

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 評価の公表で取り組み内容を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 グループホームハッピー余戸

(ユニット名) よしこハウス

記入者(管理者)
氏名 宮崎 八重美

評価完了日 平成 19 年 4 月 30 日

1. 評価結果概要表

作成日 平成19年7月12日

【評価実施概要】

事業所番号	3870104209		
法人名	株式会社ケアジャパン		
事業所名	グループホーム ハッピー余戸		
所在地	松山市余戸東2丁目7番13号 (電話) 089-965-3301		
管理者	山川 美紀		
評価機関名	特定非営利活動法人 JMCS		
所在地	松山市三番町六丁目5-19 扶桑ビル2階		
訪問調査日	平成19年5月28日	評価確定日	平成19年7月12日

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

併設のデイサービスセンターのトレーニングルームや特殊浴槽を使用することもできる
 ようになっている。
 利用者が入浴を嫌がられるような場合は無理強いせず、足浴を勧めたり、入浴したいよ
 うな気持ちになってもらえるよう声かけを工夫する等、取り組まれている。
 手話通訳の方に来ていただき、耳の不自由な方とさらに意思疎通できるよう取り組まれ
 ている。
 事業所の近くの市役所支所へ出向かれる利用者への対応等について、事業所から説
 明され、市役所の職員の方にも協力をしていただいている。

【質向上への取組状況】

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)
<ul style="list-style-type: none"> ・買物の時、見守りをされたり、職員が少しお手伝いをすることで、ご自分で買 い物ができるよう支援しておられる。
今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
<ul style="list-style-type: none"> ・職員個々が自己評価に取り組み、ホーム長がまとめ、法人が内容を確認する 等、全体で取り組まれた。
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)
<ul style="list-style-type: none"> ・これまでに4回運営推進会議を開催しておられる。事業所からの活動報告やご家 族からの意見等について話し合われている。
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)
<ul style="list-style-type: none"> ・ご家族から質問が出た際に対応されている。ご家族の来訪時や電話にて、日常 のご本人の様子をお伝えし、職員のことや事業所の取り組み等については、写真 等を掲載したホーム便りにて報告をされている。
日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
<ul style="list-style-type: none"> ・地域の行事に参加されたり、ボランティアも受け入れておられる。また、近所 にある郵便局や市役所の支所に出向き、親切に対応して頂いたことがきっかけ で、継続して利用されている方もいる。

【情報提供票より】

(平成19年4月30日事業所記入)

(1)組織概要			
開設年月日	平成16年7月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤	14人, 非常勤 3人, 常勤換算 15.4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)	40,000 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 1,050 円		
(3)利用者の概要 (平成19年4月30日現在)			
利用者人数	18 名	男性 3 名	女性 15 名
要介護1	1 名	要介護2	6 名
要介護3	4 名	要介護4	4 名
要介護5	3 名	要支援2	0 名
年齢	平均 82.3 歳	最低 48 歳	最高 96 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		

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)
. 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	(自己評価) 「ほのぼのと安心できる心地よい我が家・・・主役はあなたです」との理念のもと、地域の行事にも参加し、又ボランティアの訪問もいただいています。		
			(外部評価) 「地域に馴染めるホームを目指します」「主役はあなたです」という理念のもと、利用者一人ひとりのその人らしい暮らしを支えられるよう、日々取り組まれている。		
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) 事業所全体の経営理念とホーム独自の理念があり、実践に向けて日々、取り組んでいる。		
			(外部評価) 職員は、理念のもと「もし、自分だったら」と常に考え、利用者主体のケアが行え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) 運営推進会議等で理念など理解して頂けるよう報告し、お伝えしている。また、日々の活動も理解して頂けるよう取り組んでいる。		

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)
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	(自己評価) 日々の生活の中で、散歩や買い物の時など、地域の方とのふれあいを大切にして、挨拶や会話などしながら、理解して頂けるよう取組んでいる。		
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) 盆踊りに行かせて頂いたり、年に一度、7月に行われる市民大清掃にも参加している。 (外部評価) 地域の行事に参加されたり、ボランティアも受け入れておられる。また、近所にある郵便局や市役所の支所に出向き、親切に対応して頂いたことがきっかけで、継続して利用されている方もいる。		地域交流スペースの活用や地域の方達と交流するような機会を通して、さらに、地域との関係性を深めていけるような取り組みにつなげていか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) 地域の高齢者等の暮らしに役立つことを話し合い、取り組みはできていない。		入居されている家族の方へ、介護技術や知識をお伝えする機会を作っていきたい。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
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) 年間目標をたて、日々の実施状況の報告と、年に一度自己評価して、個々のスキルアップを目指して、研修や自主学習を行うようにしている。 (外部評価) 職員個々が自己評価に取り組み、ホーム長がまとめ、法人が内容を確認する等、全体で取り組まれた。		

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)
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)		
			現在のホームの中の状態や、ご利用者さんの生活状況をお伝えし、家族さんからの思いや意見を言って頂き、地域支援センターの方などから、アドバイスなど頂いている。		
			(外部評価)		
			これまでに4回運営推進会議を開催しておられる。事業所からの活動報告やご家族からの意見等について話し合われている。しかし、現在は、地域の方やご家族等の参加が少ない状態である。		事業所では、今後、より多くの方々の参加をいただけるよう、開催時間等について検討していかれることを考えておられた。
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)		
			市の主催している講習会・説明会には出席している。		
			(外部評価)		
			市主催の講習会や説明会に出席し、資料を事業所の質向上のために活用されている。又、事業所の近くの市役所支所へ出向かれる利用者への対応等についても、事業所から説明を行い、協力を得ておられる。		
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)		
			昨年の4月か5月の運営推進会議にて成年後見制度のお話を頂いている。		必要な方には、活用して頂けるよう職員一同学ぶ機会を持って生きたい。
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)		
			具体的虐待は行われていない。		言葉の暴力・精神的虐待については、職員のストレスがたまらないよう、ケアをしていきたい。

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. 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	(自己評価) 入居前にご家族と話し合い、疑問点・不安に思っていることはお話し、納得して頂けるよう説明をしている。		
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	(自己評価) 意見箱を設置し、いつでも気軽に意見を出せるようにしている。		
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あわせた報告をしている	(自己評価) ご入居者の健康状態・暮らしぶりは電話や訪問された際にお話している。金銭管理は出納帳にて行い、コピーをして、領収証と共に定期的にお渡ししている。		
			(外部評価) ご家族から質問が出た際に対応されている。ご家族の来訪時や電話にて、日常のご本人の様子をお伝えし、職員のことや事業所の取り組み等については、写真等を掲載したホーム便りにて報告をされている。		遠くにお住まいのご家族や事業所に安心して任せられるようなご家族への報告についても、さらなる工夫が期待される。又、ご家族が知り得たい情報を定期的に知ることができるような取り組み等も期待される。
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) 運営推進会議にて、ご家族さんの意見等を言って頂き、改善するよう日々、努力している。		出席できない場合の意見が出せるように配慮していきたい。(出欠席のハガキに意見欄を設ける)
			(外部評価) 運営推進会議開催時に家族会も行うようにされている。意見箱を玄関に設置されている。ご家族から意見が出た場合には、法人に報告し、対応されている。		今後、往復はがきを使用して、ご家族等から意見を聞くような取り組みについて検討をされている。

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)
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) 提案ができる「なんでもいいま書」という職員からの改善提案書があります。		
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) 柔軟な対応に向けた勤務調整はできている。(緊急時やご利用者さんの状態の変化の時など)		
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) 異動・離職を最小限に抑え、利用者さんのダメージを防ぐ努力をしている。		
			(外部評価) 職員が勤務時間内で休憩時間を個々に取り、ストレスが軽減できるよう取り組まれている。異動や離職があった場合は、利用者個々にお話しされたり、ホーム便りでご家族へも報告を行っている。		
5. 人材の育成と支援					
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) 年に6回、社外からスーパーバイザーに来てもらい内部研修が行われており、希望により外部研修を受けれるようにしている。		情報をミーティングの時に共有し、参加を募っていくようにしたい。
			(外部評価) 事業所では、2ヶ月に1回、社外からスーパーバイザーを迎え内部研修を行っておられる。年度始めに、内部研修の一覧表が各事業所に配布され、職員は、希望する研修を受講するようになっている。		

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)
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)		
			他のグループホームの職員の研修を受け入れている。		年に1~2回は、他のグループホームに見学に行きたい。
			(外部評価)		
			法人内の他の事業所の職員研修の受け入れをされ、交流を図っておられる。地域包括支援センターを通じて地域の他事業所の様子を教えてもらっている。		さらに、地域内の同業者と交流するような機会作りが期待される。意見交換や相談、相互の協力等、さらなる事業所の質の向上を目指し、取り組みを1歩すすめてみてはどうだろうか。
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)		
			職員のストレス軽減に向けた取り組みは、不十分である。		ストレスを軽減するために、交替で少しの休憩をとれる環境をつくりたい。
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)		
			資格取得の祝い金を創設し、個人のスキルアップの支援をしている。(平成18年度より)		
<p>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</p> <p>1.相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</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)		
			入居前にご本人から困っていること・不安なこと・求めていること等を聞き、受け止めるようにしている。		

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)
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) 入居前にご家族から困っていること・不安なこと・求めていること等を聞き、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	(自己評価) 相談時にご本人とご家族が必要としていることを見極め、支援していくよう努めている。また、他のサービスの利用も検討している。		
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、場の雰囲気に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	(自己評価) ご本人が安心して納得した上で、まず場の雰囲気に慣れることからはじめ、徐々にサービスを開始するようにしている。 (外部評価) 入居時に、精神状態が不安定であった利用者の方へは、ご本人に安心して生活してもらえるよう、職員との信頼関係作りに積極的に取り組まれた。職員は、ご本人の言葉や態度を全面的に受け入れ、時間をかけて取り組まれ、現在は、落ち着いた生活をされている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
27	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) 一方通行にならないように家事参加への声かけをし、共に活動している。又、得意なことは教わるなどしています。 (外部評価) アセスメント表からの情報や日々の会話や行動等から個々の得意な事を探り、職員は、話題を作ったり教わるような場面作りをされている。居間には、利用者が作った編み物や絵が飾られていた。		

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)
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) 各ご利用者さんのご家族によっても違いはありますが、協力的なご家族もありますし、まかせっきりのご家族もあります。		
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) ご家族に情報提供し、お互いに安心して頂けるように支援している。		
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) 知人や友人など、今まで培ってきた人間関係を継続でき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	(自己評価) 利用者さん同士の関係を把握して、共に出来ることは、一緒に行動し、一人ひとりが孤立しないよう、声かけをしている。		
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) 入院等で止む終えず退所になったとしても病院へお見舞いに行ったり、ご家族さんにお会いしたときもお話を聞いたりしている。		

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)
.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	14 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	(自己評価) 一人ひとりの思いや希望、意向等把握に努めている。困難な場合は、本人の視点に立って、職員間でミーティング・カンファレンス等で話し合っ取組んでいくようにしている。			
		(外部評価) 就寝時間や起床時間、入浴時間等、事業所では、利用者個々の生活の希望を大切にされている。ご家族宛によく手紙を書かれる方もおられ、事業所では、そのような思いを大切に考えておられた。			
34		(自己評価) 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	入居時にご家族から聞いたり、ご本人との会話の中で、理解し把握をするようにしている。		
35		(自己評価) 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	その日の健康状態・活動の様子を見て出来ること、出来ないことを把握し、職員間で情報交換し、支援するよう心がけている。		
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	15 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	(自己評価) 介護計画は、ご本人ご家族・職員間でどのようにするか、最適な意見交換し、行うようにしている。			
		(外部評価) 介護計画作成時には、ご本人、ご家族、かかりつけ医、職員から意見を聞き、話し合っ作成されている。			

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)
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)		
			介護計画の短期間の見直しは行っている。変化が生じた場合は、ご本人やご家族に情報提供し、必要な関係者とミーティング等で話し合い、支援している。		
			(外部評価)		
			利用者の状態の変化時には、変更後のケア等について、職員で情報を共有して、取り組まれている。		今後さらに、ご家族、ご本人、関係者の意見を十分に反映しながら、介護計画の見直しを行うことで、細やかなケアを実践していかれることが期待される。
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)		
			日々の様子やケアは、生活記録に記入し、職員間で情報を共有し、介護計画の見直しに生かしている。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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)		
			グループホームに入居されていても、デイサービスを利用したいとご希望があれば、利用している。また入浴もデイの特浴など利用し、ご利用者さんの満足して頂けるよう支援している。レクリエーションにも参加している。		
			(外部評価)		
			併設のデイサービスセンターのトレーニングルームや特殊浴槽を別料金で使用することもできるようになっている。		

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. 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	(自己評価) 本人の必要性に応じて、郵便局や支所の機関に協力をお願いしている。(オアシス会のボランティアも来られている。)運営推進会議においても民生委員さんにも参加等のお願いをしている。		
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) 本人の意向や必要性に応じて、デイサービスも利用したことがある。		
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) 運営推進会議に参加して頂いてます。ご家族さんの相談等も聞いて頂き、参考にしている。		
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) 本人、及び家族さんの希望を大切にして、納得されて適切な医療を受けられるように支援できている。		
			(外部評価) これまでかかっておられた病院を受診希望される利用者は、ご家族が受診時に同行されている。協力医療機関からの往診も受けられるようになっている。		
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	(自己評価) 係りつけの先生を通して、専門の先生との繋ぎをしている。		

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)
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) 隣接するデイサービスの職員の方に看護職員がおりますので、毎日の健康状態がわかるようになっております。気軽に相談もできます。		
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) 入院した際は、病院関係者との情報交換をし、退院時にも相談し、情報を得ている。希望により、ヘルパーさんを利用している。		
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) 今はまだ重度化や終末期に向けた方針の共有は話しておらず、日々の体調や往診の際に随時対応している。 (外部評価) 入居の説明時、利用者ご家族に、事業所で終末期の対応はむづかしいということをお話されている。		利用者の今後のことについては、ご家族にとっても、不安なことでもあり、ご本人の安心できる暮らしを支援する上で、今のこと、これからのことについて、話し合うような機会を作っていかれることが期待される。
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) 今の段階では、重度化や終末期に向けた支援の取り組みや検討や準備は行っていない。今後のことなど、家族会にも参加して頂き、もっと話し合いをしていきたい。また、係りつけ医やスタッフとチームで支援していきたい。		
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) 住み替えの際、ご家族との話し合いを十分に取り、次に対するケア関係者間で十分話し合い、情報交換をしています。		

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)
.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					
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)		
			一人ひとりにあった言葉かけをしている。方言や、その方特有の話し口調などで、お話するときもある。排泄・更衣の際の配慮・声かけのタイミングなど十分配慮している。		
			(外部評価)		
			月、水、金の10:30～12:00の間、手話通訳の方に来ていただき、耳の不自由な方とさらに意思疎通できるよう取り組まれている。		
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)		
			本人が納得し決めることができるような問いかけをし、職員本意にならないよう心がけています。		
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)		
			日々の暮らしの中で、今、何に興味を持っているか、何がしたいかを気づき、希望に添えるよう支援しています。		
			(外部評価)		
			職員は、個々の状態や希望に合わせて対応されている。外出したい方、入浴を希望される方、テレビを見たい方など、一人ひとりに合わせた個別の対応を心がけておられた。		

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)
(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) 更衣の際、季節にあった好きな服を選んでもらったり、理容・美容は希望によりホームに来て頂いてます。		
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) 何が食べたいかをお聞きし、食材の下ごしらえ等は、共に行い、片付けはできるよう、ご自身ですて頂いてます。 (外部評価) 訪問調査時、枝に生っているびわを利用者が採って食べる等、楽しく食べることができるよう、雰囲気等も工夫されていた。食事の片付け等も利用者の方々と一緒にされていた。		
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) 一人ひとりの好みをお聞きし、用意し、飲食していただいています。		
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	(自己評価) 排泄チェック表を見て、時間を見計らって声かけ、トイレ誘導をしています。		

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)		
			朝のバイタルチェックの際、入浴の有無を聞き、健康状態を考慮し、入浴して頂いています。		
			(外部評価)		
			利用者一人ひとりの希望を毎日のバイタルチェック時にお聞きし、支援しておられる。入浴を嫌がられるような場合は無理強いせず、足浴を勧めたり、入浴したいような気持ちになってもらえるよう取り組まれている。		
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	(自己評価)		
			ご利用者さんに応じて支援している。		
(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					
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)		
			入居者さん自ら役割を見つけ、張り合いや喜びのある日々を過ごせるよう支援している。		
			(外部評価)		
			ご家族宛にお手紙を出すことを楽しみにされている方や絵や裁縫、折り紙など、趣味のことを楽しまれている方もおられる。調査訪問時、ご自分が作った折鶴を見せてくださった。		
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)		
			一人ひとりの希望や力に応じてお金を所持したり、使えたり、支援している。		

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)		
			ほぼ毎日、近くの公園に散歩に行ったり、買い物に行ったりもしている。月2回、ドライブや外食など行くように支援している。		
			(外部評価)		
			天候の良い日は、なるべく散歩や買物に出かけられるよう支援されている。介護度が重度の方も、全体での外出時には出かけて楽しまれている。		
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)		
			家族が訪問した際に、外食や外出をしたり、行事によって家族の参加を呼びかける機会を持つ。		
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	(自己評価)		
			電話や手紙は、自由にでき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)		
			家族や馴染みの方がいつでも訪問して頂けるようにしている。又、訪問して頂けた際は、居心地よい所で、すごして頂けるよう工夫している。		

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) ご家族さんの同意書を得て、入居者さんの身体の状態に応じて、夜間ベッド柵2柵の時もある。(毎日ではない)		
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) 居室及び玄関にはかけていない。 (外部評価) 以前、勝手口に鍵をかけておられたが、現在は、鍵をかけず、職員が見守りをされている。		
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) 生活記録によって、何をしているか職員が把握するようにしている。		
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) 一人ひとりの状態や希望に応じて危険を防ぐ取り組みをしている。		
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) 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) 急変や事故発生時の初期対応については、ミーティング等で、周知徹底している。		
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) 年に2回の避難訓練を行い、緊急連絡網も作成している。 (外部評価) 夜間の緊急時には、まず救急車や消防車を呼ぶようになっている。		避難訓練の実施回数を増やしていきたい。 救急車や消防車が到着するまでの間の職員の対応や、地域の協力体制の確保についても、話し合うような機会作りが期待される。
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したい対応策を話し合っている	(自己評価) 入居時に話し合いはしている。身体の状態の変化に応じて、随時話し合いをしている。		
(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) バイタルチェックをし、体調の変化・異変の発見に努めている。気づいた際は、速やかに看護師に報告し、相談の上、係り付け医に連絡するようにしています。		

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) 薬については把握し、服薬チェック表にて、服用の確認をしています。症状の変化があった場合は、すぐに係り付け医に連絡相談しています。		
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) 排便チェック表にて有無を確認しています。便秘にならないよう水分補給をして頂いたり、牛乳や野菜をとって頂いてます。それでも出ない時は、服薬にて対応しています。		
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) 食後必ず歯磨き・うがいをして頂くよう声かけし、磨き残しがないよう確認し、仕上げをしています。歯科衛生士による指導も受けています。		
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) 一日の一人ひとりの食事量・水分量はチェック表に記入し、職員が把握し、支援しています。 (外部評価) 利用者がお茶を自由に飲めるように、居間に急須を置いておられた。食事量の制限のある方への配慮もされていた。		
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) 職員の手洗い、消毒を常に心がけると共に、台所・トイレ・手すり等の消毒も常に行なっている。		

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>調理道具の消毒は毎日行い、食材は、その日のうちに使うように心がけると共に、常に冷蔵庫の中をチェックしている。</p>		
<p>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</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>天気の良い日は、網戸にして開放している。植木や花を玄関に植えている。</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>居心地よく過ごせるように配慮している。</p> <p>(外部評価)</p> <p>共用空間には、生花を飾っておられた。居間の一角の畳のスペースや、ソファ等、利用者が各々好きな場所で過ごしておられた。</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>独りになれる場所は居室しかなく、共用スペースには、イス・テーブルなどがあり、ゆっくりするところは少ない。</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)		
			入居の際、今まで使用していたものを持って来て頂き、家族さんとご本人が相談しながら、部屋の配置をして頂いています。		
			(外部評価)		
			居室に仏壇を置かれている方は、毎日手を合わせておられる。また、ご自分で作った絵やちぎり絵を飾っておられる方やお孫さんと写した写真を飾り、楽しみに眺められる方もおられた。		
84		換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のだよ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)		
			適時窓を開け、空気の入替えを心がけています。気になるにおいはどこから出ているかを点検し、片付けるようにしています。温度調節はこまめにしている。		
(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)		
			安全な環境づくりを行い、自立した生活が送れるようにしている。		
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)		
			使い慣れたものを使って頂き、新しい物については、名前を書き、わかるようにしている。		
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)		
			植物を植えたり、花を植えたりしている。		土地を利用して、野菜作りをしたいと思います。

. 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	一人ひとりのニーズに応じたケアカンファレンスを行い、ケアプランを作成して職員全員がミーティングや申し送り等で情報を共通し、支援している。
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (自己評価) ②数日に1回程度ある 3 たまにある 4 ほとんどない	毎日の入浴者数にも関係します。一日の流れの中でゆっくりできるときはおやつの時からいでしょうか。なるべく職員も一緒に過ごせる時間をつくりたいと思いながら支援しています。
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	ご利用者さんは、一日の流れというものがだいたい決まっており、自分のペースというものを決めているようです。
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) 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	職員の言葉のかけ方やその場その場での対応によっては、少し不機嫌になるときもあるからです。不穏になるときもあります。
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) ③利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	なるべく対応できる時は行っていますが、3人のシフトの場合はすべてのご利用者さんに対しては難しいです。外食など皆さんで行ける機会も持っています。
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	毎日のバイタルチェックも行っており、少しの体調の変化もそれぞれスタッフは注意しています。異常がある場合は、速やかにかかりつけの医師にも連絡し対応できています。
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、安心して暮らしている (自己評価) 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	なるべく柔軟に対応していますが、要望に応じられないこともありますので、その時は説明をしてご理解して頂いております。
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 (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	訪問して下さった時は、ホームでの様子などをお伝えしたり、情報交換をすることによってよりよい信頼関係ができていていると思います。
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) ③たまに 4 ほとんどない	ほとんどありませんが、ボランティアの方などが2～3ヶ月に一度来られます。

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 (自己 評価) ② 1 大いに増えている ② 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	よく利用している公共施設(郵便局、支所、スーパー等)は、よく理解をして頂けるようになっている。
98	職員は、生き生きと働けている (自己 評価) ② 1 ほぼ全ての職員が ② 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	ストレスがたまらないようにしておりますが、体の不調があったりすると少し無理してしまうところもあるので、なるべく配慮している。
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) ② 1 ほぼ全ての利用者が ② 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	ちょっとした声かけのタイミングや口調によっても受ける側は満足していないところもあると思うが、プランに沿ってケアをしている点でご利用者さんにも満足して頂いていると思います。
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 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	よく話をさせていただき、プランを立てて確認してからサービスを提供しています。従って、概ね満足して頂いていると思います。

【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)

それぞれのご利用者の方が、日々生活の中で自分はまだ役に立っている、安心してここで生活をしていけるという生きがいを持って頂けるように支援して取り組んでいます。
 一人ひとりのプランに沿ったケアで少しでも満足していただけるように支援しています。