

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年 3月23日

【評価実施概要】

事業所番号	3470104625		
法人名	有限会社 百樹		
事業所名	高齢者総合福祉施設なだの郷グループホーム		
所在地 (電話番号)	広島市南区青崎2丁目16番15号 (電話) 082-281-3393		
評価機関名	特定非営利活動法人 NPOインタッチサービス広島		
所在地	広島市東区福田1丁目167番地		
訪問調査日	平成20年3月21日	評価確定日	平成20年3月28日

【情報提供票より】(20年 3月14日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17年 4月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	11 人	常勤 9人, 非常勤 2人, 常勤換算	11 人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	軽量鉄骨 造り	
	2階建ての	2階部分

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	62,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円
敷金	有(186,000 円)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(無 円)	有りの場合 償却の有無	無
食材料費	朝食	300 円	昼食 500 円
	夕食	400 円	おやつ 100 円
	または1日当たり	1,300 円	

(4) 利用者の概要(3月14日現在)

利用者人数	18名	男性 4名	女性 14名
要介護1	4名	要介護2	6名
要介護3	5名	要介護4	3名
要介護5	名	要支援2	名
年齢	平均 81歳	最低 64歳	最高 94歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	坪田内科、山本整形外科医院、有馬歯科
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは下町風なたたずまいの残る住宅地に立地する。総合福祉施設の2階部分に2ユニットを有するグループホームで、1階部分にはデイサービス、訪問介護サービス、シニアホーム(賃貸住宅)が併設され、連携が図られている。近隣には小学校、幼稚園、消防署、公園、スーパーがある。「福祉は人、人は心」という理念を掲げ、施設長以下全職員は「心のオアシス運動」を展開して共有し、安心安全に過ごす事の出来る理想のホーム「第2の我が家」を目指して熱意を持って取り組んでいる。日常生活では利用者と職員が共に支え合いながら生活し、慣れ親しんだ地域の中で、何時までもその人らしさを保ちながら普通の生活を送って行ける様に支援している。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目 ①	<p>前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>前回の評価では改善課題は特に無く、要望項目として上がっていた課題についても継続した取り組みを重ね、質の向上に努めている。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>全員が評価の目的や意義を理解していて、自己評価は施設長を中心にまとめられている。又同時に本人評価も行ない、具体的な課題を明らかにして質の向上に取り組んでいる。</p>
重点項目 ②	<p>運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4, 5, 6)</p> <p>運営推進会議を2ヶ月毎に行っている。ホームからの現状報告や行事報告、評価報告を行っている。また双方向的な意見交換を行ない、助言、要望を引き出し、災害時の協力要請などが話し合われている。運営推進会議の構成メンバーは民生委員2名、利用者、利用者家族、自治会長、地域包括センター長、施設長、統括担当者などである。</p>
重点項目 ③	<p>家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7, 8)</p> <p>家族の訪問時に近況報告や暮らしぶりを伝えている、必要に応じ電話による連絡も行っている。また2ヶ月毎に発行するホーム便りや、月1回の金銭収支報告時にお便りや写真を同封して近況報告を行っている。苦情や意見に対しては、ホーム直接と公的機関の苦情窓口を重要事項説明書に明示している、意見箱の設置、運営推進会議などを通じて意見や要望の引き出しを行ない、充分検討して改善に繋げている。</p>
重点項目 ④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内会行事に積極的に参加し、小学校、幼稚園、区の福祉関係の職員、民生委員などと交流を図っている。また運営推進会議などを通じて地域との連携を深めている。</p>

2. 評価結果（詳細）

（ 部分は重点項目です ）

取り組みを期待したい項目

外部	自己	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)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
1	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	一昨年管理者が交代し、新体制の下に「福祉は人。人は心」と言う理念に基づき、心のオアシスを作成して「第2の我が家」と言う安全安心の居場所を作り、地域の中でその人らしく過ごしていけるケアを目指している。		
2	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	玄関ホールやホーム内に掲示されていて、全職員はミーティングを重ね、理念を具体化して共有し、住み心地のよいホーム作り、働きやすい職場作りに日々取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
3	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	町内会行事に積極的に参加し、小学校、幼稚園、区の福祉関係の職員、民生委員などと交流を図っている。また運営推進会議などを通じて地域との連携を深めている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	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	全職員が評価の目的や意義を理解していて、自己評価は施設長を中心にまとめられている。また外部評価及び本人評価も行ない具体的な課題を明らかにして質の向上に取り組んでいる。		
5	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	運営推進会議を2ヶ月毎に行っている。ホームからの現況報告や行事報告、評価報告を行うと共に、双方向的な意見交換を行ない助言、要望の引き出し、災害時の協力要請などが話し合われている。		

外部	自己	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)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
6	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	日頃より包括支援センター、区の高齢者福祉課、生活課、介護保険課などと密に連絡をとり、関係を深め、市、区と共にサービスの向上に取り組んでいる。		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	○家族等への報告 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	家族の訪問時に情報交換や意見交換を行ない、必要に応じて電話連絡も行っている。また2ヶ月毎に発行するホーム便りや月1回の金銭収支報告時にお便りや写真を同封して近況報告を行っている。		
8	15	○運営に関する家族等意見の反映 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	苦情相談窓口を重要事項説明書に明記し、担当職員を明確にしている。意見箱や家族会、運営推進会議などを通じて意見や要望の引き出しを行ない、充分検討して改善に繋げている。		
9	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	同じ敷地内に複数の事業所があり、日頃より利用者や職員の間に関係を築いている。異動があった場合は職員同士でフォローし合いダメージを防ぐ努力をしている。		
5. 人材の育成と支援					
10	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	職員の育成については、最重要課題として、施設長自らが講師となって熱心に取り組んでいる。外部研修も随時受講して、受講者は研修報告をして、職員間で内容を共有している。		
11	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	他施設、姉妹施設との勉強会や相互研修会を定期的に行ない情報交換や意見交換を図っている。更に南区の月1回の同業者ネットワーク活動にも参加し、サービスの質の向上に取り組んでいる。		

外部	自己	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)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
Ⅱ.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					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	見学会を行ったり利用者の今までの生活スタイルを大切にして、本人の意見や家族の要望も取り入れ、無理をせず、利用者のペースに合ったサービスを自己決定できるようにあらゆるパターンのサービスを提案している。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
13	27	○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、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	お互いに支え合い一緒に生活しながら本人の出来る部分、得意な分野を見極め、掃除、洗濯、料理、会話など、ゆっくり、一緒に楽しく過ごして、満足感をもてるように努力している。		
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					
14	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	利用者の生活歴や日常生活での会話や表情、行動、態度などから希望や意向を把握し、カンファレンスを行ない、本人本位の生活ができるように支援している。		
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					
15	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	本人、家族の意見や要望を取り入れて、利用者一人ひとりの特徴を踏まえた具体的な介護計画を作成している。		
16	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	期間内に定期的にカンファレンスを行ない見直しを行っている。状態の変化時には本人、家族と話し合い、現状に即した計画を作成している。		

外部	自己	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)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
17	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	ユニット間や併設のサービスとの交流、外出、買い物、受診支援など本人や家族の状況に応じ柔軟な支援を行っている。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
18	43	○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、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	入居前からのかかりつけ医とも継続して受診できていて、事業所からも積極的に連絡をとり、医療相談を行ないフォローしている。		
19	47	○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	重度化した場合の最善の対応策を本人、家族、事業所職員、医師と連携し、早期段階より繰り返し話し合い、今後の対応方針を定めて全員で共有している。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1)一人ひとりの尊重					
20	50	○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	利用者一人ひとりの尊厳やプライバシーに配慮しながら、言葉掛けや対応を行っている。また個人情報の保護に努め取り扱いに注意している。		
21	52	○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	職員の都合や決まりを優先せず、利用者一人ひとりのペースを大事にして、その人の希望にそった暮らしが出来るように支援している。「朝の会」を利用して、利用者の意見を引き出し、スケジュールの確認をしている。		

外部	自己	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)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(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					
22	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	献立や料理法を工夫して美味しい食事作りに力を入れている。利用者の希望や能力を活かしながら職員と一緒に準備や片付けをしている。見守りやサポートもさりげなく行われている。		
23	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	タイミングや温度など、本人の希望に合わせてくつろいで入浴できるように支援している。		
(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					
24	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	日常生活の中で利用者が充実感を持って過ごす事が出来るように、掃除、洗濯、食事作り、片付けなど役割や出番を用意したり、散歩や外出、趣味などを支援している。アセスメントにより希望を取り入れている。		
25	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	希望者にはすぐに対応している。事業所の中だけで過ごさず、レクリエーションにも取り入れ近くを散歩したり買い物に行くなど支援している。		
(4)安心と安全を支える支援					
26	66	○鍵をかけないケアの実践 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	職員は鍵を掛けることの弊害を良く理解している。建物の構造上、入口が電子ロックとなっているが希望に応じて即外出できる様に対応している。(家族も鍵の番号を知っている)		
27	71	○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	避難訓練は年2回実施し、避難経路や避難場所の確認をしたり、救命救急訓練を行っている。運営推進会議を通じて、地域住民に協力を要請している。		

外部	自己	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)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
28	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	カロリー計算をして栄養バランスのとれた食事となっていて、毎食の摂取量や一日の水分量はおおよそ把握されている。また一人ひとりの状態に応じた料理方法となっている。希望に応じた飲み物も提供されている。		
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					
29	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	各個室の中心部にリビングと畳の間の共用空間があり、季節感のある飾りや花が生けられて、皆が集まり語らいの場となっている。温度、照明、音響にも配慮され、居心地良く過ごす事が出来る。		
30	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	利用者一人ひとり使い慣れた生活用品や思い出の品物などを持ち込み、思い思いに飾りつけをしてその人らしく過ごせる居室となっている。		

NPOインタッチサービス広島

介護サービス自己評価基準

小規模多機能型居宅介護
認知症対応型共同生活介護

事業所名 高齢者総合福祉施設なだの郷グループホーム

(ユニット名 A・Bユニット)

評価年月日 2008 年 3 月 12 日

記入年月日 2008 年 3 月 12 日

※この基準に基づき、別紙の実施方法
のとおり自己評価を行うこと。

記入者 職 施設長 氏名 永岡 幸祐

広島県福祉保健部社会福祉局介護保険指導室

	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)
--	-----	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

I 理念の基づく運営

1 理念の共有

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。	一昨年より管理者の新体制の下、グループホームの心のオアシスを作成し、「第2の我が家」という「安全・安心」の居場所をつくり「笑顔」あふれる雰囲気をつくりあげている。		
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。	全職員は理解と納得の下に、理念を共有し、「住み心地のよい」又「働きやすい職場」づくりに日々取り組んでいる。		
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。	ホーム便り、説明会を通し、ホームの理念や役割が地域に理解されるよう取り組んでいる。平成19年度の地域連絡会議は6回、家族会は4回開催している。		

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。	町内会の行事には積極的に加わり、職員も地域よりの採用者が多く、親しく交流している。		
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。	民生委員・町内会・小学校・幼稚園・区の福祉関係の職員に個々の関係ある毎に積極的に声かけし交流に努めている。		

	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 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り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。	経営者が近隣の方々と面識もあり、管理者や職員との交流もあり、施設の入口である正面玄関は開放されている。		
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。	全員の理解と納得のもとに自己評価、外部評価のみならず本人評価にも取り組む。		
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。	運営推進会議での意見を入居者のサービスの向上に活かし地域に愛される施設作りに取り組む。		
9	○市町との連携 事業所は、市町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、市町とともにサービスの質の向上に取り組んでいる。	利用者の不安を安心に変えることが介護の質を高めることになる。従って行政ともたえず連携し、質の向上を目指す。		
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支援している。	管理者は積極的に研修に参加し、施設内研修を通して全職員に理解と納得に努めている。		
11	○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法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。	管理者による施設内研修を行い、虐待が見過ごされることがないように、通報制度を設けている。		
4 理念を実践するための体制				

	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)
12	○契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約する際は、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。	利用者の権利・義務を利用案内時の説明文書及び契約書に分かりやすく示し、かつ、入居者およびその家族等に分かりやすく説明している。		
13	○運営に関する利用者意見の反映 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、それらの運営に反映させている。	利用者の代弁者として、家族等が意見できるような職員が聞く姿勢をもち、改善にあたるよう努力している。		
14	○家族等への報告 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合わせた報告をしている。	入居者の暮らしぶりなどを掲載した新聞を、2か月に一度作成し、家族等に送付している。		
15	○運営に関する家族等意見の反映 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。	相談や苦情を受け入れる施設側の窓口及び職員を明確にしておき、毎月1回運営委員会を開催している。		
16	○運営に関する職員意見の反映 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。	委員会を設け、職員が意見を出しやすい体制をとっている。		
17	○柔軟な対応に向けた勤務調整 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。	利用者の状況にあわせ、勤務や業務のマニュアルの見直しを行い、柔軟に対応している。		
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。	同敷地内の複数事業所の利点を生かし、日頃から顔見知りの関係となっている。		

	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)
--	-----	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

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。	人材育成は当施設の最も重視している分野である。専門の講師を採用し、繰り返し育成に努めている。		
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。	他施設・姉妹施設との勉強会、相互研修を定期的に行っている。		
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。	以下の雇用管理体制を組んでいる。 1. 認知症への理解を深める研修 2. 介護能力の向上に向けた研修 3. 勤務体制を決める際には、職員の要望を聞く 4. 医療連携体制 5. 事故やトラブルへの対応体制		

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。	提供するサービスの質を高めて利用者の「満足度」を高めるとともに、職員全員が「ヤル気」(motivation)を喚起して、自らの「達成感」を満たしつつ利用者の期待にそって働けるよう、働きやすい職場づくりに努めている。		
----	--	---	--	--

II 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

23	○初期に築く本人との信頼関係 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。	職員の言葉かけや態度はゆったりとしており、やさしい雰囲気接している。		
----	--	------------------------------------	--	--

	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)
24	○初期に築く家族との信頼関係 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、受け止める努力をしている。	家族等の不安や心配を、安心に変えることをモットーとする。		
25	○初期対応の見極めと支援 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。	専任の職員が対応にあたり、利用者・家族に安心・信頼して頂けるよう努めている。		
26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、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、場の雰囲気になら馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している。	利用者の思いを充分配慮し、あらゆるパターンのサービスを提案し、自己決定できるようすすめている。		
2 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援				
27	○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、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	本人のできる部分を見極め、一緒に生活することで、満足感を味わってもらうよう努力している。		
28	○本人と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。	日常生活のさりげない言葉や行動を家族に伝え、一緒に介護していく姿勢を示している。		
29	○本人を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。	家族が気軽に訪問でき、訪問時は居心地よく過ごせるような雰囲気を作っている。(関係再構築の支援、居室への宿泊のしやすさ etc)		
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。	本人や家族からの情報をしっかりと把握し折りにふれ、会話の中から引き出している。又、面会に来て頂くなど、積極的に働きかけている。		

	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)
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。	職員は、入居者同士のけんかやトラブルの原因を把握し、その解消に努め、当事者や他の入居者に不安や支障を生じさせないようにしている。職員と入居者の人間関係が親密であり、要望が自由に発言できる環境にある。		
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。	専任の相談窓口を設け、必要に応じて対応できるようになっている。		
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				
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。	利用者の生活歴や、日常の生活の中から本人の意向を、多職種の視点から出しあいカンファレンスを通して話し合っている。		
34	○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活暦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。	入居時、家族・ケアマネ・民生委員・友人・かかりつけ医など、情報をできるだけ収集する努力をしている。		
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。	基本情報を基に、現状を記録し利用者の全体像を、総合的に判断し支援していくよう、介護支援専門員を中心に行っている。		
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。	アセスメントに基づいて、入居者主体の目標を立て、入居者一人ひとりの特徴をふまえた具体的な介護計画を作成している。		

	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)
37	○状況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。	介護統括責任者がケアマネージャーであり、計画は詳細に作られ、家族の訪問時にも声掛けをし、相談している。		
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。	個別の経過記録に、いつでも記入や見ることができるように、所定の用紙を置く場所を決めている。		
3 多機能性を活かした柔軟な支援				
39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている。	通所介護終了後、希望者を展示物の鑑賞にお連れしている。		
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。	日頃から、民生委員等連携を密にとり、対応できる態勢をとっている。		
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ー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。	利用者の意向を充分把握し、必要に応じて対応できるよう、施設を通して連携を図っている。		
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。	内部の情報を公開し、連絡会議で助言を仰ぎ協力を得ている。		

	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)
43	○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支援している。	入居前のかかりつけ医が継続でき、事業所側からも積極的に医療相談を行っている。		
44	○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。	個別のかかりつけ医で柔軟な対応をしている。		
45	○看護職との協働 利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている。	かかりつけ医の看護師、通所の看護師、家族の医療関係者等、気軽に相談できる関係にある。		
46	○早期退院に向けた医療機関と協働 利用者が入院したとき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。	医療機関、家族と連携が取りやすい関係が、作られている。		
47	○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。	退院時、身体状況の変化の都度、話し合い、両者が理解・納得して進めている。		
48	○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、かかりつけ医等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。	かかりつけ医と往診、相談、指導等、連携を図っている。今後起こりうる状態の変化もかかりつけ医の方から、家族へ説明してもらっている。		
49	○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勤めている。	退去時、情報の中に身体状況以外にも性格や癖、好みなど細かな所まで提供して、新しい場所でも、サービスが継続できるようにしている。		

	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)
--	-----	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

IV 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

(1) 一人ひとりの尊重

50	○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。	個人情報保護方針を掲示し、職員の徹底を図っている。		
51	○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。	職員の認知症研修を行い、利用者を受容の態度で接する努力をしている。		
52	○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。	朝の会を活用し、入居者の意見を引き出し又、その日のスケジュールを確認している。		

(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	○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。	入居者一人ひとりの希望に合わせて、理美容院の利用を支援している。		
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。	入居者の希望や能力に合わせて、一緒に行っている。		
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。	嗜好調査や日常の会話から、好みを引き出し対応できるようにしている。		

	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 (取り組んでいき たい項目)	取り組んでいき たい内容 (すでに取り組んで いることも含む)
56	○気持よい排泄の支援 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。	排泄記録をして、パターンをつかむ努力をしている。排泄時は、職員が付き添い機能にあわせた対応をしている。		
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。	身体の清潔の意味でも前もって、入浴日を知らせ気持ち良く入って頂く工夫をしている。		
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。	日中は、リビングで会話や職員の手伝い、レクリエーションをするなど活動的に過ごす事で、安眠につなげている。介護度の高い方については、日中、臥床する時間を作っている。		
(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				
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の過ごせるように、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。	入居時に、しっかりとアセスメントして希望がケアプランに行かせるようしている。		
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。	一人ひとりの能力に合わせて、いつでも使える体制をとっている。		
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。	希望者には、すぐ対応しているが希望されなくても、レクリエーションとして散歩を取り入れている。		

	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 (すでに取り組んでいることも含む)
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。	家族会や便りを活用したり、面会時に家族と情報交換するなど、希望に答えられるようにしている。		
63	○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自ら電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	希望に対してすぐ対応している。又、手紙やはがきが届いた時、返事が出せるよう支援している。		
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。	近隣の友人、知人等訪問者が多い。		
(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。	受容の態度で接し、精神的拘束与えない努力をしている。		
66	○鍵をかけないケアの実践 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。	安全上、入口が電子錠となっているが、希望に応じて、即外出できるよう対応している。		
67	○利用者の安全確認 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。	生活スケジュールの中で、所在や健康面を確認できるよう取り入れている。又、夜間は、定時巡視をし状態によっては、頻回に訪室して安全を確認している。		

	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)
68	○注意の必要な物品の保管・管理 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。	一人ひとりの状態をしっかり把握するようにカンファレンスを活用している。		
69	○事故防止のための取り組み 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。	施設内研修を随時実施し、防止に努めている。		
70	○急変や事故発生の備え 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期に行っている。	急変時のマニュアルにそって、出来るよう指導している。		
71	○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身に付け、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。	地域推進会議等を通して働きかけをしている。		
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。	予測できるリスクについては、家族へ十分な説明をおこなっている。		
(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。	緊急時の連絡体制をつくっている。		

	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)
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。	個別の処方箋をすぐ確認できるようにし、疑問な時は医師へ確認している。		
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。	排便表を記入し、排便コントロールがおこなわれている。		
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。	洗面台に口腔ケアがすぐ出来るよう準備し、利用者にあつた支援をしている。		
77	○栄養摂取や水分確保の支援 食べれ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。	カロリー計算をしてバランスのとれた食事の提供をしている。いつでも希望に応じて、飲物を提供している。		
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)	地域の感染情報をキャッチし予防するとともに、発生した場合、マニュアルにそつて対応している。		
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。	台所清掃、食器、用具の消毒を毎日行い、調理者はキャップ、マスクの着用、手洗い消毒の徹底をしている。食材については、毎日購入し新鮮な食材で調理している。		
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				

	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)
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、安心して出入りが出来るように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	近隣に、スーパーや公園があるなど、立地条件も良く、立ち寄りやすい場所に位置し1階は、通所介護事業所があり、活気のある場所となっていて、玄関は開放されている。		
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。	個々の居室の中心にリビングがあり、みんなが集まりやすいようになっている。		
82	○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共有空間の中には、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。	個室とリビング、畳の間の共用部分を自由に使い分け利用し、語らいの場となっている。		
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。	個室に自分の家具や飾り等を持ち込み、工夫している。		
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。	マニュアルにそって、清掃、換気、室温の徹底を図っている。個人の希望に応じて、寝具や衣類の調節で対応し健康面に配慮している。		
(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。	施設内は、バリアフリーとなっており、車イスを利用されている方も、自立した生活が、送れるようになっている。身体状況にあわせて、ベットやテーブルの高さなど、工夫し自立支援に努めている。		

	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)
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。	すべてを職員が介護するのではなく、本人の尊厳を大切にしたい対応をするよう努力している。		
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。	ベランダでの洗濯物、布団干し、畑での野菜作り、花の水やり、水まきなど一緒にする機会を作っている。		

V サービスの成果に関する項目

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。	① ② ③ ④	ほぼ全ての利用者の 利用者の2/3くらいの 利用者の1/3くらいの ほとんど掴んでいない
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある。	① ② ③ ④	毎日ある 数日に1回程度ある たまにある ほとんどない
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。	① ② ③ ④	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 ほとんど掴んでいない
91	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。	① ② ③ ④	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 ほとんど掴んでいない
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。	① ② ③ ④	ほぼ全ての利用者の 利用者の2/3くらいが 利用者の1/3くらいが ほとんど掴んでいない
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。	① ② ③ ④	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 ほとんど掴んでいない
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。	① ② ③ ④	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 ほとんど掴んでいない

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。	① ② ③ ④	ほぼ全ての家族と 家族の2/3くらいと 家族の1/3くらいと ほとんどできていない
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。	① ② ③ ④	ほぼ毎日のように 数日に1回程度 たまに ほとんどない
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。	① ② ③ ④	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
98	職員は、生き生きと働いている。	① ② ③ ④	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
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。	① ② ③ ④	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 ほとんど掴んでいない
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。	① ② ③ ④	ほぼ全ての家族等が 家族等の2/3くらいの 家族等の1/3くらいの ほとんどできていない

※ は、外部評価との共通項目