

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)	
<p>近位に大型スーパー・商店街・住宅街と至便な環境の中、地主さんの名字を頂いて付けたというユニークなネーミングが親近感を抱かせている。より良い介護をモットーに、介護業界では数少ないISO9001認証取得をいち早く取り入れ、全ての施設で等しく高品質なケアを提供しながら、「開かれた介護」、「風通しの良い会社づくり」を目指すためにISO体制であらゆる業務を書類として残し、管理者・職員は入居者一人ひとりのプロセスを把握・理解した上で実践し空想的な存在を目指した介護が日々行われていた。</p>	
分野	特記事項(※優先順位の高い要改善点について)
I	独自の運営理念を念頭に置き、家族の希望を考慮し、型にはめない柔軟な理解力と行動力が発揮されている。
運営理念	
II	構造上難題なこともあるが、玄関はどの家庭においてもその家の窓口である。親近感を抱かせることにより、家族の不安や不快を取り除いてくれる。一言や、いやされたいと願う心理を考慮した品物を添えることで解決して欲しい。
生活空間づくり	
III	ISO9001認証取得というメリットを最大限発揮できるよう今後もより良い介護計画の実行、改善、評価へと繰り返すことで質の向上を図って欲しい。
ケアサービス	
IV	市町村との連携が今後の課題であるが、現在までの交流努力を無駄にせず、近位の在宅介護支援センターや地域自治会の協力を得て、積極的に事業を興してアピールしていく事を期待したい。
運営体制	

分野・領域	項目数	「できている」項目数
		外部評価
I 運営理念		
① 運営理念	4項目	4
II 生活空間づくり		
② 家庭的な生活環境づくり	4項目	3
③ 心身の状態に合わせた生活空間づくり	6項目	6
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	8
⑥ 日常生活行為の支援	10項目	9
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	10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	2

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						
		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、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。	○			事務所に「つどい10の規則」と称した理念を掲示し、朝礼時に職員で唱和するなど、管理者と職員の理念の共有化がみられた。	
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。	○			家族の声を大切にし、堅苦しい理念の掲示やパンフレットはあえて設置しない方針をとっていた。理念は職員の目につく所に掲示するなどの工夫がみられた。	
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。	○			入居時に十分に説明し、入居者及び家族に同意を得ている。	
		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)	○			月1回「つどい新聞」と称したホーム紙を発刊し、年4回情報誌「ほのぼの」を家族へ送付している。	
運営理念 4項目中 計			4	0	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、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)		○		構造上、親しみやすい雰囲気とはいえないが、近隣する街並みからは馴染んでいるように思える。しかし、その中でも工夫して地域から特別扱いされない意識づけをして欲しい。	玄関周囲に鉢植えや草花を置くなどで、建物自体のデメリットをカバーできるのではないかな。
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。	○			各居室は必要以上の物を置かず、整理整頓されていた。共用スペースは季節感のある入居者と職員の手作りの装飾品が違和感なく飾られてあった。	

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。	○			明るい窓方向に向けられたソファークーナーや畳敷きコーナーは開放的な空間になっていた。	
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。	○			整理整頓された部屋には一見殺風景にも見られがちだが、月行事の写真や手作りの装飾が貼られ、ホーム側の工夫がみられる。	
家庭的な生活環境づくり 4項目中 計				3	1	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)	○			必要とする要所々に手すりが設置され、転倒時を考慮し床はソフト素材となっていた。	
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、家庭的な雰囲気をごわさず、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)	○			各部屋の入口には住所を伺わせる番号を用いて懐かしい我が家を思わせる風景があるとともに、各個人の意識づけを感じられた。	
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)	○			懐かしい昭和の歌謡曲が心地良く流れ、雰囲気を壊すことのない職員の声かけがスムーズに溶け込んでいた。	
12	15		○換気・空調の配慮 気になる臭いや空気のだよみがないように、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。	○			日中、夜間を通して空調設置で温度が一定に保たれていた。	
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。	○			入居者と職員の手作りの毎月のカレンダーが目の高さに設置されていた。時計も大きな文字盤が見やすかった。	
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)	○			個々の力量に合わせて家事等の分担がなされていた。	
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						
		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、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。	○			入居者一人ひとりに応じた具体的な介護計画が作成されており、3ヶ月に一度のケアプランの見直しと作成、評価がされていた。	
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。	○			月に2回のミーティングを実施し、職員一人々が内容確認の上で目を通したらサインでチェックしていた。	
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。	○			来訪する家族に対して要望などを聞き、ケアプランに取り入れている。	
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見直しを行っている。	○			月2回のミーティング時に見直しを行い、状態変化に応じ随時見直しを行っている。	
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。	○			日常生活を事細かに生活記録として記録されていた。	
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。	○			申し送りの確実性を図るために回覧板を設けたり、再確認の上でも掲示板にて掲示されていた。	
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2回ミーティングを実施し、全職員で問題解決に努めている。	
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	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						
		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、誇りやプライハ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)	○			個々の人格を尊重した声かけとさりげない誘導がみられた。	
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、やさしい雰囲気で見守っている。	○			入居者一人ひとりに応じた声かけがあり、和やかな雰囲気で見守っていた。	
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。	○			エプロンをした入居者が家事の分担を上手に職員と協力し、作業をしていた。また、職員は個々の力量をさりげなく引き出す誘導をしていた。	
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態度ではなく、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。	○			入浴時間帯等は入居者のペースで行えるよう柔軟に対応している。	
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)	○			日常的に散歩、外出等を取り入れて、入居者の希望・意見を受け入れている。	
27	35	○一人でできることへの配慮 自立支援を図るために、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動するようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○			食事の配膳・下膳のお膳立てやゴミを拾う入居者に対して、気持ちよく自発的に行えるような言葉かけをしていた。	
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。	○			職員一人ひとりが身体拘束の認識を心得ており、実践していた。	
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)	○			日中鍵をかけたり解放したりと外出傾向のある入居者に対し、常に見守る姿勢をとっている。万が一、出てしまった場合には地域住民に応援を協力してもらえるよう声かけしている。	
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
外部	自己						
		(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。		○		湯飲みは数人の持ち込みはみられたが、茶碗、箸等はメラミン製のホーム側の食器を使用していた。	メラミン製は軽くて破損しにくい利点はあるが、軽量で暖かみのある陶器の食器でいただく食事は一段とおいしいものである。
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。		○		腎疾患の入居者に対し適宜に調理方法を変えるなどの工夫をしていた。	
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。		○		食事量を毎食後に確認し、チェック表に記録していた。	
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。		○		職員は食事の時間を共用しながらも、入居者に対しさり気ない声かけや援助ができていた。	
		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。		○		ほとんどの入居者は日中、夜間ともリハビリパンツで職員の見守りの中、トイレ排泄ができていた。	
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。		○		プライバシーに配慮しつつ、さり気ない誘導をしていた。	
		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)		○		入居者一人ひとりの希望にあわせた時間帯、回数を支援していた。	
		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)		○		希望者は月1回、出張理容を1300円で利用していた。	

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						
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さ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)	○			普段着を身ざれいに着こなして、そのままでも外出可能であった。	
		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じた安眠策を取っている。	○			寝つけない入居者に対し、話を聞いたり、温かい飲み物を飲ませるなど安定した就寝リズムを図っている。	
日常生活行為の支援 10項目中 計			9	1	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。	○			預り金を設け、必ずスタッフが管理し、1ヶ月の収支金明細を家族に送付している。現在のところ金銭トラブルはない。	
		(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ご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)	○			職員は個々の力量に合わせて、見守り支援されていた。	
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)	○			協力医療機関があり、相談できる医療関係者を確保している。	
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。	○			現在1名入院者がおり、今後の退院計画に向けてホームと医療機関が互いに協力体制をとっている。	
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。	○			入居者それぞれに主治医がおり、月1回受診しているが、今後は年に1回の健康診断を行う予定である。	

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
外部	自己						
		(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。	○			毎日10時に入居者のアナウンスが流れ、ラジオ体操を行っていた。また、近位公園まで散歩したり、不定期で旅行するなど身体機能を維持向上できるよう取り組んでいた。	
		(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。	○			現在まで口げんか程度で大きなトラブルはないが、職員が間に入って和解できるよう支援している。	
		(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)	○			共同スペースの洗面所の所に口腔内衛生を促す手作りポスターが貼られて、清潔保持できるよう声かけ見守りをしていた。	
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。	○			個人の服薬処方箋が添付されたファイルが作成されており、職員は内容を正しく把握し毎食後の服薬管理をされていた。	
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)	○			近位消防職員に来訪してもらい、職員及び入居者の勉強会が開催された。また、職員による勉強会が月1回実施されている。	
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)	○			インフルエンザ予防接種を実施するなど感染予防に努めている。	
医療・健康支援 9項目中 計			9	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						
		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)	○			日中1回は近くの公園や買い物などで外出し、気分転換を図っている。年に数回、旅行などのイベントを組み入れている。	
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)	○			家族が来訪された時は、居室やフロアを気軽に使えるよう提供し飲み物をサービスするなど、職員は居心地よい雰囲気づくりに努めている。	
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。	○			月1回の研修を通じて職員全体の質の向上に努め、各部門で責任者を配置させ自覚を持たせている。	
54	97	○職員の意見の反映 介護従業者の採用、運営方法、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。	○			入居者の受け入れ、入居の続行等は会議を開き意見を聞いている。	
		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。	○			通院介助の多い中、早番、日勤、遅番、夜勤と平均的にローテーションを組み支援していた。	
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。	○			可能な限り外部研修を受け、月1回職員3人が1チームとなり、立案、発表し実行する内部研修も活発に実施している。	
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)	○			管理者、主任、職員の隔たりがなく、ストレスを理解し、職員同士もコミュニケーションを取っている。	

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
外部	自己						
		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)	○			体験入居も可能で、入居検討会議も開催している。現在までに1名が体験し、その後の入居となっている。	
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。	○			退去検討会議等も開催しており、家族との話し合いも納得いく退去先に移れるよう支援がなされている。	
		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)	○			まな板等は毎日台所用塩素系漂白剤を使用し、衛生を保持していた。	
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。	○			薬は事務所内の鍵のかかった戸棚の中に区別されて保管されていた。また、洗剤等も手の届かない、目の付かない所に保管されていた。	
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)	○			事故報告書を活用し、報告体制がしっかり確立されていた。	
内部の運営体制 10項目中 計			10	0	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。	○			事前自己評価表等も確実性があり、外部への情報も積極的に提供されていた。	
		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。	○			苦情相談窓口体制があり、苦情内容を掲示して職員に理解してもらえるよう伝達方式にしてある。その結果、成果はみられている。	
情報・相談・苦情 2項目中 計			2	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						
		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。	○			家族が気軽に相談できるように定期的に電話で近況報告や要望などを行っている。	
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)	○			月に1度「つどい新聞」を発行し、行事等の写真を載せ近況報告をしている。	
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、家族に定期的その出納を明らかにしている。	○			家族了解の元に預かり、月1回請求書送付時に出納を知らせている。	
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。		○		代表者は日頃から市町村との連絡を取り、行政や連合協議会の会合に参加できるよう努力がみられる。	近位の在宅介護支援センターとの交流をより密にし、お互い協力し合って認知症をより理解してもらうための家族教室のすすめを市町村へ訴えかけていく。
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取り組んでいる。		○		地域の方の来訪はあまりないが、ホームの行事を通じて交流を持つことを積極的に考案中である。	自治会に加入しているので、回覧板に「つどい新聞」を貼付しホームの暮らしぶりを伝えていく。
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)	○			消防署より署員に来て頂き、救急講習を受けたり、幼稚園及び学校へ協力アピールをしている。	
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・研修の受入れ等)	○			家族、ボランティア、地域の方々への見学は随時受け入れ開放している。	
ホームと地域との交流 4項目中 計			2	2	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。