

評価結果概要表

作成日 平成 20 年 12 月 15 日

【評価実施概要】

事業所番号	秋田県知事指定第 0572214054号
法人名	有限会社 せきれい
事業所名	グループホームせきれい苑
所在地	三種町鯉川字内鯉川108-4 (電話) 0185-72-2720
評価機関名	社会福祉法人 秋田県社会福祉協議会
所在地	秋田市旭北栄町1-5
訪問調査日	平成20年11月11日

【情報提供票より】 (平成20年10月24日 事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 3 月 15 日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	15 人 (常勤 14 人 非常勤 1 人 常勤換算 8.3 人)

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り
	2 階建ての ~ 1・2 階部分

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	24,000 円	その他の経費(月額)	円
敷金	□有(円) <input checked="" type="checkbox"/> 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	□有(円) <input checked="" type="checkbox"/> 無	有りの場合 償却の有無	□有 / □無
食材料費	朝食	300 円	昼食 350 円
	夕食	350 円	おやつ 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要

利用者人数	18 名	男性 5 名	女性 13 名
要介護1	3 名	要介護2	8 名
要介護3	4 名	要介護4	3 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 80 歳	最低 68 歳	最高 91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	鹿渡内科医院、湖東総合病院、琴丘歯科
---------	--------------------

【外部評価で確認された事業所の特徴】

事業所は開設3年目を迎え、これまでの理念を簡潔にして「よく食べ」「よく眠り」「よく動き」を強調したわかりやすい理念を掲げている。
職員の多くは開設当初から変わっておらず、利用者との信頼関係のもとに状況に応じて利用者の意向や思いを受け止めながら、その人らしい生活を支えている。
また、食材は同じでも利用者の希望によりユニット毎に献立を変更するなど、それぞれの独自性を尊重してケアにあたっている。
さらには、地域の運動会や行事に参加したり、地域消防団の協力を得ながら避難訓練を行うなど、地域との交流も盛んになってきている。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	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)	外部評価の結果を踏まえ、利用者の決定などは経営者のみでなく全職員で話し合ったうえで決めており、改善課題から前向きに取り組んでいる。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)	毎月のミーティング等で課題などの共有に努めているが、今後は職員一人ひとりが自己評価に取り組む、それを全体で話し合い事業所として評価をとりまとめるなど、全体で取り組むことが望まれる。
重点項目②	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)	自治会長の出席を得て話し合うことにより、地域行事の案内も届くようになり、地域の一員として行事のほか地域活動にも参加するなど、良好な関係が築かれてきている。 なお、運営推進会議や行政との関わりを職員間で共有する仕組みをつくり、同じ認識のもとでケアに取り組んでいくことを期待したい。
	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)	意見箱の設置や家族の訪問時に家族の意向を確認し、介護計画や献立などを送付して情報提供を行い、気軽に意見が言えるような雰囲気づくりに努めている。 また、家族から出された意見や課題については、職員間で話し合いのうえ改善につなげている。
重点項目③	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)	町内会に加入し、地域の運動会や盆踊りなどの行事に積極的に参加しているほか、事業所前にある桜の花見に住民を招待している。 また、近所の方が大根や柿を持ってきてくれたり、小学生や老人会のボランティアが訪問してくれるなど交流がある。 今後は、地域への広報配布など事業所の理解と協力を得るための働きかけを期待したい。

外部評価	自己評価	項目	自己評価（上段:1ユニット 下段:2ユニット）			外部評価		
			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 （取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 （すでに取組んでいることも含む）	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 （取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 （すでに取組んでいることも含む）
I. 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	スタッフで理念を作り実施している。			これまでの理念を簡潔にし、「よく眠り」「よく食べ」「よく動き」を強調した利用者ニーズに沿った分かりやすい言葉で見直している。		
		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	スタッフで事業所独自の理念を作り、取り組んでいる。					
2	2	○理念の共有と日々の取り組み	運営者とスタッフの考え方の違いが見られる。その都度話し合い、日々取り組んでいきたい。			管理者及び職員は、日々のケアの中やミーティングなどで理念を確認し、事業所内に掲示して日常的に意識している。		
		運営者と管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	理念を玄関など見えやすい場所に掲示しており、共有しながら取り組んでいる。					
3	3	○家族や地域への理念の浸透	家族、地域とのつながりを密にしたいと願い、地域行事に参加しているが、地域との交流はまだ不十分。家族に対してはケアプラン等で浸透を図っているつもりである。			家族への、ケアプラン等で理念の浸透を図っている。苑行事等近隣の方々を誘い、理解してもらえるよう取り組んでいる。	○	苑行事や入居者との交流をもっと計画し、家族会や地
		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						
2. 地域との支えあい								
4	4	○隣近所とのつきあい	散歩や外出時、気軽に声をかけたり、地域になじめるよう努めている。			近隣の人々と気軽に声をかけ合ったり、行事に誘ったりし、日常的なつきあいに努めている。		
		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						
3	5	○地域とのつきあい	運動会等、地域行事に参加している。			地域の小中学校行事や活動を通して、交流を図っている。	○	自治会、老人会等へも積極的に参加したい。
		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						
6	6	○事業所の力を活かした地域貢献	取り組んでいないと思われる。			苑行事に積極的に誘ったり、ゴミ拾い等参加しているも、苑独自でそれ以外の実施はしていない。	○	積極的に地域の高齢者と関わり、役立つことを探りたい。
		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						

外部評価	自己評価	項目	自己評価 (上段:1ユニット 下段:2ユニット)			外部評価		
			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 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	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 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
3. 理念を実践するための制度の理解と活用								
4	7	○評価の意義の理解と活用	ミーティングで話し合い、改善に向けて取り組んでいる。			毎月のミーティングで評価し、課題を出し合いながら職員全体で具体的な改善につなげている。	○	職員一人ひとりが自己評価に取り組み、それを全体で話し合いながら事業所としての評価をとりまとめるなど、管理者及び職員全員で取り組むことが望まれる。
		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	月1回のミーティングにて意見交換し、評価、改善に取り組んでいる。					
5	8	○運営推進会議を活かした取り組み	運営推進会議について、内容はよく分からない。	○	ミーティングでの報告が必要。	評価結果や運営状況を報告して意見を求めているが、会議での協議内容を共有していないため職員が把握していない。	○	定期的に会議を開催し、地域との関わりや家族会の充実など効果的な運営に向けて助言を得ながら話題にし、その結果を職員間で共有できるように、会議の機能を生かしていくことが望まれる。
		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	運営推進会議での話し合いの内容等、情報の共有があまりできていない。	○	ミーティングでの報告を行う。			
6	9	○市町村との連携	運営者が行っていると思われる。			法人代表者は、行政担当者から運営状況など実情を伝えて助言を得ているほか、2か月に1回は地域包括支援センターを訪問して関わりを持っている。	○	法人代表者のみでなく、管理者も日ごろから関わりを持ち、逆に事業所を訪問してもらえるような関係づくりに期待したい。
		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	市町村との情報共有はできていると思う。					
10		○権利擁護に関する制度の理解と活用	知識不十分と思われる。	○	専門家より学ぶ機会をもちたい。			
		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	ミーティングで分からないこと、知りたいことなど、学ぶ機会を持っている。	○	具体的に、スタッフが学ぶ機会をもっと作りたい。			
11		○虐待の防止の徹底	防止に努めている。					
		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	個人のインシデントを踏まえ、防止に努めている。					
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	実施されている。					
		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	家族等の要望等、出来る限り聞き、説明し理解してもらっていると思う。					

外部評価	自己評価	項目	自己評価（上段:1ユニット 下段:2ユニット）			外部評価		
			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 （取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 （すでに取組んでいることも含む）	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 （取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 （すでに取組んでいることも含む）
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	ミーティング、日々のやりとりで反映させていると思われる。						
		利用者や家族の意見、苦情等聞き入れ、その都度スタッフ間やミーティングで話し合い、改善に向け取り組んでいる。						
7 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合わせた報告をしている	面会時、または郵送にて報告。			面会時には利用者の生活や心身状況について伝え、定期的にケアプランや献立などを送付し、併せて現況報告も行い情報提供に努めている。	○	事業所の広報や通信などを発行・作成し、家族はもちろん地域に対しても定期的に情報を発信できるよう取り組みを工夫してほしい。	
		個々の面会時に近況を伝えたり、定期的にケアプランや献立を送付しながら、近況を伝えている。						
8 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	ミーティングにて話し合っている。 意見箱の設置。			玄関に意見箱を設置しており、意見や苦情があればミーティングで話し合い、サービスの向上につなげている。	○	家族会はあるが、参加者が限られるため開催できていないことから、家族会の機能を有効に活用できるようにアンケートを実施するなど、家族の意向や潜在的なニーズを把握できるよう取り組みを工夫してほしい。	
		玄関に苦情等を受け付ける箱の設置をしている。						
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	ミーティングにて話し合っているも、職員の意見はあまり反映されていないと思われる。						
		月1回のミーティング、申し送り時など、情報を共有し、意見や提案を反映させるよう努める。						
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	要望があればミーティング時に話し合い、対応を考え、緊急時には勤務の調整を行っている。						
		緊急連絡網作成し、柔軟な対応に努めている。						
9 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	利用者への負担を考え、異動は最小限におさえている。			各ユニット間の異動は最小限に抑えており、開設当初からの職員が多いため利用者への影響はみられない。	○	今回の管理者の退職を含め、離職がやむを得ない場合には利用者の動揺など影響がないよう職員間での引継ぎの徹底など配慮が望まれる。	
		利用者への負担を配慮し、スタッフの配置を行っている。						

外部評価	自己評価	項目	自己評価（上段:1ユニット 下段:2ユニット）			外部評価		
			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 （取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 （すでに取組んでいることも含む）	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 （取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 （すでに取組んでいることも含む）
5. 人材の育成と支援								
10	19	○職員を育てる取り組み	自主参加可能。			外部研修にはなるべく多くの職員が受講できるよう配慮しており、研修後にはミーティングで研修成果を共有している。	○	職員の経験や職種、希望のほか勤務体制などにも応じて年間研修計画を立て、計画的に参加できる体制づくりを期待したい。 また、研修成果や日々のケアの中から明らかになった課題などをテーマにし、内部でも研鑽を重ねるよう取り組みに期待したい。
		運営者は、運営者自身や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	研修を受ける機会を設けており、スタッフが進んで研修に参加することもある。					
11	20	○同業者との交流を通じた向上	勉強会等に参加している。			圏域の組織や県組織の勉強会などに参加し、情報交換とともに質の向上につなげている。	○	圏域組織を有効に活用して積極的に同業者との交流の機会を持ち、職員交流や勉強会の充実により、職員の質の向上とともに地域全体のレベルアップにつなげてほしい。
		運営者は、運営者自身や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	サービスの質の向上の為、勉強会等に参加している。	○	グループホーム同士の交流をもっと深めたい。			
11	21	○職員のストレス軽減に向けた取り組み	ミーティング等で話し合う機会をとっている。					
		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	ミーティングでの意見交換や勤務の希望休の取り入れ等行っている。 有給に関して取りづらい状況にある。					
11	22	○向上心を持って働き続けるための取り組み	努めていると思われる。					
		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	個々に取り組んでいると思われる。					
II. 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								
11	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の対応はあまり行われていない。入居後のケア重視となっている。					
		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	特に初期は細かい面まで配慮し、信頼関係を築く努力をしている。					
11	24	○初期に築く家族との信頼関係	電話や来苑時に対応。					
		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	努めている。					

外部評価	自己評価	項目	自己評価（上段:1ユニット 下段:2ユニット）			外部評価		
			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 （取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 （すでに取り組んでいることも含む）	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 （取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 （すでに取り組んでいることも含む）
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	努めている。						
		努めている。						
12 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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう本人又は家族等と相談しながら工夫している	本人主体で工夫し取り組んでいる。			利用者が納得、安心のうえ入居できるよう家族と相談しながら、事前に泊まれる体制を整えるなどスムーズな利用につながるよう支援している。	○	できる限り事前に職員と関わる時間を多く持ち、必要に応じて見学や泊まりなどの利用体験も促しながら、利用者との関係づくりに努めてほしい。	
		利用者主体で、家族に出来るだけ協力を得ながら取り組んでいる。						
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援								
13 27	○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	利用者に教わる姿勢で、一緒に作業を行っている。（調理等）			利用者一人ひとりの得意分野を生かし、料理の得意な方に調理方法を教わるなど、日々の生活の中で利用者の培った経験から教わる場面がある。			
		食事では、調理時一緒に台所へ立ち、調理法を学び、共に食事を楽しむ等工夫している。						
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	出来る限り本人の意向を取り入れ、いい関係を築けるよう努めている。						
		お盆、正月の外出、外泊、受診付き添いなど家族と協力し行っている。						
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	本人と家族が、より良い関係を築けるよう、仲介等に努めている。						
		利用者、家族それぞれの話を聞き、混乱や不安がないように対応している。						
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	本人が望んでいることであれば、尊重し、つながりを大切にし、支援している。						
		本人の生活史や想いを尊重し対応している。						

外部評価	自己評価	項目	自己評価（上段:1ユニット 下段:2ユニット）			外部評価		
			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 （取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 （すでに取組んでいることも含む）	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 （取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 （すでに取組んでいることも含む）
	31	○利用者同士の関係の支援	利用者同士や地域等の人との関わりを重視している。					
		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	利用者同士の関係に配慮し対応している。					
	32	○関係を断ち切らない取り組み	必要に応じ対応。	○	継続できる範囲で遂行していきたい。 （家族等の安心感になれるのでは…）			
		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	必要とする利用者、家族に対しては、出来る限り対応している。					
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								
1. 一人ひとりの把握								
14	33	○思いや意向の把握	出来る限り本人の希望に沿うよう努めている。	○	在宅での生活に近い状態を保ってきたい。	利用者の経験や特技を把握しており、日々の関わりの中でも意向を確認しながら、毎日の散歩や会話を楽しみたい時など状況に応じて見極めている。		
		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	本人の生活歴を重視し、出来るだけ意向に沿えるように努めている。					
	34	○これまでの暮らしの把握	個々の生活歴を元に、それに合わせたケアに取り組んでいる。	○	本人の希望を尋ね、そこに近い取り組みが必要と思われる。			
		一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、生きがい、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	把握に努めている。					
	35	○暮らしの現状の把握	申し送り、カンファレンス等で把握に努めている。					
		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	申し送りや記録を元に把握に努めている。					
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								
15	36	○チームでつくる利用者本位の介護計画	作成している。	○	常に見直しを含め、本人の望んでいることを実践できる方向に行ければ良いと思う。 質の向上（生活自立度・認知症自立度）	利用者及び家族の意見や要望等を計画作成担当者が聴き取り、職員間でのモニタリングやカンファレンスにより、わかりやすい表現で介護計画を作成している。		
		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	家族、本人の意見を取り入れ、モニタリング、カンファレンスをし、作成している。					

外部評価	自己評価	項目	自己評価（上段:1ユニット 下段:2ユニット）			外部評価		
			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 （取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 （すでに取組んでいることも含む）	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 （取り組みを期待したい項目）	取り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	37	○現状に即した介護計画の見直し	状況に応じて、プランの見直しをしている。	○	その都度、家族の方へ希望等の問い合わせをし、ケアプランに取り入れるようにする。	利用者一人ひとりの状況把握に努め、変化があれば家族の意向等を確認し、現場職員と計画作成担当者が連携しながら個別に見直している。		
		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	状況に変化があれば、3ヶ月（定期）前に見直しをしている。					
16	38	○個別の記録と実践への反映	個人ファイルに記録し、申し送り時、情報共有している。	○	フォーカス記録することによって、利用者、又、スタッフの擁護にも役立つと考える。			
		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	フォーカスシートにて記録しプランの見直しに活かしている。					
3. 多機能性を活かした柔軟な支援								
17	39	○事業所の多機能性を活かした支援	支援していると思われる。			家族が対応できない場合の通院支援や看護師による医療連携など、利用者及び家族の意向に沿って柔軟に対応するよう努めている。		
		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	買い物、受診など本人、家族の希望に沿った支援をしている。					
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								
16	40	○地域資源との協働	小学校行事やボランティアの受け入れ等で協力し支援している。					
		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、医療機関等と協力しながら支援している	中学生ボランティアの受け入れ、防災訓練など協力していただき、行っている。					
16	41	○他のサービスの活用支援	行っていない。					
		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	現在、他のサービスを活用している方はおられない。					
16	42	○地域包括支援センターとの協働	運営者が協働している。					
		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	必要があればその都度、協働していく。					

外部評価	自己評価	項目	自己評価（上段:1ユニット 下段:2ユニット）			外部評価		
			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 （取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 （すでに取組んでいることも含む）	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 （取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 （すでに取組んでいることも含む）
18	43	○かかりつけ医、かかりつけ歯科医、かかりつけ薬局等の利用支援	支援している。			協力医療機関と連携し、緊急時の対応を含め随時相談できる体制を整えている。 また、利用者の健康診断をかかりつけ医が行い、往診にも来てくれるなど連携がとれている。	○	一部かかりつけ医との連携が十分でないため、家族にも説明のうえ今後の対応を検討してほしい。
		本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医、かかりつけ歯科医、かかりつけ薬局等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	本人、家族の意向に沿い、適切な医療を受けられるよう支援している。					
44	44	○認知症の専門医等の受診支援	相談できる専門医はいない。	○	定期的にも訪問してくれる専門医がほしい。			
		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	専門医の連携は図れていない。					
45	45	○看護職との協働	週1回、看護師が訪問し、健康チェックを行っている。					
		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	週1回看護師が来苑し、日常の健康管理や相談等を行っている。					
46	46	○早期退院に向けた医療機関との協働	実施していると思われる。					
		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	入退院時、病院関係者と情報交換しているも、連携は不十分で、説明のないまま急な退院になることも少なくない。					
19	47	○重度化や終末期に向けた方針の共有	全員で方針を共有していると思う。			すべての職員が重度化や看取りに関する対応方針を理解しており、利用者の状況変化に応じて医師と相談し、家族にも説明している。	○	重度化や看取りに関する方針・考え方はあるが、規定や指針という形で明確になっていないため、指針を整備したうえで職員間で共通認識を図り、家族へも周知することが望まれる。
		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	本人の状況変化に応じ、家族へは働きかけている。					
48	48	○重度化や終末期に向けたチームでの支援	ミーティング時に話し合い、チームケアを目指している。		終末期の看取り等は、様々な状況、条件が皆無なのではないだろうか。例えば、入居者、その家族、スタッフの高度なケア、質等が加味される必要があるのでは。			
		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	出来ること、出来ないことをスタッフ間で話し合い、医師と家族と相談し、今後の変化に備えている。					

外部評価	自己評価	項目	自己評価（上段:1ユニット 下段:2ユニット）			外部評価		
			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 （取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 （すでに取組んでいることも含む）	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 （取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 （すでに取組んでいることも含む）
		○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、本人及び家族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	努めている。					
	49	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、本人及び家族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	関係者と連絡を取り合い支援している。					
IV. 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								
(1) 一人ひとりの尊重								
		○プライバシーの確保の徹底	配慮し行っている。					
20	50	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	配慮している。				利用者一人ひとりの個別性や介助方法の違いなどを職員間で認識しており、元教員の方には教わるような姿勢で接するなど、利用者への言葉かけや接し方も配慮している。 個人情報保護に関する事務的な部分は専任の事務職員を確保しているため適正に管理している。	
		○利用者の希望の表出や自己決定の支援	自己決定を尊重し、本人主体のケア。					
	51	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「尊厳の保持」に配慮して行い、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	わかりやすく働きかけ、本人の意に沿うよう支援している。					
		○日々のその人らしい暮らし	個々のペースに合わせたケアを目指している。	○	したい事、してみたい事等、個々人によって多種多様である。しかし、少しずつでもそれぞれの思いに沿えるように心掛ける必要がある。			
21	52	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	一人一人のペースを大切に支援している。				利用者が起床時間や入浴時間を自由に決めており、起床の遅い方や朝に入浴する方など様々である。 また、毎日必ず散歩する方など利用者の意向を尊重しながら、個性ある生活を支援している。	
(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								
		○身だしなみやおしゃれの支援	本人、家族の希望に出来るだけ沿っている。					
	53	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	本人、家族の希望に沿い、努めている。					
		○食事を楽しむことのできる支援	家事作業等一緒に行っている。					
22	54	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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	一緒に献立を決めたり、調理、味付け、盛り付けを行っている。				利用者の職員の好みで献立を決め、調理や配膳、片付けなど一連の流れをともに行っており、利用者と職員が会話しながら楽しい時間を見守り支援している。	

外部評価	自己評価	項目	自己評価 (上段:1ユニット 下段:2ユニット)			外部評価		
			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 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	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 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	お酒、たばこは健康上、家族の要望もありすすめていない。						
		健康上、家族の意向もあり、酒、たばこはすすめていない。						
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「尊厳の保持」に配慮して支援している	個々のパターンに合わせ、出来る限り自分で負担の軽減を図れるよう支援している。	○	その方々のその時の状況に合った排泄ケアをしていく。(羞恥心の大きさを考える)				
		個々の排泄パターンを把握し、その方にあつたものを使用し、排泄の失敗の軽減に努めている。						
23 57	○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ず、一人ひとりの希望やタイミングや健康状態に合わせて、入浴を楽しめるように支援している	出来る限り個々のペースに合わせている。	○	日常生活動作につなげるため。	利用者の希望に合わせて毎日好きな時間に入浴できる体制を整えており、入浴を拒む方がいれば促しながら清潔の保持に努めている。	○	利用者、職員ともに男女いることから、同性介助についての意向を確認するなど、気兼ねなく入浴できる環境づくりに努めてほしい。	
		出来る限り本人の希望に対応している。						
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	個々に合わせ対応している。						
		状況に応じて、ゆっくり休め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								
24 59	○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	生活歴に注目し、ケアに活かしている。			調理や食器洗い、洗濯物たたみなど、それぞれ自分の役割を持ち、男性利用者も家事をこなしている。 また、習字や切り絵など、それぞれに趣味や楽しめることをできるよう支援している。			
		日々、コミュニケーションを図りながら楽しみなど、気晴らしの支援をしている。						
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	側面的に金銭管理を支援している。						
		一人一人の能力や、本人、家族の希望に応じ、金銭管理出来るよう支援していく。						

外部評価	自己評価	項目	自己評価 (上段:1ユニット 下段:2ユニット)			外部評価		
			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 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	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 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
25	61	○日常的な外出支援	散歩や外出等、対応している。			買い物や散歩、外食など日常的に外出する機会を多くつくり、車イスの方でも一緒に出かけられるよう配慮している。		
		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	買い物、散歩、ドライブ等、その都度支援している。					
	62	○普段行けない場所への外出支援	実施できていないと思われる。					
		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	実施できていない。家族の協力を期待している。					
	63	○電話や手紙の支援	出来る限り対応している。	○	今後も継続していき、又、家族の了解を得ての連絡を可能にしていければと。			
		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	希望時電話し、家族と話せるよう支援している。					
	64	○家族や馴染みの人の訪問支援	気軽に訪問出来るよう雰囲気作りに努めている。					
		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	面会しやすい雰囲気作りに努め、気軽に声がけしている。					
(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	取り組んでいる。	○	環境等の拘束にも気遣いがひつようなのではないかと。			
		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	取り組んでいる。					
26	66	○鍵をかけないケアの実践	夜間のみ施錠、日中は自由に出入り可能。			日中は鍵をかけず、事業所の敷地内であれば自由に行動してもらって「いる」。 また、外出を望む場合は、職員同士の連携により見守りを強化し、利用者の行動抑制につながらないよう配慮している。		
		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努めている	夜間のみ施錠しており、日中は自由に出入り出来るよう対応している。					

外部評価	自己評価	項目	自己評価 (上段:1ユニット 下段:2ユニット)			外部評価		
			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 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	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 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	行動を予測しながら、見守りに努めている。	○	個々に、常にインシデントを考えながら取り組む必要がある。又、継続させる。				
		プライバシーに配慮し、状況によっては距離を持ち、見守りを行い、把握に努めている。						
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	危険を予測した上で、取り組んでいる。						
		個々の状態に合わせ、危険を予測した上での対応を心掛けている。						
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	ミーティングで話し合う。						
		ミーティング等で話し合い、事故防止に取り組んでいる。						
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実践訓練を定期的に行っている	防災訓練及び、救命講習を行っている。						
		防災訓練、救命講習会に参加し取り組んでいる。						
27 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	地域消防団へ応援依頼。			地域消防団の協力を得ながら年2回の避難訓練を実施しており、地域住民へも働きかけている。	○	引き続き地域住民に働きかけ、避難訓練の合同実施や緊急災害時における避難誘導や連絡網の整備など、地域ぐるみの連携・協力体制の構築を期待したい。	
		地域の消防団に働きかけている。						
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された対応策を話し合っている	面会時やケアプラン等で伝えていると思う。	○	スタッフとして出来る事、出来ない事、してはいけない事を明確に話し、理解して頂けるよう取り組むことが必要である。				
		起こり得るリスクについて、家族に説明し、それを踏まえたケアプランを作成している。						

外部評価	自己評価	項目	自己評価（上段:1ユニット 下段:2ユニット）			外部評価		
			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 （取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 （すでに取組んでいることも含む）	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 （取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 （すでに取組んでいることも含む）
(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	一人一人の日常の様子を把握し、早期に異常発見出来るよう努めている。						
		バイタルチェックを行い、それ以外にも小さな変化等観察し、申し送りをし、速やかな対応を心掛けている。						
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に努めており、医療関係者の活用や服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	医師の指示や、処方薬の把握に努めている。						
		個々の薬について、把握に努めている。						
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	食事や運動、マッサージを行う。 必要に応じて、医師処方薬で対応。						
		食物繊維の多い食物、水分補給に努めたり、腹部マッサージ等行っている。						
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	毎食後の声かけ、見守り。						
		毎食後の声かけ、見守り、異常早期発見に努めている。						
28 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状況を把握し、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	個々に応じて観察や支援、工夫している、	○	高タンパク、低カロリーを心掛けている。（水分補給の徹底）	個別のアセスメントシートの活用により、利用者の水分、食事、栄養摂取状況を記録して把握に努めている。	○	定期的に栄養士などの専門家により献立を確認してもらい、利用者の栄養バランスが適正かどうかを把握することが望まれる。	
		個々の状態に合わせ、支援している。						
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）	看護師より、ミーティングで説明有り。						
		結核検査、インフルエンザ予防接種を実施している。食中毒等の予防や対応は、看護師の指示により行っている。手洗い、うがいの徹底。						

外部評価	自己評価	項目	自己評価（上段:1ユニット 下段:2ユニット）			外部評価		
			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 （取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 （すでに取り組んでいることも含む）	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 （取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 （すでに取り組んでいることも含む）
	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	調理器具、食器の消毒、生ものは極力避けて、安全な食材を。 台所、調理器具、食器の消毒を行い、新鮮な食材を扱い、生ものは極力使用しない。	○	生ものは消費しないようにしている。			
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり (1)居心地のよい環境づくり								
	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	出入り口は開放している。 自由に出入り出来るよう開放している。					
29	81	○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臭い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	ゆったりと過ごせるよう配慮している。 家庭的な雰囲気を意識して、工夫に努めている。					
	82	○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	出来る限り対応している。 個々が出来る限り自由に過ごせるよう努めている。					
30	83	○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	本人の使い慣れた物を持ち込んで頂いている。 本人の使い慣れた家具、小物を持ってきていただき、居心地よく過ごせるよう努めている。					
	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	換気に努めている。 その都度、換気に努め、温度管理している。					

外部評価	自己評価	項目	自己評価（上段:1ユニット 下段:2ユニット）			外部評価		
			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 （取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 （すでに取組んでいることも含む）	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 （取り組みを期待したい項目）	取り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)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	バリアフリーになっている。 手すり、スロープ、バリアフリーで安全に過ごせ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	出来る限り自立を目指している。 個々に合わせた声かけや見守り等、ケアに努めている。					
	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だり、活動できるように活かしている	苑庭にて外気浴、軽作業等行っている。 苑庭にて、外気浴、掃除、花摘みなどして、活動出来るよう努めている。					

※ は、重点項目。

項目		自己評価	
		取り組みの成果 (該当する箇所を○印で囲むこと) ①：1ユニット ②：2ユニット	
V. サービスの成果に関する項目		①	②
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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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
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拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている	<input type="radio"/>	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、生き活きと働いている	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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。)

- 【1ユニット】
- ・入居者と職員の日常的なコミュニケーションを大事にしている点。
 - ・入居者の要望に応じて、食事や入浴等、柔軟に対応出来る点。

- 【2ユニット】
- ・民謡、踊り等の方々を不定期に苑に呼び、近隣の方々もお誘いし、参加していただいている。
 - ・入居者、家族が満足していただけるようなケアの実施を遂行していきたい。