                                           | 必要に応じて電話を使用している。利用者の代わりに電話を掛ける場合や手紙の代筆も行っている。                          |                                                                                                                       |                   |
| 52 | (19) | ○居心地のよい共用空間づくり<br>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 | リビングにはテーブル席とソファ席がある。また皆さままで作成した季節の飾りや行事の写真等を飾り、ゆったりと過ごせる環境作りをしている。     | 玄関は明るく、玄関を上がると座って靴が履けるベンチがある。フローアーには季節の作品があり、季節の移り変わりを大切にしている。居室前には利用者の可愛い力作が飾られて、生活空間・季節感を活かした、リビングで利用者がゆったりと暮らしている。 |                   |
| 53 |      | ○共用空間における一人ひとりの居場所づくり<br>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                                                      | リビングには食事用のテーブルとソファを設置している。食事以外の時間ではソファで気の合う仲間と過ごす事が出来る工夫をしている。         |                                                                                                                       |                   |
| 54 | (20) | ○居心地よく過ごせる居室の配慮<br>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、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている                                           | 居室には今までに使っていた家具や飾りや家族の写真等を飾り、落ち着けるようにしている。                             | 居室入口には表札があり、居室は自宅で使用していたベット、テレビ、筆筒などを持ち込み、以前の生活感を大切にしながら心地よい環境を整えるようにしている。物が無い利用者でも、ADLに配慮して居室作りをしている。                |                   |
| 55 |      | ○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり<br>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                                             | ホーム内はバリアフリーで、リビングの壁には手すりを設置している。危険のないように見守りや付き添いをしながら少しでも自立出来る工夫をしている。 |                                                                                                                       |                   |

## 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   | 2371100948           |            |            |
| 法人名     | 株式会社フレンズハウス          |            |            |
| 事業所名    | グループホーム フレンズハウス七反野2階 |            |            |
| 所在地     | 名古屋市港区七反野一丁目904番地    |            |            |
| 自己評価作成日 | 令和6年9月11日            | 評価結果市町村受理日 | 令和6年12月25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;jigyosyoCd=2371100948-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;jigyosyoCd=2371100948-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a> |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

|       |                      |
|-------|----------------------|
| 評価機関名 | 一般社団法人 福祉サービス評価センター  |
| 所在地   | 名古屋市中川区四女子町1丁目59番地の1 |
| 訪問調査日 | 令和6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)】

近くの公園へ散歩に出かけたり外出行事をする事で季節を感じてもらい、地域の方々と触れ合いながら健やかな日々を過ごしています。敷地内に畑があり、季節の野菜を育てて大きく育つのを楽しみにしたり、庭の池の鯉に餌をあげながら日向ぼっこをしたり、ますます元気に外出が出来るよう室内で出来る運動したり、毎日楽しんでもらいながら自立支援に努めています。また地域の行事に積極的に参加して、地域の一員として地域との触れ合いを大切にしながら生活できるよう心掛けています。

## 【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<br>↓該当するものに○印 |                                                                   | 項 目 |                                                                     | 取 り 組 み の 成 果<br>↓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<br>(参考項目:23,24,25)     | ○                           | 1. ほぼ全ての利用者の<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>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<br>(参考項目:9,10,19)   | ○                           | 1. ほぼ全ての家族と<br>2. 家族の2/3くらいと<br>3. 家族の1/3くらいと<br>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<br>(参考項目:18,38)           | ○                           | 1. 毎日ある<br>2. 数日に1回程度ある<br>3. たまにある<br>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<br>(参考項目:2,20)                     | ○                           | 1. ほぼ毎日のように<br>2. 数日に1回程度<br>3. たまに<br>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<br>(参考項目:38)                 | ○                           | 1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>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<br>(参考項目:4) | ○                           | 1. 大いに増えている<br>2. 少しずつ増えている<br>3. あまり増えていない<br>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<br>(参考項目:36,37)   | ○                           | 1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>4. ほとんどいない    | 66  | 職員は、活き活きと働けている<br>(参考項目:11,12)                                      | ○                           | 1. ほぼ全ての職員が<br>2. 職員の2/3くらいが<br>3. 職員の1/3くらいが<br>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<br>(参考項目:49)                | ○                           | 1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>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<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>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<br>(参考項目:30,31)       | ○                           | 1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>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<br>2. 家族等の2/3くらいが<br>3. 家族等の1/3くらいが<br>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<br>(参考項目:28) | ○                           | 1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>4. ほとんどいない    |     |                                                                     |                             |                                                                   |

自己評価および外部評価票

〔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 |
| I.理念に基づく運営 |     |                                                                                                                             |                                                                                                                      |      |                   |
| 1          | (1) | ○理念の共有と実践<br>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                                                          | 法人の理念とは別に事業所としての理念を作成し各ユニットごとに掲示。業務前や処遇会議での確認を行っている。                                                                 |      |                   |
| 2          | (2) | ○事業所と地域とのつきあい<br>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                                                          | 町内会に加入し地域の行事等に積極的に参加している。管理者は月1回の定例会に参加して交流している。その他として、近隣住民と畑作業や動物をきっかけに交流を持っている。「こども110番」を掲げ、地域の援助も行っている。           |      |                   |
| 3          |     | ○事業所の力を活かした地域貢献<br>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                                                        | 港区西部いきいき支援センターと協力して「みなと高齢者見守りサポーター」と「認知症サポーター」を掲げ、相談窓口としている。また、港区東部いきいき支援センター主催の家族教室に管理者が講師として参加し、認知症ケアについて相談や説明をした。 |      |                   |
| 4          | (3) | ○運営推進会議を活かした取り組み<br>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                                     | サービス状況を報告する中で参加者の意見等を伺う。地域行事等の情報交換をし、地域との触れ合いをサービスの一環として取り入れている。また感染症対策及び対応を話し合い取り組んでいる。                             |      |                   |
| 5          | (4) | ○市町村との連携<br>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                                               | 港区事業者連絡会に参加し、区役所・社会福祉協議会等の方々と意見交換を行っている。また民生委員・町内会長にも意見を頂いている。港区保護係から入居相談についても対応した。                                  |      |                   |
| 6          | (5) | ○身体拘束をしないケアの実践<br>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 | 身体拘束の勉強会・委員会等を3ヶ月に1回行っている。また日々の業務で気になる点などはその都度話し合いをしている。                                                             |      |                   |
| 7          |     | ○虐待の防止の徹底<br>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                                     | 勉強会を行い、虐待の意味から学べるように身体的虐待だけでなく、その他についても学べるよう日々話し合いをしている。                                                             |      |                   |

| 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 |
| 8  |     | ○権利擁護に関する制度の理解と活用<br>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    | 権利擁護が必要な利用者には積極的に活用している。                                                |      |                   |
| 9  |     | ○契約に関する説明と納得<br>契約の締結、解約又はや改定等の際は、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                        | 契約書・重要事項については時間をかけて説明をしている。不明な点があれば、その都度の説明をする。                         |      |                   |
| 10 | (6) | ○運営に関する利用者、家族等意見の反映<br>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                     | 近況報告を行いながら、要望を伺えるようアンケートを随時送付している。苦情等も話しやすい雰囲気作りを心掛けている。意見箱の設置もしている。    |      |                   |
| 11 | (7) | ○運営に関する職員意見の反映<br>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                                      | 年2回の人事考課を行い、個人面談を行うなかで職員の意見を聞く場を設けている。また日々の業務を行う中でも意見が言いやすい環境作りを心掛けている。 |      |                   |
| 12 |     | ○就業環境の整備<br>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      | 研修や資格取得にむけた支援を行っている。向上心を大切にしていける環境作りをしている。                              |      |                   |
| 13 |     | ○職員を育てる取り組み<br>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         | 法人内外の研修会に職員が参加できるような支援を行っている。また法人内での勉強会を行い知識向上に努めている。                   |      |                   |
| 14 |     | ○同業者との交流を通じた向上<br>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 | 港区事業者会及び施設部会に参加し交流を取りながら意見交換を行っている。                                     |      |                   |

| 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 |
| 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<br>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 | 入居前に面談を行い家族・本人に希望や不安に感じている事を伺っている。職員ともに不安等は共有して利用者が安心して生活出来る支援をしている。 |      |                   |
| 16                  |     | ○初期に築く家族等との信頼関係<br>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            | 事前情報をもとに利用者の様子観察を行い、気づきがあれば家族に報告し相談させて頂く。また意見を言いやすい関係と環境作りを心掛けている。   |      |                   |
| 17                  |     | ○初期対応の見極めと支援<br>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        | 利用者及び家族から要望を聞き、必要なサービスを支援し、必要に応じて見直しを行い、その時に必要なサービスを調整する。            |      |                   |
| 18                  |     | ○本人と共に過ごし支えあう関係<br>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                        | 職員は介護を通しながらも共に生活をする中で互いに尊重し合い喜び合える関係作りをしている。                         |      |                   |
| 19                  |     | ○本人を共に支えあう家族との関係<br>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         | 家族はもちろん、友人等の面会や電話等での交流の支援をしている。意見等にも耳を傾けている。                         |      |                   |
| 20                  | (8) | ○馴染みの人や場との関係継続の支援<br>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                     | 馴染みの方との連絡が取りやすい環境作りをしている。手紙や電話・面会を支援している。                            |      |                   |
| 21                  |     | ○利用者同士の関係の支援<br>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                 | 利用者の性格や能力を理解しながら、レクリエーションやお手伝い等を一緒に行いながら、良い関係が保たれるように支援している。         |      |                   |

| 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<br>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                    | 退居後であっても、家族からの相談等の協力を受ける。                                             |      |                   |
| <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<br>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                                           | 利用者との関りの中から希望を聞きこぼさない、また必要な支援の発見に努め、ケアプランに取り込んでいる。                    |      |                   |
| 24                                 |      | ○これまでの暮らしの把握<br>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                                       | 家族にバググランド表を記入していただき、そのほかについては利用者・家族と関わる中で発見できる関係作りを行っている。             |      |                   |
| 25                                 |      | ○暮らしの現状の把握<br>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                                                     | 日々の暮らしの中での気づきは、他職員への申し送りをしたり、時には会議で意見交換をし、職員が共有し統一した支援をしている。          |      |                   |
| 26                                 | (10) | ○チームでつくる介護計画とモニタリング<br>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 | 事前に希望要望を伺いケアプランの作成をしている。また生活をする上で出てくる課題等については、話し合いをしながら見直しをしている。      |      |                   |
| 27                                 |      | ○個別の記録と実践への反映<br>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                        | 個別記録・ケアプランチェック表を記入し職員間での情報共有を行っている。また話し合いが必要な場合にはすぐに対応し、より良い介護に努めている。 |      |                   |
| 28                                 |      | ○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化<br>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               | 利用者の要望に対応できるよう家族と協力し、外出や外部の病院への受診をおこなっている。外出について、感染症対策として一部制限を設けている。  |      |                   |

| 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 |
| 29 |      | ○地域資源との協働<br>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                                      | 町内会の行事に参加している。消防署や交番等に出向き、情報や指導を受けながら、災害時での協力をお願いをしている。                                       |      |                   |
| 30 | (11) | ○かかりつけ医の受診支援<br>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                                  | 通常は提携医院の往診・訪問看護が対応している。その他に希望があれば、訪問マッサージを依頼したり、必要であれば外部受診を家族と協力して行っている。                      |      |                   |
| 31 |      | ○看護職との協働<br>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                          | 週1回の訪問看護を実施している。職員の中にも看護師がおり、職員が質問しやすい環境にある。                                                  |      |                   |
| 32 |      | ○入退院時の医療機関との協働<br>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。 | 提携医と医療機関のソーシャルワーカーと連携をし情報交換を密に取りながら利用者がスムーズにホームへの復帰が出来るように支援している。                             |      |                   |
| 33 | (12) | ○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援<br>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  | 「重度化時における医療サービス提供内容に関する指針」を入居時に説明し同意を頂いている。その上で家族・利用者の希望を考慮し、主治医と相談し、職員へ説明し理解を求めながら看取りも行っている。 |      |                   |
| 34 |      | ○急変や事故発生時の備え<br>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                                              | 急変や事故発生時のマニュアル・提携医や管理者への連絡体制等を整えている。また日々の業務中で話し合いや説明を行っている。                                   |      |                   |
| 35 | (13) | ○災害対策<br>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3回の防災訓練を実施している。消防署への報告時には意見をうかがいながら訓練に役立てている。月1回は利用者と一緒に階段誘導訓練を行っている。                       |      |                   |

| 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 |
| Ⅳ. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援 |      |                                                                                   |                                                                             |      |                   |
| 36                       | (14) | ○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保<br>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                    | 利用者を否定する事のないように傾聴し尊重する対応等を心掛けている。居室に入る際にも必ず声をかけて入室している。                     |      |                   |
| 37                       |      | ○利用者の希望の表出や自己決定の支援<br>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                      | しっかりとコミュニケーションを取りながら、言葉だけでなく表情も観察しながら自己決定が出来るように支援している。                     |      |                   |
| 38                       |      | ○日々のその人らしい暮らし<br>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し、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 | 利用者の気持ちや体調等を考えながらその人らしい生活の支援を日々考えて取り入れている。                                  |      |                   |
| 39                       |      | ○身だしなみやおしゃれの支援<br>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                                   | 訪問理容を利用し、利用者の好みに合わせた髪形にしてもらう。希望者があれば今まで通っていた理美容室への訪問も可能である。                 |      |                   |
| 40                       | (15) | ○食事を楽しむことのできる支援<br>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      | 出来る限り手作りで提供している。一緒に作ったり、作り方を教えて頂く事もある。食事の様子や日々の中でのつぶやきもメニュー作りの参考にしている。      |      |                   |
| 41                       |      | ○栄養摂取や水分確保の支援<br>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・水分の接種量の把握をしている。接種量が少ない利用者には出来るだけ好みの物を提供出来るような工夫をしている。                    |      |                   |
| 42                       |      | ○口腔内の清潔保持<br>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                    | 週1回訪問歯科を利用し、口腔ケアをおこなっている。また必要な時は治療も行っている。歯科衛生士からの指導を取り入れ、利用者の口腔ケアの介助を行っている。 |      |                   |

| 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 |
| 43 | (16) | ○排泄の自立支援<br>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                              | 利用者の排泄リズムの把握に努めながらトイレ誘導を行っている。出来る限りの自立を目指し、職員に対し日頃から自立支援の指導をしている。           |      |                   |
| 44 |      | ○便秘の予防と対応<br>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                                              | 散歩や運動の支援を行っている。水分補給もしっかりと摂取できるように飲み物や食事の内容を工夫している。                          |      |                   |
| 45 | (17) | ○入浴を楽しむことができる支援<br>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                        | 体調を考慮しながら1日置きの入浴を実施している。季節や好み入浴剤を使用したり、会話を楽しんだり、心地よい環境作りに努めている。             |      |                   |
| 46 |      | ○安眠や休息の支援<br>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                                               | 利用者の希望の飾りや今まで使っていた家具等を配置し、少しでも安心できる環境作りに努めている。                              |      |                   |
| 47 |      | ○服薬支援<br>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                                          | 利用者の服薬内容の理解をする。特に薬に変更があった場合には副作用等を考慮し、様子観察とする。異変があった場合には主治医に連絡が取れる体制を取っている。 |      |                   |
| 48 |      | ○役割、楽しみごとの支援<br>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                             | レクリエーションや軽作業等を職員と一緒に行う事で、新たな発見を見つけている。行事等では好きな事を取り入れ楽しんで頂ける内容にしている。         |      |                   |
| 49 | (18) | ○日常的な外出支援<br>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 | 家族と相談し出来る限りの外出支援はしている。また日々の生活でも散歩や買い物などの外出支援を行っている。                         |      |                   |

| 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 |
| 50 |      | ○お金の所持や使うことの支援<br>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                                                  | 金銭は基本的に管理者が管理している。不安がある利用者にはその都度の説明をしている。                              |      |                   |
| 51 |      | ○電話や手紙の支援<br>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                                                                           | 必要に応じて電話を使用している。利用者の代わりに電話を掛ける場合や手紙の代筆も行っている。                          |      |                   |
| 52 | (19) | ○居心地のよい共用空間づくり<br>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 | リビングにはテーブル席とソファ席がある。また皆さままで作成した季節の飾りや行事の写真等を飾り、ゆったりと過ごせる環境作りをしている。     |      |                   |
| 53 |      | ○共用空間における一人ひとりの居場所づくり<br>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                                                      | リビングには食事用のテーブルとソファを設置している。食事以外の時間ではソファで気の合う仲間と過ごす事が出来る工夫をしている。         |      |                   |
| 54 | (20) | ○居心地よく過ごせる居室の配慮<br>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                                          | 居室には今までに使っていた家具や飾りや家族の写真等を飾り、落ち着けるようにしている。                             |      |                   |
| 55 |      | ○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり<br>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                                             | ホーム内はバリアフリーで、リビングの壁には手すりを設置している。危険のないように見守りや付き添いをしながら少しでも自立出来る工夫をしている。 |      |                   |