

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	4091300105		
法人名	(株) ケア21		
事業所名	グループホーム たのしい家七隈		
所在地	福岡県福岡市城南区七隈7丁目8-15 (電話) 092-874-2321		
自己評価作成日	令和 2 年 10 月 1 日	評価結果確定日	令和 2 年 12 月 16 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）】

家での生活の延長として家事活動を続けていただき、出来る事・今後できるようになること・できるための方法を見つけて継続することによって「役割作り」を支援しています。また様々なレクリエーションや「会話する時間を意識して作る」ことによって刺激・活気のある生活や認知症緩和を目指しています。
ご家族様とは日々変化があれば連絡をとり意見交換の場とし、月1回連絡帳や新聞等を通して日頃の様子を伝えています。
スタッフ間の人間関係も良好にできるよう適宜面談や、法人内のほめカードを活用するなど工夫しています。

※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	http://www.kai gokensaku.jp/
-------------	---

【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 2 年 10 月 20 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）】

事業所は閑静な住宅街にあり、面している道路の交通量は多くない。近隣の神社には徒歩で行ける。日当たりもよく敷地内には野菜やハーブが元気に育つ環境にある。地域密着の理念に基づき地域との交流、行事の企画に力を入れてきたが、今年度は感染症蔓延防止対策強化により自粛しているため、代替案の検討や実践に向けて動き始めている。事故防止、安全対策としてフロアの出入り口は電子ロックで管理しているが、利用者の意向があれば職員がすぐに開錠する体制である。

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
【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	「七隈の誓い」として施設の理念をかかげ読み合わせをしている。家事、あいさつ等その方に合わせた役割づくりをしたり、（コロナ前には）地域の行事に参加したり、施設行事（カフェ）に地域の方へ参加を呼び掛けたりしている。また四季に合わせ、外出や施設内の行事も開催している。	理念は毎週フロアごと読み合わせしており、月1回のミーティングは実践できているか話し合う。感染症蔓延防止対策の中で何が実践できるか代替案が検討されている。理念の内容が長文であるためコンパクトに変更するか検討中である。	
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員として日常的に交流している	（コロナ前）ふれあいサロンへの参加によってご利用者様・職員ともに顔見知りの関係を築いている。カフェや黒田節体操、運営推進会議等で地域の方やボランティアの方に来ていただき、お話や演芸披露していただくことにより交流している。また近隣住民とは顔見知りの関係を築けており、散歩の際などに交流している。	自治会長中心に地域との連絡体制は確立できている。「七隈カフェ」の開催や老人いこいの家のふれあいサロン参加、ボランティアの受け入れで交流してきた。年末には利用者手作りの雑巾を近隣の住民へのお歳暮として配布している。	
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	（コロナ前）地域のふれあいサロンにご利用者様と参加したり、七隈カフェに来ていただいたりすることで、外部の方が認知症を知る機会となっている。また地域の「介護者のつどい」にて見守りサポートを行っている。		
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	（コロナ前）ご利用者様やご家族をはじめ様々な関係機関に参加していただいている。そこで現状や活動等報告し、事故防止や看取りに関して等意見交換ができています。→コロナ禍では、事前に意見を募り、回答もしくは必要に応じて連絡を取っている。	運営推進会議では参加案内を構成員へFAXで案内している。案内文に意見を記入する欄が設けてあり自由に意見することができる。ヒヤリハット事故報告、各種委員会の活動報告、行事・研修予定、その他意見交換など話し合われる。利用者家族、行政職員、地域住民代表、地域の福祉事業者や薬局まで幅広い参加がある。	
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取り組んでいる	自施設、他施設の運営推進会議、また地域密着型サービス部会等にて顔を合わせており、事業所の実情やサービスの取組み等について情報交換をしている。	日頃から地域包括支援センターと電話やFAXにて主に入居相談に関して連携を継続している。市の担当者とはグループホームに関する制度的なことを尋ねたり意見交換を行っている。	
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	法人内での研修で定期的に学ぶ機会がある。拘束以外の方法を常に検討し、安易に拘束しないケアに努めている。入口（フロア）の開錠にはまだ至っていないが、外へ出たいという希望には付添にて可能な限り対応している。	日中は事業所玄関の施錠は行っていないが、フロアの出入り口は電子ロックで管理している。職員は利用者の訴えや行動を把握しスムーズに開錠出来るよう取り組んでいる。身体拘束に関する委員会活動は積極的に虐待防止を含めた研修も実施している。	フロア出入り口の電子ロックの使用について、事故防止策と同時に、職員間の意識、利用者家族の意見を参考にしながら、施錠をしない取組について検討を継続してほしい。

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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	法人内での研修で定期的に学ぶ機会がある。虐待の芽チェックリスト等を活用し、不適切ケアについて検討することにより意識づけを行っている。		
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	成年後見制度・日常生活自立支援事業について研修で触れている。社会福祉協議会や包括支援センターとは相談しやすい関係づくりが出来ており、今後必要な際には橋渡しをすることは可能である。	成年後見制度について、家族から相談があれば管理者が説明しているが、説明のためのパンフレットなどは常備していない。日常生活自立支援事業を利用している方がいるため、管理者中心に対応している。権利擁護についての内部研修は実施している。	利用者家族には権利擁護に関する制度自体を知らないという事例が一般的に多くみられます。制度を知ることで救われる方もいるため制度案内、説明等事業所発信が重要と考えます。
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、解約等の際はきちんと不安や疑問点等をその場で尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている。また改定等の際は文書や口頭でその旨を伝えている。また経済的な不安等に対しても、相談していただける関係作りを行っている。		
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	カフェ等の行事や通常来訪時に積極的に声をかけ意見や要望を引き出せるよう努めている。運営推進会議には全員ではないもののご利用者様も同席されている。	利用者家族の要望は電話や文書にて聞き取りフロアミーティングで実践できるか話し合う。感染症蔓延防止対策の中で直接面会も自粛。要望に応じてウェブでの面会、窓越しでの面会ができるよう体制を整えた。	
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	月1回施設全体・フロアごとのミーティングを開催し意見交換の場を設けており、管理者やエリアマネージャー、課長等も参加している。日常的にも、トップダウンではなく現場の職員と話し合いながら様々な事柄を決定している。適宜個別面談や法人内での職員満足度アンケート等も行い意見や提案を聞く機会としている。	管理者は職員の運営に対する意向やアイデアはミーティング以外にも普段から聴取している。イベントや業務改善のアイデア、飾りつけなど職員が一丸となって取り組み利用者を喜ばせようとする姿勢がある。	
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	人事考課（誰伸び制度）での評価にて給与水準が決定し、毎年個別に目標設定・面談を行っている。外部研修参加促進や資格取得に関するフォロー体制の環境整備も図っている。また休憩・シフト・業務内容等に関して随時個々の意見を聞き業務改善することにより働きやすい職場作りに努めている。		

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
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	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せず、実際に、男女・20代～70代まで幅広い職員が働いており、全社的にも定年制度を撤廃している。個人にあわせた働き方ができるよう勤務時間・日数の調整も行っている。	法人のキャリア支援に則り、職員が働きやすく自己研鑽できる体制がある。資格取得に関しては受講費の支援、シフト調整など手厚い。法人内研修も年間計画しており全職員が参加できるよう配慮した日程で行われている。	
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	法人内での研修で定期的に学ぶ機会がある（人権、虐待防止等）。また社内の賞罰委員会での事案を通して、適宜各個人レベルでも人権尊重に対しての振り返りを行っている。	利用者の人権教育に関してコンプライアンス研修の中に企画運営されている。高齢者における人権教育を主題に虐待防止に関するセルフチェックシートを職員が記入、集計し事業所の現状を把握し、自らの行動を振り返っている。	
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	法人内での伝達研修・フォローアップ研修・役職ごとの研修等様々な研修を行い学びの機会を設けている。また外部研修や資格取得などの情報を回覧板で提供し、機会の確保に努めている。		
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	区の地域密着型サービス部会や病院主催の研修・交流会へ積極的に参加しネットワーク作りを図っている。また他施設と運営推進会議や行事に参加しあうことで交流をはかり、関係づくりに努めている。管理者研修・認知症介護実践者研修等への参加が、管理者以外の職員も同業者と交流する機会となっている。		
【Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援】					
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	見学や面談等において、ご本人様の希望、想いが聞けるよう話しやすい環境作りに配慮している。		
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	入居相談の段階からご家族様の希望、想い、入居にあたっての不安を和らげるよう努めている。		

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	見学対応や待機者への連絡時において無理に入居を進める事はせず、ご本人様とご家族様が現時点で何を必要としているのか要望等の理解に努め、入居の見送りや近隣の他施設や別サービスも視野に入れながら対応に努めている。		
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	一方的に介護するのではなく、日常の手伝いやあいさつなど、その方にできる事を見つけていただきながら、一緒に生活するという目線で支援している。		
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	ご家族の状況に合わせて、密に連絡をとり関係づくりを図っている。また来所のきっかけにも繋がるよう買物、受診等出来る事は協力していただきながら、共にご本人を支えていけるよう支援している。ご家族との外出の際は内服の調整や準備等スムーズに行えるよう支援している。		
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	地域のふれあいサロンに参加したり、ご利用者様の知人の来訪や電話、外出等にも出来る限り対応し関係が途切れない様支援している。	職員は利用者とのコミュニケーションやアセスメント表を確認し馴染みの生活や人間関係の把握に努めている。感染蔓延防止のため現在自粛している実家帰省、友人訪問や墓参りは時期を見ながら継続を目指している。	
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	職員間が間に入っての調整や雰囲気作り、また配席を工夫するなどうまくコミュニケーションがとれ孤立しないように支援している。また日々様子に合わせて配席の変更等も行って良好な関係作りを図っている。		
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	退去時には次の入居（入院）先と密に連携を取り情報を伝えている。また、退去時には何か必要な際は契約解除後も相談や支援を行う事伝え、フォローに努めている。		

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
【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】					
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。	ご本人様、ご家族様等から情報をいただき、また普段の関わりの中で趣味、趣向を引き出してご本人様の希望に添えるよう努めている。また困難な場合はミーティングで話し合い本人本位に検討している。	職員は日々の関わりの中で利用者の意向の把握に努めており、買い物や裁縫を行ったり、散歩に出掛けたり、家族に面会に来てもらったりしている。また、意思疎通が困難な利用者には、その時の表情や家族等から情報を得るようにしている。	
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	アセスメントやご家族様、ご本人様との関わりの中で情報を引き出し、記録等により職員間で共有することで把握出来るよう努めている。		
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	申送りやミーティングでお一人様ごとの過ごし方、心身状態、有する力を伝達。また介護記録に具体的に記載することによって細かく把握出来るよう努めている。		
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	ご本人様とのかかわりの中での気づきや、ご家族様、また往診等の医療連携での話し合いにより、現状に即した介護計画を作成している。プラン更新時には事前にミーティングにてスタッフの意見も聞き取り入れている。	毎月のミーティングで介護計画を見直しており、本人や家族、職員及び医師や薬剤師にも意見を聴取しながら、個別具体的な計画を作成している。また、利用者の状態や状況に変化があった際は、その都度、本人、家族から署名・捺印をもらっている。	
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	個別の介護記録では、サービスの提供内容だけでなく、様子や発言・状況等を具体的に細かく記録することで職員間で情報共有できるよう努めている。またミーティング時に介護計画について話し合い見直しを行っている。		
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	入居時から状態がかわればその都度、施設スタッフだけでなく医療機関・福祉用具等の提携機関に相談しながら、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。		

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	カフェや地域行事への参加で関係づくりをはかり、包括、地域住民、ボランティア、友人等、様々な地域のマンパワーを利用できるように配慮している。		
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	入居前からのかかりつけ医を利用できることも伝えつつ、医療機関を選択していただいている。またかかりつけ医とは診療前の情報提供や日々の報告、相談、また必要時主治医と家族の面談の調整等を行っている。また状態が変わった時等はクリニックのDr.や看護師とご家族様が直接話しができる場の調整もしている。	契約時に利用開始前の受診経過や受診の希望を確認し、今までのかかりつけ医、事業所のかかりつけ医、どちらでも選択できるように支援している。他科受診の際は、家族と相談しながら、その時の状況に応じて通院介助の方法を検討しており、職員が受診に付き添ったり、家族が受診に同行されている。	
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	健康面で気づいた事は適宜施設看護師や往診の看護師へ報告し、異常の早期発見・対応に努めている。また介護職からの報告だけでなく、常勤看護師が日常的にケアに入ることで、より迅速に、細かい気づきを得ることができている。		
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	病院側へ入院前の施設内での情報提供、また面会時の情報は往診医や看護師、家族へ情報提供し早期退院に向けて配慮している。また退院前には計画作成・訪問看護等様々な職種が退院カンファレンスに同席し施設に戻って問題なく生活ができるようにしている。		
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、事業所です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	契約時にあり方についてはふれ、早めの段階から終末期について家族間で話をしておくことを勧めている。実際にその時期になれば早い段階から医療機関や家族、施設などで看取りの方針を決め、チーム内でその方針を共有しながら、本人や家族の希望に沿える援助が出来るように努めている。	事業所の対応方針が明文化されており、利用開始前及び状況に応じて説明している。看取り開始時には医師から状況について説明を行い、本人や家族、医師、事業所職員と状況変化に応じて繰り返し話し合いをおこない合意を図っている。また、コロナウイルスの感染予防にて面会制限中であっても、看取り期には、面会を可能にしている。	
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	急変や事故発生等に対する法人内の研修や、ミーティング等での施設看護師からの講義を通し実践力向上に努めている。		

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
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	年2回、夜間・昼間想定での消防訓練を実施し、誘導順や行動などについて振り返りを行っている。災害備蓄品は本社管理の元常備している。また区の地域密着サービス部会や運営推進会議等で近隣の他施設や地域の方と情報交換もを行っている。	事業継続計画（BCP）を作成しており、年2回消防署の協力を得て、避難訓練や避難経路の確認、水消火器による訓練を行っている。また、避難訓練を実施する際には、地域住民に案内を出している。非常用備品については、3日分の食料や飲料水、簡易トイレやアルミ毛布を事業所内に準備している。	
【IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援】					
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	入社時研修をはじめ、適直接遇研修等を行い学び気づく機会としている。事故検討委員会等でも話し合いを行い、また不適切な対応があれば適宜各々注意し合い、より良い接遇等に配慮している。	書類の取り扱いなど個人情報が管理できており、排泄介助の際はドアを閉める、部屋に入る際はノックをするなどプライバシーに配慮した支援も提供できている。また、不適切ケアと思われることについては、ミーティング時に話し合い、職員の意識向上を図っている。	
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	誘導前に意志を確認したり、出来る限りのことをご本人様に選んでいただくようにしたりと自己決定できるよう働きかけている。また小さくても思いや希望等があった際には個人記録や送りで情報共有しケアに活かせるよう努めている。		
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	可能な限りその方のペースに合わせたケアをできるよう心がけている。また決まった1日の流れを強要せず、臥床時間や入浴等、ご本人様の意向や体調等に合わせて支援している。		
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	起床時や入浴後の整容に加え、外出時の洋服や希望によっては化粧品など出来る限り自身で選んでいただき好みにそった格好ができるように支援している。また月1回の理美容も利用している。		
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	日々の食事に加え調理レクやお弁当・オードブル、またバイキング形式等の食事レクの機会を設け、楽しめる食事の提供に努めており、ティータイムの飲み物も多種揃えており好みに沿って提供している。食事の準備や後片付けにはご利用者様も参加していただいている。	職員と利用者は一緒に準備や食事、片づけを行っており、同じ内容の食事を同じテーブルで食べている。一人ひとりの嗜好も把握しており、寿司バイキングや土用の丑ではうなぎ、フルーツバイキング、おやつ作りなど様々なイベントも行っている。菜園で育てた野菜も一緒に収穫し、その後、調理し献立に取り入れている。	

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	3食とティータイム、おやつ以外にも、必要に応じてご家族にも協力していただきその方の状態に合わせた必要な物を工夫している。また食事や水分量に関しては看護師や主治医等とも相談している。		
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、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	日々の口腔ケアに加えて、毎週訪問歯科の往診を受けられる方には歯科医師や衛生士により口腔ケアに関する助言をもらう等して、本人の口腔状態に適したケアに努めている。また嫌がられる方にはケアの方法やタイミングなどを検討しながら対応している。		
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	排泄チェックや記録を参考にし、個人の排泄パターンを考慮した上で自立支援に向けたケアを支援している。またオムツ類は安易に使用せず必要最低限にし、適宜カンファ等で出来る限り自立に近い形での排泄ができるようにしている。	サインを把握し、そわそわしたり、立って歩きだしたりしたら声を掛けるなどさりげなく支援を行っている。また、記録をもとにトイレ誘導やオムツ交換のタイミングなど利用者一人ひとりに沿った排泄支援が出来ている。おむつやパットの種類についてもミーティングで話し合い、紙パンツから布パンツへの変更など、自立に向けた支援が行われている。	
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	毎日の水分量、排便の有無や形状、回数等の情報を記録管理しながら、適宜温めたり食べ物を工夫する(オリーブオイル、ヨーグルト・牛乳・寒天)等取り組んでいる。必要時には主治医にも相談し排便コントロールを行っている。		
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	曜日は設定しているが、体調や気分に沿って時間や曜日を変えず等、出来る限り個々に合わせた支援に努めている。また変わり湯と題して、入浴剤を利用しながら入浴の更なる楽しみに配慮している。	週に3回の入浴を基本とし、希望があれば毎日でも入浴できるように準備している。入浴を嫌がる利用者に対しては、時間をおいて声を掛けたり、次の日に入浴してもらったりしながら対応している。また、月に一週間は、替わり湯を楽しんでもらっている。	
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	同じ時間に無理に就寝するのではなく、睡眠が確保できる範囲内でお1人お1人の生活リズムに合わせて就寝していただいている。照明具合や室温等に配慮しながら個々の状況に合わせた支援をおこなっている。また不眠防止のため、日光浴も積極的に行っている。		

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
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	適宜医師や薬剤師、施設看護師等に質問や確認を行いながら、服薬支援を行っている。飲み忘れや誤薬等は職員間での話し合いや薬局とも協力し工夫している。また月に1回の薬局・クリニックとのカンファレンスにて情報提供し、種類や形態・タイミング等を相談・調整している。		
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	家事活動やあいさつ、園芸、創作、行事、個別の外出等、様々な活動を季節を通して実施し、各個人に合わせた役割支援、楽しみごとの支援を行っている。		
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	（コロナ前）季節ごとの外出レクに加え、お一人様ずつ行う外出レクで思い出の場所や日頃から行ききたかったところ等を選んでいただくことでも叶えている。個別外出の際にはご家族にも声をかけ可能であれば同行していただいている。 →コロナ禍では、庭や施設周辺の散歩に付き添いをしている。	天気や体調にあわせて、日常的に散歩や外食、買い物、ドライブに出掛けている。また、家族と協力しながら思い出のレストランに行ったり、利用者全員で地下鉄を利用して山笠を見に行ったり、どんたくや紫陽花見学など利用者の希望に応じて様々な外出支援をおこなっている、	
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	基本的に金庫での管理だが、預り金の中で、ご家族とも相談しながら自由に使えるお金の使用や管理を援助している。またご家族の了承のもと、強い希望のある方にはご自身で金銭管理（少額）をしていただくこともある。		
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	年賀状や暑中見舞いをレクレーションで出している他、届いた手紙の返信や、電話の支援をしている。またSkypeでの面会も取り入れている。		
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	リビングに写真、季節のデザインのカレンダーを飾ったり、テーブルに新聞を置く等して季節感や生活環を出している。また馴染みのある音楽やラジオをかけ居心地よく過ごせるような工夫をしている。また空気清浄機や加湿器・エアコン等を使用し快適な空間作りを努めている。	利用者と一緒に作成した季節感を感じてもらえるような季節の飾り物や写真等を飾っている。リビングスペースが広く明るく居心地よく過ごせる空間となっている。	

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
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	ソファ席やテーブル席等を適宜使い分け、思い思いに1人や仲の良い方同士で過ごしていただける環境作りをしている。また必要時にはスタッフが間に入ったり状態に合わせて配席も変更していきながらお互いに居心地の良い空間になるよう配慮している。		
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	クローゼットとベッド以外は全て持ち込みの為、使い慣れた、また思い出の家具や飾りを使用し、居心地良く過ごしていただけるよう工夫している。必要に応じてご本人様が安心し落ち着かれるよう家具の配置や家具・寝具のデザインご家族の協力の元変更する等工夫をしている。	ベッドとクローゼット以外の物は全て持ち込みとなっているため、各々馴染みのある家具を持ち込み、ポスターや写真等を飾っている。また、動線上に家具を配置する等、安全面にも配慮しながら、安全に居心地よく過ごせる居室となっている。	
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	可能な限り転倒等を防止できるよう配置や道具を工夫している。また生活環を損なわない範囲内で、物を少なくし単純化する等環境整備も心掛けている。		

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)	
V サービスの成果に関する項目 (アウトカム項目)				
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)			
V サービスの成果に関する項目 (アウトカム項目)						
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
【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	「七隈の誓い」として施設の理念をかがげ読み合わせをしている。家事、あいさつ等その方に合わせた役割づくりをしたり、(コロナ前には)地域の行事に参加したり、施設行事(カフェ)に地域の方へ参加を呼び掛けたりしている。また四季に合わせ、外出や施設内の行事も開催している。		
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	(コロナ前) ふれあいサロンへの参加によってご利用者様・職員ともに顔見知りの関係を築いている。カフェや黒田節体操、運営推進会議等で地域の方やボランティアの方に来ていただき、お話や演芸披露していただくことにより交流している。また近隣住民とは顔見知りの関係を築けており、散歩の際などに交流している。		
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	(コロナ前) 地域のふれあいサロンにご利用者様と参加したり、七隈カフェに来ていただいたりすることで、外部の方が認知症を知る機会となっている。また地域の「介護者のつどい」にて見守りサポートを行っている。		
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	(コロナ前) ご利用者様やご家族をはじめ様々な関係機関に参加していただいている。そこで現状や活動等報告し、事故防止や看取りに関して等意見交換ができています。 →コロナ禍では、事前に意見を募り、回答もしくは必要に応じて連絡を取っている。		
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	自施設、他施設の運営推進会議、また地域密着型サービス部会等にて顔を合わせており、事業所の実情やサービスの取組み等について情報交換をしている。 →		
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	法人内での研修で定期的に学ぶ機会がある。拘束以外の方法を常に検討し、安易に拘束しないケアに努めている。入口(フロア)の開錠にはまだ至っていないが、外へ出たいという希望には付添にて可能な限り対応している。		

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
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	法人内での研修で定期的に学ぶ機会がある。虐待の芽チェックリスト等を活用し、不適切ケアについて検討することにより意識づけを行っている。		
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	成年後見制度・日常生活自立支援事業について研修で触れている。社会福祉協議会や包括支援センターとは相談しやすい関係づくりが出来ており、今後必要な際には橋渡しをすることは可能である。		
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、解約等の際はきちんと不安や疑問点等をその場で尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている。また改定等の際は文書や口頭でその旨を伝えている。また経済的な不安等に対しても、相談していただける関係作りを行っている。		
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	カフェ等の行事や通常来訪時に積極的に声をかけ意見や要望を引き出せるよう努めている。運営推進会議には全員ではないもののご利用者様も同席されている。		
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	月1回施設全体・フロアごとのミーティングを開催し意見交換の場を設けており、管理者やエリアマネージャー、課長等も参加している。日常的にも、トップダウンではなく現場の職員と話し合いながら様々な事柄を決定している。適宜個別面談や法人内での職員満足度アンケート等も行い意見や提案を聞く機会としている。		
12	—	○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	人事考課（誰伸び制度）での評価にて給与水準が決定し、毎年個別に目標設定・面談を行っている。外部研修参加促進や資格取得に関するフォロー体制の環境整備も図っている。また休憩・シフト・業務内容等に関して随時個々の意見を聞き業務改善することにより働きやすい職場作りに努めている。		

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
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	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せず、実際に、男女・20代～70代まで幅広い職員が働いており、全社的にも定年制度を撤廃している。個人にあわせた働き方ができるよう勤務時間・日数の調整も行っている。		
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	法人内での研修で定期的に学ぶ機会がある(人権、虐待防止等)。また社内の賞罰委員会での事案を通して、適宜各個人レベルでも人権尊重に対しての振り返りを行っている。		
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	法人内での伝達研修・フォローアップ研修・役職ごとの研修等様々な研修を行い学びの機会を設けている。また外部研修や資格取得などの情報を回覧板で提供し、機会の確保に努めている。		
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	区の地域密着型サービス部会や病院主催の研修・交流会へ積極的に参加しネットワーク作りを図っている。また他施設と運営推進会議や行事に参加しあうことで交流をはかり、関係づくりに努めている。管理者研修・認知症介護実践者研修等への参加が、管理者以外の職員も同業者と交流する機会となっている。		
【Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援】					
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	見学や面談等において、ご本人様の希望、想いが聞けるよう話しやすい環境作りを配慮している。		
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	入居相談の段階からご家族様の希望、想い、入居にあたっての不安を和らげるよう努めている。		

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	見学対応や待機者への連絡時において無理 に入居を進める事はせず、ご本人様とご家 族様が現時点で何を必要としているのか要 望等の理解に努め、入居の見送りや近隣の 他施設や別サービスも視野に入れながら対 応に努めている。		
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	一方的に介護するのではなく、日常の手伝 いやあいさつなど、その方にできる事を見 つけていただきながら、一緒に生活す るという目線で支援している。		
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	ご家族の状況に合わせて、密に連絡をとり 関係づくりを図っている。また来所のきっ かけにも繋がるよう買物、受診等出来る事 は協力していただきながら、共にご本人を 支えていけるよう支援している。ご家族と の外出の際は内服の調整や準備等スムー ズに行えるよう支援している。		
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	地域のふれあいサロンに参加したり、ご利 用者様の知人の来訪や電話、外出等にも出 来る限り対応し関係が途切れない様支援し 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	職員間が間に入っでの調整や雰囲気作り、 また配席を工夫するなどうまくコミュニ ケーションがとれ孤立しないように支援し ている。また日々様子に合わせて配席の変 更等も行って良好な関係作りを図ってい 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	退去時には次の入居（入院）先と密に連携 を取り情報を伝えている。また、退去時 には何か必要な際は契約解除後も相談や支 援を行う事伝え、フォローに努めている。		

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
【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】					
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。	ご本人様、ご家族様等から情報をいただき、また普段の関わりの中で趣味、趣向を引き出してご本人様の希望に添えるよう努めている。また困難な場合はミーティングで話し合い本人本位に検討している。		
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	アセスメントやご家族様、ご本人様との関わりの中で情報を引き出し、記録等により職員間で共有することで把握出来るよう努めている。		
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	申送りやミーティングでお一人様ごとの過ごし方、心身状態、有する力を伝達。また介護記録に具体的に記載することによって細かく把握出来るよう努めている。		
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	ご本人様とのかかわりの中での気づきや、ご家族様、また往診等の医療連携での話し合いにより、現状に即した介護計画を作成している。プラン更新時には事前にミーティングにてスタッフの意見も聞き取り入れている。		
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	個別の介護記録では、サービスの提供内容だけでなく、様子や発言・状況等を具体的に細かく記録するようことで職員間で情報共有できるよう努めている。またミーティング時に介護計画について話し合い見直しを行っている。		
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	入居時から状態がかわればその都度、施設スタッフだけでなく医療機関・福祉用具等の提携機関に相談しながら、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。		

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	カフェや地域行事への参加で関係づくりをはかり、包括、地域住民、ボランティア、友人等、様々な地域のマンパワーを利用できるように配慮している。		
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	入居前からのかかりつけ医を利用することも伝えつつ、医療機関を選択していただいている。またかかりつけ医とは診療前の情報提供や日々の報告、相談、また必要時主治医と家族の面談の調整等を行っている。また状態が変わった時等はクリニックのDr.や看護師とご家族様が直接話しができる場の調整も行っている。		
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	健康面で気づいた事は適宜施設看護師や往診の看護師へ報告し、異常の早期発見・対応に努めている。また介護職からの報告だけでなく、常勤看護師が日常的にケアに入ること、より迅速に、細かい気づきを得ることができている。		
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	病院側へ入院前の施設内での情報提供、また面会時の情報は往診医や看護師、家族へ情報提供し早期退院に向けて配慮している。また退院前には計画作成・訪問看護等様々な職種が退院カンファレンスに同席し施設に戻って問題なく生活ができるようにしている。		
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	契約時にあり方についてはふれ、早めの段階から終末期について家族間で話しておくことを勧めている。実際にその時期になれば早い段階から医療機関や家族、施設などで看取りの方針を決め、チーム内でその方針を共有しながら、本人や家族の希望に沿える援助が出来るように努めている。		
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	急変や事故発生等に対する法人内の研修や、ミーティング等での施設看護師からの講義を通し実践力向上に努めている。		

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
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	年2回、夜間・昼間想定での消防訓練を実施し、誘導順や行動などについて振り返りを行っている。災害備蓄品は本社管理の元常備している。また区の地域密着サービス部会や運営推進会議等で近隣の他施設や地域の方と情報交換も行っている。		
【IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援】					
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	入社時研修をはじめ、適直接遇研修等を行い学び気づく機会としている。事故検討委員会等でも話し合いを行い、また不適切な対応があれば適宜各々注意し合い、より良い接遇等に配慮している。		
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	誘導前に意志を確認したり、出来る限りのことをご本人様に選んでいただくようにしたりと自己決定できるように働きかけている。また小さくても思いや希望等があった際には個人記録や送りで情報共有しケアに活かせるよう努めている。		
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	可能な限りその方のペースに合わせたケアをできるように心がけている。また決まった1日の流れを強要せず、臥床時間や入浴等、ご本人様の意向や体調等に合わせて支援している。		
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	起床時や入浴後の整容に加え、外出時の洋服や希望によっては化粧など出来る限り自身で選んでいただき好みにそった格好ができるように支援している。また月1回の理美容も利用している。		
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	日々の食事に加え調理レクやお弁当・オードブル、またバイキング形式等の食事レクの機会を設け、楽しめる食事の提供に努めており、ティータイムの飲み物も多種揃えており好みに沿って提供している。食事の準備や後片付けにはご利用者様も参加していただいている。		

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
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	3食とティータイム、おやつ以外にも、必要に応じてご家族にも協力していただきその方の状態に合わせた必要な物を工夫している。また食事や水分量に関しては看護師や主治医等とも相談している。		
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	日々の口腔ケアに加えて、毎週訪問歯科の往診を受けられる方には歯科医師や衛生士により口腔ケアに関する助言をもらう等して、本人の口腔状態に適したケアに努めている。また嫌がられる方にはケアの方法やタイミングなどを検討しながら対応している。		
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	排泄チェックや記録を参考にし、個人の排泄パターンを考慮した上で自立支援に向けたケアを支援している。またオムツ類は安易に使用せず必要最低限にし、適宜カンファ等で出来る限り自立に近い形での排泄ができるようにしている。		
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	毎日の水分量、排便有無や形状、回数等の情報を記録管理しながら、適宜温めたり食べ物を工夫する(オリーブオイル、ヨーグルト・牛乳・寒天)等取り組んでいる。必要時には主治医にも相談し排便コントロールを行っている。		
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	曜日は設定しているが、体調や気分によって時間や曜日をずらす等、出来る限り個々に合わせた支援に努めている。また変わり湯と題して、入浴剤を利用しながら入浴の更なる楽しみに配慮している。		
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	同じ時間に無理に就寝するのではなく、睡眠が確保できる範囲内でお1人お1人の生活リズムに合わせて就寝していただいている。照明具合や室温等に配慮しながら個々の状況に合わせた支援をおこなっている。また不眠防止のため、日光浴も積極的に行っている。		

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
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	適宜医師や薬剤師、施設看護師等に質問や確認を行いながら、服薬支援を行っている。飲み忘れや誤薬等は職員間での話し合いや薬局とも協力し工夫している。また月に1回の薬局・クリニックとのカンファレンスにて情報提供し、種類や形態・タイミング等を相談・調整している。		
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	家事活動やあいさつ、園芸、創作、行事、個別の外出等、様々な活動を季節を通して実施し、各個人に合わせた役割支援、楽しみごとの支援を行っている。		
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	(コロナ前) 季節ごとの外出レクに加え、お一人様ずつ行う外出レクで思い出の場所や日頃から行きたかったところ等を選んでいただくことでも叶えている。個別外出の際にはご家族にも声をかけ可能であれば同行していただいている。 →コロナ禍では、庭や施設周辺の散歩に付き添いをしていく。		
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	基本的に金庫での管理だが、預り金の中で、ご家族とも相談しながら自由に使えるお金の使用や管理を援助している。またご家族の了承のもと、強い希望のある方にはご自身で金銭管理(少額)をしていただくこともある。		
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	年賀状や暑中見舞いをレクレーションで出している他、届いた手紙の返信や、電話の支援をしている。またSkypeでの面会も取り入れている。		
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	リビングに写真、季節のデザインのカレンダーを飾ったり、テーブルに新聞を置く等して季節感や生活環を出している。また馴染みのある音楽やラジオをかけ居心地よく過ごせるような工夫をしている。また空気清浄機や加湿器・エアコン等を使用し快適な空間作りを努めている。		

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
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	ソファ席やテーブル席等を適宜使い分け、思い思いに1人や仲の良い方同士で過ごしていただける環境作りをしている。また必要時にはスタッフが間に入ったり状態に合わせて配席も変更していきながらお互いに居心地の良い空間になるよう配慮している。		
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	クローゼットとベッド以外は全て持ち込みの為、使い慣れた、また思い出の家具や飾りを使用し、居心地良く過ごしていただけるよう工夫している。必要に応じてご本人様が安心し落ち着かれるよう家具の配置や家具・寝具のデザインご家族の協力の元変更する等工夫をしている。		
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	可能な限り転倒等を防止できるよう配置や道具を工夫している。また生活環を損なわない範囲内で、物を少なくし単純化する等環境整備も心掛けている。		

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)			
V サービスの成果に関する項目 (アウトカム項目)						
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)			
V サービスの成果に関する項目 (アウトカム項目)						
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		