

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	3470204409		
法人名	有限会社 ピースフル		
事業所名	グループホーム すまいる		
所在地 (電話番号)	広島市安佐南区相田五丁目5番9-8 (電話) 082-872-3014		
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 22年 2月 12日	評価確定日	平成 22年 2月 23日

【情報提供票より】(22年 1月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 11月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11 人	常勤 5 人, 非常勤 6 人, 常勤換算	7.1人

(2) 建物概要

建物形態	単 独	改 築
建物構造	木造瓦一部カラー鉄板葺 造り	
	2 階建ての	1 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)	43,500 円	その他の経費(月額)	15,000円(水・光熱費)	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (100,000 円)	有りの場合 償却の有無	有(1年)	
食材料費	朝食	250 円	昼食	450 円
	夕食	350 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(1月 1日現在)

利用者人数	9 名	男性	4 名	女性	5 名	
要介護1	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	0 名			
年齢	平均	81 歳	最低	62 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	妹尾病院、舟木病院、山本歯科
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

安佐南区の団地の中にある当ホームは、学生寮だった建物を改築し、丸6年が経過した。開設当初からの理念は職員に浸透し、理念に沿ったケアがなされている。できるだけ家庭に近づけて、利用者・職員全員が家族として接するよう、また家にいる感じを出せるよう心がけている。介護度の高い人もいるが、職員はどんな事でも必ず利用者の意見を聞いてからケアにあたり、ゆったりと利用者のペースに合わせてケアしている。職員の研修受講体制も整備され、職員のスキルアップが図られている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目 ①	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)
	前回の要改善項目は、2.理念の共有と日々の取り組み、10.職員を育てる取り組み、27.災害対策 であった。いずれもミーティングで話し合われ、できることから改善している。特に項目10は、全ての職員が外部研修を受ける体制作りができた。今後は研修内容を全職員で共有できるよう、さらなる改善を期待する。
重点項目 ②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回の自己評価は、全職員の意見を取り入れてまとめられている。今後も定期的に見直しをする事で、よりよいホームとなるよう目指すことを期待する。
重点項目 ③	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2か月に1回、自治会長、民生委員、地域包括支援センター職員、利用者、家族代表、職員で行われている。議題はホームの現状、行事報告が中心である。行事の際には自治会の人やボランティアの方々がホームに来て、一緒にバーベキューやクリスマス会などを楽しんでいる。
重点項目 ④	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)
	家族の面会時には職員が利用者の日頃の様子を伝え、家族とコミュニケーションをとるようにしている。また、毎月の請求書送付時に、利用者の様子を記入した手紙を同封している。玄関には意見箱が置かれ、重要事項説明書にはホーム相談窓口、第三者機関窓口を明記している。
重点項目 ④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	自治会行事(盆踊り、敬老会等)に参加したり、自治会の方がホームのクリスマス会やバーベキューに参加、手伝いに来られる。ボランティアによる歌や絵のレクリエーションも受け入れている。

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 (すでに取組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営					
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	創設時に経営者がつくった理念である。 ① ゆったりと楽しく ② 自由に、ありのままに ③ いっしょのケア、そしてケアされるケアへ ④ 残された力で暮らしのよろこびと自信を ⑤ いつも同じ、なじみの環境 ⑥ 暮らしのあらゆる場面で ⑦ 適度であること。		
	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	リビングや事務所内の皆がよく目にする場所に掲示している。 管理者自らが理念に沿ったケアをしており、職員にもその考えは浸透している。		
2. 地域との支えあい					
	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	地域の自治会に加入し、盆踊りや敬老会などの行事に参加している。歌や絵のボランティアの受入れもしている。 ホーム行事(クリスマス会、バーベキュー等)に自治会長や民生委員の参加・手伝いがある。		
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	前回の外部評価後、会議を行い要改善点を中心に話し合い、どの項目も改善策を練った。 自己評価も、職員全員が全項目に目を通し、意見を出し合って作成している。		
	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	参加メンバーは自治会長、民生委員、包括センター職員、利用者、家族代表、管理者である。 ホームの現状報告、行事報告等を行っている。		

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)
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	市の認知症勉強会に参加している。		認知症アドバイザーの資格を取得している旨を市や区に届け出て、市区とより積極的に連携することを期待する。
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合わせた報告をしている	家族の面会時に利用者の様子を伝えている。また、毎月の請求書送付時に、体調・病院・行事・外出・特記の項目に、職員が詳しく記入し、写真を同封している。緊急時には電話連絡もしている。		
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	玄関に意見箱が置いてあり、面会時や電話での苦情・相談も受け付けている。重要事項説明書に第三者機関への相談窓口をのせている。		
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	離職があった場合は利用者にダメージを与えないよう話をしっかり聞き、他の職員がフォローしている。新人職員は挨拶から始まり、徐々に利用者を受け入れてもらえるよう配慮している。		
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	職員は研修内容の希望や興味を管理者に伝えて、全ての職員が順番に外部研修に参加できるようにしている。	○	研修後は管理者への口頭報告のみとなっている。今後は研修内容を全職員が共有できるよう工夫されたい。
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	同母体のGHと月1回の会議に管理者のみ参加して情報交換を行っている。 職員レベルの見学や交流はまだない。 同地区他GHとの交流等もまだしていない。	○	同母体の職員レベルの交流を検討されたい。また、同地区他GHとの交流・勉強会に参加できるよう、情報収集されることを期待する。

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	サービス開始時は利用者・家族に見学に来てもらい、面接を行っている。来れない人には職員が家庭訪問をしている。 入所すぐは話をしっかり聞くよう、職員が寄り添うよう、配慮している。		
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	どんな事も利用者の話を聞いてから行うようにしている。または雰囲気を察するようにしている。利用者に寄り添い、昔話を聞いたり、童謡を歌ったりして、信頼関係を築いている。		
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	面接時に本人・家族から本人の希望や意向を聞き、個人シートに記録している。日々の会話の中で知り得た利用者の新たな情報は、日誌に書き、口頭で他の職員に伝えている。		シートを見れば利用者の全て(生活歴、好み、希望や意向、受診記録、投薬歴など)が、ひと目でわかるような個人記録を工夫されたい。
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・家族・必要な関係者と話し合い、介護計画を作成している。 課題達成のための具体的な目標をいくつか作り、実施状況を毎日チェックしている。		
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	毎月1回介護計画の見直しを行っている。変化があればその都度話し合い、変更している。		

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	一時帰宅、墓参り、外泊、買い物、通院、理容院への散髪等、柔軟な支援をしている。 24時間訪問介護サービスと連携し、医療連携サービスが受けられる。		
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	かかりつけ医へは継続して受診できるよう支援している。 1回/週、訪問看護師によるバイタルチェックや健康相談、1回/2週、協力医による健康診断、2回/週、訪問歯科医による治療が行われる等、適切な医療支援が行なわれている。		
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	入居時や状態の変化があった時、利用者・家族・医師・看護師と話し合い、利用者にとって最善な方策を決めている。		
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	ことば遣いは堅苦しくならないよう、節度を持って、その人に合った声かけをするようにしている。管理者は職員にミーティングやその都度、ことばかけについて話をするようにしている。 個人記録等は鍵のかかる棚に保管している。		
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	利用者に声をかけて希望や意見を聞いてから、本人の過ごしたいよう思いに沿って支援している。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者と職員は一緒に同じ食事をしている。なかなか箸を持たない人には、最初の一口だけ介助をし、なるべく自分の力で食べるよう利用者のペースに合わせて、介助を行っている。できる人は準備(材料を切る、テーブルを拭く、配膳)・片付けを職員と一緒にやっている。		
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	いつでも好きな時間に入浴できるよう準備がしており、希望があれば夜でも入浴の支援を行っている。入浴を嫌がる人にも週2回は入ってもらえるよう声かけをしている。体調が悪く入浴できない人には清拭を行っている。		
(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					
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	編み物、絵、貼り絵、歌、園芸、畑等、利用者のやりたい事の支援をしている。季節ごとのレクリエーションで、節分には利用者と一緒に豆入れ箱と、鬼の貼り絵の的当てゲームを作り、楽しく過ごせるよう支援している。		
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	介護度の高い人もいるので全員が散歩に行くのは難しいが、行ける人は近所を散歩したり、集会所で行われる自治会行事に参加したり、ホームの庭でお茶をする日もある。喫茶店でお茶を楽しみたいという人には職員が付き添って近所の喫茶店に行っている。		
(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	職員は鍵をかけることの弊害をよく理解しており、日中、玄関には施錠していない。		
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	昨年7月、消防署の立ち会いのもと、避難訓練を実施した。この時は比較的元気な方だけ実際に避難場所まで誘導した。今年度中にもう一回行う予定である。	○	夜間を想定しての訓練や、利用者全員が参加する避難訓練の実施と共に近所の方の協力が得られる関係づくりも望まれる。

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	食事・水分量は毎日記録され、水分量は一日1,000mlを目安に摂取している。献立は利用者の希望を取り入れて職員が考え、後日カロリー計算(計算ソフトで)して調整している。 利用者の状態に合わせてとろみ、刻み等対応している。		
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	明るいリビングは利用者と職員が一緒に作った季節の飾りつけがされ、自分の家にいるような落ち着いた雰囲気がある。階段の勾配がやや急に感じられるが、利用者は自分の足で昇降し、いい運動になっている。昇降機もついており安心である。		
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	居室は広く、押入れ・エアコンが備えてある。テレビやたんす、ベッドやたたみなど、利用者が使い慣れた物や好みの物を持ち込んで、思い思いの飾りつけをしている。 利用者と職員と一緒に掃除を行ない、清潔に保たれている。		

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。	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。	理念は玄関と事務所内の誰でも見える位置に掲げ管理者職員全員が浸透できている。		
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。	利用者家族や地域の方々理解してもらえる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。	日々の挨拶や町内行事に出来るだけ参加しコミュニケーションを図るようにしている。		
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。	地域の行事に出来るだけ参加し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。	現在は取り組んでいない		
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。	前回外部評価後、職員会議を行い、改善する内容について話し合い実行できるものは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。	運営推進会議での報告や意見をサービス向上に活かせるように努めている。		
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。	勉強会研修会に参加できている		
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。	勉強会など行っていませんがご家族にその都度紹介などすることがある。		

	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)
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。	虐待を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。		
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。	重要事項説明書、契約書をもとに十分な説明を行い理解、納得を図っている。		
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。	苦情相談窓口、意見箱を設け、外部へは電話、郵便も自由に利用できるようにしている。		
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。	月1回、日常生活、健康状態、介護計画、連絡事項を記した報告をしている。		
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。	面会時や電話での苦情、相談などを受け付けている。 それを気まづくならないよう雰囲気作りをしている。		
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。	日々話しやすい雰囲気作りを心掛けている。 その都度、または会議にて意見は聞き出来るだけ反映できるように努めている。		

	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。	利用者や家族の状況変化、要望に柔軟に対応できるように勤務の調整に努めている。		
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。	職員の異動等による利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。		
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。	研修に参加し終了後会議で報告を行っている。	○	研修にはスキル、希望を考慮して職員順番に参加でき、会議で報告しているが報告書への記載がないので取組んでいきたい。
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。	同法人であるGHと月に一度は会議を行い、意見交換等している。		
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。	年に数回の食事会等でストレス軽減につながるように努めている。		

	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)
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。	行事、レクリエーションを個人に任せている。		
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、受け止める努力をしている。	契約前になるべく事業所に足を運んで頂くか、無理な方は、こちらから出向いて話を聞く様に努めている。		
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。	ご家族には事業所を見て頂き、現在の状況を聞きながら、今後どうするかを話している。		
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。	ご本人とご家族の方としっかり話をし意向と違う場合、他のサービスを紹介している。		
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。	入所当初は、しっかりと付き話等聞きながら、徐々に馴染めるように努めている。		
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 (取り組んでいき 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	職員一同、押しつけない介護を念頭におき、日々 過ごしている。		
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。	ご家族には、ご家族の事情を優先し一方的に話 さないように心掛けている。		
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。	家族への思いを伝えて、面会に来て頂いた際 には、職員との時間を作るように努めている。		
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。	ご本人様から要望があれば、ご家族に連絡、相 談し外出が可能な範囲内で対応している。		
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。	食堂の席はなるべく仲の良い方を中心に座って 頂き、空いた時間は職員も一緒に座り会話す る様に努めている。		
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。	契約終了後も時々、来所される家族の方がおら れる。		

	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)
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。	日々の会話やご家族からの意見を聞き楽しめるように考えている。 実施は確認を取るか反応を見て決めている。		
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。	環境の変化を最小限にし不安軽減のため、入所時になるべく普段使用していたものを持って来て頂いている。		
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。	病歴、生活歴を把握し毎日のバイタルチェックをしている。 個別記録を記入し把握に努めている。		
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。	毎月の会議でケアカンファレンスしご家族への相談等の意見を聞き、介護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。	計画実施後は、何かあればその都度話し合いを行い状況によって変更している。		

	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)
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。	日誌、個別記録、介護計画、実施表に記入し、情報を共有している。		
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。	利用者の要望や状況に応じて買物、通院、送迎などに柔軟に対応している。		
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。	現状そのような要望はないが、あれば検討していく。		
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。	入居前のケアマネージャーの方には、引き続き支援をお願いしている。 また必要に応じて相談している。		
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。	地域参加の面では、協力しているが個人のマネジメントの必要性が、今現在ないため行っていない。		

	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)
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し、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。	かかりつけ医のご希望があれば、継続し受診している。以外の方は、協力病院へ受診している。		
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。	協力病院の先生方に認知症高齢者の理解があり、適切に対応して頂いている。		
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。	訪問看護と契約し、週一回のバイタルチェック、急変時の対応、相談をお願いしている。		
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。	基本的には、協力病院に依頼している。		
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。	家族、かかりつけ医、訪問看護、事業所と話し合いをその上で決めている。		
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。	本人様を最優先し、決めていきたいと思っている。		

	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。	家族の同意の下、情報を提供し連絡を取り調整している。		
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				
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。	個人情報の同意書を取り対応している。 個人記録等は、目に付かない場所に保管し配慮している。		
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。	利用者様第一をモットに介護職が決め付けず、選択肢のある声かけを心がけています。		
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。	ご本人様のペースで気分を大切にし、声かけ等をおこなっている		
(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。	月に何度が、外出も兼ねて、近くの美容室に依頼している。		
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。	出来る限り、食べたい物を利用者に聞いたりして献立を立てている。		
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。	必要に応じてご家族よりお金を預かり、家族、医療的に問題の無い方は、特に制限していない。		
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。	トイレでの自然排便を心掛けている。		
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。	利用者様の希望される時間に入浴してもらっており、一人で入浴出来る方は、見守りと声掛けを行っている。		
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。	基本的に自由に過ごして頂いているが、表情、体調を見ながら、昼寝等を薦める事もある。		

	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)
(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。	生活歴、趣味を大切にし、個人の活動を中心に取り組んでいる。		
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。	家族の許可を頂き、一定の金額をホームで預かり、買物時など、そのお金で利用者様に支払ってもらい、おつりをまた預かる事にしている。		
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。	出来る限りは行っているが、まだ十分対応できているとは言えない。		
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。	外出行事等は、ご家族に連絡し一緒に行って頂けるように話をしている。 墓参り等は、個別に行かれています。		
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、手紙は実施している。		

	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)
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。	時間の制限なく、いつでも来て頂けるようにしている。		
(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。	基準に則り身体拘束、虐待は行っていない。		
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。	日中は基本的に施錠していない。 ただし安全面の配慮から玄関に小さなベルを取り付けている。 家族に了解の上で、プライバシー保護と危険防止の為、居室入口にベル、鍵をつける事もある。		
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。	職員が一人はホール内におり、入居者の側で記録したり、台所横のカウンターから常に利用者の状況を見れるようにしている。		
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。	入所時にご本人と家族の要望を聞き、持ち込んでいる。		
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。	研修への参加やカンファレンス、申し送りで話し合いで取り組んでいる。		

	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。	年2回消防訓練を行っている。 不定期で救命救急の講習を受講している。		
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。	地域に対しての働きかけが、まだ足りないと思う。		
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。	その都度、家族に説明している。		職員による救急訓練を年1回全員の避難訓練を年1回行っている。 また自治会の災害連絡網に連携して、万が一の場合は地域からも援助を受けられるように関係を築いている。
(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。	体調に異変を感じたら、家族、訪問看護に連絡し、医療機関への受診場合によっては救急車での対応をしている。		
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。	かかりつけ医と相談し、服薬の継続、中止、追加を決めている。		
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。	毎日の排便チェックにより、判断し運動、薬の服薬、食事の工夫で対応している。		

	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)
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。	毎日、毎食後にうがい、口腔ケアを行っている。 また週2回歯科医による往診を受けている。		
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。	アレルギー、食事、水分量を把握し対応している。		
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)	毎年、予防接種を受けている。 他の疑いがある場合は、受診検査に行っている。		
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。	マニュアルに沿って、職員全員が気をつけて対応している。		
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				
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。	玄関周りに極力物を置かないようにし、ブランターなどを置き工夫している。		

	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)
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。	リビング等に貼り絵、折り紙、塗り絵、カレンダー作りで季節感を取り入れるようにしています。		
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。	独りになりたいときはなどは、レクなど無理強いせず、思い思いに過ごせる様に配慮している。		
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。	入居時、ご本人ご家族と相談し、使い慣れたものを持ってきて頂き、生活して頂けるように努めている。		
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。	定期的な換気、湿度調整を行い快適に過ごせる様に努めている。		
(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。	安全に配慮し自立した生活が送れるように工夫している。		
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。	手すりの配慮、イスの高さ、クッション等を使用し対応しています。		

	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)
87	○建物の外周リや空間の活用 建物の外周リ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。	小さな畑をつくったり、プランターに花を植えたりと体 を使った楽しみ、目で見ると楽しむ出来るように努めて 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。	<input type="radio"/> ① ほぼ全ての利用者の <input checked="" type="radio"/> ② 利用者の2/3くらいの <input type="radio"/> ③ 利用者の1/3くらいの <input type="radio"/> 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。	<input checked="" type="radio"/> ① 毎日ある <input type="radio"/> ② 数日に1回程度ある <input type="radio"/> ③ たまにある <input type="radio"/> 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。	<input checked="" 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
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。	<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 checked="" 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
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。	<input type="radio"/> ① ほぼ全ての利用者の <input type="radio"/> ② 利用者の2/3くらいが <input checked="" 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
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。	<input type="radio"/> ① ほぼ全ての利用者が <input checked="" 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
94	利用者は、その時々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。	<input type="radio"/> ① ほぼ全ての利用者が <input checked="" 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

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 checked="" type="radio"/> ③ ④ 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 checked="" type="radio"/> ③ ④ 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 checked="" type="radio"/> ② ④ 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 checked="" type="radio"/> ① ④ 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 checked="" type="radio"/> ② ④ 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 checked="" type="radio"/> ② ④ 家族等の2/3くらいの <input type="radio"/> ③ 家族等の1/3くらいの <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