

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	〒465-0053 愛知県名古屋市長東区極楽2丁目232番地		
自己評価作成日	平成30年 8月10日	評価結果市町村受理日	平成30年12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	http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action_kouhyou_detail_2018_022_kani=true&JivvosyoCd=2371500774-00&PrefCd=23&VersionCd=022
----------	---

【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	愛知県名古屋市長左京山104番地 加福ビル左京山1F		
訪問調査日	平成30年 9月17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)】

利用者一人一人が、お互いを生活する仲間として認識し、相談や協力をしながら日常生活を送られています。スタッフは、今出来る事をこれからも出来る事として継続できるよう、また、やりたいという思いからくる利用者同士の教え合いや助け合いを見守りながら支援することで、一人一人の意向を形にしています。
利用者同士の関係作りを大切にし、自信や生き甲斐を持てる「生きる力」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)】

認知症であっても、利用者の“自由”で“自立”した生活が保障され、利用者は“地域の一員”として“社会”と係わりながら過ごしている。ホームの一つひとつの支援は、全て理念の延長線上にある。調査当日は「敬老の日」、ホームの昼食はすき焼きパーティーであった。利用者は自身の意思や力量に合わせ、肉や野菜等の具材をすき焼き鍋の中に入れ、味付けや味見をしたり、銘々の皿に盛りつけたりと、職員と同様の働きをしている。評価員のおかわりやお茶にも気を配ってくれる。普段の食事場面が想像でき、“自由”で“自立”した生活を支援するホームの姿勢が理解できた。
利用者の思いに沿った支援にも重きを置いて取り組んでいる。お酒をたしなむ、好きな競馬場で馬券を買う、将棋を指しに他ホームに通う、ターミナル期の外出等々、思いを叶えた事例は多い。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々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)に地域住民との心の触れ合いや、開かれた生活環境をうたい、常に理念に結びついているかを意識した対応を心掛けている。また、振り返りや話し合いの場を設けることで理念を共有し、以後の実践にも繋げている。	認知症であっても、利用者の“自由”で“自立”した生活を保障し、利用者は“地域の一人”として“社会”と係わりながら過ごしている。職員の一つひとつの支援は、全て理念の延長線上にある。	
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人として日常的に交流している	利用者と近隣の人が、ベランダ越しに気軽に話したり、回覧板を回したりするなど、自然と交流する場があり、事業所が地域の役員をしたことでも、地域活動への参加が広がり、交流の場が増えている。	町内会に加入するだけでなく、職員と共に利用者が交替で町内会の「組長」の役割を担っている。定期的実施される近隣の公園の掃除にも、元気な利用者の姿がある。	
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	地域の方からの来所や電話での相談に応じたり、外出先での立ち話でも、近隣店舗や、近所の方々から相談をされ、それに応じる等している。気持ちを受け止め、役立ててもらえることを真摯に考え、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	会議の際、事業所内の様子や近隣との関係性を実際に見て頂くことで、率直な意見を頂き、以後のサービス向上の参考にしている。また、参加者からの情報により地域への参加、交流が増え、地域の一人として根付くことにも繋がっている。	今年度から、運営推進会議が市内にある同法人のグループホームとの共催になった。地域包括支援センターの職員やそれぞれの地域の民生委員が集り、ホームや地域が抱える諸問題が討議されている。	
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	電話や来所時に、現場の状況や考え方を報告し、取り組み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などに協力を仰いでいる。	利用者の約半数が生活保護の受給者であることから、区の保護係の担当者との緊密な連携を図っている。担当者が定期的にホームを訪問し、生活保護受給者の生活の様子を見ている。	
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	利用者の人権を守ることを基本とし、身体拘束をしない理由を理解したうえで、一人一人異なる利用者の動きに応じて話し合いをしている。生活の中でごく当たり前のことと位置付けているが、常に念頭に置き、確認しながら対応に当たるようにしている。	代表、管理者、職員の“不適切な支援”に関する意識は高く、検討事例があれば即座に話し合いを持っている。身体拘束に関しても、ほぼ毎月開催される全体会議や分科会の場を使って理解を深めている。職員の言葉遣いも適切である。	
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	利用者毎の性格や動きから、実際の現場対応での関わりを想定し、立場や角度を変えながら虐待に当たるのか否かをの意見を出し合っている。皆で話し合い理解を深めることで、チェックし合える環境を作り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事ができる。 入所時等に、ご家族に対し制度についての説明を行い、利用者の状況により、必要に応じて活用してもらう事ができるよう支援をしている。		
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、利用者とその家族の立場に立ち、理解と納得を得よう説明をしている。 入所後も、継続して相談を受けられる関係性作りをしている。		
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出来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繋げている。	利用者の意見・要望には真摯に向き合い、可能な限り実現に向けて支援している。ターミナル期の利用者が、「外出したい」との要望を持っていることに気づき、困難を伴ったが職員の協力体制の下に実現にこぎつけた。	
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	利用者と身近に関わる職員の意見を通し、利用者自身の思いを汲み取ることが出来るよう、意見や提案を大切にしている。また、職員の声に耳を傾け、反映させることで仕事に対する意欲と向上心に繋げている。	毎年、法人内の3ホーム合同の運動会が開催されている。これまでは職員が企画していたが、職員の意見で「利用者の中からキャプテンを選び、企画を任せる」ことに変更した。運動会は予想以上の大成功となった。	
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	個々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	法人として、法人内外の研修を受ける事を推奨しており、個々の職員の個性と力量を把握したうえで、立場や経験に応じた研修の機会の確保に努めている。また、働きながら学べる環境づくりをしている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	法人として、グループホーム協会への加入、外部とのネットワーク作りなど、勉強会への参加及び意見交換の機会を作っている。また、同法人内の別事業所との連携や、地域包括の協力を得るなどして、サービスの質の向上に努めている。		

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
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	本人はもちろん、家族の不安も取り除くことで、より安心を確保できるよう、耳を傾けながら気持ちを受け止めるよう努めている。入所時だけでなく入所後も信頼関係を築き、継続できるように向きあっている。		
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	本人、家族それぞれの立場で思いを聞き、相違点も含めてしっかりと理解することで、信頼関係の確保に努めている。		
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	その時必要な支援を見極める為に、本人、家族としっかりと話し、情報を得ている。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、その方に本当に必要な支援を、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	支援する側される側という区別なく、同じ立場として物事に取り組み、意見を出し合いながら、共に暮らす協力者としての関係性を築いている。		
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	職員一人一人が、家族や本人の気持ちを理解し、受け止めることで、共に本人の生活を支える者としての関係を築いており、最期まで、本人を含めた「家族」の支援者であることに努めている。		
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	本人の今までの生活の中で暮らしてきた場所や携わってきた知人の元へ出向いたり、いつでも逢いに来て頂ける環境を整え、配慮している。	利用者の中に将棋の愛好家があり、他ホームに出かけて同好の士と他流試合を楽しんでいる。生活保護の受給者が多く、家族や友人・知人の来訪がない利用者もいるが、様々な機会を捉えて関係継続を図っている。	
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	一番近くに居る仲間として、信頼し、気軽に相談が出来るような関わり合いや、利用者同士で支え合う事で、安心して生活が送れるような支援に努めている。		

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
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	本人のよりよい生活の為に、サービス終了後も継続的に、相談に応じたり、支援、配慮が出来るような関係づくりをしている。これまでの利用者同士の関係性や、職員との関係性を大切に、退去後も出入りがしやすいように努めている。		
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	一人一人の個人として利用者と向き合う事で、人と人との関わりを持ち、本人の立場や視点にたった意向の把握に努めている。	「利用者の思いを知る事こそが、支援の始まり」と考え、日常の会話や態度から思いを汲み取っている。それらの思いを職員間で共有し、支援に反映させている。“看取りになる前に”関係性を作ることに努めている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	本人や家族から生活歴や環境、サービスの利用歴などを聞き取り、常に現在のサービスに反映が出来る様意見を出し合い、検討している。自分らしい生活をして頂く為の基礎として、過去の状況把握に努めている。		
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	職員一人一人が本人に出来る事、理解の度合いなどを常に確認、見極めながら支援をし、その情報をチームとして職員が共有することで、本人の全体把握をし、連携のとれた支援に努めている。		
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	状態変化、気付いた事など情報や意見を出し合い、アセスメント、モニタリングを繰り返しながら、現状を把握し、介護計画を作成している。本人や家族の意見、要望を取り入れ、振り返りながら支援にあたっている。	利用者、家族の意見を取り入れた介護計画は、定期的にモニタリングを行い、現状に即した形で作成している。「介護計画に沿った支援がどのようにすれば出来るか」を、職員は常に話し合っている。	「お酒が飲みたい」、「競馬場へ行く」、「看取り期の外出」等の意向を叶えたが、介護計画に取り上げた例は少ない。可能なものは、介護計画への組み入れを期待したい。
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	常に変化に気付けるよう、記録をし、職員間の情報共有や支援の見直しの際に活用している。		
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、家族の状況や変則的に生まれるニーズに対して、臨機応変に支援方法、方針を検討し、対応している。		

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
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	顔馴染みのお店の店員、民生委員、近隣住民の力を借りて、利用者のみでの散歩や買物、外食や取組みが安全に実行出来るよう、働きかけている。		
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連携しながら、適切な医療が受けられるよう、的確な情報提供等の支援体制づくりに努めている。	利用者の希望に合わせたかかりつけ医が選べるが、多くの利用者はホーム協力医を選択している。医療機関との情報共有等を密に行ない、適切な医療が受けられるよう支援している。	
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が出来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。	病院関係者と連絡を取り合いながら、本人、家族の不安感、ストレスなどの負担を少なくする為に、相互の情報提供や支援方法の話し合いに努めている。また、早期退院に向けて、退院後の支援についても家族と病院と連携をとり、意見交換をしている。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	本人家族の思いを優先する為に、契約時に意向を確認している。状態や体調に変化があった場合は、状況報告をし、その時々意向も汲み取りながら、相談や話し合いの場を設け方向性、方針を決める。経営者、医療関係者、介護従事者、家族、友人等と共に、周りの協力と理解を得て、チームで支援に当たるようにしている。	看取りを特別なことと考えず、今年度は3名の看取りを行っている。「最期にもう一度、外に出たい」と希望する利用者のために、関係者が話し合い、外の空気を味わってもらうことが出来た。利用者の希望する看取りが出来た事が、職員の達成感につながった。	
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	社内外での研修や実践を元に、互いにシミュレーションをする等で確認している。		
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。	火災を想定し、年2回の避難訓練を行っている。事前に職員、利用者には知らせず、現実感のある訓練は、問題点を知る機会ともなっている。全国災害ネットワークを構築しており、防災への高い意識を持っている。	

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 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	居室やトイレへの入室時はノック、声掛けをし、排泄や入浴時はドアを閉める等を徹底し、人としての尊厳を守った関わり、付き合いをする。その方の気持ちに寄り添い、一つの言葉が本人や周囲に与える影響等も皆で振り返り、全体で確認をしている。	利用者一人ひとりに合わせた言葉の選び方や対応等の重要性を、職員は日常的に話し合っている。入浴やトイレ介助等は、特に利用者の思いに寄り添い、羞恥心にも配慮を持って支援している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	話しやすい、思いを伝えやすい関係性作りにも努めると共に、日頃の何気ない日常会話の中の言動から、本人の希望や思いを察し、汲み取るようにしている。		
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	生活の中の、本人のペースやこだわりを重視し、見守りながら、本人の状況に合わせて、適宜支援が出来るようにしている。		
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	衣類、持物等、本人の趣味や嗜好、価値観を大切にしている。髪型も、美容師との対話で希望を伝え、自己決定ができる。		
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	利用者同士で話し合い、出来る事を分担、協力し合って、家事活動に取り組んでいる。食事中や、食後も、対話を楽しめるような話題作り、雰囲気作りに取り組んでいる。	家庭での食事同様、その日に献立を決めて調理している。調査日は敬老の日であり、昼食はすき焼きパーティーであった。鍋に具を入れたり、味見をしたり、器に盛ったりと、利用者の能力に合わせた手伝いがあった。	
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	食事量や好みを把握、記録することで、状況変化に応じた対応が出来るようにしている。手の届くところにお茶やスポーツドリンクを置き、常に水分補給ができる環境を整えている。		
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、歯磨きの爽快感や大切さを伝えながら口腔ケアを促し、足らない部分のお手伝いをしている。 利用者同士声を掛けあい、一緒に取り組めるよう支援している。		

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
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	トイレでの排泄にこだわり、本人の排泄状況(間隔や意識)を把握することで、無理強わずに自らトイレへと向かえる支援と関わりに努めている。	自立した排泄を当たり前の事として支援している。排泄チェック表だけに頼らず、利用者の態度や間隔をみてトイレに誘導している。夜間も居室の物音や時間等から状況を把握し、適切な支援を行っている。	
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	本人の体質や食事(量や時間)、運動量などから、原因となり得るものを考え、その部分を本人と共に意識して、予防へと繋がられるよう関わっている。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々にそった支援をしている	これまでや現在の生活習慣など、いつでも本人の入りたいタイミングで入浴ができる。出来る限り自分でお風呂に入り寛ぐことや、他事業所にある共同風呂へ出向き、皆と賑やかに入浴することで、入浴が楽しい時間となるような支援に努めている。	入浴時間帯や湯の温度等、利用者の要望に出来る限り応える支援を行っている。入浴拒否の人にも、声掛けや対応を工夫して入浴につなげている。同法人の大型入浴場へ出向き、温泉の雰囲気を楽しんでいる。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	本人の生活習慣や、その時の状況を把握して、対話や傾聴で気持ちの安定を図ると共に、臨機応変な対応をしている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	どのような薬を服用しているか、本人、職員共に把握と確認をしながら、副作用についても理解する事で、服用状況、経過などを踏まえた体調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	利用者間の対話の中で、同じ楽しみを見つけ、共に活動することで、張り合いが出ている。特技や趣味を活かし、学び合い、知り合う事で楽しみや興味心が生まれ、気分転換へと繋がっている。		
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	一人ひとりの言葉に耳を傾け、気持ちを理解することで、外出の目的や、一人で出かけたいたいの思いを汲み取り、希望に沿えるよう支援している。馴染みの場所、人との交流関係が途絶えないような支援に努めている。	東山動物園等の観光的な外出もあるが、利用者個々の要望からの外出も支援している。競馬場や大相撲等へ少人数で出かけ、利用者の思いを叶えている。職員による安全確認の上で、利用者一人での散歩や買い物等への外出支援も行っている。	

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	スーパー等、買物の際にお買い得品など、ひとつひとつ金額を確認し、お財布の中身と照らし合わせながら検討、購入する事で、お金の大切さを利用者自身が感じられる支援をしている。また、利用者に支払もして頂くことで、お金の使い方の理解の継続にも努めている。		
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	馴染みの人、関わりのある人との関係性が途切れないよう、電話や手紙など、その方が出来る方法でやり取りが継続出来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	住人である利用者の意向を汲み取りながら、誰もが馴染め、安心できる空間や環境を作りだしている。	広々と開放感のあるリビングで、おしゃべりを楽しんだり、テレビを見たりと、それぞれの過ごし方をしている。調査日当日は、すき焼きパーティーの食事会場ともなった。安らげる温かな空気を感じさせる快適な空間である。	
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	集いの場でありながら、別々の趣味活動やレクリエーションも出来るようなレイアウトにしており、臨機応変に対応している。		
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、その意向を踏まえて、使い慣れた物、こだわりのあるものを配置している。自分の場所として、安心して生活してもらうための工夫をし、心地よく過ごしてもらえるよう努めている。	自宅から使い慣れたタンス、テレビ等が持ち込まれ、過ごしやすい部屋となっている。若い頃の写真や、思い出のある飾り物等に囲まれた落ち着いた居室である。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	手すりの設置や家具の配置に工夫をし、状況や動きに合せ、都度、混乱が無く、より活動しやすく改善している。職員は安全の為の見守りをし、一人ひとりが自分のことを自分のこととして取り組み、自立した生活が送れるような環境作りに努めている。		

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	〒465-0053 愛知県名古屋市長区極楽2丁目232番地		
自己評価作成日	平成30年 8月10日	評価結果市町村受理日	平成30年12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	http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action_kouhyou_detail_2018_022_kani=true&JigyosyoCd=2371500774-00&PrefCd=23&VersionCd=022
----------	---

【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	平成30年 9月17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)】

利用者一人一人が、お互いを生活する仲間として認識し、相談や協力をしながら日常生活を送られています。スタッフは、今出来る事をこれからも出来る事として継続できるよう、また、やりたいという思いからくる利用者同士の教え合いや助け合いを見守りながら支援することで、一人一人の意向を形にしています。
利用者同士の関係作りを大切に、自信や生き甲斐を持てる「生きる力」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)に地域住民との心の触れ合いや、開かれた生活環境をうたい、常に理念に結びついているかを意識した対応を心掛けている。また、振り返りや話し合いの場を設けることで理念を共有し、以後の実践にも繋げている。		
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	利用者と近隣の人が、ベランダ越しに気軽に対話したり、回覧板を回したりするなど、自然と交流する場があり、事業所が地域の役員をしたことでも、地域活動への参加が広がり、交流の場が増えている。		
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	地域の方からの来所や電話での相談に応じたり、外出先での立ち話でも、近隣店舗や、近所の方々から相談をされ、それに応じる等している。気持ちを受け止め、役立ててもらえることを真摯に考え、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	会議の際、事業所内の様子や近隣との関係性を実際に見て頂くことで、率直な意見を頂き、以後のサービス向上の参考にしている。また、参加者からの情報により地域への参加、交流が増え、地域の一員として根付くことにも繋がっている。		
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	電話や来所時に、現場の状況や考え方を報告し、取り組み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など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、身体拘束をしない理由を理解したうえで、一人一人異なる利用者の動きに応じて話し合いをしている。生活の中でごく当たり前のことと位置付けているが、常に念頭に置き、確認しながら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	利用者毎の性格や動きから、実際の現場対応での関わりを想定し、立場や角度を変えながら虐待に当たるのか否かをの意見を出し合っている。皆で話し合い理解を深めることで、チェックし合える環境を作り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事ができる。 入所時等に、ご家族に対し制度についての説明を行い、利用者の状況により、必要に応じて活用してもらおう事ができるよう支援をしている。		
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、利用者とその家族の立場に立ち、理解と納得を得よう説明をしている。 入所後も、継続して相談を受けられる関係性作りをしている。		
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出来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繋げている。		
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	利用者と身近に関わる職員の意見を通し、利用者自身の思いを汲み取ることが出来るよう、意見や提案を大切にしている。また、職員の声に耳を傾け、反映させることで仕事に対する意欲と向上心に繋げている。		
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	個々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	法人として、法人内外の研修を受ける事を推奨しており、個々の職員の個性と力量を把握したうえで、立場や経験に応じた研修の機会の確保に努めている。また、働きながら学べる環境づくりをしている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	法人として、グループホーム協会への加入、外部とのネットワーク作りなど、勉強会への参加及び意見交換の機会を作っている。また、同法人内の別事業所との連携や、地域包括の協力を得るなどして、サービスの質の向上に努めている。		

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
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	本人はもちろん、家族の不安も取り除くことで、より安心を確保できるよう、耳を傾けながら気持ちを受け止めるよう努めている。入所時だけでなく入所後も信頼関係を築き、継続できるように向きあっている。		
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	本人、家族それぞれの立場で思いを聞き、相違点も含めてしっかりと理解することで、信頼関係の確保に努めている。		
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	その時必要な支援を見極める為に、本人、家族としっかりと話し、情報を得ている。 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、その方に本当に必要な支援を、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	支援する側される側という区別なく、同じ立場として物事に取り組み、意見を出し合いながら、共に暮らす協力者としての関係性を築いている。		
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	職員一人一人が、家族や本人の気持ちを理解し、受け止めることで、共に本人の生活を支える者としての関係を築いており、最期まで、本人を含めた「家族」の支援者であることに努めている。		
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	本人の今までの生活の中で暮らしてきた場所や携わってきた知人の元へ出向いたり、いつでも逢いに来て頂ける環境を整え、配慮している。		
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	一番近くに居る仲間として、信頼し、気軽に相談が出来るような関わり合いや、利用者同士で支え合う事で、安心して生活が送れるような支援に努めている。		

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
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	本人のよりよい生活の為に、サービス終了後も継続的に、相談に応じたり、支援、配慮が出来るような関係づくりをしている。これまでの利用者同士の関係性や、職員との関係性を大切に、退去後も出入りがしやすいように努めている。		
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	一人一人の個人として利用者向き合い事で、人と人との関わりを持ち、本人の立場や視点にたつた意向の把握に努めている。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	本人や家族から生活歴や環境、サービスの利用歴などを聞き取り、常に現在のサービスに反映が出来る様意見を出し合い、検討している。自分らしい生活をして頂く為の基礎として、過去の状況把握に努めている。		
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	職員一人一人が本人に出来る事、理解の度合いなどを常に確認、見極めながら支援をし、その情報をチームとして職員が共有することで、本人の全体把握をし、連携のとれた支援に努めている。		
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	状態変化、気付いた事など情報や意見を出し合い、アセスメント、モニタリングを繰り返しながら、現状を把握し、介護計画を作成している。本人や家族の意見、要望を取り入れ、振り返りながら支援にあたっている。		
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	常に変化に気付けるよう、記録をし、職員間の情報共有や支援の見直しの際に活用している。		
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、家族の状況や変動的に生まれるニーズに対して、臨機応変に支援方法、方針を検討し、対応している。		

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
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	顔馴染みのお店の店員、民生委員、近隣住民の力を借りて、利用者のみでの散歩や買物、外食や取組みが安全に実行出来るよう、働きかけている。		
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連携しながら、適切な医療が受けられるよう、的確な情報提供等の支援体制づくりに努めている。		
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が出来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。	病院関係者と連絡を取り合いながら、本人、家族の不安感、ストレスなどの負担を少なくする為に、相互の情報提供や支援方法の話し合いに努めている。また、早期退院に向けて、退院後の支援についても家族と病院と連携をとり、意見交換をしている。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	本人家族の思いを優先する為に、契約時に意向を確認している。状態や体調に変化があった場合は、状況報告をし、その時々意向も汲み取りながら、相談や話し合いの場を設け方向性、方針を決める。経営者、医療関係者、介護従事者、家族、友人等と共に、周りの協力と理解を得て、チームで支援に当たるようにしている。		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	社内外での研修や実践を元に、互いにシュミレーションをする等で確認している。		
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	居室やトイレへの入室時はノック、声掛けをし、排泄や入浴時はドアを閉める等を徹底し、人としての尊厳を守った関わり、付き合いをする。その方の気持ちに寄り添い、一つの言葉が本人や周囲に与える影響等も皆で振り返り、全体で確認をしている。		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	話しやすい、思いを伝えやすい関係性作りに努めると共に、日頃の何気ない日常会話の中の言動から、本人の希望や思いを察し、汲み取るようにしている。		
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	生活の中の、本人のペースやこだわりを重視し、見守りながら、本人の状況に合わせて、適宜支援が出来るようにしている。		
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	衣類、持物等、本人の趣味や嗜好、価値観を大切にしている。髪型も、美容師との対話で希望を伝え、自己決定ができる。		
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	利用者同士で話し合い、出来る事を分担、協力し合って、家事活動に取り組んでいる。食事中や、食後も、対話を楽しめるような話題作り、雰囲気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	食事量や好みを把握、記録することで、状況変化に応じた対応が出来るようにしている。手の届くところにお茶やスポーツドリンクを置き、常に水分補給ができる環境を整えている。		
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、歯磨きの爽快感や大切さを伝えながら口腔ケアを促し、足らない部分のお手伝いをしている。 利用者同士声を掛けあい、一緒に取り組めるよう支援している。		

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
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	トイレでの排泄にこだわり、本人の排泄状況(間隔や意識)を把握することで、無理強いせずに自らトイレへと向かえる支援と関わりに努めている。		
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	本人の体質や食事(量や時間)、運動量などから、原因となり得るものを考え、その部分を本人と共に意識して、予防へと繋げられるよう関わっている。		
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	これまでや現在の生活習慣など、いつでも本人の入りたいタイミングで入浴ができる。出来る限り自分でお風呂に入り寛ぐことや、他事業所にある共同風呂へ出向き、皆と賑やかに入浴することで、入浴が楽しい時間となるような支援に努めている。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	本人の生活習慣や、その時の状況を把握して、対話や傾聴で気持ちの安定を図ると共に、臨機応変な対応をしている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	どのような薬を服用しているか、本人、職員共に把握と確認をし合いながら、副作用についても理解する事で、服用状況、経過などを踏まえた体調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	利用者間の対話の中で、同じ楽しみを見つけ、共に活動することで、張り合いが出ている。特技や趣味を活かし、学び合い、知り合う事で楽しみや興味が生まれ、気分転換へと繋がっている。		
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	一人ひとりの言葉に耳を傾け、気持ちを理解することで、外出の目的や、一人で出かけたかったなどの思いを汲み取り、希望に沿えるよう支援している。馴染みの場所、人との交流関係が途絶えないような支援に努めている。		

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
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	スーパー等、買物の際にお買い得品など、ひとつひとつ金額を確認し、お財布の中身と照らし合わせながら検討、購入する事で、お金の大切さを利用者自身が感じられる支援をしている。また、利用者に支払もして頂くことで、お金の使い方の理解の継続にも努めている。		
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	馴染みの人、関わりのある人との関係性が途切れないよう、電話や手紙など、その方が出来る方法でやり取りが継続出来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	住人である利用者の意向を汲み取りながら、誰もが馴染め、安心できる空間や環境を作りだしている。		
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	集いの場でありながら、別々の趣味活動やレクリエーションも出来るようなレイアウトにしており、臨機応変に対応している。		
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、その意向を踏まえて、使い慣れた物、こだわりのあるものを配置している。自分の場所として、安心して生活してもらうための工夫をし、心地よく過ごしてもらえるよう努めている。		
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	手すりの設置や家具の配置に工夫をし、状況や動きに合せ、都度、混乱が無く、より活動しやすくように改善している。職員は安全の為の見守りをし、一人ひとりが自分のことを自分のこととして取り組み、自立した生活が送れるような環境作りに努めている。		