

1. 調査報告概要表

作成日 平成 21年 7月 9日

【評価実施概要】

事業所番号	3470202684
法人名	医療法人 ピーアイエー
事業所名	グループホーム つばい
所在地	広島県佐伯区坪井三丁目818番地の1 (電話) 082-923-8387
評価機関名	社団法人 広島県シルバーサービス振興会
所在地	広島市南区皆実町一丁目6番29号 広島県健康福祉センター内
訪問調査日	H21年7月6日(月)

【情報提供票より】(21年6月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 13年 4月 1日
ユニット数	1 ユニット
職員数	7 人
利用定員数計	9 人
	常勤 6 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 6.4 人

(2) 建物概要

建物構造	準耐火鉄骨コンクリート 造り
	2階建ての 階 ~ 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)	66,000 円	その他の経費(月額)	実費 円	
敷金	(有) 198,000 円		無	
保証金の有無(入居一時金含む)	(有) 円	有りの場合償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	500 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	円
	または1日当たり	1,500 円		

(4) 利用者の概要(6月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	5 名	要介護2		3 名	
要介護3	0 名	要介護4		1 名	
要介護5	0 名	要支援2		0 名	
年齢	平均 85 歳	最低	76 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	ナカムラ病院 ・ 平尾外科整形外科クリニック
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

山間部の空気の澄んだ、静かな中腹に位置するこのホームは、平成13年に、医療法人ピーアイエーの運営理念「幸齢社会を創造する」のもとで、高齢化に対応した、総合的な老人医療の一環として設立されたグループホームである。母体事業所の中村病院を核に、運営理念の達成に向けて、各事業所に半期ごとの具体的な目標を掲げ、一人ひとりの目標達成の過程を通じ、サーブレベルの向上が図られている。職員の利用者に対する姿勢も「尊敬の念」を忘れず、利用者に満足していただける「利用者本位」の介護が実践されている。開設後8年経過しているが、設備も整っており、清掃も行き届いた快適な環境の中、ホーム長以下全職員の利用者への細やかな心配りが見て取れ、評価できる。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	前回の評価では、特に改善点は見当たらなかった。ホーム長の理想とするグループホームの姿に到達するには、まだ不十分な面も多々あるようであるが、我々外部評価サイドから見れば、運営母体(医療機関)の強力なバックアップもあり、グループホームの運営管理のほぼモデル的な存在と思われる。今後、更なる改善・充実が図られ、地域のモデルとなる理想的なグループホームの創造を期待します。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回の自己評価にあたり、全項目に渡り職員全員で話し合い、この一年間の反省、及び今後の職員各自の努力目標の設定に繋げている。また、評価・目標管理については理事長、事務部長等、法人本部の方の関心も高く、更に全職員が熱心に問題意識を共有し取り組まれることが期待できる。
重点項目	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)
	運営推進会議は、二ヶ月に一回定期的開催されている。出席者も地域包括センター職員・民生委員・地区の代表者・家族の代表者と多数出席され、議題も適切で出席者の提案助言等もあり、議事録も完備されている。また理事長自ら運営推進会議に出席され、地域の方・家族の方達と今後の老人医療のあり方等話し合わせ、有意義な運営推進会議が開催されている。
重点項目	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)
	職員教育も徹底されており、年一回の満足度調査などを参考に、常にご家族との連携を重視され、行動指針「誇りと責任・優しさ・尊厳・満足」を念頭に職員は利用者へ接している。また、運営母体からの栄養指導・薬剤管理指導を始め医療全般の支援もあり家族の満足度も高い。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目	医療法人の母体が大きく、町の自治会には加入していないが、法人母体(病院)でのイベント(ギャラリーでの行事・映画上映・チャリティーバザー等々)が企画され、地区の方たちを招き施設の見学を通じ医療法人の事業の理解をしてもらうよう努力されている。今では相互交流も盛んになり、グループホームにおけるボランティアの方たちとの行事も数多く開催されている。

2. 調査報告書

(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	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	病院を中核としたグループ事業所の共通理念として「利用者の尊厳を…」が盛り込まれた企業理念が掲げられている。その企業理念を基に、ホームの『具体的な行動指針としての目標』が毎年(前期・後期)、職員全員で話し合って作られている。		
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	グループ全体の理念・行動指針を定めた『ハンドブック』が全員に配布され、毎朝の申し送り時に唱和されている。半期毎に設定するホームの目標は、その達成度合いを測る人事考課にも連動しており「理念を基にしたサービスの提供」が企業全体として組織的に取り組まれている。		
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	小学校運動会や公民館の行事に参加する時、地区の任意組織(おやじの会等)が手助けの手を差し伸べてくれ、交流が生まれている。母体施設(病院)が近所であり、そのギャラリーホールで開催される(絵画展・演奏会等)に皆で参加し、たくさん来館される地区の皆さんとの交流もある。		
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	自己評価は、ミーティング時や申し送り時を利用し皆で少しずつ実施されている。外部評価については客観的な視点を参考にし、結果については皆で確認し、改善策を話し合っている。自己評価・外部評価を通じ、日頃のケアを振り返り、見直すことによりサービスの向上に活かされている。		
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	利用者及び利用者家族の参加を始め、包括センター・民生委員・老人会と多くの参加があり、会議内容も「各種行事・地域との交流の紹介や研修報告・利用者の退居に至るまでの状況説明」等、多岐に渡っている。特に、家族・その他参加者の質問・発言に対し、常時ではないが、グループ最高責任者の理事長が参加し、回答・説明していることは評価できる。		

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	区役所(健康福祉課)主催の研修等には、毎回ではないが参加している。必要なことについては、市・区役所の担当窓口へ連絡・報告をしている。		
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あわせた報告をしている	3ヶ月に一回、介護全般に関する知識や情報、各事業所の活動報告を記したグループ統一の機関紙が発刊されている。それとは別に3~4ヶ月に一度のペースで、行事予定・利用者個人の様子を記したホーム独自の『つばい便り』が作られ、家族に送付されている。尚、利用者のスナップ写真入りで、毎月発行されると更に理想的である。		
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	玄関口には「ご意見箱」を置いてはいるが、家族の意向・希望は主に面会時に伝えられる事が多い。また、運営推進会議に家族の参加を呼びかけ、積極的に発言を求め、ご家族の率直な意見・意向の把握に努めている。更に年一回ではあるが家族会も開催されていることは評価できる。		
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	グループ全体での定期異動はあるが、利用者へのダメージは理解されており、ホームへの異動は数年に一度と、その頻度は抑えられている。病院やその他施設間での移動はダメージより、それまでに培われてきた経験・知識がホームでの介護に活かされ、職員の生き生きとした仕事振りは新鮮な風をホームに送り込み、むしろサービスレベルの向上に寄与している。		
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	管理栄養士による「栄養指導」及び薬剤師による「薬剤管理指導」が月に各2回、定期的にホームで実地指導され、接遇研修(心からのおもてなし等)も度々、開催されており、日常的に職員の能力レベルアップが図られている。また企業としてのグループ全体での年間研修計画が立てられていて、人事考課と連動した段階に応じた研修が準備されている。		
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	年に3~4回、グループホーム協会による事業者交流会があり、毎回ではないが参加しており、同業者の見学等も受け入れたことがある。同業者間の交流による意義やメリットも理解されており、今後の更なる広がりを期待します。		

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					
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家族等と相談しながら工夫している	グループ中核の病院に相談窓口があり、入居相談は主にそこでおこなわれており、本人・家族に充分説明がされている。見学時には皆さんと一緒に飲みながら会話をいただき、雰囲気馴染んでもらうように工夫されている。また、入居後も、面会にたくさん来ていただくよう家族に協力を求め、本人が家族に電話する回数を増やす配慮もされている。		
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	皆で歌を歌ったり、折り紙をしたり、共通の楽しい時間を過ごしている。また、利用者とゆったりと話す時間を持ち、昔話等を通じ、支えあう関係を築いている。		
.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	日頃の会話を通じて、本人の希望や意向を把握している。それが難しい時は、行動や表情、手の握り方の強弱から気持ちを汲み取りよう努めている。本人の意向や体調は、朝夕の申し送り事項として引継ぎ、あるいは申し送り帳に記入し、情報として職員で共有している。		
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	事前に本人・家族と充分な話し合いを持ち、ケアプランに反映させている。計画作成担当者によって介護計画案は作成されるが、それを基に関係者により検討を重ね、それぞれの意見を反映した介護計画が作成されている。		
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	介護計画は、基本的には三ヶ月毎の見直しを行っている。急変等、状況の変化に応じて、適宜見直しを行っている。		

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					
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	グループの中核に病院があり、栄養士・薬剤師等への専門的な助言を、また、必要に応じて医療的な支援を求めやすい環境にある。理容についてはグループ施設の老健より定期的に出張サービスを受けており、その他出来る限り、利用者の要望に沿うよう柔軟な支援がされている。		
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	多くの場合、グループ中核の病院で受診を受けるが、利用者が、かかりつけ医を希望すれば、そちらで受診してもらっている。又、より専門的な治療を希望すれば適切な病院に紹介状を出し、本人・家族が納得する医療が受けられるよう支援されている。		
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	基本的にはホームでの看取りは行っていない。入居前に、重度化した場合の対応や方針を充分説明し、理解頂いた上での入居としている。ただ重度化した場合は、グループ中核の病院への転籍や、その他、適切な施設の紹介等の道筋はつけて、家族には充分な説明をし、出来る限りのバックアップはされている。		
. 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	グループ企業内には「インシデント委員会」があり、先月のテーマは「接遇」が取り上げられ、月間目標として「言葉使い・挨拶の徹底」が掲げられた。ホームでは優しく・暖かい言葉掛けが実践されている。また個人情報の研修もあり、個人情報の扱い方・管理についても企業内教育が進んでいる。		
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	職員のペースにならないよう気をつけながら、利用者の意向・希望に沿った対応が心がけられている。		

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	食事の準備・後片付けは職員よりも利用者が主導していると思えるほど活発に共同作業が行われている。メニューも、季節の料理を取り入れたり、見るからに美味しいような料理が作られ、スタッフの意気込みが伺える。好み体力に合わせ、キザミ・とろみ・おかゆの対応もされ、職員・利用者全員で食事を楽しんでいる和やかな光景がみえる。		
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	基本は週3～4回の入浴としているが、希望や体調に合わせて毎日でも入浴できる体制を整えている。ただし夜間入浴は行なわれていない。		
(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	広い庭があり、その畑での草取りや水やり、またベランダでの草花のお世話、食事準備や後片付けなど体力や好みに合わせて得意なことをやってもらっている。七夕飾りも皆で作りホールに飾られていて職員・利用者皆の喜びを感じることが出来る。		
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	定期的に外食を取り入れてあり、外出をかねた外出ツアーを利用者はとても楽しみにしている。また近所にお地藏さんがあり、好きな人は毎日、日課のようにお参りをしている。体力に合わせ、庭やベランダでの散歩も楽しめる。		
(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	日中は鍵を掛けないケアがなされている。玄関は自動ドアになっているが、開閉時には音楽が聞こえるようにセットしており、目が離れていても常に確認できるよう工夫されており、安全面への心配り・配慮がされている。		
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	緊急時対応マニュアルがあり、緊急連絡網もスタッフルーム壁面に表示されている。年2回の避難訓練を消防署の指導で行っており、非常食も準備もされている。いざと言う時はベランダが回廊式になっており、そこから階段を通じて庭に避難できる、安全面に配慮した設計となっている。		

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	運営母体(病院)より毎月2回、管理栄養士による栄養指導と献立チェック(食事作りと実食)があり、栄養バランスはもとより”おいしさ”も追求する、『食』に対する企業としての良心・真剣な取り組みが伺える。水分摂取量は常に気を配り、職員間で共有しているが、記録は必要に応じてするようにしてる。		
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	全体がバリアフリーで、トイレを始め、浴室・台所・廊下等、隅々まで清掃・整理整頓が行き届き、清潔感が溢れている。ベランダに通じる大きなガラス戸のホール(食堂・居間)からは遠くに海も見える開放的な空間となっている。落ち着いた環境で過ごせるよう、ホール等の飾りつけは過多にならないように、また職員の声は甲高くならないよう、細やかな配慮がされている。		
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	ベットは施設の備え付けのものが使用されている。布団を始めその他の備品・小物(ベビーダンス・テレビ・花瓶等)は利用者の好みのものが持ち込まれている。		

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 グループホーム つばい

評価年月日 21 年 6 月 1 日

記入年月日 21 年 6 月 8 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 管理者 氏名 川部明美

広島県福祉保健部社会福祉局介護保険指導室

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

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。	法人の理念に基づき、毎年ホームの目標を設定し取り組んでいる。		
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。	グループ（医療法人）の理念行動指針を定めたハンドブックを全員が持ち、毎朝の申し送り時に読み合わせを行いケアサービスの向上に取り組んでいる。		
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よう取り組んでいる。	法人のコミュニケーション誌の配布や、運営推進会議でご家族や地域の方に理解していただけるように働きかけている。		

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。	散歩中の挨拶を心がけている。		
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。	ご近所の家からの招待も毎年の恒例になっている。公民館の行事への参加や、母体施設のギャラリーやホールでの催しにも参加し、地域の皆さんと交流している。		

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)
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。	法人全体で協力体制を作っている。		
3 理念を实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。	自己評価、外部評価をとおして日頃の自分達のケアを振り返ることができ、また客観的な視点も参考になり、ケアの維持や向上に努めている。		
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。	サービス内容等細かく報告している。それに対するの質問や疑問、意見をいただくことで、自分達も気付くことが多々あり、発想の転換ができる。		
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。	広島市、区役所介護保険課等に報告している。		
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。	法人内で相談に対応する体制が出来ている。 成年後見制度を利用中の利用者もいる。		事業所内で勉強会（ミーティングの時間などを利用）
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。	法人内の研修や行動制限最小化委員会に参加し防止に努めている。虐待が見られたらインシデントによる報告をし再発防止に取り組む体制が出来ている。		虐待防止マニュアルの作成と研修への参加

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。	管理者、相談員が説明し見学していただき理解を得ている。		
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。	表情や行動から察知しそれとなく気持ちを聞いたり、全員で話し合える機会を設けて対応している。運営推進会議で報告する。		
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。	定期的な連絡及び個々の状態に合わせて適宜報告している。		
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。	ご意見箱の設置や苦情処理の体制ができている。不満や苦情が出た場合は運営推進会議で報告する。		
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。	管理者が日頃から提案を聞いたり、毎月のミーティングで話し合っている。		
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。	母体施設と連携し柔軟に対応している。		

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)
18	<p>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。</p>	<p>法人内の異動はあるが、馴染みの関係を維持し落ち着いた生活を送っていただけるように配慮している。</p>		
<p>5 人材の育成と支援</p>				
19	<p>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。</p>	<p>法人全体で年間研修計画をたてて取り組んでいる。人事考課で段階に応じた育成研修を行っている。</p>		
20	<p>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。</p>	<p>毎回ではないが、事業者交流会に参加。同業者の見学等も受け入れている。</p>		
21	<p>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。</p>	<p>月 / 1回のミーティング実施。 法人内の忘年会等参加。</p>		
22	<p>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。</p>	<p>人事考課で個々の目標を決め取り組んでいる。 (管理者と職員がフィードバック面接を行う)</p>		
<p>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</p>				
<p>1 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</p>				
23	<p>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。</p>	<p>見学時に話しを聞かせていただき、ご本人の気持ちや情報を職員全員で共有できるようにしている。</p>		

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。	要望や相談をいつでも受け入れられるように職員全員でその方情報を共有している。		
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。	法人内の相談員と一緒に対応し必要なサービス情報を提供している。状況によって地域包括支援センターにも相談。		
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。	見学時に皆さんと一緒に飲みながら会話していただいている。		
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か喜ぶ哀しみを共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	一緒に過ごしながらか信頼関係を築き、お互いの感謝の気持ちを大切にしている。		
28	本人と共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支えられる一方の立場におかず、喜ぶ哀しみを共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	ご家族は希望に合わせた支援をさせていただきます。		
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。	それぞれの生活状況を把握し、日頃のご本人の言葉をお伝えしながら、お互いの関係を損なうことのないように心掛けている。		

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)
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。	定期的な会への出席や墓参を継続でき、友人からの電話や面会にとまどうことがないよう支援している。		
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。	利用者どうし部屋を訪問したり、良好な関係が維持でき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。	入院後の見舞いなどを続けている。		
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。	行動や表情、日頃の言葉から気持ちを汲み取り職員が除法を共有し本人の思いに添えるよう支援している。		
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。	本人はもちろんのこと家族からの情報、友人や親戚の面会時お話を伺うなどして把握に努めている。		
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。	一人ひとりの情報を把握できるよう情報の共有を図っている。		

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)
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。	本人、家族（面会時や電話時）の意見や要望をケアプランに反映させている。		
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。	三ヶ月ごとの見直しと、状態の変化に応じて適宜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。	日々の申し送り、連絡帳で情報を共有しケアに活かしている。		
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。	栄養士、薬剤師、言語療法士などの専門職への相談など、法人内の機能を活かした支援や、ご希望があれば宿泊も受け入れている。		
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。	消防署立会いの避難訓練を年2回実施。地域の方の見学受け入れや、行事のボランティアをお願いしている。（法人内で広島西警察署の防犯講習や交通安全講習を予定している。）		

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。	法人内の居宅介護支援事業所のケアマネージャーと連携をとっている。		
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。	運営推進会議やその他適宜情報交換している。利用者が在宅中に相談していた地域包括支援センターとも情報交換を継続している。		
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。	本人やご家族の希望を聞き適切に対応している。		
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。	母体施設が老人性認知症専門病院。何時でも相談や診断が受けられる体制になっている。院内に歯科も併設。		
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。	法人内の病院看護師にいつでも相談でき支援してもらっている。		
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。	法人内の病院と連携している。		

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)
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>入居時に重度化した場合の対応や方針を説明している。その後は状態に応じて話し合う。</p>		
48	<p>重度化や週末期に向けたチームでの支援 重度や週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。</p>	<p>ご家族、職員、ときには主治医も交えて、状態の変化や今後に備えての話し合いを行っている。</p>		
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勤めている。</p>	<p>移り住む場所の関係者とご家族を交えて、情報交換をしながらダメージを最小限にできるよう支援している。</p>		
<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 (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>事業所玄関に個人情報保護に関するお知らせを掲示し、入居時に説明し同意を得ている。 個人情報保護法についての研修あり。</p>		<p>部門目標に掲げ常に徹底した対応をする。</p>
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>一人ひとりに合わせたコミュニケーションを心掛けている。</p>		
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>職員のペースにならないよう気をつけながら、希望に添った対応を心掛けているが、やや不十分。</p>		<p>職員のペースにならないようにする。</p>

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。	希望に合わせた支援をしている。		
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。	外食や、季節の食べ物を取り入れ料理や食事、後片付けを一緒にしている。		
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。	本人の好みを把握し対応している。		
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。	個々の排泄パターンを把握し支援している。		
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。	夜間入浴は行っていないが、体調や希望に合わせて毎日入浴できる体制になっている。		
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。	安静時間を作ったり、個々の状態に応じた支援を行っている。		

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)
(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。	畑の草取りやみずやり、お地蔵様参り、食事作りや後片付けなど得意なことを喜んでやってください。		
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。	本人管理や職員預かりなど、その方の力量に応じた対応を本人やご家族と話し合い決めている。職員と一緒に買い物に行くこともある。		
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。	希望を聞いたり、その日の状態や体力を考慮して出掛けけている(散歩やドライブ等)		
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。	全員で出掛けたり希望者だけの外出もある。墓参等は家族にお願いしている。		
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。	一人ひとりの電話の習慣や希望を把握し支援している。		
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。	面会時お茶を用意しゆっくりと過ごしていただけている。		

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)
(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。	法人全体の患者行動制限最小化委員会に参加し、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。病院で点滴などの時は、終わるまでに職員がそばに付き添い拘束のないケアを実践している。		
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。	日中は鍵をかけない。 玄関を開けると音楽が聞こえるようにし、安全面の配慮をしている。		
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。	利用者をさりげなく見守り、個々の行動や居場所を把握し安全面への配慮を心がけている。		
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。	一人ひとりの状態に「応じた取り組みをしている。刃物は夜間のみ目につかない場所に保管している。		
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。	マニュアル有。 法人内の安全対策委員会やインシデント委員会に参加し防止に向けて取り組んでいる。 インシデント検討会（研修）にも参加。		インシデント研修会に1名は必ず参加する
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的にしている。	マニュアル有。 救命救急講習会に参加し訓練している。		講習会への参加を継続したい。

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)
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。	緊急時対応マニュアル有。 年2回の避難訓練を消防署の指導で行っている。非常食準備あり。ベランダにすぐ出られるように常に気をつけている。		
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したい対応策を話し合っている。	入居時に説明。その時々々に生じることを適宜説明し話し合いを記録に残している。		
(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。	毎日のバイタルチェックと変化や異常は申し送りや記録に残し、必要に応じて主治医に相談し早期発見に努めている。 食事や水分の摂取量をチェックする。		
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。	個々の内服薬説明書を用意し周知徹底している。変更や追加等全員が把握し確認できるように記録している。 月/2回 薬剤師による薬剤管理指導あり。		薬の副作用についての勉強
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。	食材の工夫や散歩。 主治医と相談し本人の希望も考慮しながら便秘薬使用。		
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。	毎食後の歯磨き支援。定期的な歯科受診と必要に応じて歯科衛生士や言語聴覚士の指導や助言が受けられる。		

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)
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。	毎月 / 2回 管理栄養士による栄養指導と献立チェック。(指導を受けながら料理を作り一緒に食べる) 一人ひとりの食事量や水分摂取量を把握している。		
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)	マニュアル有。 インフルエンザ予防接種実施。法人内の感染対策委員会に参加し予防に取り組んでいる。		研修への参加を増やしたい。
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。	全員の手洗いと、調理用具の消毒徹底や、食材の賞味期限を管理し食中毒予防に努めている。		
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。	全体がバリアフリーで、各部屋からベランダに出られるようになっている。玄関先にプランターを置き花を植え季節を感じられるようにしている。		
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。	写真を飾ったり花を生け季節を感じられるようにしている。		

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)
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。	リビングや食堂で皆さん思い思いに過ごしている。お互い部屋を訪問する姿も見られる。		
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。	皆さんそれぞれお好きな物を持ち込み暮らしている。		
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。	冷やしすぎや暖めすぎがないよう温度調節し、適宜換気をおこなっている。		
(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。	全体がバリアフリーで手すりを設置している。		
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。	トイレの目印や、自室入り口に名前を書き本人が戸惑ったり混乱のないように配慮している。		
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。	ベランダから子どもたちの遊ぶ姿を眺めたり、畑に下りたり、それぞれ楽しんでいただいている。		