

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

.理念に基づく運営

1. 理念の共有
2. 地域との支えあい
3. 理念を実践するための制度の理解と活用
4. 理念を実践するための体制
5. 人材の育成と支援

.安心と信頼に向けた関係づくりと支援

1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援

.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント

1. 一人ひとりの把握
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
3. 多機能性を活かした柔軟な支援
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

.その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

1. その人らしい暮らしの支援
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり

.サービスの成果に関する項目

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
ジャンプ 評価の公表で取り組み内容をPR!!!

- サービス向上への3ステップ -

【記入方法】

指定認知症対応型共同生活介護の場合は、共同生活住居(ユニット)ごとに、管理者が介護職員と協議の上記入すること。

各自己評価項目について、「取組みの事実」を記入し、取組みたいに を付け、適宜その内容を記入すること。

「取組みの事実」は必ず記入すること。

(注) 自己評価について、誤字脱字等の記載誤り以外、外部評価機関が記載内容等を修正することはありません。

用語について

家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含む。
(他に「家族」に限定する項目がある)

運営者 = 事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。

職員 = 「職員」には、管理者および非常勤職員を含む。

チーム = 一人の人の関係者が連携し、共通認識で取り組むという意。
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含む。

事業所名 グループホーム 多賀の里

(ユニット名) 壱丁目

記入者(管理者) 管理者: 濱崎 喜代子

氏名 記入者: 高橋 美幸

評価完了日 平成 19 年 10 月 14 日

1. 評価結果概要表

作成日 平成19年12月18日

【評価実施概要】

事業所番号	3870600735		
法人名	株式会社 ジェイコム		
事業所名	グループホーム多賀の里		
所在地	愛媛県西条市北条231-1 (電話) 0898-65-6662		
管理者	濱崎 喜代子		
評価機関名	特定非営利活動法人 JMACS		
所在地	松山市三番町六丁目5 - 1 9 扶桑ビル2階		
訪問調査日	平成19年11月8日	評価確定日	平成19年12月18日

【情報提供票より】

(1) 組織概要 (平成19年10月17日事業所記入)			
開設年月日	平成14年7月21日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	22 人	常勤	22人, 非常勤 0人, 常勤換算 22.0人
(2) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)			
家賃(平均月額)	27,000 円	その他の経費(月額)	利用状況により異なる
敷金	有(円)	(無)	
保証金の有無(入居一時金含む)	有(円)	有りの場合償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 1,200 円		
(3) 利用者の概要 (平成19年10月17日現在)			
利用者人数	27 名	男性 6 名	女性 21 名
要介護1	2 名	要介護2	7 名
要介護3	11 名	要介護4	6 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 86.6 歳	最低 73 歳	最高 94 歳
(4) 他に事業所として指定等を受けている事業及び加算			
指定 (あり)・なし	指定介護予防認知症対応型共同生活介護		
指定 (あり)・なし	指定認知症対応型通所介護		
届出 (あり)・(なし)	短期利用共同生活介護		
加算 (あり)・なし	医療連携体制加算		

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>ホーム便りを年3回発行し、ご家族に届けておられる。又、毎月、「日常生活報告書」にご本人の写真を載せ、体調や暮らしぶりを伝えておられ、ご家族に行事へのお誘いもされている。</p> <p>利用者が、ご自分で漬物を漬け管理されている方もおられる。中・高生が訪れる時、一緒に将棋を指すことを楽しみにされている方もおられる。</p> <p>毎日入浴できるよう準備をされており、夜間に入浴される利用者もおられる。むくみや血流の悪い方には、足湯もすすめておられる。入浴剤で温泉気分を味わい喜ばれる方もおられる。</p>

【質向上への取組状況】

<p>前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>・前回の評価結果を受けて、理念について話し合い、より分かりやすく作られた。又、利用者個々の服薬内容について職員で確認をされた。</p>
<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>・管理者は、職員に外部評価の意義を伝えておられる。自己評価はユニット毎に職員で話し合い、リーダーがまとめられた。</p>
<p>運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4,5,6)</p> <p>・会議では、ホーム側より「利用者が地域のサークル活動に参加できないだろうか」と提案された。会議の参加者の協力で、利用者3名がサークルのメンバーとともに食事作りや雑談・体操等を楽しまれた。利用者からは「緊張したが面白かった。また行ってみたい。」との声も聞かれ、今後、定期的に参加される予定となっていた。</p>
<p>家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7,8)</p> <p>・家族会の他、面会時や夏祭り等、ご家族同士顔を合わされ、交流しておられる。玄関に意見箱が設置されていた。</p>
<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>・事業所では、日常的に地域に出かけることに特に力を入れておられ、散歩時には、利用者とともに道路のゴミ拾いをされている。地域の方と井戸端会議をされる利用者もおられ、日々、地域の方と関係性を築きながら相互のお付き合いをされている。</p>

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
1	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	(自己評価)		
			運営理念の中に取り入れ、心がけている。		
			(外部評価)		
			「利用者が穏やかに生き生きと社会生活が営めるよう」事業所の理念を作られている。		
2	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	(自己評価)		
			名札の裏に記載していたり、会や日々の業務の中で理念について話し合い、皆が実施できるよう取り組んでいる。		
			(外部評価)		
			日々の業務の中やユニット会時、事業所の理念について話し合われている。		
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るよう取り組んでいる	(自己評価)		
			理念の書いた紙を見やすい位置に掲示したり、定期的な家族との話し合いの中で理解してもらえるよう話している。		

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
2. 地域との支えあい					
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	(自己評価) 施設内で祭りや出し物をしたりと気軽に立ち寄れる機会作りをしている。日常的には外出の際、声をかけたりと日々努めている。		
5	3	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	(自己評価) 地域の運動会、地方祭など行事には進んで参加し、地元の人との交流に努めている。 (外部評価) 事業所では、日常的に地域に出かけることに特に力を入れておられ、散歩時には、利用者とともに道路のゴミ拾いをされている。地域の方と井戸端会議をされる利用者もおられ、日々、地域の方との関係性を築きながら相互のお付き合いをされている。		
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	(自己評価) 週に一度、ゴミ拾いの日を設け、散歩の際施設周辺のゴミを拾っている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
7	4	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	(自己評価) 外部評価を行う際には全スタッフに実施する意義を説明し、再度現在の施設について考えてもらっている。出来ていないことについては改善策を皆で考えている。 (外部評価) 管理者は、職員に外部評価の意義を伝えておられる。自己評価はユニット毎に職員で話し合い、リーダーがまとめられた。前回の評価結果を受けて、理念について話し合い、より分かりやすくなるよう検討された。又、利用者個々の服薬内容について職員で確認をされた。		

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
8	5	<p>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</p>	(自己評価)		
			<p>二ヶ月に一回行い、サービス状況やこれからのことについて話し合いをし、皆でよりよい施設を作ろうと努めている。</p>		
			(外部評価)		
			<p>会議では、事業所側より「利用者が地域のサークル活動に参加できないだろうか」と提案された。会議の参加者の協力で、利用者3名がサークルのメンバーとともに食事作りや雑談・体操等を楽しまれた。利用者からは「緊張したが面白かった。また行ってみたい。」との声も聞かれ、今後、定期的に参加される予定となっていた。</p>		<p>会議では、事業所からの問いかけ等から意見をいただくことも多いようである。今後もさらに、出席いただいた方達からたくさん意見をいただけるよう、働きかけの工夫を行っていきたくと考えておられた。</p>
9	6	<p>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</p>	(自己評価)		
			<p>サービスの向上に向け、話し合っている。</p>		
			(外部評価)		
			<p>介護相談員を受け入れておられる。市が開催する「サービス向上連絡会」に出席されている。</p>		
10		<p>権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域福祉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</p>	(自己評価)		
			<p>管理者やリーダー、サブリーダーについては理解しているが、全スタッフが理解はしていない。</p>		
11		<p>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注意を払い、防止に努めている</p>	(自己評価)		
			<p>法律については学んではないが、虐待については常に皆で話し合い、絶対してはいけないということを認識している。</p>		

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
4. 理念を実践するための体制					
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	(自己評価) 管理者が十分説明をするが、新たに不安や疑問点ができれば、いつでも説明し、理解・納得できるよう努めている。		
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	(自己評価) 意見、不満、苦情を言えるような関係作りをしているが、外部者へ表せているかは分からない。苦情があれば、より良い施設を作るため、運営に反映しようとは思っている。		
14	7	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	(自己評価) 利用者についての状況は一ヶ月ごとの手紙や面会時に報告し、異変があったときにはその都度電話などで連絡するなど個々にあわせた報告をしている。		
			(外部評価) ホーム便りを年3回発行し、ご家族に届けておられる。又、毎月、「日常生活報告書」にご本人の写真を載せ、体調や暮らしぶりを伝えておられ、ご家族に行事へのお誘いもされている。		
15	8	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	(自己評価) 年に一度の家族会や面会時には何か意見ないか、聞いている。		じかに職員や管理者に言いにくい人のために意見箱を作ったりするなど、意見を言いやすい環境を作る必要がある。
			(外部評価) 家族会の他、面会時や夏祭り等、ご家族同士顔を合わされ、交流しておられる。玄関に意見箱が設置されていた。		

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	(自己評価) 全体会や毎日の申し送り、又意見がある場合はその都度意見や提案を言える関係ができており、反映されている。		
17		柔軟な対応に向けた勤務調整 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	(自己評価) その都度ローテーションを組み、努めている。		職員の少ない時期もあるため、常に職員を確保して欲しい。
18	9	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	(自己評価) 運営者、管理者の決定となっている。		ご家族や利用者にとって、馴染みの職員がいることでの安心感があると考えため、十分考慮し取り組んでもらいたい。
			(外部評価) 事業所内で、ユニットリーダーの異動を実施された。管理者は、リーダーの異動については、ご家族にお手紙で報告されている。		
5.人材の育成と支援					
19	10	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	(自己評価) 職員が希望する研修を受講できるようになっている。全員が内容を周知できるようになっている。		
			(外部評価) 管理者は、フィンランドでの研修に参加された。管理者は、職員の力量に応じた研修が受けられるよう、個別に研修をすすめておられる。又、法人内の研修にも参加されている。		

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	
20	11	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	(自己評価)			
				全体会での勉強会や研修など行っている。		
			(外部評価)			
					事業所の夏祭りの際に、地域の他の事業所の方達を招待されたり、又、呼ばれたり等、行き来をされている。市内の福祉施設と連携を図り、週1回、園生の実習を受け入れておられる。(継続3年)	
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	(自己評価)			
				忘年会や慰労会などを行い、ストレス解消に努めている。		
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	(自己評価)			
				言葉での評価はそれなりにあるが、処遇が変わらないために充分されていない。		努力しているものにはそれなりに評価してほしい。
.安心と信頼に向けた関係づくりと支援						
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応						
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	(自己評価)			
				管理者は行っているが、職員が入所前に利用者へ関わることが少ない。入所してから本人が何を求めているかを聞いている。		入所前の事前調査にも職員が関わられるような機会を増やして欲しい。

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	(自己評価) 同様に管理者は行っているが、職員が入所前に家族へ関わるのが少ない。入所してからは家族が何を求めているか聞いている。		入所前の事前調査にも職員が関わられるような機会を増やして欲しい。
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	(自己評価) 管理者が行っている。		
26	12	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	(自己評価) 場の雰囲気馴染めるよう何度か遊びに来てもらったりと個々にあわせ、工夫している。 (外部評価) ご本人が入居間もない間は、ホームに頻繁に来訪していただけるよう、ご家族に声をかけておられる。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
27	13	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、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	(自己評価) 本人が何を求めているか考え、一緒に散歩したり、家事をしたり、共に支えあいながら生活している。 (外部評価) 利用者が、ご自分で漬物を漬け管理されている方もおられる。調査訪問時、野菜の下ごしらえを利用者に教えていただきながら、一緒にされている職員の様子がうかがえた。		

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (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	(自己評価) 本人が何を求めているかを共に考え、喜怒哀楽を共にできるように情報の交換や機会作りを行ない、共に本人を支えていく関係作りを行っていった。		
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	(自己評価) 心がけている。		これからも家族に意見を聞き、より良い関係が築けるよう支援していく。
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う、支援に努めている	(自己評価) 認知症がひどくなるにつれて、関係が薄れていっている。		なじみの場所を聞き、行く機会を作りたい。
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	(自己評価) 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立しないよう努めている。		
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	(自己評価) 継続的な関わりを必要とする利用者や家族には付き合いを大切にしている。		

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
1.一人ひとりの把握					
33	14	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	(自己評価)		
			把握しようと努めている。		
			(外部評価)		
			職員は、利用者との日々の関わりから希望や意向を探り、日々の申し送りや連絡ノート・ユニット会・リーダー会等で共有されている。		さらに、利用者の生活記録の充実を図り、介護計画に反映していくために、現在の利用者個別の生活記録をよりわかりやすいものに工夫される予定となっていた。
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	(自己評価)		
			日常生活の中で聞いたり、家族の面会時に聞いたりし、努めている。		
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	(自己評価)		
			ユニット会などで皆の意見を交換し合い、一人一人の利用者を総合的に把握するように努めている。		
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					
36	15	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	(自己評価)		
			本人が何を望んでいるかを把握した上で話し合い、作成している。		
			(外部評価)		
			センター方式の書式を採用入れ、ご家族とも相談しながらご本人の介護計画を作成されている。		さらに、事業所では、選んだり決めたりすることの難しい利用者の介護計画について、さらに、ご本人主体の計画が作成できるよう、力を入れて取り組んでいきたいと考えておられた。

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	
37	16	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	(自己評価)			
				毎月のユニット会はもちろん見直しが必要な場合には、その都度話し合い、新たな計画を作成している。		
			(外部評価)			
			計画は3ヶ月毎に見直しされている。又、ご本人の状態に応じてその都度見直しされている。			
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	(自己評価)			
				記入を心がけているが、全スタッフができていない。記入漏れもあるため、ユニット会などで情報を共有しながら実践や介護計画の見直しをしている。		全スタッフが日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を記入できるよう、たびたび声を掛け合い、心がけるようにする。
3. 多機能性を活かした柔軟な支援						
39	17	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	(自己評価)			
				要望があれば、行うことができる。		
			(外部評価)			
			事業所では利用者入院時等、空居室を利用し、地域の介護を必要とする高齢者の受け入れをされている。			

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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					
40		(自己評価) 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	協力できるよう普段からつながりを大切にしている。		
41		(自己評価) 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	本人の意向があれば支援できる。		
42		(自己評価) 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	本人の意向があれば行える。		
43	18	(自己評価) かかりつけ医の受診支援 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 (外部評価)	納得が得られたかかりつけ医との関係を大切にしながら、連携している。 利用者個々にかかりつけ医があり、職員が付き添い、受診されている。頻繁に受診される場合は、ご家族が付き添いをされることもある。必要に応じて往診も受けられるようになっている。		
44		(自己評価) 認知症の専門医等の受診支援 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	週に一回の往診や必要に応じ受診をし、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。		

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
45		看護職との協働 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	(自己評価) 看護職員が常時いるため、毎日の健康状態の把握ができ、又気軽に相談ができ、医療活用の支援ができています。		
46		早期退院に向けた医療機関との協働 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	(自己評価) 病院関係者との情報交換や相談に努めている。		
47	19	重度化や終末期に向けた方針の共有 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	(自己評価) 年に一回はターミナルについてどうしたいか、家族や本人と話し合いをしている。終末期に入った人に対しては、面会時などにかかりつけ医も含め話し合いを行っている。 (外部評価) 「どのように終末期を送りたいのか」ということについて、年1回、利用者やご家族と話し合いをされている。ご本人の状態変化時等には、その都度話し合いながら支援されている。		
48		重度化や終末期に向けたチームでの支援 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	(自己評価) ターミナルの利用者が日々をより良く暮らせるために、かかりつけ医とも連携しながらチームケアを行っている。		
49		住み替え時の協働によるダメージの防止 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	(自己評価) 自宅に帰る際には十分な話し合いや情報交換を行っているが、他施設に変わる際には実際関わってきた職員が他施設の職員に情報交換を十分行っているとはいえない。		簡単なメモで済ますことが多いため、十分な話し合いをこれからはしていきたい。

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<p>. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</p>					
<p>1. その人らしい暮らしの支援</p>					
<p>(1) 一人ひとりの尊重</p>					
50	20	<p>プライバシーの確保の徹底 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>(自己評価)</p> <p>時に言葉かけや対応ができていないことがある。</p>		<p>もう一度言葉かけや対応について話し合う機会を持ち、職員同士注意し合うようにする。</p>
<p>(外部評価)</p>					
<p>職員は、利用者に方言を交えながらやさしく話しかけておられた。トイレ誘導時に、さりげなく声かけされていた。</p>					
51		<p>利用者の希望の表出や自己決定の支援 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>(自己評価)</p> <p>自分で意志を述べるができるよう働きかけを行っている。</p>		<p>これからも日々努めていく。</p>
52	21	<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>一人ひとりのペースを大切にしよう心がけているが、職員数に限りがあるため、時に希望に添えないことがある。</p>		<p>できるだけ希望に添えるよう職員同士が協力し合い、努めていく。</p>
<p>(外部評価)</p>					
<p>食事は、ご本人のペースでゆっくりと食べておられた。介助を必要とする方に対して、職員は、手助けの必要な部分のみを介助しておられ、その方のペースを乱さないよう配慮しておられた。</p>					

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組の事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援					
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	(自己評価) 希望に合わせ、支援している。		
54	22	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	(自己評価) できるよう支援しながら共に準備したり、共に作った物を一緒に食べている。		まだできることはないか、常に模索しながら、これからも支援していく。
			(外部評価) 利用者の力量に応じ、職員と一緒に食事作りや片付けをされている。食事中、利用者同士が会話を楽しめたり、車いすの方も椅子に座り、食べる際の姿勢等についても気配りされていた。		
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	(自己評価) 本人が望む物を共に買いに行き、日常的に楽しんでいる。自分の好みを訴えにくい人に対しては、表情や仕草などで読み取り、行っている。		
56		気持よい排泄の支援 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	(自己評価) 排泄のパターンを一人ひとり把握し、支援している。便秘気味の利用者が多いため飲食物の工夫や運動の働きかけなど行っている。		

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組の事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
57	23	入浴を楽しむことができる支援 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	(自己評価)		
			入浴は毎日できるようにしている。入浴の好まない利用者に対してもタイミングや誘い方を工夫して、入浴してもらえるようにしている。		夜間の入浴など不眠・不穏状態の人が落ち着いて眠れるようであれば試す事も必要かと思う。
			(外部評価)		
			毎日入浴できるよう準備をされており、夜間に入浴される利用者もおられる。むくみや血流の悪い方には、足湯もすすめておられる。入浴剤で温泉気分を味わい喜ばれる方もおられる。		
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	(自己評価)		
			夜間なかなか寝付けない人に対しても安易に睡眠薬等に頼らず、一緒に過ごしたり、テレビを見たり、お茶などを出し落ち着いてもらえるよう支援している。		
(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					
59	24	役割、楽しみごと、気晴らしの支援 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、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	(自己評価)		
			十分に出来ているとは言わないが、今までできて来たこと、出来るであろう事を一緒に行うようにしている。個々の役割も全員にではないがある。		これからもチャレンジしてもらい、その人らしさを模索していく。
			(外部評価)		
			併設のデイサービスで、利用されている方達と一緒に手作りの品を作られたり、園芸・挿し木をされる方もおられる。中・高生が訪れる時、一緒に将棋を指すことを楽しみにされている方もおられる。		事業所では、さらに、「 さんの顔が見たい」「へ行きたい」と言う利用者個々の気持ちを支援していきたいと考えておられる。今後、地域の方達やご家族の協力を得ながら取り組んでいきたいと考えておられた。
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	(自己評価)		
			大金の所持はしていないが、小遣い程度は自己管理している利用者はいる。、自己管理していない人でも、スタッフが一緒に買い物をした際、お金を出し、自分で物を購入できるように心がけている。		

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
61	25	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	(自己評価)		
			個々が満足できるように再三の外出は難しいがある程度の希望に添えるようにしている。又、自ら行きたいとの意思表示のない人でも出掛けられるように心がけ、実行している。		
			(外部評価)		
			日常的な散歩の他、外食やドライブ、広告を見て近くのスーパーへ食材の買い出しに出かけておられる。地域行事にも積極的に参加されている。		
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	(自己評価)		
			十分には出来ていない。		イベント事としてのドライブなど近場での外出は行くことが出来るが、個々の行きたいところが遠出であれば出掛けることが難しく、出掛けられていない。
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	(自己評価)		
			電話できるようにしており、大切な人に季節の変わり目に葉書を出している利用者もいる。		
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	(自己評価)		
			出来ている。		

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(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	(自己評価) 身体束縛しないようケアに取り組んでいる。		
66	26	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	(自己評価) 出来ている。 (外部評価) 職員は、利用者一人ひとりの所在の確認に心がけておられる。事業所では、鍵を掛せず自由な暮らしができるよう努めておられる。		
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	(自己評価) 時折、見落としていることもあるが、常に所在や様子を把握できるよう心がけている。		
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	(自己評価) 利用者一人ひとりの状態に合わせ、行っている。		
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	(自己評価) 勉強会、ユニット会にて勉強や話し合いがなされているが、その後反映されていないことが多い。		転倒が多く、再発の場合も多い。もっと掘り下げて個人の危険を回避できるようにしてゆくべきである。

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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、全ての職員が応手当や初期対応の訓練を定期的に行っている	(自己評価) 何度か行ったが定期的には行っていない。		新人教育として行ったり、定期的に行うようにする。
71	27	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	(自己評価) 年に二回は避難訓練を行っている。また地域推進委員会でも協力してもらえよう話し合ったりしている。 (外部評価) 事業所では、階段を自力で降りることのできないような方の避難方法について訓練を実施することを予定されており、実施を継続して課題を見つけて、工夫を重ねていきたいと考えておられる。		日頃より地域の協力が得られるよう働きかけておられるが、今後は具体的な協力について話し合っていきたいと考えておられた。又、地域との合同訓練にも取り組んでいきたいと考えておられた。
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い対応策を話し合っている	(自己評価) 面会時や介護計画を立て替える際に話し合っている。		
(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	(自己評価) カルテに記入はもちろん、申し送りノートへの記入や声を掛け合い、情報を共有し、対応している。		

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	(自己評価) 使用している薬についてはファイルし把握するようになっているが、全職員が十分把握できていない。		全職員がファイルを見て、把握するよう徹底する。
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	(自己評価) 排便チェック表があり、個々の排便状態を把握し、排便を促す飲食物を摂ってもらっている。		便秘傾向の利用者が多いため、これからも飲食物の工夫と運動を心がける。
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に、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	(自己評価) 食後は必ず個々に合わせた口腔ケアを行っている。		義歯をはずしながら利用者がいるため、一日一回ははずしてもらえよう支援していく。
77	28	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	(自己評価) 個々に合わせ、食べる量や水分量が確保できるよう、工夫し行っている。 (外部評価) 栄養バランスに配慮し、ユニット毎に献立を立てておられる。作成した献立を、時々、栄養士に見てもらい、アドバイスをいただいている。又、利用者が病気の時等には、その都度、栄養士に相談されている。		献立は職員が作っているため、栄養のバランスが十分でない場合もあるため、栄養士の方に指導してもらいたい。
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)	(自己評価) 手洗いや消毒など心がけている。		

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
79		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>努めている。</p>		
<p>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</p> <p>(1)居心地のよい環境づくり</p>					
80		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>安心して出入りできるよう工夫している。</p>		
81	29	<p>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）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>(自己評価)</p> <p>季節の花を飾ったり、台所の音や生活感や季節感を採り入れている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>庭や畑は手入れが行き届き、くつろげるようなスペースもある。玄関ホールには、いろりがあり、冬には焼き芋をされる等、全ユニットの利用者同士の交流の場となっている。利用者と一緒に、カレンダーや折り紙・壁掛け等を作り、飾る場所も一緒に考えておられる。</p>		
82		<p>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>(自己評価)</p> <p>思い思いに過ごしてもらえよう努めている。</p>		

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
83	30	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	(自己評価)		
			本人が使い慣れた物を持ってきてもらったり、本人が作った物を飾ったり、居心地よく過ごせるよう思い思いの居室になっている。		
			(外部評価)		
			鏡台に化粧品がおかれていたり、窓側に植木鉢を並べ、世話している方の居室もうかがえた。車いす使用のためシンプルな居室や、床にマットレスを敷いて使用しておられる方もあった。		
84		換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のだ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	(自己評価)		
			換気に努め、個々の状況に合わせ、室温に配慮している。		
(2)本人の力の発揮と安全を支える環境づくり					
85		身体機能を活かした安全な環境づくり 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	(自己評価)		
			出来るだけ自立した生活が送れるよう工夫している。		
86		わかる力を活かした環境づくり 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	(自己評価)		
			一人ひとりの状態に合わせ、混乱の起こらないよう工夫している。		
87		建物の外周りや空間の活用 建物の外周りやベランダを利用者が楽しんで、活動できるように活かしている	(自己評価)		
			畑仕事や花に水をあげたり、利用者が楽しみ、活動している。		

. 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)	判断した具体的根拠
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 (自己評価) 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	利用者の介護方針について全職員は理解できているが思うようにケアに反映できてないときがある。
89	利用者職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (自己評価) 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	利用者のペースに合わせた時間を過ごすことを心掛けている。
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (自己評価) 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	思い思いに暮らしている。
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 (自己評価) 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	全ての利用者に対して生き生きした表情や姿が見られるような支援を行なっているが状況によってそのような姿が見られないこともある。
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (自己評価) 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	自分の行ける範囲であれば好きなところに出かけているが、職員や車が必要な場合は全ての希望を叶えることは出来ていない。
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 (自己評価) 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	定期的な主治医の往診や突発的な受診などは行なっているが、高齢者のため全ての不安を取り除くことは難しい。
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、安心して暮らしている (自己評価) 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	その人らしい生活を送ってもらう為に職員は出来る限りの支援を行なっている。
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る (自己評価) 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	私たちは全ての家族とコミュニケーションがとれて不安なことなどは聞けてると思っているが、実際には全部の家族には十分に時間を取って話が来ていないときもある。
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 (自己評価) 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	近所の方が毎日のように遊びに来て、食事などもいっしょにすることもある。。

項目	取り組みの成果 (該当する箇所を 印で囲むこと)	判断した具体的根拠
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 (自己評価) ② 1 大いに増えている ② 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	地域の方の主催で食事会を実施してもらえるようになった。
98	職員は、生き生きと働いている (自己評価) ② 1 ほぼ全ての職員が ② 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	職員数が少ない中での仕事になっているため十分に休日が取れない。
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 (自己評価) ② 1 ほぼ全ての利用者が ② 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	ある程度は満足はしてもらっているが、もっとよりよいサービスが提供できるのではないかと考えている。
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 (自己評価) ② 1 ほぼ全ての家族等が ② 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	家族には常に不満や希望を問いかけているが特に何もなく、「よかった。」と喜んでくださる場面があるが、家族を含めてよりよいサービスをこれからも提供したいと思っている。

【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。)

(自己評価)

いかなる状態になってもその人らしく自立した生活、社会の一員とする役割を感じてもらえるようなケアに取り組んでいる。例えば内職を行なうときもその人のできる作業をしていただけよう支援しています。