

1 評価報告概要表

全体を通して(特に良いと思われる点)	
法人代表が医療機関の経営者であり、医療機関の敷地の一角に建設したグループホームで、居宅介護事業所とデイサービスの玄関を共有した構造になっている。デイサービスは、ホーム利用者が簡単に移動することができる。家族は医療機関が併設していることで安心している。医療機関の駐車場が同じ敷地内なので、ホームは多くの来訪者の目にとまりやすい。常に介護の質の向上を目指しており、管理者や職員は自分の身内を入居させたいと勧められるホームであると誇りに思っている。職員の人間関係は良く、そのことが利用者を尊重した穏やかなケアに通じている。地域との交流は積極的であり、認知症の相談や実習生の受入れも行っており、ホーム機能は地域に還元できている。	
分野	特記事項(特に改善を要と思われる点)
I 運営理念	権利・義務について、利用契約書や運営規程に明確に記載するとともに、目に付きやすい場所に掲示することが望まれる。「家庭的」「個人らしい」という運営理念を職員が業務を進めやすいよう具体化し、共有していくことを期待する。
II 生活空間づくり	今後の身体機能の低下や認知症の進行を考慮し、利用者の目線に立って、身体機能低下への配慮と場所間違いの防止への工夫が望まれる。
III ケアサービス	ホーム玄関は昼間、施錠しておらず、また、居宅介護事業所とデイサービスとの共有になっているので、17時以降のホーム職員が2名だけになった時間帯は、利用者や来訪者の出入りのチェックができない状況であり不安である。家庭的雰囲気壊さず、出入りのチェックを行うため、風鈴や鈴等を玄関ドアに取り付けることが望まれる。
IV 運営体制	洗剤類や芳香剤が利用者の目にふれ、手に取ることができる状況である。認知症高齢者の混乱している時の安全確保を考慮し、注意すべき物品の保管・管理の工夫が望まれる。
V その他	職員は防火訓練を行っているが、自信を持って実践できるよう繰り返し行うとともに、利用者も参加した避難訓練を実施することが望まれる。

分野・領域	項目数	「できている」項目数
I 運営理念		
① 運営理念	4項目	3
II 生活空間づくり		
② 家庭的な生活環境づくり	4項目	4
③ 心身の状態に合わせた生活空間づくり	6項目	3
III ケアサービス		
④ ケアマネジメント	7項目	7
⑤ 介護の基本の実行	8項目	7
⑥ 日常生活行為の支援	10項目	10
⑦ 生活支援	2項目	2
⑧ 医療・健康支援	9項目	9
⑨ 地域生活	1項目	1
⑩ 家族との交流支援	1項目	1
IV 運営体制		
⑪ 内部の運営体制	11項目	10
⑫ 情報・相談・苦情	2項目	2
⑬ ホームと家族との交流	3項目	3
⑭ ホームと地域との交流	4項目	4
V その他		
⑮ 火災・地震等の災害への対応	1項目	0

2 評価報告書

項目番号		項 目	できて いる	要 改善	評 価 不 能	評価理由 (優れている点や改善すべき点等、評価の根拠)
外部	自己					
		I 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、認知症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。	○			家庭的な雰囲気や個人らしい生活が送れるような思いや気配りを運営理念として掲げ、職員は勉強会で話し合っているので共有できている。
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、利用者及びその家族や代理人等(以下「家族等」という。)に分かりやすく説明している。	○			事務所入り口の掲示版に貼られている。
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、利用者及びその家族等に説明し同意を得ている。		○		入居時の説明書類としての契約書や運営規程に盛り込まれており、利用者家族に説明しているが、権利・義務の明確な記載がない。
		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)	○			病院や銀行、郵便局、駅などにホームのパンフレットを置き、運営理念の広報・啓発を行っている。本年度から開催する運営推進会議でも啓発を行う。
①運営理念 4項目中 計			3	1	0	
		II 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、利用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)	○			玄関ホールは広くて出入りがしやすくなっている。ホーム周辺には、季節の草花や観葉植物があり、家庭的な雰囲気である。ホームの場所は医療機関と併設しており、大変分かりやすい。
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。	○			調度類は家庭にあるものが揃っており、七夕飾りなどとして、家庭的で楽しい生活空間になっている。
7	8	○共用空間における居場所の確保 共用空間の中に、利用者が一人になったり気のあった利用者同士で自由に過ごせるような居場所を確保している。	○			リビングのコーナーには畳スペースやソファなども十分に用意されていて、ゆっくり寛げる居場所となっている。

項目番号 外部 自己		項 目	できて いる	要 改善	評 価 不 能	評価理由 (優れている点や改善すべき点等、評価の根拠)
8	9	○利用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。	○			利用者や家族と話し合い、時計、整理ダンス、位牌、カレンダーなど使い慣れた物をいろいろ持ち込んでいる。
②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 利用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)		○		身体機能の低下を長引かせ、出来る限りの残存機能を維持する支援を行っている。
10	13	○場所間違い等の防止策 職員は、利用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)		○		利用者は自立度が高く、開設後2年間に混乱は見られていない。
11	14	○音の大きさや光の強さに対する配慮 利用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)	○			光はカーテンやブラインドで調節しており、テレビの音量は利用者に確認をとって調節している、職員同士の私語などもなく、カラオケも時々利用しているが、時間や音質に十分配慮している。
12	15	○換気・空調の配慮 気になる臭いや空気のよどみがないように、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。	○			建物の構造はゆったりしていて、気になる臭いはない。玄関に直面する突き当りは、非常階段のベランダとなっているのでドアを開くと風がよく通る。
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。		○		リビングには時計やカレンダーを用意しているが、職員の考えにもとづく物になっている。
14	18	○活動意欲を触発する物品の用意 利用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)	○			自立度も高く、意欲も維持している人には、自発的な行動の支援ができています。
③心身の状態に合わせた生活空間づくり 6項目中 計			3	3	0	

項目番号		項 目	できて いる	要 改善	評 価 不 能	評価理由 (優れている点や改善すべき点等、評価の根拠)
外部	自己					
		Ⅲ 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、利用者主体の目標を立て、利用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。	○			共同生活2年間から得た情報をもとに、利用者に応じた生活支援、生き方支援になるよう検討し、介護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。	○			利用者の担当を決めているが、カンファレンスに参加できるものは意見を述べあい、介護計画を作成している。計画を綴じたファイルは、常に職員の目に付きやすい場所にあり、記録のとり方も計画にあわせた方法にしている。
17	22	○介護計画への利用者・家族等の意見の反映 介護計画を、利用者や家族等とも相談しながら作成している。	○			家族来訪時に常に意見を聴き、計画作成に参加できる家族には参加してもらっている。県外の家族には、電話や郵送をして連絡確認をとっている。
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。	○			3か月ごとに計画を見直し、再評価し、きちんとファイルしており、継続した支援の状況が一見でよく分かる。
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、利用者一人ひとりの特徴や変化を具体的に記録している。	○			毎日の介護記録が一目で分かるよう工夫されている。申し送りノートを活用し、その日の出来事場面が分かるような言葉や絵などが記載され、統一したケアができるように活かしている。記録は、担当職員や責任者以外も自由に記載している。
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。	○			申し送りノート以外に連絡帳を作り、その日の状況・出来事を申し送り、サインで確認している。
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。	○			いろいろなテーマを設定し、月1回の学習会を継続して開催している。毎日の問題や改善に向けての課題は、入浴時間前の15分から30分を限度に話し合っている。
④ケアマネジメント 7項目中 計			7	0	0	

項目番号		項 目	できて いる	要 改善	評 価 不 能	評価理由 (優れている点や改善すべき点等、評価の根拠)
外部	自己					
		2. ホーム内でのくらしの支援(1)介護の基本の実行				
22	27	○利用者一人ひとりの尊重 職員は、常に利用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。(利用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)	○			訪問時の食事の際も、職員の会話や仕草に利用者のペースを尊重した様子が見受けられた。
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、やさしい雰囲気で接している。	○			ホームの雰囲気もゆったりしている。会話の中に笑いもある。
24	30	○利用者一人ひとりの過去の経験を活かしたケア 利用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。	○			聴くことの大切さを職員は気付いており、その人らしさの情報を得ることを職員の共有課題としている。
25	32	○利用者のペースの尊重 職員は、職員側の決まりや都合で業務を進めていく態度ではなく、利用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。	○			利用者は自立度の高い人が多く、意思のはっきりしている行動については、利用者のペースを保ちながら見守りの支援をしている。
26	33	○利用者の自己決定や希望の表出への支援 職員は、利用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し、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)	○			外出・外泊は、申し出があれば認めるようにしている。職員が付き添いの嫌がる利用者は、話し合い、できる限り自由にできるよう見守っている。
27	35	○一人でできることへの配慮 自立支援を図るために、利用者の「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)	○			利用者が入居前に行っていたことは、ホームでも行えるよう支援している。利用者が「できること、できそうなこと」は、本人の意向や家族の意見を聴きながら、見守ったり一緒に行ったりしている。
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。	○			拘束の弊害を職員は正しく認識しており、精神面も身体面も拘束は行っていない。
29	38	○鍵をかけない工夫 利用者の自由な暮らしを支え、利用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、その理由を家族等に説明している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)		○		昼間、施錠はしていない。しかし、ホームは居宅介護事業所・デイサービスと玄関が同じで、共有化されており、8時半から17時までは、事務所に必ず数名の職員がおり問題はないが、17時以降はホーム職員2名だけで外来者のチェックができない状況である。
⑤介護の基本の実行 8項目中 計			7	1	0	

項目番号 外部 自己	項 目	できて いる	要 改善	評価 不能	評価理由 (優れている点や改善すべき点等、評価の根拠)
	(2) 日常生活行為の支援 1) 食事				
30	43	○			家族の協力のもと、箸等を入居時に持ち込んでいる。古くなった食器は、利用者と相談のうえ、使いやすいものを選んで買い替えている。茶碗は個々に大きさが違うため、トラブルが起こることがあるので、大きさを揃えるようにしている。
31	44	○			食事・水分の摂取量を把握し、利用者の生活バランスも考えた調理をしている。また、四季折々の新鮮な野菜や果物を提供している。
32	45	○			体調管理が難しい利用者もいるが、自由にお菓子などを食べ、基本的に食事摂取カロリーを1200キロカロリーと決め、献立にそった調理をしている。
33	47	○			四季折々の果物や野菜を提供し、職員は利用者の横に座って、さりげなくサポートしながら楽しく食事をしている。
	2) 排泄				
34	48	○			利用者の自立度は高い。日中、パットやトレーニングパンツを使用している利用者はいるが、オムツは使用していない。個々の排泄パターンを把握し、トイレ誘導をしながら、現状を維持していくための支援を行っている。
35	50	○			周囲に気を配り、利用者のプライバシーに配慮しながら自立支援を行っている。
	3) 入浴				
36	53	○			入浴は毎日可能だが、入浴しているのは1日に2～3人である。入浴が嫌いな人も、3～4日に1回は入浴するよう支援している。足浴や清拭・シャワー浴も行っている。回数の制限はしていない。
	4) 整容				
37	56	○			訪問美容師を利用する、職員に依頼する、家族と行きつけの理美容院を利用する等、利用者や家族の意向にそって支援している。

項目番号 外部 自己	項 目	できて いる	要 改善	評 価 不 能	評価理由 (優れている点や改善すべき点等、評価の根拠)
38	57	○			職員は、さりげなく声掛けをしながら整容を保つように支援している。
	5) 睡眠・休息				
39	60	○			眠剤を使用する利用者もいるが、入居後に眠剤を投薬するようになった利用者はいない。眠れない時でも、職員とリビングでゆっくり会話しながら、無理強いすることなく入眠を促している。昼間を活動的に過ごす生活リズムを保つことにより、安眠の支援を行っている。
⑥日常生活行為の支援 10項目中 計		10	0	0	
	(3)生活支援				
40	64	○			利用者の金銭管理能力に応じて支援しており、本人や家族が希望があれば、ホームでお金を預かっている。買い物時は、本人にお金を持たせ、出来ない部分を支援している。
	(4)ホーム内生活拡充支援				
41	66	○			利用者の能力と好みに応じて支援しており、本人がやりたいことについては、自らが楽しみながら積極的に行っている。
⑦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	○			法人代表が医師であり、日常的に相談に応じてもらっている。救急法の研修なども看護師の協力がある。
43	73	○			利用者の入院先である協力機関の野村病院と連絡を取り、家族の意向を聞き入れながら、早期退院に向けての支援をしている。
44	74	○			主治医の検診とは別に、利用者は全員、年1回の健康診断を受けている。

項目番号 外部 自己		項 目	できて いる	要 改善	評 価 不 能	評価理由 (優れている点や改善すべき点等、評価の根拠)
		(6)心身の機能回復に向けた支援				
45	76	○身体機能の維持 認知症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。	○			併設のデイサービスを自由に使うことができる。また、お花見や「ダムのかいのぼり」等の名所の見学を行うなど、日常的な活動で身体機能の維持を図っている。利用者の暮らしてきた地域に出向くことで、活動意欲が触発され、身体機能の維持が図られている。
		(7)利用者同士の交流支援				
46	78	○トラブルへの対応 職員は、利用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、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○			テーブルの座る位置などでもめることもあるが、大きなトラブルはない。ちょっとしたトラブルがあった場合は、職員が間に立ち、お互いの話を良く聴くことで解消しており、長引くことはない。
		(8)健康管理				
47	80	○口腔内の清潔保持 利用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、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)	○			食後のうがいや歯磨きを大半の利用者が自主的に行っており、歯磨き等が出来ていない利用者には職員が声かけをしている。週1回、ポリドントで入れ歯の手入れをしている。
48	83	○服薬の支援 職員は、利用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、利用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。	○			薬箱に利用者毎の1日分を分封し、食後に服薬している。薬の説明書も利用者毎にファイルして、職員誰でも見れるようにしている。職員が長く勤めていることから、誤った分封に気付いたこともある。食後、部屋で飲みたいという利用者にも対応している。
49	85	○緊急時の手当 利用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)	○			消防署や関連医療機関の職員の指導による研修や実践訓練を受けている。
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)	○			手洗いの励行に心がけており、トイレの手すりも消毒薬で拭いている。インフルエンザは予防接種を全員が受けている。また、感染症対応マニュアルを作成しており、勉強会も行っている。
⑧医療・健康支援 9項目中 計			9	0	0	
		3. 利用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 利用者が、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)	○			デイサービスと合同で夏祭りのイベントを開催している。また、デイサービスでの体操やレクリエーションにも参加している。毎日の散歩や外出など、本人の意思を尊重しながら、声かけの支援をしている。
⑨地域生活 1項目中 計			1	0	0	

項目番号 外部 自己		項 目	できて いる	要 改善	評 価 不 能	評価理由 (優れている点や改善すべき点等、評価の根拠)
		4. 利用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)	○			訪問家族とよくコミュニケーションがとれている。宿泊室も用意されており、利用した家族もいる。
⑩家族との交流支援 1項目中 計			1	0	0	
		IV 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。	○			管理者は法人代表者や関連施設の職員から支援を受け、連携を取ってケアの向上に努めている。
54	97	○職員の意見の反映 介護従業者の採用、運営方法、利用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。	○			管理者は利用者の受入れについて、職員とよく話し合い、検討して決定している。
55	101	○成年後見制度等の活用推進 利用(予定)者やその家族による、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の活用を推進している(制度概要等の説明、申立手続に関する専門機関や相談窓口の紹介等)。また、専門機関等は認知症高齢者の特性やグループホームをよく知っており、利用者や家族等並びにホームを支えていく協力体制が確保されている。	○			管理者はよく理解しており、職員も順次、研修を受ける予定になっている。職員は相談を受けた時に、管理者につなぐことが出来る。
		2. 職員の確保・育成				
56	102	○利用者の状態に応じた職員の確保 利用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。	○			利用者と職員の割合を3対1に組んでいる。利用者の自立度が高いことから、サービスの質の向上に取り組むことができています。
57	104	○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。	○			定期的な学習会を継続している。また、外部研修にも順次参加できる機会を設けている。外部研修には、公用車を利用できるよう配慮している。
58	106	○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)	○			職員は職場における人間関係にストレスを感じていない。管理者と職員はよく話し合いが出来ている。管理者は、法人代表や関連施設職員と話し合いや相談が出来ている。

項目番号 外部 自己	項 目	できて いる	要 改善	評 価 不 能	評価理由 (優れている点や改善すべき点等、評価の根拠)
	3. 入居時及び退居時の対応方針				
59	108 ○利用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、利用者・家族の希望等)	○			管理者は入居の相談があると利用者宅を訪問し、多くの情報入手するよう心がけている。管理者は職員ともよく相談をしている。法人代表は、入所について話し合いの後、管理者に判断のほとんどもを任せている。
60	110 ○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、利用者や家族等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。	○			ほかの施設の空部屋を待つ状況で入居した方や利用料支払いが出来ないために転居した方、入院や家庭に退居した方もいるが、家族は納得している。
	4. 衛生・安全管理				
61	113 ○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)	○			食器については、食器洗い乾燥器を使用している。台布巾は毎日ハイター消毒をしている。
62	115 ○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。		○		洗剤類は、職員が利用しやすいところに常時並べられているため、利用者の目に触れやすい。また、芳香剤がガラスの器に入れられて、トイレの床に並べられており、利用者は自由に手に持つことができ危険である。
63	117 ○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、今後に活かす意義づけ等)	○			事故報告書やヒヤリハットを作成し、整理しており、今後の事故防止のための学習材料とし活用している。
⑪内部の運営体制 11項目中 計		10	1	0	
	5. 情報の開示・提供				
64	119 ○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。	○			応接室で落ち着いてヒヤリングができた。前もって用意していた書類を積極的に提供してくれた。
	6. 相談・苦情への対応				
65	120 ○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、利用者及び家族等にその利用の仕方を文書と口頭で繰り返し伝えている。	○			苦情箱を設置しており、入所時に利用者や家族に十分説明し、理解を得ている。職員もそのことをよく理解しており、日常的に説明できている。
⑫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	評価理由 (優れている点や改善すべき点等、評価の根拠)
	7. ホームと家族との交流				
66	123	○			面会時は、必ず職員からも声をかけたり、利用者の様子を伝えたり、行事の参加よびかけなども行っている。また、介護計画見直しの際、参加の呼びかけも行っている。
67	124	○			家族向けの写真入り「お便り」を定期的に発行したり、家族面会時、積極的に情報提供している。
68	127	○			出納管理は個人の出納帳に整理しており、利用料の請求書送付時にコピーして送付している。
⑬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				
69	128	○			運営推進会議を立ち上げたので、地域に向けての、ホームの存在を広報・啓発できる機会が多くなった。市や地域から望まれれば、介護教室等の事業を受託できる体制である。
70	131	○			校区内の幼稚園児、小・中学校生、地域のボランティア等受入れている。また、地域の方達から季節の野菜等をいただくこともある。
71	133	○			旧野村町の市街地から少し離れたところにホームはあるが、分かりやすい。関係者以外の人への知名度は高いとは思われないが、法人代表が地域からの信頼や知名度が高く、医院名とセットで、周辺施設との関係を広げたりつないだりしている。
72	134	○			認知症の相談に応じたり、学生の研修や職場研修の受入れも行っている。ホームは、家族や地域の方々をお祭りや七夕会などのイベントに招待し、一緒に楽しんでもらうようにしている。
⑭ホームと地域との交流 4項目中 計		4	0	0	
	Ⅴ その他 1. その他				
73	144		○		連絡網を整備していて、職員の訓練も行っている。
⑮その他 1項目中 計		0	1	0	