

### 1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2191300025		
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社		
事業所名	愛の家グループホームさかほぎ		
所在地	岐阜県加茂郡坂祝町酒倉1296番地1		
自己評価作成日	平成21年11月20日	評価結果市町村受理日	平成22年 3月 2日

事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(このURLをクリック)

基本情報リンク先	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	岐阜県関市市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成21年12月 4日		

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

平成21年、8月からご利用者の希望に添い、夜間入浴を行っている。喫茶コーナーを設け、喫茶店や居酒屋風雰囲気を楽しんでいただいている。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

ホームの特徴の第1番目は、夏にオープンした喫茶「ぶんぶん」と居酒屋「さかほぎ」の運営である。ここで働くのはもちろん職員であり、居酒屋ではアルコールも提供している。時には地域住民も立ち寄り交流を深めている。当日担当することになる職員は、出勤時から服装もそれなりに変えてくる。「担当する日が待ち遠しい」とは職員の弁。職員自身も楽しんで“笑顔”にならなければ、ホームの理念である「笑顔と笑顔の橋渡し」の実現にはならないとの強い信念が感じられる。社協主催の夏祭りには浴衣姿で5名の利用者が参加した。会場で、おさな馴染やかたつのご近所の知人から声を掛けられ、昔話に花が咲いた。勤務シフトの時間変更を行い、夜間入浴に対応している取り組みも秀逸であり、利用者本位の姿勢が随所に見られる。

サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) 項目 1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目		取り組みの成果 該当するものに印	項目		取り組みの成果 該当するものに印
56	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 (参考項目:23,24,25)	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	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る (参考項目:9,10,19)	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
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	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	64	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 (参考項目:2,20)	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
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	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. ほとんどいない	65	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 (参考項目:4)	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. 全くない
59	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 (参考項目:36,37)	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. ほとんどいない	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	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
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	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. ほとんどいない	67	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	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. ほとんどいない
61	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 (参考項目:30,31)	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. ほとんどいない	68	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	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	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 (参考項目:28)	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. ほとんどいない			

# 自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Alt+-) + (Enter+-)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>理念に基づく運営</b>					
1	(1)	理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	「笑顔と笑顔の橋渡し」という事業所理念に基づいて管理者とスタッフは、その理念を共有し、実践につなげている	管理者の異動が頻繁にあり、1年間に3名の管理者が目まぐるしく変わったが、ホームの理念である「笑顔と笑顔の橋渡し」は一貫して踏襲されている。	
2	(2)	事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	近隣の踊りや楽器の演奏のボランティアに来ていただいて交流している	玄関を入ると、ホームが経営(?)する居酒屋が目につく。地域の人が立ち寄ることもあるが、ほとんどは利用者のために使われている。広い多目的ホールがあり、「そば道場」の実演もあった。	運営推進会議でも話題となったことがあるが、居酒屋や多目的ホールを地域との交流の場に定着させる施策が待たれる。
3		事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	地域の方に認知症を知っていただく催しを協力して開催していきたい		
4	(3)	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ヶ月に一度、運営推進会議を開催し、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況について報告、話し合いを行い、意見をサービスの向上に活かしている	開設から1年を経過したが、2ヶ月に1度の開催が続いている。議事録が詳細にとられており、会議の様子が手に取るように分かる。野菜の作り方や避難訓練の話等、ホームにとって有意義な会議となっている。	
5	(4)	市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	日頃から自治体と連絡を取り合い、関係係りに運営推進会議に参加していただき、協力関係を築くよう取り組んでいる	管理者の交代があったため、挨拶に行った。これから関係構築が始まる。	
6	(5)	身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介護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、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	利用者の安全を考慮しつつ、利用者を身体拘束しないよう取り組んでいる	職員は身体拘束をしないケアの重要性を認識しており、「鍵」についても、安全上の配慮から、玄関や2階階段の扉は夜間のみ施錠としている。	
7		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の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	ホーム内研修等により、高齢者虐待防止関連方について学ぶ機会を持ち、利用者に対して虐待がないよう注意を払い、防止に努めている		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援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、それらを活用できるよう支援している	日常生活自立支援事業や成年後見制度の研修について職員に制度を学ぶ機会を持ちたい		
9		契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約の際、家族に十分な説明を行い理解・納得していただいている		
10	(6)	運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望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	不定期であるが、「家族会」を開き、家族からの意見を聞く期間を持っている。家族の意見を聞き、今後、定期的に関催していきたい	法人が実施した家族の満足度調査において、スタッフの忙しさによる“連絡ミス”が取り上げられたため、申し送りの書式を変更して対処することとした。	
11	(7)	運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、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	毎月、「ホーム会議」を1回以上開催し、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を持ち、反映させている	管理者は、会議における職員の意見や提案を、ホーム運営に極力活かそうとしている。さらに、職員の思いをくみ取るため、個人面談を予定している。	
12		就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	代表者は、管理者や職員の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働ける環境の整備に努力している		
13		職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、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	代表者は、管理者や職員のケアの実際と力量を把握し、法人内研修を受ける機会を確保している		
14		同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、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	代表者は、管理者や職員が他の同業者と交流する機会を保障し、サービスの質を向上させていく努力を行なっている		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	サービスを導入する段階で、本人や困っていること、不安なこと、要望を聞き、安心を確保するため、入居前にカンファレンスし、関係づくりに努めている		
16		初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	サービスを導入する段階で、家族から困っていること、不安なこと、要望を聞き、安心を確保するため、入居前にカンファレンスし、関係づくりに努めている		
17		初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「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	サービスを導入する段階で、本人と家族が必要とする支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている		
18		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、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	職員は、利用者と暮らしをともに暮らす者同士の関係を築いている		
19		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、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	すべての家族に対し、「家族会」「運営推進会議」の案内を出し、毎月利用者の様子を書いた手紙を送り、家族がホームに来ていただく機会をつくれるよう努めている		
20	(8)	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	本人と馴染みの方が来訪されたとき、次回も来ていただけるようお願いし、関係が途切れないよう支援に努めている	社協主催の夏祭りに、利用者5名が浴衣姿で参加した。祭り会場で知り合いから声を掛けられ、昔話に花を咲かせた利用者もいた。	
21		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、支え合えるような支援に努めている	毎日、利用者同士が関わり合えるよう、歌や体操などのレクリエーションを行なっている。また、2ユニット同士交流できるよう月に1度「立食パーティー」を開くなど努めている。ご利用者ができる体操を工夫して行っている		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	退居された方の様子を伺いに出かけ、相談や支援できることがあればフォローできるよう努めている		
<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>					
23	(9)	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ヶ月ごとのケアプラン改定時、本人の希望、意向の把握に努め、本人本位に検討している	利用者本人の趣味や楽しみ事を、ホームでも活かしてもらおうとの取り組みをしている。お茶とお華の先生だった利用者には、花を生けてもらったり、お客様へのお茶出しを頼むことがある。	特技や趣味が活かされたら、利用者の誇りや使命感は高まる。利用者個々の“強み”を引き出し、ホームで活用する取り組みの継続に期待したい。
24		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	家族に生活歴を聞いたり、文書で問い合わせたりサービス利用の経過等の把握に努めている		
25		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、有する力等の現状の把握に努めている	定期的にあセスメントし、日々の過ごし方、心身の状態把握に努め、有する力量等の現状把握に努めている		
26	(10)	チームでつくる介護計画とモニタリング 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、現状に即した介護計画を作成している	介護計画の作成時、家族に参加していただき課題やケアのあり方について話し合っている。モニタリングは毎日できる「生活記録」を使用し、現状把握に努めている	利用開始時は「暫定プラン」を作成して、ホームの生活に慣れてもらうことを目標としている。その後、経過観察ができた段階で、利用者にあった正規の介護計画を作成している。	自己評価23(思いや意向の把握)で確認できた情報を、ぜひ介護計画に反映していただきたい。家族の協力も強い味方となる。
27		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、職員間で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	毎日、日々の様子を記録し、職員間で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		
28		一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	本人や家族の状況に対応し、職員同志話し合い、家族とも連携できるよう、柔軟な支援やサービスに取り組んでいる		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	近隣のボランティアを把握し、利用者の心身の力が発揮できるよう利用者が参加できる体制を築いている		
30	(11)	かかりつけ医の受診支援 受診は、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	月2回、かかりつけ医に往診していただき本人、家族の希望を大切に医療を受けられるよう支援している	馴染みの関係維持の考え方から、かかりつけ医の決定は、利用者・家族の選択に任せている。ホームの提携医を選べば往診対応となり、他を選択した場合には通院が家族対応となる。	
31		看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	専任の看護職員を配置し、職員は日常の中で捉えた情報、気づきを相談、援助できる体制を築いている		
32		入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、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病院関係者との関係づくりを行っている。	利用者が入院した際、病院関係者と情報交換や相談できるよう関係づくりに努めている		
33	(12)	重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	利用者が重度化した際、早い段階で家族や地域関係者(ケアマネ等)と話し合いながらチーム支援に取り組んでいる	ホームでのケアの限界を家族と話し合い、了解を得ている。ほとんどの利用者が、特養に併願申請をしている。	
34		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て、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	利用者の急変や事故に備え、定期的に救急救命法等の訓練を行い、実践力を身に付けるよう努力している		
35	(13)	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全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	定期的に消防訓練、震災訓練を行い、利用者を避難できる方法を身に付けるよう努めている	ホームで実施した避難訓練を、運営推進会議のメンバーに見学してもらった。会議では貴重な意見や課題が報告された。	会議で明確になった課題を、その場の回答で済ませるだけでなく、ホーム会議等で話し合い、職員が共通した認識を持つことが望ましい。

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
36	(14)	一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	利用者の人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない声かけで対応している	利用者のプライバシーに関しては、特に入浴と排泄の支援に留意している。入浴時、男性職員の介助に抵抗感を感じている利用者には、女性が交替して支援している。	
37		利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	日常生活の中で、利用者とともにできる限り関わり、思いや希望を聞けるよう働きかけている		
38		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	職員の都合を優先せず利用者のペースを大切に、希望にそって支援している		
39		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ている	朝の整容と身だしなみに気を配り支援している		
40	(15)	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	利用者の好みに合わせたメニューを取り入れたり、利用者といっしょに準備や配膳、下膳等の支援に努めている	夏から始まったホーム内喫茶「ぶんぶん」と居酒屋「さかほぎ」が大人気。居酒屋ではビール(ほとんどはノンアルコール)の提供もしている。職員が順番でスタッフ(ママ)として活躍する。	喫茶・居酒屋のスタッフを担当する職員も楽しんでいる。その日は、それなりの服装で出勤する。「笑顔と笑顔の橋渡し」の実践である。
41		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	その人に合わせた食べる量や大きさを工夫し、水分量が少なくならないよう努めている		
42		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本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後、口腔ケアを実施している。義歯を洗浄剤で洗浄している		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	(16)	排泄の自立支援 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、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	その人に合わせて、定期的に排せつできるよう自立に向けた支援を行なっている	尿意のない利用者については、排泄パターンの把握に努め、極力トイレで排泄してもらう取り組みをしている。	
44		便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	便秘気味の利用者は、毎日、カスピ海ヨーグルトを提供するなど個々に応じた予防に取り組んでいる		
45	(17)	入浴を楽しむことができる支援 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、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々にそった支援をしている	利用者の希望やタイミングにあわせて入浴していただける体制を取っている。夕食後、入浴ができる個々にそった支援をしている	利用者の要望に応えるため、勤務シフトの時間を変更して夜間入浴にも対応している。利用者は、午前、午後、夜間のどの時間帯にでも入浴できる。	
46		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、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	利用者の生活習慣やその時々状況に応じて、居室等で休んでいただけるよう支援している		
47		服薬支援 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	薬の目的や副作用、用法、用量を把握し、服薬の支援を行い、症状の変化の確認を行っている		
48		役割、楽しみごとの支援 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、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	その人にあつた役割りを持っていただき、張り合いが持てるよう支援している		
49	(18)	日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそつて、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	本人の行きたいところを把握し、家族の協力を得て外出する機会を持てるよう支援している。	外出支援の主体は散歩と近くのスーパーへの買い物となっているが、施設内にオープンした喫茶「ぶんぶん」と居酒屋「さかほぎ」へのお出かけも、十分に外出効果をもたらしている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		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	個人のお金の管理は、事務職員が行なっている。外出した折、利用者にお金を渡し、使えるよう支援している		
51		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	利用者に家族から電話が掛かってきたとき、利用者が電話に出られる体制を取っている。手紙のやり取りができるよう支援している		
52	(19)	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)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)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	共用の空間に不快や混乱を招くような刺激がないよう配慮している	ホールは広くゆったりしている。土地と建物のオーナーがデイサービス用に用意した空きスペースが有効に利用されており、利用者の日常生活に豊かさを与えている。	
53		共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、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	共用の空間の中で思い思いに過ごせる居場所を工夫している		
54	(20)	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	居室に、本人や家族と相談し、使い慣れた物を置くなど居心地よい環境をつくる工夫をしている	男性利用者が、アメリカでギタリストとして活動している息子(トム・カネマツ)の日本公演のポスターを誇らしげに見せてくれた。2階の居室から、隣家の見事な日本庭園が鑑賞できる部屋もあった。	
55		一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」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	利用者一人ひとりの力を活かせるよう安全な環境をつくり、自立した生活が送れるよう工夫している		

### 1 自己評価及び外部評価結果(2F)

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2191300025		
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社		
事業所名	愛の家グループホームさかほぎ 2F		
所在地	岐阜県加茂郡坂祝町倉倉1296番地1		
自己評価作成日	平成21年11月20日	評価結果市町村受理日	平成22年 3月 2日

事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(このURLをクリック)

基本情報リンク先	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	岐阜県関市市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成21年12月 4日		

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

<p>平成21年、8月からご利用者の希望に添い、夜間入浴を行っている。喫茶コーナーを設け、喫茶店や居酒屋風雰囲気を楽しんでいただいている。</p>
---------------------------------------------------------------------------

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

<p></p>
---------

・サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) 項目 1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目		取り組みの成果 該当するものに 印	項目		取り組みの成果 該当するものに 印
56	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 (参考項目:23,24,25)	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	63	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る (参考項目:9,10,19)	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
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	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	64	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 (参考項目:2,20)	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
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	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. ほとんどいない	65	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 (参考項目:4)	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. 全くない
59	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 (参考項目:36,37)	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. ほとんどいない	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	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
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	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. ほとんどいない	67	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	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. ほとんどいない
61	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 (参考項目:30,31)	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. ほとんどいない	68	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	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	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 (参考項目:28)	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. ほとんどいない			

# 自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Alt+Enter)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>理念に基づく運営</b>					
1	(1)	<p>理念の共有と実践</p> <p>地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている</p>	<p>坂祝町で開催される夏祭り、フェスティバル等に参加し、住民との交流を図っている</p>		
2	(2)	<p>事業所と地域とのつきあい</p> <p>利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している</p>	<p>地域のボランティアの方々やご利用者の家族に協力いただき楽器、歌などの演奏会や立食パーティー等を毎月実施している</p>		
3		<p>事業所の力を活かした地域貢献</p> <p>事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている</p>	<p>認知症サポーターの「キャラバンメイト」などに参加し、地域の方々には認知症を知っていただけるよう取り組んでいる</p>		
4	(3)	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>2ヶ月に一度、運営推進会議を開催し事業所の取り組みを見て知っていただけるよう、報告、予定など話し、感想や意見を聞き、サービスの向上に活かしています</p>		
5	(4)	<p>市町村との連携</p> <p>市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる</p>	<p>日ごろから、坂祝町担当者と会い、事業所の実情やサービスの取り組みを伝え、協力関係を築くよう取り組んでいる</p>		
6	(5)	<p>身体拘束をしないケアの実践</p> <p>代表者および全ての職員が「介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、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる</p>	<p>2F階段、1F扉に鍵をかけず、センサーを設置したり、見守りを重視することで身体拘束をしないケアに取り組んでいる</p>		
7		<p>虐待の防止の徹底</p> <p>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の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</p>	<p>ホーム内研修等で、身体拘束マニュアル等による研修を行い、身体拘束をしないケアに取り組んでいる</p>		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援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、それらを活用できるよう支援している	日常生活自立支援事業や成年後見制度の研修を行いたい		
9		契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約の際、家族に十分な説明を行い、理解・納得していただけるよう不安や疑問点を尋ねるよう心掛けている		
10	(6)	運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望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	不定期であるが、家族会を開き、家族から意見、要望を聞き、運営に反映できるよう努めている。今後、定期的に開催していきたい		
11	(7)	運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、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	毎月、月初めにホーム会議を開き、運営に関するスタッフの意見や提案を聞く機会を設け、反映させている		
12		就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	代表者は、管理者やスタッフの努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働ける環境の整備を行っている。		
13		職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、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	代表者は、管理者やスタッフのケアの実際と力量を把握し、法人内外研修を受ける機会を確保している		
14		同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、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	岐阜県グループホーム協議会に加入し、ネットワークづくり、勉強会、情報交換など、サービスの質を向上させていく取り組みをしている		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	本人を良く知り、行動や言動を把握し、話しを傾聴することで心に寄り添い、このホームなら安心できると思っていただけるよう努めている		
16		初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	新規入居者の家族と入居される前にアセスメントをとり、家族が困っていること、不安なこと要望等を聞き、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている		
17		初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「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	本人、家族が何を必要としているかを良く聴き、穏やかに過ごしていただけるようサービスに努めている		
18		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、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	その方の生活歴から、共有体験を話し合ったり、気持ちが触れ合う楽しい会話をし、その人らしさを見つけ、本人が家事等を手伝うことや、やりたい気持ちを大切にし、やさしく接するよう努めている		
19		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、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	家族しか知らない情報や、気づき、願いを良く聴き、本人と家族の絆を大切にしながら共に支えていく関係を築くよう努めている		
20	(8)	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	家族や馴染みの方が来訪されたとき、馴染みの場所に連れて行っただけのよう話したり、できる限り来訪していただくようお願いしている		
21		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、支え合えるような支援に努めている	利用者同士の関係を把握し、さりげない支援をすることにより利用者同士が関わり合い、助け合えるよう努めている		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	退居された方のご様子を伺いに行ったり、何かあったときには相談、フォローを心掛けている		
<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>					
23	(9)	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	利用者の思いや暮らし方の希望、意向の把握に努め、ケアプランに反映するよう検討している		
24		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	家族が来所されたときに生活歴を伺ったり、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている		
25		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、有する力等の現状の把握に努めている	定期的にあセスメントを行い、日々の過ごし方、心身の状態把握に努めている		
26	(10)	チームでつくる介護計画とモニタリング 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、現状に即した介護計画を作成している	日々、モニタリングできる体制をつくり、定期的に家族を含めたカンファレンスを行い、意見やアイデアを反映し、現状に即したケアプランを作成している		
27		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、職員間で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	毎日の様子を記録し、スタッフ間で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		
28		一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	その時々生まれるニーズに対応するため、既存のサービスに捉われない柔軟な支援、サービスを行っている		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	地域資源を把握し、利用者が心身の力を発揮できるよう支援している		
30	(11)	かかりつけ医の受診支援 受診は、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に支援している	かかりつけ医に月2回、往診に来ていただき本人や家族の希望を大切に、納得が得られるようかかりつけ医と関係を持ち、適切な医療を受けられるよう支援している		
31		看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	個々の利用者の心身の状態を把握し、看護職員と相談し、対応等を検討し受診や看護をうけられるよう支援している		
32		入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、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病院関係者との関係づくりを行っている。	入院された時、安心して治療できるよう、病院関係者と情報交換に努めている		
33	(12)	重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化した場合、終末期のあり方について、家族と話し合っている。事業所でできることを十分に話し、方針を共有できるよう努めている		
34		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て、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	利用者の急変や事故に備え、救急法の訓練を行っている		
35	(13)	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全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年2回の消防訓練を実施し、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけている。地域自治会と協力体制を築きたい		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
36	(14)	一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	利用者の人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねる声かけや対応をしないよう対応している		
37		利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	日常生活の中で、できるかぎり利用者との関わりを持ち、本人の思いや希望を聞けるよう、コミュニケーションを大切にして、なるべく自己決定できるよう働きかけている		
38		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	スタッフの都合を優先せず、利用者一人ひとりを大切に、一日をどのように過ごしたいかを聞き、希望に添った支援に取り組んでいる		
39		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ている	朝起きたとき、外出前など、利用者の整髪や身だしなみの支援している		
40	(15)	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	利用者一人ひとりの好き嫌いを把握し、メニューに取り入れたり、利用者といっしょに配膳や下膳食事作り、盛り付けなどをめている		
41		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	その人に合わせた食事量や大きさを工夫し提供している。また、水分確保のためおやつ の時間、食事の時以外にも、お茶やジュースを提供し支援している		
42		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本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後、口腔ケアを実施し、義歯がある利用者は外していただき洗剤等で消毒するようにしている		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	(16)	排泄の自立支援 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、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	利用者一人ひとりに合わせて、定期的に排泄できるよう、自律に向けた取り組みを行っている		
44		便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	便秘気味の利用者には、牛乳を飲んでもらったりカスピ海ヨーグルトを作って提供するなど予防に取り組んでいる		
45	(17)	入浴を楽しむことができる支援 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、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々にそった支援をしている	利用者の希望やタイミングに合わせて、入浴していただいている。夜間入浴を希望に応じて取り組んでいる		
46		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、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	利用者の生活習慣やその時々状態に応じて、休息、睡眠の支援をしている		
47		服薬支援 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	利用者ごとの薬やその目的、副作用、用法、要領等を看護職員から聞いたりしている。利用者の症状や変化を確認している		
48		役割、楽しみごとの支援 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、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	利用者一人ひとりに合わせた役割を持っていただいたり、嗜好、楽しみごとに対応した支援をしている		
49	(18)	日常的な外出支援 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に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	利用者の希望に添って、外出の支援に努めている。家族といっしょに外出していただけるようお願いしている		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		<p>お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>個人のお金は、事務所で管理している。外出した折、利用者にお金を払っていただけるよう支援している</p>		
51		<p>電話や手紙の支援</p> <p>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</p>	<p>家族に電話していただいたり、家族から電話がかかってきた時など本人がやり取りできるよう支援している</p>		
52	(19)	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)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</p>	<p>共有空間は、利用者が居心地良く過ごせるよう、不快や混乱を招くような刺激がないよう努めている</p>		
53		<p>共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>共用空間の中で、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</p>	<p>共有空間の中で、思い思いに過ごせる居場所を工夫している</p>		
54	(20)	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>居室は、使い慣れたもの、好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるよう工夫している</p>		
55		<p>一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」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</p>	<p>利用者の安全な環境をつくり、新聞を毎日読んでいただいたり、洗濯物、台所の手伝いなど、できること、わかることを活かし、自立した生活が送れるよう工夫している</p>		

## 目標達成計画

目標達成計画は、自己評価及び外部評価結果をもとに職員一同で次のステップへ向けて取り組む目標について話し合います。目標が一つも無かったり、逆に目標をたくさん掲げすぎて課題が焦点化できなくならないよう、事業所の現在のレベルに合わせた目標水準を考えながら、優先して取り組む具体的な計画を記入します。

【目標達成計画】					
優先順位	項目番号	現状における問題点、課題	目標	目標達成に向けた具体的な取り組み内容	目標達成に要する期間
1	18	MCS独自で行った家族アンケートに、管理者や職員に話づらいとの記載がありました。	気持ちの良い挨拶ができる。	職員は、出勤時、退社時に利用者全員に心を込めた挨拶をいたします。その際、必ず苗字で、敬意を払った言葉を一文添えます。( さんのおかげで、今日一日楽しく過ごせました。ありがとうございましたなど)。職員同士も同様に、相手のよい所を見つけ( さん今日は、してくれてありがとうなど)感謝の言葉を添えた挨拶を行います。 また、利用者、職員に対する呼びかけも「ちゃん」を禁止し、「 さん」に統一します。	2ヶ月
2	19	ご家族様との会話の機会を増やします。	ご家族様との会話の機会を増やします。	家族や外部の方の来所時は、必ず立ち止まって、明るく笑顔で挨拶いたします。( さん、お越しいただいてありがとうございますなど)心を込めた挨拶を職員一同初心に帰り行います。職員側の言い分だけを話すことのないよう注意し、家族からの心配事や要望、願いなどを聞き、職員から挨拶と情報を伝え、家族がどう思われているのか、「 によろしいでしょうか」「家族と話した内容、要望をモニタリング様式を利用し、記録します。	3ヶ月
3	52	共に暮らす生活者の視点で、ホームの環境を改善いたします。	共に暮らす生活者の視点で、ホームの環境を改善いたします。	仕事だという視点では、効率性重視になり、自分の家じゃないからとか、職場だからしかたがないなどと割り切っている職員もみられる。グループホームは、職員も共に暮らす生活者であると再度基本を見つめ直し、自分と利用者が、共に、快適に過ごすためにを優先し、業務や環境を最善します。(私だったら に出かけた。トイレをきれいにしておきたい。美味しいものが食べたい。お風呂は夜入りたいなど)自分の家にいたらできる当たり前の生活をホームの中でもできるように考案します。	2ヶ月

注)項目の欄については、自己評価項目の を記入して下さい。項目数が足りない場合は、行を挿入して下さい。