

評価結果概要表

作成日 平成 21 年 3 月 6 日

【評価実施概要】

事業所番号	秋田県知事指定第 0572213734号
法人名	ユウゲンガイシャ 有限会社 シャトル
事業所名	グループホームのぞみ
所在地	三種町鹿渡字東二本柳48-9 (電話) 0185-72-2286
評価機関名	社会福祉法人 秋田県社会福祉協議会
所在地	秋田市旭北栄町1-5
訪問調査日	平成21年1月20日

【情報提供票より】 (平成21年1月1日 事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17 年 12 月 1 日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	8 人 (常勤6人 非常勤2人 常勤換算3.3人)

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り
	2 階建ての ~ 1 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)	23,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	<input type="checkbox"/> 有(円) <input checked="" type="checkbox"/> 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	<input type="checkbox"/> 有(円) <input checked="" type="checkbox"/> 無	有りの場合 償却の有無	<input type="checkbox"/> 有 / <input type="checkbox"/> 無	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり	1,000 円		

(4) 利用者の概要

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	3 名	要介護2	3 名		
要介護3	1 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86 歳	最低 80 歳	最高 91 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	鹿渡内科医院、秋田厚生連湖東総合病院、医療法人能代歯科医療会
---------	--------------------------------

【外部評価で確認された事業所の特徴】

法人が複数の事業所を運営し、職員全員で考えた理念を掲げ、笑顔が自然に出てくる環境を創り出し、利用者が安心して生活を営めるよう支援することを具体的な方針としている。
そのため、職員全員が利用者の言動から考えや思いを感じ取り、状況変化を見逃さないよう努め、地域の中でその人らしく暮らし続けるための柔軟な対応を心がけている。
また、介護計画作成に関する一連の流れを効果的に行うため、職員間で検討しながら様式を見直すなど、試行錯誤しながら事業所全体で段階的な改善につなげている。
さらには、地域に向いて事業所の役割や関係機関との協力体制づくりなど、地域の一員として認知されるよう働きかけていることから、今後も継続した取り組みを期待したい。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)	運営推進会議の開催や緊急時を想定した実践的な訓練実施など改善につなげている一方で、洗剤などは利用者の手が届かないよう配慮しているが、利用者の目につく場所に置いているため、見えないよう工夫することが求められる。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)	自己評価は管理者が作成し職員間で内容を共有しているが、職員一人ひとりが評価の目的や項目の意図を理解し、そのうえで全体で自己評価に取り組むことにより、客観的な評価とするなど手法の検討が望まれる。
重点項目②	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)	昨年より運営推進会議を開き、事業所運営や取り組み状況を報告して率直な意見を求めるなど、地域の理解と支援が得られる貴重な機会としていることから、今後も関係機関と連携しながら効果的なホーム運営に向けての開催を期待したい。
	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)	家族には「のぞみたより」や手紙、電話、面会時などに情報提供しているが、利用者及び家族の潜在的な思いやニーズを把握するため、意見箱や家族会を設置しての意見集約、独自の意向調査実施など積極的な取り組みを期待したい。
重点項目③	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)	地域の町民祭や納涼祭などに参加し、散歩や買い物などで地域の方々とあいさつを交わすなど、馴染みの関係による地域との交流を図っている。 今後は、地域の一員として事業所の行事等に地域住民を招待するなど、積極的な働きかけを期待したい。
重点項目④		

外部評価	自己評価	項目	自己評価			外部評価		
			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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取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	「笑顔に満ち溢れた環境を創り出す優しい心遣い」を念頭に置き、職員へ周知徹底を行っている。理念構築の為、定期的に職員会議で議題に取り入れている。			「笑顔」を理念に掲げ、笑顔が自然に出てくる環境創り、利用者の安心・穏やかな生活の支援を具体的な方針としており、必要に応じて理念を見直している。		
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 運営者と管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	ホーム内（食堂、職員休憩室等）に大きく掲示しているので、常に意識するよう心掛けている。			職員全員で考えた「笑顔」の理念を分かり易く具体化して事業所内に掲示し、ミーティングなどでケアに関する気づきを確認し合いながら意思統一を図っている。		
	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	基本理念を掲示している。地域ボランティアの方が、ホームに来て目につく位置に掲示している。					
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	朝、ホーム外の掃除を利用者と職員と行っている。その時に近所の方と会話をする時間が多々ある。					
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	町民祭、納涼祭等に参加したり、中学生のボランティアの受入をしている。散歩時の歩道の椅子に座り、近所の方と会話をする機会がある。			地区の中学生が掃除や調理などで訪問して交流を図り、近隣福祉施設の納涼祭のほか町民祭には利用者の作品を展示するなど積極的に参加しているほか、事業所の行事にも招待している。また、利用者及び職員ともに地元出身のため、日常的に散歩や買い物に出かけてあいさつを交わしている。		
	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	歩道の掃除を利用者と職員で行っている。また、散歩時、ゴミがあれば、拾うよう心掛けている。					
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	評価結果報告書を、職員間で、共有して、具体策をあげて取り組んでいる。			職員間で項目を分担しながら自己評価を行い、それを管理者がまとめて作成している。また、評価結果はミーティングで報告し、改善に向けての具体案を検討しながら実践につなげている。		

外部評価	自己評価	項目	自己評価		外部評価				
			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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	
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	町役場の福祉課長、地域住民等のさんかで、意見交換を行いサービス向上に努めている。	○	昨年の12月に第1回目会議行ったばかりの為、これから話し合い、意見交換等、行い、サービス向上に努めていきたい。	○	前回調査で課題としていた運営推進会議を開設し、事業所運営や取り組み状況について報告のうえ意見を求めている。	○	事業所開設から会議開催までに時間が経過しており、これまで運営上の課題等を協議する場がなかったことから、今後も行政に働きかけながら定期的に開催し、効果的な事業所運営につなげてほしい。
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	(有) シャトル室長が、市町村担当の方と会議以外でも行き来できる機会があり、市町村と共にサービスの向上に努めている。				前管理者が法人代表として積極的に行政担当者や必要に応じて地域包括支援センターに足を運び、事業所の実情やケアサービスの取り組み状況を伝えている。 また、3名の方が地域福祉権利擁護事業を活用するなど関係機関と連携を図っている。	○	運営推進会議実現までに時間を要しており、系列の事業所も増えていることから、法人のほか事業所単独でも管理者が積極的に関わり、サービスの向上に生かしてほしい。
	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	権利擁護を活用している。分からない事などきがるに、相談できる環境にあり、必要な方には、活用支援をしている。						
	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	言葉の虐待「こんなに便が出たの」等でも利用者本人にとっては、虐待につながるため、職員会議及び勉強会で、学び周知徹底している。						
4. 理念を実践するための体制									
	12	○契約に関する説明と納得 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	重要事項説明書に記載している内容について十分に説明して同意を得ている。退去となる場合は、関係機関と連携を図り、利用者家族等の不安のないよう支援している。						
	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、それらを運営に反映させている	各個人とのドライブ時や、居室等で、職員と会話をしている。会話をどうして、意見不満、苦情を訴えられるようコミュニケーションを図っている。家族面会時に家族から、聞いてもらうなど、利用者のストレスを軽減できるよう努めている。						
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合わせた報告をしている	利用者の家族に合わせて、電話や、手紙で報告している。又、面会時にも事務室で報告している。				年に数回だが利用者の暮らしぶりを手紙や「のぞみたより」で報告している。 また、家族の面会時に事務室で報告しているほか、状況によっては電話でも伝えている。	○	現在の「たより」は不定期であることから、利用者一人ひとりの状況を詳しく伝え、家族の不安を軽減するため個別の内容での定期的な「たより」の発行が望まれる。
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	ホーム苦情受付担当者を記載している。ホーム玄関に、苦情受付に関する事を掲示している。				玄関に「要望箱」と「苦情箱」を設置し、苦情等への対応体制を整え、訪問時や手紙などを通じて何でも言ってもらえる雰囲気づくりに努めている。	○	利用者及び家族の潜在的な思いやニーズを把握するため、家族会を設置しての意見集約や独自の意向調査実施など積極的な取り組みを期待したい。

外部評価	自己評価	項目	自己評価			外部評価		
			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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
	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	職員会議で、意見がでた時は、管理者会議で、懸案事項として、議題にとり入れる。その結果、検討した内容を再び職員会議で、結果報告し改善している。					
	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	シフト表作成する全月に希望をだしてもらっている。又、利用者の状況変化に対応するようシフトの交換や、時間帯の調整を行なっている。					
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	職員と面談を行い意見収集を行い、異動時に職員のストレスにならないよう配慮している。利用者には、異動する職員や、管理者が、説明し、納得できるよう支援している。			これまでに異動は少ないが、異動した場合には利用者に丁寧に説明し、異動先の事業所に利用者が会いに行くなど納得できるよう支援している。	○	系列の事業所が増えたことにより異動も検討しているため、同時に利用者の不安を軽減するための取り組みを期待したい。
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、運営者自身や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	研修会の参加に偏りが無いよう職員全員参加する。参加者は、復命書を作成し、会議で報告及び、勉強会を行なっている。			母体法人で計画をたて、職員一人ひとりのスキルに合わせて研修会に参加している。また、研修後は復命書を作成し、会議や内部研修を通じて研修成果を共有している。	○	研修計画に職員一人ひとりの目標や希望、評価、資格取得なども反映させ、計画的かつ段階的にスキルアップできるよう体制の確保に努めてほしい。
11	20	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、運営者自身や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	他福祉施設の夏祭り、文化祭に参加して交流をし、お互いの施設での問題点等意見をして、サービスの質の向上に努めている。			系列の事業所との学習会や毎月の管理者研修などで交流を持ち、互いにサービスの向上に努めている。	○	圏域連絡協議会などを通じて他法人事業所と職員同士が交流できる機会をつくり、地域全体の質の向上に向けた取り組みを期待したい。
	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	職員の悩みに対し相談できる環境があり、アドバイスしている。職員間でも自由に相談できる関係を築いている。					
	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	向上心を持って、働き続けるためには、職員の希望の勤務も取り入れ職員自身が、心身共にベストな状態で、働けるよう努めている。					

外部評価	自己評価	項目	自己評価			外部評価		
			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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取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								
	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	一人ひとりとコミュニケーションをとる時間を作り、同じ目線で話を聞くことを心掛けている。					
	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、受けとめる努力をしている	ご家族の方々と信頼関係を築くために、定期的に電話したり、面会時にお話をする機会をつくるよう努めている。					
	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	その方一人ひとりに合ったサービスを提供出来るよう、職員間で話し合い、必要とされる支援を見極めるように努めている。					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう本人又は家族等と相談しながら工夫している	安心して納得したサービスを利用して頂くため、職員・ご家族・他職種の方と相談をし、徐々に馴染めるよう工夫している。				利用者も職員も同じ地域であるため、違和感なく利用できるよう家族や職員、ケアマネ等と相談し、見学などを行いながら徐々に事業所に馴染めるよう工夫している。 また、利用当日には家族と一緒に泊るなど、利用者の精神的な不安の軽減に努めている。	
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援								
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	入居者様と喜怒哀楽を共感できるような場を設け、学んだり支えあえるように努めている。				利用者は人生の先輩であるという認識を職員が共有し、男性職員が台所に立つと利用者が手伝ってくれるなど、どちらかという利用者主導での学び支え合う関係ができています。	
	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	訴えがあった時は、受容し共感して、ご家族が面会に来られた際には、職員が日頃の様子などをご家族へ伝えとともに、ご家族が出来る支援を共に考え話し合っている。遠方に住んでいるご家族には、電話などで話し合っている。					
	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	面会は、入居者様が楽しみにしていることをご家族へ伝え、面会時には居室や食堂にてお茶を楽しみながら、親子・親族とのお話を心行くまで出来るように支援している。					

外部評価	自己評価	項目	自己評価			外部評価			
			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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	
	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	入居前に利用していた床屋さんに散髪へ行き昔話をしたり、本人が住んでいた近所の方が遊びに来られるよう支援している。自宅が心配な入居者様は、ご家族の同意を得て自宅へ外出できるよう支援している。						
	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	仲の良い入居者様が過ごせる配慮をすると同じく、孤立しがちな入居者様には、職員が間に入り関わりあえるよう支援している。						
	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	退去される場合でも、定期的に連絡を取りその後の様子などをお聞きして、今までの関係を断ち切らないよう支援している。必要に応じて、ご家族の相談に応じたりしている。						
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									
1. 一人ひとりの把握									
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	一人ひとりの人格を尊重し、希望に合った支援をしている。				利用者がどこで誰と、どのように暮らすことが最善であるかを家族を交えて検討している。そのため、利用者の様子から何を考え、行動しようとしているかを理解するよう努め、臨機応変に対応するよう心がけている。		
	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、生きがい、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	入居前の生活状況を本人やご家族にお聞きして、出来るだけ在宅生活と変わらない生活を送られるよう、支援している。特に、ホームにおけるその人の役割を支援できるよう努め、生きがいのある生活を送ることができるよう支援している。						
	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	常に入居者様が見えるところで作業をして、一人ひとりの過ごし方を観察し、必要な支援を行っている。居室で過ごされる方についても、定期的に訪問して状況を観察し、必要な支援を行っている。						
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									
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	入居者様の希望や要望をお聞きして、ご家族に相談しながら、それを基に職員間でよく話し合い、利用者本位の介護計画になるよう努めている。				計画作成担当者が利用者及び家族の意向を含めてアセスメントし、職員全体で意見交換しながら具体的な計画を作成している。 また、計画作成担当者が変わったこともあり職員間で効果的な様子に見直している。		

外部評価	自己評価	項目	自己評価			外部評価			
			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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	
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	毎月、モニタリングを行っており、状態変化に応じた介護計画の見直しを行っている。介護計画の見直しが生じる場合は、本人やご家族へよく相談して、対応している。				介護計画の様式を使いやすいよう変更したことでモニタリングを容易にし、見直しがスムーズに行われている。 また、利用者の状態変化や家族の意向を確認しながら、3か月に一度は見直している。		
	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	バイタルや排泄・入浴・食事等の状況がわかるよう記録している。モニタリングも毎月行い、状態の変化を確認している。						
3. 多機能性を活かした柔軟な支援									
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	面会時などご家族の要望を聞き入れて対応している。月一回の広報でも、ホーム内での行事など紹介している。				利用者及び家族の状況に応じて通院したり、要望に応じた家族の宿泊など柔軟に支援している。 また、必要に応じて系列事業所の看護師に連携体制があるほか、重度の方の入浴や職員が応援に駆けつけるなど連携している。		
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、医療機関等と協力しながら支援している	ボランティア、消防、教育機関、医療機関等と「交流があり、協力支援に努めている。						
	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	ショートステイの特浴を希望者している、利用者がいて、特浴の入浴を提供している。						
	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	権利擁護や、生活保護受給者などを受け入れるなど、行政や関係機関と定期的に連携を図っている。						
18	43	○かかりつけ医、かかりつけ歯科医、かかりつけ薬局等の利用支援 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、かかりつけ歯科医、かかりつけ薬局等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	協力医療機関とは綿密な連絡を取っており、入居者様やご家族が希望する医療機関を利用できるように支援している。				協力医のほか、利用者のかかりつけ医による受診や訪問診療など連携がとれている。 また、連携している看護師から必要に応じて指導・助言を得ているほか、管理者が歯科勤務経験を生かして口腔ケアにも力を入れている。		
	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	認知症の理解を得られるような医療機関を確保・受診しており、協力医療機関の認知症に知見の深い医師に助言を頂ける体制をとっている。						

外部評価	自己評価	項目	自己評価			外部評価		
			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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
	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	定期的に往診に来ている看護師に、入居者様の健康状態などを電話などで相談し、必要なアドバイスを頂いている。					
	46	○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	入院時から、経過をご家族や医療機関へ随時伺い、早期退院が実現するよう対応している。					
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	入居契約時に、重度化した場合や終末期の在り方などについて説明している。入居後も、状態に応じた対応方法を、主治医・本人・ご家族とよく話し合い、今後の方針についても共有できるように努めている。			利用者及び家族の意向を踏まえ、主治医や家族と連絡をとりながら、利用者の安心した生活を支援できるよう医療機関と連携を図り対応している。	○	総合病院との連携・協力体制を生かしながら、看取りに関する事業所の方針を明確にし、対応手順なども職員間で共有することが望まれる。
	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	終末期を迎えてきた入居者様には、主治医・本人・ご家族とよく話し合いを行っている。重度化している入居者様の場合においても、出来るだけホームで安心して生活できる環境を作り出せるよう、福祉用具をホーム側で準備して対応している。					
	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、本人及び家族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	環境の変化によるダメージを出来るだけ少なく出来るよう、本人やご家族・関係者とよく話し合い対応している。					
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	「利用者本位」を念頭に置き、職員へ周知徹底を行っている。その人の考え方や思いは違うため、否定せず受容して対応するよう心掛けている。記録等は個人情報を守られるよう大切に扱っている。			排泄時の言葉かけや対応に配慮し、不適切な言動がないよう勉強会を行い、会話においても否定せず受容するよう心がけている。 また、個人情報に関する書類は事務所内の書庫に保管し、別の部屋で記録するなど配慮しており、広報等への情報掲載については書面や口頭で同意を得ている。		

外部評価	自己評価	項目	自己評価			外部評価		
			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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
	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「尊厳の保持」に配慮して行い、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	入居者様の希望を取り入れ、外出や余暇活動など可能な限り対応できるよう支援している。					
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	職員の業務に合わせて強制的にならないよう気を配り、起床・入浴・外出など、入居者様の希望に沿った支援をしている。			利用者一人ひとりの体調や意向に配慮し、毎日午後3時までに娘さんと帰宅し、短時間でも家で過ごし安心する方や、週2回晩酌する方など、その時の状態や気持ちに沿って柔軟に支援している。		
(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	本人の望む理容室へ行けるよう支援している。又、訪問美容師に来て頂いて、希望者が利用できるよう支援している。					
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	昔慣れ親しんだ料理を、食卓を囲みながら一緒に考え、作り方を教わり、旬の食材を用いて、食事時間が一番の楽しみとなるよう工夫している。又、後片付けは本人の希望や体調を把握しながら、負担にならないようお手伝いをして頂いている。			献立はあるが利用者と相談しながら変更することもあり、ハタハタや山菜など季節毎の食材を使用している。また、職員と利用者が食事づくりから共に関わり、一連の流れを通じて楽しい雰囲気づくりに努めている。		
	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	入居者様の好みを毎日の食事やおやつの時間等で伺い確認し、提供出来るよう支援している。ジュースやお茶など本人が好む物を準備して提供している。主治医に確認しながら、出来るだけ本人の嗜好に沿うような提供を心掛けている。					
	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に「尊厳の保持」に配慮して支援している	毎日の排泄状況を観察して記録を行い、ポータブルトイレの使用や入居者様の微妙な言葉の違いを聞き分け、トイレ誘導を行っている。又、便秘予防などの水分補給は、水分補給の大切さを本人へ伝えて支援している。					
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ず、一人ひとりの希望やタイミングや健康状態に合わせて、入浴を楽しめるように支援している	週三回、バイタル測定状況や排泄状況を見極めて、午前・午後に分けて対応している。午前中に入浴希望が多いため、主に午前中に入浴される方が多い。失禁等の場合は、状況に応じてシャワー浴や部分清拭を行い、常に清潔の保持に努めている。			脱衣所の配置を変え、車イスでも不便のないよう広い空間をつかって入浴しやすい環境を整えている。また、入浴を拒む方には言葉かけや対応を工夫して促し、状況に応じてシャワー浴や部分清拭を行いながら清潔の保持に努めている。		

外部評価	自己評価	項目	自己評価			外部評価		
			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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
	58	○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々 の状況に応じて、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	体調を考慮しながら、日中はなるべくレクや散歩・体操などで体を動かす場面を提供し、夜の安眠に備えている。夜間、眠らない時は、夜勤者と一緒にお茶を飲みながらお話しして、落ち着いてから休んで頂くよう支援している。					
(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	玄関には鍵を掛けていないため、花壇や洗濯物干しなど自由に出入りできる環境としている。職員と一緒に買い物へ出かけたり、タオルたたみや野菜の皮むきを手伝って頂いたり、山菜の皮むきなどをお手伝い頂きながら、昔話に花を咲かせて、地域ならではの楽しみとしている。			食事や畑づくり、プランターなど利用者の経験や知恵を生かせる場面をつくり、昔を振り返りながら張り合いを持てる生活を支援している。 また、大人のぬり絵を手がけてプレゼントしたり、定期的に晩酌するなど喜びにもつながっている。		
	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	自己管理できる方は、本人が買い物に行きたい時、スタッフ同伴で行っている。					
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	一人ひとりの要望に合わせ、天候や体調を考慮し支援している。			日常的に近隣交流施設や駅舎を訪れて地域の方々と関わり、お弁当を持ってドライブにも出かけている。 また、車イスの方でも同じように外出できるよう法人の大型車により対応している。		
	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	天候の良い日は、入居者様一人ひとりに伺い、普段は行けない所へ外出する機会を作り支援している。					
	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	ご家族様からの電話や手紙が来たら、本人へ確認し、連絡を取りたい時は電話などして支援している。					
	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	話し方や接し方を入居者様一人ひとりにあわせ、時には方言を使い居心地よく過ごして頂くよう支援している。					

外部評価	自己評価	項目	自己評価			外部評価		
			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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(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	薬に頼った身体拘束をしないよう、普段から職員同士で話し合ったり、主治医へ相談しながら支援している。					
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努めている	常に目配り・気配りをして、入居者様の行動を制限しないよう配慮している。			玄関にセンサー等を設置せず、事業所内の構造上外出する場合は把握できるため、さり気なく声をかけ、行動を共にするなど、見守り方法を徹底している。 また、近隣住民も理解を示しており、ともに利用者の安全で自由な暮らしを支援している。	○	近隣には交流施設や駅舎、役場やJAなど公共の建物があることから、地域住民のほか関係機関等にも働きかけ、地域全体で利用者を見守る仕組みづくりに取り組んでほしい。
	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	常に入居者様が見えるところで作業することを心掛けており、自室にいる方については、職員が定期的に様子を伺いに行くよう支援している。					
	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	洗濯・歯磨き等自立している方は、洗剤やポリデント等を持っているが、職員が使用时確認している。特にポリデントには気を配っている。					
	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	毎月職員会議を開催して、一人ひとりの情報を共有し、事故の未然防止を検討、職員間の統一を図っている。					
	70	○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、全ての職員が応急手当や初期対応の実践訓練を定期的に行っている	消防署にて、救命救急講習を受講して、応急手当などの技術取得を行っている。					
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	入居者様の身体状況を把握して、緊急時の避難時の対応を熟視している。緊急時の連絡体制網も整備しており、地域住民の方々にも協力が得られるよう働きかけている。			前回調査で課題としていた緊急時対応マニュアルを作成し、利用者とともに避難訓練を実施している。 また、運営推進会議において地域住民の協力が得られるよう呼びかけ、夜間を想定した訓練なども行いながら利用者の安全確保に努めている。		

外部評価	自己評価	項目	自己評価			外部評価		
			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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	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項目)	取り組みを期待したい内容 (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したい対応策を話し合っている	入居者様の状況をご家族と話し合い、出来るだけ抑圧感の無い生活が出来るよう努めている。					
(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	毎日、バイタル測定を行い、変化があれば管理者へ報告し、必要に応じて主治医へ連絡を取り助言を頂いている。変化がある場合は、個人記録へ記入するとともに、全職員が確認する申送り書にも記載して情報の共有化を図っている。					
	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に努めており、医療関係者の活用や服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	誰が何の薬を服用しているか分かるように、個人記録へ綴り全職員が把握できるようにしている。処方薬に変更時には、申送り書へ記載し、全職員が情報を共有できるようにしている。薬により副作用については、主治医や看護師などから説明を受けている。					
	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	便秘予防のために体を動かすことは大切であると入居者様へ伝え、体操や散歩などで体を動かす機会をつくっている。定期的な水分補給を援助したり、食物繊維を多く取れるような献立の工夫を行っている。					
	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	食後のうがいや歯磨きを、声掛けや誘導にて行っている。入れ歯を使用している方は、就寝前にポリドントなどで洗浄できるよう支援している。					
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状況を把握し、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	一人ひとりの食事摂取量や水分補給量を個人記録へ記入しており、全職員が把握できるようにしている。				食事や水分摂取状況を毎日こまめにチェックのうえ記録し、正確な摂取量を把握して全職員で共有している。	○ 献立を変更することもあるため、栄養士などの専門家から定期的にチェックしてもらい、栄養バランスを確認することが求められる。
	78	○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取決めがあり、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）	マニュアルを作成している他、洗面所やトイレなどの常に目が届く場所に、手洗いやうがいの方法を掲示するなど、予防に努めている。					
	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	食品は短い間隔での買出しをしており、又、調理器具の消毒や台所の掃除は定期的に行っている。					

外部評価	自己評価	項目	自己評価			外部評価		
			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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	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項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	玄関は階段とスロープがあり、階段には手すりを設置しているため、安全に上り下りすることができるようにしている。玄関前にはプランターのお花を置いており、親しみやすい環境づくりを心掛けている。					
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臭い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	ホール内には入居者様の作品を飾ったり、紀節ごとの飾り付けや観葉植物を置いたりして工夫している。				ホール内に利用者の作品を飾り、生活感や季節感をつくり出して居心地の良さや心身の活力を引き出している。 また、トイレの時間帯が集中することに配慮して3か所設置し、ホールにいてもランプの点灯により利用状況が把握できるよう工夫している。	
	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	ホールにはテレビやソファ・食卓などがあり、入居者様同士会話を楽しんだり、作品作りをしたり、又、居室でテレビを見たりと思い思いに過ごせるよう努めている。					
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	居室には家族の写真・家具など馴染みの物を持ち込み、安心して過ごせるよう努めている				各居室には冷暖房を完備し、写真や使い慣れた日用品を持ち込み、家庭を意識して使いやすいよう配置も自由に変えるなど配慮している。	
	84	○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気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	リネン交換や掃除の際に、定期的に換気している。冷暖房の温度調節にも配慮している。					
(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	入居者様の意向に添いながら、心身状況を考慮し、自分のペースで自由に生活できるよう援助している。					
	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	一人ひとりの理解力や体力など把握し、入居者様同士の会話をしたり、作品作りをしながら自由に過ごしている。					
	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	天気の良い日は建物周辺を散歩し、畑に野菜を植え収穫したり、球根を植え花を楽しんだり、ベンチに座り日向ぼっこしたりしている。					

※ は、重点項目。

項目		自己評価	
		取り組みの成果 (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			
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
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
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	○	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
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	○	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
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている	○	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
93	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	○	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
94	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、安心して暮らさせている	○	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
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
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ほぼ毎日のように ②数日に1回程度 ③たまに ④ほとんどない
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拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている	○	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
98	職員は、生き活きと働いている	○	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
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
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ほぼ全ての家族等が ②家族等の2/3くらいが ③家族等の1/3くらいが ④ほとんどできていない

【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。)

- 入居者様・ご家族・地域の方々・職員がいつも笑顔で仲良く生活できる環境や雰囲気を作り出せるよう努力していること
- ご家族や地域の方々を普段着で迎え入れるホームであるよう努力していること
- 入居者様の人格を尊重し、人生の先輩として常に教えて頂くという気持ちで、全職員が接していること
- 職員間の情報共有のため、介護記録及び申送り書などへの記入を徹底しているほか、口頭でも確認するよう心掛けている。
- 有限会社シャトルの利用者権利擁護基本指針を定めている。
- 関係機関とのつながりを大切に考えているので、定期的な交流や意見交換を行っている。