

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	4091601239		
法人名	社会福祉法人 平和の聖母		
事業所名	グループホームメゾンマリア		
所在地	福岡県久留米市津福本町字草場272-1 (電話)0942-35-8777		
自己評価作成日	令和 2 年 11 月 1 日	評価結果確定日	令和 3 年 3 月 29 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）】

施設近隣にグループ法人である社会医療法人や学校法人があり、地域の社会資源として多様な面で連携している。また、立地面でも公共の交通機関も充実している。ケアの充実化と個別性、職員のスムーズな対応に向け、全室に睡眠・呼吸等を随時把握できる見守りシステムを導入している。加えて、ICT化を推進し職員の記録等への負担軽減を図っている。建物内は温かみのある色合いを意識し、中庭から陽光が差し込みやすい造りとなっている。運営推進会議では、毎回多数の参加があり、様々な意見等を得られることで、運営全般の参考となっている。各ユニットの多目的室は、家族の面会宿泊等に活用しており、設備の充実さを実感できる。併設施設と非常災害時や食事面でも連携することで、幅広い活動や多彩なイベントが実施できている。

※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 3 年 2 月 10 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）】

事業所は国道から一筋入ったところにあり公共交通機関が近くにあり利便性の高いところにある。周囲は同法人のケアハウス、デイサービス、医療法人、学校法人があり、マンション・有料老人ホームがある。鉄筋コンクリート造りの2階建て、中庭があり、内部は明るく落ち着いた雰囲気です。眠りスキヤンの使用やICT化の推進をしている。コロナ禍以前は法人理念に沿った活動として子供食堂、いきいきサロン、認知症についての講話、災害地へのボランティア活動など地域貢献にも務めていた。職員は日々の介護の中で「忙しい時こそ慌てず落ち着いた対応」を心がけて取り組んでいる。

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
【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	勤務前に職員が唱和することで、意識を高めることとしている。また、管理者等が理念の実践に通ずる外部研修に参加し、その内容を広く周知させることで、利用者一人ひとりを尊重したケアと充実した生活の提供に繋げている。	法人として障がい者福祉サービスにおいて地域の中で自立した生活を支援する事からスタートをしている。事業所独自の理念があり、朝礼時の唱和、仕事に入る前に掲示してある理念を確認し仕事へ取り組むようにしている。日々「利用者を敬い、尊い存在である」と言うことを基本に接遇に留意をして取り組んでいる。	
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	基本的には個人団体を問わずボランティアを積極的に受け入れ、地域交流を主としたイベントとして、夏祭りやバザー等を定期的の実施していたが、コロナウィルスの影響により実践できていない。地域の保育園へはプレゼントを贈呈することで、直接的な形式では無いが、交流を続けている。	地域の行事は中止され、事業所で行われる行事においても地域の方、家族の参加ができない状況の中、地域の自治会長、コミュニティセンターへ事業所たよりを郵送する、コロナ禍のため地域全体で行うことができない清掃活動を月に1回継続するなどできる事を続ける努力をしている。	
3	—	○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	地域包括支援センターと協働で、地域住民向けに認知症に関するおしゃべり会を規模を縮小して実施している。		
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	参加者が平均15名程度となっているが、規模と時間を縮小して実施している。短時間で有意義な時間となるよう、議案内容や進行方法を工夫し、意見、要望等が途切れないようにしている。	運営推進会議は2ヶ月毎に開催をしている、直近の会議はコロナ禍のため書面で実施をしている。利用者の状況、評価への取り組みを報告し会議で提案された外出希望、食事イベントについて事業所として実施をするなどサービスの向上に活かすようにしている。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者とは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	運営及びサービス提供に係る内容は、その都度確認し、適正なサービス提供に繋がっている。これまでは運営推進会議が主な関わりの場であったが、現状ほぼ不参加のため、継続して電話連絡等での連携を図っていく。	実施指導時に市役所の担当者と同様になり制度改正時、人員配置基準について問い合わせをしたり運営についての相談を行っている。久留米市介護事業者協議会の毎月の会議に参加をして協力関係を築いている。	
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	身体拘束廃止に関する担当職員を配置し、指針の整備や月1回の発生状況の有無、研修等による意識と知識の向上を図っている。環境面では、利用者の安全面及び施設の防犯面にも十分配慮した上で、メイン玄関の施錠は避けている。構造上も閉塞感も排除できるような造りとしている。	自動ドアを入ると内玄関はカードキーを使用して開閉を行っている。自動ドアを出るとすぐに車道があることと不審者情報があり防犯のため施錠をしている状況ではあるが利用者が玄関へ行ったときは職員が付き添いドアの開閉を行い閉塞感抑圧感を感じないように対応している。家族等には説明を行い同意を得ている。	施錠が通常化しないように、短時間でも開場できる工夫を行い、対応して欲しい。

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
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	担当職員を配置し、毎月1回発生状況等を確認しながら、必要に応じて発生防止に繋げている。外部講師への依頼が難しい状況のため、内部研修の充実化を図りながら、普段の言葉使いやマナーにも気を配ることとしている		
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	制度理解が十分ではないため、外部講師による研修を実施予定である。後見制度を活用している利用者もいるため、関係者との連絡に加えて、制度の動向にも注視していく。	制度に関しては利用者、家族には利用開始時に説明を行っている。事業所では内部研修を年2回行っている、勤務との都合で参加が難しい職員に対しては資料テキストの確認をしてもらい職員全員が学べるように配慮をしている。制度について誤った情報を伝えないようにと真摯な気持ちで取り組んでいる。	
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、重要事項説明書の内容は丁寧に説明し、項目毎に適宜不明な点等について確認している。内容の変更については、随時覚書等にて対応し、必ず説明の上、書面にて同意を得るようにしている。		
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	日常のコミュニケーションや表情を通して、利用者の要望把握に努めている。意思疎通が困難な方については、動作等の変化を察知し、潜在的ニーズの把握に努めている。法人内には有識者による第三者委員を設置し助言等を受け、第三者機関等の連絡先等も掲示している。	日常的に職員は会話の中で「したい事」「気になっていること」等を聞き取りケースを残している。記録から意見、願い事をまとめ、運営に反映させている。(利用者のためのミシンの購入、スイーツフェアの実施等) 家族とは月に1回以上は連絡をとっており、その都度意見を聞くようにしている。	
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	定期的な職員の個別面談を通して、業務全般に関する意見、要望を把握している。内容によっては積極的に導入し業務再編に反映させている。管理者に限らず、他の役職との面談を実施することで、リラックスした雰囲気からの柔軟な意見が出るようにしている。	主任はリーダーから報告があった時、気になる時に声をかけて職員が話しやすい関係を作っている。癒しのアロマを焚く、縫物をしてもらうためのミシンを購入といった事も職員の意見から実施された。利用者の喜ぶ表情が引き出せるように職員の成功体験が増えるように可能な限り運営に反映させている。	
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	職員個々のモチベーション向上に繋がるよう、個性や考え方を把握するよう努めている。働き方改革が推進される中、定期的な規程の変更を通して、賃金アップやLTD制度への加入、健康診断や職員旅行、有給休暇の消化、正職員への登用、子育て支援や資格取得支援も積極的に行っている。		

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
13	9	<p>○人権の尊重</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>募集採用にあたっては労務の専門家や公共機関へ適宜助言を求めると共に、スキルや経験の有無にこだわらず、福祉従事者としての姿勢や人柄を重視している。個性を尊重しつつ能力を最大限発揮できる雰囲気作りに向け、自ら考え行動に移す取り組みを推進、サポートしている。</p>	<p>採用に関しては意欲、福祉に対する姿勢を重視している。年齢や資格で排除することはない。職員は産休育休の取得もでき家庭の事情に配慮した勤務体制の相談もできる。資格取得に対しても事業所が費用を負担している等、職員が安心して働ける環境作りをしている。</p>	
14	10	<p>○人権教育・啓発活動</p> <p>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</p>	<p>可能な範囲で外部研修への参加を推進し、その内容を周知できるようにしている。また、内部研修では具体的なテーマのもと充実を図りつつ、掲示物等を通じて随時見聞きする機会を設け、啓発に繋げている。法人理念にも通ずるため、専門職としての責務や姿勢について継続して学ぶ機会を設ける必要がある。</p>	<p>人権に関する研修は年2回、内部研修を行っている。参加ができなかった職員には資料テキストの確認をしてもらっている。玄関内に人権に関するパンフレットを設置する。職員には回覧物としてまわすなどいつも意識して仕事に取り組むように教育、啓発活動に取り組んでいる。</p>	
15	—	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>経験、未経験問わず、入職後はマニュアルに沿って、一定の研修機会を設けているが、評価の実施が乏しい。教育カリキュラムを刷新し、より細部に渡る指導体制の構築が急務である。</p>		
16	—	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>サービス種別を問わず交流する必要があるが、現状は難しい状況のため、オンラインを活用した交流を試みる必要がある。</p>		
【Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援】					
17	—	<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>利用者の関係者から情報収集した上で、初期の関わり方を検討し実践している。話しを聴く姿勢や質問の内容、場所にも配慮している。非言語コミュニケーションを意識することで、潜在的な要望、ニーズを引き出せるよう努めている。</p>		
18	—	<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>家族とは可能な限り直接顔を合わせて話しを伺うことで、良好な関係づくりに繋げている。些細なことが不信感にも繋がるため、時間帯等も考慮しながら一方的にならぬよう正確な報告にも気を配っている。</p>		

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	家族等を始めとした関係者からの情報等と利用者の現状を照らし合わせながら対応方法を検討し実践している。併設事業の専門職にも助言等を求め、幅広い視点でニーズを捉えながら、直接的な部分に限らずその他の社会資源の活用を提案している。		
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	各種イベントの準備やおやつ作り等、利用者ができることを職員と共同で取り組むことで、より密接な関係性の構築に繋げている。日常も単なる意欲が向上するような声掛けになるよう工夫している。		
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	面会の頻度が自ずと減少し、関わりも希薄になりがちなため、オンラインを活用して利用者との関わりが継続できるようにしている。職員との関係性も深い家族も複数あり、単なる現状報告に留まらず、支援の内容や今後の方向性を共有できている。		
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	外出や面会の制限により、これまで通りの関わりを継続できない状況であった。そのため、内部での取り組みを充実させることで、満足度を高めることとした。今後も継続して工夫しながら実践する必要がある。	入所時に利用者の馴染みの人や場の情報を取るようになっている。現在はコロナ禍のため家族知人との面会や外出の制限がある為に、年賀状やバレンタイン贈り物など利用者と一緒に作成している。また、家族へ写真や動画を送ったり、利用者との会話で、家族のことや馴染みのことを話題に出す等、関係が途切れないように努めている。	
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	利用者の個性を把握しながら、同じ空間で生活する一つの家族のような関係性の構築に努めている。心身の状態は日々変動するため、それを見極めながら声掛けや誘導を促すことで、孤立の回避に繋げている。		
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	サービス終了後も事業所への訪問や関わりは継続できている。必要に応じたフォローを心掛けている。		

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。	利用者本人の思いや意向をアセスメントに反映できるよう、生活背景や個性を把握し、日常生活の充実に繋げている。心身の状況に合わせて、希望や意向も変化するため、家族等にもこまめに確認することで、意思疎通の有無を問わず、より柔軟に要望等に応えることができています。	本人や家族とは入所前に面会し、アセスメントシートにより情報収集している。本人からの聞き取りが困難な場合や、家族その他縁故者の縁が薄い人については、以前に本人への医療・介護サービスに関わった関係者等から情報収集するなど、入所前の本人に関わる情報の収集に努めている。	
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	利用者本人や家族等の関係者にこれまでの生活歴と心身について確認することで、こだわりや生活スタイルに、より沿えるような生活環境の構築に努めている。		
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	利用者個々が自身のペースで過ごせるよう、日常の中の些細な変化を察知できるよう努めている。利用者本位と放任を取り違えぬよう、積極的に新たな取り組みを導入することで、刺激のある生活空間の醸成に繋げている。		
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	計画作成担当者を中心に、関係職種と連携しながら利用者本人の現状、主治医等の助言を集約し、本人と家族の意見や意向を計画に反映させている。計画作成担当者のスキルアップは継続して必要であるため、より客観的な視点で作成していく必要がある。	以前は担当者会議に参加した家族から聞き取りできていたが、現在は主に電話で情報収集、意見交換している。担当職員のモニタリング、全職員の記録、医療関係者からの情報をケアマネジャーが整理して他ユニットケアマネジャーとの調整を経て原案を作成している。入所後、状態が安定する間は短い期間でプランを見直し、修正している。	
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	個別記録は専用ソフトを基本に事業所独自の様式と並行して使用することで、個別性に沿った項目を記入し、情報共有の円滑化を図っている。より簡素化かつ円滑化できるよう積極的に機器等を導入していく必要がある。		
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	利用者本人と家族、双方の希望を把握し、その実現に向けた支援を提供している。ただし、現状は積極的な外出や外部との交流は制限されているため、内部での内容を充実させる必要がある。		

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
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	オンラインを活用した季節に合わせた地域のイベントに参加している。今後は地域の実情を鑑みながら、施設側から発信できる取り組みを推進する必要がある。		
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し、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	入居後もかかりつけ医は変更せず継続できるよう支援している。入居後の状況に応じて変更等が必要と思われる際には、事前に本人及び家族へ相談の上、移行することとしている。かかりつけ医には、随時連絡、相談をすることで、本人の状態を共有できるよう努めている。	入所前の本人と医療機関との関わりを大切に考え、入所後もかかりつけ医として関わって貰っている。かかりつけ医への受診には職員が同行しており、本人の状況説明や受診先からの情報や指示は遺漏無く対応している。各利用者の受診情報はリスト化されているため、職員は必要の際、適切に行動することが出来る。	
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	定期的な体調確認と合わせて、日中夜間問わず相談連絡が取れる連携体制となっている。日常の状況においては、共通の記録を使用することとしており、常に最新の情報を共有できている。		
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	グループ法人である総合病院が協力医療機関となっているため、病状に応じて柔軟な医療提供体制を維持できている。入退院時以外でも適宜MSW等との情報交換等を行っている。		
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	まずは入居契約時に実例を交えながら説明し、意向等の確認をしている。利用当初よりも状態が変化した際には、その都度再確認し、その方らしい最期の支援に繋げている。利用者のみならず、家族への支援にも適切に関われるよう、心情に沿った声掛けを意識している。また、常時かかりつけ医や訪問看護とも連携している。	契約時に、施設の方針と体制について説明している。施設では職員へ向けての看取り教育に力を入れており、入職時、その後は毎年研修を行っている。また、実際に看取り介護に携わっている中で職員が経験している様々な事柄について、生きた題材として研修・教育の機会としている。看取り終了後は毎回職員にアンケートを取り、職員のケアとふり返りの時としている。	
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	発生時に迅速かつ適切に対処できるようマニュアルを整備し、定期的な訓練及び研修を実施することで意識を高めることとしている。継続性が求められるため、今後も研修等を繰り返すことで、技術の底上げを図る。		

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	昨今の災害は突発的かつ予想以上の被害をもたらすため、非常災害時のマニュアルや備品類を整備し、併設施設と協働での昼夜を想定した避難訓練を実施している。避難経路も複数設け、安全で確実に行動できるようにしている。また、風水害時でも安全が確保できるよう、ポンプによる排水訓練を実施している。	火災・地震。風水害等災害の種類に合わせて避難計画が整備されている。避難訓練も計画に沿ってなされている。施設と、併設のケアハウスが市の福祉避難所に指定されている。停電の際には本体施設の自家発電設備から電源の供給を受ける体制が整っている。避難中の生活を支える備蓄品についても施設内に適切に保管されている。	
【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	言葉使いを始めとした接遇面に力を入れており、定期的な内部研修を実施している。ケアの場面においては、職員が互いにチェックできる形式を取り入れ、常に意識できるようにしている。実際の声掛けも、内容に合わせて場所や声量に気を配り、利用者が不快にならないようにしている。	職員は接遇チェック表を用いて互いに日々の業務態度の見直しをしており、同僚の目を通して自己覚知することで、自身の業務態度について新たな気付きを与えられている。周囲をはばかりる面会などの際には多目的室を使用できるように配慮している。面会記録は1件1枚のカード形式を採用している。	
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	利用者の全てのニーズを把握できているとは言えないため、よりスムーズに引き出せるよう工夫する必要がある。行動が制限される中、屋内での取り組みを充実できるように、日々の関わりから希望や意向を汲み取る必要がある。		
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	食事や入浴等の日常生活の一部分においては定められた側面があるが、それが多くを占めないよう、利用者個々の希望に沿った時間の確保の取り組んでいる。本人の表情や意欲に柔軟に合わせることで、快適な日常生活に繋げている。		
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	日常生活での服装は、本人が選ぶことでおしゃれへの意識を損なわず楽しんでもらえるようにしている。希望に応じて訪問の理美容を依頼する等、清潔感のある身だしなみにも配慮している。		
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	立位保持が困難でも調理等に参加できるキッチンを設置することで、身体状態に合わせた準備や片付けが可能となっている。職員と同じエプロンやバンダナを着用してもらい、一体感に繋げることで意欲の向上を図っている。	食事は、プロの手になる美味しいものを、という法人の姿勢から、法人が外部業者に委託している。日々の献立に、ホームの主體的関与が困難な分、毎日曜昼食の献立は利用者の意向を聴き取ってホーム独自のものとしている。外出を控える前は、その献立に合わせた買い物にも利用者と一緒に出かけていた。	

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	体調や心身の状態によって食事、水分摂取量も変化することから、摂取状況については記録に残している。必要に応じて併設施設の管理栄養士を始め主治医とも協働し、栄養補助食品や食事形態も柔軟に対応している。		
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	食後や就寝前の口腔ケア、義歯洗浄を徹底し口腔内の清潔保持に繋げている。義歯の不具合等の不快感は食欲低下等を招くため、協力歯科機関と連携し訪問による早めの治療を推進している。		
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	専用の記録を活用し、個別の排泄パターンの把握に努めている。声掛けのタイミングや内容も個別的に変化させることで、スムーズな排泄に繋げている。自立支援の観点から、見守りとケアのバランスに戸惑う場合は、ユニット全体で適切な方法を検討している。	トイレは幅広の引き戸が採用され、内部は広く、利用者の身体状況に応じて手すりが選択的に使用できる仕様となっている。また、照明は人感センサーで作動する。就床中の利用者の動きについてもモニターで確認できるため、トイレに向かおうとする利用者があれば、職員はその移動を確実に見守り、支援することが出来る。	
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	排泄チェック表をもとに状態確認を常時把握し、便秘による苦痛や生活意欲の低下を避けるようにしている。水分摂取や食事による自然な排便が望まれるが、状況に応じて、主治医へ相談し、内服薬等による対応も並行して視野に入れることとしている。		
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	入浴時間は本人の希望に沿ったタイミングと余裕のある時間で提供している。設備面でもシャワールームやシャンプー台を設置し、気分や要望に合わせての提供を推進している。また、利用者全員がゆったりと浴槽に浸かれるよう、複数での介助や機器を活用している。	お風呂は月～土まで毎日利用できる。入浴時間を午前、午後に設定しているため、気分や体調に合わせた余裕ある入浴支援が行える。利用者や家族の希望によるシャンプー、石けん、入浴剤、タオル等を使用することで、少しでも心地よい入浴となるよう配慮している。また、シャンプー台も整備されており、洗髪の希望にも随時応じることが出来る。	
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	活動の中にも適度な休息を挟みながら、利用者個々のペースで過ごす時間を重視している。ただし、過度な休息は夜間の睡眠の妨げや、意欲減退に繋がるため、個々の心身状態と日々の変化に注意しながら、声掛けすることで安眠に繋げている。		

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	薬の説明書にある用法用量等の情報を確実に把握するようにしている。セットや服用の際には、2名以上での声出し確認を徹底している。特に錠剤は口腔内に残る可能性があるため、服用後の口腔内の確認も同時に行っている。		
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	屋内では食事の準備や環境整備、屋外では農作物等への水やり等を推進している。コミュニケーションの一つにもなり、普段とは異なる入居者の一面を垣間見ることができる。今後は趣味活動に目標を設け、より充実した時間に繋げる必要がある。		
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	これまでのような、スーパーへの外出や外食は避けることとし、近隣への散歩や短時間でのドライブ等で気分転換を図りつつ、内部でのイベント実施が主となっている。	新型コロナ対策下、買い物や外出行事も自粛している状況にあり、かろうじて施設周囲の散歩は行っている。天気の良い日にはホーム中庭にテーブルや椅子を持ち出して、カフェテラス気分を演出している。外出を控えている分、施設内で安全に楽しく行えることを用意することで、生活に遊びと潤いの時間を造っている。	
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	外食や外出先でのやり取りが主な場面であったが、現状は難しいため、室内イベントと同様に、工夫しながらお金を意識できる機会を増やす必要がある。		
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	電話や手紙によるやり取りは少ないが、オンライン面会を通して、機械上だがリアルタイムに面会できる機会を設けた。年賀状等の特定のものではなく、気軽に作成できるような取り組みを実施していく。		
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	全方向から中庭が見通せる開放的な造りとなっており、四季折々の瞬間を感じることができる。室内の設備についても、照明を始め色彩のバランスに考慮し、落ち着いた感じのあるデザインにしている。	耐震強度に配慮しつつ可能な限りガラスをふんだんに使っているとの説明通り、施設内は明るく見晴らしが良い構造になっている。利用者はガラス越しに季節を全身に感じながら日々を過ごすことができる。トイレは食堂やホールから目に入らない場所に設けてある。施設内は床やテーブル、家具等茶色を基調とした落ち着いた配色で統一されている。	

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
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	多目的室を一つの居場所として設置することで、独りの時間や家族等との時間の充実化を図っている。共用部分は、日常の活動を充実させることで、利用者同士が楽しめる場となっている。		
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	スペースに上限はあるが、居室内には入居者それぞれが馴染みの物を持ち込むことで、落ち着ける空間作りに繋げている。写真や家族とも思い出の品も徐々に増え、個性溢れる居室となっている。清掃や換気に気を配ることで、生活感の中の清潔感も意識している。	居室の出入り口は引き戸で、幅も十分にあるため車椅子での出入りもゆとりを持って行える。収納スペースが出窓下と室外に設けられているため、室内は凹凸の無い広い空間となっている。利用者はゆったりとした空間に思い思いの家具や品を持ち込み、それぞれの暮らしに合わせて設えている。	
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	利用者が身体状態に合わせて移動できるよう、建物の要所に手すりを設置している。共用部と居室間にはベンチを設け、自分のペースで歩行と休憩が取れるよう配慮している。トイレは閉塞感を避けた造りとし、付属設備も充実させることで利用者と職員双方が負担を軽減できるようにしている。		

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)			
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)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者の	<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいの
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいの	<input type="radio"/>	④ほとんど掴んでいない
			<input type="radio"/>	①毎日ある	<input type="radio"/>	②数日に1回程度ある
			<input type="radio"/>	③たまにある	<input type="radio"/>	④ほとんどない
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)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が	<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが	<input type="radio"/>	④ほとんどいない
			<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が	<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが	<input type="radio"/>	④ほとんどいない
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)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が	<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが	<input type="radio"/>	④ほとんどいない
			<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が	<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が	<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが	<input type="radio"/>	④ほとんどいない
			<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が	<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が	<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが	<input type="radio"/>	④ほとんどいない
			<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が	<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが	<input type="radio"/>	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させている。 (参考項目：32, 33)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が	<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが	<input type="radio"/>	④ほとんどいない
			<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が	<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが	<input type="radio"/>	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、安心して暮らさせている。 (参考項目：30)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が	<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが	<input type="radio"/>	④ほとんど掴んでいない
			<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が	<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが	<input type="radio"/>	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		
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	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	職員全体に理念が浸透するよう、勤務開始時に各自唱和することとしている。特に管理職は理念に係る講義等に参加することで理解を深め、それをスタッフに浸透させることとしている。		
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	これまでは学生ボランティアを主とした地域との関わりが多かったが、現状はほぼ難しいため、オンライン等を活用した関わりに移行している。今後もその頻度が増えることが予想されるため、スムーズに移行できるよう準備を整えておく必要がある。		
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	地域包括支援センターと協働で、地域住民を対象にした、認知症に関するおしゃべり会を小規模で継続して実施している。今後も継続するが、より異なる形式での地域との関わり方を検討する必要がある。		
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	毎回総勢15名程となっているが、これまで通りではなく、時間と内容を縮小しながら実施している。ただし、単なる報告のみにならぬよう意見を吸い上げ、それらを室内行事等の実施に活用している。		
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	直接的な関わりは運営推進会議が主であったが、現状不参加となっている。関係性が希薄にならないよう、通常の支援の提供に関して、適宜相談している。		
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	指針をもとに定期的な研修をすることで、全職員の理解と意識の浸透に繋げている。担当職員を配置し、月1回以上併設事業と併せて発生の有無について確認する場を設けている。施錠については、安全面を配慮した上でユニット間を行き来や、自由に思い思いの場所で過ごせるようにしている。		

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
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	関係法令を随時把握しながら、併設事業と共に定期的に発生状況等を確認している。内部外部問わず研修を活用して、些細なことが虐待に発展することを念頭に日々のケアを実践している。		
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	制度理解を深めるために、定期的に外部講師を招いて研修を実施している。実際に活用している利用者もいるため、情報収集を怠らず、関係機関等と連携を図りながら、スムーズな支援に繋げている。		
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	契約書を始め契約に係る書類については細やかに説明しながら、適宜質問事項を確認している。各項目における変更、特に経済的部分については、説明を実施した上で、覚書等にて別に文書を取り交わすこととしている。		
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	要望や意見を反映できるよう、利用者へは日頃の関わりから、家族からは電話連絡時及び運営推進会議等を通じて把握に努めている。入り口には意見箱を設置し、収集できるようにしている。契約時には第三者委員や市町村窓口、運営適正化委員会等の外部機関に関する説明を行っている。		
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	定期的な職員面談を通して意見集約に繋げている。ユニットミーティングも併せて実施し、具体的なケアの在り方について検討できる機会を設けている。突発的なアイデアも意見として取り上げ、既存の枠に捉われない柔軟な発想を重視している。		
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	役職、職種、事業の垣根を越えて職員間がコミュニケーションを図れるよう努めている。待遇面では、定期昇給や規程規則の見直しを適宜実施し、職員目線でメリットのある改正を重ねている。近年では、所得補償保険にも法人負担にて加入し、将来的な部分も手厚くしている。		

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
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、意欲や姿勢を重視し、年齢性別を始め知識や経験の有無はさほど重要視していない。職員個々の発想を現場の中でも積極採用することで、やりがいある職場環境の構築に努めている。		
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	法人理念や行動指針に通ずるため、法人単位で取り組むべきこととして、定期的な研修を通して理解や意識の向上に繋げている。また、随時掲示物や文書等での啓発を実施し、その意識を継続できるよう併設事業とも協力しながら、情報共有を図っている。		
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	入職時の現場研修では、教育担当者を配置し支援方法等を教育している。外部研修等についても、可能な限り参加を推進し、知識の向上に繋げている。教育に係る資料やマニュアルが整備が不足している面もあるため、今後はその部分にも注力する必要がある。		
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	同業者との直接的な交流の機会はほどできておらず、オンライン等を活用した短時間の形式のみとなっている。必要に応じて電話連絡にて情報交換することで、サービスの質の向上に繋げている。		
【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	利用者の基本情報を事前に家族や関係者から収集した上で、初期のやり取りの内容に気を配っている。話を聴く姿勢も意識し、一度で全てを知ろうとせず、複数回重ねながら利用者にとって安心できる存在であることを感じ取れるようにしている。		
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	傾聴の姿勢をもとに、要望や希望を引き出せるよう、事例を挙げながら話しを進めることを意識している。信頼感や安心感に繋がるよう、小さな出来事も随時報告するようになっている。		

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
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	様々な情報から利用者本人の状態を把握し、必要なサービスの提供に繋げている。初期の段階では、コミュニケーション能力も同時に求められるため、内部外部研修に参加することでスキルアップを図っている。		
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	利用者との関係性を構築しながら、できること、したいことの把握に努めている。そこから、職員をサポートする立場を認識できるように、声かけや活動内容を工夫し、互いに支え合っている関係性の構築に努めている。		
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	通常の面会が制限される中、オンラインや電話連絡を通して関係性の構築に努めている。面会の頻度が多い家族にとっては物足りない状況下であるため、今後はオンライン面会の手法を工夫していく必要がある。		
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	人との交流や屋外への移動が制限される中、本人の生活歴や趣味等を再確認しながら、屋内での取り組みを推進した。ただし、十分とは言えず、今後もこのような状況は続くことが予想されるため、より充実した取り組みを検討し実施していく。		
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	利用者個々の心身状態に合わせて、食事の準備や日中活動時に支え合う場面が見受けられる。独りから集団までの活動のバランスを見極め実施することで、利用者同士の関係性の構築に繋げている。		
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	退所後も連絡を取り合う関係の家族もあるが、これまでのようなイベント関係のお知らせは控えている。今後も共に地域を支える一員としての関わりを継続していく。		

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
【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。	生活歴や家族との関係等をもとに、普段のコミュニケーションから意向を汲み取ることとしている。把握した希望や意向については、ユニットミーティング等を通じて、積極的な実現に繋げている。		
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	生活環境の変化は、不安定な心身状態に繋がる可能性もあるため、て基本情報をもとに、本人や家族を始めこれまで関わってきた他職種や関係者から確認することとしている。		
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	日常生活の中でも些細な変化の有無に気を配っている。言動のみではなく、表情や意欲の有無も察しながら、現状が最適であるのかを考慮しながら、新たな活動や日中のプログラム等を検討し、実践している。		
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	計画作成は多職種を交え、本人や家族とも話しをしながら作成している。変更についても随時実施し、常に現状に沿った内容を意識している。また、より客観的な計画になるよう、可能な限りユニットの計画作成担当者間でチェックし、偏りのないよう努めている。		
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	ケアの方法や利用者の状況に合わせて、定期的に様式の在り方自体を検討している。それを実践に反映させることで、施設の現状に沿った個別の記録に繋がっている。また、簡易的なノートを活用することで、適切な情報共有にも繋げている。		
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	これまでの生活歴や家族との話しに加え、日常生活の中で、個々の要望や希望を確認し、それを実現するためと取り組みを実践している。様々な制限の中、適切にサービスを提供しながら、より充実した日常生活の実現を図る。		

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	これまでのような直接的な関わりは困難であるため、オンライン等の機器を活用した取り組みを今後は充実させたい。		
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	本人へ安心感をもたらすためにも、基本的には在宅からのかかりつけ医を継続し、受診の支援をしている。必要に応じてかかりつけ医へ相談の連絡をすることで関係性の構築に努めている。		
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	連携する訪問看護ステーションと共通の記録を使用、保管することで情報の統一化を図っている。訪問時における受診の必要性の有無を始め昼夜問わず電話相談できていることは、人員が手薄になる特に夜間に功を奏している。		
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	退院後の安心した生活に向けて、適宜医療機関の関係者との情報共有に努めている。院機関とかかりつけ医の連絡調整を行うこともあるため、研修等を通して相応の知識の習得に力を入れている。		
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	契約時に説明と意向確認を行っている。本人の状態や家族の生活環境によって意向も変化するため、必要に応じてかかりつけ医や訪問看護を始めとした関係職種の見解も組み入れながら、検討している。また、本人や家族の心情に配慮しながら進めることで、より詳細な意向を把握している。		
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	マニュアルの整備と定期的な研修を実施し、意識と知識の向上に繋げている。頻繁に発生することではないことを踏まえ、状況によっては頻度を高める必要がある。AEDや吸引器等の備品も整備し、その使用方法についても普通救命講習や看護師による内部研修を実施している。		

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
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	火事に限らず、地震や風水害に関する訓練を定期的実施している。訓練時は市の消防本部職員の立ち会いのもと、指導を受けながら次の訓練に活かすこととしている。避難経路も複数設け、かつ設備の充実させているため、安全性は確保できているを思われるが、今後も訓練を重ねることで対策意識を高めていく。		
【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	利用者を敬うことの一つとして、言葉遣い等の接遇が挙げられるため、その部分の教育を徹底しながら、意識の底上げを図っている。声掛けも内容や場所によって、その大きさに配慮し、特にプライバシーに係る部分については、十分に言葉を選びながら支援している。		
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	日常のコミュニケーションから意向や希望を把握できるよう、些細な言動や利用者同士の会話の中からも把握できるよう意識している。食事や入浴を始めとした日中活動では、自己決定できるような声かけの内容を意識している。		
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	職員主導でのケアではなく、利用者個々の体調や心情を確認し、それを考慮した上で、充実した一日となるよう支援している。安全面の配慮が動きの制限にならないよう、こまめな声掛けを通して快適な生活に繋げている。		
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	着用する衣類は、利用者自身に選択してもらうことで、おしゃれへの意識の維持に繋げている。その人らしい身だしなみとそれに係る一連の流れは、生活意欲の向上に繋がると捉えた上で、時には化粧のサポートや理美容の利用も支援している。		
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	食事の献立はバランスの富んだ内容とし、利用者と一緒に盛り付けや食器のセッティングを行っている。味付けはもとより、食器の種類、メニューや色合いにもこだわり、食欲が向上するよう取り組んでいる。		

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
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	食事量、水分摂取量を正確に把握できるよう、専用のチェック表を用いている。飲料の種類も豊富に揃え、利用者の嗜好に極力沿ったものを提供している。併設施設の管理栄養士へも適宜相談でき、補助食品導入や食事形態にも柔軟に対応し、摂取量増繁げている。		
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	毎食後と就寝前の口腔ケア、義歯洗浄を徹底し、予防的な観点からも必要に応じて訪問歯科を利用している。口腔体操も適宜取り組むことで、職員と利用者が口腔環境への意識を高めることができるようにしている。		
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	利用者の排泄パターンを可能な限り把握した上で、声掛けの内容やタイミングに配慮している。トイレまでの移動や排泄までの一連の動作においては、本人ができないところを支援し、自立支援を意識している。		
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	専用のチェック表を用いて職員間での情報共有を図っている。それをもとに、水分摂取量や声掛けの頻度等も調整している。適度な運動も排泄の促しに繋がる内容に取り組んでいる。また、看護の体調確認時には適宜助言等を得ることとしている。		
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	入浴時間や順序を柔軟にすることで、利用者の希望に沿ったタイミングで提供している。同室にシャワールームもあり、自由に選択することができる。皮膚状態に合わせて石鹸等の備品も使い分けており、どのような身体状態であってもゆったりと浴槽に浸かれるようにしている。		
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	日常的に安眠できるよう、睡眠状況をシステムによって把握し、日中活動と休息のバランスを考えている。寝具類は、心地良くなるよう、落ち着いた色合いと感触の良いマットレスを使用している。		

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	受診と合わせて処方される際には、説明書をもとにその用法用量を把握している。利用者の心身状態に沿って、服用の声掛け確認を実施している。服用後の状態変化にも気を配り、必要に応じて主治医や薬局にも報告、相談している。		
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	利用者が心身機能に応じて役割を持てるよう、趣味活動の延長で取り組める内容を実践している。ボランティア等を始め他者との交流が刺激になるが、現状は厳しい状況のため、オンラインを活用した遠隔での交流を今後具体的に検討していく。		
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	移動の制限により、可能な範囲でドライブを実施し気分転換を図っている。定期的に家族と外出していた利用者にとっては、物足りない日常になっているため、屋内でも楽しめるような内容を検討し実践する必要がある。		
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	利用開始時に個人の財布を準備してもらっている。これまで日常の買い物や外食の際が主な使い道であったが、今年度はその頻度が減っている。訪問型の店舗等を活用できるよう現在検討している。		
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	電話連絡のみではなく、オンラインによるテレビ電話の活用に向け、機器等を整備した。利用者によっては戸惑いもあるため、個々の受け入れ方によって、その手段を臨機応変に変更している。		
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	中庭を中心に居室部分と共用部を配置することで、メリハリのある造りとしている。日中は温かい陽射しが差し込み、室内の装飾や備品関係も温かみのある色合いを設置している。		

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	各ユニットに多目的室を設置し、家族との面会やゆっくりと独りの時間を過ごすことができる。宿泊に必要な備品も準備しており、様々な用途が可能となっている。		
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	居室は基準以上の広さを確保し、車椅子等での移動もスムーズにできる。落ち着く空間となるよう、馴染みのものを持ち込んでもらっている。こまめに室内を清掃し24時間換気による空気の入替えにも気を配っている。出窓や室内外の収納も充実させ、必要なものが手に届きやすい造りとしている。		
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	共用部は二重床構造とし、転倒時のリスク低減を図っている。手すりや福祉用具を多く設置し、移動時等に活用している。トイレは居室内に無い分、共用部の設置数を増やし、設備等も自立と安全面に配慮している。		

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)			
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させている。 (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