

## 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	4070600657		
法人名	社会福祉法人ふらて福祉会		
事業所名	グループホーム森の家		
所在地	福岡県北九州市八幡東区山路松尾町13-25 (電話)093-653-1711		
自己評価作成日	令和3年1月6日	評価結果確定日	令和3年3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）】

認知症であっても残存能力を発揮し、安心できる環境の中でその人らしく楽しみのある暮らしを構築していく事を目指しています。ご利用者の個々の得意な事、興味ある事、楽しいと思える事、積極的に生活の中に取り入れ、脳機能の維持、改善、低下の遅延を図っています。必要な介護、疾患管理、行動障害の対応だけでなく、自己実現を可能にし、尊厳ある生活を目指していきます。また、ご利用者の社会性の継続や、認知症の正しい理解や啓発活動に取り組み、積極的に地域との交流を推進していきます。

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度のホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL	<a href="http://www.kai gokensaku.jp/">http://www.kai gokensaku.jp/</a>
-------------	---

## 【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	社会福祉法人 福岡県社会福祉協議会		
所在地	福岡県春日市原町3-1-7		
訪問調査日	令和3年2月16日		

## 【外部評価で確認した事業所の優れている点・工夫点（評価機関記入）】

医療法人（病床数120床）と中庭を挟んで立地しており、医療と密接に連携している。理事長、施設長、管理者、職員との意思疎通が良好で常に人間性の陶冶を原点においてスキルアップと改善が行われ、優秀な人材が育成されている。残存能力をいかすをテーマにした取り組みが芸術をはじめあらゆる分野を通じて行われている。地域との交流は活発で、やすらぎの森は利用者や地域住民の憩いの場となっている。地域住民参加のイベントも多種多彩で地域の拠点として機能している。事業所内は百四歳の最高齢者を筆頭に長寿で健康な利用者が多いことも特筆に値する。

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>【I 理念に基づく運営】</b>					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	全体会議で年間事業計画やホームの方針を検討し、日々の生活活動や毎日の申し送りの中で理念を共有している。入居者の個性を發揮した場面作りや、生活の再構築が図れる様社会との繋がりを大切に、楽しみや笑顔の継続を支援している。	地域住民との活動を基盤に置き、地域づくりの拠点を目指す事業所独自の理念を持ち、各フロア毎に配置された管理者が理念の具現化を目指している。また、管理者は現場において職員に理念についての適切な指示を与えている。	
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	町内会の清掃や花壇作り、広報紙の回覧、地域の方との行事での交流、幼稚園の園児との交流、研修生の受け入れ、当施設の無料循環バスサービスや近隣商店への利用等を通して、社会と繋がりながら楽しみや生き甲斐作りを努めてきた。コロナ禍で自粛はあるが世論を伝えながら前向きに検討していきたい。	地域との交流は密接であり、地域づくりの拠点として機能している。幼稚園児との交流、研修生、専門医の受け入れ、地域住民の花の苗を通しての交流をはじめオペラ、コンサートへの地域住民の受け入れ等を行っている。	
3	—	○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	学校や他施設、民間からの見学者や実習生を受け入れる事もある。行事の交流や運営推進会議等を通して、ホームの様子や認知症の方への理解を図ってきた。その他、理事長によるTV・ラジオ等メディアへの発信もあり、認知症や療法について地域からの問い合わせに応じる事もある。	/	/
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	会議では、入居者と交流しながら、日頃の生活の取り組みを体験して頂き、活動内容や事業報告等を行なってきた。認知症の方への理解や、少しの支えがあれば生きがいや楽しみのある生活が送れる事を感じ取っている事と思う。コロナ禍では資料による書面開催を実施し、馴じみの関係が途切れない様、便りを添えたり声を頂いている。	運営推進会議は2ヶ月に1度開催され、利用者、利用者家族、行政職員、民生委員、地域代表が参加している。事業所での現状報告を行っている。また、運営推進会議を通して地域への提言もある。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	ホーム内の運営や介護上の疑問点を介護保険課窓口を利用し解決の糸口にしている。又、施設内研修の実施内容について相談したり、資料などを頂く事はある。	介護保険課、地域包括支援センターとは運営推進会議以外にも各種加算金等の相談等が行われている。更に行政の協賛事業フードバンクへの登録しており食材の提供を受けている。また、地域への貢献として食材を手軽に調理できるレシピを冊子にまとめて調理実践を計画している。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	身体拘束や抑制廃止については、職員の必須研修とし、弊害やリスクについての意識向上を図っている。ホームの玄関は施錠する事なく、チャイム音で出入りの確認をしている。常時入居者の所在や現状の把握に努め精神状態や行動の予測や五感を働かせた、職員の連携で、安全かつ尊厳あるケアをめざしている。	日中、玄関、居室の出入り口は施錠されていない。利用者の外出傾向等を全職員が把握しており随時適切な対応がなされている。拘束に関する研修は虐待防止委員会を中心に年4回定期的になされている。今年度はオンラインでの研修とその伝達研修が職員全員になされている。	

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			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 管理者や職員は、高齢者虐待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逃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	介護や接遇場面での何気ない言葉使いや態度に潜在する危険がある事を周知し、虐待の予防に努めている。万一の転倒・転落・離苑等の危険防止策が、拘束や虐待に繋がらない様、家族の方と共に必要策を充分検討している。又、職員の介護上の不安等を申し送りや話し合いで早期解消を図り情報共有やストレスの軽減に努めている。		
8	6	○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	必須の職員研修で学ぶ機会を設けている。利用者、家族の方へは入居時に資料を渡し、説明をすると共に、些細な質疑悩みにも職員は、もとより専門の方が応じて下さる体制がある事を伝えている。信頼関係を作り相談員への橋渡しをしやすい雰囲気作り配慮している。	制度に関しての説明は利用者、家族に契約時なされている。権利擁護の研修は例年必須の研修として織り込まれている。特に、人権、成年後見制度の内容理解には力を入れており、職員全員が制度の運用にリンクさせる事ができる。	
9	—	○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約または改定等の際は、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	入居の際は、契約書や重要事項説明書を提示し、説明を行ないながら質疑の納得を得た後、同意書に確認印を頂いている。入居後も不安や疑問点や相談は常時対応できる旨を伝え、契約改訂等の際は、面会時等で説明を行なうと共に文書でも根拠を示し説明し納得を得ている。今後も丁寧に対応しながら信頼関係を築いていく。		
10	7	○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	意見箱の設置の他、苦情相談窓口や外部による受付機関等の情報を伝えている。又、面会や電話等で日頃から相談や質疑苦情の問いかけをし、遠慮のない関係作りを築いており、個々の相談は速やかに対処し改善策を見出すようにしている。	職員の勤続年数が長く、利用者、家族との信頼関係は強く率直な意見の表出がなされている。事例として、レストランの厨房で料理をつくらせてもらったり、浴衣、和服の着衣の要望についても実現させている。	
11	8	○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	申し送りや話し合いからの意見、提案は、月1回実施される全体会議（理事長・施設長・各部署管理者参加）にて検討し、現場に反映させている。	職員から出された意見は週一回開催される全体会議で検討され現場に反映されるシステムが構築されている。利用者への対応についての検討や受診時の連絡調整について提案されている。	
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	月9日は公休とし、昇給は毎年行なっている。又、年2回の人事考課は、賞与に反映させている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
13	9	○人権の尊重 法人代表者及び管理者は、職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等を理由に採用対象から排除しないようにしている。 また、事業所で働く職員についても、その能力を発揮していき生きとして勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保障されるよう配慮している	採用にあたっては、人柄や仕事に対する姿勢により決定している。介護業務以外にも、おやつ作り、将棋、園芸等、得意な事を業務に活かしてもらっている。	職員の構成は男性2名、女性19名、計24名で、年齢構成は20代～60代である。定年はあるが、再雇用の制度があり、希望すれば年更新で継続雇用が可能である。昇給は毎年行われ、年2回の人事考課により賞与に反映されている。福利厚生が充実している。職員の特性を生かし育てる環境を整備している。	
14	10	○人権教育・啓発活動 法人代表者及び管理者は、利用者に対する人権を尊重するために、職員等に対する人権教育、啓発活動に取り組んでいる	人権についての全体研修やカンファレンスでは、個々の人権に配慮したケア方針を検討し、実践している。	全体研修、カンファレンスを全職員に対して定期的に行っている。現場でも時宜に応じて管理者が行っている。テキスト、パンフレット、記録も保管されている。各フロア毎に各職員がテーマを決めて学んでいる。	
15	—	○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	施設内、外の研修や部署内研修にてスキルアップを図っている。又、新人職員については、自己チェック表により、基本的な知識、技術が習得出来る様にしている。		
16	—	○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	地域包括支援センター主催の、グループホームの集いでの交流や全国グループホーム協議会、認知症予防学会とのネットワークにより、サービスの質の向上に努めている。		
<b>【Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援】</b>					
17	—	○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	行事を案内したり、居住先の訪問等で徐々に馴染みの関係作りをし、安心感を得て頂く様にしている。ホームの体験利用で、庭や畑を案内したり、くつろいだ雰囲気の中で、心身機能や現状を把握しつつ、不安や疑問や、求めている事等をとらえながら、信頼関係を築いていける様、努めている。		
18	—	○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	施設見学や説明に、随時対応している。又、居住先を訪問したり、ホームの体験利用をして頂きながら、家族の思いを傾聴し安心感に繋げている。リラックスした雰囲気の中で、本人と家族の思いや関係性はどうか現状の把握に努め、求めている本当のニーズや気持ちを探りながら情報交換し、信頼関係を築く様努力している。		

項目番号		項目	自己評価	外部評価	
自己	外部		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
19	—	○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	家族や本人の思いや希望が当ホームのニーズに合っているか、内容を把握し、傾聴しながら対応している。当施設は病院を併設し、介護の関連部署がいくつかあるので、必要に応じた選択に繋げやすく紹介もしている。内容によっては、地域包括支援センターや他施設相談員と連携を図りサービスに添えている。		
20	—	○本人と共に過ごし支え合う関係  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	料理や生花、畑仕事等の得意分野に働きかけたり、筆で案内文を書いて頂いたり活動を共にしながら個々の力を発揮できる場面作りをし、自信に満ちた活気ある生活の再構築を図っている。又、共に活動する中で、楽しみや感謝や感動を共有し、共感しながら支え合う関係を大切にしている。		
21	—	○本人を共に支え合う家族との関係  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	面会時は時折、共に活動を楽しんでいたたり、写真を撮りながら本人と家族の思い出作りを支援してきた。疎遠の方との絵手紙通信は、相方に喜ばれている。受診の同行や家族と外出、又、施設活動の手伝い等交流場面が多くあるが、コロナ禍で制限自粛中は専ら電話やお便りが主となっている。		
22	11	○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	親族や知人の所に出かけたり、墓参りや行きつけの美容院や病院、馴染みの場所等自由にして頂いている。又、面会や併設施設の馴染みの方との交流等、入居者を取り巻く方達と末長く付き合える様支援しているが、コロナ禍の現状は電話やリモート面会や手紙を取り次ぎ、繋がりを支援している。	全職員は、利用者個々の生活歴、馴染みの人や場所を把握している。墓参り馴染みの美容院をはじめ知人の来所、絵手紙の作成等の支援を行っている。利用者の居室で家族とともに住職を招いて故人の法事も行われ、本人が大切にしてきた絆を維持している。	
23	—	○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	性格の合いそうな入居者同士が、馴染みの関係で支え合える様に仲を取り持ち、孤立せず穏やかに暮らせる様、席や役割分担等、活動の場に配慮している。ハンデを持つ方も一緒に暮らしている事を理解出来る様関わり、団欒等で楽しく過ごし、感謝や譲り合いの気持が持てる様支援している。		
24	—	○関係を断ち切らない取り組み  サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	退居後の家族の方が、施設内の行事等に顔を見せている。又、季節便りを続けて下さる家族もいる。縁のあった家族を通じ、空き状況や知り合いの方の入居について相談があり応じることがある。併設の西野病院に転院した入居者の家族の方とは、疎遠にならないまでの交流が保てている。		

項目番号		項目	自己評価	外部評価		
自己	外部		実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
<b>【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>						
25	12	○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。	本人の生活歴を知り、家族の願いや意見を参考に、昔していた趣味や仕事、積み重ねた体験や得意な事が本当に今もしたいことか、生活の再構築や希望をどの様に支援出来るのかに意識を向けて、楽しみのある活動に繋げている。表現出来ない方の体調や行動やパターン等からも汲み取る様にし、情報の共有を行ないながら支援をしている。	職員の入れ替わりが少なく、利用者とのきずなが強く、信頼関係が築けている。言葉だけでなく、しぐさや態度等の非言語の面からも利用者の思いを汲み取っている。また、話しやすい雰囲気を作り、利用者個人個人の在宅での生活が継続できるように環境を整えることを心がけている。		
26	—	○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	入居までの生活歴や、居住地で関わった方からの情報や本人の言葉から、どの様に暮らしてきたのか過去や病歴を知り、その時々思いも把握する様努めている。雑談やさりげない会話の中でも、昔の生活歴をひも解くと、新しい情報を発見する事もあり、生活の中での力の発揮に役立つ物もある。			
27	—	○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	毎日の生活記録を、医療面と生活活動支援に分けて個別に記録し、体調の変化や生活支援での気付きや情報を職員で共有している。毎日の申し送りや話し合いで暮らし方への意見交換を行ない、個々の力を発揮しその方らしく楽しみのある生活を送れる様、支援の統一を図っている。			
28	13	○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	介護計画は6ヶ月に1度定期的に見直し、家族の意見と確認印を頂いている。計画内容と現状の支援に、ずれはないか、心身に変化があった時等、随時見直しを行ない、作成している。本人や家族を取り巻く方との連携で、些細な気付きも大切に、意見や希望や病状や併害やリスク等情報を検討し、感度を高くして具体的に明瞭な支援を組み立てている。	3ヶ月に1回、プランの見直しを行っている。担当職員が中心となって意見を出し合い、利用者・ご家族、かかりつけ医や関係者の意見を聞き、プランに反映させている。日々ケアプランに対して気づいたことを介護記録に記入し、プランに反映させている。		
29	—	○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	心身の状態や医療内容、実施した活動内容や支援や気付きは、個別の看介護記録簿に記入し、活動の様子は写真にも適時収めている。記録内容は、課題が見えやすい様に、医療面生活面が連動しており、情報の共有を図ると共に、介護計画の見直しや作成に役立っている。			
30	—	○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	医療連携体制を整え、訪問看護による健康観察や看護処置や医療相談等で安心感を得ている。入院時は、訪問看護と共に医療機関や家族の方と連携しながら、早期の退院に向けた支援をしている。重度化や終末期が本人や家族や誰にとっても後悔のないものである様覚悟を持って互いが納得できるサービスに取り組んでいる。			

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
31	—	○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	地域の商店や郵便局や行きつけの病院、入居前の馴染みの場所や美術館や図書館、公共の乗り物の利用等社会との繋がりを支援し、施設内では移動美容室、趣味活動のボランティア、又、運営推進会議委員との交流や消防署員の防災研修等を通して安心した暮らしを支援してきた。コロナ禍にても、安心安全第一に検討実践している。		
32	14	○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	希望する医療機関を最優先して頂いているが、無い時は併設西野病院が利用出来る。医療の協力病院の利用についても入居時や適時、家族に伝えて納得出来る受診をしている。受診前後の様子は家族と情報を共有し状態の把握に努め、経過や検討した事柄を記録している。コロナ禍、特変ない方は職員が付き添い連携を図っている。	かかりつけ医は、利用者やご家族の希望に沿っている。隣接の病院には内科や整形外科があり、訪問歯科も利用している。通院には家族が付き添えない場合は職員が付き添っているが、必要に応じて職員が同行することもある。	
33	—	○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	24時間医療連携を整え緊急時に備えると共に、訪問看護による週に1度の健康観察で、馴染みの関係を築いている。判断に戸惑う医療処理や生活相談等でアドバイスを頂いている。又、入居者の現状に応じた医療経緯の説明や介護のリスク等現場に即した指導は入居者の健康管理に役立っている。		
34	—	○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、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。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	入院の目的を早期達成出来る様、家族と医療機関と共に適時連絡を取り検討を重ねている。入院中のストレスや精神不安の軽減が図れる様、馴染みの入居者・職員が見舞いに伺ったり、病院の許可を得てホームで過ごす事もある。併設西野病院は敷地内を散歩がてらの見舞いや入退院情報の交換が得やすいがコロナ禍は互いの規制に従っている。		
35	15	○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	入居時に、方針について説明し、終末期の意向を確認している。状態の変化を家族と共有し、医療機関や訪問看護で、細やかな支援を行い、その都度職員の意識やケアの統一を図っている。対応可能な事は最大限に支援し困難な事への早めの検討でその都度納得が得られるよう家族や医療関係者と共に協働支援を図っていく様にしている。	入居時に重度化や終末期に向けた方針の説明を行い、意向を聞いたうえで同意書に記名・捺印をいただいている。状態の変化があったときには改めて話し合いをして意向の確認をしている。	
36	—	○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	消防署員による研修で、誤嚥や病気・事故時の意識不明・心肺停止時の救急手当てや応急処置方法等を実技と併せて定期的に学んでいる。又、病院受診のない休日や夜間帯の緊急時の速やかな対応が出来る様、緊急時の行動分担マニュアルを作成している。コロナ禍は資料やDVD研修をし、情報共有と周知を図っている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
37	16	○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	ホーム内に避難経路や避難場所、職員行動分担表や緊急時連絡網を提示している。入居者と共に本番さながらの避難訓練を適時実施する他、消防署員による災害事例や防災の学習をし、万が一への意識強化をしている。又、職員が消防団に入団し地域と連携を図っている。災害の発生に備えた食料や備品はホーム内に準備している。	年に2回の消防訓練を行っているが、今年度はコロナ禍の為、密を避ける意味で消防署からDVDを借りて研修を行った。また、消防設備事業者に消火器の取扱い等の指導を受けた。備蓄品については、食品が3日以上以上の非常食・水・物品が準備されている。	
<b>【IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援】</b>					
38	17	○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	個人情報や人権研修の学習会を適時実施し守秘義務を周知し、言葉かけや態度に尊厳ある接遇が出来ているか再確認している。気付かない内に入居者や家族の事を話したり、業務の流れに任せて心ない言葉かけや介護をしていないか、自身を振り返る為に繰り返し、自己評価を行ない、学習する事で、権利や尊厳の意識強化を図っている。	内部研修でプライバシーの確保などの知識や意識の向上に努めている。利用者の中で特定の方の話などはしないようにしており、プライバシーに配慮した支援を行えるように取り組んでいる。	
39	—	○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	好みの把握が職員の都合になっていないか、本意に添える様態度や言葉の表出をよく読み取り、自由に選択して頂ける様関わっている。日常の洋服選び、化粧の有無、入浴や嗜好品、趣味や家事活動等で自己決定の場は多くあり、本意や本当の笑顔を理解し良い表情を引き出せる様、場面作りに努めている。		
40	—	○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	日頃の様子や、体調に配慮しながら家事や趣味活動を共に楽しんで頂いている。業務や職員の都合にならない様、入居者の気持ちになりかわって選択した活動も主体的に活動して頂ける様関わり、本人のペースで楽しみが持てる様意識を向けている。コロナ禍は面会や外出自粛中であるが敷地内を活用し、楽しみのある日常を送っている。		
41	—	○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	外出や行事の際は、普段より化粧やおしゃれに関心が持てる様声かけをし、装いへの楽しい雰囲気作りをしている。入居者によっては手作りの装飾品を身に付けて楽しんでいる。又、鏡に向かい髪をとく、口腔ケアや紅を引く等は、出来る力を見極めた支援をしている。コロナ禍で現在は、敷地内カフェや散歩で支援している。		
42	18	○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	園庭の野菜も使用し、献立作りや調理法、昔の懐かしい話や季節の話題に繋げながら入居者と共に料理に取り組んでいる。買い物と共に、その方にあった役割分担や得意な作業で、調理を一緒にして頂いている。食事は、和やかな雰囲気作りを心掛け、同じ食卓で職員と共に楽しんでいる。	敷地内の畑でとれた野菜が、日々の食材に使用され、季節感あふれる手作りのメニューとなっている。また、利用者の希望にそったメニューとなるように心がけている。誕生者には前もって希望を尋ね提供している。	



項目番号		項目	自己評価	外部評価	
自己	外部		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	—	○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	種々な旬の食材を使用した楽しみのある献立を、個別の症状に応じた食事形態で提供し、毎回の水分量及び、食事量を記録している。6ヶ月毎の栄養アセスメントの実施で低栄養の方には、補助食品を取り入れ改善を図るようにしている。又、訪問看護による助言等で、病状に応じた食事支援に繋げている。		
44	—	○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	食後は、出来る力を見極めながら、個別に口腔ケアの声かけ、介助を行ない、残っている歯や義歯の清潔支援をし、歯磨きの習慣を継続している。又、屋外からの帰所後はうがいも励行している。口腔内異常時は協力病院の緊急往診も可能。口腔ケアに関する研修も含め、今後も手入れの必要性の理解や周知を図っていく。		
45	19	○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	紙パンツや尿パットは、外出時や、夜間帯や体調等で加減しながら使い分けている。体調不良時は排泄チェック表を活用し排泄調整や誘導に役立てている。失禁対応は、手早にさり気なく行ない、清潔保持に努めている。排泄状態は、個別に常時検討しながら重度であってもその方を見極めたトイレ排泄を支援している。	チェック表で排泄パターンを把握し誘導することで失禁がなくなったケースがある。入院時おむつだった方が、退院後紙パンツから始めトイレ誘導をすることによって、自立排泄ができるようになったり、紙パンツの方が布パンツになったりした事例もある。	
46	—	○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	毎日の体操や散歩やその他趣味活動により快適な毎日を送れるよう、心身の機能の維持や、向上に意識を向けている。個別の排泄状態の把握や訪問看護時の腹部や腸の動きの観察等で、便秘の有無を確認している。食材は、根菜や繊維質を多くし、水分不足に注意すると共に運動量や嗜好品による水分補給等で個別の配慮をしている。		
47	20	○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、個々にそった入浴の支援をしている	状況に応じた希望や個別対応で安全に入浴を楽しめる様見守りや介助を行なっている。入浴剤に変化をつけたり花弁やユズや菖蒲を入れる事もある。当日の活動等で、入浴が困難になる時は、清拭や足浴を行ない翌日のチームレiyや個別支援で入浴出来る様にしていく。拒否の際は時間をおいたり、場面転換や個別の工夫で無理強いのない対応で支援している。	週に2~3回の入浴を基本としているが、希望があればいつでも入浴することができる体制がある。入浴回数は、チェック表で確認し、入浴拒否などがあれば、時間をおいて声をかけたりその日の気分の部分入浴をしたりしている。	
48	—	○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	昼夜メリハリを付け、生活リズムを整えた過ごし方を支援している。心身不調や1人でいたい時は自室で寛いで頂き、不眠時は会話や足浴や温かい飲み物等で対応を工夫している。不眠の原因が関わる職員の側や生活環境を乱す物はないか等検討、程度によっては医師や訪問看護に相談し解消を図る事もあるが現在は良眠を確保している。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
49	—	○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	病状や処方内容は、医師の説明や処方箋で全職員が把握し、毎日の申し送りの中で再確認している。処方薬は分包から服薬まで該当職員が各々に4回の確認作業を行ない誤薬や飲み忘れを防止している。服薬状況や経過は申し送りの他、看介記録に記録し異常や特変の早期発見に努めている。		
50	—	○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	その方の生活歴や好みを知り、趣味活動や得意分野で力を発揮して頂いたり、花や植木の水やりや生け花、散歩や食事作りや洗濯たたみ等役割意識を持った活動で楽しみや心地良い場面作りを支援している。家族や取り巻く周囲の方からも新しい情報を探り、感性を刺激した豊かな暮らしとなる様努めている。		
51	21	○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。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	施設では、園庭の散歩や病院の売店で買い物をしたり、喫茶店の利用等で入居者のニーズに合わせた支援を行なっている。コロナ禍前は入居者の会話から希望を拾い、百貨店や美術館、商店での買い物、バスバイクや外食等で外出の機会を作っている。家族と外泊や外出をして楽しい時間を過ごされる方もあった。	園庭の散歩は日常的に行っている。今年度はコロナ禍で、外出の機会を設けることができなかったが、平常時には月1回の外食や買い物、月2回のドライブなどを実施し、積極的に外出の支援に取り組んでいる。	
52	—	○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	居室に少しお金を置いておく事や自分の財布を持つ事で安心感がある方や買い物に出かけて菓子や嗜好品の購入を楽しんでいる方がいる。財布を持たない方も買い物に同行した際買物や支払をお願いしたりと、その方に応じた財布の取扱いをしながら、対応して下さる方との会話や社会との繋がりを大切にしている。		
53	—	○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	遠方の家族や親族の方や近い方との縁を大切にし、電話や手紙のやり取りを支援している。季節の挨拶状や日頃の様子を絵手紙にして互いの通信を楽しみにしている方もある。届いた通信物を何度も読み返している方もあり、心を穏やかにされている場面が見られている。		
54	22	○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	入居者の作品を掲示したり、季節の草花を飾り温かさを演出しており、入居者同士でも観賞を楽しんでいる。無意味にTVを付ける事はなく、活動中や食事中は穏やかな音楽を流している。窓越しの園庭や畑に季節感があり情緒豊かに暮らしている。プランターの水やりや玄関の掃き掃除等自然に活動され居間や台所の生活音も安心感に繋がっている。	窓からは、四季折々の木々や花々を見ることができ、廊下など共用の空間には、利用者の作品が飾られており、心地よい空間となっている。	

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
55	—	○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	家事の好きな入居者は、台所作業やお茶入れを積極的にされている。絵手紙や刺繍や塗り絵、新聞を読む事に集中される方もある。又、自分の菓子等を気の合う方の居室に差し入れたり、意気投合して会話に興じていたり、反対に、居室で1人過ごされる事もある。重度になると職員や人の気配や生活音のある所が安心感に繋がっていると感じられる方もある。		
56	23	○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	居室はベッドやタンス等、自宅で使用し馴染んだ家具を置いて頂き自分の物と解るお気に入りの装飾品や家族の写真等を飾って頂いている。又、居心地良く安心して過ごせる居室作りを家族の方にもお願いしている。散歩で摘んだ草花を飾ったり活動で仕上げた作品を生活用具に使用したりその方の本意に添った生活空間となる様配慮している。	居室内には自身が作った作品（手芸・絵・陶芸）や家族の写真などが飾られ、在宅に近い環境を作って安心できる場所になるようにしている。	
57	—	○身体機能を活かした安全な環境づくり  建物内部は一人ひとりの身体機能やわかる力を活かして、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	バリアフリーで各所要所々に手すりがあり、浴室やトイレの床に滑り止めの配慮がある。浴室、トイレ、各居室に表札やナースコールがある他、手作りで案内表示をし、自立支援に努めている。又、車椅子対応の流し台は、身体機能の変化に配慮した設備になっている。ホーム内は環境を整備し、家具の配置や電気コード等で転倒や危険に繋がらない様注意している。		

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果			
自己	外部		(該当する箇所を○印で囲むこと)			
<b>V サービスの成果に関する項目 (アウトカム項目)</b>						
58	—	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：25, 26, 27)	○	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		
59	—	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：20, 40)	○	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		
60	—	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：40)		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、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：38, 39)	○	①ほぼ全ての利用者が		
				②利用者の2/3くらいが		
				③利用者の1/3くらいが		
				④ほとんどいない		
62	—	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目：51)		①ほぼ全ての利用者が		
				②利用者の2/3くらいが		
				③利用者の1/3くらいが		
			○	④ほとんどいない		
63	—	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：32, 33)	○	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		
64	—	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。 (参考項目：30)	○	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ほとんど掴んでいない		

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果			
自己	外部		(該当する箇所を○印で囲むこと)			
<b>V サービスの成果に関する項目 (アウトカム項目)</b>						
65	—	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています。 (参考項目：9, 10, 21)	○	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		
66	—	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, 22)		① ほぼ毎日のようにある		
				② 数日に1回程度ある		
			○	③ たまにある		
				④ ほとんどない		
67	—	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている。 (参考項目：4)		① 大いに増えている		
				② 少しずつ増えている		
			○	③ あまり増えていない		
				④ 全くいない		
68	—	職員は、生き生きと働いている。 (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		
69	—	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		
70	—	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う。	○	① ほぼ全ての家族等が		
				② 家族等の2/3くらいが		
				③ 家族等の1/3くらいが		
				④ ほとんどいない		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>【I 理念に基づく運営】</b>					
1	1	○理念の共有と実践  地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	チームの方向性や、部署の目標を掲げる時、日々の支援に迷いが生じた場合においても、理念に立ち戻り再認識することで、ブレる事なく前進することが出来ている。		
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	現在においても、食材は地域の商店から配達して頂いているが、スーパーや和菓子、洋菓子店での買い物やカフェでの談話等当たり前にあった地域との交流が、新型コロナウイルス感染防止対策中においては儘ならず、地域の花壇作りや、施設行事を通じての交流も含め中断されている事が残念でなりません。		
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	運営推進会議を通じ暮らしの様子やホームで取り組んでいる内容をお伝えしている。行事を通じた交流もあり、実践を理解して頂ける機会を設けている。		
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	運営推進会議では実践報告と共に利用者との交流を図ることが出来る環境を作っている。運営推進委員の方々からもサービスの内容に賛同頂いている。今後もサービスの質を保ち、信頼関係を維持し続けたい。尚、新型コロナウイルス感染防止対策中においては書面で生活の様子や感染防止対策等のご報告をさせて頂いている。		
5	4	○市町村との連携  市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	地域包括支援センターから運営推進会議に参加して頂いており、暮らしの様子や、ホームでの取り組みについては情報共有出来ている。市が協賛しているフードバンクに加盟している。頂いた食材を使ったレシピを考案し、新型コロナウイルス感染防止対策が解除され、以前のように地域の方々との交流ができるようになった時にそれを活かした、地域貢献を実施する予定。		
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	玄関は施錠せずチャイムにて来客者など察することが出来るようにしている。利用者の行動を制止する為のチャイムではなく安全に利用者の目的が達成されるなど、必要な支援が出来るよう設置されている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			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  管理者や職員は、高齢者虐待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ないよう注意を払い、防止に努めている	虐待防止、権利擁護、成年後見制度について学ぶ機会を設け、理解、啓発に努めている。		
8	6	○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	誰しもが当たり前にも守られるべき権利が侵害されていないかなど振り返る機会として、人権、成年後見制度等の研修を取り入れている。		
9	—	○契約に関する説明と納得  契約の締結、解約または改定等の際は、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	契約の締結時には、利用者や本人の不安なところや疑問点などに、漏れなく対応出来るように努めている。		
10	7	○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	家族の来所時や電話、リモート面会等の機会に、利用者の暮らしぶりや支援内容を報告している。その都度、家族からの要望も伺い、本人の意向、状態とすり合せ、支援内容を検討している。毎月、写真にお手紙を添え送っている。ホーム内には利用者や家族の率直な意見がお伺い出来る様、ご意見箱が設置してあり、第三者窓口も設けている。重要事項説明書に明記しており、ホーム内にも掲示している。		
11	8	○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	職員から出た意見、提案は、全体会議（理事長、施設長、各部署管理者参加）にて検討し現場に反映させている。		
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	月9日は公休とし昇給は毎年行なっている。又、年2回の人事考課は賞与に反映させている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
13	9	○人権の尊重 法人代表者及び管理者は、職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等を理由に採用対象から排除しないようにしている。 また、事業所で働く職員についても、その能力を発揮していき生きとして勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保障されるよう配慮している	採用にあたっては人柄や仕事に対する姿勢により決定している。利用者の暮らしを支える中で、調理、おやつ作り、小旅行等のコーディネート、音楽、手工芸等職員の得意な事が活かせる環境である。フロアには職員、利用者の笑い声が日常的にあり、お互いの深い信頼関係を感じます。		
14	10	○人権教育・啓発活動 法人代表者及び管理者は、利用者に対する人権を尊重するために、職員等に対する人権教育、啓発活動に取り組んでいる	人権について学ぶ機会を設けている。個々の人権に配慮したケア方針を検討し実践している。		
15	—	○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	研修計画を立案し、実施している。各々で後の振り返りに役立つ為の材料となるように、研修シートに要点、感じた事等を記入し資料と合わせてファイルに綴じ保管している。		
16	—	○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	日本認知症予防学会及び、アジア園芸療法連盟とのネットワークにより他職種、及び同業者との交流や情報交換がなされている。		
<b>【Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援】</b>					
17	—	○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	サービス導入前には必ず本人と面談し、本人の思いや拘り、希望する生活環境等の把握に努めている。利用に至るまでの流れや、聞き取った情報は全職員で共有し、利用者を迎え入れている。		
18	—	○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、家族が困っていることを把握し、ホームにおいて出来る事、出来ない事等すり合わせ、本人、家族と共にサービス導入時の支援内容を検討している。		



項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
19	—	○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	本人及び家族の話を傾聴し、その時々に適 したアドバイスを心がけている。場合によ っては各々の事業所で実施されている サービス内容の違いを説明し本人の状況と 照らし合わせ他事業所でのサービス利用を 提案することもある。		
20	—	○本人と共に過ごし支え合う関係  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	「助けられたり助けたり」「持ちつ持たれ つ」の関係を築いている。		
21	—	○本人を共に支え合う家族との関係  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	病院受診への同行、行事を通じてのコミュ ニケーション等、本人と家族の絆が途切れ ない環境づくりを心掛けている。面会時間 の制限も特に設けてはいない。家族が寝泊 まりする事も可能である。新型コロナウイ ルス感染防止対策中においては、リモート 面会を実施。毎月、写真にお手紙を添え、 本人の暮らしぶりを常に感じて頂ける様に 努めている。		
22	11	○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、家族の了承のもと面会時間や外泊は いつでも可能となっている。友人と電話や お手紙のやり取りをされている方もいる。 新型コロナウイルス感染防止対策中におい ては、今までと同様にはいかないもの の、電話やお手紙での交流は続いており 、お互いに相手を思いやる気持ちが羨ましく もある。		
23	—	○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	一人ひとりの性格や利用者同士の関係を把 握しておく事で、その場の力で解決でき る場合や、利用者同士でお互いの力を高め 合うことが可能な場合もある。職員はその 方の個性を知り、状況判断しながら臨機 応変に対応する事を心掛けている。		
24	—	○関係を断ち切らない取り組み  サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を 大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォロー し、相談や支援に努めている	移り住む先の関係者にホームでの支援内容 や本人の好みなど家族と共に情報提供して いる。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>【Ⅲ その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント】</b>					
25	12	○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。	常に本人のニーズを引き出すことを念頭に置き関わることを大切にしている。本人の言葉や表情などを記録しニーズに沿った支援が実践できる環境づくりに努めている。非言語的な表現にも目を向け、気づきを出し合い支援内容を検討し本人本位の支援へと結びつけている。		
26	—	○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	家族からも本人の生活史などを伺いながら共に本人を支えていく関係を築いている。職員は本人としっかり向き合い話を傾聴する事を心がけ過去の生活ぶりや心の中に閉まっている感情が表出できるような環境づくりに努めている。		
27	—	○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	画一的な支援内容では本人のニーズに対応することは出来ないと考えている。個々の出来る事、出来ない事、潜在的な力などを把握し、支援に携わることを大切にしている。		
28	13	○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	毎日記録している介護記録や本人、家族等との日常的な関わりや、情報交換がケアプランに反映されている。		
29	—	○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	日々の気づきやサービス提供時の工夫を記録している事がケアプランに活かされている。介護記録を基に申し送り職員間で情報共有しながら実践に結びつけている。		
30	—	○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	利用者の状況に応じて職員の勤務形態や一日の流れを柔軟に組み立てている。状態に応じ医師や訪問看護師などの他職種とも連携しながら個々のニーズに対応できる環境を作っている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
31	—	○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	地域の花壇作りや施設行事、運営推進会議などを通じて地域の方々との交流がある。かかりつけの病院を受診する時は、病院関係者及び事務職員と連携を図り、受付から支払い、処方箋の受け取り等出来る限りご本人で出来る環境を整えている。		
32	14	○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	かかりつけ医は本人、家族が納得された医師となっている。診察中に本人が上手く伝えきれない場合のフォローを含め、家族や職員は医師へ病状や生活の様子を伝え生活環境も踏まえた上での指導やアドバイスが頂けるように努めている。主治医、家族、職員が情報共有し支援することが出来る環境作りを心掛けている。		
33	—	○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	週に一度訪問看護師による健康チェックや希望者には訪問歯科による定期健診が受けられる体制がある。訪問看護ステーションとは24時間連携が図れており、いつでも相談出来、気にかけてくれている良い関係が作られている。		
34	—	○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、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。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	入院が必要となった場合など、ホームと本人が途切れないように、こまめな訪問を心掛けている。環境の変化に伴う問題を最小限に留める為、医師や家族と密に話し合い早期に住みなれたホームでの生活が再開出来るように努めている。		
35	15	○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	サービス導入時に、重度化した場合や、終末期のあり方について、本人家族と話し合い情報共有するが、利用者の状態変化に応じて、その都度、本人家族の意向と環境を照らし合わせながら方針を再確認していくことが望ましいと考えている。		
36	—	○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	救急救命及び、緊急時の対応、非常災害時の対応等については研修を実施している。又、対応マニュアルを設置しいつでも閲覧できるようにしている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
37	16	○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	災害時に備え定期的に訓練を実施している。		
<b>【IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援】</b>					
38	17	○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	プライバシー保護の研修を実施している。画一的ではない個々の人格に応じた声掛け、環境作りに努めている。		
39	—	○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	利用者が自己選択しながら生活できる環境を意識している。一人ひとり、意思表示の仕方は様々だが、その方に応じた手段を用いて、意思の確認をしている。		
40	—	○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	画一的な支援内容では本人のニーズに対応することは出来ないと考えている。個々の出来る事、出来ない事、潜在的な力などを把握し、支援に携わることを大切にしている。		
41	—	○身だしなみやおしゃれの支援  その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	本人の良いようにして頂いている。カット等もいつでも予約する事が出来る体制を整えている。		
42	18	○食事を楽しむことのできる支援  食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	調理の好きな方は積極的に台所に立ち食事やおやつなど職員と持ちつ持たれつで作っている。献立には利用者の嗜好を取り入れ、形状等にも柔軟に対応する事を基本としている。食べた食器は自主的に下膳し、洗っている方も多い。新型コロナウイルス感染防止対策中においては、外食することは難しいが、天気の良い日はベランダや庭で自然を感じながら食事を楽しんでいる。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	—	○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	利用者の嗜好を取り入れる事で、無理強いせず必要量摂取出来るよう努めている。		
44	—	○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	個々の状態に応じた支援を実施している。希望に応じ歯科医に定期健診を依頼する事も可能である。		
45	19	○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	個々の排泄パターンを知る事で、ある程度失禁は防止出来ると考えている。必要以上にオムツで対応する事はない。		
46	—	○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	出来る限り自然での排泄が望ましいと考えている為バランスの良い食事や水分摂取、運動を優先に支援している。自然排泄が困難である場合主治医へ相談しながら下剤を服用している方もいる。		
47	20	○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、個々にそった入浴の支援をしている	概ねの入浴時間はあるが個々の状態に応じ臨機応変に対応する事を基本としている。		
48	—	○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	利用者、職員の会話から出る笑い声や趣味、嗜好に応じた活動、食事、おやつの匂い、音楽や装飾など共同スペースであるリビングは心地よい環境であることを心がけている。個々の居室への出入りは自由である。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
49	—	○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	個々の疾患と処方されているくすりの内容を照らし合わせ把握し、職員は各々が責任を持ち、服薬管理に努めることを意識づける目的も兼ねセット時、確認者、与薬者と記名し誤薬等の防止にも努めている。		
50	—	○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	楽しみごとや役割は生活する上で自然にあるものだと考えている。「何でもありのまままでそれが良いのよ」「個性がいきいていると思うわけ」「ここは自由でいいよ」「笑いで始まり笑いで終わる」利用者の言葉です。		
51	21	○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。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	個別で外出することもあれば集団で外出することもある。形態や場所もニーズに応じて異なり、臨機応変な対応を心がけ支援している。家族との外出、外泊を楽しまれる方もいる。新型コロナウイルス感染防止対策中においては、当たり前にあった日常に制限はあるが、天気の良い日は園庭を利用し、出来る限り生活に窮屈さを感じさせないように努めている。		
52	—	○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	本人、家族の了承のもと嗜好品の購入や受診代、親戚へのお小遣いなど本人が支払いやお祝いをする場面がある。預かり金の管理方法は家族へ説明し同意を得ている。		
53	—	○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	本人の希望があればいつでも家族や知人に電話を掛けることができる。また、贈り物やお手紙が届いた際にはお返事や電話での交流が持てる環境を作っている。		
54	22	○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	常に清潔を心がけ温かみのある装飾を取り入れた空間づくりをしている。利用者の作品は快の刺激や自信の回復へと繋がるように展示の仕方も工夫している。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
55	—	○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	共用スペースは何時でも自由に利用して頂けるようになっている。同じ趣味を持った方同士で過ごされる事や、静養の場としても活用されたりしている。		
56	23	○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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	使い慣れている物の持ち込みや状態に応じた環境づくりを本人、家族と相談しながら行っている。個性を尊重した居心地の良い空間づくりを心掛けている。		
57	—	○身体機能を活かした安全な環境づくり  建物内部は一人ひとりの身体機能やわかる力を活かして、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	自発的な行動を引き出し、主体的な生活へと転換し、その生活が継続されるような環境づくりを意識している。		

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果	
自己	外部		(該当する箇所を○印で囲むこと)	
<b>V サービスの成果に関する項目 (アウトカム項目)</b>				
58	—	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：25, 26, 27)	○	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
59	—	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：20, 40)	○	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
60	—	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：40)	○	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、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：38, 39)	○	①ほぼ全ての利用者が
				②利用者の2/3くらいが
				③利用者の1/3くらいが
				④ほとんどいない
62	—	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目：51)		①ほぼ全ての利用者が
			○	②利用者の2/3くらいが
				③利用者の1/3くらいが
				④ほとんどいない
63	—	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：32, 33)	○	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
64	—	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。 (参考項目：30)	○	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ほとんど掴んでいない



項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果			
自己	外部		(該当する箇所を○印で囲むこと)			
<b>V サービスの成果に関する項目 (アウトカム項目)</b>						
65	—	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています。 (参考項目：9, 10, 21)	○	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		
66	—	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, 22)		① ほぼ毎日のようにある		
			○	② 数日に1回程度ある		
				③ たまにある		
				④ ほとんどない		
67	—	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている。 (参考項目：4)		① 大いに増えている		
			○	② 少しずつ増えている		
				③ あまり増えていない		
				④ 全くいない		
68	—	職員は、生き生きと働いている。 (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		
69	—	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		
70	—	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う。	○	① ほぼ全ての家族等が		
				② 家族等の2/3くらいが		
				③ 家族等の1/3くらいが		
				④ ほとんどいない		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>【I 理念に基づく運営】</b>					
1	1	○理念の共有と実践  地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	入居者のその人らしい暮らしの継続を大切にすることと同時に、認知症高齢者が安心して暮らせる地域作りを担う「地域に根ざしたホーム」である事を理念としている。考え方の柱として常に意識し共有しており実践に取り組んでいる。		
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	近隣の市場、米屋など長いお付き合いで配達はあるが。新型コロナウイルス感染防止対策中につき、町内会の花壇作りへの参加、盆踊りや餅つき等季節行事や節目の行事を入居者と一緒に行われる光景がすっかり無くなっている現状があり、終息が待たれてならない。		
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	運営推進会議の中で、ホームの取り組みの紹介などを通じ発信している。又、実習生を受け入れ、将来の福祉や医療に携わる学生さんに、職員が高齢者との関わりで学んだ支援のあり方を、実習の中で学んで頂いている。		
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	会議は、実践報告と共に、日頃の取り組みを体験して頂けるよう入居者との交流を図る内容としている。運営推進委員の皆さんからサービスの内容について賛同頂いており、今後も質の高いケアに努めていきたい。現在は新型コロナウイルス感染防止対策中につき、書面開催とし現状報告と共に時々テーマで資料提供している。		
5	4	○市町村との連携  市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	地域包括センターから運営推進会議に参加頂き日頃からホームの実情や取り組みに理解を得ている。市の介護保険課へは、制度の疑問などの問い合わせにご協力を頂いている。又、市協賛事業フードバンクに登録し食材の提供を受けた。今後は高齢者の食に係る観点から調理法等の提案をしていけたらと考えている。		
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	抑制廃止マニュアルに添った身体拘束の無いケアを行っている。居室や玄関は施錠していない。チャイムはあるが頼ることなく、関わりの中で安全且つ希望に沿った自由な暮らしを支援している。人権や身体拘束排除の自主学習で理解を深め実践している。		

項目番号		項目	自己評価	外部評価	
自己	外部		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  管理者や職員は、高齢者虐待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ないよう注意を払い、防止に努めている	高齢者虐待については当然あってはならないことである。重大な事はもちろん、見過ごされがちな言葉や態度による虐待等の予防と気づきについても学ぶ機会を持ち理解・啓発に努めている。万が一発見した時の市町村や県などへの対応システム（通報など）についてもマニュアルにより周知を促している。		
8	6	○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	人権及び成年後見制度の研修は、例年必須として実施し学ぶ機会としている。森の家の利用者が当然持つものとしての権利及び職員が守るべき倫理綱領を示し常に意識下においている。入居者、家族へは入居契約時に、資料を基に説明し、検討の必要が生じた場合は、関係機関への紹介等相談できる体制がある事も申し添えている。		
9	—	○契約に関する説明と納得  契約の締結、解約または改定等の際は、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	契約書及び重要事項説明書にてその内容を明白にし、入居時に説明を十分行い、不安や疑問があれば質問に応じ、納得した上で同意書を頂いている。契約解除に関しては、十分な話し合いと期間を経て納得して頂く事が必要と考えている。		
10	7	○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	日頃より、意見や苦情を含め遠慮なく相談事が出来る関係作りに努めているが、屈託ない意見や要望を出して頂けるよう、ホーム内に意見箱の設置をしている。又第三者委員を設け、重要事項説明書明記の上契約時に説明している。伝達手段が困難な入居者は、日頃の様子をよく観察し思いを受け止め、出来る限り意向に沿った支援を心がけている。		
11	8	○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	職員からの提案や意見は、週1回実施される全体会議（理事長・施設長・各部署管理者参加）にて検討し、現場に反映させている。		
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	月9日は公休とし、昇給は毎年行なっている。又、年2回の人事考課は、賞与に反映させている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
13	9	○人権の尊重 法人代表者及び管理者は、職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等を理由に採用対象から排除しないようにしている。 また、事業所で働く職員についても、その能力を発揮していき生きとして勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保障されるよう配慮している	採用にあたっては、人柄や仕事に対する姿勢により決定している。裁縫、手工芸、園芸、パン作り、木工など得意な事を業務に活かせる環境が出来ている。		
14	10	○人権教育・啓発活動 法人代表者及び管理者は、利用者に対する人権を尊重するために、職員等に対する人権教育、啓発活動に取り組んでいる	人権について学ぶ機会を設けている。個々の人権に配慮したケア方針を検討し、実践している。		
15	—	○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	研修計画を立て実施している。各職員は、学んだ事をレポートにまとめ、理解度の把握をし、実践に活かせるよう学びを深めている。初任者、中堅と理解度や実践力を見極めながら、各職員のスキルアップに向けた指導に努めている。		
16	—	○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	日本認知症予防学会及びアジア園芸療法連盟とのネットワークにより、他職種や同業者との交流、情報交換がなされている。		
<b>【Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援】</b>					
17	—	○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	本人にとって環境の変化は、馴染みのない人達、使い慣れない設備など大変な不安や戸惑いを感じる事なので、寄り添う時間を十分にとり、本人の思いやニーズを捉え、応えていく中で信頼関係を築き、安心を積み重ねていくようにしている。		
18	—	○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	安心して話が出来る雰囲気を作り、しっかりと情報交換やコミュニケーションを行い、本人を支えてきた家族の体験や思い、入居後の暮らし方についての考え、本人と家族の関係性、不安要因などを受け止め、本人を中心としながら、家族の気持ちの安定にも考慮し、信頼関係を築くよう努めている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
19	—	○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	認知症介護をしている家族は大変な思いや混乱を経験している事が多い為、しっかり傾聴しながら本人との思いの違いについても把握し、方向性を提案している。話をする中で施設の違いについての説明を行ったり、他の社会資源の情報を提供することもある。		
20	—	○本人と共に過ごし支え合う関係  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	洗濯、掃除などの家事仕事は、それぞれが自分の出来る事を分担し職員と一緒に行う。煮物や和え物などの家庭料理や旬野菜の下ごしらえなど職員が教わることも多く、得意な事が発揮出来る環境や機会を作っている。季節行事や畑の収穫、庭の四季の変化など、共に一喜一憂する中で、関係が深まっている。		
21	—	○本人を共に支え合う家族との関係  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	各々の家族の支援の在り方や必要性について話し合い、両輪となり支える関係に努めている。受診時の付き添いや、行事への参加等途切れない関係性を保つ環境があるが、現在は新型コロナウイルス感染防止対策中につき、リモート面会の実施、写真や手紙で暮らしの様子を身近に感じて頂く事としている。		
22	11	○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	馴染みの人との継続した付き合いは、本人にとって、とても安らぐ時間あり、社会との繋がりでもある。新型コロナウイルス感染防止対策中となる前は、馴染みの美容院への外出や古い近所付き合いの方の訪問があった。現在は遠方の娘さんやお孫さん又心安い習い事仲間との電話交流を継続し、その人にとっての大切な時間を支援している。		
23	—	○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	食事準備・片付け・洗濯たたみ・掃除等出来ることを協力し支えあって暮らす場面をたくさん作り会話の橋渡しをし、馴染みが深まるよう支援している。それぞれの個性や行動障害などにより関係の悪化が見られることもあるが、その人の良い所を見せる場を作り認め合っていく関係作りを模索している。		
24	—	○関係を断ち切らない取り組み  サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	入院先へ面会に出向き、本人・家族への励ましや相談援助を行う事もある。移り先へは詳しく情報の提供をし、更に経過する中での問い合わせにも応じ、支援の継続に繋げている。退居された後も、季節毎のお便りや電話での近況報告頂く事も多い。今後も家族の相談者となれるよう努めていく。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>【Ⅲ その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント】</b>					
25	12	○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。	本人と関わる中でニーズを引き出す事に意識を向け、言葉や行動、表情等から思いや楽しさ、大切にしたい事は何なのかを捉え、ニーズに添った支援に努めている。又心の中の思いをありのまま出せるような関係作りに努めている。適切な本人本位の支援が行なわれるよう職員が意見を出し合い支援内容を検討し変化に対応している。		
26	—	○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	家族や担当ケアマネージャーから生活歴や在宅での暮らしの様子や習慣、好みなどの情報を得て、自分らしい生き方や思いを暮らしに反映出来るように計らい、生活の構築、自信の回復に繋げている。		
27	—	○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	どんな時に楽しそうな笑顔や喜びの表情をされているのか、力を発揮した時の満足感、体調変化など、暮らしの中の気付きを毎日生活記録に記し、申し送りなどで職員が情報共有し現状の把握をしている。又意見交換により、意識を高め、その人の暮らしの総合的な支援に努めている。		
28	13	○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	定期的あるいは心身の状態変化に応じ、随時モニタリングを実施し、課題が具体的な支援に繋がるよう介護計画を見直している。状態に応じて変化する本人の思いや家族の意向も大切に、又職員、医師や看護師など本人を支える関係者の意見を反映しながら、計画がその人らしく望む暮らしにより近づくよう努めている。		
29	—	○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	日々の状態を、医療、生活活動に分け、本人の発言や様子が具体的で、その場の状態や情景がわかるように記録し、介護計画の見直しに活用できる内容としている。職員は、新鮮な記録が日々の支援に生かされるよう申し送りの時間を設けて次の勤務者に伝達し情報共有している。		
30	—	○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	医療連携体制による週1回の訪問看護の健康チェックや医療相談の他、必要に応じた訪問があり、認知症高齢者の特色と、家族の背景や状況を踏まえた上で適切な看護や処置が提供できるよう対応している。又、個々のニーズに対応する為、勤務体制や一日の流れの変更等で柔軟に対応している。		

項目番号		項目	自己評価	外部評価	
自己	外部		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
31	—	○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	掛かりつけ病院、行きつけの美容院、地域の市場やスーパー等在宅時からの馴染みの人や場所、又訪問看護、歯科往診、出張理美容、クリーニング、花屋、米屋、市場など、たくさんの関わりで暮らしが支えられている。消防署からの火災訓練の指導協力、業者による、ライフライン等の緊急時等の速やかな対応。		
32	14	○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	入居時に、受診は、納得し安心出来る医療機関で受けられるよう、本人、家族の希望が最優先である事を説明している。隣接の協力病院をかかりつけ医として希望される入居者が多い。必要に応じ家族と共に受診に付き添い病状を説明し、医師からの診断と日常の諸注意を受け情報共有し、更に訪問看護と連携し、支援に生かしている。		
33	—	○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	24時間医療連携により、訪問看護による週1回の健康チェックがある。訪問時には、日常の様子や受診結果を報告したり、判断に迷っている事など相談し、適切な医療や栄養面の支援に繋げている。定期の訪問の他、夜間を含め、急変時の訪問に応じてくれる。傷処置や点滴などの医療行為を医師との連携により行なう事も出来る。		
34	—	○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、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。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	家族、職員、訪問看護師は、認知症状を考慮した安心の治療と早期退院に向け主治医との話し合いを密に行なっている。不活発による認知症の低下予防や不安の軽減の為、職員やホームの仲間が見舞いに行ったり、外出許可をもらいホームで過ごす時間を作ったりと、退院後のスムーズな生活への移行にも繋げている。		
35	15	○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	過去の看取り支援からの学びにより、本人家族の意向を大切にしつつ、医療行為の限界や職員の介護力、家族の協力体制、他入居者とのバランスなどホームで対応出来る事と出来ない事を含め、状況に応じ家族と話し合いを重ね、変化に備えた検討をしていく事が必要だと考える。医療者、家族、職員間の方針の理解と共有の大切さを感じている。		
36	—	○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て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	緊急時対応マニュアルがあり、緊急時慌てず冷静に必要な対応が出来るようスタッフ室の目に付きやすい場所に手順書を掲示して、日頃から意識付けしている。消防隊による救急救命に関する講義と実技訓練を定期的に行なっている。交代で全員参加し実践で発揮できるよう実技指導を受けている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
37	16	○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	災害時の避難経路、役割と行動、緊急連絡網を明確にし、年2回定期的な避難訓練を行なっている。職員が順次参加し周知を図っている。		
<b>【IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援】</b>					
38	17	○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	本人と職員の慣れ親しんだ関係の中で、本人の誇りや羞恥心、大切にしているこだわりが軽んじられる事が無いよう尊厳ある接遇を意識し、気付けば職員間でもはっきりと指摘がなされる環境作りを心がけている。人権、接遇、個人情報の研修では、事例検討など工夫を凝らし、自らを振り返る場とし意識の向上を図っている。		
39	—	○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	漠然とではなく具体的に内容を示し選択しやすい場面を作り、意見を聞き自己決定へつなげている。自己決定できない方は、職員の都合のみに合わせる事無く、日常の関わりを通し、どんな時に安心感や楽しさを表し、笑顔が見られるのか、しぐさや行動に注目しつつ本人の思いに添った支援に努めている。		
40	—	○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	一人ひとりのその日その時で変化する気持ちや体調に配慮しながら、やりたい事や楽しい事が希望に沿って本人のペースで行う事が出来るよう支援している。希望や思いが達成された時の満足感を大切に、生活を構築している。		
41	—	○身だしなみやおしゃれの支援  その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	本人が落ち着き心地よい状態で過ごせるよう習慣に習い支援している。好みの身だしなみを基本に、服装や整髪などに関心を持ち続けるよう支援している。特に外出や行事の際のおしゃれは会話が弾む。ビーズ手芸や、古布やちりめん手芸で小物やアクセサリーを作り身に付け楽しまれている。		
42	18	○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	買物、調理、片付け等出来る事や得意な事を分担している。懐かしい行事食や好物であれば会話も弾む。又畑で収穫した季節の野菜が食卓に上る。煮物や酢の物、白和えなど入居者の得意な料理も食卓に上る。現在は新型コロナウイルス感染防止対策中ではあるが、蜜を避け、敷地内のカフェでの軽食を楽しむ機会がある。		



項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	—	○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	毎日の食事及び水分摂取量を記録し、食事、体調、嚥下、動作、好みなどの変化に応じ対応している。栄養士の栄養評価による助言を受けている。食事や水分が進まない方へは、好物や付加食を別に用意し補っている。自立での食事の味わいや楽しさを食事形態や、セッティングの工夫等で支援している。		
44	—	○口腔内の清潔保持  口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後に各人に応じた声掛けや介助で歯磨きを行っている。磨き残しや義歯洗浄の介助を行い口腔の清潔維持に努めている。感染予防の為外出後のうがいを励行している。口腔内に異常があれば、訪問歯科の受診をし早期の治療を受けている。本人や職員への歯磨き指導も頂いている。		
45	19	○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	排泄の失敗がみられる様になったら、早期にサインやパターンを把握し、適時の声掛けや誘導で不安や嫌悪感を持たないように自立に向けた支援をしている。失禁用品は日中と夜間とで使い分け、特に日中は出来るだけ軽装な物で過ごせるよう支援している。		
46	—	○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	便秘による体調不良や不快への影響に留意し、排便チェック表を付けて排便状態を把握し、服薬だけに頼ることなく、散歩や運動、繊維質の食事、水分摂取で便秘の緩和に努めている。訪問看護師に腹満や腸の動きを診てもらい、相談しながら排便の習慣付けを行っている。		
47	20	○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、個々にそった入浴の支援をしている	大まかな入浴時間帯はあるが、臨機応変に対応している。身体状況に応じ清拭や足浴で対応する事もある。入浴拒否には、時間を置いたり職員が変わって誘う等その時々に応じた工夫で対応している。女性職員による介助を希望する方には要望に沿った対応をしている。		
48	—	○安眠や休息の支援  一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	日中は外気浴や庭の散歩、体操、趣味や家事活動等で生活リズムを整えている。不眠時は原因を探り、会話や温かい飲み物、又空腹感があればお握り等対応は様々に工夫している。疾患など考慮しながら、午後の安静時間の確保、散歩後の休息等、個別の支援をしている。夜間の睡眠状態の観察記録をしている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
49	—	○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	処方箋の内容を全職員が周知し正しい用法を守り、分包から服薬までの3度のチェック体制により、確実な服薬を実行している。服薬による症状の変化や、副作用について観察し、適した治療に繋がるよう医師や看護師に報告している。理解出来ないところは、医師や看護師から学び納得した対応に努めている。		
50	—	○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	生活歴からの好みや趣味などの情報を基に、喜びや楽しさ、満足感で笑顔が出るように活動を支援している。更に新たな楽しみ事に広げたり、やってみようとする姿勢を大切に、得意な事が自然にその人に応じた活動や役割となり力が発揮出来るよう努めている。		
51	21	○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。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	本人の状態や希望を把握しながら、日常的に外出の機会を多く持っている。近隣スーパー・市場の買い物、手芸店、園芸店、ペットショップ、デパート、外食、公園、季節毎の花見、ドライブ(海・山)等多様にプランはあるが、現在は新型コロナウイルス感染症防止対策中により、制限されている。ただ園庭の利用によって自然に触れ季節を感じる場が何より潤いとなっている。		
52	—	○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	お金の所持は、本人や家族と話し合い、その方の希望や能力に応じて行うが、限られている。買い物や外出時に手持ちして頂いたり、あるいは本人に手渡してから支払う等、その方に合った個別の方法で支援している。家族からの預かりは、出納帳を記載し、月毎に収支を書面で渡し、報告をしている。		
53	—	○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	母の日や誕生日などに手紙を添えた贈り物があれば、本人が電話でお礼と元気な様子を知らせている。日常的にも希望に応じ電話による声の便りで交流している。季節毎に年賀状や暑中見舞い、絵手紙などを出来る力に応じて行い、家族や知人とのやり取りを支援している。		
54	22	○居心地のよい共用空間づくり  共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	居間や廊下に作品や写真を展示したり、アルバムや手芸道具を置いたり、季節の草花を飾り暖かい雰囲気作りをしている。台所は、1人ひとりの力が発揮出来るよう作業し易い広さがある。ペランダのプランターに花や野菜を植えて家庭菜園を楽しんでいる。TVの音量や職員の不用意な声などに注意を払っている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
55	—	○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	落ち着いた和室のしつらいや、居間にはひと休みしたり、気の合う方との一時を自由に過ごせるようソファがあり、話しが弾んでいる事も多い。ダイニングテーブルには花を飾り、料理や旅行の雑誌を置いたり、ちょっとした小物使いで落ち着けるよう工夫している。		
56	23	○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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	家族に、本人が使い慣れた家具や思い出の品、アルバムなどの持ち込みをお願いし、その方らしい居室作りで安心して落ち着ける生活の場となるよう工夫している。その方の生活暦を感じさせる物も多く、趣味活動で作った作品も飾っている。仏壇に仏花をお供えし安らぎとなっている方もいる。		
57	—	○身体機能を活かした安全な環境づくり  建物内部は一人ひとりの身体機能やわかる力を活かして、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	廊下、トイレ、浴室の手すり、浴槽回りの滑り止め、台所には高さ調整を行った流し台を2台設置し、入居者間の混乱を防ぐなど工夫をし、車椅子対応も可能である。居室やトイレに目印をするなど自立に向けた環境作りに努めている。		

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果			
自己	外部		(該当する箇所を○印で囲むこと)			
<b>V サービスの成果に関する項目 (アウトカム項目)</b>						
58	—	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：25, 26, 27)	○	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		
59	—	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：20, 40)	○	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		
60	—	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：40)	○	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、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：38, 39)	○	①ほぼ全ての利用者が		
				②利用者の2/3くらいが		
				③利用者の1/3くらいが		
				④ほとんどいない		
62	—	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目：51)		①ほぼ全ての利用者が		
			○	②利用者の2/3くらいが		
				③利用者の1/3くらいが		
				④ほとんどいない		
63	—	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：32, 33)	○	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		
64	—	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。 (参考項目：30)	○	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ほとんど掴んでいない		

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果			
自己	外部		(該当する箇所を○印で囲むこと)			
<b>V サービスの成果に関する項目 (アウトカム項目)</b>						
65	—	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています。 (参考項目：9, 10, 21)	○	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		
66	—	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, 22)		① ほぼ毎日のようにある		
			○	② 数日に1回程度ある		
				③ たまにある		
				④ ほとんどない		
67	—	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている。 (参考項目：4)		① 大いに増えている		
			○	② 少しずつ増えている		
				③ あまり増えていない		
				④ 全くいない		
68	—	職員は、生き生きと働いている。 (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		
69	—	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		
70	—	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う。	○	① ほぼ全ての家族等が		
				② 家族等の2/3くらいが		
				③ 家族等の1/3くらいが		
				④ ほとんどいない		