

### 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	株式会社ケア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		
自己評価作成日	平成30年1月17日	評価結果確定日	平成30年5月7日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	<a href="http://www.wam.go.jp/wamappl/hyoka/003hyoka/hyokekka.nsf/aOpen?OpenAgent&amp;JNO=4091300105&amp;SVC=0001096&amp;BJN=00&amp;OC=01">http://www.wam.go.jp/wamappl/hyoka/003hyoka/hyokekka.nsf/aOpen?OpenAgent&amp;JNO=4091300105&amp;SVC=0001096&amp;BJN=00&amp;OC=01</a>
----------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	有限会社 医療福祉評価センター		
所在地	福岡市博多区博多駅東2-6-1九勸筑紫通ビル9階		
訪問調査日	平成30年3月23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、家事や趣味活動などできることはご利用者様にも可能な限りしていただき、お一人お一人の出来る事に着目して役割作りを支援しています。昼食はスタッフも同じものを一緒に食べるなどご利用者様と家族の様に暖かい関係性を築いています。ご家族とは日々変化があれば連絡をとり、行事にも参加していただき、日頃の様子を伝えたり意見交換の場としています。またホームの中だけにとどまらず、地域にも貢献し助け合いの関係ができるよう、月に1回、地域のボランティアやご家族、他施設等が参加される七隈カフェを開催し交流をはかったり、ご利用者様と地域行事に参加したりスタッフが行事手伝いをしたり等積極的にかかわっています。それに加え、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。

**【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)】**

昨年の外部評価調査後に決めた目標達成計画に基づき、今年は『七隈カフェ作り』に力を入れることを職員ミーティングで決め、細分化された行動計画を立て実践している。続けてきた七隈カフェは、環境を整え地域とのつながりを築き、この地区の地域密着型サービス事業所として支援の場の役割を果たしている。2ヶ月ごとに開く運営推進会議には、家族・行政・地域の同業者・医療関係者の出席があり、この会議の場が、情報交換、収集の場となっている。年末には、施設の近所付き合いのために、入居者と一緒に手作りの雑巾を数枚ずつ配り喜ばれ、関係継続の支援が出来ている。昨年の夏には、2件の看取りを経験しており、信頼出来る医療関係者のバックアップもあり、最期まで施設で見送る事ができ家族から感謝されている。

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

項目	取り組みの成果 ↓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
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: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	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
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: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	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:2,20)	○ 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
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: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	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
61 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	68 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
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: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	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
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: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	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. ほとんどできていない
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
<b>I. 理念</b> 4091300105					
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、申し送り読み合わせを行っている。また地域の行事にはご利用者様と参加したりスタッフが手伝いに行っており、施設行事にも地域の方へ参加を呼び掛けている。	七隈の誓いの中で、今年特化する目標を職員間で決め、七隈カフェに力を入れる事を実践している。地域のつながりの必要性を発信して、入居者・家族・来所者共に、たのしく笑顔で過ごせる施設作りを目指している。	
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	月に2回のふれあいサロンに数名参加している。施設に地域のボランティアに来て頂きお話や演芸披露等で交流していただいている。	七隈カフェには、様々なボランティアの方々が参加し、ひょっとこ踊りやフラダンスなどの演芸で皆さんの笑顔が見られた写真があった。年末の餅つきに石うすを貸して下さる方や、普段の施設生活で話し相手になってくれる方々に支えてもらっている。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 <a href="http://www.wam.go.jp/wamappl/hyoka/003hyoka/hyokekka.nsf/aOpen?OpenAgent&amp;JNO=4091300105&amp;SVC=0001096&amp;BJN=00&amp;OC=01">http://www.wam.go.jp/wamappl/hyoka/003hyoka/hyokekka.nsf/aOpen?OpenAgent&amp;JNO=4091300105&amp;SVC=0001096&amp;BJN=00&amp;OC=01</a>	地域の「介護者のつどい」にて見守りサポートを行ったり、月に1回七隈カフェを開催することでご入居者様と地域、ご家族、他施設等との交流を図れる機会をもっている。	/	/
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践、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	2か月に1回開催し、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、いただいた意見は周知しサービス向上に活かしている。	会議には、行政・地域の同業者・医療関係者など多様な方々の出席があることを会議議事録で確認した。この会議が情報交換、収集の場となっている。外出レクリエーション情報、看取りのこと、口腔ケアのことなど記録され、入居者の支援につながっている。	
5	(4)	○市町村との連携 平成30年3月23日	自施設、他施設の運営推進会議や行事、また地域密着型サービス部会等にて交流を図りながら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。	地域で様々な寄り合う機会が多くあり、行政・地域包括の方と気軽に話せる顔なじみができている。今後の課題として、今春改定される介護保険制度について、情報共有できる体制づくりを目指している。	
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	年に1回法人内で研修を行っており、身体拘束にあたる内容への理解を深め、拘束をしないケアへの取組みに努めている。	毎年この議題に取り組み、職員に周知徹底している事を研修実施記録で確認した。夜間のみセンサーマットを使用している入居者がいるが、家族の了解に基づき安全のため、事故防止として念のため使用している。	

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	年に1回法人内で研修を行っており、虐待にあたる内容への理解を深め、虐待をしないケアへの取組みに努めている。		
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	日常生活自立支援事業がある為、学ぶ機会となっている。また地域の講座等にも参加し理解を深めている。	現在制度利用者がいるため、社会福祉協議会の担当者とお会いする機会がある。担当職員のみでなく他の職員も全て対応でき、理解している。	
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。		
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	運営推進会議、法人のサービス満足度アンケート実施、意見箱の設置等を行いながら、常に意見や要望を聞ける環境作りに努めている。	率直な意見が聞ける家族アンケートは直接法人が行なっているが、あいにく今回は管理者も把握してなく家族への返答が確認できなかった。今後家族会に、多くの方が参加できるような開催に向けて前向きに検討している。	管理者・職員と家族は、日頃からコミュニケーションは取れている様子が伺えたので、更に信頼関係が深くなるように、家族アンケート実施後、真摯に返答していく姿勢を示していくを期待したい。
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	月に1回フロアごと、施設全体でミーティングを開催し意見交換の場としている。また適宜個別面談や法人内での職員満足度アンケート等を行い意見や提案を聞く機会としている。	ミーティング議事録には、司会を交代制にして研修議題・入居者の細かな介護方法を記録しており、意見や情報共有がされていた。法人のエリア担当職員が施設現場を見る機会があり、直接話ができる環境がある。	
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)での加点主義に伴う評価にて給与水準が決定する。毎年個別のシートを活用した目標設定を行い、面談にてフォローしている。また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を図っている。またミーティングや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。		
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、その能力を発揮し生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しないようにしている。また全社的に定年制度を撤廃しており、個人にあわせた働き方ができるよう勤務の調整を行っている。	職員と入居者が笑顔で過ごしている様子を見ることが出来た。普段から冗談が言い合える関係があり、くだけ過ぎない接し方で支援を行なっている。職員は、人事考課体制に納得し自身のスキルアップを考え、前向きに仕事に就いている事が伺えた。	

14	(10)	○人権教育・啓発活動 法人代表者及び管理者は、入居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。	社内における人権研修の機会や日々の申し送り・ミーティング会議等で人権侵害が起こらないようディスカッションしている。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するの振り返りを行っている。	不適切ケア、スピーチロックなどの、法人賞罰委員会からの事例報告を受け、月ごとのミーティングで、職員と確認をしている。人権研修は年間計画に必ず入れており、丁寧な実施記録を確認した。	
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	社内における決められた研修や随時開催される技術研修、外部研修など様々な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	区地域密着型サービス部会や他施設の運営推進会議に参加し交流しネットワーク作りを図っている。		
<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	アセスメント等において、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	アセスメント等において、ご家族様の希望、想いが聞けるよう話しやすい環境作りに配慮している。		
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	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、他の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	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	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	近隣の店に買物や食事に出かけたり、地域のふれあいサロンに参加したりと、ご入居者様の希望をできるだけかなえられるよう努めている。また知人の来訪や電話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。	毎月行なっているカフェでは、入居者は地域の方と顔なじみになり、お互いに元気な様子で過ごす時間を楽しみにしている。施設が準備した年賀状を入居者と一緒に書いたりして、家族との繋がりが切れないようにしている。	
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	職員間が間に入る、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。		
24		○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	退去時に、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。		
<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	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。	入居までの生活歴、家族からの情報を参考に日々の関わりの中で気付いたり聞き取った思いを、ミーティング時に職員全員で検討し共有している。関わる時は本音が出しやすいようにゆったりとした雰囲気作りを特に心がけている。	
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	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、連絡ノート等を活用し、お一人様ごとの過ごし方、心身状態、有する力を把握出来るよう努めている。		

28	(13)	<p>○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</p>	<p>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。</p>	<p>介護計画は、本人や家族、主治医などの関係者の意見を基に、職員全員で話し合い立案している。設定期間に捉われず臨機応変な見直しも行っている。対応に困難さの見られた入居者に、モニタリングとアセスメントを繰り返し行いケアを実践したことで、現在は落ち着いて生活できている事例の報告があった。</p>	
----	------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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	個別の介護記録の他に、連絡ノートや往診ノートを活用し、職員間で情報を共有している。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	入居時から状態が変わればその都度、施設スタッフだけでなく提携機関に相談等しながら、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。		
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、地域住民他、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。ご利用者様にも地域のイベントに参加していただいている。		
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	かかりつけ医と本人・家族の関係構築が図られる様に、希望を大切にしながら医療を受けられるよう、医療機関との情報の共有化に努めている。(診療前の情報提供や日々の報告、相談等。また必要時Drと家族の面談の調整。)	入居者のほぼ全員が訪問診療を受けている。診療前にFAXで体調の変化や気になること等の報告を行っているが、かかりつけ医の来所回数も多いため、異常の早期発見や悪化防止につながっている。また、訪問看護師からは適切なアドバイスがもらえ対処できるため、入居者・家族やスタッフが安心して過ごしている。	
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	健康面で気づいた事は適宜訪問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。		
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、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。	病院側へ入院前の施設内での健康面に関する情報提供、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、事業所ですることが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、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。	今年度は長く入居されていた方の看取りを2件行った。看取りの方針の再説明および関係者(医師・訪問看護師・施設職員)の連携での対応方法や、対応力の限界についてもしっかりと説明し理解を得ての看取りとなった。最期が近づいた際の家族や職員の不安については、医師・看護師の適切なアドバイスがあり、穏やかなお別れができ家族から感謝された。	
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社内研修を通し実践力向上に努めている。		
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。	火災訓練は年に2回行い、避難場所や誘導方法については周知できている。消火器はみんなが集まる非常にわかりやすい場所に設置しており安心感を感じる。災害時の備蓄も整理されており過不足や期限切れなども法人が定期的に点検し管理している。	火災時の対応については、避難訓練で職員に周知されているが、地震や風水害時の勤務者以外の職員の応援体制などが明確にはなっていないようである。いざという時に確実に避難誘導ができるように、マンパワーの確保も含めた具体的な対応策を期待したい。
<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	入社時研修をはじめ、適宜接遇研修等を受講、伝達研修を行い、周知に努めている。また不適切な対応があれば適宜各々注意し、より良い接遇等に配慮している。	法人の年間研修計画や入社時研修の中に、プライバシーの保護や接遇の研修が組み込まれ職員全員必ず受けている。不適切な対応が見られた場合は全体の場で注意喚起を行っている。それでも解決しない(問題が残る)場合は、個人的に話し合いをしている。新人スタッフからの新鮮な感想で問題に気づくこともあり、管理者は何でも話せる職場作りを心がけている。	
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	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自己決定できるよう働きかけている。		
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	職員ではなくご本人様本位で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日の流れではなくご本人様の意向に沿って支援している。		



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	起床時の整容に加え、入浴後や外出時の洋服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	日々の食事だけでなく調理レクや外食レク等設け、お1人お1人の好みに合わせたものを提供している。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。またほぼ毎日、食事の準備、後片付けにはご利用者様も参加していただいている。	委託業者の配達で食事提供を行っている。入居者の役割発揮と食を楽しむことができるように、必ず一品は入居者も参加しての手作りしている。訪問当日はもやしの根を取る作業を数人の入居者と共に行っていた。また食事は職員も一緒に同じ物を入居者とおしゃべりしながら楽しそうに摂取していた。嚥下状態や食べ方など個人に合わせて、座席が配慮されていた。	
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、おやつ以外にも柔軟にその方の状態に合わせて必要な物を工夫している。必要に応じて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など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。		
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。またリハパン等は必要最低限にし、適宜カンファ等で出来る限り布パンツ+トイレでの排泄ができるようにしている。	トイレでの排泄にこだわり、ポータブルトイレは使用していない。頻尿の方も多いので適宜誘導している。便秘に対しては食事内容の工夫や水分量の調整を行い、どうしても困難な場合は緩下剤を処方してもらっている。便秘に有効な運動も、午前中に体操を行っている。	
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ずらす等、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、季節を感じられる入浴剤等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回入浴を提供している。浴室ドア前には変わり湯のお知らせが掲示しており、季節感や変化を感じてもらえる工夫があった。入浴後は各自の皮膚状態に合わせて処方してもらった軟膏の塗布なども行っている。	

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。		
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	お薬説明書を参考にしながら、適宜薬剤師や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。また月に1回、薬局とクリニックとのカンファレンスも行っている。		
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	家事活動や園芸、創作、行事参加、外出、外食等、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。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	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。	天候が良ければ近所の神社や公園に日常的に外出している。近隣の方とも顔見知りになり声を掛けてもらっている。年間を通して桜・あじさい・紅葉などの花見ドライブも行っている。誕生日レクとして個人的に外出するプログラムも行い、非常に好評である。	
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、外出レク中の買い物など、自由に使えるお金の使用や管理を援助している。		
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	年賀状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。		
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	リビングに花や写真、カレンダーを飾ったり、テーブルに新聞を置く等して生活感や季節感を出している。また馴染みのある音楽をかけ居心地よく過ごせるような工夫をしている。	加湿空気清浄機がユニット毎に3個設置されており、室内やトイレの不快な臭いが無く、また今冬のインフルエンザ流行時期も、入居者の罹患者は出なかった。ソファの横には雑誌やラミネートされた七隈便りが多数置いてあり、入居者の笑顔いっぱいの外出や行事の写真や記事がいつでも見ることができるよう配慮されていた。	

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配席を工夫し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、ご本人様の使い慣れた、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。	各居室の窓は開放されてしっかりと空気の入れ換えがされていた。室内の壁には、ラミネートされた行事写真や誕生日写真がたくさん飾られていて『自分の部屋』を感じさせていた。入居時に準備してもらっている加湿器の清掃は毎日夜勤者がきちんと行い、コンセント周りのほこり取りも管理者が定期的に行っており、安全に居心地良く過ごせるように配慮できていた。	
57		○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	安全面に配慮した環境の中で、できること・わかることを踏まえ自立支援を行っている。		