

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 1階		
所在地	〒465-0053 愛知県名古屋市中区極楽2丁目232番地		
自己評価作成日	令和 2年 8月11日	評価結果市町村受理日	令和 2年11月16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	https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhvu_detail_022_kani=true&JigvosvCd=2371500774-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【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	愛知県名古屋市中区左京山104番地 加福ビル左京山1F		
訪問調査日	令和 2年 9月30日		

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

一人では出来ない事も、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、お互いに暖かくお見送りできる関係性作りを目指しています。職員は、それを見守ることで本当に必要なところだけを見極め、支援し、利用者のできることの継続と新たな発見に努めています。利用者、職員と共に生活し、家族のような温かい関係性を築き、生きる楽しみ、生甲斐に繋げています。

【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)】

閑静な住宅街の一角に立地し、利用者一人ひとりが地域住民の一員として存在している。町内会には、希望する利用者が個人の資格で入会し、町内会の活動に参加している。利用者同士がホームの中で助け合い、補い合って暮らす「共同生活」を目指しており、地域との共生もその一環である。利用者本位、利用者主体の基本姿勢でグループホームのあるべき姿や理想を追求している。法人代表の情熱溢れるリーダーシップの下、職員は質の高い支援を求められている。極楽という地名にふさわしい居心地の良いホームを目指し、「サポートハウス」の名のごとく主体は利用者であり、職員は利用者のできない部分を援助(サポート)することを旨としている。コロナ禍において外出や面会、ボランティアの来訪に制限があるが、利用者の思いを叶えるべく、職員は一丸となって奮闘している。

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 ↓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
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

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
I. 理念に基づく運営					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を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	基本理念(基本方針)に地域住民との触れ合いや、開かれた生活環境を謳っている。常に一つ一つの支援が理念に結びついていくかを意識し、互いに確認し合いながら実践している。	利用者の権利擁護を旨とし、家庭的な心のもった生活支援をすることを理念としている。職員は常に理念に立ち返り、支援の意味するものを確認し、日々の実践に繋げている。	
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	外掃除や散歩等の外出時、率先して挨拶をし、職員はその仲介をし、顔馴染みの関係性を構築している。そのつながりから、介護用品(車椅子等)の寄付をして頂くこともあった。	利用者が散歩や買い物に出かける際には、顔見知りの住民が声掛けし見守ってくれる。地域との関係は年月を経て構築され、ホームは自然なかたちで存在している。利用者は個々に町内会に入会している。	
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	地域の中学生の職場体験実習を受け入れている。地域の方より相談を受けた時は、その内容に応じ、力になれるよう情報を提供している。		
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	活動状況を報告すると共に、地域に理解を得たいことを伝え、自然に地域と関わられるよう、相談し、協力を依頼している。また、地域のお困りごとで何か力になれることはないか情報共有に努めている。	利用者、地域包括支援センター、民生委員等の参加を得て定期的に開催している。報告に留まらず、提案、意見交換が活発に行われている。コロナ禍、書面や電話連絡で会議メンバーや行政へ報告している。	2ヶ月ごとに、運営推進会議のメンバーによる「目標達成計画」の進捗評価を期待したい。
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	電話や来所持に現場の状況や考え方を報告し、取組等の情報も伝えている。話題が上がったことや、問題が発生した場合は、早期実現、解決に向けて地域包括センター等に協力を仰いでいる。	地域包括支援センター職員が、毎回運営推進会議に参加しており、協力関係ができていく。書類提出や手続きのため、区役所や地域包括支援センターとのやり取りも多く、ホームの取り組みを随時報告している。	利用者の利益や便宜を図るため、民生委員を通じて行政への要望を出している。しかし多くは実現していない。要望や提案が、確実に行政に届くルートの検討が望まれる。
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	利用者の人権を守ることを基本とし、利用者一人一人において何が拘束になるかを具体的に話し合い、職員間の意識を統一している。言葉一つ一つを大切に、対応に当たるようにしている。	利用者の自主性を尊重し、自由、人権を守ることを常としている。新人職員においては、特に判断を誤らないよう指導を徹底している。スピーチロックに関しても、一つの行為だけで判断することなく、職員同士注意喚起し、禁止基準を共通に認識している。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	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りが虐待に当たるのか否かを話し合い、ヒヤリハットの活用を積極的にし、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など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、変更時等は個別面談をし、理解・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出来るような間柄を築いている。		
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	日頃から、気兼ねなく相談できる関係性作りを大切にし、利用者家族からの口頭や書面での率直な意見を前向きに検討し、ケアサービスの質の確保と向上につなげている。	面会等、要望や意見を聞く機会は多く、家族からの信頼は厚い。コロナ禍においては面会制限があるが、書面やメールで聞いている。アンケートからの要望も検討し、ケアの質をさらに向上させたいと考えている。	
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、個別面談時等、意見を聞く機会を設けている。	職員のストレスが溜らないよう、日頃から意見や要望を聞き、問題にはすぐに解決する姿勢で臨んでいる。職員間の陰口を禁止し、管理者に直接意見を言う仕組みが機能してきている。	
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	個別の職員の具体的な状況を把握し、給与水準、労働時間等の環境を整えている。日々の努力や実績、勤務状況を把握し、処遇に反映することで向上心に繋げている。		
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、沢山のひとと問題を共有することで、感性を養っている。また、立場や経験に応じた研修の機会の確保に努めている。		
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	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、広く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
Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、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、話し易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面談時に、じっくり時間をかけて話に耳を傾けている。		
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、家族と情報を共有し、しっかりと受け止め、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、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、他利用者含め、生活を共にする家族のような存在と位置づけ、互いに支え合い、意見を言い、同じ立場で生活をしている。		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、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、利用者共に明るく元気に迎え入れ、安心できる空間作りと気軽になんでも話し合える関係性作りを目標に取り組んでいる。そこから、共に本人を支えていく支援に繋げている。		
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に、馴染みの場所の写真やお店のポイントカードなどを見ながら話をして、また外出できるようになった時に繋がるよう取り組んでいる。	地域の理美容を継続して利用している利用者がある。喫茶店や雀荘へ行ったり、同法人の他ホームへ将棋交流に出向く例もある。コロナ禍においても関係が途切れないよう、利用者に寄り添って昔話を聞いている。	
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	一人一人の性格や、利用者同士の関係性を把握し、互いが自然と相談し合い、助け合える環境作りに努めている。揉め事がある時には、悪い印象で終わることのないよう、職員が仲立ちをし、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、話や相談ができるよう支援に努めている。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	(9)	○思いや意向の把握 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	利用者の思いを、日常の支援の中で探り、時には家族からの情報も得ながら、実現に向けて支援している。本心はどこにあるのかを見極め、本人の意向を導き出せるように職員間での話し合いや検討を繰り返している。	発する言葉や表情から意向を読み取るよう努めている。意思表示の難しい場合も、職員は様々な思いを馳せ、連想判断している。利用者から「生きているうちにやりたいこと」を聞き、実現に向けて動き出している。	
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	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、振り返ることができる状況を作っている。本人のこだわりを形にする為に、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や拘りの把握に努める。その中で、利用者同士出来ることを探し、認め合い、その方の有する力の発揮と現状の把握に努めている。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	必要に応じ、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、介護計画に反映させている。また、介護計画に沿った支援がどのようにすれば出来るかを、職員は常に考え、話し合っている。	子細に介護計画を組み立てるのではなく、利用者一人ひとりに対して「支援の方向性」を定め、概略の介護計画を設定して取り組もうとしている。介護計画のあり方、介護計画に沿った支援のあり方を模索している。	
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況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ことができる。		

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	新型コロナウイルス感染症の感染予防のため、地域との直接的なかわりが絶たれている。散歩はマスク等の着用で予防しながら、後方からの追尾により実践している。		
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	本人、家族からの希望があるかかりつけ医との情報共有に努め、適切な医療が受けられるよう支援している。また、主治医とは24時間体制で連携をしている。	協力主治医の往診は月に2回あり、24時間の連携体制ができている。ホームと医師との緊密な関係が構築されており、医師の来訪を心待ちにしている利用者も多い。	
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	医師の検診時含め、電話での状況報告、連絡、相談が常にでき、利用者から医師や看護師に直接相談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。	実際に病院へと何度か足を運び、本人、家族と話をし、気持ちの安定を図っている。また、早期退院へ向けて、今後必要となる支援について様々な職種から意見をもらい、家族と共にチームで取り組んでいる。		
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、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ことと考えず、最期の時まで、その人らしさを形にすることができるよう、日々、思いを引き出す関りに努めている。	協力主治医との連携の下、ターミナルケアについて本人、家族、医療関係者、職員がチームとして取り組んでいる。終末期においては居室に留めることなく、リビング内で他の利用者とともに過ごし、皆で温かく見守っている。	
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、身に着けた実践力により、より良い方法を導き出し、対応をしている。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	職員の働きかけはもちろんのこと、利用者が自ら避難できるよう、日頃の意識付けを行っている。 災害時には全国ネットワークの仲間の支援を受けられる体制作りをしている。	定期的に避難訓練を実施している。東日本大震災や昨年の台風19号の際に関東地方へ応援支援に出向いた実績もあり、全国展開のネットワーク(「おせっかいネット」)が構築されている。	

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
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 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	入浴やトイレの介助等は、特に利用者の思いに寄り添い、露出面を出来る限り少なくするようバスタオルを掛けたり、細かな配慮に心が得ている。常に一人の人として扱い、作業とならぬよう、職員同士振り返り、確認し合っている。	利用者一人ひとりを尊重し、丁寧に語りかけている。利用者の残存能力を信じ、余計な支援はせずに利用者のプライドを大切にしている。当日、利用者が何度もお茶を運んできてくれた。	
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	利用者職員との関係だけでなく、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づくりに繋げている。また、自己決定できるよう、選択方法等にも配慮している。		
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	利用者一人一人のペース、生活を大切にしつつ、自然に他者との活動が生まれる環境づくりに努めている。日々の生活から、共同生活をしていることを意識付け、自分らしい暮らしに、プラスα、他者と共に生活することに取り組んでいる。		
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	個人の好みや拘りを大切に、着替え等も自己決定できるように支援している。訪問理美容では、美容師さんとの馴染みの関係性も生まれ、希望党も話し易い状況である。		
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	食べたい物を皆で話し合い、個々の能力に応じて分担し、補い合いながら調理している。食事中、食後も利用者と職員がゆったり会話を楽しめるような雰囲気づくり、環境作りに取り組んでいる。	大テーブルを囲み、お喋りしながら食事を楽しんでいる。利用者は率先して準備や後片付けを手伝っている。職員は食べたいものを聞き、栄養バランスを考えメニューを決めている。来客への呈茶は利用者の役割である。	
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	利用者同士ですすめあえるよう、手の届くところに水分を置き、いつでも飲める環境を整えている。また、利用者のその時の状況に応じ、食べやすい形状に変えたり、工夫をし、栄養を摂ってもらえるよう努めている。		
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	生活習慣の一つとして、本人が自覚して行えるよう、見守りや声掛け、手助けや確認等、個々に応じた支援をしている。		

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
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。	職員は利用者の排泄パターンを把握しており、サインを見逃さず、さりげなくトイレへ誘導している。入院していた利用者が、退院後にリハビリパンツから布パンツ着用になった改善例もある。	
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、身体状況や排泄パターンを把握する。食品等で本人の体質に友好的な物を利用し、併せて、適度に体を動かすことを促している。また、必要に応じ主治医に相談している。		
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、好きな入浴剤を選び、ゆったり楽しんで頂ける環境がある。	週2回の入浴を原則としているが、希望があれば毎日の入浴も可能である。同法人の隣のグループホームには大浴場があり、出向けば温泉気分を味わうことができ、楽しみにしている利用者もいる。	
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	就寝時間やそれまでの過ごし方等、習慣や状況に応じて個別の支援をしている。寝られなければ一緒にお茶を飲み、気持ちを聞いたり、会話することで安心して気持ちよく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、職員全員が改めて認識できるよう、話し合いの機会を設け、服薬支援の方法も見直している。また、その後の体調変化にすぐ気付けるように努めている。		
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	個々の得意とすることを表現でき、役立てることにより、楽しみや活力に繋げている。外に出られない分、室内やバルコニーで楽しめることを探し、食べたい物を作って食べるなどして気分転換を図っている。		
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	日々の係わりから、本人の行きたい所や、やりたいこと等、目的や思いに寄り添い、希望に添えるように支援している。今年は、新型コロナウイルス感染症の影響で、自粛しながらの生活となっている。その中でも、収まっている時に、他事業所の駐車場を利用し、屋外での食事会を開催したり、出来る範囲で、希望をかなえられるよう取り組んでいる。	近隣には広大な緑地が広がり、お茶やおやつを持参して楽しむ散歩コースがある。ドラッグストアでの買い物や喫茶店に出かける利用者もいる。現在、コロナ禍のため外出制限もあるが、庭のテラスでは外気浴やお茶を楽しむ、鉢植えを育てている。	

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、お買物が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。		
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	1階、2階のフロアをその日、その日によって様々な活動に使用し、他者との交流を楽しめ、安らげる場所へと役立てている。また、庭先に季節の花や野菜を育てることで、季節感を取り入れている。	玄関は明るく開放的な印象がある。室内には華美な飾り付けはなく、季節感を大事にしている。リビングでは利用者が大テーブルを囲み、思い思いに過ごしている。ホームは高台の一角にあり、窓からは広く住宅街が望める。	
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、その日のやりたいこと等、状況に合わせた空間配置をしている。利用者が1階、2階を自由に行き来することで、気の合う者同士が時間を共有している。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	本人、家族と相談し、使い慣れた家具や、若いころの写真等、思い入れのある物を置き、落ち着ける空間作りに努めている。	居室内には作り付けのクローゼットと棚が設置されている。持ち込んだ馴染みのチェストの上にテレビを置き、家族写真を飾っている利用者もいる。職員は、利用者の希望に沿ったアレンジを手伝っている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「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、住人目線での家具や物品の配置、安全に配慮した生活導線の確保に努めている。また、利用者自身が換気、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 2階		
所在地	〒465-0053 愛知県名古屋市中区極楽2丁目232番地		
自己評価作成日	令和 2年 8月11日	評価結果市町村受理日	令和 2年11月16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	https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action_kouhvu_detail_022_kani=true&JigvosvoCd=2371500774-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【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	愛知県名古屋市中区左京山104番地 加福ビル左京山1F		
訪問調査日	令和 2年 9月30日		

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

一人では出来ない事も、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、お互いに暖かくお見送りできる関係性作りを目指しています。職員は、それを見守ることで本当に必要なところだけを見極め、支援し、利用者のできることの継続と新たな発見に努めています。利用者、職員と共に生活し、家族のような温かい関係性を築き、生きる楽しみ、生甲斐に繋げています。

【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、安心して暮らせている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

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
I. 理念に基づく運営					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を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	基本理念(基本方針)に地域住民との触れ合いや、開かれた生活環境を謳っている。常に一つ一つの支援が理念に結びついているかを意識し、互いに確認し合いながら実践している。		
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	外掃除や散歩等の外出時、率先して挨拶をし、職員はその仲介をし、顔馴染みの関係性を構築している。そのつながりから、介護用品(車椅子等)の寄付をして頂くこともあった。		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	地域の中学生の職場体験実習を受け入れている。地域の方より相談を受けた時は、その内容に応じ、力になれるよう情報を提供している。		
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	活動状況を報告すると共に、地域に理解を得たいことを伝え、自然に地域と関わられるよう、相談し、協力を依頼している。また、地域のお困りごとで何か力になれることはないか情報共有に努めている。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	電話や来所持に現場の状況や考え方を報告し、取組等の情報も伝えている。 話題に上がったことや、問題が発生した場合は、早期実現、解決に向けて地域包括センター等に協力を仰いでいる。		
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	利用者の人権を守ることを基本とし、利用者一人一人において何が拘束になるかを具体的に話し合い、職員間の意識を統一している。言葉一つ一つを大切に、対応に当たるようにしている。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	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りが虐待に当たるのか否かを話し合い、ヒヤリハットの活用を積極的にし、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など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、変更時等は個別面談をし、理解・納得を得よう努めている。また随時、不安や疑問点の解決が出来るような間柄を築いている。		
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	日頃から、気兼ねなく相談できる関係性作りを大切にし、利用者家族からの口頭や書面での率直な意見を前向きに検討し、ケアサービスの質の確保と向上につなげている。		
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、個別面談時等、意見を聞く機会を設けている。		
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	個別の職員の具体的な状況を把握し、給与水準、労働時間等の環境を整えている。日々の努力や実績、勤務状況を把握し、処遇に反映することで向上心に繋げている。		
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、沢山のひとと問題を共有することで、感性を養っている。また、立場や経験に応じた研修の機会の確保に努めている。		
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	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、広く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
Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、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、話し易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面談時に、じっくり時間をかけて話に耳を傾けている。		
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、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、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、他利用者含め、生活を共にする家族のような存在と位置づけ、互いに支え合い、意見を言い、同じ立場で生活をしている。		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、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、利用者共に明るく元気に迎え入れ、安心できる空間作りと気軽になんでも話し合える関係性作りを目標に取り組んでいる。そこから、共に本人を支えていく支援に繋げている。		
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に、馴染みの場所の写真やお店のポイントカードなどを見ながら話をして、また外出できるようになった時に繋がるよう取り組んでいる。		
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	一人一人の性格や、利用者同士の関係性を把握し、互いが自然と相談し合い、助け合える環境作りに努めている。揉め事がある時には、悪い印象で終わることのないよう、職員が仲立ちをし、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、話や相談ができるよう支援に努めている。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	(9)	○思いや意向の把握 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	利用者の思いを、日常の支援の中で探り、時には家族からの情報も得ながら、実現に向けて支援している。本心はどこにあるのかを見極め、本人の意向を導き出せるように職員間での話し合いや検討を繰り返している。		
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	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、振り返ることができる状況を作っている。本人のこだわりを形にする為に、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や拘りの把握に努める。その中で、利用者同士出来ることを探し、認め合い、その方の有する力の発揮と現状の把握に努めている。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	必要に応じ、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、介護計画に反映させている。また、介護計画に沿った支援がどのようにすれば出来るかを、職員は常に考え、話し合っている。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	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況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ことができる。		

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	新型コロナウイルス感染症の感染予防のため、地域との直接的なかわりが絶たれている。散歩はマスク等の着用で予防しながら、後方からの追尾により実践している。		
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	本人、家族からの希望があるかかりつけ医との情報共有に努め、適切な医療が受けられるよう支援している。また、主治医とは24時間体制で連携をしている。		
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	医師の検診時含め、電話での状況報告、連絡、相談が常にでき、利用者から医師や看護師に直接相談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。	実際に病院へと何度か足を運び、本人、家族と話をし、気持ちの安定を図っている。また、早期退院へ向けて、今後必要となる支援について様々な職種から意見をもらい、家族と共にチームで取り組んでいる。		
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、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こととせず、最期の時まで、その人らしさを形にすることができるよう、日々、思いを引き出す関りに努めている。		
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、身に着けた実践力により、より良い方法を導き出し、対応をしている。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	職員の働きかけはもちろんのこと、利用者が自ら避難できるよう、日頃の意識付けを行っている。災害時には全国ネットワークの仲間の支援を受けられる体制作りをしている。		

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
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 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	入浴やトイレの介助等は、特に利用者の思いに寄り添い、露出面を出来る限り少なくするようバスタオルを掛けたり、細かな配慮に心が得ている。常に一人の人として扱い、作業とならぬよう、職員同士振り返り、確認し合っている。		
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づくりに繋げている。また、自己決定できるよう、選択方法等にも配慮している。		
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	利用者一人一人のペース、生活を大切にしつつ、自然に他者との活動が生まれる環境づくりに努めている。日々の生活から、共同生活をしていることを意識付け、自分らしい暮らしに、プラスα、他者と共に生活することに取り組んでいる。		
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	個人の好みや拘りを大切に、着替え等も自己決定できるよう支援している。訪問理美容では、美容師さんとの馴染みの関係性も生まれ、希望党も話し易い状況である。		
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食べたい物を皆で話し合い、個々の能力に応じて分担し、補い合いながら調理している。食事中、食後も利用者と職員がゆったり会話を楽しめるような雰囲気づくり、環境作りに取り組んでいる。		
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	利用者同士ですすめあえるよう、手の届くところに水分を置き、いつでも飲める環境を整えている。また、利用者のその時の状況に応じ、食べやすい形状に変えたり、工夫をし、栄養を摂ってもらえるよう努めている。		
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	生活習慣の一つとして、本人が自覚して行えるよう、見守りや声掛け、手助けや確認等、個々に応じた支援をしている。		

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
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、身体状況や排泄パターンを把握する。食品等で本人の体質に友好的な物を利用し、併せて、適度に体を動かすことを促している。また、必要に応じ主治医に相談している。		
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、好きな入浴剤を選び、ゆったり楽しんで頂ける環境がある。		
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	就寝時間やそれまでの過ごし方等、習慣や状況に応じて個別の支援をしている。 寝られなければ一緒にお茶を飲み、気持ちを聞いたり、会話することで安心して気持ちよく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、職員全員が改めて認識できるよう、話し合いの機会を設け、服薬支援の方法も見直している。また、その後の体調変化にすぐ気付けるように努めている。		
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	個々の得意とすることを表現でき、役立てることにより、楽しみや活力に繋げている。外に出られない分、室内やバルコニーで楽しめることを探し、食べたい物を作って食べるなどして気分転換を図っている。		
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支援している	日々の係わりから、本人の行きたい所や、やりたいこと等、目的や思いに寄り添い、希望に添えるように支援している。今年は、新型コロナウイルス感染症の影響で、自粛しながらの生活となっている。その中でも、収まっている時に、他事業所の駐車場を利用し、屋外での食事会を開催したり、出来る範囲で、希望をかなえられるよう取り組んでいる。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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、お買物が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。		
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	1階、2階のフロアをその日、その日によって様々な活動に使用し、他者との交流を楽しめ、安らげる場所へと役立てている。 また、庭先に季節の花や野菜を育てることで、季節感を取り入れている。		
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、その日のやりたいこと等、状況に合わせた空間配置をしている。利用者が1階、2階を自由に行き来することで、気の合う者同士が時間を共有している。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	本人、家族と相談し、使い慣れた家具や、若いころの写真等、思い出のある物を置き、落ち着ける空間作りに努めている。		
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、住人目線での家具や物品の配置、安全に配慮した生活導線の確保に努めている。また、利用者自身が換気、アルコール消毒をする等、感染予防にも努めている。		