

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)

I.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

II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援

1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援

III.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント

1. 一人ひとりの把握
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

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

1. その人らしい暮らしの支援
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり

V. 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!!!

ーサービス向上への3ステップー

[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、「取り組みの事実」を記入し、取り組みたいに※を付け、適宜その内容を記入すること。
 - 「取り組みの事実」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 下の茶屋

(ユニット名)

木蓮(モクレン)

記入者(管理者)

高橋 涼子

氏 名

宮下 良子

評価完了日

平成 19 年 8 月 20 日

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)
Ⅰ. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	(自己評価)		
			近所だから、昔から住んでいる所だからと入所を決めて下さった方も多く、今までのつながりを切らないで生活できる事を望み、つくりあげている。	※	自治会長や民生委員とのつながりが深く、私達の理念を共感、賛同してもらえる。
			(外部評価)		
			事業所では「地域の中で交流やふれあいを密にして、楽しく生きがいをもてるように」という理念を掲げ、地域の方達との交流に努めておられる。		
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)		
			理念は、職員と話し合いながら作成した。毎朝、日勤者が一つを読み上げ、特に意識して利用者と関わりケアをしている。	※	今後も一層、実践にむけて取り組みたい。
			(外部評価)		
			申し送り時等に理念を職員で確認し合っておられる。近所の方達が声をかけてくださったり、利用者からも声掛けをされ、利用者と地域とのつながりを大切にされている。		
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)		
			今年度作り直した新しい理念は、説明と共に家族へ郵送している。ホーム便りや訪問時にも地域の中での生活を報告していきたい。	※	家族会、運営推進委員会で広めていきたい。

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)
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) 事業所前の遊歩道を毎日散歩しているうち、近所の人と声をかけあったり、花や木に実っている果物を頂いたりする。	※	声をかけてはいるが、立ち寄ってもらえるようなホームにしたい。
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) 運動会、文化祭、太鼓祭り等、行事に参加させて頂き、交流を深めている。	※	今後、ますます積極的に参加したい。
			(外部評価) 地域の運動会では、利用者が借り物競争に参加された。中学生の体験学習を受け入れておられる。	※	さらに、事業所では今後、幼稚園や小学生との交流も行なっていきたいと考えておられた。
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) 散歩や近所の人との交流の場である遊歩道を月に1回、職員みんなで清掃する事にした。		始めたばかりである。さらに役に立てる事は無いか話し合っていきたい。
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) 一年間の反省と見直しの機会と思っている。評価の3ヶ月程前から会議やミーティングの時、改善に向けて話し合いをしている。	※	新しい職員もいるので、全員に浸透していきたい。
			(外部評価) 全職員で自己評価に取り組まれ、管理者がまとめられた。前回の評価結果を受けて玄関周りに花等を置き、利用者の馴染みやすい雰囲気作りに取り組まれた。		

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)		
			開始から1年が過ぎ、次が7回目になる。地域の人も積極的に参加し、意見や質問を頂いている。職員も管理者以外に1人参加している。	※	呼びかけはしているものの、家族の参加は少ない。今後、多くの家族に参加してほしいと思っている。
			(外部評価)		
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	職員から防災訓練実施の状況等の説明をされたり、地域の方から事業所での食事について質問があり、食事作りの様子をビデオに撮って紹介された。	※	さらに、会議の開催時間の検討等、多数のご家族の参加がいただけるよう、工夫を重ねていきたいと話しておられた。
			(自己評価)		
			成年後見制度を一緒に取り組んでおり、行き来する機会は増えている。	※	今後も努めていきたい。
10		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域福祉権利擁護事業 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	(外部評価)		
			市の職員、市内グループホームの管理者が集まり、勉強会を行っておられる。		
			(自己評価)		
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逃されることがない よう注意を払い、防止に努めている	研修には参加するようにしている。 今後に向けて、知識等を学んでいきたい。		
			虐待についての研修は事業所内で何度も行っており、注意、防止に努めている。	※	今後も学習の機会を持ち、他所での研修にも積極的に参加したい。

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)		
			見学の時に様々な説明と共に疑問等に答え、契約時には再度、十分な説明を行っている。また、解約時には事前に必要に応じて新しい施設を紹介したり等トラブルが生じない様、十分に話し合いを行っている。	※	今後も努めていきたい。
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)		
			お茶屋の時間等に、思いや希望が出せる様な雰囲気作りを行い、そこでの意見等を運営の見直し等に取り入れている。	※	日々の暮らしの中で、利用者の気持ちや言葉を傾聴し、活用していきたい。
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)		
			日々の暮らしぶりや状況を来所時に報告、相談を行っている。また、必要に応じて電話連絡、文面での報告を行っている。	※	今後も協力しながら努めていきたい。
			(外部評価)		
			健康状態・受診結果・気になることは、いち早く電話で報告されている。又、日々の様子は、ホーム便りやお手紙等で知らせておられる。		
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)		
			来所時等を利用し、意見、感想、要望苦情を聞き、運営に取り入れている。意見箱も設置し、家族会も開催している。	※	実際、施設出入口付近の草木が伸びて、車中より道路が見えにくいと要望があり、草木を短く切って対応する等、具体的に今後も幅広く意見等を取り入れ、信頼関係を築いていきたい。
			(外部評価)		
			家族会を年に1回開催し、事業所で行なう敬老会にご家族の方達にも参加いただけるよう呼びかけておられ、ご家族の希望や要望を聞き取り、反映できるよう努めておられる。	※	ご家族が集まるような機会に意見を出していただけるよう、働きかけていきたいと考えておられた。

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)	
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) 現場の職員の声は大切に思っている。より多くの職員の意見を聞き、参考にしている。	※	今後、個別面談やミーティングを開き、意見を引き出せる工夫に努める。	
		(自己評価)				
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) 利用者の状態にあわせた勤務のローテーションが組まれている。			
		(自己評価)				
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) 退職、その他のでのやむを得ない場合を除いては配慮されている。	※	利用者、家族の立場、気持ちになってダメージを今後も最小限に防ぎよう努めたい。	
			(外部評価)			
			系列の施設間で異動はあるが、しっかりと引継ぎを行なうようにされている。ホーム便りで職員の異動についてお知らせされたり、事務所前には、職員の名前と写真が掲示されていた。			
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) グループホーム協会の研修、その他の研修、講演に定期的に参加している。時には看護師も交えて勉強会を開き、専門書も揃えており学ぶ事を奨励している。	※	幅広い視野の中から選んだりできるよう、今後も多く機会を持ちたい。	
			(外部評価)			
			県GH協議会主催の職員研修の年間計画表に基づき、全職員が順番で研修を受講できるようすすめておられる。研修受講後は、勉強会で他の職員へ報告をされている。	※	今後も事業所の運営に必要な知識や技術について研修を重ね、勉強会を持ちたいと考えておられた。	

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)
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)		
			グループホーム協会にも入り、研修、見学等を通じてサービスの質の向上を目指している。	※	おたがい歩み寄り、協力、助け合いながらサービスの質、向上に向けて努めていきたい。
			(外部評価)		
			市内グループホームの管理者同士の交流があり、今後は職員も参加することとなっていた。		
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)		
			悩みや困っている事は皆で考え、相談しようと採用時に話し合っている。意見箱も利用でき、職員の親睦会も行っている。	※	業務中、交代で休憩を取っているが、休息場所が離れていて、くつろぎにくいので将来的には専門の休憩室を確保したい。
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)		
			職員の体調、様子を見ながら個人面談を行ったり、声をかけながらお互い助け合い、向上心を持って働けるよう努めている。		
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	(自己評価)		
			相談には家族が来る事がほとんどだが、利用後少し落ち着いた頃に思いを聞く機会を今後多く持ち、努めていきたい。		

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)
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)		
			相談時や見学時、利用後も話し合いの場や機会をつくり、お互い協力するよう努めている。	※	今後も努めていきたい。
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)		
			まず必要としているサービスを職員で話し合い、本人と家族に納得してもらえよう考え、対応に努めている。	※	いろいろな情報収集が必要である。
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)		
			環境が変わるとストレスもかかってくるので、少しずつ馴染めるよう家族とも相談しながら行っている。まず、2～3日の体験入居から始めている。	※	家族等と協力をしながら利用者の立場を考えながら工夫していきたい。
			(外部評価)		
			入居時、夜間ご家族に宿泊していただいたり、職員が対応する等、利用者の状態やご家族の都合に合わせ、ご本人が事業所に馴染んでいただけるよう支援されている。		
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)		
			利用者から料理、畑仕事、裁縫、季節の行事等を教えて頂く事が多い。喜びを倍に悲しみを半分にできる関係に努めている。	※	昔を回想しながら力を発揮できるよう雰囲気作り、声かけ等を工夫し、より深く支え合う関係に努めていきたい。
			(外部評価)		
			職員は、利用者から料理のことや畑仕事・季節の行事などについて教えていただくことがある。利用者が娘さんに会えるよう支援されたり、ご家族との関係を取り戻せるような支援もなされている。		

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)
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) 職員は家族にはなれないけれど、家族のように本人を支えていけるように務めている。家族と相談しながら、話し合いながら2人3脚で支援している。		
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	(自己評価) 家族と本人の関係をよく理解し、いつまでも良い関係でいられ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	(自己評価) 本人が馴染みにしてきた美容院や理髪店、買い物に行っていた店等を利用し、関係に努めている。	※	難しい場合もあるが、本人の今まで通りの生活を考え、努めていきたい。
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) 利用者同士、楽しく雑談したり、お互い声を掛け合ったり、愚痴を聞いたり、慰めたりと関わり合えるよう努めている。	※	利用者同士くつろげる空間、助け合いできる場面をもっとたくさん作っていきたい。
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) 利用が終了しても近況報告を聞いたり、相談に乗ったり等、関係を大切にしている。		

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)
III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
1. 一人ひとりの把握					
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)		
			今までの生活と同じように暮らせるよう支援に努めている。本人の思い、希望を日々の暮らしの中で傾聴しながら把握し努めている。	※	ホームでどのように暮らしたいか、何を望んでいるのか、少しずつでも本人の意向を大切にしたい。
			(外部評価)		
			個別の記録から意向の把握に努めておられる。		
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	(自己評価)		
			本人や家族に話を聞きながら、今までの暮らし、生活歴等の把握に努めている。また、個人記録やセンター方式も取り入れ、皆が周知できるようにしている。		
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	(自己評価)		
			交代勤務ではあるが、申し送りや生活記録にて皆が周知できるようにしている。一人一人の過ごし方や心身状態を気かけ、把握に努めている。		
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	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)		
			利用者の各担当職員が主となり、皆で話し合い、本人がより良く暮らせるための利用者本位の介護計画作りに努めている。	※	今後、話し合いの機会、場を多く持ち、広い視野での意見、アイデアを取り入れていきたい。
			(外部評価)		
			ご家族や主治医、職員の意見を採り入れ、介護計画を作成されている。		

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)		
			定期的な見直しと状態変化により、見直しが必要な時は家族に連絡を取り話し合い、本人の現状にあった計画を行っている。		
			(外部評価)		
			基本的には6ヵ月ごとに見直しをされている。カンファレンス・モニタリングを重ね、ずれのないケアを行えるよう計画を立てておられる。		
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)		
			いつもと違った様子に気づき、利用者の言葉等を具体的に記入し、皆が周知できるようにしている。また、実践への活用に努めている。		
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	(自己評価)		
			ショートステイの体制を整えているが、今の所利用は無い。	※	幅広く柔軟な支援を心がけていきたい。
			(外部評価)		
			買物、美容院の送迎を希望に応じて、個別に行っておられる。		

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) 定期的に運営推進委員会を開き、ホームの活動理解に努めている。利用者も参加している。また、中学生がボランティアに来所したり、消防訓練を行ったりと地域密着に努めている。	※	今後も連携を取りながら地域の中での生活を支援したい。
41		○他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている	(自己評価) 今のところ必要が無く、利用していないが必要があれば支援したい。	※	要介護4, 5の方もおり、理美容サービス等、他のサービスについて知りたい。
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) 運営推進会議により関係作りはできてきた。	※	活動としてほとんどしていない。知識も乏しく今後に期待したい。
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し、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) 家族と相談し、希望を聞きながら納得できる機関を利用してもらっている。また、ホームでも定期的な往診を行い、医師との関係も築いている。		
			(外部評価) 歯科受診については、時間を優遇していただき、必要に応じて診ていただけ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) 日頃の往診にて状態を理解して貰っている。受診時には電話にて相談を行い、時間も配慮してもらっている。時間外や休みの日にも相談や往診もできる。		

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) 医療連携加算に肺っていないが、主治医にいつでも相談できるようにしている。		
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	(自己評価) 病院でのカンファレンスに参加したり相談したり、情報交換を行い、退院に向けての連携をとっている。		
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) 終末に対する対応、方針を今後定めていきたい。利用者の状態の変化に注意し、本人や家族の思いを医師も交えながら話し合いの場を多く持ちたい。	※	現在、終末期ケアをまだ実践していないが、今後起こりえる事として取り組みたい。
			(外部評価) 重度化や終末期の対応については、現在、職員は、看護の面での不安を感じておられる。	※	今後の事業所としての体制作り等について、ご本人にかかわるすべての方で話し合うような機会を作ってみてはどうだろうか。
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) 医師、職員と話し合い、家族の希望を取り入れながら本人にとって最善の方法を検討していきたい。	※	いまのところ支援を急ぐ人はいないが、高齢者もあり、今後準備が必要だと思っている。
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	(自己評価) 入院されたり他施設へ移る時、安心してこれまでの生活が継続できるよう、アセスメント等の情報を伝達している。		

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)
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1) 一人ひとりの尊重					
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)		
			常に職員は意識して心がけながら日々の業務に努めている。個人情報保護法について説明している。	※	職員は、言葉や声かけの大切さを理解し、確認しあっている。
			(外部評価)		
			ホーム便り等に利用者の写真を掲示することについて、ご家族の了承を得ている。		
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)		
			いつの場合も利用者が選べれるような声かけになるように努めている。自己決定、言葉の大切さを職員は理解している。	※	選んでもらう場面を多く持ち、選ぶのを待つ事も重要だと思う。
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)		
			起床、睡眠もそれぞれのペースに合わせている。食事や入浴も状態により希望に添うようにしている。声かけながら何をしたいか等、要望も取り入れて対応に努めている。	※	場合によって業務優先したり、難しい事もあるが、一人一人のペースの大切さを再度考慮していきたい。
			(外部評価)		
			事業所では「ゆっくり、ゆったり、急がない」をモットーに利用者とかかわっておられる。精神的に不安定な方については、主治医から利用者に無理強いしないよう指導を受け、職員で共有して取り組まれている。		

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)
(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) 利用者に服装を選んでもらったり、家族にも相談や協力をしてもらいながら気を付け、おしゃれを楽しめる工夫をしている。本人の行きつけの理美容店にも行ったりしている。		
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) 食事や一連の作業を、利用者と職員が行い一緒に食している。業者に委託しているが、盛りつけや配膳等を行っている。	※	定期的に栄養会も開かれ、意見も反映されている。旬の食材や新鮮な物も取り入れている。外食やバイキング等も実施している。
			(外部評価) 調査訪問時、事業所で料理をされており、献立に季節の野菜や山菜等も採り入れ、利用者と職員で食材等について会話が弾み、楽しく食事をされていた。		
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) 利用者が望む飲み物、おやつ等は状態に合わせて楽しめるよう工夫をしている。時には、食べたいおやつ等を一緒に買い物に行っている。		
56		○気持ちよい排泄の支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している	(自己評価) 排泄チェック表を活用し、個々の排泄パターンを把握し、トイレにて排泄できるよう誘導、支援をしている。		

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)
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)		
			午後からの入浴が多いが、希望に応じて午前中に入ったりする事もできる。一人一人の希望を把握し入浴剤も選択している。	※	場合によって難しい事もあるが、一人一人の希望を大切にし、入浴を楽しめるよう支援していきたい。
			(外部評価)		
			毎日入浴される方、仲良しの方と一緒に入浴されたり、好みの入浴剤を入れて入浴を楽しまれる方もある。		
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)		
			一人一人の睡眠パターンを把握しており、夜眠れない利用者には昼間の活動を取り入れ、一日の生活リズムを考慮している。その日の体調に合わせて、個別の休息に努めている。		
(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	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)		
			生活歴を生かし、利用者の得意な事を出来る限り行ってもらうように努めている。また、「ありがとうございます」「助かりました」等、感謝の気持ちを随時伝えるようにしている。	※	ホームだけの生活だけではなく外へ向けての、今までの生活と同じように暮らせる工夫をしていきたい。まだまだ残された力を発揮できる場面を作っていきたい。
			(外部評価)		
			菜園で野菜作りをされたり、折り鶴を折られる方もある。外食時には、事前にゆっくりとメニューを選ぶことができるよう、職員で工夫をされている。	※	さらに、今後、利用者一人ひとりのできる力や趣味を活かした取り組みを行なっていきたいと考えておられた。
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)		
			家族に協力して頂き、利用者が自由に使えるように小遣いを預かっているが、ほとんどが事務所で管理している。		

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)		
			利用者の心身の状態をみながら散歩、買い物、ドライブ等に出かけている。希望も聞き、本人の行きたい所に行けるように努めている。	※	今後も努めていきたい。
			(外部評価)		
			毎朝、遊歩道を散歩されている。車椅子を利用されている方も車椅子対応車でドライブや外出を楽しまれている。		
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)		
			家族の協力も得ながら今後、機会を増やしていきたい。 (墓参りや家族、親戚の集まり等)		
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)		
			年賀状や暑中見舞いのハガキを出したり、電話を取り次いだり、場合によっては電話をかけたりと努めている。		
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)		
			明るく、あたたかい雰囲気作りに努めている。あいさつを掛け合い、笑顔を大切にしている。		

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)
(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) 身体拘束について職員間で勉強しており、理解している。本人、家族とカンファレンス行い、家族の希望により現在1名、夜間のみベット柵を使用している。	※	今後も家族と話し合い、相談しながら本人の思いを1番にかつ安全に留意しながら検討していきたい。
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) 夜間以外は出入口に鍵をかけていない。出入口廊下にはチャイムを取り付け、鳴るようにしている。スタッフも見守りに努めている。	※	場合によって危険性があるときは、やむを得ない時がある。
			(外部評価) 玄関にチャイムを設置されており、利用者の出入りが分かるようになっている。主治医の意見もあり、ご家族と相談し、室内センサーを取り付けておられる方もあった。		
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) 常に声かけ、見守りに努めている。その場を離れる時には職員間で声かけを徹底し、安全に努めている。	※	入口を出るとすぐ階段であり、今後も安全に留意していきたい。
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) 薬、洗剤、刃物等は保管場所、管理方法を取り決め、危険を防ぐ事に努めている。利用者の状態や状況に応じて対応している。	※	利用者の変化により危険物の対応は変わっていくと思われる。その都度、考慮したい。
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) 対応マニュアルがあり、事務所に貼ってある消防訓練をしたり、勉強会を開いたりして知識を学んでいる。ヒヤリハット報告書もあり、今後活用するようにしている。	※	冷静に落ち着いて判断、行動できるようになるには経験もある程度必要となる。今後も知識を学び、事故防止に努めたい。

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)
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) マニュアルを作り、看護師を交えての勉強会も行っているが、回数は少ない。	※	いざという時に備え今後、訓練や勉強会の機会を多く持ちたい。
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) 同敷地内に夜間も職員が数名おり、すぐに連絡、応援を依頼する事ができる。 緊急連絡網やマニュアルもあり、防災訓練も実施している。避難場所も近隣施設を確保している。 会などで地域の方にも声をかけている。	※	これからは地域や他施設とも協力、助け合いを日頃より働きかけたい。
			(外部評価) 隣接する施設の職員がいざという時には協力してくれるようになっている。2階からは、階段を利用し避難訓練を行っておられる。	※	今後、夜間の火災を想定した避難訓練を行う予定となっていた。
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対応策を話し合っている	(自己評価) 入居時に家族へ説明説明している。 ケアプランも取り入れ、自由な暮らしの大切さを考慮し、努めたい。		
(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) 日々、バイタルチェックを行い記録に残している。 身体状態の変化や異常があった場合は、医師にも相談し話し合い、申し送り等によって職員全体で情報を共有し、対応に努めている。	※	今後も努めていきたい。

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)
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) 薬の処方箋や効能等に目を通し理解している。ファイリングもしており、すぐ見えるようにしてある。急なケガ、病気にも医師に連絡、相談し、状態の変化のチェックを行い家族にも連絡している。		
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	(自己評価) 医師にも相談しながら食事、水分量に気を付けている。散歩や体操等、運動への働きかけもしている。		
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	(自己評価) 毎食後、歯磨きの声かけを行い、一人一人の口腔状態や力に応じた支援に努めている。定期的に入れ歯の洗浄も行っている。		
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) 食事は栄養バランス、カロリーを配慮している。食事、水分量は記録をし、少ない場合は声かけ工夫しながら摂取している。状態に応じて、スプーン、フォーク、ストロー、とろみを用意し、一人一人に応じた支援に努めている。		
			なるべく食事に汁物を付けるようにされたり、おやつや入浴後、散歩の後に水分摂取できるようすすめておられる。		
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）	(自己評価) インフルエンザ予防接種は毎年行い、ノロウイルスに関しても手洗い、うがいの励行、消毒液による掃除を行い、予防に努めている。マニュアルも作り、勉強会も開いている。	※	研修に参加し、毎年11月頃に勉強会を開いている。今後必要だと思っている。

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		○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	(自己評価) 保管、管理方法を取り決め、安全に努めている。 ふきん等は毎食後、消毒をしている。		
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	(自己評価) 季節の草花を置いて、落ち着いた環境や明るく親しみやすい雰囲気に努めている。		
81	29	○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	(自己評価) ほどよく、生活、季節感を取り入れ、清潔でのんびりくつろげるように努めている。 音や光に関して、配慮に気を付けている。	※	飾りすぎず、皆の居心地の良い空間づくりをこれからも検討していきたい。
			(外部評価) ほうずきや草花を飾り、季節を感じられる空間作りをされている。長椅子等を利用し、利用者同士がお好きな場所でおしゃべりできるよう工夫をされていた。		
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	(自己評価) 限られたスペースではあるが、イスやソファを活用し、1人または2～3人でくつろげる空間の工夫をしている。		

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)
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)		
			入居時には家族にもお願いをして、使い慣れた物を持ってきてもらっている。居室には、それぞれの好み、状態に合わせて配慮している。写真や手紙を貼ったりして、安心して過ごせるよう努めている。	※	今までの生活と同じように暮らせるように家族と相談、利用者にも聞きながら本人にとって居心地の良い居室に努めたい。
			(外部評価)		
			位牌、タンス、鏡、ソファ、時計、テレビ、小さな食器棚等が居室に持ち込まれている。職員の工夫で好きなものを掛けたり、写真等も飾られていた。		
84		○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気よどみがないよう換気に努め、温度調節は、外気温と大きな差がないよう配慮し、利用者の状況に応じてこまめに行っている	(自己評価)		
			換気や冷暖房による温度調節をこまめに行い、配慮している。なお、消臭剤等も利用して気を付けている。		
(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)		
			バリアフリー、滑りにくい床、手すり等、安全かつ自立した生活が出来るよう、今後も状態に応じて工夫していきたい。		
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)		
			自然な形で利用者の力を発揮出来る場面を作ったり、各居室に表札をかけたり、好みで目印をつけたりして、混乱や失敗を防ぐよう努めている。		
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	(自己評価)		
			自由にベランダには出入りでき、洗濯物を干したり草花を置いたり、時にはひなたぼっこ等をしている。裏庭に畑もあり、水やりや草取りを行っている。		

V. 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	個人記録に目を通し、各人の生活歴を把握し、日々の暮らしの中での会話、態度等をもとに、それぞれの支援方法を考え、実行するよう努めている。
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) 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	午前、午後のおやつの時や食後の一息後等、ゆったりのにびりと過ごし会話を楽しんでいる。
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	食事時間はある程度決まっているものの、それ以外は自由に自分のペースで過ごして頂いている。ホール内の限られたスペースだが、イスやソファを置き、居室外でも 1 人または 2 ～ 3 人でくつろげる工夫をしている。
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) 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	不安を取り除く声かけや、以前の暮らしぶり、習慣を持続できるよう工夫をし、努めている。散歩や外出、入浴したとき等、より生き生きとした表情がみられる。
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) 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	利用者の身体状態、交通手段等により、制限される事があるが、希望要望を聞き、実行に努めている。また、家族の方の協力もある。
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	定期的に医師の往診があり、自己の健康面での不安等を直接質問し、返答してもらう事で安心感を得ている。一人一人の状態に応じた支援に努めている。
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	利用者の身体、精神状態の変化に、その都度話し合い、一人一人に合わせた対応をしている。
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	家族来所時には、利用者の状態等を報告し、希望を聞くよう努めている。また、体調に変化があるとき等、電話にて報告する事もあり、お互いに信頼できる関係に努めている。
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) 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	家族、知人はもちろんだが、中学生のボランティアが来てくれたりする。また、散歩、行事等により、地域の方との交流がある。

(自己評価)	
	1. 利用者が自宅にいた時と同じように、自由に落ち着いて暮らせるという事を大切に考え、努めている。 2. 緑に囲まれた自然豊かな美しい環境で、四季の花が咲き乱れる遊歩道が近くにあり、散歩が楽しめる。 3. 利用者が仲良く、和気あいあいと暮らしている。 4. 食事は基本的には業者に調理してもらっているので、調理に要する時間を個別の支援にあてる事が出来ている。 5. 時には作る楽しさを持ってもらえる様、月に数回、希望の献立を聞き、手作りクッキングや手作りおやつを利用者と職員一緒に行っている。季節により、梅干し、らっきょう漬け、梅ジュース等も作っている。つくしも採りに行き、調理する。 6. 各自できる事、したい事を楽しみながら行っている。 7. 畑を作り、育てる喜びを持ってもらっている。また、昔を回想する事ができ、自信につながっている。 8. 家族会も開催し、希望、要望等を聞き、話し合いや今後の理解や協力を得ている。