

自己評価票

地域密着型サービス自己評価項目

(評価項目の構成)

.理念に基づく運営

1. 理念の共有
2. 地域との支えあい
3. 理念を实践するための制度の理解と活用
4. 理念を实践するための体制
5. 人材の育成と支援

.安心と信頼に向けた関係づくりと支援

1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援

.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント

1. 一人ひとりの把握
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し
3. 多機能性を活かした柔軟な支援
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働

.その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

1. その人らしい暮らしの支援
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり

.サービスの成果に関する項目

【記入方法】

複数のユニットを持つ認知症対応型共同生活介護事業所の場合、各ユニットごと管理者が介護職員と協議の上記入してください。

次の項目は、小規模多機能居宅介護事業所のみ記入してください。

項目番号23 初期に築く本人との信頼関係

項目番号24 初期に築く家族との信頼関係

項目番号25 初期対応の見極めと支援

項目番号26 馴染みながらのサービス利用

項目番号39 事業所の多機能性を活かした支援

次の項目は、認知症対応型共同生活介護事業所のみ記入してください。

項目番号53 身だしなみやおしゃれの支援

項目番号59 役割、楽しみごと、気晴らしの支援

項目番号60 お金の所持や使うことの支援

項目番号61 日常的な外出支援

項目番号62 普段行けない場所への外出支援

項目番号63 電話や手紙の支援

項目番号64 家族や馴染みの人の訪問

【用語について】

管理者 = 指定事業者としての届出上の管理者とする。「管理者」には、管理者不在の場合にこれを補佐する者を含む。

職員 = 「職員」には、管理者及び非常勤職員を含む。

事業所名 グループホーム「サンファミリー」

(ユニット名) _____

記入者(管理者)
氏名 佐川 友恵

評価完了日 平成19年 7月 31日

自己評価票

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組んでいきたい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
.理念に基づく運営			
1.理念と共有			
1	地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	「急がせず、笑顔の絶えない温かな家」造りを目指し3年。これからは我が家ばかりでなく、地域みなさんと協力して「もっと温かい家」「温かな地域づくり」に取り組んでいくところである。運営推進会議を通して、地域との絆を強くして相互に協力しあえよう努めている。	地域の一員としてのグループホームの役割を、職員全体で考え、事業所と地域の関係性強化を目指した理念を作っている。
2	理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	日々のケアの部分でも、理念を意識しながら取り組んでいるか振り返るように心がけている。折に触れては理念について話し合う機会を設け、意識付けしている。	職員は皆、理念について知っており、管理者は職員が利用者へのケアについて振り返るときや検討会の時などに理念にふれ、確認しあうようにしている。
3	家族や地域への理念の浸透 事業所は、利用者が地域の中で暮らし続けることを大切にしたい理念を、家族や地域の人々に理解してもらえるよう取り組んでいる	ご家族へは、面会時や折に触れて、理念について繰り返し伝えている。地域に対しては、運営推進会議や回覧板、ホームパンフレットなどを配って伝えている。	運営推進会議での内容を回覧板に載せていただいております、その都度理念、役割について伝えている。
2.地域との支えあい			
4	隣近所とのつきあい 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらえるような日常的なつきあいができるように努めている	散歩や買い物、行事への参加で、近隣の方と挨拶を交わしたりしている。	まだ近隣の方が遊びに来ることは少なく、こちらから積極的に行くことが必要と感じている。
5	地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	地域の祭り、運動会、文化祭などへ利用者とともに参加するように努めている。	地域の学校や幼稚園などとのふれあい会や運動会や学習発表会への招待など、行事へは積極的に参加している。

項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組んでいきたい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
6 事業所の力を活かした地域貢献 利用者への支援を基盤に、事業所や職員の状況や力に応じて、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる	管理者は認知症キャラバンメイトとしても活動しており、認知症ケアの啓発に努めている。また、人材育成の貢献として実習生やボランティアの受け入れも積極的に行っている。		地域の方からの認知症の相談を受けたり、地域の会合で認知症について話をしたりホームでの実践をなしたりしている。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用			
7 評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、自己評価に取り組んでいる。また、外部評価の結果をふまえ、改善計画を作成し、取り組んでいる。		自己評価を全員で行い、サービスの質向上に努めている。評価結果について全職員で話し合う機会を設け、取り組みやすいものから改善計画を立て、具体策の検討を行っている。
8 運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議では、それぞれの立場から率直な意見を出していただき、サービスの質の向上につなげている。		まだ、開催回数が少ないが、その分新鮮な意見が出されはっと気づかされることも多い。ただ会議を開催するのではなく、会議に連続性、継続性を持って一つ一つ積み上げていくように努めている。
9 市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	いわき市に対して、評価結果を提出する際に現状について話をしたり、介護相談員派遣事業やキャラバンメイト事業の担当者などに、積極的に事業所の実体や考え方を説明している。		担当者とはなす機会はなかなか無いが、事業所の考えや実情が少しずつでもわかってもらえるのではないかと思い、地域包括支援センターや他事業の担当者などに伝えている。
10 権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域権利擁護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、必要な人にはそれらを活用できるように支援している	成年後見制度や権利擁護について勉強会を開き会を深めるようにしている。実際に成年後見制度を利用されている方もおり、身近なこととして職員も取り組んでくれている。		まだ勉強不足なところが多く、相談されたときにきちんと答えられるかどうか不安である。積極的に研修会などへ参加し、必要な方へアドバイス、支援ができるようにしていきたい。
11 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	高齢者虐待防止法に関する勉強会を行い、全職員への理解と遵守に向けて取り組んでいる。		職員一丸となって虐待の徹底防止に努めている。虐待行為を発見した場合の対応方法についてきちんと決めていないので、整備が必要。

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
4. 理念を実践するための体制			
12	<p>契約に関する説明と納得</p> <p>契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている</p>	<p>契約時には、管理者から契約解除となる条件などを具体的な例を出して説明したり、不安点などについて時間をかけて話をしている。起こりうるリスクや、利用料、看取りなどについては、詳しく説明し、ご理解いただくようにしている。</p>	<p>契約時には、ケアに関する考え方や取り組み、対応可能な範囲についての説明を行っている。利用者の状況変化により契約解除に至る場合、ご家族と対応方針について相談している。</p>
13	<p>運営に関する利用者意見の反映</p> <p>利用者が意見、不満、苦情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</p>	<p>相談、苦情の窓口を決めているほか、玄関先へのご意見箱の設置するほか、積極的に話を伺うように努力している。</p>	<p>利用者の言葉や態度からその思いを察する努力をしている。ご家族との対話の日を作って積極的にご意見などを伺っていきたい。また、いわき市介護相談員の派遣を要請しているところである。</p>
14	<p>家族等への報告</p> <p>事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている</p>	<p>毎月1度、利用者の様子（健康、日頃の様子、連絡事項など）を記載した手紙を写真とともに郵送している。</p>	<p>暮らしぶりやエピソードなどを手紙や写真などで伝えている。金銭出納については、自己管理されている方については金銭出納帳を作って一緒に確認、ご家族へそのコピーを送っている。また、今後は広報誌を手作りし、ホーム全体でどのようなことがあったかも知らせていく予定である。</p>
15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>家族等が意見、不満、苦情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</p>	<p>相談、苦情の窓口を決めているほか、玄関先へのご意見箱の設置、はがきでのご意見伺い、面会時や電話時に話を伺うように努力している。また、何でもいってもらえる雰囲気作りに留意し、面会時などはご家族と本人だけでなく、ご家族と職員がお茶のみなどをできるようにしている。</p>	<p>ご家族との対話の日を作って積極的にご意見などを伺っていきたい。</p>
16	<p>運営に関する職員意見の反映</p> <p>運営者や管理者は、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</p>	<p>管理者は、毎月1回のミーティングで意見を聞くほか、日頃からコミュニケーションを図り、ケアに関すること以外も相談できる関係を築いているが、不満や苦情は言いにくい部分もあり把握し切れていない。</p>	<p>日頃からコミュニケーションを図り、問いかけたり、聞き出したりするようにする。また、個人面談も必要と感じている。</p>
17	<p>柔軟な対応に向けた勤務調整</p> <p>利用者や家族の状況の変化、要望に柔軟な対応ができるよう、必要な時間帯に職員を確保するための話し合いや勤務の調整に努めている</p>	<p>管理者は平日の日勤にいるようにし、利用者の状況に応じた対応ができるようにしている。また、余裕を持った人員を確保し、職員の急病時などにも対応可能である。</p>	<p>利用者の状態やペースにあわせたローテーションをくみ、柔軟に調整、対応している。</p>

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組んでいきたい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
18 職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	職員の異動、離職は最小限にとどめるようにしている。		顔なじみの職員によるケアを継続できるよう、やむを得ない異動や離職の場合は、人数は1人、引継期間を少なくとも3週間はとるようにする。
5.人材の育成と支援			
19 職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、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	事業所外で開催される研修には、全職員が講習できるように配慮している。また、毎月1回以上開催するミーティングの中での勉強会、研修報告を行っている。		昨年度は研修受講が少なかったため、今年度は、順次受講できるように配慮していきたい。
20 同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、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	県グループホーム連絡協議会に加盟し、他グループホームの管理者と情報交換の場を持っている。		他事業所と相互に管理者による研修会、職員同士の交流会（管理者抜き）を計画している。
21 職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる	日常から相談したり世間話をするなど、ストレス解消や気分転換を図っている。また、職員同士で食事会をするなど、気持ちのリフレッシュにしている。		職員が、心おきなく休憩できる場所の確保、職員同士の人間関係にもっと留意していきたい。
22 向上心を持って働き続けるための取り組み 運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている	運営者は頻繁にホームへ足を運び入居者の様子や職員の話聞いてくれる。また、管理者も職員の悩みや不安を相談している。資格取得や研修の受講に関して支援してくれる。		健康診断の実施、就業規則が整備されており、守られている。職員の希望の休みが取れるよう、配慮している。

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組んでいきたい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
安心と信頼に向けた関係づくりと支援			
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応(小規模多機能居宅介護事業所のみ記入)			
23	<p>初期に築く本人との信頼関係</p> <p>相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている(小規模多機能居宅介護)</p>		
24	<p>初期に築く家族との信頼関係</p> <p>相談から利用に至るまでに家族等が困っていること、不安なこと、求めていること等をよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている(小規模多機能居宅介護)</p>		
25	<p>初期対応の見極めと支援</p> <p>相談を受けた時に、本人と家族が「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(小規模多機能居宅介護)</p>		
26	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>本人が安心して、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している(小規模多機能居宅介)</p>		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援			
27	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>本人の思いを知るようにつとめ、暮らしの中で喜怒哀楽を分かち合い、ともに支える関係づくりに留意している。また、そういった場面が多くもてるように工夫や声かけに配慮している。</p>	<p>支援する側、される側でなく、介護パートナーとしてお互い協働しながら和やかな暖かい生活を送れるように努力していく。</p>

項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組んでいきたい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
28 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、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	利用者の様子や職員の思いをきめ細かく伝えることで、家族と職員の思いが重なり、本人を支えていくための協力関係が気づけることが多くなってきている。		職員が利用者の様子や思い、日々の状態を写真とともに手紙にして送っている。
29 本人と家族のよりよい関係に向けた支援 これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係が築いていけるように支援している	家族や本人の状況を見極めながら外出や外泊を進めたり、行事に家族を誘ったりしながら良い関係づくりにつとめている。		手紙や電話、面会時などにご本人の素敵なところ（家族が喜ばれること）をお伝えしている。またご本人にも、ご家族のすばらしいところをはなしている。なかなか面会に来られない方には管理者からの手紙や電話で、細かに現状をお伝えし、面会をお願いしている。
30 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	昔から利用している美容室、良く通った店へ行ったり、友人との電話や手紙のやりとりがスムーズに行えるように支援している。		行きつけの美容室、店での買い物、友人との外出が長く続けられるように支援していきたい。
31 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、支え合えるように努めている	食事やお茶の時間などに会話がスムーズに進むよう、職員も一緒にお茶を楽しみ多くの会話を持つことで、利用者同士がうまく関わり合うようにつとめている。		利用者同士の関係性を職員全員が共有できるように情報連携している。心身状態やそのときの気分で日々変化することがあるので、注意深く見守るようにしている。
32 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、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている	サービスの利用が終了された方、ご家族からの相談に乗り、気軽のよっていただける、継続的なつきあいができるように心がけている。		他事業所に移られた方、入院された方へ面会に行ったり、相談に乗ったりしている。

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組んでいきたい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント			
1.一人ひとりの把握			
33 思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	常に入居者の表情や言葉から、今どうしたいのかアプローチすることで、利用者の意向、希望の把握につとめている。本人のニーズと職員、家族の希望、気になっていることを毎月聞き取り、アセスメントしている。		家族からの希望や以降を今まで以上に聞き出したり、はなしてもらえ関係づくりに力を入れていきたい。
34 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	利用者の自宅へ訪問し、生活歴や生活環境、近所の方とのつきあいなどについて聞き取りしたものをカルテに入れ、職員全員が把握できるようにしている。		本人、家族友人などからの話の中から利用中にわかったことなどは随時書き込んで、少しずつ把握していく。
35 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、有する力等の現状を総合的に把握するように努めている	時間を追って記録することで、一日の過ごし方や生活が把握できるようになっている。職員が支援することでできることを把握し、他職員にも申し送りし、残存能力を生かせるようにしている。		職員が支援、サポートすればできることはたくさんあるので、一緒に取り組むことでできる力に注目していきたい
2.本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し			
36 チームでつくる利用者本位の介護計画 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た介護計画を作成している	毎月ニーズ調査票に、利用者およびご家族の希望を伺ったものをアセスメント、モニタリングに生かしている。また、ご家族からの手紙などもケアプランの作成に生かしている。		利用者が自分らしく暮らせるよう、本人やご家族の要望を聞き、今後も職員全体で意見交換、モニタリング、カンファレンスをやっていきたい。
37 現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	変化が生じた場合はその状態に応じたケアプランを作成している。毎月一度は利用者およびご家族のニーズ把握、ご本人の状況、ケアプランの実施状況等を照らし合わせ、プランの見直しをしている。		安定されているような方でも、小さな気づきを漏らすことなく、臨機応変にケアプランの変更ができるようにしていきたい。

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組んでいきたい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
38 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、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	個別記録のほか、申し送りノートを活用して日々の情報を職員全員が把握できるようにしている。職員は業務前には必ず確認サインしている。		個別記録は、職員によって記録になっている場合があるため、情報の共有化の意識と、具体的な記録への意識付けが今後必要。
3. 多機能性を活かした柔軟な支援(小規模多機能居宅介護事業所のみ記入)			
39 事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている(小規模多機能居宅介護)	/	/	/
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働			
40 地域資源との協働 本人の意向や必要性に応じて、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と協力しながら支援している	夏祭り、広報などに於いてボランティアを募集するほか、随時ボランティアを受け入れられるようマニュアルを作成し、対応している。		公民館や、地域の学校とは相互に連絡を取り合って行事などの協力を行っているが、消防、警察との連携を密にしていきたい。
41 他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている	本人、家族の希望や必要性に応じて地域のケアマネジャーや他事業所の相談員などと連絡を取り合っている。		利用者の状態などに応じて、訪問理美容サービスを利用する事もある。
42 地域包括支援センターとの協働 本人の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働している	地域包括支援センターのセンター長および職員とは、相互に相談協力しあえる関係を築いており、現状などについて報告している。		運営推進会議を行うことで、今まで以上に関係が強化され、周辺情報や支援に関する情報交換、協力がスムーズにできるようになりつつある。

項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組んでいきたい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
43	<p>かかりつけ医の受診支援 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。</p>		<p>健康診断、定期受診以外は、状況に応じて同行をお 願いしており、契約時に説明し同意を得ている。ご 家族が同行できないときは、診断結果などの連絡を 細かにお伝えしている。協力医のほか、以前からの かかりつけ医での医療を受けられるようにしてい る。</p>
44	<p>認知症の専門医等の受診支援 専門医等認知症に詳しい医師と関 係を築きながら、職員が相談した り、利用者が認知症に関する診断や 治療を受けられるよう支援している</p>		<p>松村総合病院リエゾン科の専門医に相談、受診して いる。</p>
45			
46	<p>早期退院に向けた医療機関との協 働 利用者が入院した時に安心して過 ごせるよう、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連携 している。</p>		<p>入院に伴うダメージを極力防ぐためソーシャルワ ーカーや医師と綿密に連絡を取り合い話し合っ ている。場合によっては、通院ですむこともある。</p>
47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共 有 重度化した場合や終末期のあり方 について、できるだけ早い段階から 本人や家族等ならびにかかりつけ医 等と繰り返し話し合い、全員で方針 を共有している。</p>		<p>入居時は同意されても、実際に体調が悪くなっ たり、認知症が進行してくるとご家族の気持ちは不安 に揺れ動いている。本人、ご家族が安心して納得さ れるように、その都度話し合いを持っている。</p>
48	<p>重度化や終末期に向けたチームで の支援 重度や終末期の利用者が日々をよ り良く暮らせるために、事業所の 「できること・できないこと」を見 極め、かかりつけ医とともにチーム としての支援に取り組んでいる。あ るいは、今後の変化に備えて検討や 準備を行っている。</p>		<p>認知症が重度、身体介護が重度の方でも最後まで一 緒に過ごしたいと思っている職員も多く、病院で過 ごすよりもなじみの関係の中で過ごす方が本人、ご 家族も安心であろうと感じている。終末期の利用者 が安全に、安心して過ごせるよう、私たちの「でき ること、できないこと」について率直に検討して行 かねばならない。</p>

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組んでいきたい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
49	<p>住み替え時の協働によるダメージの防止 本人が自宅やグループホームから別の居所へ移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに努めている</p> <p>他事業所へ移られたときなど、日常の様子などについての情報交換を行い、ダメージを最小限にとどめるようつとめている。</p>		利用者本人が不安にならないよう、環境や支援の内容、注意点について情報提供し、細やかな連携につとめている。
<p>・その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</p> <p>1. その人らしい暮らしの支援</p> <p>(1) 一人ひとりの尊重</p>			
50	<p>プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない</p> <p>排泄介助の声かけは「散歩へ」と誘ったり、食事が食べづらい時はさりげなく取り分けたりしている。</p>		目立たずさりげない声かけや対応に配慮している。不安な言動がみられたときは、ほかの方に気づかれないよう散歩に誘ったり、職員が話を合わせるなどに努めている。
51	<p>利用者の希望の表出や自己決定の支援 本人が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援をしている</p> <p>飲み物や、菓子、ドレッシングなどそのものを見せて選んでいただく。また、買い物に行ったときなど、食べたいものを伺い、購入するなどしている。</p>		食事や買い物だけでなく、朝や外出時の着替えや化粧品などは利用者とは相談しながら決めるなど、複数の選択肢を提案して、自分で決める場面を作っている。
52	<p>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</p> <p>基本的な一日の流れはあるが、一人一人の体調やその日そのときの気持ちに配慮して、個別性のある支援を行っている。</p>		買い物や散歩、歌を歌ったり畑に行ったり、自室で休んだり・・・と、無理強いすることなく、その人の思いや状態に気をつけながら対応している。
(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援(53は、認知症対応型共同生活介護事業所のみ記入)			
53	<p>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、理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている(認知症対応型共同生活介護)</p> <p>朝や外出時のおしゃれは、利用者とは相談して服や口紅の色を決めている。また、マニキュアを希望される方には好みの色を選んでいただき、爪に施す手伝いをしている。なじみの理美容室で、カットや毛染めをしてもらえるよう、連携している。</p>		職員も節度ある自由な装いで、利用者とおしゃれを楽しんでいる。利用者も好みの色があると、「いいわねえ」と大変喜んでくださる。誕生日や行事の時は特におしゃれに力を入れている。

項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組んでいきたい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
54 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	好きな食べものやを取り入れたり、できるお手伝いをいただきながら一緒に買い物、食事作りを楽しんでいる。昔話をしながらの食事一連の作業は大切な活動の一つにしている。		メニューは管理栄養士にたててもらっているが、その日の材料や、利用者の気分や希望で随時変更している。職員と利用者が同じテーブルを囲んで楽しい食事ができるよう、うるさくない程度に音楽を流したり、会話をするなどに留意している。
55 本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのものを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している	日々のおやつ、行事や誕生日には旬のものや好みのものを取り入れている。基本的に酒とたばこは実施しないが、忘年会などで希望があればお酒は飲んでいる。		日常なお酒は希望者もないため実施していないが、今後も忘年会、誕生会、正月などにはやっていきたいと考えている。
56 気持ちよい排泄の支援 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、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している	排泄の時間をチェックし、時間を見計らって声をかけたり、安易なおむつ使用にならぬよう、随時見直している。		おむつを使用されていた方でも、排泄のパターンを把握してトイレへ誘い、パンツ使用にしたり、夜間のみおむつを使用するなどしている。
57 入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、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支援している	少なくとも一日おきに入浴できるようにしている。本人が希望する時間を確認し、検温、血圧測定を行って、安全に入浴できるようにしている。入浴時に皮膚状態や打撲後など無いか確認している。		希望に応じた時間に、安全に入浴できるよう援助している。歌を歌ったり、入浴剤を変えて、楽しいバスタイムに努めている。
58 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、安心して気持ちよく休息したり眠れるよう支援している	なるべく日中の活動を多くし、生活リズムを整えるようにしている。一人一人の体調や表情をみて、適度な休息がとれるよう努めている。廊下や玄関、外にもベンチを用意し、休憩がとれるようにしている。		戸外への散歩や体操、レクリエーション、畑仕事など、個々にあったスタイルで活動を促し、安眠や休息を支援していく。寝付けない方にはしばらく一緒に話をするなどして過ごし、眠くなったら布団に入ってもらするなどしている。
(3)その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援(認知症対応型共同生活介護事業所のみ記入)			
59 役割、楽しみごと、気晴らしの支援 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、楽しみごと、気晴らしの支援をしている(認知症対応型共同生活介護)	得意分野の仕事を依頼してやっていただき、感謝の言葉を伝えるようにしている。そのときの気分でやりたくないようなときは、職員やほかの方がやっているのを見てもらったり、無理強いはしていない。		芋がら、切り干し大根、餅つき、漬物、園芸や畑仕事、裁縫など、利用者の経験を発揮できるような場面を作っている。また、昔の話をされる利用者は生き生きとしているので、日常の会話を大事にしていきたい。

項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組んでいきたい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
60 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(認知症対応型共同生活介護)	自分で財布を持ち、管理されている方は、買い物や散髪などで支払っていただき、支払いの援助と、残金管理の小遣い帳記入の支援を行っている。		残金管理について見せてもらえない方もいるため、ご家族との話し合いで仕方なしとしている。お財布を持っていない方にもお金を持っていただき、外食や買い物を自分で支払う楽しみを支援していきたい。
61 日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、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している(認知症対応型共同生活介護)	天気や利用者の状態、気分に応じて、戸外へでて風を感じたり、花を楽しんだりしている。		今後も買い物やドライブ、外食や散歩など積極的に外出していく。
62 普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している(認知症対応型共同生活介護)	本人が行きたいと思うところへの外出については、勤務調整などしながら計画を立て、ご家族の協力も得ながら支援している。		観劇や温泉旅行などの希望がでており、実現に向けて検討中である。ご家族の協力も得て、是非実現したいと思う。
63 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(認知症対応型共同生活介護)	毎年、年賀状を出すための支援を行っている。希望に応じて日常的に電話ができるように公衆電話を設置し、電話をかける支援を行っている。公衆電話がホール近くにあるため、電話をかける時間を昼食後や夕食後など、他の利用者が少ないときにかけることを進めることもある。また、ホームの電話(子機)を利用してもらうこともある。		家族や友人への電話を行いやすいように、「しばらくかけてないのでは?」「良いことあったから知らせましょうか?」など職員から声かけを行うようにしている。
64 家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している(認知症対応型共同生活介護)	ご家族や友人が来られたときは、ゆっくり話せるように部屋へ案内し、お茶やコーヒー、菓子などでくつろいでいただけるようにしている。		面会時間は定めてはあるが、仕事帰りや時間のあるときにいつでもきていただけるよう、比較的柔軟に対応している。
(4)安心と安全を支える支援			
65 身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法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、身体拘束をしないケアに取り組んでいる	どんなことがあっても身体拘束は行わない、ということを基本にしている。全職員に拘束によって起こる弊害の方が恐ろしいことを勉強会を通して伝え、共有認識をはかっている。		点滴や転倒防止のためという理由での拘束を行わないために、代換策を検討している。たとえば、点滴時には必ず職員が付き添って手を握り安心してもらおうとか、ベッドを低くしたり薄いマットを敷いて転倒時のダメージを少なくしたり、家具の設置場所や移動介助を検討するなどしている。

項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
66	<p>鍵をかけないケアの実践</p> <p>運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる</p>		<p>一度「出ていってしまうから」という理由で玄関の鍵を閉められていたことがあった。なぜそれが良くないことなのかを、再度全職員に説明し、どうすればそうしなくて済むのかの代換策をきちんと話し合うことで基本認識をはかった。</p>
67	<p>利用者の安全確認</p> <p>職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している</p>		<p>日中は職員同士が違う角度から利用者を把握できるように配置し、お互いに目配せや声かけなどで全体の状況をさりげなく把握できるよう努めている。夜間はいつでも対応できるように目の届くところで記録作業や休憩をとり、24時間の安全に留意している。</p>
68	<p>注意の必要な物品の保管・管理</p> <p>注意の必要な物品を一律になくすのではなく、一人ひとりの状態に応じて、危険を防ぐ取り組みをしている</p>		<p>利用者の状態に応じて、「嚴重な管理が必要」「保管管理が必要」「利用時に注意が必要」などに分けて管理している。</p>
69	<p>事故防止のための取り組み</p> <p>転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐための知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる</p>		<p>万が一の事故が発生した場合には速やかに事故報告書を作成し、事故原因の把握と今後の予防対策について検討し、ご家族への説明と報告を行っている。</p>
70	<p>急変や事故発生時の備え</p> <p>利用者の急変や事故発生時に備え、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている</p>		<p>いわき地区グループホーム連絡協議会での救急救命講習等へ参加し、全職員が応急手当の対応ができるようにしていく。(11月予定)</p>
71	<p>災害対策</p> <p>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身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている</p>		<p>マニュアルを作成し、事業所独自にも定期的に避難訓練を行っていく。</p>

項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組んでいきたい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
72 リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にされた対応策を話し合っている	利用者が安心して安全な暮らしをして行くには危険が伴うことをご家族にきちんと説明し、納得を得ている。		現在の状態と、そこから起こりうるリスクについてご家族に説明している。起こりうる予測できることは未然に防ぐ努力を怠らないこと、一度やってしまった失敗は繰り返さないことも説明し、ご理解いただいている。
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援			
73 体調変化の早期発見と対応 一人ひとりの体調の変化や異変の発見に努め、気付いた際には速やかに情報を共有し、対応に結び付けている	普段の健康な状態を把握しており、常に顔色や様子に注意して小さな気づきを見落とさないように全職員に徹底している。		体調やわずかな変化でも、気づいたらすぐに管理者へ報告するようにしている。状況によっては速やかに医療受診につなげ、その状態について全職員間で共有して対応している。
74 服薬支援 職員は、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	現在内服、使用している薬についてファイルを作成し、職員が内容を把握、確認できるようにしている。服薬時は利用者の状態に応じて手渡すか口の中に入れ、きちんと服薬したか確認している。		薬の処方や用量が変更されたり、本人の状態変化が見られたときは、いつもより詳細に記録をとり、医師との連携をはかるようにしている。
75 便秘の予防と対応 職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる	毎朝の牛乳摂取や、食材の工夫、散歩や体操などの運動を取り入れることで自然な排便ができるよう取り組んでいる。		水分摂取量と運動には十分注意している。しかしながら排便が3日無い場合には下剤の投与を行い、排便を促しているほか、医師へ相談し、個々の状態に応じて漢方薬などを用いることもある。
76 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力に応じた支援をしている	毎食後の歯磨きの声かけをおこない、一人ひとりの口腔状態や力に応じて見守りや介助で清潔にしている。就寝前は義歯を預かり、義歯洗浄剤にて洗浄している。		口の中を他人にさわられる利用者の気持ちに配慮しながら、なるべく自分でブラッシングや義歯の着脱ができるように一人ひとりに応じた支援を行っている。
77 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	食事や水分量については毎食時に摂取量を確認し、職員が情報を共有している。管理栄養士による献立で、栄養バランスを確認している。献立が変わる場合も献立から大きくかけ離れないように注意し、全体的なバランスを見ている。		むせたり、飲み込みが悪くなったり、病気などで普通の食事がとれない利用者についても、工夫して食事が進むように支援している。

項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
78 感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している(インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等)	主な感染症に関する予防および対応策マニュアルを作成し、全職員が手荒いうがいの励行を始め、予防対策を行っている。		インフルエンザ予防接種や、ペーパータオルの使用、ソファやテーブル、いす、手すりなどの消毒を行っている。季節、地域の感染症に関する情報収集を行い、早期発見、早期対応に努めている。
79 食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	まな板、布巾、おしぼりは毎日漂白剤で消毒している。		野菜庫を設置し保管できるようにした。また、管理者は1日おきに冷蔵庫、冷凍庫の食材の残りを確認し、無駄なく使用するよう点検を行っている。
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり			
(1)居心地のよい環境づくり			
80 安心して出入りできる玄関まわりの工夫 利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている	玄関前にベンチやブランターを設置し、明るい雰囲気にした。また、手作りの表札を掲げ、少しでも施設的な雰囲気を和らげるように努めている。		玄関ホールにもベンチや観葉植物を設置し、人形や鞠などをディスプレイして明るい玄関先を演出している。玄関の自動ドアを手動に換え、施設的な雰囲気を和らげるよう努めている。
81 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)は、利用者にとって不快な音や光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	調理する音やにおい、お気に入りの音楽、ゆず湯やなべ料理など、五感や季節感を意識的に取り入れる工夫をしている。季節の花や行事の飾り付けなど、利用者と協同で行っている。		ホールや廊下が暗いため、照明には注意している。また、雰囲気作りに音楽をかけるときはうるさくならないように(会話のじゃまにならないよう)に留意している。
82 共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中には、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	廊下や玄関先にソファを設置し、ひとりになったり仲の良いもの同士がちょっと話をしたりするスペースとなっている。		食堂とホールの間に植物をおいてしきりにし、人の目を気にせずゆっくり食事ができたり、廊下のソファで過ごしているのが素通しにならないように配慮している。

項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
83	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		ご家族の写真や位牌など、大事なものを持ってきていただいているが、全員ではなく、さみしい居室もあるため、利用者と協同でその人らしい居室づくりに努めていきたい。
84	換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のよどみがないよう換気に努め、温度調節は、外気温と大きな差がないよう配慮し、利用者の状況に応じてこまめに行っている		居室ににおいがこもることがあり、窓の開放と消臭剤のほか、空気清浄機能の消臭器を併用。居室と廊下、トイレの温度差に注意して冷暖房を使用している。
(2)本人の力の発揮と安全を支える環境づくり			
85	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		物干しの高さは利用者に合わせて低めに設置している。玄関アプローチや非常口の段差は転倒のリスクが高いため、特に注意して見守り、状態に応じて移動介助を行っている。
86	わかる力を活かした環境づくり 一人ひとりのわかる力を活かして、混乱や失敗を防ぎ、自立して暮らせるように工夫している		小さな照明、窓に映った自分の姿などに勘違いされたり、テーブルクロスや名札が気になって混乱を招いていたため、不必要なものは撤去し、カーテンを設置したりその方の状態に応じて随時対応している。
87	建物の外周りや空間の活用 建物の外周りやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている		玄関先のベンチのところでお茶を飲んだり、物干場にもベンチを設置し休憩できるようにしている。駐車場が広く、畑も少し遠いところにあるため、運動がてらに散歩し、花や野菜を楽しむようにしている。

( 部分は外部評価との共通評価項目です)

. サービスの成果に関する項目		
項 目		取 り 組 み の 成 果 (該当する箇所を 印で囲むこと)
88	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	<input checked="" type="checkbox"/> ほぼ全ての利用者の <input type="checkbox"/> 利用者の2/3くらいの <input type="checkbox"/> 利用者の1/3くらいの <input type="checkbox"/> ほとんど掴んでいない その他()
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	<input checked="" type="checkbox"/> 毎日ある <input type="checkbox"/> 数日に1回程度ある <input type="checkbox"/> たまにある <input type="checkbox"/> ほとんどない その他()
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	<input checked="" type="checkbox"/> ほぼ全ての利用者が <input type="checkbox"/> 利用者の2/3くらいが <input type="checkbox"/> 利用者の1/3くらいが <input type="checkbox"/> ほとんどいない その他()
91	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	<input checked="" type="checkbox"/> ほぼ全ての利用者が <input type="checkbox"/> 利用者の2/3くらいが <input type="checkbox"/> 利用者の1/3くらいが <input type="checkbox"/> ほとんどいない その他()
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている	<input checked="" type="checkbox"/> ほぼ全ての利用者が <input type="checkbox"/> 利用者の2/3くらいが <input type="checkbox"/> 利用者の1/3くらいが <input type="checkbox"/> ほとんどいない その他()
93	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	<input checked="" type="checkbox"/> ほぼ全ての利用者が <input type="checkbox"/> 利用者の2/3くらいが <input type="checkbox"/> 利用者の1/3くらいが <input type="checkbox"/> ほとんどいない その他()
94	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	<input checked="" type="checkbox"/> ほぼ全ての利用者が <input type="checkbox"/> 利用者の2/3くらいが <input type="checkbox"/> 利用者の1/3くらいが <input type="checkbox"/> ほとんどいない その他()
95	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	<input checked="" type="checkbox"/> ほぼ全ての家族と <input type="checkbox"/> 家族の2/3くらいと <input type="checkbox"/> 家族の1/3くらいと <input type="checkbox"/> ほとんどできていない その他()
96	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	<input checked="" type="checkbox"/> ほぼ毎日のように <input type="checkbox"/> 数日に1回程度 <input type="checkbox"/> たまに <input type="checkbox"/> ほとんどない その他()

項 目		取 り 組 み の 成 果 (該 当 す る 箇 所 を 印 で 囲 む こ と)	
97	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広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている	大いに増えている 少しずつ増えている あまり増えていない 全くいない	その他()
98	職員は、生き活きと働けている	ほぼ全ての職員が 職員の2/3くらいが 職員の1/3くらいが ほとんどいない	その他()
99	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	ほぼ全ての利用者が 利用者の2/3くらいが 利用者の1/3くらいが ほとんどいない	その他()
100	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	ほぼ全ての家族等が 家族等の2/3くらいが 家族等の1/3くらいが ほとんどできていない	その他()

【特に力を入れている点・アピールしたい点】

(この欄は、日々の実践の中で、事業所として力を入れて取り組んでいる点やアピールしたい点を記入してください。)

女性入居者が多いため、女性ならではのおしゃれ(マニキュア、化粧)をはじめ、居室やホールの花を生けたり植えたりと、明るい雰囲気作りに力を入れている。また、家事なども支援すればできる力を全員が持っているため、一人ひとりに合わせた支援をすることができる。また、手紙には写真を添えて送っている。その時々素敵な笑顔や真剣な表情を見ていただくことで安心していただいたり、信頼関係につなげている。そして、行事ごとにご家族を招いて、同じ時間を共有できるように努めている。そのほか、毎月1回以上は勉強会や検討会を開催したり、外部の研修に参加するなどしてよりよいホームづくり、よりよいケアの実践のために学んでいる。