

# 調査報告書

## 地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	6
1. 一人ひとりの把握	1
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	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	2
その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	30

訪問調査日 調査実施の時間	平成 21 年 10 月 21 日 開始 10 時 30 分 ~ 終了 15 時 30 分
訪問先事業所名 (都道府県)	グループホームはるうらら 広島県
評価調査員の氏名	氏名 延平 和子 氏名 羽原 高代
事業所側対応者	職名 管理者 氏名 成松 千寿美 ヒアリングを行った職員数 ( 2 )人

### 項目番号について

外部評価は30項目です。

「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。

「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。

番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載します。

### 記入方法

[取り組みの事実]

ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入します。

[取り組みを期待したい項目]

確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目につけます。

[取り組みを期待したい内容]

「取り組みを期待したい項目」で をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容について記入します。

### 用語の説明

家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。

家族 = 家族に限定しています。

運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

# 調査報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	3471503742
法人名	(有)青葉メディカ
事業所名	グループホームはるうらら
所在地	福山市青葉台1丁目10-6 (電話) 084-948-6166
評価機関名	特定非営利活動法人 あしすと
所在地	福山市三吉町南一丁目11-31-201
訪問調査日	平成 21 年 10 月 21 日

【情報提供票より】(21年 9月 20日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	昭和・平成 16年 8月 1日
ユニット数	1ユニット 利用定員数計 9人
職員数	10人 常勤 2人 非常勤 8人 常勤換算 6.5人

### (2)建物概要

建物構造	鉄骨造り 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)	1500円	その他の経費(月額)	45000円
敷金	有(円) 無		
保証金の有無 (入居時並立 お)	有(円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 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	1000円	

### (4)利用者の概要(9月20日現在)

利用者人数	9名	男性	0名	女性	9名
要介護1		名	要介護2	4名	
要介護3	1名		要介護4	2名	
要介護5	1名		要支援2	1名	
年齢	平均 89.2歳	最低	83歳	最高	99歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	福山青葉台病院
---------	---------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】 作成日 平成21年11月10日

運営者が医療機関であり事業所に隣接しているため緊急時や日々の健康管理が万全で利用者、家族が安心出来る体制である。利用者に対し尊厳の念を持ち穏やかに日々を過ごしてもらえるよう、管理者、職員が思いを一つにし日々支援に取り組まれている。近隣の保育所との交流や地域ボランティアの方々を積極的に受け入れ、外部の風を取り入れ、ハリのある生活の確保ができる取り組みに力を入れている。階下のデイサービスと合同で行事を行い、利用者同士も交流が図られている。家族の住まわれている地域で家族、職員と共に支えあいながら穏やかに過ごされている。

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)
	昨年の外部評価結果については職員間で周知し、話し合いをしながら引き続き取り組んでいる。
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)
	自己評価について意義は理解している。全員参加のミーティングで職員の意見を聞き取り管理者が作成された。完成されたものは周知している。
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)
	定期的に開催し、行事報告やテーマを決めた勉強会となっている。今後は参加メンバーに町内会長、民生委員、行政担当者等の参加の呼びかけをされ、事業所の理解を得る働きかけと幅広い立場からの意見を聞き取り、サービスの質の向上に繋げていく取り組みに期待したい。
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)
	運営者が協力医療機関であるため、診察等医師に直接意見や要望など伝えられる関係が出来ている。病院の意見箱を利用されることもある。それらの意見を職員間で共有し、個々に対応されている。また家族の訪問時にも聞く機会を設けている。それらを運営に反映させている。
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)
	公民館行事に参加したり、地域のボランティアを積極的に受け入れている。保育所や近隣の商店などに出向き顔見知りの関係に努め地域との交流を図っている。

## 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)
<b>. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
		地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	法人理念と職員とともに考えられた方針の中に、地域と家族みんなで支えあうという目標を掲げられ日々取り組まれている。		
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	申し送りや月1回のミーティングの中で職員が共有し意思統一を図っている。介護日誌の中の見えやすい所書き込まれ日々のケアに取り組まれている。		
2. 地域との支えあい					
		地域とのつきあい			
3	5	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	公民館行事に参加したり、地域のボランティアを積極的に受け入れ、保育所や近隣の商店などに出向き顔見知りの関係にも努めている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
		評価の意義の理解と活用			
4	7	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、外部評価について理解している。自己評価は全員参加のミーティングで職員の意見を聞き取り管理者が作成された。完成されたものは周知している。昨年の外部評価結果については引き続き取り組んでいる。		
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	定期的開催し、行事報告とテーマを決めた勉強会となっている。		参加メンバーに町内会長、民生委員、行政担当者等の参加の呼びかけをされ、広い立場からの意見を聞き取り、サービスの質の向上に繋げていく取り組みに期待したい。

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	困難な事例等、担当者にアドバイスや情報提供してもらいながらサービスの向上に努めている。		
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	月1回利用料の支払い時に訪問されるため、その際状況報告を随時されている。行事案内等の送付時にも暮らしぶりなど書き添え細やかに報告されている。		
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	運営者が協力医療機関であるため、診察時医師に直接意見や要望など伝えられる関係が出来ている。病院の意見箱を利用されることもある。それらの意見を職員間で共有し、個々に対応されている。		
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	異動はない。離職は利用者、家族に報告し、理解を得られるよう努め、利用者へのダメージに配慮されている。		
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	研修や講演会などは出来るだけ参加するよう努めている。内容はミーティングで報告し全職員に周知している。		
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	近隣の事業所と管理者同士の交流は図られている。今後は全体的な交流をする予定である。		

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)
<b>.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	利用開始前に職員が訪問し顔見知りの関係を築き、行事への参加をしてもらいながら交流をもち、納得された上で利用開始となっている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	会話の中で昔の習慣など教えてもらったりお互いに支えあって暮らしている。会話を多く持ち、その中で昔の習慣を教えてもらったりお互いに支えあって暮らしている。		
<b>.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					
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	毎朝バイタルチェックの際要望や意向を聞き取るよう努めている。また介護計画作成時にも聞きとり希望に沿うよう努めている。		
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	医師や家族の意見を基にカンファレンスを開催し、ミーティングの中で話し合い計画を作成されている。完成した計画は家族に承諾を得ている。		
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	日々ランチチェックをしそれを基に3か月に1度定期的に見直しを行っている。状態変化が生じたときにその都度行っている。		

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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	家族の要望を踏まえ、他科の医療機関への同行等柔軟に支援している。		
<b>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</b>					
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	かかりつけ医はすべて協力医療機関である。往診は週1回あり、病院が隣接しているため、すぐに受診でき利用者、家族が安心した医療体制となっている。訪問歯科は随時対応してもらっている。		
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	指針を作成し、次回運営推進会議の中で提示し、医師、家族、職員等で話し合いを行う予定である。		
<b>. 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	日頃より言葉遣い等職員間で注意しあい、また話し合いなどもしている。記録は目の触れないところに保管している。		
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	利用者の希望に沿うよう起床や食事時間をずらし対応している。		

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)
<b>(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</b>					
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	声かけをし、力量におおじ下ごしらえやお盆拭きなどしてもらっている。食事は食を促す声かけをしながら楽しく食べられていた。		
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	回数や時間帯は決められているが、希望に沿うよう支援している。状態によりシャワー浴等で清潔保持に努めている。		
<b>(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</b>					
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	利用者の趣味等活かした(カラオケ、折り紙等)支援をしている。利用者の力量でごみ出しやタオルタミ、お掃除等職員とともに行っている。また、できるだけ個々の話し相手をし、利用者の気晴らしとなるよう心掛けている。		
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	散歩、買い物等利用者家族やボランティアの協力を得ながら、気分転換の機会を持つよう支援している。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	玄関は日中は施錠していない。チャイムで把握するとともに見守りも徹底対応している。死角がなく見わたしやすい構造である。		
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回利用者とともに避難訓練を行い、消防署の助言も貰っている。また役割分担も決められている。スプリンクラーの設置もする予定である。		事業所内の訓練は徹底されているが、今後は地域への協力を得るための働きかけを行い、協力体制の強化に繋がれることに期待したい。

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	協力医療機関の管理栄養士の献立となっているため、栄養バランスや量も把握されている。水分摂取量は800CCから1000CC摂取し不足がちな方には工夫し対応している。		
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	季節感のある手作り作品が飾られ、タタミスペースもありくつろげる雰囲気作りがされている。換気にも配慮されている。		
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	利用者の寝具や使い慣れた物品が持ち込まれくつろいで過ごせる空間となっている。		

# 介護サービス自己評価基準

認知症対応型共同生活介護

事業所名 グループホーム はるうらら (ユニット 1)

評価年月日 2009年 10月 21日

記入年月日 2009年 9月 20日

記入者 管理者 氏名 成松 千寿美

# 地域密着型サービス評価の自己評価票

(  部分は外部評価との共通評価項目です )

↑ 取り組んでいきたい項目

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 )	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>・理念に基づく運営</b>			
1. 理念と共有			
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		
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		
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		
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		
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		

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	事業者、職員は地域と深いかかわりを持ち お互いに情報交換しながら、話し合い 取り組んでいる		
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	毎年、評価を受け その意義と評価されたことについては、職員で話し合い 改善に取り組んでいる		
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	評価の現状を公開、報告し、意見交換をしては サービスの向上に努めている		
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	困難な問題点については 相談し、アドバイスを受けながら 地域ボランティア、同好会 等の方々の協力も受けながら サービスの向上に努めている		
10	権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域福祉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	学習会、講演会 等に出席し ご相談があれば、得た情報やパンフレット、資料などにて話し合い活用している		
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	学習会、講演会へも参加し、日々のケア - 現場や ミニ - ティングの中でも話し合い、防止に努めている		

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)
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	入所、退所時は 十分に 説明を行い理解を得ている		
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、それらを運営に反映させている	利用者とは 時間をつくりできる限り、話しをし意見や苦情は、日々の業務に生かしている		
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	家族へは運営推進会議や面会の折に状況報告をし、随時必要な記録を残している		
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	出入口へ アンケ - ト用紙と箱を設置し、意見や苦情を頂き、日々の業務に生かしている		
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	ミ - ティングにおいて 話しをし反映させている		
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	勤務は、その都度状況に合わせながら、柔軟に対応している		
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	雇用確保については、利用者のダメ - ジ等を配慮しながら、常に考え努力している		

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)
<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、講演会などの機会があれば、できる限り参加しその後の勉強会の開催など 努めている	
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	研修会、親睦会等で同業者との交流を深め、近隣の保育所、商店等へも協力が得られるよう働きかけを行っている	
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	ストレス軽減の為に、話し合いをしたり訴えや意見には耳を傾けて環境づくりをしている	
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	職員 個々の立場での努力や実績を把握し、質の向上に努めている	
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>			
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>			
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	居宅介護支援センターと連携を取りながら、機会をつくり努力している	
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、受けとめる努力をしている	家族とは連携をとり、話しを聴く機会をつくり、努力している	

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)
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	居宅介護支援センターや連携している医療機関から情報を得ながらサービス対応に努めている		
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	サービス利用開始前に職員が面接したり、行事などへの参加の呼びかけをしたり、他の利用者との交流の場をもうけ、家族とも相談しながら工夫している		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援				
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	レクや散歩、日常生活での作業をしながら、昔話や会話を通し学んだり支えあったりしている		
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	ご家族が訪問された時などは、ご本人 職員も一緒に話しをしよう関係を築いている		
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	差しつかえのない程度の中で、家族 家庭環境 ご本人の若い頃の話などを聞かせて頂き、理解を深めている		
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	利用者様の高齢化と体調変化により、難しくなっているが、時々への便りや電話による話し等にて支援に努めている		
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	一人ひとりの違いや、相性などもあるが 孤立しないよう 利用者、職員共に穏やかに過ごせるよう工夫し、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)
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	退去された方々のご家族とは 地域の中で、お会いする機会も多くまた ボランティアとしてレク、行事等にも参加して頂いている		
<b>・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	本人が一番望むこと、望んでいる事は何なのか 話の中で本人の生活を理解し、耳を傾け 希望、意向の把握に努めている		
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	日常の会話の中で、これまでの生活環境や G/Hへ入居される迄の暮らし方等、家族等からも情報を得ながら把握に努めている		
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	日々の生活の中で、気づき 変化があれば 直ちに情報交換し、話し合いを重ねながら把握に努めている		
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				
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	ご家族とは、訪問時（主に月初め）にお話しをし、要望や意見を伺い主治医とも、往診時に話しをし、介護計画に反映させ作成している		
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	状況変化に応じて、随時見直しを行い 実施後は、必ず評価することになっている		

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)
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	個別ファイルにて、日常の生活状態、身体状況を記録し、話し合いをし、情報の交換や共有をしながら介護計画の実践や見直しに生かしている		
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	居宅介護支援センター、ディサービス、連携医療機関と連携をとりながら支援している		
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	必要に応じて、各機関やボランティアの力をお借りしながら、支援している		
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	居宅介護支援事業、連携医療機関も併設しているので、他のサービスへの支援は少ないが、地域の他のケアマネやサービス事業者との交流はある		
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	入居の問い合わせや運営推進会議への参加等において協働している		
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に支援している	病状により本人、家族が希望されれば納得した医療機関を受診して頂いている		

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)
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	入居者個々に、指示や助言してもらえる医師を確保している		
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	連携医療機関の看護師とも、連携をとり相談できる体制を整えていて、日常の健康管理や医療活用の支援をしている		
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	連携医療機関である、福山青葉台病院で対応している		
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	異変や緊急時については、ご家族 医療機関とも方針は整っている		
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	緊急時（夜間も含む）の対応や準備については、医療機関へも理解を得ている		
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努めている	移り住むことのダメージを減らすため、家族の協力、居宅介護支援センター、医療機関と相談しながら支援している		

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)
<b>・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			
50	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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>日頃より、言葉使いや接遇に対しては、本人 ご家族の視点に立つて行うよう話し合いを重ねている</p>	
51	<p>利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>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>職員の一方的な 態度にならぬように、本人が自分の気持ちを出せるような雰囲気作りと話し合いを重ねながら支援している</p>	
52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>入居者のペ - スに合わせた、柔軟な対応を第一と考えているが、入居者の高齢化や介護度のレベル低下により、困難な場面も多い</p>	
( 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	<p>身だしなみやおしゃれの支援</p> <p>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</p>	<p>随時、美容室より出張して頂き、本人の希望を聞きながら支援している</p>	
54	<p>食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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</p>	<p>出来る方には、声をかけ おやつ作りや片付け、テーブル拭き等に参加して頂いている</p>	
55	<p>本人の嗜好の支援</p> <p>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</p>	<p>好物をお伺いし、時々 メニュー - に加えて頂いたり、管理栄養士さんと話し合ったり、ご家族やご友人等持参して下さったりと工夫している</p>	

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 )	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	一人ひとりの排泄のパターンに合わせて できる限り、トイレでの排泄を支援している		
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	曜日や時間帯は決めているが、利用者の高齢化により、その日の体調等 柔軟な対応している		
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	一人ひとりの体調や状況を考慮しながら支援している		
( 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				
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	高齢化により、できる事が限られてきましたが、その中で、工夫しながら できるだけ楽しい時間を過ごせるよう支援している		
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	自己管理のできる方は、財布を持って自分で管理されている、ご家族との話し合いで、おやつ程度の小銭を持って、近隣の商店などで使えるように支援している		
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	散歩、買物等 職員だけでは、手が足りず ご家族にも協力をお願いしながら支援している		
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	ご家族との外出は随時、年一回の花見以外は、施設の周囲を散歩する程度、利用者の「家に帰りたい」との要望には答えられず、外出支援は困難を極めている		

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)
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	家族や友人とのつながりを保つ為、電話や季節の折り折りの手紙などは積極的に支援している		
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	気軽に来られるよう配慮しているが、年々 家族の足も遠のく傾向にあり、色々と工夫を重ねながら、居心地のよい時間、場所づくりに苦慮している		
( 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	随時、話し合いをしており、身体拘束しない ケアの勉強会などへも参加して、学習している		
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	ゲル - プホ - ム内はいつもオ - プンにしている [ 建物の構造上 (一階ディサ - ビス 、居宅支援) 一階玄関は 17 : 00 に施錠、チャイム対応 ] 職員は見守りをしながら支援している		
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、一人ひとりの状況を把握しながら、事故のないように、安全に配慮している		
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	一ヶ所に保管し、その都度 出し入れをしている、職員は 常に見守りをしている		
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	ミ - ティングや勉強会、防災訓練等において、話し合い知識を学び、確認をしながら事故防止に努めている		

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)
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訓練を定期的に行っている	緊急時は、福山青葉台病院にて対処している、急変、応急手当などの勉強会へも参加し 日々のミーティングでも話し合い備えている		
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	防災訓練をし、指導して頂いたりしている 4/23夜間帯を想定しての訓練をし、その後 消防署の方々と話し合いを持って、問題点等についての助言を頂いている		
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	随時、健康状態や変化についての報告、説明をし記録している、 医療機関、家族ともに話し合いをしている		
( 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	業務の引き継ぎ(朝、夕)には、申し送り事項を明確にし、利用者一人ひとりの状態、状況報告を性格に伝言、情報を共有し対応している		
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	職員は、入居者の薬については、その都度徹底している、副作用、用法、用量については一覧表にて直ちに確認できるようにしており、バイタル、表情等 変化のある時は医師へ相談している		
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	チェック表にて確認している、食物、飲水、運動状態も確認し、内服薬においては、往診時に相談をし処方して頂いたりして対応している		
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	毎食後の口腔ケアは徹底している、義歯の洗浄、必要に応じて訪問歯科による口腔指導や検査、治療を受けたり、個人が専門医への受診をしたり 口腔ケアについての支援はしている		

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)
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	管理栄養士と相談したり、水分量はチェックして、確認しながら一人ひとりの状態に応じて支援している		
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)	インフルエンザ、肺炎の予防接種をしている、感染症予防の勉強会は院外、院内での参加をし、職員、来訪者ともに消毒を徹底している		
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	厨房と協力しながら、賞味期限や生鮮物には十分気をつけ、使用管理をし、外部 持込についても注意を呼びかけて使用と管理に努めている		
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、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている	建物横に花壇をつくり、季節の花や野菜づくりをし、近隣の方々との会話の場所となったり、一階玄関にはディスプレイ利用者の作品を提示したり、安心して出入り出来るように工夫している		
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	利用者さんにとって不快とならないように、心地良いBGMを流したり、職員もやすらかなトーンで話しをしたり、季節の花や壁面にも季節感を出したり、居心地良く過ごせるように工夫している		
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	畳のスペースや 椅子、テーブルなどで くつろいで過ごせるように工夫している		

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)
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	寝具、その他 使い慣れた物を持ちこんで、安心して過ごせる場所になっている		
84	換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のおよ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	温度、湿度調節は、その日の状態をみて適時行っている		
( 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	トイレや廊下には手すりをつけ、ホールには平行棒を置き、身体機能低下防止の工夫をしている		
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	居室には表札をつけ、各自の物には名前をつけるなど工夫している		
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	構造的な事もあり、そして 利用者の高齢化もあり、活動できる場所は少ない		

. サービスの成果に関する項目		最も近い選択肢の左欄に をつけてください。	
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	ほぼ全ての利用者の	
		利用者の2/3くらいの	
		利用者の1/3くらいの	
		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	毎日ある	
		数日に1回程度ある	
		たまにある	
		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	ほぼ全ての利用者が	
		利用者の2/3くらいが	
		利用者の1/3くらいが	
		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	ほぼ全ての利用者が	
		利用者の2/3くらいが	
		利用者の1/3くらいが	
		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	ほぼ全ての利用者が	
		利用者の2/3くらいが	
		利用者の1/3くらいが	
		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せている	ほぼ全ての利用者が	
		利用者の2/3くらいが	
		利用者の1/3くらいが	
		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、安心して暮らせている	ほぼ全ての利用者が	
		利用者の2/3くらいが	
		利用者の1/3くらいが	
		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	ほぼ全ての家族と	
		家族の2/3くらいと	
		家族の1/3くらいと	
		ほとんどできていない	

項 目		最も近い選択肢の左欄に をつけてください。	
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	ほぼ毎日のように	
		数日に1回程度	
		たまに	
		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	大いに増えている	
		少しずつ増えている	
		あまり増えていない	
		全くいない	
98	職員は、生き生きと働いている	ほぼ全ての職員が	
		職員の2/3くらいが	
		職員の1/3くらいが	
		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	ほぼ全ての利用者が	
		利用者の2/3くらいが	
		利用者の1/3くらいが	
		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	ほぼ全ての家族等が	
		家族等の2/3くらいが	
		家族等の1/3くらいが	
		ほとんどできていない	

居宅介護支援センター - と連携を取りながら、機会をつくり努力している

【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。)

- ・医療機関と隣接しており、緊急時や 日々の健康管理が行き届いている。
- ・利用者に対して、尊敬の念を抱き、穏やかに日々過ごして頂けるよう 支援しています。