

評価結果概要表

作成日 平成 21 年 11 月 30 日

【評価実施概要】

事業所番号	秋田県知事指定第 0592200042号
法人名	ユウゲンガイシャ 有限会社 シャトル
事業所名	グループホームことおか
所在地	三種町鹿渡字千刈田255-1 (電話) 0185-72-2201
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21年10月20日

【情報提供票より】 (平成21年9月25日 事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 9 月 15 日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	8 人 (常勤 6 人 非常勤 2 人 常勤換算 6.5 人)

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋 造り
	1 階建ての ~ 1 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)	23,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	<input type="checkbox"/> 有(円) <input checked="" type="checkbox"/> 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	<input type="checkbox"/> 有(円) <input checked="" type="checkbox"/> 無 有りの場合償却の有無 <input type="checkbox"/> 有 / <input type="checkbox"/> 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			

(4) 利用者の概要

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	0 名	要介護2	1 名		
要介護3	2 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 62 歳	最高 92 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	鹿渡内科医院 厚生連湖東東総合病院 能代歯科医療会
---------	---------------------------

【外部評価で確認された事業所の特徴】

「笑顔」をキーワードに「みんなの笑顔で創り上げる心の和」を理念に掲げ、利用者や職員、地域に笑顔のわ(和・輪)を広げることをめざしている。
さらに利用者一人ひとりが年間の個人目標を掲げ、様々な業務を経験することで全職員のスキルアップを図っており、到達度を評価し、実践に生かすことを意識しながらサービスの標準化に努めている。
また、バックグラウンドアセスメントなどで利用者及び家族の意向を把握し、短期・長期を問わず利用者一人ひとりの自立につながる具体的な目標を設定することで、実効性の高い介護計画を作成している。
同系列のショートステイ開設により、内部体制での充実がみられるため、今後は事業所の外部への働きかけや関わりの充実に向け、法人本部と一体となって取り組むことを期待したい。

【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)
	昨年に隣接したショートステイを開設したことで、職員間の交流や看護師の協力による医療体制の充実など、内部での連携・協力体制が強化している。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	全職員で項目を振り分けて自己評価に取り組み、互いに意見交換しながら課題等を共有することで、日々の業務を振り返る機会として捉えている。
重点項目③	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)
	必要性を理解しているものの開催には至っておらず、系列事業所の運営推進会議に管理者が出席するなど開催に向けた準備を進めている。 今後は地域の民生委員や利用者家族などの参画も検討し、定期的かつ効果的な開催に向けて取り組むことが求められる。
重点項目④	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)
	意見箱を玄関に設置し、面会時などに家族の要望等の把握に努め、利用料の口座引落についてアンケートで希望をとっているほか、食事量などの要望に対しては、利用者の意思を確認しながら意向を反映している。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地域のボランティアや中学生の社会体験受け入れなど地元社協等を通じて連携しており、通学途中の小学生とは日常的にあいさつを交わし、今ではトイレを借りて立ち寄るなど交流している。 今後は、事業所側から地域に出向き、また近隣住民が気軽に立ち寄れる関係を構築するため、地域への積極的な働きかけを期待したい。

外部評価	自己評価	項目	自己評価			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 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	「みんなの笑顔で創り上げる心の和」笑顔が(有)シャトルのキーワードになっている為、理念に添うサービスを心がけている。			開設時に職員間で話し合い、「笑顔」をキーワードとした「みんなの笑顔で創り上げる心の和」を理念に掲げており、利用者や職員、地域に笑顔のわ(和・輪)を広げることを大切にしている。	○	地域との「わ(和・輪)」を広げたいと意欲的であるため、地域密着型サービスとして利用者と地域との関わりを理念に盛り込み、それを具体化した取り組みにつなげてほしい。
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 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	玄関に利用者の皆様と制作した貼り絵をはり、各部屋に掲示常に念頭に置くよう心がけている			玄関や食堂、トイレなど職員が改めて確認できる場所に理念を掲示しており、ちぎり絵で掲示するなど工夫している。 また、利用者の笑顔を見たいとの思いで、職員も常に笑顔を心がけながら日々のケアにあたっている。		
	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	基本理念を掲示している。地域ボランティアの方が、ホームに来て目にも付く位置に掲示している。					
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	民家は、近くにないが、田んぼに來られた方や母体の建設作業員・ショートに尋ねて來られた方も気軽に立ち寄れる努力をしている。					
3	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	町民祭・納涼祭・他ホームの運動会などに参加させて頂き孤立する事無く交流を深めている。中・高生の学習活動の受け入れなどしている。			地域の町民際に利用者の作品を展示し、納涼祭など地域行事に参加しているほか、開設3周年記念行事では地域のボランティアによる伝統芸能「中館番楽」を楽しみ、定期的な読み聞かせボランティアなどの交流もある。 また、地元社協を通じて中学生の社会体験を受け入れ、通学途中の小学生とは日常的にあいさつを交わし、事業所のトイレを借りるなど関係ができています。	○	ボランティアなどの受け入れは充実しているが、立地環境もあり地域との関わりが希薄なため、町内会への加入に向けて継続して働きかけるとともに、事業所行事等への参加を積極的に呼びかけながら、ショートステイと一体となって地域の福祉拠点としての取り組みを期待したい。
	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	花壇をつくり子供・道路を歩く方たちの休憩地点になれるようベンチの設置					
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 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	評価結果報告書を、職員間で、共有して、具体策をあげて取り組んでいる。			自己評価を日々の業務を振り返る機会として捉え、管理者を含む全職員で項目を振り分け、互いに意見交換しながら評価を行い、管理者がまとめて職員間で共有している。		

外部評価	自己評価	項目	自己評価			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	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	まだ、運営推進会議を開催出来ないでいるが、GHのぞみとの合同推進会議を、検討中			必要性は感じているものの、日々の業務などを優先し開催には至っていない。 管理者が系列事業所の運営推進会議に出席し、開催方法を学びながら事業所独自の開催をめざして準備を進めている。	○	地域の民生委員や利用者家族などの参画も得ながら、当面は事業所の運営状況を報告して意見を求め、徐々に課題を提起するなど、定期的かつ効果的な開催に向けて取り組むことを期待したい。
6	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	(有) シャトル室長が、市町村担当の方と会議以外でも行き来できる機会があり、市町村と共にサービスの向上に努めている。			日常生活自立支援事業を利用している方や生活保護の方がいるため、必要に応じて福祉事務所や社会福祉協議会等と連携しながら支援している。 また、元社協職員だった本部職員の退職に伴い、これまで築いた関係を管理者が引き継いでいる。	○	これまでは元社協職員だった本部職員が動いてくれたため、今後は管理者を中心として積極的に関係機関とコンタクトを取り、運営推進会議の開催など効果的な運営につなげてほしい。
	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	権利擁護や、生活保護受給者などを受け入れるなど、行政や関係機関と定期的に連携を図っている。会合・支援員の勉強会に参加の要請がある。					
	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	事業所内「トイレ」などにマニュアルを掲示している研修会に参加している。常にご利用者の心身の変化を見すごさない様努力している					
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 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	重要事項説明書に記載している内容について十分に説明して同意を得ている。退去となる場合は、関係機関と連携を図り、利用者家族等の不安のないよう支援している。					
	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	各利用者に担当があり、不満・要求などに耳を傾ける時間を設けている。カンファレンス・会議にて検討し、対策などを講じる。					
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あわせた報告をしている	電話・おたよりなどで報告・面会時には事務所に管理者を主としケアマネ・担当などが、報告する			毎月「グループホームことおか」を発行し、全体の行事や活動の様子を写真付きで知らせている。 また、利用者一人ひとりの生活や表情が把握できるように、手書きの手紙や写真を添えて定期的に報告している。		
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	ホーム苦情受付担当者を記載している。ホーム玄関に、苦情受付に関する事を掲示している。			苦情用ポストを設置し、面会時などに家族の要望等を直接口頭で確認している。 また、利用料の口座引落についてアンケートで希望をとるなど、効率的な運営に向けて配慮している。	○	利用者及び家族の潜在的な思いや意向を把握するため、事業所運営やサービス内容に関するアンケート調査を行うなど、より効果的な実践に反映できるよう今後の取り組みを工夫してほしい。

外部評価	自己評価	項目	自己評価			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)
	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	企画室があり個人評価などの企画あり 会議などで上がった意見などは、管理者会議にて懸案じこうとして提案、結果報告をまとめ会議時報告する					
	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	シフト作成前希望を取り、勤務調整している。地元スタッフ多く、変更などに柔軟に対応してくれる。					
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	普段から行き来して利用者様と交流したり、新採用者には、早めに慣れて頂く為利用者様との関わりを多くする。			研修や実戦経験を積み重ねて質の標準化に努めており、職員の異動時や定期的な担当変更時でも職員によってケアに差がないよう配慮している。また、変更時は利用者及び家族に説明し、理解を得るよう努めている。		
5. 人材の育成と支援								
10	19	○職員を育てる取り組み 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	個人に合わせた研修会へ参加と、内部研修に参加・報告書作成・勉強会を行う事で確実なレベルアップにつながるよう努めている			職員一人ひとりの個人目標をトイレに掲示し、日々の意識付けとともに達成度を評価しながら次年度の目標に反映させている。また、職員の目標等に応じて計画的に研修を受講し、研修報告や献立作成など業務を割り振ることで、職員の意欲と資質向上につなげている。	○	前回評価で研修計画の作成を課題としていたが、研修受講に関する方針があり、また職員の目標や評価なども実践しているため、それらを反映した研修計画の作成に努めてほしい。
11	20	○同業者との交流を通じた向上 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	招待頂いた他施設の行事等に参加し交流をはかり、お互いの施設の課題・問題点を見出し質の向上に努めている			圏域の協議会に加入し、県の協議会には系列事業所が加入しており、互いに研修等に参加して事業所間で情報共有している。また、協議会を通じて他事業所の運動会に招待されるなど交流を図っている。	○	県及び圏域協議会を通じ、利用者や職員が他事業所を訪問するなど実践にふれる機会を増やして、互いに交流しながら向上できるよう努めてほしい。
	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	職員同士の円滑な関係を築いており、ストレス解消の為に交流会を、いつでも開催出来る環境づくりをしている					
	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	職員が心身共に充実し、向上心を持ち続けられる様勤務体制には、希望を取り入れ、勤務変更にも状況の応じて変更出来る					

外部評価	自己評価	項目	自己評価			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)
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								
	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	普段の何気ない会話・行動などにも注意を払いさりげなく要望を、さぐり利用者様のたんとう・ケアマネに報告し、早急に解決する様努めている。					
	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	事前訪問などを密にしその後も信頼関係が崩れたりしない様 訪問、電話などでご家族様と交流を深めている					
	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	個人に合せた支援を見極め、よりよいサービスが提供出来る様職員間での話し合いを持っている					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心して、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	ご本人様が、ホーム見学に来られたり、ディサービス感覚を体験したりして納得していただく工夫をしている。ご家族様にもホームをよく知っていただく			日中の見学により事業所の雰囲気や利用者との交流を体験し、自宅訪問も行って関係づくりに努めている。 また、同地域の職員が多いため、地域性や習慣などからも馴染みやすい環境になっている。		
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	日々の生活の中で利用者様と関わりあい喜怒哀楽を共感し学べる関係を築く			おやきづくりや野菜の料理、保存方法を利用者教わり、雑巾縫いや菓の仕分けを共に行うなど、利用者の知恵や経験をかりながら過ごしている。 また、利用者への馴れ合いや依存的な関わりを防ぐため、あえて定期的に担当を変えて一定の緊張感を維持しながら支援している。		
	28	○本人と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	利用者様の変化を見逃す事無く、ご家族様を交え喜怒哀楽を共感できるより良い関係を築くため・電話したり、事務所にて職員などと交流を深めている。					
	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	ご家族様が心の支えである事が、最優先としご満足頂ける様に支援・配慮を怠らない					

外部評価	自己評価	項目	自己評価			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)	
	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	利用者様の友人など寄りやすい環境・支障のない所の利用・訪問・会話時に忘れないよう会話に盛り込む。ご家族の同意を得れば希望はかなえられる						
	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	時のは仲良しでも会話の中で誤解が生じる事が多々あるが、機転をきかせ間をとりもちレク等を通じて孤立化しない様、関わりを深く広く持つ						
	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	退去者が少ないためか、サービス終了しても連絡を下さる。職員も関係を絶ちがたく思い出話に連絡を取っているため、これからも大切にしていきたい。						
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 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	一人ひとりの人格を尊長し、日常の接し方や会話全体を通しての会話等から本人の想いを汲み取り、本人の望む生活に近づけていく				利用者への担当制をとり、一人の利用者に意識を向けることで、新たな一面を発見したり気づきにつながっている。 また、普段から利用者の体に寄り添うよう隣に座り、難聴の方ともコミュニケーションを楽しみながら意向の把握に努めている。 なお、把握した意向等についての記録を徹底し、個人記録に積み重ねながら職員間で共有している。		
	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、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	入所時の関係者・関係機関からの情報は元より面会時等の言動からヒントを得て在宅時の生活・馴染みの生活を探る。その為コミュニケーションをとり信頼関係を築く事に努める						
	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	居室に居る時の様子・ホールで他利用者様過ごしている時の様子や違い等にも配慮しきめ細かい観察を怠らないようにしている						
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 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	利用者様やご家族の希望を取り入れ各役割を持つ職員間で揉んだ上で現状に基づいたケアプランの作成に努めている。				センター方式やバックグラウンドアセスメント票等を活用して利用者の思いや意向を把握し、短期・長期を問わず利用者一人ひとりの自立につながる具体的な援助目標を介護計画に掲げている。 また、介護計画に理念を明記し、目標や援助内容の表現も具体的で、カンファレンスにより職員の意見や気づき、情報を反映させている。		

外部評価	自己評価	項目	自己評価			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 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	月毎・中長期的なモニタリングを重視し、実情に見合わない時は随時カンファレンスを開催しプランの見直しを行う				短期・長期を問わず個別に具体的な目標を掲げているため、特に期間を設定せずきめ細かく計画を見直している。 また、毎月のモニタリングやケースカンファレンスで利用者の変化を発見し、具体的なケアを取り入れて計画を変更している。		
	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	休日や不在時の場合でも利用者の動向がわかるような個別記録・健康状態が、一目瞭然できるような月間記録努めプランの見直しにも活用している						
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 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	月1回の広報や面会時及び電話などで本人の状況を伝え、ご家族と情報を共有することでより安心していただける対応に努めている				事業所に隣接した系列ショートステイの開設に伴い、看護師の研修等による医療面の充実や機械浴の利用など連携体制があり、夜間における安心感も増している。 また、家族に代わっての通院支援など状況に応じて柔軟に対応している。		
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									
	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、医療機関等と協力しながら支援している	地域の行事に参加したり、各分野のボランティアを積極的に導入しながら、地域との関わりをより強力にしていきたい						
	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	現時点で他のサービス利用につながる利用者はいないが、状況に応じてあらゆる可能性を探っていく						
	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	権利擁護や、生活保護受給者を受け入れていることで、他機関との交流や連携に役立っている。今後も益々密にしていきたい。						
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 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、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	協力医療機関とは綿密な連絡を取っており、入居者様やご家族が希望する医療機関を利用できるように支援している。				利用者のかかりつけ医は希望に合わせて選択できるほか、協力医が毎月往診している。 また、隣接するショートステイに看護師が常駐しているため、緊急時など必要時における連携体制を確保している。		
	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	認知症の理解を得られるような医療機関を確保・受診しており、協力医療機関の認知症に知見の深い医師に助言を頂ける体制をとっている。						

外部評価	自己評価	項目	自己評価			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)
	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	週2回の往診をしてくれる協力医の看護師にも相談・アドバイスを受ける事が出来る。昨年より同じ敷地内にショートが出来看護師在中の為常に相談できアドバイスを受けている					
	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	家族への状況説明時出きる時同席させていただき常に情報が、家族・医療機関より入る体制を築き情報交換し利用者様にも安心して頂ける様にお見舞い・顔出しをしている。退院時もホームで動く事が多い					
19	47	○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	契約時に説明し、状況に応じて対応を検討し家族と話し合い、医療機関・支援事業所と方針の共有はしている			これまでに看取ったケースはなく、急変時には速やかに医療機関と連携し、必要な医療や介護を提供できる体制となっている。	○	利用者及び家族の希望による看取りへの対応を可能にするため、マニュアルや同意書等の整備、医療機関との協力体制の確保など事業所の方針とともに体制づくりに努めてほしい。
	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	カンファレンス・モニタリングを活用して穏やかに安心して過ごせる様福祉用具の活用、ショート看護師へ相談かかりつけ医と連携をとり変化に対応出来る準備あり					
	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、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	まだ、住み替えをした利用者様がいらないが、十分な対応を他ホームなどからアドバイス頂き検討・話あいをしダメージを防ぐ					
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								
20	50	○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	「利用者本位」を念頭に置き、職員へ周知徹底を行っている。その人の考え方や思いは違うため、否定せず受容して対応するよう心掛けている。記録等は個人情報を守られるよう大切に扱っている。			利用者一人ひとりの性格や意向などが異なることを職員が理解しており、様々な場面で否定しない接し方を職員間で徹底している。 また、地元職員が多いため、プライバシーや個人情報の保護についても意識的に確認し合っている。	○	利用者の個人ファイルを事務所内の机に置いてあるため、保管場所や管理方法について改めて検討してほしい。

外部評価	自己評価	項目	自己評価			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)
	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「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	入居者様の希望を取り入れ、外出や余暇活動など可能な限り対応できるよう支援している。					
21	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	職員の業務に合わせて強制的にならないよう気を配り、起床・入浴・外出など、入居者様の希望に沿った支援をしている。			事業所では3時のラジオ体操などの日課もあるが、利用者の希望を最優先しており、調理の手伝いや山菜の処理なども自分のペースで参加している。 また、1人で散歩したいという利用者及び家族の意向に沿い、さり気なく見守りしている。 なお、昼寝時間の目安をトイレに掲示するなど、理想的な生活リズムをつくるために配慮している。		
(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								
	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	本人の望む理容室へ行けるよう支援している。 又、訪問美容師に来て頂いて、希望者が利用できるよう支援している。					
22	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	自分達が、世話をした《みんなの畑》で収穫した旬の野菜を使い食べたい料理を作るアドバイスを頂く保存食などには助言を頂き体調など考慮しながらお手伝いをして頂き、担当を決め片付けをしている			畑で収穫した野菜を調理したり、季節毎に食べたいものを問いかけ、献立に拘らず利用者の希望に合わせて柔軟に対応している。 また、利用者が箸や食器を持参し、行事などに焼肉や外食なども取り入れ、食事を楽しむために工夫している。		
	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	遠慮なく自分の嗜好品を話せる環境作りをし個々の要求を聞き逃すことのない様に努め、情報を共有し食事・おやつの献立にいかしている					
	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	個々の排泄記録を参照し、心身の変化観察・水分なども参照しながら「尊厳の保持」に考慮している。					
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てしまわずに、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	順番に不満を持つ方がいるため、多種多様の誘導をし順番が偏らない様希望も受け入れながら週3回実施、状況に応じ、清拭・シャワー浴・部分浴への変更あり			入浴日は週3日としているが、希望により毎日の入浴も可能で、利用者の体調や行事などに応じて柔軟に支援している。 また、入浴を意識しない方には、先に入った方をみて入浴時間を認識してもらい、水虫の方には足浴を支援するなど、誘導や入浴方法を工夫している。		

外部評価	自己評価	項目	自己評価			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)	
	58	○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々 の状況に応じて、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	昼食後1時間は、休息の為自室にて 休んで頂くが、体調を考慮しながら、 夜間逆転に陥らないようにお手伝 い・レク・創作などで心穏やかに 体力維持してもらい、心地よい休 息環境を整える						
(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	野菜の摘み取りや草取り・水やり・ 洗濯物干しや、たたみなど自分の 体調に合わせた役割分担をこな しホーム周辺の散策・のどかな 田園の散歩・趣味の縫い物制作 などで気分転換を図る				誕生日に大福やケーキをつくり、 干し柿や漬物づくり、ミズの皮 むきなど調理の手伝い、土いじ りやカレンダーづくりなどでき ることを行っており、歌や貼り 絵などの趣味活動のほか、行 事の際には玉子酒を飲むなど 楽しみごとにも支援している。 また、作業や活動に参加した くない方は、手は出さないが口 を出す「応援隊」として関わ っている。		
	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	自己管理できる方に対しては、 本人希望により職員同伴により 買い物など出来る体制あり・ご 家族様要望があれば本人様同 行で職員金銭管理しながら支 払いしていただき納得して頂 く						
25	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	天候・体調を考慮しながら、利 用者様お1人お1人の要望に 耳を傾け支援している				日常的な散歩や散策、定期的な 買い物、季節に合わせての外 出や外食など外気に触れる機 会をつくっており、重度の方 も車で一緒に出かけている。		
	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	年間計画・月別計画に外出支 援は取り入れているが、その 時の利用者様の心身状況に応 じて変更あり、家族との交流 も特にお願している。その為 の支援は惜しまない						
	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している	ご家族様の連絡は利用者様の 一番の楽しみ、他の利用者様 の事も、考慮しながら希望 にそう支援して居る						
	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	堅苦しくならない様に各利用 者様にあわせ方言などを使い 朗らかで笑顔が絶えない様 居心地良く過ごして頂ける 支援をしている						
(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 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	研修に参加しある程度の理 解はしているが、職員・家 族様・医療機関との連携に て正しいケアに取り組む						

外部評価	自己評価	項目	自己評価			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)
26	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努めている	夜間帯以外は鍵をかける事なく玄関・ベランダの出入りは、自由のため行動に制限する事なく移動等に最大の配慮している			玄関やベランダに鍵をかけず、事業所の4か所にセンサーを設置して利用者の外出を把握している。 また、1人で散歩したいという方の意向を汲み取り、職員が気付かれないようさり気なく見守りしている。	○	住宅街から離れた場所で、田んぼの側溝や近くに踏み切りもあるため、通行人に見守りの協力を得るなど地域の応援隊を増やすとともに、隣接するショートステイや近くにある法人本部とも連携し、利用者の安全確保に向けた対策を検討してほしい。
	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	常に入居者様が見えるところで作業することを心掛けており、自室にいる方については、職員が定期的に様子を伺いに行くよう支援している。					
	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	自立の利用者様が少なく自立出来る方には保管して頂くが、使用时その他の時に不都合がない様に確認チェックしている					
	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	毎月職員会議を開催して、一人ひとりの情報を共有し、事故の未然防止を検討、職員間の統一を図っている。					
	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実践訓練を定期的に行っている	消防署の協力を得て救命救急の講習やショート看護師の応急手当の指導を受けているが、一部未講習の為会議時に受講者より伝授してもらう					
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	緊急連絡体制網も整備されておりショートとの連携会社本体との連携少し離れているが、近隣の協力が得られている			消防計画に基づき、年2回の避難訓練を隣接するショートステイと合同で実施している。 また、緊急時の連絡体制を整備しており、隣接のショートステイや近くの法人本部の協力が得られる体制になっている。	○	夜間を想定した訓練や地域住民を巻き込んだ訓練など、緊急災害時における地域との連携・協力体制の確保について検討してほしい。
	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	入居者様の状況をご家族と話し合い、出来るだけ抑圧感の無い生活が出来るよう努めている。					
(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	毎日、バイタル測定を行い、変化があれば管理者へ報告し、必要に応じて主治医へ連絡を取り助言を頂いている。変化がある場合は、個人記録へ記入するとともに、全職員が確認する送り書にも記載して情報の共有化を図っている。					

外部評価	自己評価	項目	自己評価			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)
	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	薬の服用に対して職員1人1人責任を持ち自立の方にも数などの確認の見込みの確認をさせていただいている。服薬内用に変更あれば、申し送り服薬内用の把握の徹底に努めている					
	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	便秘予防のために体を動かすことは大切であると入居者様へ伝え、体操や散歩などで体を動かす機会をつくっている。定期的な水分補給を援助したり、食物繊維を多く取れるような献立の工夫を行っている。					
	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	毎食後に見守り・一部介助にて口腔ケアの徹底 夕食後にはポリデント消毒、歯ブラシ・コップの消毒をするため口腔の状態が、把握できる					
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	個人の身体的状況心理的状況が、把握できるよう個人記録にて食事・水分・排尿・排便を活用し楽しく会食出来る様声がけ・介助支援する。不足分は個人的に補う（栄養補助品など）			職員が交替で献立を作成し、偏りがないか確認し合っているほか、食事や水分摂取量などを毎日記録し確認することで、利用者の体調変化を把握している。 また、隣接するショートステイの栄養士からカロリー計算など協力を得ている。貧血の利用者のため、勉強をして食材に配慮した献立を作成している。	○	貧血の利用者のために勉強しながら食材に配慮した献立を作成しており、今後は栄養士による指導の機会を設けながら、全職員のスキルアップにつなげてほしい。
	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）	マニュアルの作成・情報提供し、要所に張り紙あり ノロ対策の為に、消毒液・対策用具の準備あり					
	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	食材の購入・管理にも配慮を怠らないようにし調理・食器の3度の煮沸のほか・ハイター消毒・床もハイター液にて拭く					
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	玄関前には季節の花々を植えておりベンチが階段降りた所にあり疲れ時の休憩場に 安全対策としてスロープ・手すりなどが設置されている					

外部評価	自己評価	項目	自己評価			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)	
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	ホール内には入居者様の作品を飾ったり、廊下には自分のお気に入りの飾りや職員と季節に合わせ張替えを楽しむ				貼り絵や折り紙などのほか、季節感のある掲示物が多く、田園風景を眺められる明るく楽しい雰囲気がある。 また、ベランダや畳の小上がり、ソファなどで利用者の居場所づくりに配慮している。		
	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	ベランダに長いす・移動可能なイスの設置も出来思い思いにクッションなどを用意してくつろがれている						
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	馴染んだ家具・調度品の持込が出来、写真や好みの小物類に囲まれ、安心して過ごせる心地よい空間作りをしている。				居室には家族写真や装飾品などを飾り、居室の前には職員と一緒に撮った笑顔の写真を掲示して目印にしている。 また、各居室に予備の布団を準備しており、急な家族の面会や宿泊を可能にしている。	○	利用にあたって必要な一覧を作成しているため、使い慣れた物品等の持参についても説明書に記載し、利用者及び家族の理解を深め、居心地の良い生活環境づくりに努めてほしい。
	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	リネン交換や掃除の際に、定期的に換気している。冷暖房の温度調節にも配慮している。						
(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	入居者様の意向に添いながら、心身状況を考慮し、自分のペースで自由に生活できるよう援助している。						
	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	一人ひとりの理解力や体力など把握し、入居者様同士の会話をしたり、作品作りをしながら自由に過ごしている。						
	87	○建物の外周や空間の活用 建物の外周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	天気の良い日は建物周辺を散歩し、畑に野菜を植え収穫したり、球根え花を楽しんだり、前庭にテーブルを設置して「あおぞら ランチ」をたのしんでいる。						

※ 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)	
V. サービスの成果に関する項目			
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と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、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らさせている	○	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
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、生き活きと働いている	○	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。)

○入居者様・ご家族・地域の方々・職員がいつも笑顔で仲良く生活できる環境や雰囲気を作り出せるよう努力していること
 ○ご家族や地域の方々を普段着で迎え入れるホームであるよう努力していること
 ○入居者様の人格を尊重し、人生の先輩として常に教えて頂くという気持ちで、全職員が接していること
 ○職員間の情報共有のため、介護記録及び申送り書などへの記入を徹底しているほか、口頭でも確認するよう心掛けている。
 ○有限会社シャトルの利用者権利擁護基本指針を定めている。
 ○関係機関とのつながりを大切に考えているので、定期的な交流や意見交換を行っている。