

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)
・理念に基づく運営				
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	「利用者の尊厳を守り、選択によるサービスの提供を行い、自立を支援すること、また、地域福祉のネットワークの一員として福祉のまちづくりに励む」という事業所独自の理念を掲げて努力している。	○	地域の方々や家族との交流を大切にし、一人ひとりが過ごしやすい暮らしができるよう今後も努力していきたい。
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	名札の裏に理念を記し、職員全員で唱和・確認し、理念に基づく事業計画を立て、実践が理念から遊離しないように努力している。	○	理念に従ってサービスレベルを向上していきたい。
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	玄関の見やすい所に経営理念や事業方針を掲示し、手に取って確認できるよう閲覧ファイルも備えて理解を求めるとともにホーム全体で一つの家族のような雰囲気作りに努力している。運営推進会議には民生委員の協力も得ている。	○	さらに一つの家族のように関わり合いを持ち、理念の浸透に努めていきたい。
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	近所のスーパーでの買い物やホーム周辺の公園などへの散歩で通りかかる方たちへの挨拶を心掛けている。また、文化施設や地域で行われている行事などへ出かけ、近所の人たちとのコミュニケーションも図っている。	○	日頃から近隣の方たちとの挨拶を大切にし、相互に理解を深めたい。
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	直接保育園に訪れている訳ではないが、隣の保育園の子どもたちとの交流の機会を多く持つようにしている。また、障害者地域活動センターの方とも交流があり、ご利用者とお話しさせていただいている。	○	今後も、地域住民との積極的な交流に参加して、理念にあるように地域のネットワークの一員としての歩みを広げたい。

グループホーム とばた

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	地域恒例の戸畑区福祉まつりに参加・協力させて頂いている。	○	進行はゆっくりでも地域に向けて役立つ施設作りをしたい。また、民生委員等の要望・意見を伺い、地域で中心となれるような施設づくりに励みたい。
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	評価の意味を全スタッフが理解しているか不確かである。施設が向かう目標を明確に話していく努力をする。評価内容を周知徹底し、出来る限り迅速に改善できるよう心がける。	○	職員全体が評価を謙虚に受け止め、共通理解のもと改善への努力を続けたい。
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	活動の報告や今後の予定などを話し、現状の理解を求め、地域での今後の取り組み方などについて自由に意見を言ってもらい、意見をもとにサービスの向上に活かせるようにしている。また、ご家族へ参加の案内を全員にし、会議を通じご家族へサービスの実施状況、評価への取り組みを報告している。不参加の方には、議事録の掲示や面会時の説明で対応している。	○	地域やご家族の貴重な意見をいただく場であり、会議内容を充実させ、よりよいサービス提供へ結びつけたい。
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	地域包括支援センターの担当者や市のグループホーム担当者の相談助言をいただくこともあり、市の広報は行政からの情報収集に欠かせない。介護保険に限らず、防災対策でも相談指導をいただく関係を継続している。	○	今後、地域のネットワークの拠点となるうえでも、市とは連携を図っていきたい。
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	現在1名制度の利用者が居られる為、制度に関するパンフレットや研修報告などを行い、成年後見制度や日常生活自立支援事業について職員への周知を図っている。	○	今度も学習の機会を設け、学びの時間を持って行きたい。
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	虐待防止および身体拘束廃止については委員会を毎月開催。研修機会は定期的に設ける。日頃から職員間で気付いた事は声をかけあって虐待および身体拘束を行わないケアに徹している。	○	今後も継続して注意を払い、利用者・家族・職員の相談には速やかに対応できる体制を作り、虐待防止に努める。

グループホーム とばた

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.理念を实践するための体制				
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	パンフレットまたは事前の見学にてグループホームについて理解してもらい、契約に際しては、重要事項説明書や契約書のポイントをよく説明し、入居者や家族の方に十分納得頂くようにしている。また、不安や疑問点については契約後においても納得のいく対応を心掛けている。解約の場合の対応も同様である。	○	随時、理解・納得していただけるように対応を継続していきたい。
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	入居者・家族の方のご意見は苦情も含め、直接口頭・電話・意見箱を含め、常に承っている。苦情については第三者委員も含めた苦情委員会を設け改善に取り組んでいる。苦情内容の確認をし、取り組みの結果については意見を述べられた方に報告し、解決策も含め1ヶ月間グループホーム玄関に掲示している。また、食事等の内容についてのアンケートも定期的に行っている。	○	現在は、家族と職員の関係がとても近く、面会時には疑問や質問・意見など沢山上げられている。今後も継続して、意見を頂ける環境を大切にしたい。
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	入居者の健康状態、暮らしぶり等は定期的にグループホーム便りにて報告し、ご家族が来られた時や、電話連絡の際に併せて近況報告を行っている。金銭管理については、利用料の請求に併せて報告している。その他、スタッフの異動も含め、随時、連絡報告をおこなっている。	○	運営推進会議も家族との交流の場として活用し、スタッフの異動も含め報告しているが、家族への定期的な報告の機会としてグループホームだよりを作成している為、今後も継続していきたい。
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	家族の方のご意見は苦情も含め、直接口頭・電話・意見箱等にて常に承っている。苦情については第三者委員も含めた苦情委員会を設け改善に取り組んでいる。苦情内容の確認をし、取り組みの結果については意見を述べられた方に報告し、解決策も含め1ヶ月間グループホーム玄関に掲示している。重要事項説明書には行政等への苦情申し立ての場も提示している。	○	今後も継続してより屈託のない御意見を頂けるように努力していき、現在の対応をも踏まえ家族のご意見を集約できるような場も検討したい。
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	随時職員の意見は聞く体制であり、実施したい行事等についても職員の企画を含め決済により実施される仕組みで職員の意見が反映されるようにしている。	○	サービス改善に関しても職員の自由な意見を尊重して業務に反映できるように、カンファレンス等でも聞く機会を設けている。
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	管理者としても調整を行っているが、職員間でも協力し各自で相談後、無理のない勤務体制を整え、行事や入居日は十分な人員が配慮できるようにしている。	○	必要時には、出来る限り今後も勤務調整を行ってきたい。
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	基本的にはなじみの関係が利用者にとっても好ましい関係形成につながると考え、退職時以外は職員の異動がないようにと心がけている。法人が経営している7事業の中でグループホームに適した職員がいる場合には利用者への影響を少なくすることを考えながら交代させることもある。	○	精神的・身体的な負担が利用者にかからぬよう一人ひとりに配慮して早くなじめるよう努力したい。また、職員の異動や離職を最小限にとどめるようにしたい。

グループホーム とばた

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)
5. 人材の育成と支援				
19	○ 人権の尊重 法人代表者及び管理者は、職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等を理由に採用対象から排除しないようにしている。また、事業所で働く職員についても、その能力を発揮して生き生きとして勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保証されるように配慮している。	職員の募集・採用にあたっては性別では除外しないよう対応している。また常勤職員は60歳定年、パート職員は65歳定年と就業規則で定めているのでその範囲内の年齢であれば採用対象としている。また働く職員についてもその能力に応じた適材適所の人員配置、養成研修を心がけている。	○	今後も継続して取り組んでいきたい。
20	○ 人権教育・啓発活動 法人代表者及び管理者は、入居者に対する人権を尊重するために、職員等に対する人権教育、啓発活動に取り組んでいる。	職員は採用時に利用者に対する人権尊重の研修を行っている。また、倫理綱領により人権を尊重する具体的な働く姿勢の確認ができるよう、定期的に職業倫理について研修を行っている。	○	今後も繰り返し事例などを用い人権の尊重について、人権教育、啓発活動に取り組んで行きたい。
21	○ 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	法人内では各施設共通で新任研修や各種研修を頻繁に実施している。必要に応じ外部の研修には参加する機会を設けるなど研修受講機会の確保に努めている。	○	OJT、OffJT、自己併発のための研修が業務改善に結びつくようにしたい。
22	○ 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	施設開設時には同業事業所の代表者に認知症高齢者の尊厳を大事にすることについて事例を交え講義していただいた。また、地域の同業者の施設2か所を訪問し、日常的な課題について先輩施設の方法や意見をいただき、利用者のサービス向上に役立てている。	○	今後も地域の同業者との交流を通してサービスの質の向上を進めていきたい。
23	○ 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	必要に応じて利用できるシャワールームで気分転換することやユニットのスタッフルームとは別に職員休憩室を設けて職員間で何でも話し合いをしやすい環境づくりに取り組んでいる。また、勤務表作成においても可能な限り希望休日を取り入れるようにしている。	○	施設の産業医はストレス軽減に向けての相談が可能であるため、積極的に協力していただくようにしたい。

グループホーム とばた

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)
24	○ 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	職員の介護経験年数や資格に応じて賃金に反映している。また、本人の能力が活かせるよう研修や教育活動を行っている。	○	職員が向上心を持って継続して働けるようにしていきたい。
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				
25	○ 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	利用者に対する事前面接で、生活上の課題を把握し、施設での生活に不安を抱くことが少なくなるよう必要な聞きとりを行っている。また、話しやすい雰囲気作りに取り組んでいる。	○	入居前の情報交換を丁寧に行い、信頼関係を築いて入居後もいち早く利用者が安心して暮らすことができるよう努力していきたい。
26	○ 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	ご家族には入居により利用できるサービス内容をしっかりと説明し、施設見学も含め、納得をされた上で利用者の入居をしていただくようにしている。また、入居に至ってからも、不安な点や疑問点については相談を受けている。	○	随時、可能な限り相談業務をおこなっているが、さらなる信頼関係を築くためにも話し合いの機会を増やしていきたい。
27	○ 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	相談受付時や申込時のグループホームでのサービスが本人にとって好ましいか現状の把握に努め、必要に応じて他のサービス利用の検討を本人、家族等へ提案し、他のサービス利用時にも支援している。	○	今後も担当のケアマネや主治医の意見も確認しながら、総合的な可能性をしっかりと見極めた支援を行っていききたい。
28	○ 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	入居までに利用者が今までの生活とのギャップを感じないようにするため、ホームへ見学に来て頂き、場の雰囲気に慣れるよう声かけを行っている。また、入居当初も状態が落ち着くよう、出来る限り利用者の要望を聞く努力をしている。	○	入居者の状況を見極めながらユニットに慣れて頂けるように、家族等と相談し、利用者への声かけを継続して行いたい。
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援				
29	○ 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	可能な方には、生活リハビリとして自室や廊下の掃除機かけや洗濯物を畳む等の作業をしていただいている。リビングや各居室でもコミュニケーションを図り、歌を歌ったり、昔遊びを教えていただいたりして学ぶこともある。	○	さらなる可能性を見つけていき利用者、スタッフが共に支えあう関係を築いていきたい。

グループホーム とばた

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)
30	○ 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	運営推進会議やご家族来訪時に入居者の日々の生活・変化などをお伝えしている。ご家族と介護サービスの方向性を共に話し合い、ご入居者様と一緒に支えていく関係を築いている。	○	今後も継続し、ご家族と共に入居者を支えていきたい。
31	○ 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	行事計画や前月の活動内容を掲示や『もみじだより』を郵送しご家族に日々の生活を報告している。状況に応じ、面会に来て頂いたり電話をしたりと、本人とご家族の交流を大切にしている。	○	ご家族、入居者双方の立場を考慮したコミュニケーションが図れるよう努力していきたい。
32	○ 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	ご家族の協力を得、馴染みの場、又はその雰囲気が味わえる場への外出や日々の会話にも馴染みの人の名前を出している。馴染みの人のご面会時には併設の喫茶店を勧めるなど、一緒に過ごす時間を重視している。	○	今後ご家族とスタッフが協力し、馴染みの人や場所の把握に努めたい。
33	○ 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	入居同士の関係を把握した上での行事、共同でのアクティビティ、レクリエーションを行っている。	○	入居者同士が負担にならない関係を保つように努めたい。
34	○ 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	退居者のご家族から質問や不安な点など必要があればいつでも相談に乗っている。近隣に住むご家族もいる為、出会った際は挨拶などを交わし関係を大切にしている。	○	今後必要に応じ相談支援を行っていきたい。
. 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				
35	○ 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	3ヵ月ごとのモニタリング、6ヵ月ごとの見直しをケアプランに反映している。入居者の希望や意向を尊重した支援を心がけている。	○	入居者が希望や意向を言いやすくなる雰囲気づくりに努めたい。ご家族の協力も得、実現できるように支援する。

グループホーム とばた

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)
36	○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	ご家族や入居者から可能な限り、日常の会話等の中で、これまでの生活情報を聞き出す努力をしている。	○	今後も継続していきたい。
37	○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	身心の状態をしっかりと把握した上で一人ひとりに特徴のある生活が送れるよう支援している。	○	毎日の業務連絡にて、入居者がよりよい時間を過ごして頂けるよう、現状の把握に努める。
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				
38	○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	利用者や家族の方の意見・要望は可能な限り取り入れ、複数のスタッフとカンファレンスを随時行い、介護の方向性を話し合い介護計画に反映している。	○	可能な限り利用者、家族を含めたカンファレンスを継続し、より利用者本位の介護計画へと反映できるようにしていきたい。
39	○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	随時利用者の状況を見極め話し合いを行い、入院等による身体的状況に変化があればその都度介護計画の適正さの確認を行っている。	○	日頃から利用者の状況把握に努めて、現状に即した介護計画へと改めていきたい。
40	○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	個別記録、診療記録、連絡ノート、カンファレンス等でスタッフ間の情報を共有し、介護計画の見直しと実現に生かしている。	○	今後も継続し、スタッフ全員が共通の認識のもと、入居者へのケアサービスへ反映していきたい。
3. 多機能性を活かした柔軟な支援				
41	○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	併設の施設と共通で対応できるボランティアのサービス、リハビリ機器の使用、音楽会への参加、24時間看護体制などのサービスを提供。遠方のご家族に対しては家族宿泊室をご利用頂いている。	○	今後も入居者、ご家族双方に柔軟な対応が出来るよう努めたい。

グループホーム とばた

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. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働				
42	○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	運営推進会議への参加や行事へのボランティア要請、消防訓練などで地域の方々に協力していただいている。また、楽しみや交流の意味で地域で行われているバザーへの参加等へも参加させてもらっている	○	今後、一層地域の方との協力を得て、利用者支援へとつなげていきたい。
43	○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	介護保険関連の他のサービスは利用していないが、毎月来訪される出張散髪やマッサージのボランティア等を希望者には利用していただいている。	○	今後も継続していきたい。
44	○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	運営推進会議では地域包括支援センターの方の参加も得ている。権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメントの必要性などに対し協力依頼等を話し合っている。	○	今後も継続し、より良いケアの実現に向けて協働していきたい。
45	○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	施設の近くにある協力医療機関以外にも個々に必要な医療機関へ受診していただいている。また、かかりつけ医には状況を把握していただけるよう情報を提供している。	○	今後も、医療機関と情報交換や相談等の連携を密にとっていきたい。
46	○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	認知症に対しての専門的な指示・助言をしていただけるよう協力医療機関を確保している。必要に応じて情報交換をし受診できるよう体制を整えている。	○	今後も、必要に応じてご本人、ご家族等の希望に添えるようにしていきたい。
47	○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	職員に看護師を配置しており、必要があれば、相談・助言・処置などを受ける事が出来る。また、24時間体制で対応できるよう法人全体で看護体制を整えている。	○	今後も健康管理のため、情報交換と協力体制を継続していきたい。

グループホーム とばた

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)
48	○ 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	利用者の入院中に職員と家族が面会し、利用者が状況の変化に動揺しないで安心して過ごせるよう配慮している。また、退院に際しては、職員が医師、MSWおよび家族と相談し、早期退院へ向けた連絡、調整を行っている。	○	今後も早期退院に向けて、病院関係者と連携を行っていききたい。
49	○ 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	終末期のケアの方針は、入居時に利用者、家族等が事前確認書に記入していただき確認している。終末期に直面した際はその時点で利用者、ご家族の希望を尊重し、方針を共有するようにしている。また、定期的に終末期の対応について研修を行っている。	○	終末期ケアの必要性が予想されるので、家族との話し合いを密にし、常に早めの対応で取り組みたい。
50	○ 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	協力医との連絡を取り合い、終末期のケアについて医療・看護・介護・栄養・相談の各担当者チームによる施設独自の体制をつくり、出来る限り家族の意向に沿うケアになるよう取り組んでいる。	○	利用者、家族の意向に沿って終末期ケアの対応ができるよう、研修も含め継続して対応を整えていきたい。
51	○ 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	退居の際は、家族及び本人に関わるケア関係者間で情報交換を十分に行い、不安や支障が生じないように連携を十分に行うように努めている。	○	今後も必要に応じて、情報提供や話し合いの場を持ち対応していきたい。
. 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				
52	○ 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	利用者の尊厳を大切に言葉かけや対応に努め、不適切な点はスタッフ同士でも注意するようにしている。記録等はスタッフルーム内のパソコンで管理し、重要な情報はパスワードが必要で外部から閲覧できないようにしている。また、定期的に個人情報保護についての研修を行っている。	○	今後もプライバシーを損ねることのないよう、個人情報の保護については継続して努めていきたい。

グループホーム とばた

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)
53	○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	様々な場面で選択可能なサービスメニューを提供しているが、意思表示が困難な利用者には、外出や散歩など選択しやすい場面を設け、利用者に意思決定していただき、より良く生活できるようにしている。	○	利用者の意思を尊重した対応をし、その人らしい生活が送れる援助を継続していきたい。
54	○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	勤務時間という制約はあるが、出来る限り一人ひとりの生活リズムを大切にさせていただくとともに、規則正しく過ごしていただくように努力している。	○	利用者一人ひとりのリズムに合った日々の生活ができるよう支援して行きたい。
(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				
55	○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	利用者本人の行きつけの美容院に希望があれば、ご家族付添いで行っていただいている。また、月に2度訪問理美容日があり、希望があれば利用していただいている。	○	今後も利用者の欲する限り、自分の意思で身だしなみやおしゃれを楽しんで頂く支援を継続していきたい。
56	○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	買い物・調理・盛り付け・配膳・片付け等その方の残存能力を生かした範囲で協力し合い行っている。利用者同士声を掛け合い、また、助け合いながら行う事が出来ている。	○	利用者が食べたい物を選択・調理できるように、また食べやすい工夫も継続して支援していきたい。
57	○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	健康増進法および防災上の観点から禁煙としているが、それ以外の嗜好品は利用者の心身の状況、医師の制限がない限り自由にたのしめるようにしている。	○	今後も好みの物を入居者の状況をみながら、家族の理解を得て対応していきたい。
58	○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	一人一人の排泄パターンを把握し適切な排泄援助を行っている。また、失敗時にはすぐに対応できるよう職員は気配り・目配りを行っている。	○	今後も一人一人の排泄パターンを把握し、利用者の持っている機能を低下させないように支援していきたい。

グループホーム とばた

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)
59	○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	浴槽は個浴であり、一人ひとりがゆったりと入浴を楽しめるように配慮している。また、入浴パターンがある程度決まっており、その中で声掛けしながら調整している。	○	入居者からの要望があった場合は出来る限り対応しており、今後もご入居者様が楽しむことができる入浴を目指して支援していきたい。
60	○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	規則正しい生活を基本とし、レクリエーションや散歩なども強制せず、利用者の生活リズムを把握しそれに合わせて安眠や休息の支援をしている。	○	今後も個々の心身の状況により環境を整えていきたい。
(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				
61	○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	生活歴や日々の様子から興味・関心分野・苦手なことを把握し、個々に合った作業等を提供する努力をしている。歌を歌ったり、制作活動をしたり、時間の許す限り気晴らしのための支援をしている。	○	今後も状況に応じた支援を継続していきたい。
62	○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	基本的には金銭管理は施設で行っている。管理可能な方や精神的な落ち着きのために所持していただくこともある。買い物に出かけた時も支払いを本人にさせていただくこともある。	○	今後も継続して支援していきたい。
63	○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	希望のある方や職員からの声かけで、散歩・買い物・外気浴・食事などの外出を出来る限り実施している。また、雨天の際でも、広範囲な施設内での散策で、他の事業所の利用者との交流や変化に富んだ外の景色などを楽しむこともできる。	○	今後もご入居様の意向に沿った外出支援ができるよう取り組んでいきたい。
64	○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	戸畑祇園大山笠、菖蒲まつり、サーカス、コンサート、金毘羅もみじ祭りなどへ利用者をお連れし、喜ばれている。行事により、ご家族や実習生・ボランティア等と一緒に外出の機会を持つ事もある。	○	市内の名所・旧跡・伝統芸能(まつり)など出かける企画を考えてみたい。

グループホーム とばた

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)
65	○ 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	電話は、施設の公衆電話利用の付添い、かかってきた電話の取り次ぎ、携帯電話所持の自由さなど可能な限り自己選択を支援している。また、手紙の代筆やポストへの投函の代行も行っている。	○	今後も継続・支援をしていきたい。
66	○ 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、利用者の居室やフロアで自由に過ごされている。何時来ていただいても気持ち良く受け入れている。また、併設の喫茶店に出向き軽食や喫茶も楽しめ、居室まで配達してもらい楽しむ事も可能である。	○	さらに地域の方が気軽に訪れて頂けるようにしていきたい。
(4) 安心と安全を支える支援				
67	○ 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	自立支援に向けて利用者の行動を制限するような拘束は行っていない。事故防止のための見守り以外にも個々の状態に合わせて日々相談しながらケアを行っており、拘束をしないケアへの研修・指導もしている。	○	今後も拘束をしないケアを徹底していきたい。
68	○ 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	玄関が階段すぐ側にあり、また車道がすぐ近くである為、危険であることや帰宅願望の利用者がいるため常に開放しているわけではない。居室のドアや窓、畑、ベランダへ出る扉では鍵をかけないケアに取り組んでいる。	○	利用者の安全を第一に考慮しながら鍵をかけないケアの実践を継続していきたい。
69	○ 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	常に目配り気配りを行う努力をしている。日中は利用者の所在の確認を30分おきに、夜間は2時間おきに巡回を実施している。体調の悪い利用者に対しては頻繁に巡回し、引き継ぎもリビングで行っている。	○	今後も十分な安全確認を継続していきたい。
70	○ 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	基本的には、自室は自由に私物を持ち込んで頂いている。入居者の状況変化に伴い物品の管理についてはご家族と話し合いながら変更している。個々の利用者が生活しやすいレイアウトも考え支援している。	○	今後もその人らしい生活が送れるよに環境づくりの支援をしていきたい。
71	○ 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	一人ひとりの特性、介護レベル、ケアプラン等の状況に合った事故防止を検討し実施している。ヒヤリハットや事故防止を想定したリスクマネジメント委員会にて事故発生防止に努めている。	○	今後も一人ひとりの状況に応じた事故防止に取り組んでいきたい。

グループホーム とばた

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)
72	○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	職員は採用時に必ず救命講習を実施している。また、緊急時マニュアルを作成し職員全員が対応できるよう研修・指導している。	○	今後も継続して消防署へ「普通救命講習」を依頼し、定期的に受講したい。
73	○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	消防署の協力により消防訓練や昼夜間の避難訓練を実施している。緊急時には、法人の同じ建物内にある特養、ケアハウス、デイサービス等の他の事業所の協力も得ることができる。また、隣接する北九州市障害者地域活動センターとの協力関係も結んでおり協力を依頼できる。	○	月に一回避難経路の確認、非常食の確認、消火器具の確認を行っており、今後も実施していきたい。
74	○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	一人ひとりに起こりうるリスクについて、随時説明し、家族等へ理解していただいている。一人ひとりの特性に応じて家族との話し合いの機会を持ち入居者の安定した暮らしを築くよう努めている。	○	更に具体的なリスク等を話し合いを通じて検討していきたい。
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援				
75	○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	日々の申し送り等から必要時には、看護師や嘱託医に状態報告し、指示を受けながら対応している。毎朝、定時および入浴前にはバイタル測定し、利用者の体調管理に努めている。	○	今後も申し送りや記録から体調変化の早期発見に努めるとともにスタッフの知識向上を図りたい。
76	○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	服薬状況は専用のボックスにて仕分けし、一括管理できるようにしている。また、職員はくすり手帳で薬の内容を把握し、服薬支援時は職員が薬包紙の患者名投薬日時の確認を行い、誤薬の無いようにしている。	○	今後も正確な服薬支援を継続していきたい。
77	○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	毎朝身体を動かす機会を提供し、個々の希望に沿った果物や野菜ジュースを提供している。食事やおやつにも排便につながるような配慮をおこない、水分摂取の少ない方には職員が積極的な声かけをしている。	○	今後も便秘予防の知識を深め対応していきたい。

グループホーム とばた

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)
78	○ 口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、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	援助が必要な方には、毎晩義歯洗浄をおこない、歯磨き援助を行い、口腔内の清潔保持に努めている。必要時には訪問歯科を利用できるようにしている。	○	今後とも職員の歯科衛生士の指導のもと、口腔内の清潔保持に努めていく。
79	○ 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	献立から調理まで管理栄養士の指導下、栄養バランスが取れ、摂食形態に合った食事の提供がなされている。食事摂取量は毎回パソコンの記録にて変化を早期発見できるようにしており、水分に関しても補水量をチェックしている。	○	今後も継続してバランスのとれた食事、適切な水分摂取に努めていきたい。
80	○ 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)	感染症予防マニュアルを作成しそれに基づき手洗い、消毒等をし、日々感染予防に努めている。また、感染症委員会を設置し職員への教育・研修を実施している。インフルエンザの予防接種も家族の理解を得て実施している。	○	今後も継続して感染症についての情報収集や研修を行い、感染症予防に努めていきたい。
81	○ 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	食中毒予防の観点から、日々手指の手洗い、消毒を行い、特にキッチン内では食材の取り扱いについてのマニュアルを作成し、賞味、消費期限もこまめにチェックして傷んでいる野菜等は処分するようにしている。また、入居者の個人の冷蔵庫も同様にこまめにチェックしている。	○	今後も継続して食材の管理を徹底し、安全な食材提供をしていきたい。
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				
82	○ 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	建物の周りは植栽し、ふれあいの丘(公園)に通じる三方からの道路に面し、周囲の人にとって親しみやすい環境である。玄関周りには季節に応じた草花のプランターにてみる人が心安らげるよう工夫をしている。また、玄関近くにベンチを置き、ゆっくりできる空間づくりをしている。	○	今後も親しみやすく安心して出入りできるようなホーム作りを目指し、また近隣との交流も深めていきたい。
83	○ 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	リビングのカーテンや椅子なども含め、生活感が感じ取れる環境作りに努めている。また、リビングからベランダに植えた家庭菜園・プランターの花が見えるので、季節を感じていただけるように季節の花や野菜を栽培している。また、リビングにて提供する食事にも季節感をとり入れ、居心地のよい空間作りを工夫している。	○	入居者が居心地のいいような共用空間づくりを今後も継続していきたい。

グループホーム とばた

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)
84	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	リビングでのテーブルが基本になるが、他にソファを設置し、仲の良い利用者同士が好きなところで過ごしていただけるような座席配置等の配慮をしている。また、キッチンの横には椅子を置き個人が少し集団と距離を置き落ち着けるスペースを確保している。	○	今後も共有スペースの中でゆっくりと過ごせる快適な空間となるよう工夫をしてゆきたい。
85	○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	居室内のレイアウトや私物の持ち込みは基本的には自由である。今まで馴染みのある物品を持ち込んでいただくようにしている。	○	今後も居心地のよい生活を送っていただけるような環境にしていきたい。
86	○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のと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	リビングでは食事前後は換気を行い、匂いや空気のとどみがないよう定期的に空気の入替えをしている。温度調整は利用者の意見を伺い、職員管理のもと対応している。また、冬場は加湿器を設置し湿度の調整もしている。	○	今後も換気、空調には注意し、不快を感じないように対応していきたい。
(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり				
87	○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、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	廊下・トイレには手すりを設置している。また、移動の動線上に危険と思われるものは設置しないように努めている。居室にはトイレと洗面所がありできるだけ自立した生活が送れるようにしている。	○	生活感が損なわれないようにし、利用者の身体状況にあわせ全体的に危険のないよう生活空間を提供していきたい。
88	○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	利用者の居室を識別しやすいように、入口の扉や表札に工夫を凝らし、一人ひとりになじみのある部屋への取り組みをしている。また、職員は利用者の状況を把握し、混乱や失敗がないよう声かけをしている。	○	気配り・目配りを充分おこない、落ち着いて自立した生活が送れるような環境にしていきたい。
89	○建物の外周や空間の活用 建物の外周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	ベランダではプランターを用い、季節に合わせた花や野菜を育てており、その他にも布団を干したり、洗濯物を干したりと日常の生活に近い形で活用している。また、施設近くにはふれあいの丘や浅生公園などがあり、散歩やピクニックなどに活用している。	○	今後も利用者が楽しみながら参加する事の出来る活動を考え、地域を活用していきたい。

. サービスの成果に関する項目			
項 目		最も近い選択肢の左欄に○をつけてください。	
90	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
91	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
92	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
93	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
94	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
95	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
96	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
97	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

グループホーム とばた

項 目		最も近い選択肢の左欄に○をつけてください。	
98	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
99	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		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
100	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
101	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
102	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

【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。)

入居者のストレスをためない為にも外出の機会を出来るだけ多く持っている。また、入居者同士の交流の為にもピクニックや外食等の行事計画を毎月企画している。もみじユニットは2階である為、広い土地での畑作業は少ないが、プランターや植木鉢で季節の植物や花を入居者の知識を借りながら一緒に育て楽しんでいる。ユニット内も職員の個性・入居者の個性を生かし、手芸や書道、華道などを楽しむ時間を設け季節感を味わっている。また、地域で行われているバザーや祭りなどへの参加も増やし、地域交流の機会も増えている。現在は保育園訪問は休止しているが今後は再開し、幼児との交流の機会も増やしていきたい。入居者の体調管理についても、夜間オンコール体制を取っている為、いつでも看護サービスを提供できるようになっている。複合施設である事から、多くの研修機会に恵まれ、職員のスキルアップ・サービスレベル向上につながっている。