

1. 評価報告概要表

全体を通して(このホームの優れている点、独自に工夫している点など)	
2階建ての住居で上が軽度、下が重度の入居者が住む2ユニットのホームで、代表者の強い思いであるターミナルケアが行なわれている。「ノーマライ心の花」というホームの名前から、重度でもその人らしい生活が送れるようにとの思いが伝わり、入居者の希望を最優先したケアが行なわれている。介護スタッフも十分確保されており、行事を多く企画し、家族との交流も図られている。また、「食」へのこだわりがあり、「楽しく、美味しく食べる」ことに重点を置き、2名の専任調理スタッフを配置し、盛り付け、彩りにも配慮が伺える。	
特記事項(優先順位の高い要改善点について)	
運営理念	「明るく、楽しく、笑顔で共に暮らす」という理念があちらこちらに掲示されており、全職員がそれを十分理解し日々のケアに活かしている。特に改善を要する事項はなし。
生活空間づくり	現時点では要改善点は見当たらない。玄関ドアは家庭的で誰でも気軽に立ち寄れる雰囲気が感じられる。代表者のたっでの願いである機械浴の設備もあり、重度の入居者も清潔の保持ができる手厚い配慮がある。
ケアサービス	介護計画の見直しは定期的に行なわれているものの、それが十分家族に報告されていない。継続的な計画であってもきちんと内容を説明し、確認を得ることが必要と思われる。また、重度の入居者が多いこともあり、緊急時には全職員が応急手当ができるよう取り組むことが重要と思われる。
運営体制	代表者は、要介護の認知症高齢者を持つ家族の思いを深く理解し、ターミナルケアにも深い関心をよせ、重度の入居者を快く受け入れている。家族からの信頼も厚く、ホームと家族の交流は良くできている。職員の研修は、段階に応じた外部研修を積極的に受講できるようフォローアップが必要と思われる。周辺施設への理解・働きかけは得られているが、代表者はより一層、地域社会に役立ちたいとの意見を示している。

分野・領域	項目数	「できている」項目数	
		外部評価	
運営理念			
運営理念	4項目	4	
生活空間づくり			
家庭的な生活環境づくり	4項目	4	
心身の状態に合わせた生活空間づくり	6項目	6	
ケアサービス			
ケアマネジメント	7項目	6	
介護の基本の実行	8項目	8	
日常生活行為の支援	10項目	10	
生活支援	2項目	2	
医療・健康支援	9項目	8	
地域生活	1項目	1	
家族との交流支援	1項目	1	
運営体制			
内部の運営体制	10項目	9	
情報・相談・苦情	2項目	2	
ホームと家族との交流	3項目	3	
ホームと地域との交流	4項目	3	

2. 評価報告書

項目番号		項目	できている	要改善	評価不能	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
外部	自己						
		運営理念 1. 運営理念の明確化					
1	1	理念の具体化及び運営理念の共有 管理者は、痴呆性高齢者グループホーム(以下「グループホーム」という。)に関わる法令の意義を理解しており、これを自らが所属するグループホーム(以下「ホーム」という。)の運営上の方針や目標等に具体化し、介護従業者に日常的に話している。				「明るく、楽しく、笑顔で共に暮らす」を理念に掲げ日常的にスタッフに話し、実践している。	
2	3	運営理念の明示 ホームの運営理念を利用案内時の説明文書及びホームの見やすいところに明示し、かつ、入居者及びその家族等に分かりやすく説明している。				入居者、家族、訪問者にも目につくように玄関、ダイニングリビングに明示している。	
3	4	権利・義務の明示 利用者の権利・義務を利用案内時の説明文書及び契約書に分かりやすく示し、かつ、入居者及びその家族等に説明し同意を得ている。				了解の上での入居としており、入居前の見学時に説明し同意の押印を得ている。	
		2. 運営理念の啓発					
4	5	運営理念の啓発 ホームの運営理念や役割が地域に理解されるよう、地域に対する運営理念の啓発・広報に取り組んでいる。(ホームの説明会、ホーム便り等)				自治会への入会やホーム便りの発行で地域に理解されるよう啓発に取り組んでいる。	
運営理念 4項目中 計			4	0	0		
		生活空間づくり 1. 家庭的な生活空間づくり					
5	6	気軽に入れる玄関まわり等の配慮 違和感や威圧感を感じさせず、入居者や家族が入りやすく、近隣の住民も訪ねやすいよう、玄関まわりや建物の周囲に、家庭的な雰囲気づくりの配慮をしている。(玄関まわりに草花を植える、親しみやすい表札をかける等)				玄関ドアが家庭的であり、脇の花壇には季節の草花が植えられ、分かりやすい表札もかけてある。	
6	7	家庭的な共用空間づくり 共用の生活空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、いずれも家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的である。				玄関には手作りのお雛様、リビング、ダイニングには立派な親王飾りや入居者の作品である千切り絵が掛けられている。	

項目番号	外部	自己	項目	できて いる	要 改善	評価 不能	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
7	8		共用空間における居場所の確保 共用空間の中に、入居者が一人になったり気のあった入居者同士で自由に過ごせるような居場所を確保している。				テレビの近くには3人掛けソファが置かれている。またお天気の良い日はテラスの椅子で過ごす入居者もいる。	
8	9		入居者一人ひとりにあわせた居室の環境づくり 居室には、使い慣れた家具や生活用品、装飾品等が持ち込まれ、安心して過ごせる場所となっている。				居室には使い慣れた家具やお位牌などが持ち込まれ、安心して暮らせる部屋になっている。ベッド、サイドテーブルは基本的に全室に設置されている。	
家庭的な生活環境づくり 4項目中 計				4	0	0		
2. 心身の状態にあわせた生活空間づくり								
9	11		身体機能の低下を補う配慮 入居者の身体機能の低下にあわせて、安全かつできるだけ自立した生活を送れるようにするための設備や工夫がある。(すべり止めや要所への手すり等の設置、浴槽・便座・流し台等の使い勝手の工夫、物干し等の高さの調節等)				1階の浴室には機会浴の設置がある。トイレは全て車椅子対応であり、照明はドアの開閉により点灯、消灯の機能装置になっている。	
10	13		場所間違い等の防止策 職員は、入居者一人ひとりがホーム内の場所が分かるかを把握しており、家庭的な雰囲気をこわさずに、場所の間違いや分からないことでの混乱を防ぐための工夫をこらしている。(トイレや部屋の目印等)				トイレは手作りの表示がされている。各居室の表示は、入居者が必要としないとの判断であえて目印はつけていない。	
11	14		音の大きさや光の強さに対する配慮 入居者が落ち着いて暮らせるように、音の大きさや光の強さに配慮している。(テレビ、職員の会話のトーン、照明の強度、まぶしさ、日射し等)				テレビの音、職員の声も大きすぎず、穏やかである。	
12	15		換気・空調の配慮 気になる臭いや空気のおどみがないように、換気を適宜行っている。また、冷暖房の温度調節は、冷やし過ぎや暖め過ぎがないように適切に行っている。				入居者がリビング・ダイニングで過ごしている時に窓を開け換気をしている。冷暖房の温度調節は冷え過ぎ、温め過ぎがないように職員が行っている。	
13	17		時の見当識への配慮 見やすく、馴染みやすい時計や暦を、目につくところに設置している。				リビング・ダイニングには手作りの暦が掛けられ、日付を毎日書き込み見当識を補強する配慮がされている。時計は見やすい位置に掛けられている。	
14	18		活動意欲を触発する物品の用意 入居者の活動意欲を触発する馴染みの物品を用意し、本人の経験や状況に応じて提供している。(ほうき、たらい、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品等)				テレビ台の下には裁縫、手芸道具、おはじき、剣玉が用意されている。脱衣所にはモップが置かれ職員と共に掃除をする。	
心身の状態に合わせた生活空間づくり 6項目中 計				6	0	0		

項目番号		項目	できている	要改善	評価不能	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
外部	自己						
		ケアサービス 1. ケアマネジメント					
15	20	個別具体的な介護計画 アセスメントに基づいて、入居者主体の目標を立て、入居者一人ひとりの特徴を踏まえた具体的な介護計画を作成している。				入居者のできること、できないことを把握し、家族から情報や要望を採り入れ計画を作成している。	
16	21	介護計画の職員間での共有 介護計画を、すべての職員の気づきや意見を採り入れて作っており、すべての職員が計画の内容を知ることができる仕組みを作っている。				月一度のカンファレンスにより職員のきずきを介護計画に採り入れている。	
17	22	介護計画への入居者・家族の意見の反映 介護計画を、入居者や家族とも相談しながら作成している。				家族の面会時に相談しながら、また、来れない家族には電話連絡により意見を反映した介護計画を作成している。	
18	23	介護計画の見直し 介護計画に実施期間を明示して、その期間が終了する際に見直しを行うことはもとより、状態変化に応じた随時の見直しを行っている。				介護計画の見直しはしっかりとされている。しかし数名の入居者の介護計画に、家族の同意のサインが記載されていない。	忙しい業務の中であっても、モニタリングされた介護計画はもれなく入居者、家族に内容を説明し、同意を得ることが必要と思われる。
19	24	個別の記録 日々の介護や介護計画に反映させるため、入居者一人ひとりの特徴や変化を具体的に記録している。				個人記録、管理日誌による入居者の日々の状態を詳細に記録している。	
20	25	確実な申し送り・情報伝達 職員の申し送りや情報伝達を確実に言い、重要な点はすべての職員に伝わる仕組みを作っている。				連絡ノートがあり、読んだらサインをし最終確認で管理者が目を通す事を徹底している。	
21	26	チームケアのための会議 チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、すべての職員で、定期的に(緊急案件がある場合にはその都度)会議を開催し、活発に意見交換を行って合意を図っている。				月に一度のカンファレンスで意見交換、意思の統一を図っている。	
ケアマネジメント 7項目中 計			6	1	0		

項目番号	外部	自己	項目	できている	要改善	評価不能	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
			2. ホーム内でのくらしの支援(1)介護の基本の実行					
22	27		入居者一人ひとりの尊重 職員は、常に入居者一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応を行っていない。(入居者一人ひとりの違いの尊重、さりげない介助、プライベートな場所での礼儀、本人の返答能力に応じた質問方法、本人が思っている「現実」を否定しない等)				声掛け、接し方に配慮し、一人ひとりにあった対応をしている。	
23	28		職員の穏やかな態度 職員の言葉かけや態度はゆったりしており、やさしい雰囲気で見守っている。				大きな声を出さず職員もなく、ゆったりと穏やかな対応をしている。	
24	30		入居者一人ひとりの過去の経験を活かしたケア 入居者一人ひとりの生まれてからこれまでの生活歴、本人にとって大切な経験や出来事を知り、その人らしい暮らしや尊厳を支えるためにそれを活かしている。				家族との話し合いで本人の生活歴を把握し、ホームでの暮らしに活かしている。リビングダイニングには千切り絵の得意な入居者の作品が飾られている。また、広告利用による肩入れを折り食事時に活用している。	
25	32		入居者のペースの尊重 職員は、職員側の決まりや都合で業務を進めていくのではなく、入居者が自由に自分のペースを保ちながら暮らせるように支えている。				起床や食事にかかる時間等について入居者のペースを最優先している。	
26	33		入居者の自己決定や希望の表出への支援 職員は、入居者一人ひとりが自分で決めたり希望を表したりすることを大切に、それらを促す取組を日常的に行っている。(選んでもらう場面を作る、選ぶのを待つ等)				入居者の意思を尊重し、できることは手を出さずに見守っている。	
27	35		一人のできることへの配慮 自立支援を図るために、入居者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)				食後の下膳や洗った食器拭き、洗濯物をたたむなど、できることへの見守りを行っている。	
28	37		身体拘束のないケアの実践 身体拘束は行わないということをすべての職員が正しく認識しており、身体拘束のないケアを実践している。				職員全員が身体拘束は行わない事を徹底している。資料なども回覧しその周知を図っている。	
29	38		鍵をかけない工夫 入居者の自由な暮らしを支え、入居者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむような配慮をしている。やむを得ず鍵をかける場合は、その根拠が明白で、その理由を家族に説明している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)				各階のリビングの入り口にはドアメロディが設置され、危険防止が図られている。玄関の施錠は夜間のみとしている。	
介護の基本の実行 8項目中 計				8	0	0		

項目番号	項目	できている	要改善	評価不能	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
	(2)日常生活行為の支援 1) 食事					
30	43 馴染みの食器の使用 家庭的な食器を使っており、茶碗や湯呑み、箸等は、入居者一人ひとりが使い慣れたものになっている。				入所時に持って来た食器が使われている。食器の破損のためホームの提供によるものを使用されている入居者もいる。入居者が配膳することを助けるため各自の湯呑み、箸、お茶碗、お椀には名前を書いたシールが貼られている。	
31	44 入居者一人ひとりにあわせた調理方法・盛り付けの工夫 入居者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。				たくさんの食材を使い、調理方法や盛り付けに工夫が見られる。外食でも入居者の身体状況に合わせた支援をしている。	
32	45 個別の栄養摂取状況の把握 入居者一人ひとりの摂取カロリーや水分摂取量、栄養バランスを、一日全体を通じておおよそ把握している。				毎日のケース記録で食事摂取量を確認し、一人ひとりの摂取カロリーや水分摂取量を把握している。	
33	47 食事を楽しむことのできる支援 職員も入居者と同じ食事を一緒に楽しんで食べながら、食べ方の混乱や食べこぼし等に対するサポートをさりげなく行っている。				食事前の口腔体操で筋肉をほぐし、スムーズに食事が摂れるような取り組みを行っている。各テーブルに職員を一人ずつ配置し共に食事を摂っている。テーブルに着く位置は自然に同じ所に座るようになっている。	
	2) 排泄					
34	48 排泄パターンに応じた個別の排泄支援 おむつをできる限り使用しないで済むように、入居者一人ひとりの排泄パターンを把握し、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている。				排泄状況記録により、オムツからリハビリパンツと段階を経て排泄の自立に向けた支援をしている。	
35	50 排泄時の不安や羞恥心等への配慮 排泄の誘導・介助や確認、失禁の対応は、不安や羞恥心、プライバシーに配慮して行っている。				入居者の排泄パターンを把握し、一人ひとりに合わせた対応をしている。	
	3) 入浴					
36	53 入居者一人ひとりの希望にあわせた入浴支援 入居者一人ひとりの希望にあわせ、くつろいだ入浴ができるように支援している。(時間帯、長さ、回数等)				入居者の希望にあわせた入浴支援が行われている。特に重度の入居者に対しても機械浴などを行い入浴が楽しめるように支援している。	
	4) 整容					
37	56 理美容院の利用支援 入居者一人ひとりの希望にあわせて、理美容院の利用を支援している。(カット、パーマ、染め、セット等)				行きつけの理美容院の利用と訪問美容院のサービスを支援している。	

項目番号	項目	できている	要改善	評価不能	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
38	57 プライドを大切にした整容の支援 整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)				各食卓には一人ひとりにお絞りが用意されている。ティッシュの箱も置かれている。	
	5) 睡眠・休息					
39	60 安眠の支援 入居者一人ひとりの睡眠の 패턴を把握し、夜眠れない入居者には、1日の生活リズムづくりを通した安眠策を取っている。				日中の行動を活発にし、生活リズムを整えるようにしている。それでも眠れない入居者には暖かい牛乳を用意するなど、眠くなるまで職員が寄り添う。	
日常生活行為の支援 10項目中 計		10	0	0		
	(3)生活支援					
40	64 金銭管理の支援 入居者が自分でお金を持つことの大切さを職員が分かっており、日常の金銭管理を本人が行えるよう、入居者一人ひとりの希望や力量に応じて支援している。				入居者の状況に合わせて支援している。家族への報告は面会時に収支報告をする。	
	(4)ホーム内生活拡充支援					
41	66 ホーム内の役割・楽しみごとの支援 ホーム内で入居者一人ひとりが楽しみことや出番を見い出せるよう、場面づくり等の支援を行っている。(テレビ番組、週刊誌、園芸、食器洗い、掃除、洗濯物たたみ、小動物の世話、新聞取り等)				個々に合わせて、洗濯物たたみ、食器拭き、共に行う掃除の支援をしている。	
生活支援 2項目中 計		2	0	0		
	(5)医療機関の受診等の支援					
42	68 医療関係者への相談 心身の変化や異常発生時に、気軽に相談できる医療関係者を確保している。(医師、歯科医師、保健婦、看護婦等)				定期的な往診があり、訪問歯科の確保もできている。提携医療機関とは24時間対応の体制がある。	
43	73 早期退院に向けた医療機関との連携 入院した場合、早期退院のための話しあいや協力を医療機関と行っている。				ターミナルケアを実施している。代表者が窓口になり対応している。主治医の紹介による入居者もいる。	
44	74 定期健康診断の支援 年に最低1回は、健康診断や医師の指導を受けられるように支援している。開設間もないホームは、健康診断を受けられる準備や体制を整えている。				職員の同行で市の基本検診を入居者全員が受けている。	

項目番号	項目	できている	要改善	評価不能	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
	(6)心身の機能回復に向けた支援					
45	76 身体機能の維持 痴呆の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下、平衡感覚の悪化、嚥下機能の低下等)を理解し、買い物や散歩、調理、楽しみごと等の日常生活の中で自然に維持・向上するように取り組んでいる。				朝のラジオ体操、食事前の口腔体操、共に行なう居室の掃除、毎日の散歩など積極的に取り組んでいる。	
	(7)入居者同士の交流支援					
46	78 トラブルへの対応 職員は、入居者同士のけんかやトラブルの原因を把握し、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の入居者に不安や支障を生じさせないようにしている。				職員が間に入り対処している。	
	(8)健康管理					
47	80 口腔内の清潔保持 入居者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)				各自の歯磨き後は職員がチェックしている。就寝前の入れ歯は洗浄剤につけ所定の保管場所で管理をする。	
48	83 服薬の支援 職員は、入居者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量を承知しており、入居者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、症状の変化を確認している。				入居者の投薬量を一覧表にし、職員全員が情報を共有している。管理者が処方箋で確認後、投薬時には2人の職員で更に確認をする配慮をしている。	
49	85 緊急時の手当 入居者のけが等の緊急時に、職員は応急手当を行うことができる。(けが、骨折、発作、のど詰まり等)				緊急時の連絡体制はできているが、応急手当に関しては全職員が習得するには至っていない。	介護度の高い入居者が多い中で、いつでも全職員が対応できるよう、更なる実習が必要と思われる。
50	86 感染症対策 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等)				食事前、外出後の手洗い、紅茶うがいを徹底している。インフルエンザの予防接種は職員を含め全員が受けている。	
医療・健康支援 9項目中 計		8	1	0		

項目番号	項目	できて いる	要 改善	評価 不能	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
	3. 入居者の地域での生活の支援					
51	90 ホームに閉じこもらない生活の支援 入居者が、ホームの中だけで過ごさずに、積極的に近所に出かけて楽しめるような雰囲気を作っている。(買い物、散歩、近隣訪問、集会参加等)				毎日の散歩、近くの商店への買い物、外食等も実施している。自治会の行事にも参加をしている。	
地域生活 1項目中 計		1	0	0		
	4. 入居者と家族との交流支援					
52	94 家族の訪問支援 家族が気軽に訪問でき、訪問時は居心地よく過ごせるような雰囲気を作っている。(来やすい雰囲気、歓迎、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)				近隣の入居者が多く、家族の訪問も頻繁である。希望する家族には宿泊の用意があり布団なども用意されている。	
家族との交流支援 1項目中 計		1	0	0		
	運営体制 1. 事業の統合性					
53	96 責任者の協働 法人代表者及び管理者は、ケアサービスの質の向上に熱意を持ち、それぞれの権限や責任をふまえて、共に取り組んでいる。				代表者は常日頃、職員にグループホームのあり方やターミナルケアについて話し、熱意をもってそれに取り組んでいる。	
54	97 職員の意見の反映 介護従業者の採用、運営方法、入居者の受入れや入居継続の可否については、職員の意見を聞いている。				職員は代表者の考えを理解し、それを受け入れ協力していこうとする体制ができている。	
	2. 職員の確保・育成					
55	101 入居者の状態に応じた職員の確保 入居者の状態や生活の流れを支援するために、これに即した職員の勤務ローテーションを組んでいる。				職員の確保はできている。食事作りに専任の職員を2名配置している。夜勤は各ユニットに常時一人を配置している。	
56	103 継続的な研修の受講 職員が、採用時、フォローアップ等それぞれの段階に応じた研修を受講し、その内容をすべての職員に周知している。				職員に対する採用時の新人研修と内部研修は行なわれている。しかし重度の入居者も多いことから、全体の介護力が向上するような研修等の取組みが必要だが、全職員にはできていない。	外部研修など、積極的に情報を提示し、その機会を与えることも必要と思われる。
57	105 ストレスの解消策の実施 職員の業務上の悩みやストレスを解消する方策を採り入れている。(外部者と接する機会、職員相互の親睦、悩みの聴取、スーパーバイザーの導入等)				他ホームとの交流や親睦会等でストレスの解消をしている。代表者は職員の福利厚生にも十分に配慮している。	

項目番号	項目	できている	要改善	評価不能	改善すべき点等の特記事項
	3. 入居時及び退居時の対応方針				
58	107 入居者の決定のための検討 グループホームに適した入居対象者であるか、十分に検討している。(介護保険被保険者証、診断書、入居申請に至る経過、生活や対人関係、入居者・家族の希望等)				代表者の強い思いであるターミナルケアの実施により、重度の入居者の受け入れがある。入居決定は代表者が決めているが職員は全て了解のもと入居を受け入れている。
59	109 退居の支援 退居は、契約に基づくとともにその決定過程が明確である。また、入居者や家族に十分な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。				これまでに退居者が2名いるが、家族にも十分説明をした上での退居になっている。
	4. 衛生・安全管理				
60	112 ホーム内の衛生管理 ホーム内の清潔や衛生を保持している。(食品、布巾、包丁、まな板、冷蔵庫、洗濯機等)				曜日、担当者を決め定期的に物品の消毒をし、まな板は夕食後、毎日殺菌漂白をしている。
61	114 注意の必要な物品の保管・管理 薬や洗剤、刃物等の注意の必要な物品については、保管場所、管理方法等を明確に取り決め、かつ、そのとおりに実行している。				薬、洗剤は所定の場所に保管されている。刃物はキッチンのシンクの下に収められており、常時職員が注意を払っている。
62	116 事故の報告書と活用 けが、転倒、窒息、意識不明、行方不明等の緊急事態が発生した場合、事故報告をまとめており、サービスの改善につなげている。(再発防止の話しあい、今後活かす意義づけ等)				事故報告書がある。連絡ノートでの申し送りをを行い、再発防止のためカンファレンスでも話し合っている。
内部の運営体制 10項目中 計		9	1	0	
	5. 情報の開示・提供				
63	118 調査等の訪問に対する対応 介護相談員や評価調査員等の訪問時には、情報を積極的に提供している。				協力的な対応で、積極的に情報開示、提供をしている。
	6. 相談・苦情への対応				
64	119 相談・苦情受付の明示 相談や苦情を受け入れるホーム側の窓口及び職員が明確であり、入居者及び家族にその利用の仕方を文書と口頭で繰り返し伝えている。				重要事項説明書に当ホームと行政の相談窓口の明記がされている。ホーム内にも窓口担当者を掲示している。
情報・相談・苦情 2項目中 計		2	0	0	

項目番号	外部	自己	項目	できている	要改善	評価不能	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
7. ホームと家族との交流								
65	122		家族の意見や要望を引き出す働きかけ 家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、面会時の声かけ、定期的連絡等を積極的に行っている。				近隣からの入居者が多く、家族の面会も頻繁でその時は必ず声かけをしている。来れない家族には電話連絡をし情報交換を行なっている。	
66	123		家族への日常の様子に関する情報提供 家族に、入居者の暮らしぶりや日常の様子を定期的、具体的に伝えている。「たより」の発行や行事ビデオの上映、写真の送付等				ホーム便りを定期的に発行し、写真等も添えてホームでの様子を伝えている。	
67	126		入居者の金銭管理 入居者が金銭の管理ができない場合には、その代替方法を家族と相談の上定めており、家族に定期的にその出納を明らかにしている。				決めた金額を預かり、買い物をした時は、面会時に特に印鑑を貰うことまではしていないが、収支状況を家族に見せて了解を得ている。	
ホームと家族との交流 3項目中 計				3	0	0		
8. ホームと地域との交流								
68	127		市町村との関わり 市町村との連絡を密にとり、家族介護教室等の市町村事業を積極的に受託している。				代表者が市の福祉策定委員をしており、市町村との連絡は密にしている。市町村事業は要請があれば受け入れる体制がある。	
69	130		地域の人達との交流の促進 地域の人達が、遊びに来たり立ち寄ってくれたりするように取り組んでいる。				自治会の入会により行事への参加もある。近所の子供達を招き花火大会を催す等、交流の促進に取り組んでいる。	
70	132		周辺施設等の理解・協力への働きかけ 入居者の生活の安定や拡がりのために、周辺地域の諸施設から協力を得ることができるよう、理解を拡げる働きかけを行っている。(商店、福祉施設、警察、消防、文化教育施設等)				警察や消防との協力は得ている。しかし周辺施設への働きかけは充分とは言えない。	代表者に周辺施設に認知されるだけでなく役立ちたいとの強い思いがあるようなのでこれからの実践力に期待したい。
71	133		ホーム機能の地域への還元 ホームの機能を、入居者のケアに配慮しつつ地域に開放している。(痴呆の理解や関わり方についての相談対応・教室の開催、家族・ボランティア等の見学・研修の受け入れ等)				近隣からの認知症に関する相談を受け入れている。	
ホームと地域との交流 4項目中 計				3	1	0		

- (1)「管理者」には、管理者不在の場合にこれを補佐する者を含む。
 (2)「職員」には、管理者及び非常職員を含む。