

平成27年度

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	1492300155	事業の開始年月日	平成25年9月1日	
		指定年月日	平成25年9月1日	
法人名	長谷川介護サービス株式会社			
事業所名	イリーゼグループホーム小田原鴨宮			
所在地	(250-0875)			
	神奈川県小田原市南鴨宮2-8-29			
サービス種別 定員等	<input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護 <input checked="" type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護	登録定員	名	
		通い定員	名	
		宿泊定員	名	
		定員計	18	名
		ユニット数	2	ユニット
自己評価作成日	平成28年1月17日	評価結果 市町村受理日	平成28年8月5日	

基本情報リンク先 <http://www.wam.go.jp/wamappl/hyoka/003hyoka/hyokanri.nsf/pSearch3?0pen>

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

利用者様其々がご自分らしさをもって生活して欲しいので出来る事、やりたいことを出来るだけやっております。その上で全体での行事などにも参加して頂き、日々の暮らしにメリハリをつけ活力にして頂ければと思っております。また、体調の変化や御本人からの依頼などがあつた際には可能な限り早くご家族にご連絡し、密接に連絡を取り利用者様のみならずご家族にもご安心頂けるよう努めております。訪問診療、訪問看護、訪問歯科、訪問理美容も契約しており快適に暮らせる様配慮しております。

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社フィールズ		
所在地	251-0024 神奈川県藤沢市鶴沼橋1-2-7 湘南リハウスビル4階		
訪問調査日	平成28年3月15日	評価機関 評価決定日	平成28年5月28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JR東海道線鴨宮駅から約10分の住宅地にあり、2年半ほど前に建てられたモダンな造りのグループホームです。周囲は閑静で、丹沢山系や富士山も眺められる環境です。

<優れている点>

理念の共有と実践については特に力を入れています。理念、介護方針および介護十訓を各フロアのリビングに掲示し、毎朝の引継ぎ時に職員はこれを唱和しています。入職時およびフォローアップ研修時に講習を受け、管理者は理念を名刺の裏に印刷するなど、外部にも発信しています。

職員同士のチームワークがよく、職員は自由に発言し、管理者が意見を受け入れて、職場の改善に生かしています。家主、自治会長や近隣も協力的で、行事に参加しています。運営推進会議には5～8家族が参加し、意見交換をしています。

<工夫点>

施設全体が使いやすい仕様となっています。玄関の前はスロープで車いすでの移動に便利です。1、2階の洗濯室には各2台ずつ洗濯機と乾燥機が設置されています。各居室には洗面台が設置され、ベッド、カーテン、エアコン、クローゼットなどが備え付けで、利用者から好評です。職員は自分たちで事業所を作っているというやりがいを感じて働いています。畑で野菜を育てたり、花壇の水やり、金魚の世話など、利用者が自発的に手伝いができる環境作りを行っています。

【地域密着型サービスの外部評価項目の構成】

評価項目の領域	自己評価項目	外部評価項目
I 理念に基づく運営	1～14	1～7
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	15～22	8
III その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	23～35	9～13
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	36～55	14～20
V アウトカム項目	56～68	

事業所名	イリーゼグループホーム小田原鴨宮
ユニット名	1ユニット

V アウトカム項目			
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる。 (参考項目：23, 24, 25)	○	1, ほぼ全ての利用者の 2, 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない
57	利用者と職員が一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○	1, 毎日ある 2, 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	1, ほぼ全ての利用者が 2, 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
59	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：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
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。 (参考項目：49)	○	1, ほぼ全ての利用者が 2, 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている。 (参考項目：30, 31)	○	1, ほぼ全ての利用者が 2, 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
62	利用者は、その時々々の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

63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています。 (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
64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている。 (参考項目：9, 10, 19)	○	1, ほぼ毎日のように 2, 数日に1回程度ある 3. たまに 4. ほとんどない
65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながり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。	○	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
66	職員は、生き活きと働いている。 (参考項目：11, 12)	○	1, ほぼ全ての職員が 2, 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う。	○	1, ほぼ全ての利用者が 2, 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う。	○	1, ほぼ全ての家族等が 2, 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどいない

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏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。	実施出来ている	理念は、全スタッフの公募により、本社が決定したもので「介護理念」「介護方針」および「介護十訓」から成っています。各フロアに掲示し、職員は毎朝引継ぎ時にこれを唱和しています。介護十訓には「地域に愛される存在となる」ことが明記されています。	
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。	地域のイベントには積極的に参加している。	「南鴨宮2丁目自治会」に加入しています。利用者と職員は地域の祭りに参加し、前を通る神輿を見物しています。また豆まきの行事にも参加しています。散歩の際などには近隣とも挨拶を交わしています。ボランティアの受け入れについて登録を最近しています。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている。	地域のイベントには積極的に参加している。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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。	頻繁に意見は交わされておりご家族や地域とのコミュニケーションは取れている。	運営推進会議には家主、自治会長、地域包括支援センターの職員、家族代表などが参加し、2ヶ月に1回開催しています。家族は毎回5名から8名ほど出席しており、積極的に発言しています。	入居契約書には、運営推進会議に関して、入居者を構成員としていますが、現在のところ参加がありません。今後、運営推進会議に、入居者の出席も期待されます。
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。	現状要件がある時のみ連絡を取っている状態である。	市の介護保険課には更新申請の時などに訪問して、現状報告をしています。市のケースワーカーが、時々現状確認のため来訪しています。市グループホーム連絡会にも参加しており、市内の他のグループホームとも情報交換を行っています。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	当事業所では身体拘束は禁止である。	厚生労働省が規定する「身体拘束の対象となる具体的な行為11項目」について、管理者は常々職員に説明して順守を義務づけています。玄関は安全のために施錠していますが、出かけた意思表示が見られた場合には、付き添って外出するようにしています。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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。	当事業所では虐待は禁止である。言葉づかい等も精神的虐待に繋がる恐れがあると判断したときには必ず注意指導を行っている。		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している。	認知症の方への尊厳の保持とはどういうことであるか個人情報保護、や法令遵守の観点より話し合いを行っている。計画的な研修の実施予定。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、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。	契約締結前に重要事項の説明を必ず行い、ご理解ご納得頂いたうえで契約締結を行っている。		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並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。	利用者様やご家族様からご意見があった際には職員に周知徹底行い、実施している。外部へ表せる機会には個人情報に関わらないものであれば事業所発行の新聞等でお知らせしている。	利用者と家族の意見を尊重し、日常の介護に生かすように心がけています。家族の訪問はほぼ毎日あり、運営推進会議には毎回家族が参加して、意見交換をしています。法人は毎年家族に対して、満足度に関するアンケート調査を行い、結果を公表しています。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている。	全体会議において、職員は改善案などがあれば積極的に提案してくれている。その場で話し合い、結論を出している。	各階で行うフロア会議、および1、2階合同で行う全体会議をそれぞれ月に1回実施しています。会議で職員は自由に意見を発表する機会があり、提案やアイデアについては検討し、できるだけ実施するように心がけています。	
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。	定期的な面談を実施し、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備を行っている。		
13		○職員を育てる取組み 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。	法人内でも研修制度を設け積極的に研修の機会を作っている。内部研修も行っている。新任職員にはOJTを付けている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、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組みをしている。	小田原市グループホーム連絡会に所属し連携を深めている。		
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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。	SG10というシステムにより、コミュニケーションを密にとり、状況の把握、不安感の軽減を行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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。	ご家族見学の段階から要望や不安な点等聞き取りを行い、丁寧に説明、提案を行っている。SG10というシステムにてご家族、ご利用者様とのコミュニケーションを大切にしている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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。	見学対応の際や契約前の面談等で出来る限り背景や事情をお聞きしてご本人やご家族が気づいていないニーズの把握を行っている。		
18		○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置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている。	あくまでもお客様であるというスタンスは崩さずに人対人として互いに尊重した関係を築くよう努めている。		
19		○本人と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置かず、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。	あくまでもお客様であるというスタンスは崩さずに共に支援者として協力しご本人を支えるよう努めている。		
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないう、支援に努めている。	面会は積極的に受け入れている	利用者の知人や友人が時々訪ねて来ており、施設としても歓迎しています。家族が付き添って、馴染みの美容院に行く利用者もいます。地元の商店への買い物に職員が同行したり、散歩がてら近くにある図書館に行くこともあります。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。	利用者様同士で諍いがあったりした際には傾聴したり席替えをするなどして対処している。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている。	ご家族やご本人の意向を大切にし、医療機関や美容院など継続し通っている方もいる。		
Ⅲ その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している。	放任にならない範囲で本人様の自主性を重んじてケアに努めている。	日々の中でコミュニケーションをとることで、利用者の思いや意向を具体的に把握するように努めています。フロア会議及び全体会議では、個々の職員が把握している各利用者の希望や意向について話し合い、情報の共有を心がけています。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている。	アセスメントを参照し職員間で情報共有しケアにあたっている。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている。	日々心身状態は変わっていく為、毎日の見守りはもちろんの事訪問診療、歯科、看護等取り入れ連携してケアにあたっている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している。	ご家族、訪問診療や歯科、看護師、美容師等あらゆる関係者からの情報は即座に現場に反映するよう情報共有を行っている。	介護計画書は6ヶ月ごとに更新しています。担当者は作成の都度、本人と家族の意向を確認し、職員、訪問診療の医師、看護師などの意見を聞き、介護日誌などの書類を参考にして作成しています。モニタリングは毎月実施して次の計画作成の資料としています。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている。	毎日個別の記録は行っており、特筆すべき事項は申し送りノートを使い即座に現場に反映している。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	身寄りのない生活保護の方の受け入れや、個性を認識し、柔軟に対応している。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	近所の図書館を利用したり、初詣、どんど焼きなどにも参加している。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 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。	定期的な受診に出かけられている利用者様もおり、適切な医療が受けられるよう努めている。	契約時、本人・家族の希望でかかりつけ医を決めています。通院は家族か職員が同行し、医師の診療意見書により情報の共有を図っています。週1回看護師が来訪し、バイタルチェックなどを行うとともに、緊急時に備え24時間のケアコール体制をとっています。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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。	訪問看護師には定期的に来てもらい都度利用者様の様子を伝え、報告相談を行っている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、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。又は、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。	主治医に対し診療情報提供書を依頼し、入院時には日常生活動作が分かるようなものを渡している。		
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる。	事前に看取りについて文書と口頭にて説明を行いご家族より署名捺印頂いている。	契約時、重度化や終末期の事業所の対応について説明しています。状況の変化により、早い段階から家族の意向を確認し、家族・職員・主治医・看護師と連携を図りながら、対応方針の共有を図っています。職員間で振り返りを行い、次の支援に繋げています。	
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	今後の研修を行っていく。		
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている。	年2回の避難訓練を行い災害などに備えている。食料の備蓄有。	年2回、利用者・職員が参加し、消火・避難・通報訓練を行っています。職員は役割の担当を決め、速やかに避難誘導できるよう努めています。火災報知機・スプリンクラー・排煙装置の設備があります。食料・飲料水は非常食チェック表で管理されています。	本年度は避難訓練がまだ1回しか行われていません。本年度中の開催と、消防職員の立ち会いのもと避難訓練が行われるよう期待されます。

自己評価	外部評価	項目	自己評価		外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容	
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援						
36	14	○一人ひとりの人格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。	接遇には特に気を付け利用者様の尊厳を守るよう努めている。プライバシーについても同様である。	起床時間など利用者の生活スタイルに合わせ、利用者本位のケアを心がけています。会話や言葉掛けに注意し、利用者の尊厳を守ることを大切にしています。「認知症高齢者への理解とチームケア」についての勉強会を開催し、職員間で共有しています。		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている。	基本的に問いかけの接遇を行っている。口腔ケアや排泄のお誘いでも～に行きませんか？～してもよろしいですか？といった聞き方をしている。			
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している。	職員ベースではなく利用者様本位でケアを行っている。			
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している。	洋服については基本のご家族様が持って来て下さったものを使用している。もちろんその日着る洋服は都度ご本人に選んで頂く様心掛けている。			
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている。	利用者様の身体・精神状況によるが可能な方には食事の盛り付けや食器拭き等軽作業と一緒に頂いている。またおやつ作りなどにも参加可能な方は参加して頂いている。	食材業者から届いた新鮮な食材を使い、当日の調理担当者が利用者の希望を入れながら、調理しています。利用者は配膳や盛り付け、片付けなどの手伝いやおやつ作りなど、できる事を手伝っています。行事食や誕生会も取り入れています。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている。	水分量を毎日計測し脱水にならないように対策をしている。またお茶が苦手な方には別のものを提供するなど工夫をしている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、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。	可能な方には自立にて口腔ケアを行って頂いている。そうでない方には必ず職員が付添い、口腔ケアを行っている。		
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている。	利用者様の身体・精神状況を考慮し運営推進会議にてご家族へ報告・相談をしながら利用者様本人の希望を踏まえ支援を行っている。	排泄チェック表を使用し、一人ひとりの生活習慣を踏まえ、排泄の自立に向けた支援をしています。日中はおむつの使用を控え、身体能力に応じた介助をしながら、トイレへ誘導しています。トイレのスペースは広く、使いやすくなっています。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる。	便の有無を毎日確認し便の無かった日数に応じて対策を個々に行っている。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている。	入浴の時間帯は決まっており14:30～16:30の間に入浴して頂いております。日にちや順番をずらすなど配慮を行っている。	週2回の入浴を楽しんでいます。入浴時間は決められていますが、できるだけ本人のペースに合わせるよう配慮しています。入浴をいやがる場合は、職員を替えて声掛けをしたり、足浴や清拭で清潔を保つよう努めています。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
46		○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。	利用者様の希望に応じてお昼寝などして頂いているが昼夜逆転にならないように注意を促しつつ行っている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている。	薬については個別に薬分けを行い、薬事情報も整理しております。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている。	きっちりとして線引きで役割を決めてはいるが、ある程度決めて役割分担をしている。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。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。	毎朝の散歩は職員付添にて行っている。その他の外出はご家族様付添にて行っている。	天気の良い日は毎日散歩をしています。歩行困難な利用者も車いすです外出を楽しんでいます。利用者の希望で、近くの図書館や散髪に出かけることもあります。職員が同行できない外出は家族の協力を得て、本人の意向に沿うよう支援しています。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	基本的にはお金は所持しない方向で運営しております。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	基本的には間に職員が入る形になります。一部携帯電話を所持している利用者様もいらっしゃいますがその方については本人にお任せしております。		
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている。	毎日掃除を行い、気持ち良く過ごせる様努めております。	広く明るいリビングにはテレビやテーブルが置かれ、歌や体操などレクリエーションを楽しんでいます。畳のスペースにソファを配置し、休むこともできます。室温・湿度・換気に配慮し、毎日清掃をして気持ちよく過ごせるよう努めています。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所 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。	食堂で集まって会話したりレクリエーションを提供したりしております。		
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	基本的には本人とご家族様の意向で決定している。ただし、危険物の持ち込みや所持は禁止している。	ベッド・エアコン・カーテン・クローゼット・洗面台が備え付けられています。テレビ・タンス・冷蔵庫・観葉植物など馴染みの品々を持ち込み、利用者が配置を決め、居心地良く過ごせるよう配慮しています。清掃は週2回利用者と共にしています。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「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。	廊下やトイレには手すりが備え付けてあり安全に歩行できるよう配慮されている。車いすの方も安全に移動できる広さを確保しております。		

事業所名	イリーゼグループホーム小田原鴨宮
ユニット名	2ユニット

V アウトカム項目	
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる。 (参考項目：23, 24, 25)	○ 1, ほぼ全ての利用者の
	2, 利用者の2/3くらいの
	3. 利用者の1/3くらいの
	4. ほとんど掴んでいない
57 利用者と職員が一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○ 1, 毎日ある
	2, 数日に1回程度ある
	3. たまにある
	4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	1, ほぼ全ての利用者が
	○ 2, 利用者の2/3くらいが
	3. 利用者の1/3くらいが
	4. ほとんどいない
59 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：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
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。 (参考項目：49)	1, ほぼ全ての利用者が
	2, 利用者の2/3くらいが
	3. 利用者の1/3くらいが
	○ 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている。 (参考項目：30, 31)	○ 1, ほぼ全ての利用者が
	2, 利用者の2/3くらいが
	3. 利用者の1/3くらいが
	4. ほとんどいない
62 利用者は、その時々々の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

63 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています。 (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
64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている。 (参考項目：9, 10, 19)	1, ほぼ毎日のように
	2, 数日に1回程度ある
	○ 3. たまに
	4. ほとんどない
65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながり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
66 職員は、生き活きと働いている。 (参考項目：11, 12)	○ 1, ほぼ全ての職員が
	2, 職員の2/3くらいが
	3. 職員の1/3くらいが
	4. ほとんどいない
67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う。	○ 1, ほぼ全ての利用者が
	2, 利用者の2/3くらいが
	3. 利用者の1/3くらいが
	4. ほとんどいない
68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う。	○ 1, ほぼ全ての家族等が
	2, 家族等の2/3くらいが
	3. 家族等の1/3くらいが
	4. ほとんどいない

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏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。	実施出来ている		
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。	地域のイベントには積極的に参加している。		
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。	地域のイベントには積極的に参加している。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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。	頻繁に意見は交わされておりご家族や地域とのコミュニケーションは取れている。		
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取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。	現状要件がある時のみ連絡を取っている状態である。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	当事業所では身体拘束は禁止である。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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。	当事業所では虐待は禁止である。言葉づかい等も精神的虐待に繋がる恐れがあると判断したときには必ず注意指導を行っている。		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している。	認知症の方への尊厳の保持とはどういうことであるか個人情報保護、や法令遵守の観点より話し合いを行っている。計画的な研修の実施予定。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、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。	契約締結前に重要事項の説明を必ず行い、ご理解ご納得頂いたうえで契約締結を行っている。		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並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。	利用者様やご家族様からご意見があった際には職員に周知徹底行い、実施している。外部へ表せる機会には個人情報に関わらないものであれば事業所発行の新聞等でお知らせしている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている。	全体会議において、職員は改善案などがあれば積極的に提案してくれている。その場で話し合い、結論を出している。		
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。	定期的な面談を実施し、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備を行っている。		
13		○職員を育てる取組み 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。	法人内でも研修制度を設け積極的に研修の機会を作っている。内部研修も行っている。新任職員にはOJTを付けている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、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組みをしている。	小田原市グループホーム連絡会に所属し連携を深めている。		
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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。	SG10というシステムにより、コミュニケーションを密にとり、状況の把握、不安感の軽減を行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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。	ご家族見学の段階から要望や不安な点等聞き取りを行い、丁寧に説明、提案を行っている。SG10というシステムにてご家族、ご利用者様とのコミュニケーションを大切にしている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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。	見学対応の際や契約前の面談等で出来る限り背景や事情をお聞きしてご本人やご家族が気づいていないニーズの把握を行っている。		
18		○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置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている。	あくまでもお客様であるというスタンスは崩さずに人対人として互いに尊重した関係を築くよう努めている。		
19		○本人と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置かず、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。	あくまでもお客様であるというスタンスは崩さずに共に支援者として協力しご本人を支えるよう努めている。		
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている。	面会は積極的に受け入れている		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。	利用者様同士で諍いがあったりした際には傾聴したり席替えをするなどして対処している。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係を大切にしながら、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。	ご家族やご本人の意向を大切にし、医療機関や美容院など継続し通っている方もいる。		
Ⅲ その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している。	放任にならない範囲で本人様の自主性を重んじてケアに努めている。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている。	アセスメントを参照し職員間で情報共有しケアにあたっている。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている。	日々心身状態は変わっていく為、毎日の見守りはもちろんの事訪問診療、歯科、看護等取り入れ連携してケアにあたっている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している。	ご家族、訪問診療や歯科、看護師、美容師等あらゆる関係者からの情報は即座に現場に反映するよう情報共有を行っている。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている。	毎日個別の記録は行っており、特筆すべき事項は申し送りノートを使い即座に現場に反映している。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	身寄りのない生活保護の方の受け入れや、個性を認識し、柔軟に対応している。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	近所の図書館を利用したり、初詣、どんど焼きなどにも参加している。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 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。	定期的な受診に出かけられている利用者様もおり、適切な医療が受けられるよう努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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。	訪問看護師には定期的に来てもらい都度利用者様の様子を伝え、報告相談を行っている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、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。又は、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。	主治医に対し診療情報提供書を依頼し、入院時には日常生活動作が分かるようなものを渡している。		
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる。	事前に看取りについて文書と口頭にて説明を行いご家族より署名捺印頂いている。		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	今後の研修を行っていく。		
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている。	年2回の避難訓練を行い災害などに備えている。食料の備蓄有。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	○一人ひとりの人格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。	接遇には特に気を付け利用者様の尊厳を守るよう努めている。プライバシーについても同様である。		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている。	基本的に問いかかけの接遇を行っている。口腔ケアや排泄のお誘いでも～に行きませんか？～してもよろしいですか？といった聞き方をしている。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している。	職員ベースではなく利用者様本位でケアを行っている。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している。	洋服については基本のご家族様が持って来て下さったものを使用している。もちろんその日着る洋服は都度ご本人に選んで頂く様心掛けている。		
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている。	利用者様の身体・精神状況によるが可能な方には食事の盛り付けや食器拭き等軽作業と一緒にさせて頂いている。またおやつ作りなどにも参加可能な方は参加して頂いている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている。	水分量を毎日計測し脱水にならないように対策をしている。またお茶が苦手な方には別のものを提供するなど工夫をしている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、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。	可能な方には自立にて口腔ケアを行って頂いている。そうでない方には必ず職員が付添い、口腔ケアを行っている。		
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている。	利用者様の身体・精神状況を考慮し運営推進会議にてご家族へ報告・相談をしながら利用者様本人の希望を踏まえ支援を行っている。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる。	便の有無を毎日確認し便の無かった日数に応じて対策を個々に行っている。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々に応じた入浴の支援をしている。	入浴の時間帯は決まっており14:30～16:30の間に入浴して頂いております。日にちや順番をずらすなど配慮を行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
46		○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。	利用者様の希望に応じてお昼寝などして頂いているが昼夜逆転にならないように注意を促しつつ行っている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている。	薬については個別に薬分けを行い、薬事情報も整理しております。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている。	きっちりとして線引きで役割を決めてはいるが、ある程度決めて役割分担をしている。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。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。	毎朝の散歩は職員付添にて行っている。その他の外出はご家族様付添にて行っている。		
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	基本的にはお金は所持しない方向で運営しております。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	基本的には間に職員が入る形になります。一部携帯電話を所持している利用者様もいらっしゃいますがその方については本人にお任せしております。		
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている。	毎日掃除を行い、気持ち良く過ごせる様努めております。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所 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。	食堂で集まって会話したりレクリエーションを提供したりしております。		
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	基本的には本人とご家族様の意向で決定している。ただし、危険物の持ち込みや所持は禁止している。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「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。	廊下やトイレには手すりが備え付けてあり安全に歩行できるよう配慮されている。車いすの方も安全に移動できる広さを確保しております。		

平成27年度

目標達成計画

事業所名 イリーゼグループホーム小田原鴨宮

作成日： 平成28年 6月18日

優先順位	項目番号	現状における問題点、課題	目標	目標達成に向けた具体的な取り組み内容	目標達成に要する期間
1		ご家族アンケートにおいて職員の異動の報告、ケアプランの説明をしているかという部分において満足度が不十分であると思われる。	職員の異動に関してはひとまず落ち着いた感がある。ケアプランの説明については不十分な為今後の課題と認識している。	ご家族来訪時に入居者様の様子を伝えると共にケアプランの内容についても話すようにする。	6ヶ月
2		ご家族アンケートにおいて入居者様の表情が生き生きとしているかという部分で満足度が不十分であった。	職員の配置については今後多少余裕が出てくると思われる為、レクリエーション、特に外出レクやイベント事に注力していく。	レクリエーション委員を配置し毎月企画して外出レク等を行っていく。またボランティアも依頼をしていき積極的に外部からの参加も受け入れる。	6ヶ月
3					ヶ月
4					ヶ月
5					ヶ月