

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成19年 9月28日

## 【評価実施概要】

事業所番号	3470103726		
法人名	有限会社 あけぼの		
事業所名	グループホーム あけぼの		
所在地 (電話番号)	広島市南区皆実町1丁目13-2 (電話)082-250-1711		
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19年9月27日	評価確定日	平成19年10月11日

## 【情報提供票より】平成19年9月10日)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 12 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	8 人
職員数	9 人	常勤 7 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 7.3 人	

### (2) 建物概要

建物形態	改築		
建物構造	鉄筋 造り		
	3 階建て, 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)	50,000 円	その他の経費(月額)	18,000 円
敷 金	有( 150000 円)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	200 円	昼食 450 円
	夕食	450 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 円		

### (4) 利用者の概要( 月 日現在)

利用者人数	8 名	男性 1 名	女性 7 名
要介護1	3 名	要介護2	名
要介護3	3 名	要介護4	1 名
要介護5	1 名	要支援2	名
年齢	平均 83 歳	最低 76 歳	最高 89 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	住谷医院、神田クリニック、清水歯科、久保整形外科
---------	--------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

街中、閑静な住宅街に立地する、1ユニットの家庭的なグループホームである。「家庭的な雰囲気、いきいきと豊かな毎日を支援する」を運営理念に、管理者以下、全職員みな意欲的に取り組まれている。きめ細かい介護計画をもとにした日常のケア活動が行われているのは当然として、より効果的なケアになるよう、「ケアチェック表」が使用され、毎日確実なフォローアップがなされ、次の計画見直しにつなげられるよう工夫されている。利用者は元気な人が多く、表情も明るい。当日、面会ご家族からの感謝の言葉も聞かれた。住み慣れた街、家庭的な雰囲気の中で、自分らしく暮らすことを目指す、あたたかいホームである。

## 【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>前回評価での改善課題は①鍵をかけない工夫②緊急時の手当て③継続的な研修④周辺施設への協力依頼であった。改善が進んでいるのは、①～③で、管理者以下全員による積極的な取り組み努力と工夫がなされ、改善が進められている。</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>現場のリーダーを中心に項目グループ毎に、みなで検討しながらまとめられたが、最終的な全体確認が不十分であったようであり、今後はこの点の改善が望まれる。</p>
	<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>昨年7月より、2ヶ月に1回のペースで開催されている。会議では、ホーム側の状況説明や報告の他、ノロウイルス対策や災害発生時地域緊急連絡網づくりなど、ホームサービス向上に活かされた課題もあり、効果をあげている。</p>
重点項目②	<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>ご家族への情報提供は、面会時の話し合いの他、月1回、本人の健康状況や暮らしぶりなどを掲載した「あけぼの便り」を郵送している。また、ご家族には、最低月1回面会に来てもらい、本人と話してもらうようお願いしている。ご家族の苦情や意見はホーム直接、運営推進会議や第三者機関を通しても収集できるようになっている。</p>
重点項目③	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内の清掃や行事への参加や手伝いには出来るだけ参加するようにしている。また、ホームの行う催し(最近では子供神楽など)に参加してもらったり、運営推進会議を通じて近所の方々との交流を深めている。</p>
重点項目④	

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	ホーム独自の運営理念(「家庭的な雰囲気できいきと豊かな毎日を・・・」)づくり、利用者が地域の一員として暮らせるよう取り組んでいる。		
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	事務所の見えやすいところに掲示すると共に、毎朝のミーティングで唱和するなど、職員への共有化がはかられている。職員は、常に意識し、日常ケアに活かすべく取り組んでいる。		
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	町内の清掃や行事への参加、手伝いなど出来るだけ参加するようにしている。また、近所の方々とも気軽に挨拶を交わしコミュニケーションを深めたり、ボランティアの方との交流の場を設けるなどで、地域とのつきあいを深めるよう努力している。		
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	評価の意義や重要性は理解されている。運営責任者以下、職員は「改善すべき点」を充分認識し、改善に向けて取り組んでいる。鍵をかけないケアや職員を育てる取り組みなどに成果が見られる。		
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	2ヶ月に1回のペースで開催されている。会議はホーム側からの状況説明や報告の他に、ノロウイルス対策や災害時の地域緊急連絡網づくりなどホームのサービス向上に活かされている。		

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	区の担当者とは親密な関係を維持すべく努力している。管理者は認知症アドバイザー資格を取得し、区要請する集まりに講師として出席している。また、研修や会議にも積極的に参加し、サービスの質向上につなげるべく取り組んでいる。		
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	利用明細送付時、健康状態や利用者の暮らしぶりを載せた「あけぼの便り」を同封している。また、ご家族には、最低でも月1回は面会に来てもらい、本人と会話してもらうようお願いしている。		
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	ご家族の意見や苦情は、ホーム直接でも区の介護保険課など第三者機関を通じても申し越しできるようになっている。また、面会時や運営推進会議などでも意見交換が出来るよう配慮されている。		
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	職員退職による交代は少ない。あっても、情報の共有化や引継ぎを密にすることで、利用者へのダメージを最小にするよう努めている。また、緊急の場合、事務員に応援してもらう時もある。		
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	新人研修、リーダー研修など、年1回程度の研修参加が行われている。その他、月1回の勉強会、研修参加者による報告会やOJTなど職員を育てる取り組みがなされている。		
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	管理者による交流機会はあるが、職員には殆どない。	○	管理者の交流をベースに、同業者との交流機会を広げ、勉強会や相互訪問などが行える関係づくりが期待される。

NPOインタッチサービス広島

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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、場の雰囲気に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	「本人にとって本当に必要なのか・・・」など、まずは本人、ご家族と充分話合うところから始めている。雰囲気になじめるよう、ホームに来てもらったり、管理者が訪問したり、いろいろと工夫している。体験入居を実施したケースもある。		
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	利用者を介護される一方の立場におかず、共に支えあうこと、人生の先輩として昔のことわざや教訓を教してもらったり、尊敬を忘れないなかで、できることを一緒にやってもらっている。		
<b>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</b>					
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	生活歴や希望、意向は入居時、本人やご家族から聞き取りを行うと共に、入居後も日常のケアを通じて把握するよう努めている。出来るだけ、本人の意向に沿い、その人らしく暮らせるよう支援している。		
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	より良く暮らすためにどうあるべきか、本人ご家族、職員で充分話し合い、それぞれのアイデアが加味された詳細な介護計画が作成されている。また、「ケアチェック表」を使い、毎日目標とするケアが行われたかフォローされている。		
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	介護計画期間終了時、職員全体で状況変化に応じた見直しが行われている。なお、体調の変化など急激な変化が生じた場合等は、ご家族と関係者で充分話し合い、現状に即した見直しが行われている。		

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)
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	日常的な外出の他、プライベートな外出や特別な受診のための送迎など可能な限り柔軟に対応し、支援している。		
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	協力医(看護師)の往診による検診を週1回行っている。また、異常があった場合や入居前から主治医のある場合は他医院の利用や往診も行えるようになっている。		
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	終末期のあり方については、すでにホームとしての方針を決め、全職員で共有化されている。ただし固定化せず、ご家族の気持ちの変化や本人の思いなどに注意を払いながら、その都度繰り返し話あっている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	誇りや本人を傷つける言葉がけや、指示的な言葉にならぬよう、職員の意識向上に努めている。また、個人記録など個人情報の取り扱いには気を使っている。		
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	利用者一人ひとりの行動ペースを大切に、出来るだけその人らしい生活が出来るよう支援している。		

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	月何回かは、自由メニューを取り入れており、好みがあれば職員と一緒に買い物にでかけることもある。職員は、一緒に食事を取りながら、必要な人への介助を行っている。また、出来る人には、準備や片付けの手伝いもやってもらっている。		
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	毎週月、金、出来るだけゆったりと入浴してもらっている。また、毎日の体拭きと必要時のシャワーで清潔維持に努めている。		月何度かでも入浴回数が増やせぬか、前向きな検討を期待したい。
(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	一人ひとりの好みや力に合わせ、花の水やり、食事の準備や片付け、掃除など出来ることをやってもらっている。また、楽しみごとでは、月の行事や趣味など、少しでも役割が持てるよう場面づくりを行っている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	ホームの中だけで過ごさず、日常の散歩や買い物、戸外の行事やイベント参加、ご家族の希望があれば外泊・外食、コンサート、観劇など、出来るだけ戸外に出かける機会をつくるよう支援している。		
(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	特別な場合を除き、日中は施錠されていない。安全のため、センサーを取り付け、玄関開閉時チャイムが鳴るようになっている。		
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	災害訓練は利用者を含む全職員で行っている。緊急災害発生時、地域緊急連絡網も作成されている。		

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)
(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	昼夜の食材は社外業者に委託しており、栄養バランスとカロリーに配慮したメニューがつけられている。調理は職員が行い、一人ひとりの状態や能力に合わせた配慮もなされている。食事や水分の摂取量はおおよそ把握されている。		
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	改良型であり、決して広くないが、キッチン一体型の合理的な食堂、ゆったりとした居間は利用者にとって、使い勝手よく快適なスペースとなっている。また、全体的には程よい雑駁感と家庭的な雰囲気があり、気楽に居心地良く過ごせるよう工夫されている。		
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	利用者が自宅で使い慣れた家具などが持ち込まれている。また、おもいおもいの飾りつけをされるなど、個人差はあっても、本人にとって、居心地良く過ごせるスペースとなっている。		

NPOインタッチサービス広島

番号	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。	あけぼの会運営理念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。	運営理念を事務所に掲示し 毎朝のミーティング等で唱和している		
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。	運営理念の啓発、広報に取り組んでいる。 家族の方などには便りを発行している		

### 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。	玄関周りに花や野菜を植え家庭的な雰囲気作りをしている。 近所の方々とも気軽に挨拶を交わしコミュニケーションが取れている		
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。	地域の行事には出来るだけ参加し、地域のボランティアの方との交流の場を設けている		



番号	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)
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。	2ヶ月に1回地域の民生委員と会議を行っている		
<b>3 理念を実践するための制度の理解と活用</b>				
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。	評価報告の「改善すべき点」を確認し改善に向けて取り組んでいる		
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。	月に1回のミーティングをして意見を出し合いサービス向上に支援する		
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。	研修や会議に積極的に参加している		
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支援している。	運営会議に出席し色々とアドバイスをしている		
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。	虐待防止の講座に参加したり、利用者虐待の見過ごしがないか注意している。		

番号	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)
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。	家族・入居者と話し合いをし、家族の意向や希望をよく聞き不安をなくす。 解約の際も話し合いをして十分に納得をしてもらう		
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。	2ヶ月に1回 運営会議を行い 利用者の方に意見してもらい、改善している		
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。	健康状態や最近の状況などと一緒にホーム内での様子を写真に撮り あけぼの便りに掲載し 利用明細と合わせてご家族へ送付している		
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。	運営会議を行い意見してもらうと共に 意見箱を設置している		
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。	運営管理者は職員の意見や相談などを積極的に聞き、早期解消・改善に努めている		
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。	利用者の状況や業務の内容を考え 職員の勤務ローテーションを組んでいる		

番号	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。	急な場合には事務員に対応してもらうなどしている		
<b>5 人材の育成と支援</b>				
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立て、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。	新人研修・リーダー研修は行っている。 毎月の勉強会で研修者の発表やビデオを見る。		
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。		○	管理者は交流する機会があるが職員は交流の場が少ないので機会をこれからもっていきたい
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。	職員が自由に意見を言える環境を心掛けストレスをためない様に取り組んでいる		
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。	勉強会、移乗介護の方法など歩行が危なくなると押し車をた買っていただくよう提案し実際に施設内で動かしていただくよう努めている		
<b>II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
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。	不明点など分からないこと全てを聴いていただき お答えしている		

番号	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。	まず施設を見学して頂き家族と話し合い何かあったら常にコミュニケーションをとる努力をしている		
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。	ご家族のお話をよく聞き、病院やケアマネージャーからの情報を取り入れるなどしている		
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。	本当に必要なサービスなのか検討しながら家族、ご本人と相談し行っている		
2 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援				
27	○本人を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	利用者さんから昔のことわざや教訓を教えてもらったりレクなどを一緒にやったりする		
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。	ご家族にお便りを送り情報を分かりやすく伝えている		
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。	月に1度は訪所していただき利用者とは話をしてもらっている		

番号	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)
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。	近所にいた人や友人に訪所してもらい昔の話をしてもらう		
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。	利用者一人ひとりが出来る事、やりたい事などの役割をつくる事により支え合いや関わり合いを密にしている		
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。	退居後も次の入所先の相談に乗るなど継続的に関わりを持っている		
<b>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</b>				
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。	現実には難しい面もあるが、本人の気持ちを第一に心掛けるなど努力している	○	
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。	入居の段階で本人と家族から生活歴や経験趣味を聞き把握している		
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。	日常生活の様子や身体状況、気付きなどを個別に記録し把握できるようにしている		

番号	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)
----	----	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

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。	職員・本人・家族と充分話し合い 個別計画を作成している		
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。	介護計画に沿って毎月チェック表を作り見直している。 また計画期間が終了した時点で、職員全体で変化に応じた見直しを行っている		
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。	申し送りのほか、個別記録連絡ノートなどにより情報を共有し、介護計画の見直しに役立っている		

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。	利用者さんのご家族の希望を できるだけ受け入れている		
----	--	-------------------------------	--	--

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。	町内や近隣地域の方・地域包括・区役所 消防・警察と連携している		
----	---	------------------------------------	--	--

番号	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)
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。	ケアマネージャー同士の情報交換をしている		
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。	2ヶ月に1回にペースで運営会議をし地域包括支援センターの方にも参加してもらっている		
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支援している。	入居前からの主治医と関わりを持ちつつ協力医と訪問看護師の訪問による検診を週1回行っている		
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。	薬を取りに行ったり利用者さんと一緒に診察に行ったりしている (ご家族の場合もある)		
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。	週に1回訪問看護師が来所されるので、分からない事があれば相談している		
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。	医療機関との連携を図っている 本人の状態をファイルにまとめてすぐに情報交換が出来るように努めている		

番号	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)
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。	家族、職員と相談しながら方針を決め、全員で共有している		
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・家族・職員共に検討している		
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、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。	出来る限りの情報は家族にお伝えし納得された上で住み替えを行ってもら		
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <b>IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b> </div>				
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">                     1 その人らしい暮らしの支援                      (1) 一人ひとりの尊重                 </div>				
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。	一人ひとりのプライバシーを守り過去の経験などを尊重していく	○	上からの指示的な言葉に気をつける
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。	本人に分かるようにゆっくり丁寧に話す。 分からない人には、ジェスチャーを加えて行うようにしている		
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、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。	出来るだけその人その人の希望に添って支援している	○	拒否をする人に対しては、時間をあけ・対応する人を変えて声掛けをするように努力する。無理押ししない。



番号	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)
----	----	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

(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。	2ヶ月に1度近所の散髪屋さんに出掛ける散髪ボランティアさんの来所もあり希望をきいている		
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。	月に1~2度の、自由メニューを取り入れている。出来る人にはテーブル拭きなどを手伝ってもらっている	○	職員と一緒に出来るメニューを増やしていく
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。	お酒・タバコは安全の為、禁止している (火災予防のため)		
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。	日中はできるだけ布パンツで見守り 夜間はリハ 声掛け誘導		
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。	毎週 月・金に入浴している (午後) 同じ人が先ににならないように順番に配慮している		
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。	夜間に安眠できるように日中の活動や散歩などを行っている		

(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

番号	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)
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。	花の水やり その人なりの仕事をしてもらっている 掃除など役割を持ってもらっている		
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。	職員がお金を預かり保管 希望があれば職員と一緒に買い物に行く		
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。	家族の希望があれば外泊や外食・コンサートなどを楽しまれている		
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。	敬老会などのイベントがあれば参加 芝居・清水劇場・花見など		
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。	電話の取次ぎのみ		
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。	知人などに来所してもらっている ボランティアさんの来所のより色々な話を聞かせてもらっている		
(4) 安心と安全を支える支援				

番号	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)
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。	拘束をするようなことは一切していない		
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。	玄関や部屋は鍵をかけていない		
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。	日頃より利用者 一人ひとりの行動に気をつけている		
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。	危険なもの（包丁・はさみ）は利用者の目に届かないところの保管している 薬も同様		
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。	利用者 一人ひとりの体調・行動を把握している		
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。	職員が研修などに参加し、情報や知識を共有している		
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。	消防署の防災訓練などに参加している	○	年に2回 防災訓練を行えるよう努力する (現在は年に1回)

番号	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)
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。	利用者に変化があった時は特にご家族との話し合いを持っている		
(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。	申し送り時に細かく話し合い職員一人ひとりに情報を伝えている		
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。	病院からの指示表などに目を通して申し送りをしている		
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。	排便表を作成し毎日チェックしている		
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。	歯科医からの薬を使用し毎食後うがいをしている		
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。	食事の摂取表 水分量のチェックを行っている		

番号	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)
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)	食事前の手指消毒を行っている		
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。	調理用具・食器・フキン・テーブル等 消毒液で清潔に保っている		
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、安心して出入りが出来るように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	入居者の安全の為に玄関にチャイムを付け 来訪者に対応している		
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。	四季折々に壁画や飾りを作成している		
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。	ホームの中心に居間がありソファやテレビを配置 食堂でもくつろげる空間を作っている		
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。	入居者が自宅で使い慣れた家具を持ち込みし 写真なども飾ったりしている		

番号	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)
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。	利用者の状況に心配りし、換気・温度調節を行っている		
(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。	テレビ体操など出来る範囲でしてもらっている		
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。	声掛け・ジェスチャーなどを交えて工夫している		
87	○建物の外周りや空間の活用 建物の外周りやバルコニーを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている。	天気の良い日は外気浴などし、歌や雑談などしている。 植木の水やりや、野菜の水やり、玄関周りの掃除など職員と一緒にしている		

**V サービスの成果に関する項目 あげぼの**

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 ○ 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 ほぼ全ての利用者の 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 ○ 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 ほとんど掴んでいない
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。	<input type="radio"/> ① ほぼ全ての家族と <input type="radio"/> ② 家族の2/3くらいと <input type="radio"/> ③ 家族の1/3くらいと <input type="radio"/> 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。	<input type="radio"/> ① ほぼ毎日のように <input type="radio"/> ② 数日に1回程度 <input type="radio"/> ③ たまに <input type="radio"/> 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。	<input type="radio"/> ① 大いに増えている <input type="radio"/> ② 少しずつ増えている <input type="radio"/> ③ あまり増えていない <input type="radio"/> ④ 全くいない
98	職員は、生き生きと働いている。	<input type="radio"/> ① ほぼ全ての職員が <input type="radio"/> ② 職員の2/3くらいが <input type="radio"/> ③ 職員の1/3くらいが <input type="radio"/> 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。	<input type="radio"/> ① ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> ② 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> ③ 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> ④ 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。	<input type="radio"/> ① ほぼ全ての家族等が <input type="radio"/> ② 家族等の2/3くらい <input type="radio"/> ③ 家族等の1/3くらい <input type="radio"/> ④ ほとんどできていない

※           は、外部評価との共通項目