

# 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 = 一人の人を関係者が連携し、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 グループホームくれない

(ユニット名) お幸

記入者(管理者)  
氏名 井上 静

評価完了日 平成 19 年 12 月 20 日

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成20年3月5日

【評価実施概要】

事業所番号	3870600479		
法人名	有限会社みらい館		
事業所名	グループホームくれない		
所在地	愛媛県西条市樋之口380-1 (電話) 0897-56-9071		
管理者	信宮 綾 井上 静		
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20年1月20日	評価確定日	平成20年3月5日

【情報提供票より】 (平成19年12月7日事業所記入)

(1) 組織概要			
開設年月日	平成15年8月19日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤	13人, 非常勤 1人, 常勤換算 14.0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)	30,000 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) (無)	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 1,000 円		
(3) 利用者の概要 (平成19年12月7日現在)			
利用者人数	17 名	男性 1 名	女性 16 名
要介護1	0 名	要介護2	5 名
要介護3	6 名	要介護4	5 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 84 歳	最低 58 歳	最高 97 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>開設以来離職者は少なく、職員は、利用者との関係となつている。さらに、定期的にユニット間で異動し、全職員が利用者全員に継続的にかかわることができるよう取り組まれている。</p> <p>身体機能が向上し、外出の機会が増えた方がおられる。日常的に散歩に出かけられたり、時に、外食や買い物も楽しまれている。</p> <p>テレビ体操で体を動かしたり、歌をうたうことが楽しい時間となっている。ゲームや紙芝居等も楽しまれている。</p> <p>利用者は、浴槽で半身浴をしながら職員と歌をうたったり、お話をされることを楽しみにされており、個々がくつろいで入浴できるよう支援しておられる。</p>
---

【質向上への取組状況】

<p><b>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)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前回の評価結果を受けて、改善計画書を作成し、取り組まれた。研修受講については、一部の職員だけでなく、すべての職員が研修を受けるよう働きかけ、ローテーション等についても受講しやすいよう配慮されている。</li> </ul>
<p><b>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自己評価をすべての職員で取り組まれた。</li> </ul>
<p><b>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)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会長の方より、職員のケアについてのアドバイスをいただいたり、ご家族から「家族の気持ち」を発表いただく等、色々な立場からの思いやご意見をいただいている。</li> </ul>
<p><b>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)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ほとんどのご家族が毎月ホームを訪問され、その機会にご本人の暮らしぶりや健康状態等について詳しく伝えておられる。</li> </ul>
<p><b>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近くの保育園児が訪問してくれる。近隣の農家の方の畑でイチゴ狩りを楽しむこともある。又、野菜をいただくこともある。</li> </ul>

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)
<b>.理念に基づく運営</b>					
<b>1.理念と共有</b>					
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)		
			ホーム長はグループホームの存在意義や社会に果たす役割、有効性など良く理解しており、運営上の理念を理解した上で、介護業務を遂行できるよう従業員一人一人との対話を日々綿密に行っている。		
			(外部評価)		
			「限りなく自宅に近い普通の家をめざす」ことを理念に掲げ、又、「心こそ大切、一人の人を大切に」とスローガンを掲げ、ご家族や地域の方々との交流を通じて、利用者の暮らしを支えていけるよう取り組まれている。		
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)		
			職員全員が、運営理念をよく理解しており、常にそれを念頭においた上で介護業務にあたっている。		
			(外部評価)		
			定期的なミーティングや食事会等、職員が一同に集まるような折にも理念について話をされ、全職員で理念を共有できるよう取り組まれている。		
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)		
			くれないだよりを作り家族の方に説明し、持ち帰ってもらっている。今後、自治会新聞に掲載してもらえよう、文書検討中		

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)
<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	(自己評価) 近隣の農家の方が野菜を持ってきてくれたり散歩に行くとき、いちご狩りをさせてくれたりと触れ合っている。		
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) 自治会長が訪問して下さったり、祭りの時には、だんじりを利用者に見せにきてくれる。  (外部評価) 近くの保育園児が訪問してくれる。近隣の農家の方の畑でイチゴ狩りを楽しむこともある。又、野菜をいただくこともある。		さらに、地域の方達に認知症のことやホームについて理解が深まるよう、工夫を重ねていかれることが期待される。又、利用者が地域の方達と交流できるような機会を増やしていけるよう、取組まれることが期待される。
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) 家族が病弱で一人暮らしの為訪問出来ないなどという時には、逆デイのように、家族のところへ職員が利用者とは出向き、交流をしている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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) 実施前、実施後のホーム長から職員へ報告し、それをどう活かすか、考え実施している。  (外部評価) 自己評価をすべての職員で取り組まれた。前回の評価結果を受けて、改善計画書を作成し、取り組まれた。研修受講については、一部の職員だけでなく、すべての職員が研修を受けるよう働きかけ、ローテーション等についても受講しやすいよう配慮されている。		自己評価の取り組みの際に気付かれることが、改善に向けての最大の起点でもある。サービス評価の仕組みを貴事業所の質の向上につなげていけるような、さらなる取り組みが期待される。

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)
8	5	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	(自己評価)		
			2ヶ月に1回、有意義な意見交換ができ、介護に活かしている。		
			(外部評価)		
			自治会長の方より、職員のケアについてのアドバイスをいただいたり、ご家族から「家族の気持ち」を公表いただく等、色々な立場からの思いやご意見をいただいている。		さらに、いろいろなご意見をいただくためにも、会議の議題やメンバー等について、検討を重ねていかれることが期待される。
9	6	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	(自己評価)		
			行政との連絡は、密にしている。		
			(外部評価)		
			市のサービス向上会議の参加、介護相談員の受け入れをされている。又、管理者は、認知症キャラバンメイトとしても活動されている。		
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	(自己評価)		
			説明し、推進し、協力体制が確保できている。		
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	(自己評価)		
			わかりやすく文書にし、ミーティングを行い日ごろから虐待がないよう、利用者・職員のストレス発散のために外食・飲み会など、頻回にしている。		

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)
<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	(自己評価) 全ての利用者及びその家族に対し、文書・口頭にて納得のいく説明をし、理解・同意を得た上で、契約を結んでいる。		
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) ユニット合同で食事会を設け、話しやすい場面作りをしている。		
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合わせた報告をしている	(自己評価) ホーム便りを年4回発行し、家族に手渡し・送付している。また、行事や日々の生活を撮影した写真を利用者ごとにアルバムにまとめており家族が訪問時に閲覧できるようにしている。		
			(外部評価) ほとんどのご家族が毎月ホームを訪問され、その機会にご本人の暮らしぶりや健康状態等について詳しく伝えておられる。		
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) 意見箱を設置しており、公的窓口の紹介などを行っている。全ての職員は、家族に対し誠実かつ友好的態度を心がけており家族がどんな事でも気軽に話せる雰囲気作りに努めている。		
			(外部評価) ご家族の来訪時、ご家族に意見や要望を出していただけるよう働きかけておられるが、現在は、意見等は少なめである。		ご家族から意見や要望を出していただけるような機会作り等、工夫を重ねていかれることが期待される。

## 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)
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) 職員同士で気軽に話ができるよう食事会や飲み会などの場を設けている。		
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) 努めている。		
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) 全職員が、すべての利用者について把握できるよう勤務を組んでいる。		
			(外部評価) 開設以来離職者は少なく、職員は、利用者や馴染みの関係となっている。さらに、定期的にユニット間で異動し、全職員が利用者全員に継続的にかかわることができるよう取り組まれている。		
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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) ホーム内では、月1回勉強会・ミーティングを行い、知識向上できるよう行っている。講習・研修は、休みなどを利用して取り組んでいる。		
			(外部評価) 職員は、外部研修で、利用者のかかわり方について学ばれ、利用者や慣れ合いの関係になっていないか振り返られた。		さらに、すべての職員が外部研修受講の機会を増やし、職員のスキルアップから事業所の質の向上を目指して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)
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)		
			できている。		
			(外部評価)		
			他事業所を訪問し、来訪しやすい雰囲気作りや環境作り等の大切さを感じておられた。		
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)		
			職員同士で気軽に話ができるよう食事会や飲み会などの場を設けている。		
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)		
			常にホーム長は、勤務状況を把握し、ミーティングなどで職員の意見を取り入れている。		
<p><b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b></p> <p><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></p>					
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)		
			訪問したり、訪問してもらったり、時間をかけて対応している。		



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)
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) 訪問したり、訪問してもらったり、時間をかけて対応している。		
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	(自己評価) 相談に応じ、関係機関との連絡を密にし、対応している。		
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) お試しで利用したり、家族も居室に泊まってもらい、本人が安心できる環境を作っている。  (外部評価) 管理者は、事業所を利用する前からご本人・ご家族と連絡を取り合い、安心して入居できるよう配慮されている。		
<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>					
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) 各利用者の身体能力を適切に見極め、職員は利用者の「できること」に関し余計な手出しをしない。また、多少間違っただ事をしてそれを否定するような言動はしないようにしている。  (外部評価) 利用者がやさしく声をかけてくださったり、職員をマッサージして下さることもある。		

## 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)
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)  ホーム内外でも、連絡を密に取り、利用者の状態・家族の生活状況を把握・報告している。		
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)  対話する時間、対話の仕方など工夫し支援している。		
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)  ホームへ来てもらったり、外出する機会を設けたりして支援している。		
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)  利用者同士の相互関係についても観察しており、気の合うもの同士の座席を近くするなど配慮している。		
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)  退去されても、訪問しやすい環境になっておりいつでも訪問されている。		

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)
<p><b>.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></p> <p><b>1.一人ひとりの把握</b></p>					
33	14	<p>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</p>	(自己評価)		
			<p>利用者の暮らしぶりを聞きそれに沿った生活ができている。</p>		
			(外部評価)		
			<p>利用者の声に耳を傾け、希望等を聴き取っておられる。</p>		<p>さらに、本人主体の暮らしを支えていくためにも、利用者個々が事業所でどのように暮らしたいかということについて、話し合ってみる機会とされてはどうか。</p>
34		<p>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</p>	(自己評価)		
			<p>関係機関・家族との密な連絡により、把握できている。</p>		
35		<p>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</p>	(自己評価)		
			<p>一人一人の状態に応じて生活できる体制にある。</p>		
<p><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></p>					
36	15	<p>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ィアを反映した介護計画を作成している</p>	(自己評価)		
			<p>定期的なミーティングの機会をもちその際の意見交換を参考にした介護計画が作られている。また、文書化し全職員が閲覧し把握できるようにしている。</p>		
			(外部評価)		
			<p>利用者の昼夜の状態の違い等についても、職員で積極的に意見交換を行い、介護計画を作成されている。</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)
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)		
				利用者の状態変化を敏感に察知し、それに応じた介護計画の見直しを行っている。	
			(外部評価)		
					3か月ごとに介護計画の見直しをされている。又、状態の変化時には随時、職員で話し合われている。
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)		
				全職員が交代で、各利用者の生活記録の日誌を付けている。身体的・精神的な小さな変化も良く観察し、記録されている。	
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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)		
				柔軟な対応をしている。	
			(外部評価)		
					職員は、利用者の要望に沿って、利用者とともにご自宅のご家族を訪問し、ご家族のために一緒に買い物に出かけ届けておられる。又、事業所では、今年度からショートステイのサービスを開始されている。

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)
<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	(自己評価) ボランティア・実習生の参加など利用者が安心して生活できるよう支援している。		
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	(自己評価) 関係機関との連携が密にできている。		
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	(自己評価) 2ヶ月に1回の運営推進会議以外にも、行政とは密に連絡を取り協働している。		
43	18	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	(自己評価) 利用者の以前からのかかりつけの病院や希望する医療機関を受診する事を勧めている。  (外部評価) これまでのかかりつけ医を継続して受診できるよう、すすめておられる。		
44		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	(自己評価) 利用者の実際の医療機関受診時の経験を踏まえて信頼できる医師や病院を見極めている。また、外出が難しい利用者には、往診に応じてくれる医師を主治医としている。		

## 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)  看護職員が勤務しているときは、相談し、緊急時には、連絡が取れるような体制をとっている。		
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)  信頼できる医療機関との連携により適切な時期の退院ができるようになっている。		
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)  看取りを実施・成功し、それを全職員で協力・共有し、また、今後活かしていけるよう介護に努めている。  (外部評価)  ご家族と相談し、医療機関の協力を得ながら、看取りをされた事例がある。		
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)  看取りをする上で、協力医院・家族の協力はなくてはならないもの。入居時・終末期の利用者家族との話し合いを何度も行い、連絡を密にするなどホーム側の体制は整っている。		
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)  利用者それぞれの人生歴や家族構成・趣味などの情報を本人・家族より集め、日常の会話などに活かしている。		

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)
<p><b>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	20	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	(自己評価)  各職員は、利用者に対話する際は、しっかりと相手に向き合い、ゆっくりと相手の話を聞き、一言一言を大切に話すように心がけている。  (外部評価)  利用者への対応や言葉かけについて、職員同士で日々、注意し合っておられる。		
51		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	(自己評価)  各職員は常に、利用者の喜びや楽しみを呼び起こすような声かけや話題の提供などに心がけている。		
52	21	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	(自己評価)  利用者それぞれの意見を大切に自分で決められない場合には職員が適切な助言をするなど心がけている。  (外部評価)  職員は、利用者個々が「自宅にいる」と感じられるように、利用者一人ひとりのペースを尊重してかかわっておられる。		

## 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) 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) 行きつけの美容院に通えるよう支援したり、外出が困難な利用者にはホームに理髪師を呼んで本人の好みの髪型になるよう支援している。		
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) 季節に合わせた旬の食材を必ず取り入れるようにしている。正月のおせち料理・祝い事には、お寿司など行事や習慣を大切に献立にしている。食器類にもこだわっている。 (外部評価) 行事食や季節感等を採り入れ、食事作りを工夫されている。又、料理に合わせた食器選びをされており、おいしい食事を楽しめるよう配慮されていた。時に外食を楽しまれている。		
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	(自己評価) 把握し、支援している。		
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) 排泄に関して支援の必要な利用者に対してはさりげないトイレ誘導を行っている。必要であれば排泄表を付けることで大まかな排泄パターンを把握し失禁を予防している。		



## 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)
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)		
			利用者それぞれの希望にできるだけ沿うような入浴支援ができています。		
			(外部評価)		
			利用者は、浴槽で半身浴をしながら職員と歌をうたったり、お話をされることを楽しみにされており、個々がくつろいで入浴できるよう支援しておられる。		
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)		
			各利用者の性格や行動パターンを把握しそれぞれに合った休息の方法をすすめている。		
(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)		
			利用者それぞれの人生歴や家族構成・趣味などの情報を本人・家族より集め、日常の会話などに活かしている。		
			(外部評価)		
			利用者は、テレビ体操で体を動かしたり、歌をうたうことが楽しい時間となっている。ゲームや紙芝居等も楽しまれている。		さらに、事業所では、利用者一人ひとりの生活歴や趣味等を活かし、楽しみを増やしていけるよう取り組み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)		
			金銭管理は、入所時本人や家族と良く話し合った上で、利用者本人の認知症の度合いなどに応じて、管理方法の取り決めをしている。		

## 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)
61	25	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	(自己評価)		
			職員が同行し、自分の好きな物を自分で選ぶ楽しめる買い物の機会を定期的にもっている。		
			(外部評価)		
			身体機能が向上し、外出の機会が増えた方がおられる。日常的に散歩に出かけられたり、時に、外食や買い物も楽しまれている。		
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)		
			帰宅願望のある利用者、散歩に行きたい利用者は、個別に対応し、歩いたり車で走ったりして対応している。家族の協力を得て、外出される利用者さんもおられる。		
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している	(自己評価)		
			利用者が家族・知人に電話をかけたいと希望したときは時間帯や本人の状態などを考慮した上で制限なく出来るように支援している。		
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)		
			家族はいつでも訪問できるようになっている。遠方の家族の方には、利用者の居室で宿泊できるようにしている。		

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)
(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)  一切の身体拘束 不要な施錠・拘束衣・職員の言動による行動制限・眠剤の使用など は行わない事とし、全職員が賛同・理解している。		
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)  寒冷期など外出を控えたいときに、無理に外へ出ようとする利用者に対し、職員の声かけで、気を紛らわせるなど、職員の機転と注意力で、施錠を必要としない状態が保たれている。  (外部評価)  日中、鍵をかけないケアが実践されている。		
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)  職員は常に、利用者全ての動向が察知できる場所において、各業務を行うようにしている。		
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)  注意の必要な物品は利用者の目に付かない場所に保管・管理を徹底している。		
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)  マニュアルを作成し、職員がいつでも見られるようにしている。		

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)
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	(自己評価) 緊急事態が発生した後は、事故報告書に記録するようにし、それを元に再発防止のために職員間での話し合いが行われている。休みを利用して、市の救命救急講習をうけに入っている。		
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) 連絡網の作成・年2回の消防の避難・防火訓練などを行っている。  (外部評価) 年に2回消防署の協力を得て、避難訓練を行っている。		今後、自治会の自主防災組織を通じて、地域の協力を得られるよう取り組んでいかれる予定となっていた。
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) 入居前の説明での時間はかけて話し合いをするが、定期的に話し合いの場をもっている。		
(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) 敏感に察知し、すぐに管理者や看護師などに報告している。小さな変化も介護記録に残すようにしている。		

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)
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) 服薬に関しては、全職員が常に注意しており間違いや飲み忘れがないようチェックしている。一人一人のカルテに、すぐ閲覧できるように、副作用についての用紙を挟んでいる。		
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) 便秘になりにくい献立 野菜・根菜をバランスよく配す に努め、運動も職員と一緒にしている。		
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) 起床時・食後には、歯磨き・うがいの声かけ・誘導を励行している。職員も一緒におこなっている。		
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) 介護記録に基本的な食事のほかに摂取した食物・水分がある場合は、個々に記録している。 (外部評価) 野菜・根菜等を多く採り入れ、栄養のバランスにも配慮した食事作りをされている。		
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) マニュアルがあり、それに沿って実行している。		

## 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)
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>ほぼ毎日の利用者との買い物で、安全な食材を使用し、衛生管理に努めている。</p>		
<p><b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b></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>親しみやすく入りやすい雰囲気大切に、やさやかや温かみを感じさせる外観にする工夫を要所に施している。</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>家庭的でなじみやすい生活空間を作る事を心がけており、設備や物品等は全てそれを基準に選びしつらえている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>廊下や居間には足踏み式のミシンやアンティーク調の家具・調度品が飾られていた。</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>リビングのテーブル席のほかに足を伸ばし寛げる畳の空間や、玄関ホール・庭先などに椅子やベンチを設置し、利用者それぞれが気の向いた場所で過ごせるようにしている。</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)
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)		
			利用者それぞれが長年使い慣れた家具や、調度品を持ち込むことを勧めており、違和感なく暮らしている。		
			(外部評価)		
			利用者それぞれの居室には、使い慣れた家具が持ち込まれていた。		
84		換気・空調の配慮 気になるにおいや空気よど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)		
			毎日換気を行い、あまり外気温との差がないように、職員がこまめに状況を把握している。		
(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)		
			各利用者の身体機能の度合いを鑑みた上で必要な設備(ベッド横の手すり・ポータブルトイレなど)を増設している。		
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)		
			混乱を招く事がないよう、生活環境には管理者を始め各職員が常に目を配り気をつけている。		
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)		
			敷地内に花壇や家庭菜園を設け、花や野菜の栽培の手入れ、収穫を楽しむ事で、利用者の生活の幅を広げている。		

. 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) 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	利用者の希望を尊重している。
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	一日のスケジュールがなく、この時間に何をしなければいけない。といった時間に追われた生活をしていない。
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	したいことができるようになってきている。タタミコーナーで横になりたい人はなったり、廊下を歩いて運動したり、二階の利用者と対話する為にエレベーターを利用したり、部屋で新聞を読まれたり、それぞれのペースで過ごされている。
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	不快な気分にならないよう、利用者の趣味や、生活状況などを把握した上で支援している。
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) 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	車椅子の利用者も散歩や買い物に行く表情が生き生きとしている。外に行くのが嫌な人もいるので、声かけはするが無理強いはしていない。
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) 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	かかりつけ医があり、いない人には、協力医院に往診に来てもらうなど、安心して生活できている。毎日、健康チェックをおこなっている。
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 (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	出来る事・出来ない事を見極め支援している。
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) 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	連絡は、密にとっている。月に1回は、訪問してもらえるように利用料金は、振込みにしていない。来られない家族の方には、手紙・電話などで対応している。
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	気軽に立ち寄れる雰囲気・環境作りをしている。



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) 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	判断した具体的根拠 いろいろな機関との連携をとり、徐々に増えている。
98	職員は、生き生きと働けている (自己評価) 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	判断した具体的根拠 外食の機会や、話し合いの場などをもち、なるべくストレスをためないように心がけている。
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) 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	判断した具体的根拠 病院・施設っぽくないので、時間に追われた生活をしておらず、自宅にいるような雰囲気が見受けられる。
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) 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	判断した具体的根拠 家族の希望・利用者の希望は出来る限り聞いている。

**【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)

あくまでも家庭の延長として、ユニフォームを着ない・名札を付けない・などして利用者に不安を与えさせないようにしている。家族の一員として職員・利用者とのかわりを持っている。看取り・ショートステイなどいろいろなことを体験した1年間であり、貴重な体験で、それによってホーム長・管理者・職員も成長させてもらったような気がします。これからも、新しいことに、直面したときは、たくさんの家族・利用者の支えとなって一緒に成長していきたいと思えます。