

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を实践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を实践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	6
1. 一人ひとりの把握	1
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	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	2
その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	30

事業所番号	1475500813
法人名	株式会社 愛誠会
事業所名	はなまるホーム宮前
訪問調査日	平成19年6月29日
評価確定日	平成19年8月28日
評価機関名	社団法人かながわ福祉サービス振興会

項目番号について

外部評価は30項目です。

「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。

「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。

番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

記入方法

[取り組みの事実]

ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。

[取り組みを期待したい項目]

確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に をつけています。

[取り組みを期待したい内容]

「取り組みを期待したい項目」で をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

用語の説明

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みます。

家族 = 家族に限定しています。

運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者（経営者と同義）を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

1. 評価結果概要表

作成日 平成19年8月29日

【評価実施概要】

事業所番号	1475500813		
法人名	株式会社 愛誠会		
事業所名	はなまるホーム宮前		
所在地 (電話番号)	神奈川県川崎市宮前区東有馬3-8-7 (電話) 044-871-5516		
評価機関名	社団法人かながわ福祉サービス振興会		
所在地	横浜市中区本町2-10 横浜大栄ビル8階		
訪問調査日	平成19年6月29日	評価確定日	平成19年8月28日

【情報提供票より】(19年6月8日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 2月 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 10 人, 非常勤 4 人, 常勤換算	14.0人

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り 2階建ての 1階 ~ 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)	55,000 円	その他の経費(月額)	35,000 円	
敷金	有() 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 300,000 円 無	有りの場合 償却の有無	(有) 無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	500 円
	夕食	600 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(3月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	1 名	要介護2	1 名		
要介護3	4 名	要介護4	11 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 83 歳	最低	64 歳	最高	91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	山本記念病院、やまびこクリニック、有馬病院、有馬歯科クリニック
---------	---------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>このホームは駅からバスで7分、そこから徒歩で5分の利便性に恵まれた場所に立地している。前面は道路に面し、後背地は住宅地である。建物は木造2階建てで、内部はバリアフリー構造になっており、車椅子を使用しながら暮らせる、ゆとりのある設計になっている。</p> <p>経営母体の法人が薬局であることもあり、医療連携体制が図られている。</p> <p>町内会に加入し、夏祭りや敬老会に招かれるなど地域との交流がある。施設内での音楽会など、毎月イベントを開催し、近くにある同法人運営のグループホームとも交流している。一人ひとりの利用者に対して心を砕いた介護を行うこと、また、サービスの質の向上にむけて意欲的な取り組みが行われている。</p>

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<p>前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>前回の改善課題に職員全員で取り組み、ケアプランの記録の取り方や、研修への取り組みに、より有用な改定が行われている。ケア計画については、従来の介護支援経過記録を、より実践に即したものと変更し、1週間ごとにケアカンファレンスを開催するなど、利用者の視点に立った細かい取り組みが行われている。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>今回の外部評価を受けるにあたり、自己評価は全員で意見を述べ合いまとめられた。評価の意義と活用については、ケアの向上につながると捉えている。管理者、職員が共に外部の視点の重要性について認識している。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>自治会の会合で当グループホームの日常生活や活動について紹介するなど、地域との交流が図られている。しかし、市・区の行政担当者や地域包括センターなども含めて、積極的な運営推進会議開催へ向けて呼びかけは行われていない。</p> <p>今後は、市・区の行政担当者などに対して、運営推進会議の開催に向けて積極的に働きかけることを期待する。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>利用者の日々の暮らし、健康状態など1ヶ月に1度家族に通信で報告し、家族の安心や理解が得られるよう配慮している。イベントや日常的に家族が来訪されるときに、コミュニケーションを図りながら、家族の要望や意見を伺い、信頼関係を築いている。出された要望はミーティングで検討し、業務に反映させている。苦情解決担当者は施設内に掲示され、苦情相談の第三者機関についても重要事項説明書に記載されている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地域の自治会に加入している。自治会主催の夏祭りにはホーム全体で参加し、敬老会にも招待されている。また、今後近隣の保育園と交流することを検討している。一方、地域の方々を当グループホームで開かれるクリスマス会に招待している。大正琴や体操のボランティア、実習生も来所するなど地域に開かれた運営が行われている。</p>

2. 評価結果(詳細)

( 部分は重点項目です)

取り組みを期待したい項目

外部	自己	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	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	「安心・楽しく・生き活きと」をモットーに、「利用者と職員が、共に楽しんで生活できる環境を目指す」ことを理念としている。職員全員でケアへの思いを語り、当施設の独自の理念を作り上げた。		
	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	月1回のミーティング、週1回のカンファレンス会議で「利用者がどうすればその人らしく楽しい生活を送れるか」という理念の共有が図られている。また、日常的にケアの振り返りを行い、理念を実践している。施設の玄関フロアー正面の壁には理念が掲示されている。		
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	地域の自治会に加入している。自治会主催の夏祭りにはホーム全体で参加し、敬老会にも招待されている。また、今後近隣の保育園と交流することを検討している。一方、地域の方々を当グループホームで開かれるクリスマス会に招待している。大正琴や体操のボランティア、実習生も来所するなど地域に開かれた運営が行われている。		
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	今回の外部評価を受けるにあたり、自己評価については全員で取り組んだ。管理者、職員は、評価はケアの向上につながるものと捉え、外部の視点の重要性についても認識している。前回の評価を活かし、ケアプランの記録の取り方や、研修への取り組みをより有用に改善した。		
	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	地域の自治会の会合で当グループホームの日常生活や活動について紹介するなど、交流が図られている。しかしながら市・区の行政担当者や地域包括センターなどに対して、運営推進会議開催へ向けた呼びかけは行われていない。		今後は、市・区の行政担当者などに対して、運営推進会議の開催に向けて積極的に働きかけることを期待する。

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	利用者の医療支援や生活環境を整えることなど、業務上の課題解決に向けて、行政担当者との連携を図っている。		
4. 理念を実践するための体制					
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	利用者の日々の暮らし、健康状態、金銭管理状況等も含め、1ヶ月に1度家族に報告の通信を送っている。その際、ホームの広報紙「はなまる通信」や写真を同封し家族の安心や理解が得られるよう配慮している。また、利用者の状態に変化があった場合は随時連絡している。		
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	イベントや日常的に家族が来訪されるときに、家族とのコミュニケーションを図りながら、家族の要望や意見を伺い、信頼関係を築いている。出された要望は、ミーティングで検討し、業務に反映させている。苦情解決担当者名が事業所内に掲示されている。また、サービスに関する苦情相談として、第三者機関が重要事項説明書に記載されている。		
9	18	職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	職員の異動や退職がないよう最小限に抑えている。退職者が出た場合は、影響が出ないよう引継ぎ時に、一人ひとりの利用者の状況や家族も含めた要望を、職員に伝えている。ミーティングやカンファレンス会議では、全職員で信頼関係を損ねないよう利用者のケアについて話し合いが行われている。		
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、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	研修担当者があり、外部研修については、シフトの調製を行い、誰でも参加できるよう配慮している。研修の成果は報告書にまとめ、回覧し、全員に周知を図っている。内部研修については、身体拘束や口腔ケア、心肺蘇生法などを外部の講師を依頼し実施しており、全員が参加している。		
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	グループホーム協議会に加入している。外部の研修会を通して、他の同業者との意見交換を行っている。同法人の運営するグループホームが近くにあり、イベントや研修会などを通じて交流の機会は多い。		

外部	自己	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>職員が入居希望者の居宅を訪問したり、希望者が徐々にホームに慣れるために、体験入所を行っている。利用者、家族、職員間で話し合い、利用者が安心できるまで時間をかけ、環境に馴染めるよう配慮し、双方納得した上でサービスを開始している。入居後も家族へ細かく利用者の様子を伝え、不安な気持ちを抱かせないよう配慮している。</p>		
13	27	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>職員は、料理や整理・洗濯・買い物などを経験のある利用者からの学び、励まされている。同時に利用者一人ひとりを大切に、日々のかかわりに努めている。互いに心にかけながら生活を共にし、支え合い、楽しむ関係を築いている。</p>		
.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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>サービス開始前後からアセスメントに努め、利用者一人ひとりの生活歴、日ごとの状況、希望、などの把握に努めている。聞き取りが困難な場合は、行動や表情などから汲み取る努力をしている。職員全員で利用者一人ひとりの意向を基本に検討している。アセスメントシートはより実践的なものに変更した。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>職員の利用者担当制を敷き、利用者一人ひとりに寄り添い、細かく状態を把握し、要望の反映に努めている。家族や医療関係者などの意見も伺うなど多方面の情報を活用している。職員全員で、利用者一人ひとりの課題を挙げ、ケアのあり方についてカンファレンスを行い、利用者のニーズに合わせて目標を設定し、ケア計画を作成している。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>1週間ごとに開かれるケアカンファレンスでプランを見直し、新たな介護計画を作成している。最長3ヶ月に1回は介護計画の見直しが行われている。従来の介護支援経過記録を変更したことにより、現状に即したケアプランの見直し提案が容易に出来るようになった。</p>		

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
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、家族の要望に応じ、移送・外出・外泊支援を行っている。医療連携体制として、定期的に柔道整復師による訪問医療マッサージ、内科・歯科の訪問医療がある。また、精神科医療や訪問理美容など利用者の個別の要望に応じた支援を行っている。		
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					
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	基本的には、利用者の馴染みのかかりつけ医での受診を支援している。また、家族の了解のもとに、ホームと連携の取れている医療機関で月2回の内科検診を受けたり、精神科、訪問歯科などを適切に受診できるように支援している。また、緊急時や疑問点がある場合は、常に連絡が取れる体制を整えている。		
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	ターミナルケアについては、利用者の状況に応じて、早い段階で利用者、家族、医師、職員による話し合いの場を設けている。医療機関と連携のうえ、利用者への対応方法について本人の了解を得て文書化している。さらに全職員間で意見交換を行い、周知を図っている。		
. 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	個人情報、厳重な管理をしている。日ごろの生活の中で、不用意な声かけがあった際は、職員が互いに注意しあったり、プライバシーを損ねることがないようにミーティングで確認しあっている。訪問時には、利用者に対して一人ひとりの気持ちや誇りを大切に接している様子が目視された。		
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	利用者が今何をしたいかを大切に、無理に物事を進めないようにしている。外出や入浴、趣味などは、本人の意向を大切に時間を設定している。		

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	その人、その人の希望や力を活かしながら、料理の準備や片付けなど、食事への関りを大切にしている。職員は、介助をするばかりでなく一緒に食事を楽しんでいる。午前中に行われた散歩の様子や今日の料理の味について、「味付け失敗したわ」ともらす若い職員に「美味しいよ」と利用者が励ますなどテーブルを囲みながら和気あいあいとした雰囲気であった。		
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	基本的に入浴はいつでも出来る。入浴を好まない利用者には、曜日を決めて支援している。場合によっては、足浴や清拭なども行われている。入浴が気持ちよく楽しめるよう、お風呂に造花などを飾り、清潔感のある空間を作り出している。		
(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	利用者の自発性を大切に、今までの生活歴、趣味、特技を生かしてケアプランが立てられている。菜園、料理、食事の配膳や片付け、洗濯物干し・整理、お掃除など、利用者一人ひとりの力を出せるよう、張り合いのある1日を過ごせるよう支援している。また、1階と2階のユニットの交流は気分転換にもなっている。		
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	天気の良い日は、ほとんど毎日、散歩、買い物、外食、公園など戸外に出かける支援を行っている。歩行困難者は、車椅子で散策を行っている。また、階段の上り下りなどのリハビリを行っており、散歩の支援ともなっている。		
(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	基本的に日中は鍵をかけていない。職員は、「施錠は拘束にあたる」という認識を共有している。職員は常に気を緩めない対応をしているが、どうしても手が足りない場合など、不穏者が出た時には家族の了解のもと施錠している。		
27	71	災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	警報機や消火器などの消防点検が年1・2回実施されている。また、心肺蘇生法の講習会が消防士の指導により行われ、全員が受けている。消防署の指導による避難訓練、消化訓練、通報訓練が来月予定されている。		

外部	自己	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
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	利用者の飲水量が少ない場合は、ゼリーなどで補給し、1日を通して水分補給や食事量の保持に努めている。一人ひとりの水分摂取量や食事量も把握されている。しかしながら栄養バランスや食事の摂取総量について、専門的見地からの点検はされていない。		定期的に、栄養士や保健師、食生活改善推進員等に専門的な観点から食事内容をチェックしてもらうとなおよい。
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	玄関、リビング、廊下は広々としており、車椅子が十分対応できるバリアフリーの空間となっている。リビングと廊下の間は2階まで吹き抜けており、十分な採光がある。居間に続くテラスデッキがあり、そこを2～3段降りると家庭菜園が楽しめる畑がある。畑には利用者が植えたかぼちゃや枝豆が青々としていた。壁には利用者のこやかな写真が貼られ、飾り台には季節の花が活けられ、ゆったりと過ごせる家庭的な雰囲気が漂っている。		
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	ドアには利用者自身が作った表札が掛けられている。居室内は利用者の馴染みのたんすや整理棚、家族の写真や、作品などが置かれ、その人らしい環境が整えられている。また、車椅子の対応が可能な、ゆとりある居室空間となっている。		

自己評価票

自己評価は全部で100項目あります。

これらの項目は事業所が地域密着型サービスとして目標とされる実践がなされているかを具体的に確認するものです。そして改善に向けた具体的な課題を事業所が見出し、改善への取り組みを行っていくための指針とします。

項目一つひとつを職員全員で点検していく過程が重要です。点検は、項目の最初から順番に行う必要はありません。点検しやすい項目(例えば、下記項目の や 等)から始めて下さい。

自己評価は、外部評価の資料となります。外部評価が事業所の実践を十分に反映したのものになるよう、自己評価は事実に基づいて具体的に記入しましょう。

自己評価結果は、外部評価結果とともに公開されます。家族や地域の人々に事業所の日頃の実践や改善への取り組みを示し、信頼を高める機会として活かしましょう。

地域密着型サービスの自己評価項目構成

	項目数
. 理念に基づく運営	22
1. 理念の共有	3
2. 地域との支えあい	3
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	5
4. 理念を実践するための体制	7
5. 人材の育成と支援	4
. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	10
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	4
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	6
. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	17
1. 一人ひとりの把握	3
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
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	10
. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	38
1. その人らしい暮らしの支援	30
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	8
. サービスの成果に関する項目	13
合計	100

記入方法

[取り組みの事実]

ケアサービスの提供状況や事業所の取り組み状況を具体的かつ客観的に記入します。(実施できているか、実施できていないかに関わらず事実を記入)

[取り組んでいきたい項目]

今後、改善したり、さらに工夫を重ねたいと考えた項目に をつけます。

[取り組んでいきたい内容]

「取り組んでいきたい項目」で をつけた項目について、改善目標や取り組み内容を記入します。また、既に改善に取り組んでいる内容・事実があれば、それを含めて記入します。

[特に力を入れている点・アピールしたい点] (アウトカム項目の後にある欄です)

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ます。

用語の説明

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みます。

家族 = 家族に限定しています。

運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

評価シートの説明

評価調査票は、プロセス評価の項目(1から 87)とサービスの成果(アウトカム)の項目(88から 100)の2種類のシートに分かれています。記入する際は、2種類とも必ず記入するようご注意ください。

事業所名	はなまるホーム宮前
(ユニット名)	1F
所在地 (県・市町村名)	川崎市宮前区東有馬3 - 8 - 7
記入者名 (管理者)	井上 靖章
記入日	平成 19 年 6 月 9 日

地域密着型サービス評価の自己評価票

( 部分は外部評価との共通評価項目です)

↑ 取り組んでいきたい項目

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. 理念と共有				
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	施設理念を念頭におき、個々に合ったケアプラン作成のもと支援に努めている		更に個々の得意な分野を見出し輝きをもった生活を送れるよう取り組みに努めていく
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	常に職員が理念を念頭においてケアに取り組むように努めている		
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よう取り組んでいる	利用者様が地域の中で安心、楽しく、生き活きと生活できるよう支援につとめている		家族や地域の方にも利用者様の地域での生活を受け入れてもらえるような取り組みに努めていく
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	天気の良い日は散歩、買い物に出かけ地域お店の方々と顔なじみになり、気軽に挨拶が出来るような付き合いに努めている		更に交流を深め近所付き合いが当たり前となり、いざという時、助け合えるような関係を築けるような関わりに取り組んでいく
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	自治会主催の行事夏祭りにホーム全体で参加し、地域の人々との交流に努めている		

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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	地域の方々を交えた行事を主催する		地域の交流をもとに年間を通し様々な行事を計画、実地し地域の方々に気軽に参加していただけるよう取り組みに努め、更に地域の方々の暮らしに役立てれることを探していけるよう努めていく
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	自己評価、外部評価を実施する意義を理解している。また、評価を活かし具体的な改善への取り組みに努めている		
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、そこでの意見をサービス向上に活かしている	利用者やサービスの実際、評価の取り組みを事業所内で活動し、サービス向上に活かしているが、運営推進会議との取り組みへの活動は出来ていない		運営推進会議への活動の取り組みを実施しサービス向上に活かせるよう努めていく
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	左記項目の活動の実施、取り組みが出来ていない		市町村担当者、運営推進会議以外に行き来する機会をつくり、サービスの質の向上に取り組んでいく
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	管理者、職員は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に努めている		成年後見制度において、全職員が理解できるよう研修の場を設け学んでいけるよう努めていく
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	虐待、拘束について資料にもとづき職員内で理解しあい、土せつな愛で見過ごされることがないように注意し、利用者様個々を尊重した関わりに努めている		虐待、拘束について再度学ぶ機会を設け言葉遣い、関わり方等も見直し、職員内での再確認に努めていく

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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
4. 理念を実践するための体制				
12	<p>契約に関する説明と納得</p> <p>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</p>	<p>書面を家族の前で読み、その都度ある疑問、不安事に十分な説明を行い、必ず理解、納得していただけるように努めている</p>		
13	<p>運営に関する利用者意見の反映</p> <p>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</p>	<p>日常サービス等に対する意見、不満、苦情を職員にあらわしていただけるよう、また、職員側が気付いていけるような対応に努め、この事実を管理者へ報告し運営の反映が出来るよう努めている</p>		
14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>利用者様の暮らしぶり、健康状態の報告、職員のケア対応状況報告し、安心の確保、また協力えお得られるような関わりに努めている</p>		
15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>家族の知らない利用者様の状態の報告により、家族の喜び、要望、願いを表してもらえよう関わりが出来るよう努めている。それにより、事業所の信頼を得て運営に反映するよう努めている</p>		
16	<p>運営に関する職員意見の反映</p> <p>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</p>	<p>事業所職員の話し合い内容をまとめ管理者は本社会議にて運営者へ提示している</p>		<p>本社会議内容を管理者は職員内に提示し互いに意見交換をしていけるように努める</p>
17	<p>柔軟な対応に向けた勤務調整</p> <p>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</p>	<p>利用者様、家族の状況の変化に対応できるよう、職員確保のための連携の取り組みを把握、また要望には対応できるような勤務調整の話し合いに努めている</p>		
18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>異動・離職を必要最小限に抑える努力に努めている</p>		

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	人材確保の不十分により、積極的な内外研修参加の機会が確保出来ていない。内部研修においては実施しているが計画的、定期的な確保が出来ていない		人材確保を十分にし、内部研修から計画的に実施し、積極的に参加出来る機会を確保し、職員の育成に取り組むよう努める
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	相互訪問等の活動を通じて(在宅総合診療、歯科訪問、リハビリ、機能訓練)サービスの質を向上させていく取り組みをしている		更に同業者との交流の機会を持ち、ネットワーク作り勉強会の機会を持てるように努めていく
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	管理者が職員の表情、行動を意識し、意見、要望を表せるような関わりに努め、本社会議にて運営者へ報告、提示している		本社会議での運営者の対応を職員へ提示し、要望にできるだけ応え、心身ともに休める環境作りに取り組んでいけるように努める
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関わりに努め、運営者へ報告、提示している		運営者の対応を職員に提示し、向上心を持って働けるよう関わりに努めていく
.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	職員との連携を取り合い、利用者様の不安、要望などの意見に寄り添える機会を十分に設けていけるよう努めている		
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	ご家族面会時には、利用者様の状況を報告し、短時間ではあるが、ご家族の思いを聴き、受け止めるよう努めている		ご家族の思い、意見を十分に聴く機会を設けていけるよう努める

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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
25	初期対応の見極めと支援 相談を受けた時に、本人と家族が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	ご家族、利用者様の同意を得てADL機能の現状維持のため、リハビリ・機能訓練の他サービスを取り入れた支援に努めている		
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	家族等と相談し利用者様が安心して出来る環境を作り、納得した上でのサービス開始に努めている		
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	経験のある利用者様からの学びを大切に日々の関わりに努めている。更に互いが気に掛け合いながら生活をともにしていけるよう努めている		
28	本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	職員、家族共に、悩み、不安を話し合いご家族の協力も得ながら一緒に支え合えるような関わり作りに努めている		
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	これまでのご本人、ご家族との関係、今のご本人の思い、ご家族の思いをそれぞれに受け止め理解しより良い関係を築けるよう努めている		
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	馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、ご家族などの協力を得ながら、支援に努めている		
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	利用者様個々の性格、関係を把握し、利用者様全員が萎縮して生活することのないような環境、関係作りに努めている		

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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	イベント等のお知らせや、他新しいお知らせがあれば郵送にてお知らせし、参加していただけるように努めている		
. 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				
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	利用者様個々の思い、希望、困難な場合は、本人の行動、生活、家族からの情報をもとに、職員全員が検討、把握している		
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、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	利用者様個々の生活歴、好みは職員間で把握し、それをもとに、更に過ごしやすい生活が送れるように努めている		
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	利用者様個々の過ごし方、心身状態、有する力、の現状の把握に努め、日々、変化があると共に、情報の共有をし、関わりにつとめている		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し				
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	利用者様全員は固より、担当利用者様は更に密に寄り添い、あり方、課題を挙げ、話し合いケアマネージャー監督の下、介護計画作成にて取り組んでいる		
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	介護計画の見直しの実地、また、見直し以前に対応出来ない変化が生じた場合は、すぐに話し合いの場を設けその状況に即した介護計画作成に対応している		

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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	日々の様子、課題について、実践・経過・結果を記入し、新たな気づき、課題の情報共有を行い、ケアプラン見直しに活かすよう努めている		
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	ご本人、家族の要望、希望に応じ、外出、外泊、個別支援等、柔軟な対応に努めている		
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	イベントやレクリエーションにはボランティアに協力していた だき支援に努めている		本人の意向や必要性に応じて地域資源との協働に努めていく
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	地域の他のケアマネジャーやサービス事業者との話し合いの機会作りが出来ていない		本人の意向や必要性に応じて地域の他のケアマネジャーやサービス事業者との話し合いの機会を作り他サービスを利用するための支援に努めていく
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	地域包括センターとの協働に努めていない		地域包括センターとの協働に努めていく
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	連携のとれている病院、訪問医療での関係を築いているが、馴染みであるかかりつけ医での治療があれば、希望に添えるように対応していく		

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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	利用者様が認知症に関する診断や治療を受けられるよう支援に努めている		
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	訪問医師、看護師との連携を密にし、日常の利用者様の状態報告し医療面の情報提供に添い支援している		
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	訪問医師、連携ある病院との相談を密にし、事務所ですべき事などの指示を仰ぎ、退院期間が短期で行えるように努めている		
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	終末期のあり方について、早い段階での話し合いの場を医師、家族と設け、どのように連絡を取るか、どのように対応するか話し合い、全職員が理解しあえるよう努めている		
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	「出来ること・出来ないこと」「やりたいこと・やりたくないこと」の要望、願いの受け入れを大切に医師、職員で支援に取り組んでいる		
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	利用者様、ご家族の希望、要望に添い十分な話し合いの場を持ち、理解、納得を得て住み替えのダメージを防ぐように努めている		

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内容 (すでに取り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	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	個人情報の取り扱いの徹底、本人様の気持ち、誇りを損ねないような言葉かけ、対応に努めている	
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	利用者様個々のわかる力、反応にあった声掛け、関わりを職員で理解し、本人様の要望や決定を引き出せるような支援に努めている	
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	本人様を優先し、無理に物事をすすめないような対応に努めている	
(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	身だしなみにおいては本人様の残存機能を活かし支援に努めているが、理美容に迫っては個々に望む店へ行けるような支援が出来ていない	理美容において利用者様個々に望む店、望む事を引き出し個々に添った支援に努めていく
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、利用者職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者様個々が食べやすい食事量、食事形態にし気持ちよく食事が出来るよう支援に努めている	
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、好みのもを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している	おやつ、飲み物等、個々の好みのもを望む時に提供するよう努めている	医師、看護師との相談の場を設け、お酒、たばこ等の望む楽しみを提供できるように努めていく

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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
56	気持よい排泄の支援 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	排泄パターンの観察からオムツ、リハビリパンツの使用を減少し、気持ちよくトイレでの排泄を。また、自信回復、ADL機能向上につながる支援に努めている		
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	曜日、時間は大まかに決定している部分はあるが、その日の利用者様の心理状態に寄り添い、入浴が気持ちよく楽しめるような支援に努めている		
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	利用者様の状態、希望、習慣に添って休息、安眠を促す支援に努めている		
(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	利用者様個々の生活歴、趣味、特技を活かしケアプラン作成のもと、気晴らし、張り合いある一日を過ごしていただけるよう努めている		
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	金銭管理は職員で行っているが、買い物の際は、利用者様に支払をしていただけるような形をとり、お金使えるような支援に努めている		
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	午前中の時間が多いが天気の良い日は散歩、買い物等、戸外に出かける支援に努めている		職員の体制を十分にし、時間に決まりなく、利用者様の希望に添い外出支援が出来るように努めていく
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	ご家族の理解、協力も得て外出、外泊の機会をつくり個別支援に努めている		上記同様に個別支援に努めていく

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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	家族や大切な人からの電話、手紙を受け取り、喜び、嬉しさを感じていただけるようつとめている		受け取るままではなく、本人様から返事の電話、手紙においても書きづらければ一緒に行い一方通行にならないような支援に努めていく
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	いつでも気軽に訪問していただけるよう、訪問の際には居室、リビングにてゆっくり過ごしていただけるような環境作りや対応に努めている		
(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	身体拘束をしないケアに日々努めている		身体拘束への再確認、更に理解を深めるため、定期的に研修を行い、拘束しないケアの継続に取り組んでいく
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	鍵をかけることの弊害を理解し、外へ行きたい希望、要望に寄り添い対応し鍵をかけないケアを出来るだけ心がけている		職員体制が完全ではなく鍵を使用する日、時間帯がある。鍵をかけないケアが完全となるよう努めていく
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	必要以上の声かけをせず、本人様の過ごしやすいように過ごしていただき、所在、様子の確認に努めている		
68	注意の必要な物品の保管・管理 注意の必要な物品を一律になくすのではなく、一人ひとりの状態に応じて、危険を防ぐ取り組みをしている	本人様の行動、状態に対応し、危険なく使用できるような対策等を職員で検討し本人様の必要な物品を一律になくさぬよう取り組み支援に努めている		
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	事故防止のため利用者様個々の状態を把握、対応し、防止に努めている		

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内容 (すでに取り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	急変時の医療機関への連絡、連携を提示し職員が理解している 急変時の対応の訓練、研修も実施している		急変時の対応の訓練、研修を実施したが、何度でも再確認、再認識が出来るように定期的の実施していくように努める
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	災害時の対応、避難経路の把握、理解に努めている		災害時の対応、避難方法を行動で理解し、緊急時にはすぐに対応出来るように訓練等を実施していく
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	利用者様個々に起こり得るリスクに対し、家族、本人様に納得していただけるような圧迫感のない暮らしを提供出来るように対応策の話し合いを行っている		
(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	体調変化の早期発見に努めている。また医師、看護師への情報提供指示を仰ぎ、速やかな対応が出来るよう努めている		
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	医師、看護師との連携を密に、服薬指導を受け、利用者様個々の服薬状況の把握、日常の経過観察をし状態に変化がないか確認に努めている		
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	利用者様個々の病状より、便秘の及ぼす影響、原因を理解し、飲食物の工夫、散歩、運動を取り入れ予防に努めている		
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	月1回の歯科往診実施。歯科衛生士より利用者様個々のケア方法の指導を受け、口腔状態の良好に努めている		

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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	利用者様個々に合わせた食事形態にて対応し栄養バランスの保持に努め、水分においても飲水量が少ない場合にはゼリーなどでの補給をし一日を通しそれぞれが確保出来るように支援している		
78	感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している(インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等)	感染症に対する予防、対応の取り決めを職員全員が理解し実行に努めている		
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	調理後は調理道具の消毒にて衛生管理に努めている 食材においてもこまめな買出しにより、新鮮で安全な食材提供に努めている		
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	玄関先に花を置き生活の家庭的な雰囲気作りに取り組んでいる		利用者様と花の手入れをこまめに行い日々の環境作りに努めていく
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	不快な音、光がないよう配慮し外出にて摘んできた花等を飾り季節感を感じあいながら居心地の良い空間作りに努めている		
82	共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中には、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	共有空間の中において、畳、ソファの配置を工夫し利用者様個々に過ごしやすい空間の提供に努めている		

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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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を活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	本人様、家族の理解、協力を得て使い慣れた馴染みあるものを揃え、居心地良い空間作りに努めている また、活動、移動しやすい配慮にも心掛けている		
84	換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のお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	毎日の清掃時、シーツ交換時は換気をし、利用者様の言動、行動、表情を観察し、温度調節の対応に努めている		
(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	利用者様がなるべく自立した生活、歩行状態が活かせるよう手すりや、邪魔にならないようテーブル、椅子の配置をし、咄嗟にでも何かにつかまれるように安全な環境作りに努めている		
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	利用者様個々に合わせた声掛けや関わりを大切に、個々の力を活かした自立支援に努めている		
87	建物の外周りや空間の活用 建物の外周りやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている	建物の外回り(庭)に畑を作り園芸を楽しみ、活動できるように活かしている		テラスにおいては環境作りが不十分なため、外気浴などが気持ちよく出来るように環境整備に努めていく

サービスの実績に関する項目

項目		最も近い選択肢の左欄に をつけてください。	
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	

項 目		最も近い選択肢の左欄に をつけてください。	
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	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、生き生きと働いている	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。)

なるべく戸外へ行ける機会を多く設け、それを実践している。今後は、地域の人との交流の中で利用者様と地域が身近になるよう支援していきたい。

自己評価票

自己評価は全部で100項目あります。

これらの項目は事業所が地域密着型サービスとして目標とされる実践がなされているかを具体的に確認するものです。そして改善に向けた具体的な課題を事業所が見出し、改善への取り組みを行っていくための指針とします。

項目一つひとつを職員全員で点検していく過程が重要です。点検は、項目の最初から順番に行う必要はありません。点検しやすい項目(例えば、下記項目の や 等)から始めて下さい。

自己評価は、外部評価の資料となります。外部評価が事業所の実践を十分に反映したのものになるよう、自己評価は事実に基づいて具体的に記入しましょう。

自己評価結果は、外部評価結果とともに公開されます。家族や地域の人々に事業所の日頃の実践や改善への取り組みを示し、信頼を高める機会として活かしましょう。

地域密着型サービスの自己評価項目構成

	項目数
. 理念に基づく運営	22
1. 理念の共有	3
2. 地域との支えあい	3
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	5
4. 理念を実践するための体制	7
5. 人材の育成と支援	4
. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	10
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	4
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	6
. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	17
1. 一人ひとりの把握	3
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
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	10
. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	38
1. その人らしい暮らしの支援	30
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	8
. サービスの成果に関する項目	13
合計	100

記入方法

[取り組みの事実]

ケアサービスの提供状況や事業所の取り組み状況を具体的かつ客観的に記入します。(実施できているか、実施できていないかに関わらず事実を記入)

[取り組んでいきたい項目]

今後、改善したり、さらに工夫を重ねたいと考えた項目に をつけます。

[取り組んでいきたい内容]

「取り組んでいきたい項目」で をつけた項目について、改善目標や取り組み内容を記入します。また、既に改善に取り組んでいる内容・事実があれば、それを含めて記入します。

[特に力を入れている点・アピールしたい点] (アウトカム項目の後にある欄です)

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ます。

用語の説明

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みます。

家族 = 家族に限定しています。

運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

評価シートの説明

評価調査票は、プロセス評価の項目(1から 87)とサービスの成果(アウトカム)の項目(88から 100)の2種類のシートに分かれています。記入する際は、2種類とも必ず記入するようご注意ください。

事業所名	はなまるホーム宮前
(ユニット名)	2F
所在地 (県・市町村名)	神奈川県川崎市宮前区東有馬3 - 8 - 7
記入者名 (管理者)	井上 靖章
記入日	平成 19 年 6 月 9 日

地域密着型サービス評価の自己評価票

( 部分は外部評価との共通評価項目です)

↑ 取り組んでいきたい項目

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. 理念と共有				
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	「安心、楽しく、生き生き」とをモットーに利用者様、職員ともに楽しんで生活できる環境を目指している。		
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	ミーティングにおいて職員間で話し合い、利用者様がどうすればその人らしい生活できるのかを考えながら実践している。		
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い理念を、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	職員のための理念ではなく、利用者様が地域の中でどう生活をしていくかを念頭に置き、それをご家族や地域の方々に理解してもらえよう努めている。		
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	散歩や外出などで近所の方と会ったときは、「こんにちは」など挨拶できるような関係になっている。買い物なども近くのコンビニをほぼ毎日行き来し、馴染みの関係ができています。		
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	地域で開催される盆踊りやイベントには極力参加できるように努めている。今後もその活動を続けていきたい。		

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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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			市で主催する研修などに参加しているが、それを地域の中で生かきれていない。今後は、それを地域の中で還元できるよう前向きに取り組んでいきたい。
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	外部評価を通して、実施する意義を各職員が認識し、サービスの向上に努めている。評価をただ単に形式的には終わらせずに、改善点として認識し、ケアの向上に繋げていきたい。		
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	利用者やサービスの実際、評価の取り組みを事業所内で活動し、サービス向上に活かしているが、運営推進会議との取り組みへの活動は出来ていない		運営推進会議への活動の取り組みを実施しサービス向上に活かせるよう努めていく
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	左記項目の活動の実施、取り組みが出来ていない		市町村担当者、運営推進会議以外に行き来する機会をつくり、サービスの質の向上に取り組んでいく
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	成年後見制度など必要な利用者様には、ご家族へ情報を提供し、活用できるようにしている。		
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	職員間で虐待を防ぐための話し合いを設け、それを日々のケアに生かしている。		

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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
4. 理念を実践するための体制				
12	<p>契約に関する説明と納得</p> <p>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</p>	<p>利用料金や日々のケア、緊急時の医療体制など事前に説明をしっかりと行い、利用者様やご家族に同意をもらい対応している。</p>		
13	<p>運営に関する利用者意見の反映</p> <p>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</p>	<p>利用者様の訴えや不満を真摯に受け止め、定期的にミーティングやカンファレンスを設け話し合い、解決に努めている。</p>		
14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>利用者様の状態に変化があったときだけでなく、日々の暮らしについてもその都度連絡するようにしている。</p>		
15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>定期的にミーティングやカンファレンスを行い、利用者様のケアの向上やご家族の思いを職員で共有できるよう解決に努めている。</p>		<p>ご家族へ当ホームに対するアンケートを実施し、ご家族の意見や要望を把握し、改善につなげたい。</p>
16	<p>運営に関する職員意見の反映</p> <p>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</p>	<p>個別面談や全体ミーティングで各職員の意見を集約し、できるかぎり改善できるよう努めている。</p>		
17	<p>柔軟な対応に向けた勤務調整</p> <p>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</p>	<p>イベントや通院、カンファレンスなど人員を厚くする必要がある場合は、シフトを調整している。</p>		
18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>異動や退職によって利用者様へ悪影響を及ぼさないよう、残った職員で話し合い利用者様へ配慮するよう心がけている。</p>		

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	川崎市などで定期的に主催している研修の案内を掲示板へ貼り出し、シフトの調整を行ないながら誰でも行けるよう整えている。		職場内研修を行なっているが定例化はしていない。今後は研修などで学んだ内容を発表できる機会を設け、今後のケアにつなげていけるようにしたい。
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	同じ区域のはなまるホーム有馬と定期的な研修の機会を持ち、交流を深めている。		今後はその他グループホームとも交流を持ち、輪を広げていくようにしたい。
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	月1回の本社会議で現場の意見を吸い上げている。今後は、それをフィードバックし職員のストレスを軽減できるような取り組みが必要。		
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	月1回の本社会議で現場の実情を把握し、実績や経験に応じた取り組みをしている。		
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つくり、受けとめる努力をしている	入居当初は環境に慣れず、不安に思うことも多いことから積極的に話しを聞く機会を設けている。職員間でも、情報を共有し利用者様が安心して生活できるよう努めている。		
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	利用者様が安心して暮らすことが出来るようにご家族とも積極的に対話の機会を作り、信頼関係を築くことを心がけている。		

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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
25	初期対応の見極めと支援 相談を受けた時に、本人と家族が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	新規の利用者様の依頼があって受け入れが困難な場合は、他事業所と連絡を取るようになっている。利用者様やご家族の相談事も職員間で連携を取り、話し合いをすることで解決につなげている。		
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	本入居となる前に2泊3日の体験入居を経て、利用者様が当ホームで安心して過ごすことが出来るかどうか見極めている。職員間でも話し合い、生活できると判断した上で入居されている。入居前後にもご家族へは細かく利用者様の様子を伝え不安な気持ちを抱かないようフォローしている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援				
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	生活支援という観点から介護だけに重きを置くのではなく、洗濯や調理、買い物など共に支え合い、利用者様と職員が楽しむよう努めている。		
28	本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	イベントや日常の外出などご家族を誘い、さまざまな助けを借りて利用者様が楽しく過ごせるよう心がけている。		
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	ホームでの生活を連絡することで、ご家族とのつながりが良いものになるよう努めている。疎遠なご家族には特に蜜に連絡を取り合うようにしてつながりが千切れないような配慮をしている。		今後は定期的に、「はなまる通信」などを発行し、利用者様の様子がわかるような支援をしていきたい。
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	今までの知人や友人と連絡があるときは、訪問していただきつながりが途切れないような配慮をしている。		
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	利用者様の同士の争いに対しては、職員が仲裁に入ったり、ご家族に相談したりなど利用者様が孤立感を覚えないう配慮している。		

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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	契約終了に至っても、その利用者様と完全に切れるのではなく、そのご家族にボランティアに来てもらったりなど継続的なかわりをしている。		
. 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				
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	どのような生活をしたいかをご本人、あるいはご家族から聞き出し、ホームでの生活につなげている。聞き取り困難な場合は、日々の行動や表情から汲みとめられるよう努めている。		
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	ご家族やご本人に今までの生活歴を聞き出し、そのリズムに合わせた生活を当ホームでも行なえるよう努めている。バックグラウンドにも把握し、今後のケアにつなげられるよう心がけている。		
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	職員間で一人一人の利用者様のリズムを把握し、いつもと状態が違うことに気付けるよう観察に努めている。さらに、職員同士でカンファレンスなどを行い、できることの幅を広げられるよう努めている。		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し				
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、ご家族、医療関係者など各方面の協力を仰ぎながら、利用者様のニーズにあわせた介護計画ができるよう心がけている。		
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	利用者様、ご家族の双方が望むニーズを聞き、現状に合ったサービスを提供できるよう努めている。		

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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	介護記録はただ漫然と記録するのではなく、気付いた点などもきろくするようにしている。そして、それを職員全体で共有できるよう申し送りやノートに記載している。		
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	5月より在宅医療マッサージ、定期的な訪問歯科など利用者様の機能向上のため支援し、ご家族も要望している。		
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	定期的にボランティアを活用し、琴の演奏や音楽会などを開催し、利用者様の支援につなげている。		
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	環境などにより当ホームでの生活が支障を来たす場合は他事業所と連絡を取り適切な生活ができるよう支援している。		
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			今後、困難な事例が発生した場合は当ホームで問題を抱え込むのではなく、地域包括センターも活用しながら問題の解決につなげたい。
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	やまびこクリニックと連携し、緊急時などのほかに疑問点が生じたら、常に連絡が取れる体制を整えている。		

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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	内科医と連携しながら日々の利用者様の健康チェックをしている。4年間同じ医師が担当し、利用者様の状態もよく理解している。		
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	正看護師が勤務しており、緊急時も連絡体制がとれるようになっている。		
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	入院時に環境が変わり利用者様が不安な気持ちを抱かないよう、マメに面会をし環境が変わったダメージを残さないよう努めている。さらに退院も早期に出来るよう病院関係者と連携を取っている。		
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	内科医、ご家族と対応について話し合っている。さらにターミナルケアについても文書化し職員間で意見交換を行い、情報の共有化を図っている。		
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	定期的にミーティングやカンファレンスを行い、その人らしい生活ができるよう連携を図っている。		
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	退居などでかわる環境のダメージを最小限に抑えるため、当ホームでの生活やケアについて継続できるよう情報交換に努め、各関係者と連携をとっている。		

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内容 (すでに取り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	<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>	<p>不用意な声かけは極力排し、利用者様が自由な雰囲気味わえるよう心がけている。プライバシーを損なうような対応もしないよう努めている。</p>	
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>	<p>ご本人の意思を表出できるような声かけをし、出来ることはなるべく本人でやっていただくようにしている。</p>	
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>	<p>緊急時を除き、利用者様が今何をしたいかを大切に、職員間で共有している。</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			
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>	<p>利用者様の着たい服装をしていただいたりしている。理美容に関しては、ご家族に協力してもらったり、職員が美容院まで同行し対応している。</p>	
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、利用者職員が一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>食事の準備や片付けはなるべく利用者様とともに行い、利用者様の状態に合わせたケアを行っている。</p>	
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>	<p>医療的な観点から制限をすることもあるが、基本的にはご本人の嗜好に合わせケアをするよう努めている。</p>	

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	各利用者様の排泄パターンを把握し、なるべくトイレにて排泄できるようにしている。		
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	入浴を希望しない利用者様には曜日を決め対応しているが、それ以外の利用者様は入りたいときに入浴できるようにしている。		
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	利用者様の状態に合わせて、休息が必要なときは臥床していただくなどのケアをしている。		
(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	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	一人一人の利用者様の出来ること、出来ないことを把握できるよう各職員で情報交換に努め、利用者様の力を生かせるよう努めている。		
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	現在、お金を管理できる利用者様は一人しかいない。その方には買い物などの際は、金銭管理は本人で行っていただくようにしている。		
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	利用者様の希望があり、シフトに無理が生じなければ極力外出できるよう努めている。午前中の天気の良い日は、必ず散歩へ行くようにしている。		
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	閉じこもる生活ではなく、行きたい場所などの希望があれば行くようにしている。最近では、近くの公園へ車でお花見へ行き、そこで食事を召し上がった。		

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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	本人が混乱したりするなどの場合を除き、基本的に自由に外部との連絡はできるようにしている。		
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	夜遅くなる場合を除き、基本的に面会は自由に行っていただいている。事前連絡の必要もない。		
(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	身体拘束の資料を職員に配布し、身体拘束をしないケアの方針を全体で考えている。		
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	利用者様の思いを考え、日中は鍵をかけず自由な生活を過ごしていただくようにしている。安全面も考慮し、職員同士で連携して情報交換を行っている。		
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	職員同士で連携し、所在の確認をしている。		
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	転倒が起こるからといって簡単に物品を移動するのではなく、転倒は起こりうると各職員が把握し、事故を起こさないための改善策を考えている。		
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	利用者様一人一人の状態を各職員が把握し、変化があった場合はその都度話し合うことで情報交換している。		

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内容 (すでに取り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	昨年5月、区の消防署員主催で市民救命士の講習会を行った。緊急時には各職員が的確な対応をできるようになった。		
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	消防点検など年1,2回実施し、警報機や消火器に異常がないかチェックしている。さらに、利用者様の状態も把握してもらうなど連携を密にしている。		
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	転倒などご家族には起こりうるリスクについてしっかり説明し、対応策なども検討している。		あまりにもリスク回避にとられすぎると、利用者様の出来る事もつぶしてしまうことになりかねない。カンファレンスなどで話し合い、対応策を話し合う事が必要。
(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	疑問に思ったときは、そのままにせず申し送りなどで話し合うようにしている。通院なども迅速にできるよう管理者へ連絡など情報を密にしている。		
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	薬の情報を職員が誰でも閲覧出来るようにし、薬が変更になった時などは、申し送りノートに記載するなど情報が共有できるよう努めている。		
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	ただ単に下剤に頼るのではなく、日中は外気浴をしたり、散歩したりなど体を動かすよう促している。食物も繊維を多くとるなど配慮している。		
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	自力で困難な利用者様には介助しながら口腔ケアを行なうようにしている。さらに、月2回歯科衛生士の往診があり、利用者様の口腔内が清潔に保てるよう努力している。		

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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	一律に利用者様が同じ料理を食べるのではなく、利用者様の好みに応じた食事を提供するようにしている。さらに各職員が利用者様の摂取量を把握できるよう表にするなど工夫している。		
78	感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している(インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等)	感染症予防の資料を配布し、職員はそれを周知している。外出後は、利用者様、職員とも手洗い、うがいを励行している。		
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	食材は調理担当者が1週間に1,2度買出しに行き、新鮮な食物を利用者様が召し上げられるようにしている。包丁やまな板なども毎日漂白し清潔を保っている。		
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	玄関周りは花を飾り、来訪者が入りやすい雰囲気を作りあげられるよう職員同士で協力している。		
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	不必要と思われる華美な装飾は避け、利用者様が混乱無く過ごせるよう配慮している。トイレや風呂場には造花を飾り、利用者様が季節感を味わえるようにしている。		
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	リビングで利用者様同士が談笑したり、ソファで一人過ごす事ができるよう一人一人の利用者様が自由に過ごせるよう配慮している。		

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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	なるべく利用者様が使い慣れたものを持ち込んでいただくようにしている。それにより、本人も安心され生活に馴染む事ができる。壁などには、ホームで作成した塗り絵や写真などを貼り、生活感が出るようにしている。		
84	換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のお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	小まめに窓を開け、外気を取り入れるよう配慮している。夏や冬は温度に注意し、冷暖房操作をしている。その際、職員だけで調節するのではなく、利用者様の感覚に合わせるよう配慮している。		
(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	段差は極力なくし、トイレや風呂場、リビングには手すりを設け自立した生活が送れるよう配慮している。調理では、立位が困難な利用者様には座席にて作業できるような工夫をしている。		
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	その方のレベルにあった環境を用意し、各職員が利用者様の状態を把握するよう情報交換を行なっている。トイレには、「お手洗い」などの目印を置き、混乱を招かないような配慮をしている。		
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だり、活動できるように活かしている	1Fの庭には利用者様と職員で野菜を植え育て収穫し、利用者様とそれを召し上がることで喜びを分かち合っている。ベランダには花を植え、日々水遣りを行なうような生活支援を行なっている。テラスにはベンチを置き、誰でもその場で過ごせるような配慮をしている。		

サービスの実績に関する項目

項目		最も近い選択肢の左欄に をつけてください。	
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	

項 目		最も近い選択肢の左欄に をつけてください。	
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、生き生きと働いている	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。)