

事業評価の結果

福祉サービス種別: 通所介護

事業所名(施設名): うつくしの里デイサービスセンター

第三者評価の判断基準

- a・・・着眼点をすべて実施している状態
- b・・・着眼点が一つでも実施していないものがある状態
- c・・・着眼点を一つも実施していない状態

実施していない状態
実施している状態

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)	
A	1 支援の 基本	利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。	a)	1	利用者の心身の状況、ADL、睡眠・食事・排せつ、暮らしの意向、これまでの環境(物的・人的)、生活習慣等の把握をしている。	利用にあたり利用者宅に事前訪問をして利用者の心身の状況、生活習慣、暮らしの意向を把握し、利用者一人ひとりが生き生きと生活が営めるよう年間行事を作成し利用者一人ひとりの介護計画書を作成・実施・評価をして、身体的・精神的状況を充分配慮した上で利用者が簡単に参加できるように努めている。 ○利用者の趣味、興味、希望を把握して、刺し子や色塗り、壁画作り等個別のアクティビティに力を入れるとともに、近くのホテルを訪問して「美空ひばりギャラリー」を見学。お誕生月には外出支援に取り組みされている。喫茶店(山辺ワイナリー等)、個別リハビリ、午前・午後に集団で機能訓練、リハビリ体操、歯科衛生士・看護師による健口体操、口腔ケア清掃等、運動機能向上の充実に努めている。レクリエーション計画を作成して、定期的なボランティア、実習生の積極的な受け入れやカラオケを購入して音楽レクリエーションに活用して利用者の生きがいのひとつとなるなど、レクリエーション活動によって利用者一人ひとりの連帯感、協調性を養うとともに、生活に明るさと潤いを持たせる上で大きな役割を持って支援にあたられている。
				2	利用者一人ひとりの暮らしの意向を理解し、利用者一人ひとりに応じた生活となるよう支援を行っている。	
				3	利用者一人ひとりに応じた生活となっているかを検討し、改善する取り組みが組織的に継続して行われている。	
				4	サービス提供場面において、自立に配慮した援助を行っている。	
				5	自立、活動参加への動機づけを行っている。	
				6	利用者の趣味、興味、希望を把握し、活動に反映するとともに複数のメニューを用意している。	
				7	家族、ボランティアや地域住民の参加を得ることなどにより、活動の多彩化を図っている。	
				8	買い物、外出、地域の行事への参加など社会参加に係るプログラムを導入している。	
				9	利用者の家庭での生活、心身の状況を考慮し、利用者一人ひとりに配慮して活動に参加できるよう工夫している。	

内容評価項目

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
A	1	利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っている。	a)	<p>10 利用者の考えや希望を十分に聴き取れるよう、さまざまな機会、方法でコミュニケーションを行っている。</p> <p>11 利用者の思いや希望を聴きとったり読みとったりして、その内容をケアに生かしている。</p> <p>12 日常生活で援助を行う際に、コミュニケーションの重要性を認識し、話しかけている。</p> <p>13 話すことや意思表示が困難など特に配慮が必要な人には、個別の方法で行っている。</p> <p>14 利用者への言葉づかいに対する配慮や節度ある接し方がなされている。とくに自尊心を傷つけるような言葉づかい、幼児語の使用、指示的な言葉を慎んでいる。</p> <p>15 利用者への言葉づかいや接遇に関する、継続的な検討や研修を実施している。</p> <p>16 会話の不足している利用者には特に気を配り、日常生活の各場面でも話をしてもらえるようにしている。</p> <p>17 利用者が話したいことを話せる機会を作っている。</p>	<p>職員は利用者一人ひとりのコミュニケーションの特徴を周知されており、言葉だけに頼らず、身振りや目線等、体を使ったコミュニケーションに取り組まれている。なお、文字や物を使ってのコミュニケーションも積極的に取り入れ支援されている。利用者の生き生きとした言動や笑顔を引き出すための、言葉がけや雰囲気づくりにも努力をされている。</p> <p>○利用者の中で、特に認知症の現れている方は、不安から様々な行動が現れることを念頭に置き事業所では支援室を設け、室内を家庭的な雰囲気にする事で落ち着いた心身状況を作るように心がけ、非言語的コミュニケーションも取りまぜながらコミュニケーションを図られている。また、科内会議で接遇に関する研修会や勉強会を行い利用者の尊厳を尊重したコミュニケーションについて研鑽を積まれている。</p>

内容評価項目

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
A	2 身体介護	入浴介助、清拭等を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a)	<p>18 利用者の心身の状況や意向に合わせ、入浴形態・方法を採用し、入浴介助や清拭等の方法を工夫している。</p> <p>19 入浴の誘導や介助にあたっては、利用者の尊厳や羞恥心に配慮し、環境・介助方法等の工夫を行っている。</p> <p>20 入浴を拒否する人への誘導や介助方法を工夫している。</p> <p>21 入浴前の浴室内の安全確認（湯温、備品等）を行っている。</p> <p>22 脱衣室等の室温管理を行っている。</p> <p>23 入浴後は、水分摂取、スキンケアを行っている。</p> <p>24 入浴の可否の判断基準を明確にし、入浴前に健康チェックを行い、必要に応じて清拭等に代えるなどの対応をしている。</p> <p>25 入浴介助を安全に実施するための取組みを行っている。</p> <p>26 浴槽は、機械浴、リフト浴、一般浴、個浴等、いくつかの種類が用意されている。</p> <p>27 シャワーチェア、その他の介護機器が用意されている。</p> <p>28 利用者が自力で入浴できる場合でも、安全のための見守りを行っている。</p> <p>29 感染症、心身の状況や意向等を踏まえて入浴順の配慮を行っている。</p> <p>30 家庭での入浴を安全で適切なものとするため、利用者・家族に助言・情報提供している。また、助言した内容等については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。</p>	<p>入浴前に看護師による健康状態のチェックや精神面でも見極めをして、脱衣室等の室温や浴室内の安全確認（湯温等）をして安心・安全な入浴につなげている。なお、心身の状況や希望に合わせた入浴形態・方法を実施するための一般浴、機械浴、介護機器を用意して浴室内の歩行の見守りや声掛けを行い安全に移動できるような配慮や入浴介助を安全に実施するための取組みを行っている。洗髪、洗身の一部介助を行い、自身でできる部分の見守りを行なう等できるだけ自立性の高い入浴に努めている。利用者が気乗りしない時には無理に勧めず、時間をおいて声かけ、スキンケア等支援に工夫をされている。</p> <p>○利用者の尊厳や羞恥心に配慮し、入浴の誘導や介助にあたっては、利用者の思いに配慮した柔軟な対応をしている。入浴後には、水分摂取、皮膚管理に努めている。なお、感染症、心身の状況や意向を踏まえ、入浴順等に配慮した入浴支援に努めている。利用者は温泉を楽しみながらの生活を望まれており温泉入浴をさらに楽しんでいただけるように、イベント風呂を継続して取り組まれている。（よもぎ湯、どくだみ湯、りんご湯等）</p>

内容評価項目

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
A	2	排せつ介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a)	<p>31 利用者の心身の状況や意向を踏まえ、排せつ介助の方法を工夫している。</p> <p>32 排せつの自立に向けた働きかけをしている。</p> <p>33 必要に応じ、尿や便を観察し、健康状態の確認を行っている。</p> <p>34 排せつの誘導や介助にあたっては、利用者の尊厳や羞恥心に配慮し、環境・介助方法等の工夫を行っている。</p> <p>35 利用者が気兼ねしないように手際よく、必要に応じて声かけを行いながら介助している。</p> <p>36 トイレ（ポータブルトイレを含む）は、衛生や臭いに配慮し、清潔を保持している。</p> <p>37 冬場のトイレの保温に配慮している。</p> <p>38 トイレ内での転倒、転落を防止する等、排せつ介助を安全に実施するための取組みを行っている。</p> <p>39 おむつ・おむつカバー、便器等は、利用者に適したものが使用できるよう準備している。</p> <p>40 おむつ交換を行う際には、皮膚の観察、清拭等を行っている。</p> <p>41 尿意・便意の訴えやおむつ交換の要望に対して、できる限り早く対応できるようにしている。</p> <p>42 家庭での排せつを安全で適切なものとするため、利用者・家族に助言・情報提供している。また、助言した内容等については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。</p>	<p>排せつは利用者の思いに配慮して柔軟に対応している。日常の関わりの中で得られた排せつパターンや家族の理解を得ながら利用者の排せつ習慣を伝えてもらう等、自立した排せつができるよう座位の保持・近くで見守りながら、一人ひとりに合った排泄支援に努めている。</p> <p>○冬場の便座の保温や手摺の位置などに配慮してトイレ内の転倒、転落を防止するなど安全な排せつ介助ができるよう取り組まれている。なお、連絡ノートを活用してその日の排せつ時の情報提供を行っている。</p> <p>トイレの出入りのカーテンはプライバシー保護の観点から検討の余地があると思える。</p>

内容評価項目

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着 眼 点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
A	2	移乗、移動を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a)	<p>43 利用者の心身の状況、意向を踏まえ、できるだけ自力で移動できるよう支援を行っている。</p> <p>44 移乗・移動の自立に向けた働きかけをしている。</p> <p>45 移乗・移動の介助の安全な実施のための取り組みを行っている。</p> <p>46 使用している福祉用具が、利用者の心身の状況に合っているかを確認している。</p> <p>47 福祉用具に不備はないか等の点検を常時行っている。</p> <p>48 移動に介助が必要な利用者が移動を希望した際に、できる限り早く対応できるようにしている。</p> <p>49 移乗、移動している本人だけでなく、他の利用者の安全にも配慮している。</p> <p>50 車イスや杖などを利用する場合に、移動しやすい環境整備を行っている。</p> <p>51 利用者の心身の状況に合わせた福祉機器、福祉用具を準備している。</p> <p>52 送迎サービスは、心身の負担軽減、利用者の希望、安全に配慮しながら実施している。</p> <p>53 家庭での介護を安全、適切に行うため、利用者・家族に移乗、移動に関しての助言や福祉用具の利用についての情報提供を行っている。また、助言した内容等については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。</p>	<p>職員は介護技術研修に参加し、移乗・移動の介助の安全な実施に向けて取り組まれており、利用者一人ひとりの心身の状況や意向を踏まえ、できるだけ自力で移乗・移動ができるよう支援に努めるとともに、福祉用具の使用にあたり用具の不備はないか等の確認を行い、安全に快適に使用できるよう常に心配りをして支援を行っている。なお、送迎サービスについても職員は利用者の体位が安定しているかどうか注意深く観察すると同時に、転落の危険がないよう見守るなど心配りをされている。</p>

内容評価項目

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着 眼 点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
A	2	褥瘡の発生予防を行っている。	a)	<p>54 皮膚の状態確認、清潔の確保の方法など、褥瘡の予防について、標準的な実施方法を確立している。</p> <p>55 利用者の心身の状況に応じた体位変換や姿勢の変換を行っている。</p> <p>56 必要に応じ、マッサージの実施、軟膏等の塗布を行っている。</p> <p>57 傷や皮下組織のずれが起きないように安全に介助している。</p> <p>58 標準的な実施方法について職員に周知徹底するため、研修や個別の指導等の方策を講じている。</p> <p>59 家庭での褥瘡予防を適切に行うため、利用者・家族に助言や情報提供を行っている。また、助言した内容等については、必要に応じ、介護支援専門員等に報告・連絡している。</p>	<p>入浴時に皮膚の状態確認や清潔の保持に努め褥瘡予防に努めるとともに「運動障害」が見られる利用者には体位変換や姿勢の変換を行なうなどの支援を行っている。必要に応じマッサージの実施や軟膏等を塗布されている。なお、利用者の発疹等を発見したおりに連絡ノートにて家族に情報を伝えている。</p>

内容評価項目

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着 眼 点	特記事項 (着眼点以外の取組等)	
A	3 食生活	食事をおいしく食べられるよう工夫している。	a)	60	利用者の希望や好みを聴き、献立に反映させている。	食事アンケートを年1回実施し、嗜好や要望を把握し、食の個別対応に努めている。季節感を味わえるような手作りおやつ等、毎月行事計画を立て取り組まれている。なお、座る席や同席の人について利用者の意向を聞きテーブルや席の配置に配慮されている。
				61	食材に旬のものを使用するなど、献立に変化をもたせるよう工夫をしている。	
				62	料理にあった食器を使ったり、盛り付けの工夫をしている。	
				63	適温で食事を提供している。	
				64	利用者の状況に応じた、食堂の雰囲気づくりを工夫している。	
				65	座る席や一緒に食べる人について利用者の意向を聞き、テーブルや席の配置を配慮している。	

内容評価項目

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着 眼 点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
A	3	食事の提供、食事介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a)	<p>66 利用者の嚥下能力に合わせた飲み込みやすい食事（形状や調理方法）を工夫して提供している。</p> <p>67 利用者自身で行える範囲を把握し、自分でできることは自分で行えるよう支援している。</p> <p>68 できる限り利用者のペースで食べられるように工夫するとともに、利用者の身体に負担がかからないよう配慮している。</p> <p>69 嚥下しやすいようにできるだけ座位をとるなど、利用者の食事時の姿勢に常に配慮している。</p> <p>70 誤嚥、喉に詰まったなど食事時の事故について、対応方法を確立し、日頃から確認、徹底している。</p> <p>71 食事、水分の摂取量を把握し、食事への配慮、水分補給を行っている。</p> <p>72 栄養士や医療スタッフと連携し、利用者の心身の状況に合わせて、栄養面・形態に配慮した食事を提供している。</p> <p>73 経口での食事摂取が継続できるようにするための取り組みを行っている。</p> <p>74 家庭での食事や水分摂取に関して、利用者・家族に助言や情報提供を行っている。また、助言した内容については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。</p>	<p>管理栄養士や看護師等と連携しながら、常食、粥、刻み、極刻み、ミキサー食の提供や介助をされている。利用者のその日の状態に合わせて1日だけ形態を変えての提供にも配慮されている。利用者の心身の状況に合わせて減塩食の提供や経口での食事摂取が継続できるように食前口腔体操を実施されている。</p>

内容評価項目

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着 眼 点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
A	3	利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	a)	<p>75 利用者の口腔清掃の自立の程度を把握している。</p> <p>76 一人ひとりに応じた口腔ケアの計画を作成し、実施、評価・見直しをしている。</p> <p>77 歯科医師、歯科衛生士の助言・指導を受けて、口腔状態および咀嚼嚥下機能の定期的なチェックを行っている。</p> <p>78 口腔機能を保持・改善するための体操（口腔体操等）を行っている。</p> <p>79 職員に対して、口腔ケアに関する研修を実施している。</p> <p>80 食後に、利用者の状況に応じた口腔ケアおよび口腔内のチェックを行っている。</p> <p>81 家庭での口腔ケアに関して、利用者・家族に助言や情報提供を行っている。また、助言した内容については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。</p>	<p>利用者の口腔ケアが必要な時には歯科衛生士が口腔チェックを行い希望される方には口腔ケア計画を作成されるなどできる限り経口での摂取を維持し、おいしく、楽しく食事ができるよう支援されている。歯科衛生士・看護師による健口体操、口腔ケア清掃の充実を図られている。</p>

内容評価項目

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着 眼 点		特記事項 (着眼点以外の取組等)
A	4 認知症ケア	認知症の状態に配慮したケアを行っている。	a)	82	利用者の日常生活能力、残存機能の評価を行っている。	○認知症の専門的ケアを行なうために認知症マニュアルの活用や認知症研修に参加して研鑽を積み重ね、適切な援助に努めるとともに利用者が日常生活の中で落ち着いて過ごし、役割が持てるように工夫されている。利用者の家族に対して、認知症に関する知識・情報等を連絡ノートに記載して伝えられている。
				83	周辺症状を呈する利用者には、一定期間の観察と記録を行い、症状に合わせたケアや生活上の配慮を行っている。	
				84	あらゆる場面で、支持的、受容的な関わり、態度を重視した援助を行っている。	
				85	利用者が日常生活の中でそれぞれ役割（家事等）が持てるように工夫している。	
				86	職員に対して、認知症の医療・ケア等について最新の知識・情報を得られるよう研修を実施している。	
				87	医療スタッフ等との連携のもと、周辺症状について分析を行い、支援内容を検討している。	
				88	利用者一人ひとりの症状に合わせ、個人あるいはグループで継続的に活動できるよう工夫している。	
				89	抑制・拘束は行っていない。やむを得ず実施する場合には、必要な手続きをとっている。	
				90	認知症高齢者の家族会等家族支援のための会や、その他社会資源を家族に紹介している。	
				91	認知症の理解やケアに関して、利用者・家族に助言や情報提供を行っている。また、助言した内容については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。	
				92	サービス利用時の様子を家族に伝えるなどして、より良いケアの方法を家族と共有するようにしている。	

内容評価項目

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
A	4	認知症高齢者が安心・安全に生活できるよう、環境の整備を行っている。	a)	<p>93 利用者が安心・安全で落ち着ける環境となるよう工夫している。</p> <p>94 利用者の行動が抑制されたり拘束されたりすることのないよう、環境に十分な工夫をしている。</p> <p>95 危険物の保管、管理が適切に行われている。</p> <p>96 異食や火傷等の事故防止のため、片付け、清掃が行われている。</p> <p>97 共有スペースも、認知症高齢者が安心して過ごせる環境づくりの工夫を行っている。</p> <p>98 トイレ・風呂等、一目でわかるような表示をする等の工夫を行っている。</p>	認知症の人が自宅で、安心して穏やかな日々を可能な限り継続していくために専門的な支援提供に向けて別ホール「いこいのひろば」を設置し「住み慣れた環境」や「なじみの関係」「小規模な単位」といった視点の下に適切なケアに努め、危険物（塩素・ポットの位置・刃物など）の保管管理が適切に行われており、利用者が安心、安全で落ち着ける環境となっている。
	5 機能訓練、 介護予防	利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。	a)	<p>99 一人ひとりに応じた機能訓練のプログラムを作成し、実施、評価・見直しをしている。</p> <p>100 介護予防活動も計画的に行い、評価・見直しをしている。</p> <p>101 日々の生活動作の中で、意図的な機能訓練・介護予防活動を行っている。</p> <p>102 利用者が主体的に訓練を行えるように工夫をしている。</p> <p>103 利用者の状況に応じて、専門職（理学療法士、作業療法士等）の助言・指導を受けている。 ここで「等」は、言語聴覚士、柔道整復師、あん摩マッサージ指圧師、看護師を指す。</p> <p>104 認知症の症状の早期発見に努め、介護支援専門員を通して医療機関等につないでいる。</p>	個別リハビリや午前午後集団での機能訓練、リハビリ体操など運動機能向上の充実が図られている。利用者の状況に応じて理学療法士や看護師の助言や指導が得られている。利用者との関わりの中で認知症の早期発見に努め介護支援専門員へ情報提供をされている。

内容評価項目

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)	
A	6 健康管理、 衛生管理	利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順が確立している。	a)	105	利用者の体調変化や異変の兆候に早く気づくための工夫をしている。	毎日、利用開始時に看護師による利用者全員のバイタルチェックを行い、その結果を記録し、介護に関わる職員等に周知して支援に努めている。なお、帰宅時には必要な利用者にはバイタルチェックを行なっている。利用者の体調変化時の対応手順が確立しており、体調変化を的確に把握し迅速に対応されている。
				106	利用者の体調変化に気づいた場合の対応手順、医師・医療機関との連携体制を確立している。	
				107	職員に対して、高齢者の健康管理や病気、薬の効果や副作用等に関する研修を実施している。	
				108	体調変化時の対応について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。	
				109	利用者ごとに看護・介護職員が適切に服薬管理または服薬確認をしている。	
				110	健康状態の記録を行っている。	
				111	迎え時に、その日の体調等について、家族から情報を得ている。	
				112	利用開始時・終了時には、必ず健康チェックを行っている。	
	113	異変があった場合には、家族、医師、または介護支援専門員に連絡する体制を確立している。				
	感染症や食中毒の発生予防を行っている。	b)	114	感染症や食中毒に対する予防対策、発生した場合の標準的な対応方法が確立されている。	感染症や食中毒に対する防止マニュアル等を作成し、職員に周知徹底を図られている。「感染症対策の基礎知識」や「食中毒とその予防について」の研修内容で職員全体会議において研修を行い意識の向上を図られている。衛生委員会において、感染症の流行の時期には検温等を実施されている。ポスターを貼って家族・訪問者・喫茶のボランティアに対して手洗いの声掛けをして感染症の予防に努めている。	
			115	職員の健康状態についてチェックし、インフルエンザ等の体調の変化を日常的に把握できる仕組みがある。		
			116	職員や職員の家族が感染症にかかった場合の対応方法が文書化されている。		
			117	職員に対して、インフルエンザ等必要な予防接種について、費用負担を支援し受けさせている。		
			118	感染症や食中毒の発生予防・対応方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。		
			119	必要な手洗器・消毒薬等の設備機器等が設置されている。		
120			家族、来館者への手洗いや手指消毒等の呼びかけをしている。			

内容評価項目

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着 眼 点		特記事項 (着眼点以外の取組等)
A	7 建物・設備	施設の建物・設備について、利用者の快適性に配慮している。	a)	121	建物・設備の点検を定期的に行い、問題点については改善するなど、快適性や安全を維持する取り組みをしている。	認知症の方への環境整備を図るために別ホール「いこいのひろば」を設置し、認知症の専門的ケアや役割を果たすためのサービス内容を実施できるように配慮されている。カラオケを導入し、音楽レクリエーションに活用して利用者の憩いの場となっている。
				122	備品の点検を定期的に行い、常に故障や不具合、汚れなどがないように維持する取り組みをしている。	
				123	椅子・テーブル・ベッド等の家具、床・壁等の建物について、落ち着けるような雰囲気づくりに配慮している。	
				124	談話スペースを配置するなど、快適に時間を過ごせるよう配慮している。	
				125	利用者が思い思いに過ごせる工夫がされている。	
				126	ベッド、ソファ、畳の部屋など休息に適した環境の配慮がなされている。	

内容評価項目

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
A	8 家族との連携	利用者の家族との連携を適切に行っている。	a)	<p>127 家族に対し、定期的および変化があった時に利用者の状況を報告している。</p> <p>128 家族に対し、サービスの説明をしたり、要望を聞く機会を設けている。</p> <p>129 家族との相談を定期的および必要時に行っている。また、その内容を記録している。</p> <p>130 利用者の状況など報告すべき事項は、必ず家族に伝わるよう伝達方法を工夫している。</p> <p>131 家族（主たる介護者）の心身の状況にも気を配り、必要に応じて介護支援専門員に報告している。</p> <p>132 家族の介護負担が過重にならないよう、家族がどのような方法で介護・介助しているかを把握している。</p> <p>133 家族（介護者）に対し、必要に応じて介護に関する助言や介護研修を行っている。</p> <p>134 家族が必要とする情報提供(福祉サービス、介護に関するテキスト・資料、地域の家族会など)を行い、必要に応じて、介護支援専門員など専門職、関係組織につないでいる。</p>	送迎時の情報収集や訴えの傾聴、連絡ノートによる情報提供を行うとともに、年1回の介護者教室参加のうちに家族に対し、必要に応じた助言を行なっている。