

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年 10月15日

【評価実施概要】

事業所番号	3470103726		
法人名	有限会社 あげぼの		
事業所名	グループホームあげぼの		
所在地 (電話番号)	広島市南区皆実町一丁目13番2号 (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21年10月15日	評価確定日	平成21年11月12日

【情報提供票より】(21年 10月 1日事業所記入)

(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 6 人, 非常勤 3 人, 常勤換算	7.5 人

(2) 建物概要

建物形態	単独(併設)	新築(改造)
建物構造	鉄筋 造り 3 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)	50,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円	
敷 金	(有)(150,000 円)			
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	
食材料費	朝食	300 円	昼食	450 円
	夕食	450 円	おやつ	300 円
	または1日当たり		1,500 円	

(4) 利用者の概要(10月 15日現在)

利用者人数	7 名	男性	1 名	女性	6 名	
要介護1	0 名	要介護2	3 名			
要介護3	1 名	要介護4	1 名			
要介護5	2 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	85 歳	最低	78 歳	最高	91 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、藪本歯科、真田整形外科
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

理念に掲げられたとおり、家庭的な暮らしが実現されているのがこの事業所の特徴である。利用者の方々は本当のご家族の傍で居られるのが一番ではあるだろうが、当事業所はそれに準ずる家族・家庭として、利用者を受け入れたいと願い、日頃の介護活動に取り組んでいる。
職員は介護・健康管理などのスキルを備えた上で、利用者と助け合い、利用者を親のように敬い、また、楽しく生活を送る関係を築いており、普通の家庭のようである。一方で職員同士は活発に意見を交わし、切磋琢磨しあう向上心のあるチームのようである。1ユニットの小規模運営の良さが現れている。

【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、特に改善課題は上がっていないが 前回の自己評価や外部評価を踏まえて、サービスの質は維持されている。</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>① 評価の意義は十分理解されている。自己評価は数項目ごとにミーティングで活発な意見出しを行ってまとめている。改善活動もミーティングや全員が集まる毎月のケア会議で全職員に周知し、徹底させている。</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>運営推進会議は2ヶ月に1回開催し、議事録をまとめ、市へ報告している。地元老人会、地域包括センター、民生委員、家族から参加いただき、現状報告や課題について話し合い、サービス向上に活かしている。</p> <p>市の担当者とは サービスに関する相談や空室・利用希望者の情報交換などの交流機会を持っている。また、認知症アドバイザー講師として市の講習会に協力もしている。</p>
	<p>② 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>面会時に利用者の健康状態や生活ぶりを報告し、毎月利用明細書送付時にも定期報告をしている。年4回は 写真や職員が書くコメント満載の「あげぼの便り」を発行し、家族に報告している。家族からの苦情や意見収集はご意見箱を設置し、第三者受付機関と事業所の連絡先を明記・周知して受け入れ体制を整えている。実際に意見をいただくのは面会時で、報告や記録を行うと同時に職員で対策を検討し実施している。</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>地域行事(通りの花植え、清掃、盆踊り)に参加するとともに、地域のボランティアの方々に来ていただいて交流が盛んに行われている。事業所の家庭菜園の手入れや散歩の途中などでも気軽に挨拶を交わすなど地域と密接なお付き合いをしている。</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	開設時に事業所独自の理念「家庭的な雰囲気できいきと豊かな毎日…」をつくり、職員にも浸透して、実践されている。		
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	玄関の目のつきやすいところに掲示され、毎朝のミーティングに唱和している。事業所内の雰囲気も職員からも理念の実現が感じられる。		
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	地域行事(通りの花植え、清掃、盆踊り)に参加するとともに、地域のボランティアの方々に来ていただいて交流が盛んに行われている。事業所の家庭菜園の手入れや散歩の途中などでも気軽に挨拶を交わすなど地域と密接なお付き合いをしている。		
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	評価の意義は十分理解されている。自己評価は数項目ごとにミーティングで活発な意見出しを行ってまとめている。改善活動もミーティングや全員が集まる毎月のケア会議で全職員に周知し、徹底させている。		
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	2ヶ月に1回開催し、議事録をまとめ、市へ報告している。地元老人会、地域包括センター、民生委員、家族から参加いただき、現状報告や課題について話し合い、サービス向上に活かしている。		

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)
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	サービスに関する相談や空室・利用希望者の情報交換で市と交流機会を持ち、また、認知症アドバイザー講師として市の講習会に協力もしている。		
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	面会時に利用者の健康状態や生活ぶりを報告し、毎月利用明細書送付時にも定期報告をしている。年4回は写真や職員が書くコメント満載の「あけぼの便り」を発行し、家族に報告している。		
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	家族からの苦情や意見収集はご意見箱を設置し、第三者受付機関と事業所の連絡先を明記・周知して受け入れ体制を整えている。実際に意見をいただくのは面会時で、報告や記録を行うと同時に職員で対策を検討し実施している。		
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	職員は担当する利用者を持つが、勤務シフトの都合もあって全職員が利用者と馴染みの関係になっている。また職員が離職する場合は、しっかり引継を行って利用者の介護に支障をきたさないようにしている。		
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	新人には独り立ちするまで業務への配慮や特別に指導を行っている。毎月のケア会議は重要な勉強会の意味を兼ねている。外部研修は職員に案内し、希望者には参加させている。職員は目標を持っており、スキルアップや知識習得に積極的である。		
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	サービスに関する相談・問題解決・情報交換のため、同業者とも電話や会うなどして交流する機会を持っている。		

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	最初は利用者・家族に面接に出向き、状況や困っていること・希望などを聞きながら、会話をする。受け入れの話が進めば来所いただいて、徐々に職員とも慣れさせていただきようとしている。都合で来所してそのまま入居ということもあるが、安心と納得をいただけるように工夫や配慮をしている。		
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	おやつやケーキ作り、野菜の下ごしらえ、部屋の飾り作り、掃除、洗濯物干しなど、生活を共に営み、楽しみ、支え合う関係を実現している。		
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	何をしたいか、誰に会いたい、どこへ行きたいか、日常の会話の中で自然に聞き出して、できることから希望をかなえて差し上げるよう努めている。		
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	本人の意向・家族の希望・医師や看護師からの情報・健康事情などの情報収集を行い、入居後の状況・職員の意見も併せて介護計画を作成し、看護師や家族のチェック・了承を得ている。		
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	介護計画に沿った日常生活が送れているか、毎日ケアチェック表に記入し、毎月モニタリングを行っている。それによって、介護計画の変更が必要であることが判明してくる。介護計画の変更が必要になった時は関係者と話し合って作成し直している。		

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	事業所だけでできること、家族の協力を得てできることなど、状況やタイミングをみながら、出来る限り柔軟に支援している。		
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	利用者や家族の希望を尊重して、かかりつけ医の受診継続を家族の協力を得ながら支援し、事業所との関係を築いている。 契約医療機関からは毎週往診いただいて利用者の検診と同時に事業所との関係を築いている。		
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	重度化した場合は入院となる場合がほとんどだが、そうなる前に利用者・家族・医師らと相談して、家族と対応方法や連絡方法などを確認し合い、職員とも方針・方法を共有している。		
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	利用者のみならず家族にも配慮して、苗字にさんづけで呼ぶように心がけたり、大きな声を出さないように気を付けるなど声かけや会話に注意している。個人情報 は鍵のかかる保管庫に収納し、プライバシーにかかわる会話は個室で行うなど、情報管理に配慮している。		
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	利用者一人ひとりのペースを大切に、できるだけ希望を入れた支援を心がけている。入浴を拒否される場合は、タイミングを変えて声かけを行い利用者の意思を尊重している。		

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	料理の下ごしらえや朝食・おやつのお買い物などは利用者と職員と一緒にしている。月に1~2回は利用者の好みのメニューも取り入れている。チラシ寿司・煮しめ・炊き込みご飯・巻き寿司は特に利用者に喜ばれる。日常は禁酒だが正月と誕生日にはお酒も楽しんでいる。		
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	入浴日は月水金で 利用者の希望やタイミングで入浴頂くように支援している。利用者の意に沿わない時は時間・タイミングを変えて声かけを行っている。入浴日以外は 必要時に清拭やシャワーも利用することがある。		
(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	一人ひとりの経験や力に合わせ、食事の準備や片付け、掃除、菜園の水遣りなどの役割をこなしていただいている。また 食事の掛け声を当番制で行うなども楽しみのひとつとしている。		
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	近隣の散歩やおやつのお買い物など 日常的に戸外へ出かけることを支援している。		
(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	鍵をかけることの弊害は充分理解されている。日中玄関は施錠せず、普通の家庭のような穏やかな雰囲気である。扉にはセンサーを取り付け、音で職員が気づくようにしている。		
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	年2回、避難訓練を実施している。利用者が戸外へ避難するところまで実施して、避難方法を確認している。毎回重点テーマを決めて、消火器の実際の取り扱いなど個別具体的な訓練も行っている。参加は得られていないが近隣にも訓練のお知らせを行っている。		

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・夜の食事は栄養バランスを考慮したメニューの食材を外部業者から納入していただいている。調理は職員が行い、利用者の状態に合わせて食事を準備している。管理が必要な利用者には食事・水分ともに記録して、適量が摂取できるよう支援されている。		
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	一階の玄関から入り、廊下を通過して共同の居間、キッチン、食堂に通じ、全体的に普通の家庭にいるような環境である。一階部分だけなので非常に落ち着いたたたずまいである。すぐ外には植え込みやプランターを並べた菜園が並び、室内からも見ることができ、季節感を味わいながら居心地良く生活できる施設となっている。		
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	使い慣れた家具を持ち込んだり、写真を飾るなどして、利用者の好みや都合に合わせて居心地良く過ごせるように工夫されている。		

NPOインタッチサービス広島

	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		

	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		
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。	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 研修に行きその報告を皆に伝えている		

	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)
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。		
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あ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おうと共に 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		

	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)
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		
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 などしている		
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。	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、ビデオを見ての 質疑応答を行っている		
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。	管理者、職員共に同業者との交流を 年2回行った。	○	職員も交流の場が少ないので機会を これからもっていききたい
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		

	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)
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。	移乗介護の方法などを勉強し、歩行が危なくなると押し車を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		
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。	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		
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、施設を見て頂き、家族と話し合う 何かあったら常にコミュニケーションをとり努力している		
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、場の雰囲気次第に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				

	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)
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 と会話をしてもらっている		
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		

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

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。	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 一人ひとりの生活歴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		

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。	介護計画にのっとり、月毎にチェック表を作り、見直している。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		

	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)
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てている		
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。	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。	地域包括、区役所、町内や近隣地域の方とは連携していて、消防、警察等の方とも関わりを持っている		
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。	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回の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		

	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、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などにまとめて すぐに情報交換ができる様に努めている		
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。	全員で共有している 家族、職員と相談をしながら方針を 決めている		
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。	かかりつけ医に相談している かかりつけ医、家族、職員共に検討している		

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

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。	適切な状況に努めている 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う		
----	---	---	--	--

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。	上からの指示的な言葉に気をつける 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		
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といねいに話す 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。	出来るだけその人その人に合った、希望にそった 支援をしている 拒否をする人に対しては時間をあけて 介護者を変えて、声掛けするよう努力している。 無理押しをしない		

(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

	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)
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		
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、茶碗拭き、食器納め等を手伝ってもらっている		
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。	酒、タバコは安全のため禁止している		
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。	一人ひとりの排泄パターンに合ったトイレ誘導、定時トイレ誘導を行っている		
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。	毎週 月・水・金に入浴している(午後) 順番を決めているが、同じ人が先にならないように配慮している		
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。	安眠できるように日中の活動や散歩などを行っている 出来るだけ眠剤の使用はしない		

	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。	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 00		
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。	以前、自分で持って頂いていたが、置き忘れて他の人が取ったと不穩になるので、職員がお金を預かり保管している 希望があれば本人に渡し、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 買い物・外食・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		

	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)
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に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				
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。	医療行為等のやむえない状況により拘束することがあるが、時間を決め、状況等とともに記録する	○	ご家族、本人用に承諾書を作成する
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。	玄関、部屋には鍵をかけない 玄関の開閉、出入りをセンサーで確認している		
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。	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に保管している 薬も同様		

	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)
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2回 消防の点検と訓練を行う		
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行っている		

	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)
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		
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				

	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)
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て対応している		
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。	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		
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。	出来る事は自分でしてもらうよう心掛けている テレビ体操など出来る範囲でしてもらっている		

	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)
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

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。 ②	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	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	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。 ②	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。 ②	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	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	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。 ②	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。 ③	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。 ②	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、生き生きと働いている。 ①	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。 ②	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
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。 ②	① ほぼ全ての家族等が ② 家族等の2/3くらいの ③ 家族等の1/3くらいの ④ ほとんどできていない

※ は、外部評価との共通項目