

1. 評価結果概要表

作成日 22年2月17日

【評価実施概要】

事業所番号	1871700397
法人名	社会福祉法人 坂井来春会
事業所名	グループホームさかい
所在地	福井県坂井市坂井町折戸1-58 (電話) 0776-72-7373

評価機関名	社会福祉法人 福井県社会福祉協議会		
所在地	福井県福井市光陽2丁目3-22		
訪問調査日	平成21年12月3日	評価確定日	平成22年2月17日

【情報提供票より】 (21年11月18日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 10 月 25 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 14 人、非常勤 0 人、常勤換算 14.0 人	

(2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	3 階建ての	~	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)	27,000 円	その他の経費(月額)	実費 円
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

(4)利用者の概要

利用者数	18 名	男性 0 名	女性 18 名
要介護1	7	要介護2	7
要介護3	4	要介護4	0
要介護5	0	要支援2	0
年齢	平均 85.7 歳	最低 73 歳	最高 94 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	春江病院
---------	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、えちぜん鉄道「西長田駅」から車で5分程度の場所に立地しており、周囲には田園が広がり、遠くの間が見渡せる自然豊かな環境の中にある。その田園を囲むように主要幹線道路や農業道路が縦横に走っており、昔ながらの集落や新興住宅地がある。同敷地に併設している母体の老人介護施設、デイサービス、短期入所施設が互いに連携を図り、地域に密着した介護拠点施設となっている。
1階の正面玄関からエレベーターで2階へ昇ると、ホームの玄関があり玄関をはさみ2ユニットとなっている。ユニット間は渡り廊下で自由に行き来できるようになっている。
居室・居間等の共有スペースには大きな窓が取り付けられているのでたいへん明るく、周囲の四季折々の風景を楽しむことができる。
管理者を中心に全職員が入居者の尊厳を重視しており、本人の思いを尊重し寄り添って過ごす家庭的な生活を提供している。また、本人の状況に合わせ介護計画を見直し、適切なサービスの提供を心がけている。この他、地域との関係を重視した施設を目指し、入居者家族や地域住民との交流も積極的にを行っている。
今後も入居者家族や地域住民に信頼されるホーム運営を目指し、さらなる取り組みを期待したい。

【重点項目への取組状況】

重点項目	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) 前回の外部評価で指摘のあった「外部評価結果を誰でも閲覧できるように公表する」ことについては、職員同士で外部評価受審の意義について確認し、評価結果を常時閲覧できるようにホーム内に公表している。また、「家族の意見を管理者だけでなく職員も把握することについては、家族ノートを作成し家族からの意見の書き込みを職員がいつでも閲覧できるようにし、対応が必要な事項についてはホーム運営や介護計画の見直しに活かしている。この他、同業者との交流についても市内同業者との交流研修を企画し実施する予定であるなど、評価結果の改善に積極的に取り組んでいる。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 管理者、計画作成担当者が中心となり、ミーティングなどの機会に職員で意見を出し合ったものを自己評価としてまとめている。また、自己評価での気づきを内部研修でも活用し、サービスの改善・向上に活かしている。
	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) 運営推進会議は民生委員・公民館長・地域住民代表・行政担当者・家族代表等に参加してもらい4か月に1回開催している。会議ではホームから入居状況や活動報告などを行った後、運営上の問題点などについて各委員と意見交換している。ホームは各集落から距離があるので疎遠にならないようにホームを理解してもらえらる良い機会となっており、地域の新しい情報を得たり意見交換できる場として活用されている。 運営推進会議は、今後できる限り2か月に1回に開催し、こまめに情報交換することを期待したい。
重点項目	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) 入居者への面会時に個別面談を行い意見や苦情、不安なことを聞くようにしている。また、玄関に意見箱を設置し、話しにくいことを投函してもらうようにしている。この他、運営推進会議に家族代表に参加してもらい、自由に発言してもらっている。意見や苦情については家族にその都度説明し納得してもらえよう努め、改善すべき点については職員ミーティング等で話しあうなど、サービス向上に向けて取り組んでいる。 今後は、家族との意見交換ノートの活用や家族同士で気軽に意見交換できる家族会の結成に向けた働きかけも期待したい。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 運営推進会議や地区・公民館の行事などを通じ、自治会・民生委員・地域住民と交流しており、散歩に出かけた時は隣接する田畑で作業中の農家の方と声を掛け合っている。 また、ホーム独自の行事や併設施設との合同行事に家族や地域住民にも参加してもらっている。

2. 評価結果（詳細）

■は、重点項目。

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取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)
		理念に基づく運営 1 理念の共有			
	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	家庭的な雰囲気の中で親切、思いやり、和やかさの実践と地域住民との交流を盛り込んだホーム独自の理念をつくりあげ、見やすい場所に掲げている。		
	2	理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	毎月開催されるミーティングや毎日の勤務交替の申し送り時に理念を唱和し、職員同士で意識を高めながら日々のケアに取り組んでいる。		
		2 地域との支えあい			
■	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	運営推進会議や地区・公民館の行事などを通じ、自治会・民生委員・地域住民と交流しており、散歩に出かけた時は隣接する田畑で作業中の農家の方と声を掛け合っている。 また、ホーム独自の行事や併設施設との合同行事に家族や地域住民にも参加してもらっている。		
		3 理念を実践するための制度の理解と活用			
	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	管理者、計画作成担当者が中心となり、ミーティングなどの機会に職員で意見を出し合ったものを自己評価としてまとめている。また、自己評価での気づきを内部研修でも活用し、サービスの改善・向上に活かしている。 外部評価結果は誰でも閲覧できるようにしている。		
■	8	運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議は民生委員・公民館長・地域住民代表・行政担当者・家族代表等に参加してもらい4か月に1回開催している。会議ではホームから入居状況や活動報告などを行った後、運営上の問題点などについて各委員と意見交換している。 ホームは各集落から距離があるので疎遠にならないようにホームを理解してもらえる良い機会となっており、地域の新しい情報を得たり意見交換できる場として活用されている。		運営推進会議は、今後できる限り2か月に1回に開催し、こまめに情報交換することを期待したい。
■	9	市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	地区介護保険広域連合の担当者から行政の情報をもらい、ホーム運営・サービスの向上に活かしている。 また、文化祭等の市の行事へ参加するとともに施設行事へ市の担当者にも参加してもらいなど、お互いに行き来する機会をつくりホームを理解してもらうよう取り組んでいる。		
		4 理念を実践するための体制			
■	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	入居者の通院送迎時や面会の機会に日頃の状況や健康状態、ホームの現況等を報告している。 また、行事の写真等を取り入れた広報紙を季節ごとに発行し、家族に送付している。		
■	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	入居者の面会時に個別面談を行い意見や苦情、不安なことを聞くようしている。また、玄関に意見箱を設置し、話しにくいことを投函してもらうようしている。その他、運営推進会議に家族代表に参加してもらい、自由に発言してもらっている。 意見や苦情については家族にその都度説明し納得してもらえるよう努め、改善すべき点については職員ミーティング等で話しあうなど、サービス向上に向けて取り組んでいる。		今後は家族との意見交換ノートの活用や家族同士で意見交換できる家族会の結成に向けた働きかけも期待したい。
■	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	できるだけ事業所間の異動を少なくしているが、異動する際は新・旧職員で入居者に声かけし、馴染みの関係を築くように心がけている。 また、新しい職員が慣れるまでの1か月は夜勤をはずすなど配慮している。		

外部 評価	自己 評価	項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組みを期 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)
		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、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	外部研修に積極的に参加し、参加後は伝達研修を行い、職員間で情報を共有している。また、内部研修も計画的に行い、研修後には職員からアンケートをとり、疑問に感じている点をミーティングで取り上げたり、業務の中で直接指導している。		
11	20	同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	外部研修の機会を活かして同業者と情報交換し、サービスの向上に反映している。 事業所間の交流についても実現に向け、地区介護保険広域連合に働きかけている。		事業所間相互のサービスの向上を目指し、利用者・職員を含めた交流ができるだけ早く実現できるよう期待したい。
		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		
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家族等と相談しながら工夫している	ホームへの入居を希望された場合は、本人と家族にホームの見学や体験利用をしてもらい、職員と馴染みの関係を築き、納得してもらった上でサービスを開始している。サービスの開始にあたっては、本人の意思を最大限尊重するようにしている。		
		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	職員は、入居者の豊かな人生経験を尊重し、食材の調理・廊下の掃除などの作業を一緒に行ったり、本人から得意なことを教わり、支えあいながら和やかに過ごしている。		
		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	入居者との対話を通じ、本人の意向・要望を把握するよう努めている。対話が難しい方には本人の表情や行動から思いを汲み取るようにしている。		
		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	管理者と計画作成担当者がミーティングなどで担当職員の意見を聞き、本人や家族の要望に配慮した計画を作成している。 作成した介護計画は家族に説明して同意を得ている。		
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	3か月ごとに計画を見直すようにしているが、入居者の体調など状況の変化に応じて、見直し期間の途中で現況に応じた計画に見直ししている。		
		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	本人や家族の要望により外泊や外出の支援をしたり、併設の事業所の大きな浴室を利用するなど、運営母体の各事業所の機能も柔軟に活用している。		

外部 評価	自己 評価	項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組みを期 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)
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					
18	43	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	本人・家族の希望を聴き、かかりつけ医での受診を支援している。基本的に協力医への通院は職員が同行し、かかりつけ医への通院の送迎は家族にお願いしている。		
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	重度化した場合や終末期については、母体施設への入所や病院への入院を想定している。 本人の体調には特に気を配り、看護師が対応し早めの対処に心がけている。以前に様態悪化の兆しを家族に報告し、家族が本人を引取り住み慣れた家で終末期を向かえることができ、家族から早期連絡を感謝されたケースがある。		重度化した場合や終末期の対応について、ホームとしての基本指針を作成し、入居時に家族へ説明することを期待したい。
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	トイレや入浴の声かけなど、入居者一人ひとりのプライバシーへの配慮を徹底している。また、広報誌等への掲載についても個人情報の取り扱いに特に配慮している。		
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	基本的な日課は設定しているが、これにとらわれることなく、入居者の気分・体調・意思を尊重し、マイペースで過ごせるように配慮している。		
(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					
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	調理や配膳など、無理のない範囲で入居者も手伝っている。メニューは入居者の嗜好に配慮されており、入居者と職員と一緒に和やかな雰囲気の中で食事を楽しんでいる。		
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に合わせて、入浴を楽しめるように支援している	入居者の希望をとりいれ週の前半・後半の二回、午後の時間帯に入浴している。入浴を拒む入居者には、トイレ誘導とセットにするなど、状況に合わせて対応し、本人が気持ち良く入浴できるように支援している。		
(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	入居者自身が自室の飾りつけ、ホームの清掃、調理の下ごしらえの手伝い、菜園での収穫など今まで培ってきた生活の知恵をごく自然に発揮できるように職員が無理強いないように配慮しながら楽しみや気晴らしの支援をしている。		
25	61	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	日常的にホームの周辺を散歩したり、菜園への収穫に出かけている。また、日用品等の買い物はあらかじめ日を決め、マーケットに出掛けまとめて買うようにしている。		外出支援は住み慣れた地域での生活を体感する良い機会であり、入居者一人ひとりの体調に合わせて買い物等の個別の外出支援を行うことも期待したい。
(4) 安心と安全を支える支援					
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取り組んでいる	鍵をかけない重要性について、管理者をはじめ全職員が十分に理解しているが、急に気分が落ち着かなくなる入居者もいるので、事故防止の観点から内玄関の開放を制限している。ホーム内のユニット間などはすべて開放し、自由に行き来できるようにしている。		

外部 評価	自己 評価	項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組みを期 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)
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	消防署の指導の下、防災計画を作成しており、年2回避難訓練を実施している。また、夜間を想定した避難訓練も実施している。併設されている同法人各施設と一体的な体制が敷かれているので、災害時は相互に協力できる。また、地域の自警団による協力体制もできている。		
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面への支援					
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、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	母体の併設施設の管理栄養士の指導の下、嗜好、栄養バランスに配慮された献立となっている。職員と一緒に食事しながら、一人ひとりの喫食・水分補給状況を把握している。また、入居者の健康状況や体質に合わせた支援もなされている。		
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					
29	81	居心地のよい共有空間づくり 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	居間は、採光・照明・色彩が明るくテーブルも配置され、落ち着いた雰囲気となっている。行事の写真や入居者が手がけたアクセサリーなどをさりげなく飾っており、落ち着いた雰囲気となっている。フロアは廊下が回遊式になっており、日中は2ユニット間が開放され自由に行き来できる。		
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	居室には大きな窓があり、田園風景から季節の移ろいを敏感に感じられる。ベッドとタンスはホーム備え付けとなっているが、入居者各自の馴染みのものを持ち込み、くつろげる空間となっている。		

グループホームさかい（認知症対応型共同生活介護事業所）

自己評価票

は、外部評価との共通項目。

項目番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
理念に基づく運営				
1 理念の共有				
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	家庭的な雰囲気の中で親切、思いやり、和やかさを実践している		
2	理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	管理者は、毎日ホーム内を巡回し利用者及び職員とのコミュニケーションを大切にしている		
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	文書を提示して説明する ホーム内にも数ヶ所目に触れるところに提示している		
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、気軽に立ち寄り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	地区の行事にはできる限り参加し地域との交流を図っている		地区の運動会、敬老会、祭りなどの地域行事に参加をしていましたが、今後も地域や公民館行事などに積極的に参加が出来るよう地域と連携を密にしていきたい。
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	今年は、新型インフルエンザ感染予防のため敬老会などの地域行事の参加を中止しました。しかし、地域行事のもちつき大会でついた餅を届けて頂きました。今後も入所者と地域の方々との交流を深めるために地域行事に参加していきたい。		・自治会や公民館の餅つき大会には地元の方々との交流を深められるよう、積極的に参加したい。 ・公民館に広報誌の掲示をお願いしているが、公民館以外の公共施設についても掲示が出来るよう働きかけをしていきたい。
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	地元の方々にも参加を呼びかけ介護教室を開催している。		
3 理念を実践するための制度の理解と活用				
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	評価の結果を踏まえて施設の運営や業務の改善を図るよう努めている		
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、そこの意見をサービス向上に活かしている	民生委員、公民館長、地域住民代表、行政、家族を委員としてホームの運営に係る説明と意見交換を行いホームの運営に反映している、4ヶ月に一度開催している		他の施設の利用者や職員の交流と情報交換を図るため、坂井広域連合に調整をお願いして、事業所間の介護の向上を図るため、利用者、職員を含めた全体的な交流を計画している。

項目番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	市の行事や活動に参加するとともに、施設行事の理解を深めて頂くために納涼祭などの行事に行政の参加を頂くなど連絡を密にしている		
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			
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	利用者の虐待が起きないように職員、管理者は細心の注意を払い尊厳を守るように努めている		
4 理念を实践するための体制				
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	利用案内時に重要事項説明書、契約書を提示して利用者、家族に説明し理解を得た上で利用契約を結んでいる		
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	毎日の巡回時、管理者はコミュニケーションを計りながら利用者の苦情、意見を聞き対応している		
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	広報誌「グループホームさかい」を発行し各家族に送付し報告している、また、各自の暮らしぶり、健康状態、金銭出納状況は来訪時に報告している		利用者に会った家庭的な介護の向上を図るため、家族の意見や助言・要望を聴きするため、意見交換ノート、とか家族との交流会などの実施を計画していきたい。
15	運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	面会時直接不満などを聞くときもあるが、意見箱の設置し意見、苦情等を書いて入れて頂き収集している		
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	職員の意見、要望、提案などミーティングを利用して反映している		職員の意見、提案、要望頂くために、毎月第2火曜日にミーティングを行い、意見や提案などが仕事に反映できるよう改善指導を行っている。
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	常勤職員でユニットでローテーションを組み柔軟な対応ができるようにしている。 夜勤時の緊急時にも2名で組協力体制が執られる様にしている		
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	グループホームの特性を踏まえて異動は必要最小限にとどめている		

項目番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
5 人材の育成と支援				
19	職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	各研修には積極的に参加している、又、内部研修も設け計画的に実施している		毎月内部研修を実施し、研修で学んだことや解らなかった事などをアンケートとして全職員に提出させ、ミーティングの時や介護をしている中で指導をしている。
20	同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	外部研修に参加することにより情報交換しながら交流を図っている		
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	研修旅行や親睦会に参加させて職員間の親睦を図っている		
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	管理者が毎日職場を巡回して職員の勤務状況や仕事上の相談にのり職員の支援に努めている		
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作り、受けとめる努力をしている	コミュニケーションを図る 同じ目線で笑顔で話を聞く		
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作り、受けとめる努力をしている	利用申込時より、よくお話を伺い家族の不安解消等のために、よく傾聴して受け止めるようにしている		
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	家族の意向も踏まえ、リハビリマッサージのサービスも支援している		
26	馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	利用者と家族が見学や体験をして頂き理解を深めるように努めている		
2 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援				
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	人生の先輩であるという考えを職員は共有し、教えて頂きながら支えあうように努めている		

項目番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	利用者の方を間に入れ家族の方とも相談し利用者の方を支える努力をしている		
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	利用者の方の良い所を家族にお話し、良い関係が築けるよう支援している		
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よう、支援に努めている	外出、外泊を利用し馴染みの人や場所への関係が保てるよう支援している		
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	利用者同士の関係を把握しレクリエーションなど利用し孤立しないよう支援している		
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	入院されても病状を把握して状況によっては再入所できるよう努めている		入院させても、再入所できるという目標でリハビリされ、入所されています。
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	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	入所時に利用者の意向を把握して本人の意向が反映できるよう努めている		
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、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	今までの生活環境、週間、暮らし方について家族の協力を得て把握するよう努めている		
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	現状を把握してその人らしい過ごし方をできるよう支援している		
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				
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	利用者本位の介護計画を作成する様に、職員全体で討議し作成している		

項目番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
37	現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	3ヶ月ごとに見直しをしながら、他に変化が生じた場合、その都度現状に即した計画を作成している		
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	日常の状況等は細かく個別の生活記録ファイルに整備され、日々のケアや介護計画に反映できるようになっている		
3 多機能性を活かした柔軟な支援				
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	利用者や家族とのコミュニケーションをとり、多機能性を活かした柔軟な支援をしている		
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				
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			
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ー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	かかりつけ医や歯科医について往診の援助を行うとともに、利用者の意向がある場合母体施設のリハビリ、マッサージなどのサービスを実施している		
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			
43	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	利用者、それぞれのかかりつけ医に受診しており、対応の助言も受けている		
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	併設の老人保健施設の医師、看護師によって緊急時の相談や処置の対応が可能になった、又、看護師有資格者が1名配置されている		
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	看護師資格を有する職員の指導で日常の健康管理や医療活用の支援をしている		
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	利用者の入院時には家族と連絡を密にしながら病状を把握し早期退院に向けた話し合いをしている		

項目番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している</p>	かかりつけ医との関係を密にし、病状に即した対応が家族とともにできるよう努めている		
48	<p>重度化や終末期に向けたチームでの支援</p> <p>重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、事業所の「できること・できないこと」を見極め、かかりつけ医とともにチームとしての支援に取り組んでいる。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている</p>	病院との連携をとりながら利用者の病状について絶えず家族の相談にのるなど支援を行っている		
49	<p>住み替え時の協働によるダメージの防止</p> <p>本人が自宅やグループホームから別の居所へ移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに努めている</p>	互いに情報提供を行える限りダメージを受けない様全職員が努めている		
<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 (1)一人ひとりの尊重</p>		
50	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない</p>	個人の記録は責任者が責任を持って事務所で保管している。記帳も利用者の目の届かない所で行っている		
51	<p>利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>本人が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援している</p>	入浴、外出など利用者の希望を聞く機会を日常的に持っている		
52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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>	利用者ペースに合せた個別の対応で支援、ゆったりとした生活ができるよう対応している		
<p>(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</p>				
53	<p>身だしなみやおしゃれの支援</p> <p>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</p>	利用者の希望により母体施設の理髪を利用される方、又、家族と一緒に外出して他の理髪にしている方もいる。入浴後洗顔後に化粧品をつけるため持っている方もいる		
54	<p>食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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</p>	食事の準備、食後の片付け等を職員とともに共同で行っている		
55	<p>本人の嗜好の支援</p> <p>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</p>	好みのものを利用者の各々に聞き健康的にらせるよう支援している		

項目番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
56	気持ちよい排泄の支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している	排泄チェックに記録し利用者の排泄パターンを把握しさりげない声掛けで誘導している		
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に合わせて、入浴を楽しめるように支援している	入浴の順番がないため、入浴を嫌う利用者には気分、気持ちなど大切にしたい入浴支援をしている		
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	日中の運動、作業などで活性化を図り安眠へと繋げている		
(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	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	家族からの情報、利用者とのコミュニケーションの中で調理、裁縫等日常生活の中に取り入れた活動を行っている		
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	自らお金を持って買い物される利用者もいる 自ら管理できない利用者は職員がお金を預かり本人同行の上買い物をして支払いは職員がする		
61	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	戸外には職員と家族と協力して一緒に出られるよう支援している		
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	外出日を設けて家族とも調整して外出を支援している		
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をしている	電話をかけたり手紙を書いて出したり出来る様支援している		
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	面会は気軽に訪問できるような環境にしてある		

項目番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(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	職員は身体拘束の是非について認識しており拘束は行われていない		
66	鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	家族の了解により内玄関の施錠により自由な外出は制限しているが、職員同行にて外へ出ることが多いユニットも廊下で通じており日中の往来は自由		
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	利用者のプライバシーに配慮しながら昼夜を通じて利用者の所在や様子を把握している		
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	台所の包丁は隠し棚に管理している 薬等は安全を拝領し厳重に管理している		
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	事故については報告、記録、対応策等の記録があり職員全員が目を通すとともに自己防止に努めている。又、母体の事故防止委員会参加している		
70	急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備え、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている	職員は看護師資格を有する職員の日常的な指導で緊急時の応急手当を身に付けている		
71	災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	消防計画に基づき防火訓練を毎年2実施している		
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	起こりえるリスクについて家族には説明している		
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面への支援				
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	体調変化の早期発見と対応を職員が速やかに出来るよう職員間で話し合っている		
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しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	介護従事者は利用者ファイルに記載されている服薬の内容や副作用について理解し処方箋に従って服薬介助を行っている		

項目番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	十分な水分補給と医師の処方による服薬にて対応している		
76	口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や力に応じた支援をしている	毎食後利用者への声かけ、必要に応じた歯磨き等への支援、口腔ケア、チェック表を記録し保管に努めている		
77	栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	・利用者の食事摂取量が記録されている ・献立の栄養等のチェックは管理栄養士が行っている		
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)	母体施設の感染予防委員会に参加しており、そこで話し合いが行われた内容は全職員に周知徹底を図る 感染対応マニュアルも作成している		
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	調理用具の除菌等は決められた手順書に基づき衛生管理を実施している		
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	2階に居るため出入り口がわかり易い、外来者のための出入り口の表示はしてある		
81	居心地のよい共有空間づくり 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	利用者の作品を展示したり、季節の花を飾ったりして季節感を取り入れている		
82	共有空間における一人ひとりの居場所づくり 共有空間の中には、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	気の合った利用者同士で話が出来る様椅子を置いている、又、室内の配置替えを時々行っている		
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	各部屋には自宅で使っていた馴染みのある品物を置くなどとして利用者が居心地良く暮らせるよう環境づくりに配慮している		
84	換気・空調の配慮 気のなるにおいや空気の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	居室の空調は職員が利用者に尋ねたり動作から判断してリモコンで調整している		

項目番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(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	手すり等を利用して安全に異動できる様に工夫している		
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	トイレの場所、食堂の自分の場所は利用者の名前を付けて判り易くしている		
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	散歩に出た時に休憩できる様に花やベンチを置いてある		
項目番号	項目	取り組みの成果 (該当する箇所を 印で囲むこと)		
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	ほぼ全ての利用者の 利用者の2/3くらいの 利用者の1/3くらいの 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	毎日ある 数日に1回程度ある たまにある 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	ほぼ全ての利用者が 利用者の2/3くらいが 利用者の1/3くらいが 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	ほぼ全ての利用者が 利用者の2/3くらいが 利用者の1/3くらいが 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	ほぼ全ての利用者が 利用者の2/3くらいが 利用者の1/3くらいが 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	ほぼ全ての利用者が 利用者の2/3くらいが 利用者の1/3くらいが 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、安心して暮らせている	ほぼ全ての利用者が 利用者の2/3くらいが 利用者の1/3くらいが 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	ほぼ全ての家族と 家族の2/3くらいと 家族の1/3くらいと 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	ほぼ毎日のように 数日に1回程度 たまに 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	大いに増えている 少しずつ増えている あまり増えていない 全くいない
98	職員は、生き活きと働けている	ほぼ全ての職員が 職員の2/3くらいが 職員の1/3くらいが 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	ほぼ全ての利用者が 利用者の2/3くらいが 利用者の1/3くらいが 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	ほぼ全ての家族等が 家族等の2/3くらいが 家族等の1/3くらいが 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。)

- ・毎朝朝礼後、基本理念及び接遇での月度目標を唱和し、意識づけ、質の向上に繋がるようにしている。
- ・新型インフルエンザ感染防止のため、9月から11月までの期間は面会を制限し、病院の受診以外は外出(外泊)は禁止している。家族等の面会については、面会場所を設置しマスクをして頂き、時間を決めて面会をお願いしている。