

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2372101283		
法人名	医療法人 翔友会		
事業所名	グループホームかぐや姫 (1F)		
所在地	愛知県岡崎市上地 6-1-18		
自己評価作成日	平成24年11月10日	評価結果市町村受理日	平成25年 4月10日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	http://www.kai.gokensaku.jp/23/index.php?action_kouhvu_detail_2012_022_kani=true&JivogyoCd=2372101283-00&PrefCd=23&VersionCd=022
----------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 中部評価センター		
所在地	愛知県名古屋市長区左京山104番地 加福ビル左京山1F		
訪問調査日	平成24年11月26日		

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

家族との関係を大切にしている。10周年企画にむけて手伝いだけでなく、企画内容についても話し合いをおこなった。家族会の中では、家族だけでの話し合いの機会を設け、自由な意見を頂いた。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

周りを閑静な住宅地に囲まれた、デイサービス併設のホームであり、互いにフランクな付き合いをしている。休日にデイの露天風呂を温泉気分で借りたり、囲碁の好きなデイ利用者がデイに来るたびにホーム利用者を訪ねたり、利用者の意向・楽しみを重視した取組を行っている。
管理者は法人内の他ホーム、デイ、有料老人ホーム等の立ち上げにも携わり、法人施設のリーダー役の自覚もあって、躰・教育にも熱心である。終業後に、法人介護職全員参加の『バリデーション講座』を開催した。利用者・職員役に分かれたロールプレイングでは、「利用者に共感し同じ目線で」の実習を行っている。調査日当日も、モデルケースを参考にして学んでいる場に同席し、職員が終業後の疲れた様子も見せず、その熱気溢れる雰囲気にも圧倒された。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
56	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 (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	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 (参考項目:9,10,19)	○	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
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	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	64	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 (参考項目:2,20)	○	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
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	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	65	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 (参考項目:4)	○	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
59	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 (参考項目:36,37)	○	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	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○	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
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○	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	67	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
61	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 (参考項目:30,31)	○	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	68	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
62	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 (参考項目:28)	○	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				

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー) + (Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
I. 理念に基づく運営					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	利用者、職員ともに地域の一員として、地域住民、ボランティアとの積極的な交流を実践している	法人理念を基に、今年度の目標として「個々の希望・意向を把握し、個別ケアの充実を図る」を立て、ホーム全体で理念の実践に向けて取り組んでいる。	
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	地域の方の行事参加や日ごろの外出を通して、交流を図っている	地域の祭りには、神輿の休憩所としてホームを開放し、祭り参加者と利用者との交流に努めている。今年はホーム開設10周年の祝いと日程を合わせ、地域の方・家族等の来訪も多く、利用者も法被姿で出迎えた。	ホームで培った認知症ケアや関わり等を地域へ啓発する機会を設けたり、相談を実施する等して情報を発信し、地域福祉の拠点としての役割を担って行くことを期待したい。
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	地域の方と接する時間を増やし、理解を得られるよう努めている		
4	(3)	○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	毎日のレク、入浴、外出、面会などのチェック表を作り、二ヶ月に一回の運営推進会議で報告・説明し、常に意見を求めている	地域包括・総代・介護相談員・利用者・家族・知見者・職員のメンバー構成で2ヶ月に1回確実に開催し、ホームの状況報告・地域行事等を話し合っている。今年は『開設10周年と地域大祭』について議論した。	運営推進会議で『目標達成計画』を開示し、目標を達成する為に参加者も一緒に関わって役割を担い、『目標達成計画』の進捗度合いの検討を議題に加える事を望みたい。
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	運営推進会議への出席や、介護相談員の訪問などで連携を図っている	推進会議へ包括の参加・GH小部会への参加・介護相談員受け入れ等により、ホームの状況は役所担当者に理解されている。管理者は法人内の他施設の立ち上げで担当者の世話になり、顔馴染みになっている。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	フロアにベッドを置くなど、見守りを徹底し、身体拘束を行わない工夫をしている。	管理者・職員共に身体拘束による弊害を理解し、身体拘束をしないケアを実践している。重度化して、常に見守りが必要な利用者には、家族・本人の了承の下、ベットを職員の目の届くフロアに置く等して見守り支援を行っている。	
7		○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の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	事業所内では職員同士が互いに注意し合える環境をつくり、虐待防止や見過ごしがないように努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援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、それらを活用できるよう支援している	成年後見制度についての、研修会に職員数名が出席した。今後も必要に応じて話し合いを行う方針		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	主に管理者が対応し十分な説明をしている。家族会などの場でも必要に応じて説明をする。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望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	運営推進会議や面会時に家族の意見、要望を伺っている。利用者とは常にコミュニケーションをはかり、意見・要望をきくようにしている。	毎月『利用者の様子(行事・外出、健康状態・日常生活)』を発行して以来、推進会議・家族会・面会時に家族との話題が増えている。家族会では家族だけの時間を設け、そこでの意見・要望が運営に活かされている。	
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、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	代表者・管理者にはメール、電話、などで意見・提案を聞ける環境を作っている。	職員は会議や日々の報告・会話を通して、意見・要望を出し、管理者も意見の出しやすい環境づくりに努めている。月2回会長の来訪があり、管理者は会長との対話の機会を積極的に持つ様に職員に促している。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	代表者は施設訪問時や管理者を通して職員の状態を把握している		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、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	法人内での研修や勉強会への参加を促している。外部での研修の情報を提供し参加を呼びかけている		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、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	グループホーム小部会へ参加している。特に同法人内のグループホームとの交流を大切にしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	入居前に本人との面談や施設見学を行い、安心して入居できるよう関係をつくっている		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	入居前には面談を行い不安なこと、要望を十分聞くようにしている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「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	面談・観察から必要な支援を捉え、職員同士情報を共有している。		
18		○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、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	利用者にはできること(食器の片付けなど)をしてもらい、役割をもつことで共同生活者としての関係を築いている。		
19		○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、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	行事参加や家族での受診など、無理のない程度に、本人との関係を大切にしている。		
20	(8)	○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	知人、友人の面会も歓迎している。 併設のデイを利用していた方は現在も、デイ利用者とのかわりを持つようにしている。	利用者の妹の同級生、娘の縁談で世話をした人等の来訪がある。『本人は分からないが話をすると顔色が変わる』。デイに囲碁仲間が通っており、『囲碁の方が見えたヨ』と言えば、「〇〇さん」と名前も憶えている。	
21		○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、支え合えるような支援に努めている	食事の席を工夫したり、レクや役割など利用者同士が関わり合いを持つよう支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	退所後の相談にも応じている。		
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					
23	(9)	○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	入所前の面談から、入所後にも主にコミュニケーションの中から、意向・希望の把握に努めている	日々の会話・笑顔・しぐさ等を注視し、『思い』の把握に努めている。利用者が囲碁の漫画を見ている事に気づいた職員は囲碁仲間を探し、デイで囲碁の好きな方を見つけ、週2回デイに来られた時に招いている。	自分からあまり喋らない方には、誘い水(写真・昔の本・家族から聞いた昔の話等)を仕向け、利用者が甦る工夫を期待したい。
24		○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	家族・本人とのアセスメントから情報を集め、職員で共有している。		
25		○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、有する力等の現状の把握に努めている	一日の過ごし方は家族・本人から情報を集め、生活の中での観察や会話で利用者の状態を把握し記録にとり、会議などで話し合う		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 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、現状に即した介護計画を作成している	介護計画の作成にあたっては、本人・家族から意向・希望をきいている。また、状態に変化があれば必要に応じて関係者と話し合い介護計画の検討を行う。	家族の意向を踏まえて計画原案を作成し、会議で確認後、家族会で個人面談を行って計画を説明している。介護記録に計画の課題・目標・サービス内容を併記し、日々の支援の中で介護計画を活かしている。	
27		○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、職員間で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	毎日の介護記録のほかに、利用者個人にとって必要な情報をまとめ、職員で共有している。また、その情報を元に医療関係者・家族との話し合いを行う。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々にも生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	利用者、家族の状況に応じて、柔軟に対応するよう心がけている。事務所内にベッドを		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	近所への散歩や買い物などで地域資源を活用している。ボランティアの受け入れもしている。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、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	入所前からのかかりつけ医があれば継続して、受診にいつている。変更する必要がある際も十分な話し合いを行っている。家族が付き添えないときは職員が付き添っている。	馴染みの医療機関で診療が出来る様に、多くの利用者が家族付き添いで入居前の医療機関に通院している。通院時にはバイタル表を持参し、診療結果も家族から報告があり、情報は共有されている。	
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	気づいたことがあれば、医療連携の看護師に報告、相談している。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、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病院関係者との関係づくりを行っている。	入院時には職員が状況などを報告し、入院中は主に家族を通して情報交換をするが、必要があれば直接医師・看護師との話し合いをする		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化、状態の悪化時の際の対応について事前に家族の意向をきいている。	多くの看取り経験のある他のホームの管理者より、『ターミナルについての職員の心構え』についての研修を行った。『風呂に入りた』との思いも、系列施設の機械浴で叶えて、出来る限りの事を尽くして息を引き取る迄看る事が出来た。	
34		○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て、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	緊急時のマニュアルを作成し、各利用者別の対応についても、会議などで確認している		
35	(13)	○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全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	定期的に非難訓練を実施している。運営推進会議、地区総代をととして協力をお願いしている。	各居室前に、利用者の状態を図(車いす・耳が遠い等)で表記した緊急避難カードが貼られている。災害時に消防団・警察・地域住人等が活用できる体制づくりがなされ、定期的な避難訓練も行われている。	地域の方より災害発生時には協力するとの承諾は得ているものの、実際に協力ネットが機能するか否かを、訓練の場で確認される事を期待したい。

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	言葉遣い、呼び方について検討している。	会長の方針により、利用者の尊厳に配慮した対応を心掛け、話しかけは丁寧語・敬語を基本とし、利用者を敬う気持ちを大切にしている。利用者の呼称についても、『ちゃん付け』では呼ばない事を徹底している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	言葉だけでなく、表情・動きなども観察し本人の意向をくみ取ることにしている。		
38		○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	その日の利用者の様子、状態を観察、把握して強制にならないようにしている。		
39		○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ている	利用者によっては、自分でその日の服装を決めている。 定期的な訪問散髪		
40	(15)	○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	食事前のテーブル拭き、おしぼり配り、食事後の片付けもできることをして頂いている。	食事は専用厨房で作られているが、盛り付けや片付けは利用者の残存能力に応じ、利用者と職員とが一緒に行っている。訪問時、包丁が使える利用者が、慣れた手つきでリンゴの皮むきをしていた。	
41		○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	食事量・水分量をチェックしている。刻み、ミキサーなど利用者そった形で提供している。自立のために軽いスプーン用意するなどの工夫をしている。		
42		○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本人の力に応じた口腔ケアをしている	就寝まえに口腔ケアをしている、自分でできる方にはしてもらっている。 月に2回訪問歯科を実施		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	(16)	○排泄の自立支援 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、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	排泄の記録をとり、個人にそった声かけ、誘導をしている。昼夜・気温によって対応を考えている。	一人ひとりの排泄パターンを把握し、声掛け、トイレ誘導を行っている。個々の排泄タイミングを逃さずトイレに誘導し、トイレでの排泄が出来るように支援している。リハパンから布パンに改善された利用者もいる。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	排便のチェック表を元に水分量、食事量をかながえ、乳製品・下剤などで対応している。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 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、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々にそった支援をしている	自立の方には毎日でも入っていただいている。介助が必要な方は週に2～3回入っていただいている。希望や、髪染めなど個人の状況にそって支援している。	基本的には隔日、週3回の入浴としてはいるが、自立の利用者は毎日でも入っている。日曜日は併設デイの露天風呂が利用可能であり、利用者を温泉ツアー一気分に浸らす事もある。	
46		○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、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	日中でも居室を使える状態にし、眠気があるときや、体調に応じて休めるようにしている。		
47		○服薬支援 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	処方箋はいつでも確認できる状態にし、服薬チェックも欠かさずしている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 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、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	生活歴などはアセスメントで確認し、できること、すきなことを見極め、提供している。		
49	(18)	○日常的な外出支援 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に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	本人の希望を把握することに努めているが、当日すぐに出かけることは、少ない。後日、企画を立て、外出したり、家族へ相談することもある。	利用者の希望を把握しながら職員が行先・楽しみ方を企画している。車の座席表まで書いてある企画書が玄関に掲示しており、自分の名前を見つけては楽しみにしている。車で行けない利用者も、散歩・外気浴等でリフレッシュしている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○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	現金は施設管理としている。時々買い物に出かける際は可能な利用者に支払いをしていただいている。		
51		○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	電話希望が多い利用者については、家族に相談のうえ本人にかけていただいている。発信番号から、本人からなのか、職員からなのかわかるよう工夫している。		
52	(19)	○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)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)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	季節にあった壁飾りをするようにしている。	ホーム内は適度な温度と採光がとられ、玄関には観葉植物、リビングテーブルには葉付きのゆずが置かれ、季節感を醸し出している。利用者からは、「ゆず湯もいいね～」という言葉も聞け、ゆったりとした環境を感じた。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、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	共用空間で1人になれるスペースはないが、イス、ソファを十分に配置し、利用者は思い思いに過ごせるようにしている。ラウンジで日向ぼっこをしたり、猫とあそぶ利用者もいる。		
54	(20)	○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	居室への家具の持ち込みは自由で、本人・家族に任せている。必要なもの、本人の要望があれば、家族にお願いすることもある。	馴染みの筆筒・鏡台・籐の飾り棚や写真等、使い慣れた品物、思い出のある品物のある居室、フックにお気に入りの洋服の並ぶ居室、余り飾らない居室等々、利用者の生活歴そのものである。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」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	居室がわからない利用者のために、わかりやすい表札を作っている。		

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2372101283		
法人名	医療法人 翔友会		
事業所名	グループホームかぐや姫 (2F)		
所在地	愛知県岡崎市上地 6-1-18		
自己評価作成日	平成24年11月10日	評価結果市町村受理日	平成25年 4月10日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	http://www.kaijokensaku.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_2012_022_kani=true&JiyosvoCd=2372101283-00&PrefCd=23&VersionCd=022
----------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 中部評価センター		
所在地	愛知県名古屋市長区左京山104番地 加福ビル左京山1F		
訪問調査日	平成24年11月26日		

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

家族との関係を大切にしている。10周年企画にむけて手伝いだけでなく、企画内容についても話し合いをおこなった。家族会の中では、家族だけでの話し合いの機会を設け、自由な意見を頂いた。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
56	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 (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	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 (参考項目:9,10,19)	○	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
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	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	64	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 (参考項目:2,20)	○	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
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	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	65	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 (参考項目:4)	○	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
59	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 (参考項目:36,37)	○	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	66	職員は、生き活きと働いている (参考項目:11,12)	○	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
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○	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	67	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
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごしている (参考項目:30,31)	○	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	68	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
62	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 (参考項目:28)	○	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				

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
I. 理念に基づく運営					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	利用者、職員ともに地域の一員として、地域住民、ボランティアとの積極的な交流を実践している		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	地域の方の行事参加や日ごろの外出を通して、交流を図っている		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	地域の方と接する時間を増やし、理解を得られるよう努めている		
4	(3)	○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	毎日のレク、入浴、外出、面会などのチェック表を作り、二ヶ月に一回の運営推進会議で報告・説明し、常に意見を求めている		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	運営推進会議への出席や、介護相談員の訪問などで連携を図っている		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	フロアにベッドを置くなど、見守りを徹底し、身体拘束を行わない工夫をしている。		
7		○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の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	事業所内では職員同士が互いに注意し合える環境をつくり、虐待防止や見過ごしがないように努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援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、それらを活用できるよう支援している	成年後見制度についての、研修会に職員数名が出席した。今後も必要に応じて話し合いを行う方針		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	主に管理者が対応し十分な説明をしている。家族会などの場でも必要に応じて説明をする。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望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	運営推進会議や面会時に家族の意見、要望を伺っている。利用者とは常にコミュニケーションをはかり、意見・要望をきくようにしている。		
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、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	代表者・管理者にはメール、電話、などで意見・提案を聞ける環境を作っている。		
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	代表者は施設訪問時や管理者を通して職員の状態を把握している		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、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	法人内での研修や勉強会への参加を促している。外部での研修の情報を提供し参加を呼びかけている		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、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	グループホーム小部会へ参加している。特に同法人内のグループホームとの交流を大切にしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	入居前に本人との面談や施設見学を行い、安心して入居できるよう関係をつくっている		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	入居前には面談を行い不安なこと、要望を十分聞くようにしている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「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	面談・観察から必要な支援を捉え、職員同士情報を共有している。		
18		○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、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	利用者にはできること(食器の片付けなど)をしてもらい、役割をもつことで共同生活者としての関係を築いている。		
19		○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、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	行事参加や家族での受診など、無理のない程度に、本人との関係を大切にしている。		
20	(8)	○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	知人、友人の面会も歓迎している。 併設のデイを利用していた方は現在も、デイ利用者とのかかわりを持つようしている。		
21		○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、支え合えるような支援に努めている	食事の席を工夫したり、レクや役割など利用者同士が関わり合いを持つよう支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	退所後の相談にも応じている。		
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					
23	(9)	○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	入所前の面談から、入所後にも主にコミュニケーションの中から、意向・希望の把握に努めている		
24		○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	家族・本人とのアセスメントから情報を集め、職員で共有している。		
25		○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、有する力等の現状の把握に努めている	一日の過ごし方は家族・本人から情報を集め、生活の中での観察や会話で利用者の状態を把握し記録にとり、会議などで話し合う		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 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、現状に即した介護計画を作成している	介護計画の作成にあたっては、本人・家族から意向・希望をきいている。また、状態に変化があれば必要に応じて関係者と話し合い介護計画の検討を行う。		
27		○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、職員間で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	毎日の介護記録のほかに、利用者個人にとって必要な情報をまとめ、職員で共有している。また、その情報を元に医療関係者・家族との話し合いを行う。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々にも生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	利用者、家族の状況に応じて、柔軟に対応するよう心がけている。事務所内にベッドを		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	近所への散歩や買い物などで地域資源を活用している。ボランティアの受け入れもしている。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、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	入所前からのかかりつけ医があれば継続して、受診にいつている。変更する必要がある際も十分な話し合いを行っている。家族が付き添えないときは職員が付き添っている。		
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	気づいたことがあれば、医療連携の看護師に報告、相談している。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、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病院関係者との関係づくりを行っている。	入院時には職員が状況などを報告し、入院中は主に家族を通して情報交換をするが、必要があれば直接医師・看護師との話し合いをする		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化、状態の悪化時の際の対応について事前に家族の意向をきいている。		
34		○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て、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	緊急時のマニュアルを作成し、各利用者別の対応についても、会議などで確認している		
35	(13)	○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全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	定期的に非難訓練を実施している。運営推進会議、地区総代をとおして協力しをお願いしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	言葉遣い、呼び方について検討している。		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	言葉だけでなく、表情・動きなども観察し本人の意向をくみ取ることにしている。		
38		○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	その日の利用者の様子、状態を観察、把握して強制にならないようにしている。		
39		○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ている	利用者によっては、自分でその日の服装を決めている。 定期的な訪問散髪		
40	(15)	○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	食事前のテーブル拭き、おしぼり配り、食事後の片付けもできることをして頂いている。		
41		○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	食事量・水分量をチェックしている。刻み、ミキサーなど利用者そった形で提供している。 自立のために軽いスプーン用意するなどの工夫をしている。		
42		○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本人の力に応じた口腔ケアをしている	就寝まえに口腔ケアをしている、自分でできる方にはしてもらっている。 月に2回訪問歯科を実施		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	(16)	○排泄の自立支援 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、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	排泄の記録をとり、個人にそった声かけ、誘導をしている。昼夜・気温によって対応を考えている。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	排便のチェック表を元に水分量、食事量をかながえ、乳製品・下剤などで対応している。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 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、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々にそった支援をしている	自立の方には毎日でも入っていただいている。介助が必要な方は週に2～3回入っていただいている。希望や、髪染めなど個人の状況にそって支援している。		
46		○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、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	日中でも居室を使える状態にし、眠気があるときや、体調に応じて休めるようにしている。		
47		○服薬支援 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	処方箋はいつでも確認できる状態にし、服薬チェックも欠かさずしている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 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、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	生活歴などはアセスメントで確認し、できること、すきなことを見極め、提供している。		
49	(18)	○日常的な外出支援 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に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	本人の希望を把握することに努めているが、当日すぐに出かけることは、少ない。後日、企画を立て、外出したり、家族へ相談することもある。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○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	現金は施設管理としている。時々買い物に出かける際は可能な利用者に支払いをしていただいている。		
51		○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	電話希望が多い利用者については、家族に相談のうえ本人にかけていただいている。発信番号から、本人からなのか、職員からなのかわかるよう工夫している。		
52	(19)	○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)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)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	季節にあった壁飾りをするようにしている。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、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	共用空間で1人になれるスペースはないが、イス、ソファを十分に配置し、利用者は思い思いに過ごせるようにしている。ラウンジで日向ぼっこをしたり、猫とあそぶ利用者もいる。		
54	(20)	○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	居室への家具の持ち込みは自由で、本人・家族に任せている。必要なもの、本人の要望があれば、家族にお願いすることもある。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」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	居室がわからない利用者のために、わかりやすい表札を作っている。		

目標達成計画

目標達成計画は、自己評価及び外部評価結果をもとに職員一同で次のステップへ向けて取り組む目標について話し合います。
目標が一つも無かったり、逆に目標をたくさん掲げすぎて課題が焦点化できなくならないよう、事業所の現在のレベルに合わせた目標水準を考えながら、優先して取り組む具体的な計画を記入します。

【目標達成計画】					
優先順位	項目番号	現状における問題点、課題	目標	目標達成に向けた具体的な取り組み内容	目標達成に要する期間
1	4	運営推進会議での意見を生かしきれていない。	・会議の出席者を増やす。 ・内容も職員との会議で議論し実践する。	家族会で運営推進会議の意義を説明し、参加者をつのる。 地区の役員にも参加を促す。 ・職員とのカンファレンスを行なう。	12ヶ月
2	35	地区総代を通じて、消防団と連携をとっているが、継続的な連絡がとれていない。	・運営推進会議などを通して、継続的に連絡をとる。	・地区総代を通して、会議の出席をお願いする。	12ヶ月
3	23	利用者の意向などが把握しきれていない。	・意見疎通が難しい 利用者の思いを少しでも把握する。	昔の写真を持って来て頂いて、一緒に見るなど	12ヶ月
4					ヶ月
5					ヶ月

注) 項目の欄については、自己評価項目のNo.を記入して下さい。項目数が足りない場合は、行を挿入してください。