

## 地域密着型サービス自己評価票

- ・ 指定小規模多機能型居宅介護  
(指定介護予防小規模多機能型居宅介護)
- ・ 指定認知症対応型共同生活介護  
(指定介護予防認知症対応型共同生活介護)

(よりよい事業所を目指して・・・)

記入年月日	平成 19 年 10 月 31 日
事業所名	医療法人香徳会グループホームよつば II 棟
事業所番号	2371501251
記入者名	職名 氏名 岩田敏子 長尾直彦
連絡先電話番号	052-701-3131

(様式1)

## 自己評価票

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>			
<b>1. 理念と共有</b>			
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	・いつまでもその人らしさを大切に。・入社時に理念を説明している。・個人を尊重した理念。・入居者の立場に立って思いやりのある介護をしている。・理念基本方針等施設内に掲示してある。・運営の理念は少しずつ理解はできたが利用者の立場を考え行動することに努めている。・現在のグループホームと自分の思っているグループホームとは違っていた。・利用者の秘密を守る、いつも家族として考えている。・寝たいときは寝ている。・プライオリティーの高いものからその中でゆったりできるような生活。・誕生日会などの行事も個別でおこなっている。・地域ボランティアの受け入れをしている。	・理念をサービスの現実に反映する。・ボランティアの受け入れを継続していく。・新たな行事に取り組む。・地域の方に催しなどを回覧する。
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	・事務所に明示。・玄関に明示している。・月1発行の通信に明示している。・パンフレットに記述している。	・目を向けることが少ないので皆で復唱し、反省すべきところをお互いに反省する。・入居の際の説明に入れ込む。・ボランティアからの声も聞き入れよりよいホーム作りをしたい。・会議や申し送りでも確認する。
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	・行事を通じて交流の場をつくっている。・よつば通信内で理念を表記している。・面会時に分かりやすい所に掲示している。・家族の面会に積極的に取り組んでいる。・玄関先に基本理念を掲げており家族の方の目にとまるようにしている。	・よつば通信は何らかの形で地域に配信できないか模索中。・近隣への声かけ。・家族参加の新年会、夏祭りは楽しく行えている。・地域住民の参加しやすい行事を検討。・分かりやすい状況を皆で作っていく。
<b>2. 地域との支えあい</b>			
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	・挨拶をはじめ、いつでも立ち寄っていただける様、常時開放。・事業所近辺を歩く際、近隣の方に挨拶をする。・行事を近隣に解放し、参加のためのチラシを回覧板配布。	・散歩に出ることで挨拶をする。・行事のPR不足。・地域行事への参加。・気軽に入れるように門戸周辺を工夫する。
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	・地域イベントには極力参加し、事業所イベントには近隣の方に来ていただくようチラシ配布。・町会行事への参加。・婦人会ボランティアの参加。中学生の社会体験受け入れ。・地域交流になかなかふれあえていない。・地元の人との交流の場がない。	・入居者と共に参加できる行事への参加。・ボランティアの方と楽しく交流している。・地域行事(ゴミ拾い、イベント)にも積極的に参加する。・交流の機会を増やすよう努力が必要。

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取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	・地域住民の要望から講演会を2回実施 ・みんなで話し合うことがなかなか出来ない	・施設と共にやれることが無いか皆で話し合っ ていきたい。・職員が受けている研修等の内容を うまく地域の方に知っていただくように出来れば。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>			
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	・個人差はあるが取り組んでいる ・年度毎に具体的に出来る個人目標を立てる ・前回評価内容を職員が見られるようにしている ・自己評価について管理者と面談の場をもっている ・職員全員での話し合いが出来ていない ・会議が月に一度しかなく話し合えていない ・評価の意味と必要性を理解してもらうために職員に対して説明会を開いた	・結果につながるようにしたい。 ・全体での話し合いが無かったので今回は改善に向けての話し 合いをしたい。 ・評価によって喚起され気づかされる面も 多く仕事に生かしていきたい。 ・会議は月に2～3回必要。 ・全員で取り組んでいきたい。
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	・運営推進会議を定期的に行い、そこで出た意見を職員間で話し合いサービス向上にいかしている。 ・代表者が対応している。	・職員間で報告、連絡をしっかりと行い情報共有をしていく。 ・利用者のサービスケアは話題としてあがるがまだまだ。 ・どのような話がなされているのか職員にもわかるようにプリントして欲しい。
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	・社協が実施するボランティア受け入れ会議に出席した。 ・職員レベルでは市町村と連携していない。 ・介護調査で窓口に出向き情報交換をしている。 ・区の事業者対象の連絡会に昨年参加している。	・今後関わる機会があれば積極的に参加する。 ・市町村との運営実態を理解していくことは必要だが市町村自体の把握が出来ていない。 ・区の事業者対象の連絡会に継続して参加していく。
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	・入居者で成年後見制度利用者が2名みえる。 ・代表者が対応している。 ・現在もう1名が成年後見人制度の利用をすすめており、必要な手続きにおいてアドバイスを行っている。	制度内容が詳しくわからないので学んでいきたい。 ・職員は多少の理解で管理者が対応している。 ・勉強会を行いたい。
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	・高齢者虐待防止関連法については詳しくわからない。 事業所内での虐待については理念、基本方針を元に防止に努めている。 ・入居者同士のトラブルが発生しその対応に注意している。 ・ケアの怠慢から来る丁寧さに欠ける面が見過ごされることがなくきちんと申し送りや伝えあっている。 ・施設内で行われないように皆で注意している。	・職員、入居者全てのことにおいて報告、連絡、相談の徹底を行っていく。 ・入居者からのクレームに対してその都度話し合いをしている。 ・気づきや利用者からの申告による事実をはきちと職員内で話し合っ て反省しなければならぬ。 ・今後も今以上に防止に努める。

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 (取組んでいき たい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>4. 理念を実践するための体制</b>			
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	・重要事項、契約書、事前指定書に基づいて行っている。医療連携体制についても説明がなされている。・全てにおいて書面で同意を取っている。・その都度尋ね、返答できない内容は担当者に確認を取って返答できるようにしている。・契約の際は十分納得できるように説明し、あとから質問が出てその都度返答できるようにしている。	・ターミナルについて職員の教育を計画立てて行っている現在4名の研修が終わり今後は一般職員に対して教育指導を計画していく。・入退去時に利用者と家族が不安を抱かないように細かい点でも丁寧に対応していく。・納得するまで話し合い同意を得ている
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	・入居者の会話を傾聴し気持ちを理解しようと心がける。・利用者の意見、不満、苦情等は伝達ノート、申し送り、会議であげ迅速に対応できる様にしている。・いつでも意見が言える機会を作っている。・意見、不満はきちんと聞き出来ることは取り入れ、時間のかかることは説明し、出来ることは行っている。・利用者の話は聞くことが出来ても満足感を伝えているかどうか？	・介護記録、申し送りで本人の希望などを職員全員に伝え話し合っている。・職員全員で話し合っただけでは統一出来るようにしたい。・職員が積極的に意見、不満、苦情を聞き管理者に上申し利用者が快適に生活が送れるように努力したい。
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	・毎月通信を発行し、家族に送付している。金銭管理は個人各々で行ない毎月家族に出納帳をコピーし領収書と共に送付している。・面会に見えた様子話す、重要なことは管理者にて。・家族会議がもたれている。・行事でのコミュニケーション。	・よつば通信を発行し、暮らしぶりを写真に撮って知らせている。・入所者個別に通信を作成してご家族に送りたい。・家族会議の内容を職員もしっかり把握できるよう報告書で配布して欲しい。
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	・家族の意見は直接もしくは職員を通じて聴取でき、その都度職員間で話し合う機会がある。・家族からの苦情はいつでも受け付ける。・意見、不満、苦情等がある場合、傾聴し、理解していく。	・全体に報告されていない。職員全体に報告が行き届くようにしたい。・職員全員で話し合っただけでは統一出来るようにしたい。
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	・全ての業務を皆で順番に行っているので意見は良く聞いて反映されている。・管理者、主任には気軽に意見、提案が言えている。・月一度の会議、申し送りなどで話し合い出来ることは反映している。	・今後はもっと積極的に参加できればと思う。・職員、パート関係なく意見や提案を聞いて反映できるようにしている。

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<p>17</p> <p>○柔軟な対応に向けた勤務調整</p> <p>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</p>	<p>・職員皆、調整に協力している。・入居者の状況に応じて対応できる様調整している。・月一度の会議に勤務中以外の職員全員参加を促している。・全体的な生活パターンで組んでいるが利用者によって臨機応変に対応している。・新規入居者の対応にあたって必要があれば勤務調整を行っている。利用者に迷惑がかからない様にしている。</p>		<p>・柔軟に対応できる様、勉強していきたい。・今後とも職員の補充をすすめ余裕を持って仕事をしたい。</p>

	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 (取組んでいき たい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	・新しい職員はベテラン職員と組んで対応している。・人数が限られているので入居者の気持ちに添えないことがあるが、最小限に抑えられる様に努めている。・ほとんど異動はない。		・新しい職員が十分に出来ないときは必ず他の職員に声かけ助けてもらう様声かけている。・今後とも入居者の声に応えられる様、努めていく。
<b>5. 人材の育成と支援</b>				
19	○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	・段階別研修。・年度毎にグループ目標、個人目標を立てて実行している。・外部団体の研修参加を奨励している。・未経験からの入職が多くなかなか指導できていない。・先輩職員が新人職員に必要な知識、技能を伝える。・実施できている。		・新人職員一人一人の状態を把握できている人がいないので担当制を取り入れたい。・学習及び資格に取り組むたい。・研修後レポート報告し上司の意見を聞いている。・これからも色々なことを吸収してサービス向上に努める。・一人一人が指導にあたることは大切だが実行できないため、研修で学ぶことを現場で生かしたい。
20	○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	・グループホーム交流会があれば担当者が参加している。法人内の地域連携会議に参加しサービス向上に努めている。・他の事業所との交流を深めるため法人内の研修に積極的に参加したい。		・交流する機会を作る。・これからも地域連携を大切にして情報交換、連絡を取りあっていきたい。
21	○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	・職員の意見を聞き入れ相談にのってくれる。・一人で抱え込まない様に気軽に話し合える雰囲気作りを心がけている。・落ち込んでいる人に声かけがなされお互いが気づかいあってストレス解消に努めている。・シフト作成時に長期休暇の希望を受け入れてもらえる。・休憩時に声かけ、食事を共にして相互の信頼関係を築く様にしている。・親睦会、慰安旅行など。		・休憩室の確保。・休憩室が無くついつい仕事をしまい休憩できないことがある
22	○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	・ケアマネージャー取得に向けて勉強している。・各自半年ごとの目標を立て評価を得ている。・目標管理シートでの管理者との面談を年2回行っている。・職員がやりがいを持って仕事が出来様に資格取得や努力の評価を助ける様に努めている。・不満を聞いてもらう職員は実践で教えて下さり納得のいくまで教えてもらうので不安なときは良く聞いている。・働きやすい職場なのでそうだと思います。		・介護者は利用者さんのケアに心身共に健康で仕事に励み合える様、皆で学びたい。・個々の適正をふまえ仕事内容、仕事量を与えていきたい。・ケアマネージャー取得。・前期の反省を行い新しい目標を持ち実行していきたい。

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>			
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>			
23	○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	・自分としては全般的に出来ていないが多少出来ている。・本人に不安があるときは不安が取り除かれるまで話を聴く様にしている。・職員は入居者と話す機会を増やし、良く聴く。・ケアマネにて。・管理者に相談が持ち込まれるが、それに事細かく片寄り無く対応している	・不安や問題に対して解決できる様に職員間で話し合う。・時間をかけ気持ちが打ち明けられる様に質問したり傾聴したりする。・スタッフ不足などで忙しいときも多々あり話が出来ない場合が多いので時間が作られる様効率よくする。
24	○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	・ケアマネにて。・事前に簡単な家族構成や経歴は聴いている。・自分としては家族の話聴いて管理者に伝えている。・なかなか職員と家族が話し合う機会が少ない。・利用者の希望時には相談に応じる。	・家族会の実施、よつば通信の発行をしている。・最初にもっと詳しく家族とのコミュニケーションを持ち共有する部分をひとつでも多く話したい。・家族との信頼関係は管理者も職員も一体になって支援に努める。・家族が求めているのは何かを把握出来る様努力する。・情報共有し役立てる。
25	○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	・何度も話し合いをして納得してもらえるまで時間をかけている。・出来る限り希望に添える様に努め、安心して生活出来る様に対応する。・申し送りやミーティングに出し解決方向に努める。	・今後とも継続。・施設の様子を正確に話し、行き違いの問題が起きない様に説明している。
26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	・尊敬しながらゆっくり、信頼関係を築いていく ・よつばになじみややすい様本人のなじみのもので部屋を作り、安心して生活できる環境を作る ・安心していける様工夫している ・本人が安心できる環境を家族から聞いて作る ・不安を和らげるため、会話や家族の面会で協力し、少しずつ安心感を持っていただく ・本人の納得が得られる様努めている ・事前の見学をすすめている	・今後とも継続。・毎日発見したことを積み重ね利用者、家族と良い信頼関係を作っていく ・サービス希望が出た場合、即決せず話し合い経済面等も考慮して取り組む。・家族と別居して本人以外近況がわからない場合が多く、もっと聞き取りを行う。・事前見学の場合何時間か一緒に過ごしていただく、食事やおやつなども共にしても良いのでは。・少しずつ話し合い改善していく。
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>			

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 (取組んでいき たい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<p>27</p> <p>○本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>・会話を傾聴し、行動している。・性格や生き立ち、家族関係を考慮して、その人らしく生活できる様努めている。・認知の程度に即応した仕事を共にしたり、レクをしたり実行している。・介護者に全てやってもらっていた人は介護してもらうことが当たり前になっている。・入居者個々のらしさを考え介護に取り組んでいる。・意思疎通を図っている。・一方的な介護にならない様になっている。・十分といえないが築けている。</p>		<p>・共に生活することで介護を学んでいきたい。・入居者と一緒に支え合いながら信頼関係を築いていく。・利用者が若い頃に得意としていたことを自発的に動いていただく様に努力する。・よりよい方向へ向かう様、皆で考える。</p>



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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
28	○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		・面会に見えた際には様子を伝える様になっている。 ・入居者を家族と共に温かく見守っていきたい。 ・職員と家族の交流を増やす。
29	○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		・疎遠にならない様に行事に招待し、外食外出の機会を増やしていきたい。 ・家族と本人の関係が切れることの内容に努めている。 ・現在は訪問は自由で家族との交流が出来るが実際にどう感じているのかわからないので信頼関係を持ちたい。 ・本人や家族の話の聞ける時間を多くとれる様になりたい。
30	○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		・外出の機会が少ないので家族にお願いして増える様声かけしていく。 ・知ることからはじめたり。
31	○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		・仲良くできる様声かけに注意する様、努力している。 ・必要に応じて席替えをしたりルールを決めたりと問題解決に努めている。 ・ストレスを和らげる様職員が適切に対応している。

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
32 ○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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスを終了しても必要に応じて相談を受けたら知からになれる様心がけている。</li> <li>・利用者が関連病院に入院しているときは様子を見に行き、必要に応じて相談を受け、必要な所につながる様につなげている。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも継続。</li> <li>・行事があれば声かけをする。</li> <li>・契約終了した方でも季節の挨拶を出せる様に出来ればと思います。</li> </ul>

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>Ⅲ. 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>			
<b>1. 一人ひとりの把握</b>			
33	○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	・希望、意見が聴ける様、努めている。・本人の希望を聞き出し取り入れる様、努めている。・一人一人に対応を行っている。・日々の関わりの中で声かけしたりして情報収集し、申し送りで共有している。・静かであり話されない方の希望は把握できていないのでは。・希望、訴え、苦情があれば実現できる様に検討するが実現困難なことが多い。・認知度の違い、その現れ方の違いを良く理解してその変化にも気を配られている。・その人の生活パターンがあるので本人の希望を優先。	・訴えがある場合、それ以外にもイライラがたまっている事が多いのでストレスをためない様な環境作りを目指す。・殆ど何の意思表示も無い人もいて、おぼろげながら察する。その努力をなしていきたい。・声かけ話し合っていく、意思疎通困難な方は本人本意の気持ちを考えてケアしていく。・職員が増えてきた時点でアプローチできる方法を探したい。
34	○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	・努力している。・これまでの生い立ち暮らしなどを考慮してよつばでも取り入れる様努めている。・入所時にはもちろんの事、今までその人の生活を職員に知ってもらっている。生活の中で話を聴く様にしている。・本人からも聴く様、情報収集をしている。・本人及び家族からの情報を伝えてもらい把握しようと努めている。・コミュニケーションにより以前の暮らしぶりや仕事を聞きその人の生活史を把握する。	・入居前の事前インタビューを徹底し、職員全員がきちんと把握する体制作りをする。・もう少し早く情報を得られればよいと思う。・その人らしい生活を過ごしていただくためにしっかりと情報収集を行う。
35	○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	・個々に時間の流れや体力にも差があるので起床、食事、就寝時間棟本人にあわせて過ごしていただく。・本人の好きなことや出来ることを理解し支援できる様に努力している。・申し送りで状態把握。・週1回の個人カンファレンスを実施し全体で話し合う。・日常生活を注意深く把握することで支援に生かしている。・入所時はもちろん現状で見極めて把握できる様にしている。・体調を見て無理なときは休憩していただく。	・カンファレンスで話し合った内容を全員で把握していない。決定事項を実施できる様にする。・出来るだけ融通が利く様に日々の業務もゆとりを持って行っていきたい。・個別の暮らしはなかなか難しいが個々の別行動も組み入れたい。
<b>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</b>			
36	○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	・本人、家族と十分時間をかけ話しあいをしている。・その人らしく個性のある暮らしが出来る様に話し合い計画を立てている。・利用者別のカンファレンスを実施し、その人特有の対応が出来る様に話し合っている。・ケアプランの見直しがなかなか出来にくい状態。・入居者と日常会話を繰り返しながら気づいたことを基に活かしている。	○  ・しっかりとアセスメントをとりケアプランを見直す。・今までの生活、病状、希望等細かなことまで情報収集していく。・ケアの中でも医療に関する分野にも連携病院と連携して事細やかに対応しているのはすばらしい。・入居者を順番にカンファにあげ、これを活かしていきたい。・個別ケアにおける担当制を常勤と非常勤のペアで組み、実施していく様にする。

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 (取組んでいき たい項目)	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)
37 ○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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護計画の見直しについては職員全員が日常的なミーティングを通じて改善点を出し合う様、努めている。</li> <li>・対応できないことが起こればその都度カンファレンスを開き、対応できる様に計画を作成している。</li> <li>・ケアの中でも認知度が進んだりして対応がかわることは現状に即して様々に工夫、または対応がなされている。</li> <li>・問題が起きたら随時話し合いカンファを行い早期的にプランの見直しを行っている。</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアプラン作成時はケアマネージャーが介入し、現状にあったプラン作成を行っていく。</li> <li>・見直しはされているが個々の取り組みはまた不十分なので実行できる様に努力したい。</li> <li>・よつばでは出来ないことを家族を通じて行っていただく様、理解、説明していく。</li> <li>・多岐にわたるケア事情に対して人員や場所の変化も求められるがそれには至っていない。</li> </ul>

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
38	○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		・全職員に申し送られている。・小さな事でも気づいたら意見として皆に考えていただく。・とにかく記録に残すこと、そこから始めて情報の共有、介護計画に役立てたい。
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>			
39	○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		・緊急時、入居者が不安な時、本人、家族の要望があれば夜間面会、家族の宿泊もしてもらっている。・今後とも継続。
<b>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</b>			
40	○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		・協力しながら外出の機会を持ちたい。・もっと積極的にボランティアを受け入れて関係作りをしていきたい。・庭造りのボランティアなど職員が必要と感じている支援を増やす。
41	○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		・本人及び家族の希望に応じた対応を今後ともしていく。
42	○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		・出来にくい状況にある。・協働しづらい状況。  ・今後検討を要する。

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
43	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・整っている。連絡網が作成されていて早急に対応できる。本人が希望する医療を受け入れている。</li> <li>・本人希望、家族希望を聞き入れてなじみの医療機関があれば受診できる様に対応している。</li> <li>・歯科・眼科は定期的に往診してもらっている。</li> <li>・毎月往診していただき関係を築いている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体制は整っている。</li> <li>・家族希望の医療を受け入れている。</li> <li>・望まれる医療機関が無くても関連病院や連携眼科、歯科の体制を整えている。</li> </ul>
44	<p>○認知症の専門医等の受診支援</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門医に相談したりして受診している。</li> <li>・母体が医療関係のため連携し充実している。</li> <li>・必要があれば神経内科にかかっている。</li> <li>・グループ内の医療機関にいつでも相談、受診が出来る様になっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症の知識を職員が学べる様にする。</li> <li>・会議で話し合いたい。</li> <li>・今後とも連携を強めていきたい。</li> </ul>
45	<p>○看護職との協働</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グループで訪問看護があるので来てもらっている。</li> <li>・管理者が看護師である。</li> <li>・医療体制が整っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院看護職員との関係が薄い。何かあればすぐ相談できる体制作り。</li> <li>・今後とも継続。</li> </ul>
46	<p>○早期退院に向けた医療機関との協働</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・している。</li> <li>・情報交換は常に行い、すぐに様子を見に行ける様な状態。</li> <li>・入院した場合、情報交換、相談を定期的に行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が安心して介護できる関係作り。</li> <li>・環境が出来るだけかわらない様に努め出来るだけ早くもとの生活に戻れる様に連携調整を行っていく。</li> </ul>
47	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族に希望を聞きながら特変時にも柔軟に対応しケア体制を確認。</li> <li>・ターミナル対応出来る様に日々環境作りに力を入れている。また本人や家族の希望に憂慮して方針を共有している。</li> <li>・事前指定所に基づき対応。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・終末期ケアの勉強会を実施していく。ターミナルケアの研修に職員の参加。</li> <li>・全員が共有できる様にしたい。</li> <li>・ターミナルケアに対応できるように自分自身の考え方、技術等を向上していきたい。</li> </ul>
48	<p>○重度化や終末期に向けたチームでの支援</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族と話し合いの場を持ち安心して最後を迎えられる様に信頼関係を築いている。出来る限り柔軟に対応出来る様にしている。</li> <li>・取り組みを使用としている。</li> <li>・出来ることに対してはしっかりとした技術、統一した方針で向かい、出来ないことはかかりつけ医、連携医療機関と訪問看護と話し合い調整していく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まだまだ準備段階ではあるが終末期の取り組みが出来る様検討している。</li> <li>・今後の可能性として検討していきたい。</li> <li>・かかりつけ医、連携医療機関、訪問看護と情報交換、今後の対応について話し合っていく。</li> </ul>

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 (取組んでいき たい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
49	<p>○住み替え時の協働によるダメージの防止</p> <p>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</p>		<p>・事前に移り住む先を訪問して情報収集して、入居後も様子を見に行き情報交換をしていく。</p>
<p><b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b></p>			
<p><b>1. その人らしい暮らしの支援</b></p>			
<p>(1)一人ひとりの尊重</p>			
50	<p>○プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	○	<p>・問題点があればスタッフで話し合い、職員の意識統一を計る。・時々トラブルがあるので会議で話し合い、個人カンファでも話し合いが必要だと思う。・今後ともプライバシーを守り、思いやりのある言葉や行動を取っていきたい。・個人情報を守る件は研修でも仕事上でも注意喚起し訓練を受けている。・プライバシー配慮したケアが出来るように職員間で話し合い意見だし改善を行っている。・担当者全員で記録、書式の統一の検討を行う。</p>
51	<p>○利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>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</p>		<p>・職員の意識向上を目的とした話し合いを定期的にする。・全体としてやれているかは不明。・足りないところもあるので今後も努力していきたい。・本人の思いや希望で入所する人は少なく家族の希望が大である。それを利用者さんに対するケアを大切にしたい。・本人が言葉で表現できる声をかけている。・職員の意向は後回しに利用者重観の要望受け入れに関しては利用者＝お客様と職員は納得している。・外出機会が少なく入居者も望まれる方が多いので外出の機会を増やしていきたい。</p>

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
52 ○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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・その人らしい生活に近付けられるようアセスメントを行うために記録を残している。</li> <li>・職員の職務人数により無理な場合がある。</li> <li>・入居者個々のペース優先で決まりがずれることもあり、職員間で協力して対応している。</li> <li>・人手が不足し、職員に余裕がない。</li> <li>・希望を聴いているが業務が優先になってしまっていることが多い。</li> <li>・個々の生活のリズムやペースにあわせ体調考慮しながら支援する。</li> <li>・入居者のペースにあわせて過ごしていただき希望に合わせて入浴などを行っている。</li> <li>・利用者の希望の中でも共同生活にも対応できることのみを受け入れている。</li> <li>・生活のタイムスケジュールまでは利用者のしたい放題には出来ないで合わせてもらっている。</li> <li>・個人のペースを尊重し強制的な支援はしない。</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各担当者からの情報を得てテーマや行事を決めて職員が話し合う。</li> <li>・天気の良い日は散歩に出たりする機会が増えればよい。</li> <li>・効率化できる仕事を見つけ、職員と入居者の使える時間を増やす。</li> <li>・具体的にどういう事が理想とコストを考えるとどうなのか。</li> <li>・入居者が何を希望しているのか聞き出してどのようにしたいかを一つ一つ表現する。</li> <li>・職員側の決まりは生活の流れに関する事に限られている。</li> <li>・細かい希望は良く吟味し話し合い受け入れている。</li> </ul>
53 ○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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近くの理容に行く。</li> <li>・本人の好みに合わせて行えるように支援を行っている。</li> <li>・近所の散髪屋に行って自分たちの好みでカットしたり、毛染めしてもらっている。</li> <li>・本人の希望があれば実現できるようにしている。</li> <li>・身体的に遠方へは困難な場合が多く、近くの決まった所に出かけている。</li> <li>・日中は着替えて夜は寝巻き着用していただき生活にメリハリをつけている。</li> <li>・提携美容院がありその他を望まれる場合は家族に対応していただいている。</li> <li>・散髪表を作り希望に添って行っている。</li> <li>・理髪店と入居者のコミュニケーションはできている。</li> <li>・全面的なおしゃれは自由にしてもらっているが理美容は近い場所に事業所側の以降にしているが不満はない。</li> <li>・入浴時に着替えの服を聞いたり、理美容は近くの店に行っています。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・積極的に希望を聞くような支援をするようにする。</li> <li>・入居者の希望を聞き好きな髪型になるように職員と店で取り組んでいる。</li> <li>・着るものは家族や個人の自由にしてもらっているが常に清潔に選択が行き届いている。</li> <li>・なるべく地域の人との交流を大切に持っていきたい。</li> </ul>



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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
54 ○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	・可能な人には準備、片付けを手伝ってもらう下膳等できることをお願いするよう努めている ・利用者の好み聞きメニューに取り入れている ・一緒に準備、片付けを殆どしていない ・準備、片付けを協力してもらっている同じ時間同じものを一緒に食べている ・入居者で出来ることはやっていたいでいる ・本欄これほど力を入れなくて良いくらいに食事には毎日3度工夫されている ・女性は片付けやおしぼりを手伝って下さいます		・入居者も参加できるような体制作り。 ・時間にゆとりを持って食事を楽しめるよう改善していきたい。 ・暮らしの中で好みを聞いたり季節に応じた食事など良く工夫されている。利用者の手伝いは時に二度手間になるなどあるが職員はよく我慢している。 ・片付けに関しては下膳、テーブルふきなど手伝ってもらっている。
55 ○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	・おやつは1日2回バランスを考えて出す。アルコールは何かのイベントの時に出すことが多い。日常的ではないが本人の嗜好を確かめられるよう支援している。 ・毎日のように望むことが出来ないが行事のあったとき。 ・希望があれば家族の協力、同意があれば支援する。 ・お茶、コーヒーの好きな方と様々で好みに合わせて楽しんでいただいている。 ・行事ではジュース、ビールを飲んで楽しんでいる。 おやつも利用者の好むものを召し上がってもらっている。 ・毎日ではないが時には嗜好品解禁日があって楽しくしてもらっている		・他の入居者にあわせて希望通りにしない点を改める。 ・健康状態に職員は注意しながら場所、時間、適量など配慮している。 ・今後とも好みを聞き出して楽しい食事をしていきたい。 ・年に何回かに限られていることを回数多く嗜好品解禁日があると良い。
56 ○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	・排泄表を作成。日中は出来る限り布パンツかリハビリパンツですぐしトイレ誘導している。 ・出来るだけオムツでなくトイレ回数を増やしてパンツに取り組んでいる。		・立位出来る人はトイレ誘導、排泄パターンを把握し失禁を減らすこと様にしている。 ・オムツへらしのみを重視し、排泄の失敗による本人の精神的ダメージも考えるようにする。 ・最小限にオムツを減らしているが夜はともかく昼過ぎの居眠り時に失禁が見られる工夫が求められる。
57 ○入浴を楽しむことのできる支援  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	・入浴日は決めてあるが希望があれば入浴できる、汚染時は入浴している ・利用者の中には希望通り毎日入浴しているが希望の意思表示のない人は事業所のタイムスケジュールに合わせてもらっている		・入浴拒否には職員連携し、声かけを行っている。 入居者の好みでシャンプー石けんなど使用。 ・入浴拒否される場合必ず翌日に入っていたくように心がけている。 ・今後とも継続。
58 ○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	・日中は活動し、夜安眠できるよう努力している。 ・シーツ交換も頻繁になされている。夜は職員が大きな音を立てないように努力している。 ・睡眠薬など使用せず休息したいときに休息していただいている。 ・夜安眠できるように日中体を動かしたり少しの休息を入れたりしている。 ・足のむくみなどある方にはフットバス使用や夜の睡眠のリズムが妨げられないようにしている。		・昼寝をしないように職員は声かけや話しかけレクを行う努力をしているがシフトの関係上出来ないこともある。 ・眠剤は極力使用していない。夜間眠れないときは職員対応している。 ・今後とも継続。

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>(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</b>			
59	<p>○役割、楽しみごと、気晴らしの支援</p> <p>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</p>	<p>・レクで歌ったり体を動かしたり女性なら洗濯物をたたんだり主婦の力を借りる。・かたよらず全員役割を持てるよう努力している。・本人の希望を聞きながらお手伝い、日課など役割を決め気晴らしの支援をしている。・生活歴に応じた何かをするにも認知度の高い利用者は持続しないため気晴らしが十分出来ているか不安である。</p>	<p>・毎週1名ずつ職員全員によるカンファを行っている。・フロアスタッフの確保、仕事の効率化。・季節に応じたイベントをするがどこまで楽しんでいるか伺えないが職員が楽しめれば利用者も楽しんで下さると信じる。・それぞれにあった役割を見つけメリハリをつけながら生活支援をしていく。・何か楽しみ毎があれば生き生きと過ごせるよう情報と話し合いが必要。</p>

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
60	○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	・個人管理している人もいる。大金は職員管理。・個人のお金を別々にし、事業所で管理している。盗った、無くなったのトラブルは困るが自由に使えるようにしている。・ご家族からお小遣いを預かり本人が欲しいものや必要なものを買えるようにしている。・お金を個人で管理できる人が殆どいない。・一部の人は意識して使える人もいるが職員に任せきりの人もいる。自分で買い物が出来、今の社会の流れを知らせてあげたい。		・自分で財布を持ち買い物をしている。・利用者の中には外出し自由にお金を使えるよう管理している。・今後とも継続。
61	○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	・家族、知人、職員と外出している。・家族、利用者の希望に応じて外出している。家族と出かける人、ホームヘルパーまたは職員がついて出る。・家族に声かけて外出の機会を作っていた。・職員に余裕がないため、なかなか外出の機会が作れない。・外に出かけられる入居者、スタッフが少ない。・希望に添ってなかなか無理であるが家族との外食を勧めている。		・外食をする機会を持っていただきたい。・定期的な外食は咀嚼、飲み込み不良の人もあり。キザミ、とろみ食でないとい食べられない人があるので外食は年1回である。・職員の余裕があるときは外出の機会を作りたい。・職員が常に課題にしていること季節に応じて実行させてあげたい。・もっと外へ出られる機会を持ってないか。・戸外へ出るためのスタッフの確保職員意識の向上。・行事など作り外出していききたい。散歩など頻回に出られると良いと思う。
62	○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	・外出、外泊カードを作成。日時、場所を職員が把握し家族と外出されている。・利用者が言ってみたい所は家族の意向にあわないことが多いので家族に任せて行ける場所にだけ外出している。・職員の付き添いではなかなかいくことの出来ないで家族に声かけて外出の機会を作っていた。・お花見、遠足は実施したがもっと気軽に多く取り入れてあげたい。・入居者が希望している所へは行けない。		・家族と疎遠の入居者をどう支援すべきか考えていきたい。・家族、事業所が良ければであるがケアが困難な人が多いので無理である場合が多い。・今後とも家族に声かけをして外出機会を増やしていく。よつばとしての外出イベントも行っていきたい。
63	○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	・自ら言われる方は見えない。・電話について近くの公衆電話を利用していたり、事務所の電話を使ってもらっている。・電話は自由に出る。・電話、手紙などの希望があればやりとり出来るよう支援している。・かかってきた電話には丁寧な対応をし取り次ぎプライバシーが侵害されないように配慮している。		・家族に消耗品などの電話を入れたときに状況を伝え信頼関係を作っている。・利用者用の電話を設置し、家族にも協力してもらえ体制を作る。・人によって電話をかけたたりしているがその必要のない方は面会に来ているが手紙を書いているのも良いかと思う。・今後とも継続。

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 (取組んでいき たい項目)	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)
64 ○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	・実施できていると思う。・訪問していただいている方に対して職員はいつも笑顔で対応している。・面会は自由に出来る。・家族には訪問時間を定めず対応している。・面会時間は決めていないので自由に出入りできる。・いつでも訪問可。気軽に来ていただける雰囲気作りに努めている。		・来ていただいた方と入居者が楽しく過ごしていただくよう雰囲気作りに工夫していく。・施設に来てもらえるように職員から家族へ促すようにする。
(4)安心と安全を支える支援			
65 ○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	・実施できている。もし高速が必要な場合は家族の同意のもとに行っている。・身体拘束については家族により書面にて許可を取っている。・危険が伴う場合は家族に了解を得て拘束をすることはある。・ベッド柵、抑制帯等、拘束に最小限に抑えている家族に同意を得て行っている。・認知症により転倒リスクがある場合は家族の同意を得て拘束している。・極端な危険回避は行っている。		・最小限に抑え必要のない拘束は行わない。・全て廃止するには何をしていけばよいのか。

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 (取組んでいき たい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
66 ○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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施できていない</li> <li>・鍵をかけないリスクを考えるとかけざるを得ない</li> <li>・玄関には鍵をかけているが中庭には24時間出られるようにしている</li> <li>・外に出そうな雰囲気を察したときはスタッフが寄り添い穏やかに過ごせるように心がけている</li> <li>・認知症により脱走する入居者がいるため鍵をかけざるを得ない</li> <li>・利用者で外に出る方がいるので鍵はかけるようにしている。その代わりに中庭には出られるようにしている</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・鍵をかけることの無いように見守っていききたい</li> <li>・玄関に鍵をかけないでよい方法を考えていきたい</li> <li>・今後とも継続</li> <li>・外へ出たときブザーが鳴り職員対応。機構がよいときに散歩などの機会を増やしたい</li> <li>・スタッフ不足によりやむ得ない場合はどうするか。</li> </ul>
67 ○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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施できている</li> <li>・いつでも対応できるようそばにいる。夜間は数時間おきに様子を見ている</li> <li>・職員は利用者を見守れるように必ず一人は居間にいる</li> <li>・職員声かけ合い、所在様子把握。ナースコール、ドア、ベッド音が鳴るものをつけるなどの工夫をしている</li> <li>・職員は位置して入居者の所在に注意して見守る入居者には担当をつけている</li> <li>・日中は入居者のそばにるようにしていつでも対応し安心して過ごせるように見守っている</li> <li>・いつも全体を見渡せる職員が各棟にいるよう配慮している</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・居間は職員がそばにいる。夜間巡視2人体制でいつも2ユニット見守っている</li> <li>・人手不足の場合、全員を把握できないので職員の意識向上させる</li> <li>・今後とも継続</li> </ul>
68 ○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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・危険なものは目に見えない所へ保管している</li> <li>・必要なときは必ず見守りをしている</li> <li>・危険とわかる人は引き出しに入れる様にもらい自己管理</li> <li>・個々に応じた必要物品を本人管理できるよう取り組んでいる</li> <li>・職員見守りながら入居者に保管管理してもらっている</li> <li>・職場のものは必ず見えないように管理</li> <li>・危険な物品を用いるときは一緒に作業するなど目を離さないように配慮している</li> <li>・介護の度合いに応じて持ち物を配慮している</li> <li>・個々に対して必要な物品を状態にあわせて持っている</li> <li>・見守りが可能な限り行い作業棟で使っていただいている</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・取り扱うときは職員がついて行えるようにしていく</li> <li>・危険物を入居者と一緒を使用するときは目を離さない席を立たない</li> </ul>

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 (取組んでいき たい項目)	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)
69 ○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	・実施できていると思う。・事故防止のため個々の危険性についてことある毎に話す機会を作っている。・会議でヒヤリハットの報告情報交換。・研修、勉強会で知識を学び合い職員で共有できるよう取り組んでいる。・ヒヤリハットを会議で報告日常事故につながる様な行為があったときはすぐに申し送り対策を立てる。・個々から予測される危険について情報を共有し、それを未然に防ぐ取り組みを行っている。・職員によって知識の差があり未経験者のみの時間帯がある。・ヒヤリハットに記入し再認識をしている。・防災訓練、勉強会などで学び知識向上に努めている。・夜間の巡視も頻繁に行われている。・服薬に関しては事業所が管理し本人が飲むまで責任を持って取り組んでいる。		・転倒などでケガの無いように見守りは必要。・防ぐためにチェックできるシステムで事故防止に取り組んでいきたい。・職員のレベルアップ、そのための勉強会の実施意識向上。・研修が行われている。火災訓練が行われている。
70 ○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	・学習会に出来るだけ参加している。・急変や事故時などのマニュアルを作成して職員が行えるようにしている。・急変に対応できるように研修に参加している。・事務所に手順を張り出しわかるようにしている。		・職員、パート全て参加できる。多数参加できている。・今後訓練を行い急変、事故発生時に備える。・全員で訓練するようにする。・研修では職員は学んでいるが実際に園と織りできるかは問題である。
71 ○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	・年2回避難訓練を実施し、避難マニュアルも作成している。災害時に地域の協力を得られるようにしている。	○	・入居者一人一人の避難方法を個別に確立する。区政協力員と協働し、町内会、自治会に加入する。・地域の行事への参加。・避難訓練実施。落ち着いて行動がしたい。・防災訓練を繰り返し行いスムーズに避難誘導が出来るようにする。・普段から災害について話し合い職員の意識向上を図る。

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 (取組んでいき たい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
72	○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 した対応策を話し合っている	・家族に説明をし、意見を出来る限り受け入れている。・転倒、急変時に起こるリスクについて日頃から家族に説明して対応策を示している。・個々に対するリスクは家族に説明している。一人一人に起こりうるリスクを家族に説明している。・家族と話し合いながらどのような支援をすることが本人にとって最良なのか必要、不必要を共有するよう努めている。	・家族と話し合い、定期的に必要、不必要かを考え対策を変え、良い支援を行えるようにしている。・日々の状況を定期的に家族に伝える。
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援			
73	○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	・変化があったとき、管理者の指示を仰ぎ対応。・入居者一人一人と関わりを多く取ることで体調変化の早期発見に努め、情報を共有して病院に受診する対応を取る。・気づいたときには速やかに対応している。・体調の変化や異変を発見した場合報告連絡相談をするようにしている。介護記録編記入も徹底している。・体調の細かい変化に気付き合い、申し送りにてその処置対応に話し合い送っている。	・記録に残す。申し送る。連絡網を作成している。管理者がすぐに駆けつけられるよう対応している。・入居者の細かな変化に気づけるよう努めていく。それについての対応も適切であるよう確認しながら行う。・職員の介護レベル向上するような体制作り。
74	○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	・薬剤ごと袋に用量、用法など記入。体調に合わせかわるときは必ず申し送る。・一つ一つの薬の目的、副作用、用法などの理解が出来ていないものもある。・薬はチェック表を用いて描く職員で注意している。・夜勤者にて行っている。処方箋を読んだり受信後の申し送り看護師の指示などで把握している。・指導の下、薬剤の理解、体調変化の把握について全職員徹底されている。	・箱にセットしている。記名、服用の方法など記入し飲み忘れもチェックしている。また、入れ忘れもチェックしている。・入居者がどの薬を飲んでいるのか、目的、副作用について理解できるように努める。・使用している薬についての理解をするため文面にて残し、いつでも見ることが出来るようにしたい。・定期的な勉強会を実施する。
75	○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	・食事メニューに気をつける。排泄チェック、細かく記入している。出来る限り薬を服用しないよう心がけている。・便が出たら記録をして便秘の予防に努めている。・飲食や運動、入浴服薬などでコントロールできている。・毎日の便の情報を申し送り、応じた服薬を確かめ合っている。・体操の中に組み入れる。・軽い体操や散歩等をしたリレクで体を動かすことは時々している。	・日中の活動に便秘対策を取り入れていきたい。・今後も便の具合でカマ、レシカルボンなどで調整していく。・便秘予防のため、水分摂取を促している。
76	○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	・食後全員口腔ケア。・毎食後口腔ケアを行い清潔保持に努めている。歯科衛生士による勉強会で知識向上に努めている。・毎食後口腔ケアを行っている。自己で行える人は自己で行ってもらっている。・声かけにて毎日口腔ケアがなされている。入れ歯については就寝前に洗浄消毒実施。口腔ケアの技術研修施行で学ぶ。・義歯を使っている方が多く洗浄やうがいは丁寧にします。歯科医の往診も対応しています。	・研修会を設けている。口腔ケア、義歯洗浄必ず行う。・今後とも継続。・自己にて出来る方の最終チェックを行っていく。・歯科衛生士の講習を受けたがその後それをどう活かしているのか会議が開かれていないのが残念。

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 (取組んでいき たい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
77 ○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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員一同献立をよくチェックし偏らないよう、工夫している。季節感を大切にしている。</li> <li>・食事量、バランス水分量の確保できている。食事携帯について細かく気をつかい食べやすいように努めている。</li> <li>・入居者の食事摂取量などの個人チェック表を作成し、栄養士から助言指導を受けている。</li> <li>・食事量のチェックをしている。栄養について食事メニューを見てもらい意見を栄養士に求める。</li> <li>・特に水分補給については促している。</li> <li>・食べる量は入居者にあわせ形態もそれぞれだが基本的には同じメニューで食べていただく。</li> <li>・食べる量については出来ているが水分量、栄養バランスには出来ていないと思う。</li> <li>・栄養バランス水分量は一日通しての配慮はしているが個人差がある栄養のバランスは職員が意識するべきである。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・チェック表を作成。水分を促す。キザミ、ミキサー、一口大、トロミ、おかゆなど各自にあわせている。</li> <li>・水分チェックにもっと気を配る。栄養バランスのとれた食事作り、メニューを考えていきたい。</li> <li>・定期的なチェック、勉強会。</li> </ul>




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 (取組んでいき たい項目)	取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	○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）	・研修、学習を行っている。予防、対策のポスター掲示してある。・各々にマニュアルがあり実行することで予防できている。・感染予防のために手洗いなどの必要な研修を行っている。・感染予防のため職員、入居者ともにインフルエンザの予防接種を受けている。・研修により周知徹底する。・研修、学習会がある。・実行している(手洗いや、まな板の殺菌については特に注意を払っている)。		・入居者、職員、予防接種、健康診断あり、往診受診が出来、早期発見、予防、早期対応が出来る。・職員の清潔を保ち、感染ルートを断ち切る。・予防を徹底する　・手洗い手袋使用など。
79	○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	・在庫表を作りチェック、期限のチェック、調理場の整理整頓。・安全な食材、調理用具を用いて日頃より衛生管理を行っている。・職員によって意識のばらつきがある。・食中毒予防の為、水回りは必ず毎日洗浄。冷蔵庫チェック余分の無い買い物を工夫している。・調理用具の消毒は毎日行っている。食材の日付管理。・消毒、手洗いの徹底。　・調理器具などの衛生面では徹底する。・週3回の買い物で食材の鮮度がよく保たれている。調理用具の乾燥機使用で衛生管理もされている。・無駄に食材はおかない。ふきん、まな板など毎日除菌する。		・手洗い、まな板、食器など衛生管理を行う。・今後とも継続　・定期的な勉強会の実施。
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>				
<b>(1)居心地のよい環境づくり</b>				
80	○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	・草刈りを定期的に行いきれいにしている。・門戸が少し重苦しく指摘を受けたことがある。玄関、室内は出入りしやすいよう工夫している。・施設周りは植木などで対応している。・玄関もバリアフリーになって外からの人にもスロープが優しい工夫がしてある。・スリッパ、靴の整理整頓。・温かみのある建物であり玄関であると思う。		・挨拶は必ず行っている。催しなど案内状を配布し訪問してもらえるよう、努力している。・門戸の周りに飾り付けをして気軽に入出入りできるよう工夫する。

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<p>81</p> <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）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</p>	<p>・清潔にしてある。・生活感、季節感が感じられるよう飾り付けなど工夫をしている。光の入りが悪い。・季節感不足。・居室には入居者の身近なものを持ってきてもらうようにしている。・中庭が見えることで緑が視野に入り日々の天候や木々の生長が楽しめている。・季節感を取り入れた手作りカレンダーを貼る。トイレは次の人が不快にならないよう汚れを取っておく。</p>		<p>・不快の無いよう、整理整頓をしている。今後生活感、季節感を取り入れていきたい。・室内を明るく保つために電球、光の取り入れに工夫する。・花を飾ったり庭の手入れをする人手の確保。</p>
<p>82</p> <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</p>	<p>・座席の配慮を行っている。喫煙場所の確保してある。・ゆったりとくつろげる食堂リビングがあり、入居者同士気軽に交流できている。・場所はあるが利用できていない。・共用空間では自由に過ごしてもらっている。・自由にその空間を歩き来していただいている。・一人になりたい方は居室で過ごしⅠ棟、Ⅱ棟の移動は自由である。・工夫していると思うが入居者の全てが満足しているかどうかはわからない。</p>		<p>・表札に演出をしている。玄関先、家族へのお知らせ通信など配置。・入居者間の人間関係に気を配りトラブルの無いよう配慮する。・居間を整理し和める空間を作る。</p>

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)	
83	<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>・認知度の高い人が居心地よいかどうか計り知れないが工夫はなされている。・職員が整理整頓は手伝うが購入、設置、レイアウトは家族、本人が行っている。・居室は持ち込み自由になっていて住み慣れたものを持ち込んでもらっている。・殆どの入居者の居室が殺風景になっている。・居間まで使われていた物を持ってきていただいている。・現在の居室を見るとそれぞれが心地よく工夫されている。テレビ冷蔵庫が自由に設置されている。・居室の中は、それぞれ使いやすいよう配置され、家具も自由、家族の写真を置いている人もいる。</p>		<p>・居室内の道具はベッドだけ事業所のものであるがその他は全て利用者側で入れてもらっている。使い慣れているかどうかは家族任せである。・結婚当時の家具を置いたり冷蔵庫を置いて好みの飲食品も居室においていただけるようになっていく。・今後とも継続。・家族、本人によく理解してもらい協力してもらえるように努める。・持ち物など懐かしい物を持ってきていただき、安心してもらうようにしていきたい。・衣類などもラベルを貼ってわかるようにしている。</p>
84	<p>○換気・空調の配慮</p> <p>気になるにおいや空気の上よ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</p>	<p>・空調設備は良好である。各居室別の温度調節も出来る。・各入居者にあわせ行っている。・換気、温度調節を行って入居者、家族が過ごしやすいよう努めている。・出来るだけ温度調節をしていきたいが出来ないことも多々ある。・換気に努め、細かい室温調整をしている。・居室の窓空け、トイレの窓あけなど天候を見て、外気の流れを取り入れ臭いが籠もらないようにする。・換気、空調の配慮は十分行っている。本人からの要望もありそれに応じている。</p>		<p>・利用者の中には窓を開けない。カーテンを閉める寒がりのため生暖かい部屋もあるが本人に任せてある。・天気の良い日中は窓を開け外気を入れるようにしている。・今後とも継続。・個々の部屋の温度調整、換気している。</p>
(2)本人の力の発揮と安全を支える環境づくり				
85	<p>○身体機能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身体機能を活かして、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>・よく歩き回れるように回廊中庭があり、よくできている。トイレも自分にあつたトイレが選べるようになっていく。・自立している人、見守りが必要な人等、居室の配置に気をつけ必要ときは移動もあり、気持ちよく危険の無いよう心がけている。・建物内、庭、筆、テーブル手すり浴室など身体機能にあわせて選んでそれぞれの自立した生活を送れるように工夫している。・危険なものは見えないようにし、足下など障害物がないようにする。・広いスペースにて車いすを使用しても自身で行えるように配慮。・時間が許す限り利用者さんの状況を見ながら機能を動かしたりしているが全員が出来るわけではないので残念。・段差無く安全。家具などはその状況に応じて配置を変える。</p>		<p>入浴の難しい人に対応した機械浴があり車いすの人も入浴できるようになっている。・排泄、入浴様々なパターンに対応できるように整っており、各自に対応できる。・今後も安全で安心して生活していけるよう細かな所にも気を配慮する。・レクとして出来ることを見つけていく。</p>

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<p>86</p> <p>○わかる力を活かした環境づくり</p> <p>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</p>	<p>・目がよく見えない人にはにおい、話しかけ状況の説明などで補っている。・トイレを矢印で案内。各自表札ドアに花で印をつけるなどわかるようにしてある。・本人の持てる力を活かして自立して暮らせるように工夫している。失敗しても職員がそれとなくフォローを行いケアを行っている。・居室の位置し出来るだけ入居者の行動しやすいよう決めていく。・ADLをそれぞれ見極めその方にあった方法を選んで行っている。・混乱しているときは誘導で失敗を防ぐ。・居室の入り口には名前を貼り、トイレは分かりやすいように貼り紙をしている。</p>		<p>・認知症の人が多くトイレ、風呂場、自分の居室をすぐ忘れるのでその都度言ったり連れて行ったりするしかない。・数人理解できないままになっている。様々に工夫して試していかなければならない。</p>
<p>87</p> <p>○建物の外周りや空間の活用</p> <p>建物の外周り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</p>	<p>・中庭のみ楽しめるが外へ出てしまわないようにしてある為、活動はしづらい。・中庭はいつでも出入りできるようになっていて歩いたり洗濯手伝いを行っている。・中庭には24時間いつでも出ることが出来ストレスをため込まないよう工夫できている。・中庭バリアフリーで自由歩行できる。・外気浴をするときなど椅子を外に出し気軽に座るようつとめる。・中庭があり植木を楽しめる花を植えているので水やりをする。・体の健康な人、足がしっかりしている人に対して外回りやベランダを歩き疲れるとフロアで休み再び歩いたりして自由に動き回っている。・中庭を自由に歩いたり車いすの移動も可能。花や鳥など楽しめる。</p>		<p>・気候のよい日は庭でレクを行ってみたい。・入居者の趣味に合わせた色々な活動が出来るよう時間を作り準備していきたい。</p>

(  部分は外部評価との共通評価項目です )

V. サービスの成果に関する項目		
項 目		取 り 組 み の 成 果 (該当する箇所を○印で囲むこと)
88	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	○ 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
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	○ 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
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	○ 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
91	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	○ 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
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている	○ 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
93	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	○ 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
94	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	○ 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
95	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	○ 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
96	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	○ 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

項 目		取 り 組 み の 成 果 (該当する箇所を○印で囲むこと)
97	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	○ 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全くいない
98	職員は、生き活きと働けている	○ 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
99	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
100	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

**【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。)