

地域密着型サービス事業者 自己評価表

(認知症対応型共同生活介護事業所 ・ 小規模多機能型居宅介護事業所)

事業者名	朝日ベストライフ(株) グループホームあさひの家	評価実施年月日	2007年7月21日
評価実施構成員氏名	希望ヶ丘 成田富美子・武田由桂里・秦孝宏・須郷敏典・青木恵美・齊藤良子・福永利子・渡邊未来子		
記録者氏名	成田富美子	記録年月日	2007年8月10日

北海道保健福祉部福祉局介護保険課

は外部評価項目

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 (取組んで きたい項目)	取組んでいきたい内容 (既に取組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営			
1. 理念の共有			
1	<p>○地域密着型サービスとしての理念</p> <p>地域の中でその人らしく暮らしていくことを支えていくサービスとして、事業所独自の理念を作り上げている。</p> <p>・地域密着型サービスの意義を職員全員で確認し、これまでの理念を見直し、住み慣れた地域での安心した暮らし、関係性の継続、地域生活の継続を支えるための柔軟な支援を事業所の理念の柱に置いた。</p>	○	<p>・新設された地域密着型サービスの役割を理解したうえで、果たすべき役割を反映した理念の内容を作り上げ定着させていく。</p>
2	<p>○理念の共有と日々の取組み</p> <p>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。</p> <p>・全体会議などでは、理念を掘り下げて職員全体で話し合い、具体的なケアについて意見の統一を図っている。</p>		<p>・ミーティングや申し送り、カンファレンスのときにも理念について触れ、確認しあうようにしている。</p>
3	<p>○家族や地域への理念の浸透</p> <p>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。</p> <p>・ご家族会、運営推進会議において、理念、役割について説明し話し合っている。また、ホームページ、季刊紙等に理念を掲載している。</p>		<p>・町内会の夏祭り、敬老会への参加など地域の集まりやイベントの他、折に触れて事業所の実践をつたえるようにしている。</p>
2. 地域との支えあい			
4	<p>○隣近所とのつきあい</p> <p>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。</p> <p>・お天気良い日は散歩などにでかけ、近隣の人たちと挨拶を交わしたり、話をしたりしている。回覧板やホームの様子を見に来て下さる等、近隣に住む人たちと触れ合う機会が多い。</p>	○	<p>・地域の集まりやイベントに参加できる入居者さんが限られてきているため、ホームでの毎月の企画にも気軽に参加していただけるよう取り組む。</p>
5	<p>○地域とのつきあい</p> <p>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。</p> <p>・敬老会や夏祭りになど参加している。また、白石区の小、中学校の生徒さんが活動しに来てくれるなど、地域との交流がある。</p>	○	<p>・地域との交流を参加するだけでなく、ともに暮らす地域住民の一員として地域で必要とされる活動や役割を担っていく。</p>
6	<p>○事業者の力を活かした地域貢献</p> <p>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。</p> <p>・町内会の認知症予防教室や、有志の会などに参加し地域の高齢者のケアサービスの推進に還元していく取組を行っている。</p>	○	<p>・地域の方々から認知症の相談を受けるだけではなく、広報誌などで認知症ケアの啓発に努めていく。</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 (取組んで きたい項目)	取組んでいきたい内容 (既に取組んでいることも含む)
3. 理念を実践するための制度の理解と活用			
7	<p>○評価の意義の理解と活用</p> <p>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。</p> <p>・サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、自己評価を全職員で取り組んでいる。また外部評価の結果を踏まえ、改善に向けての具体案の検討や実践につなげている。</p>	○	<p>・評価で見出された課題について改善に積極的に取り組み、質の確保・向上に積極的に取り組んでいくための努力を続ける。</p>
8	<p>○運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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。</p> <p>・運営推進会議で取り上げられた検討事項や懸案事項について、その経過を報告し合い、一つひとつ積み上げていくようにしている。これまでの評価結果を踏まえ、現在取り組んでいる内容についても報告し、意見をもらえるようにしている。</p>	○	<p>・運営推進会議の規定についてもっと明文化させ地域にどう密着していくか検討を重ね、尚一層のサービスの質の向上を図りたい。</p>
9	<p>○市町村との連携</p> <p>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作り、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる。</p> <p>・市との係わりは担当課との連絡のほか、区で行う認知症予防教室に協力などしている。</p>	○	<p>・これからも積極的に係わりを持つよう体制作りをしていく。</p>
10	<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>管理者や職員は、地域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。</p> <p>・各研修会に参加し、ホーム内での勉強会で全職員にフィードバックし理解を深めるようにしている。また現在入居者様1名が成年後見制度を利用している。</p>	○	<p>・今後も必要に応じてサービス利用につなげていく。</p>
11	<p>○虐待の防止の徹底</p> <p>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。</p> <p>・日本認知症ケア学会・札幌市介護支援専門員連絡協議会など研修に参加し、勉強会やミーティング等を実施し、高齢者虐待防止法に関する理解浸透や遵守に向けた取り組みを行っている。</p>	○	<p>・周知徹底を続ける。</p>
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>・契約書、重要事項説明書など、時間をとって丁寧に説明している。特に利用料金や起こりうるリスク、個人情報保護、医療連携体制の実施などについて詳しく説明し、同意を得るようにしている。</p>		<p>・利用者の状態変化により契約解除にいたる場合は、本人を交えて家族等と対応方針を相談し十分な話し合いの段階や期間を経るようにしている。</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 (取組んでい きたい項目)	取組んでいきたい内容 (既に取組んでいることも含む)
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並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。	・運営推進会議へ参加して外部の人に意見や思いを伝えられる機会を作っている。また利用者の言葉や態度からその思いを察する努力をし、利用者本位の運営を心がけています。その時々利用者の不安、意見など話し合いを行い、特定の職員の中に埋もれさせないようにしている。	○	・自身の思いや意見を上手に表すことができない利用者であっても、嫌がること、好むことなどの言動から本人の意向を探っていく。
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。	・あさひの家新聞を発行したり、ホームページで行事の紹介など通して行っている。また家族ノートなどできめ細かく報告がなされている。金銭についての使途や確認は毎月行われている。	○	・心身の状況について、何らかの変化や問題が起きたときに限らず、きめ細かく報告を続け話し合いの機会を増やしていく。
15 ○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情等を管理者や職員並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。	・家族会等で常に問いかけ、何でも言ってもらえるような雰囲気作りに留意している。出された意見、要望などはミーティングなどで話し合い、反映させている。	○	・家族から得られた意見等をサービスに反映させていく具体的な取り組みについて常に振り返り、前向きに受け止め活かしていく。
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。	・毎月の全体会議、勉強会、ミーティングなどで、意見を聞くようにしている。また、日頃からコミュニケーションを図るよう心がけ、問いかけたり、聞くようにしている。	○	・職員の要望や意見を聞くように心がけているが、不満や苦情は言い難い部分も多いと思うのでコーチングなどで把握に努める。
17 ○柔軟な対応に向けた勤務調整 利用者や家族の状況の変化、要望に柔軟な対応ができるよう、必要な時間帯に職員を確保する為の話し合いや勤務の調整に努めている。	・利用者の自由な暮らしを出来るだけ支えられるよう、起床時や就寝時等、状態やペースに合わせたローテーションを組んでいる。また、その都度必要に応じて、柔軟に職員の配置を考えている。	○	・柔軟な体制が取れるように余裕を持った人員を常に確保できるよう努める。
18 ○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。	・利用者、ご家族への信頼関係を築くためにも、馴染みの職員が対応することが重要と考えており、異動や離職がやむを得ない場合も、その時期や引継ぎの面で最善の努力をしている。	○	・やむを得ず職員が交代するときは利用者のダメージを最小にするための検討を十分に行いケアの継続のための取り組みを続ける。

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 (取組んでい きたい項目)	取組んでいきたい内容 (既に取組んでいることも含む)
5. 人材の育成と支援			
19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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。</p>	<p>・事業所外で開催される研修にはなるべく多くの職員が受講できるようし、研修報告は毎月の勉強会、全体会議でフィードバックしている。</p>	<p>○</p> <p>・職員各自に応じた段階的、計画的な学びの機会の確保のため年間計画の中で研修を確立させていく。</p>
20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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、ネットワーク作りや勉強会、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。</p>	<p>・市や区の連絡会等での研修会や、全国グループホーム大会などフォーラムへの参加、医療機関と相互の事例検討会を通して、事業所外の人材の意見や経験をケアに生かしている。</p>	<p>○</p> <p>・スタッフ研修や交換研修の機会を増やし質の向上に励んでいく。</p>
21	<p>○職員のストレス軽減に向けた取り組み</p> <p>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。</p>	<p>・職員の疲労やストレスの要因について気を配り、勤務時間中にも気分転換できる休憩室を確保したり、職員同士の人間関係を把握したりするよう努めている。</p>	<p>○</p> <p>・日常的な対応策と同時に他事業所の職員や地域ケアの関係者と交流する機会をもっと増やしていく。白石区にある他グループホームにて研修予定である。</p>
22	<p>○向上心をもって働き続けるための取り組み</p> <p>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、各自が向上心をもって働けるように努めている。</p>	<p>・運営者も頻繁に現場に来て、利用者や過ごしたり個別職員の業務や悩みを把握している。また資格取得に向けた支援を行い、本人の意思を重視しながら職場内でいさせる労働環境造りに努めている。</p>	<p>○</p> <p>・職員のやりがいなど、向上心を持てる職場環境・条件について具体的に配慮や工夫を重ねていく。</p>
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			
23	<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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、受け止める努力をしている。</p>	<p>・サービスの利用について相談があったときは、必ず本人に会って心身の状態や本人の思いに向き合い、職員が本人に受け入れられるような関係づくりに努めている。</p>	<p>○</p> <p>・本人がおかれている状況を理解し、苦しんでいること・困っていることを的確に把握し、安心できる初期の対応を心がけていく。</p>
24	<p>○初期に築く家族との信頼関係</p> <p>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、受け止める努力をしている。</p>	<p>・これまでの家族の苦労やいままでのサービスの利用状況など、これまでの経緯について、ゆっくりと聞くようにしている。話を聞くことで、落ち着いてもらい、次の段階の相談につなげている。</p>	<p>○</p> <p>・本人と家族との思いの違い、家族同士の中での違いも含め家族の体験や思いを理解しながら、家族自身も受け止める努力を続ける。</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 (取組んで きたい項目)	取組んでいきたい内容 (既に取組んでいることも含む)
25	○初期対応の見極めと支援 相談を受けたときに、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。	・早急な対応が必要な相談者には、可能な限り柔軟な対応を行い、場合によっては地域包括支援センターや他の事業所のサービスにつなげるなどの対応をしている。	○	・相談時の本人、家族の実情や要望をもとに、その時点で何が必要か見極め、他事業所とも連携をとり、出来ることは速やかに実行するようサービスをつなげていく。
26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している。	・本人や家族にホームを見学して頂き、職員や他人居者の生活の様子をご覧になってもらい、安心と納得の確保を図り、安定的な利用に移行している。	○	・やむを得ず、早急な利用になった時には、ご家族やそれまで関わっていた関係者に来て貰う等して、安心感を持って頂けるよう支援を工夫していく。
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。	・支援する側、支援される側という意識を持たず、お互いが共同しながら和やかな生活が出来るように場面作りや声掛けをしている。	○	・利用者の得意分野で力を発揮して頂ける場面を多くもてるように、セッティングや工夫や声掛けに配慮し、場面造りを尚一層増やしていく。
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。	・職員は家族の思いに寄り添いながら、日々の暮らしの出来事や気づきの情報共有に努め、本人と一緒に支えるために家族と同じような思いで支援していることを伝えている。	○	・職員と家族が、本人の生活を共に支援していく対等な関係を築いていくために一緒に考えていける自然な人間関係を目指していく。
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、よりよい関係が築いていけるように支援している。	・家族、本人の思いや状況を見極めながら、外出や外泊で家族と一緒に過ごすことを勧めたり、行事に家族を誘ったりしながら、より良い関係の継続に努めている。		・本人の日頃の状態をこまめに報告・相談するとともに、来訪時は、ご本人とご家族の潤滑油になるよう心がけている。
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。	・地域に暮らす馴染みの知人・友人等の家に遊びに行ったり、継続的な交流が出来るよう働きかけている。		・今までの生活の延長線上であるよう、知人、友人などに会いに行ったり、訪問してもらい、電話や手紙での連絡を取り持つなどつながりを継続できる支援をしている。

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 (取組んでい きたい項目)	取組んでいきたい内容 (既に取組んでいることも含む)
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。	・個別に話を聴いたり、相談に乗ったり、皆で楽しく過ごす時間や気の合うもの同士で過ごせる場面造りをするなど、利用者同士の関係がうまくいくように、職員が調整役となって支援している。		・利用者同士の関係性について情報連携し、全ての職員が共有できるようにしている。また心身の状態や気分感情など、注意深く見守るようにしている。
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。	・他へ移られた方にも、利用者と一緒に遊びに行ったり、事業所の行事に来てもらったりしている。	○	・サービス利用機関のみのかかわりではなく、終了後も利用中に培った関係性を基盤にしなが、長期・継続的なフォローを続けていく。
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	○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。	・日々のかかわりの中で声をかけ、把握に努めている。言葉や表情などからその真意を推し量ったり、それとなく確認するようにしている。意思疎通が困難な方には、ご家族や関係者から情報を得るようにしている。	○	・本人が何をしたいのか、誰に会いたいのかを理解するためのアプローチを一つ一つ丁寧にしていく。
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。	・ライフヒストリー表(過去の生活背景調査票)やセンター方式でのアセスメントなどを利用してご本人やご家族、関係者から聞き取り把握に努めている。		・入居後も折に触れ、ご本人やご家族にどんな生活をしていただのかを聴いている。
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。	・個別の24時間の記録で利用者一人ひとりの生活リズムを理解するとともに、行動や小さな動作から感じ取り、本人の全体像を把握している。		・家族や関係者による「できない」という情報にとらわれず、できること・わかることに注目し、その人全体の把握に努めている。
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	○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、介護支援専門員の適切な監理のもとに、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。	・利用者が自分らしく暮らせるよう本人や家族の要望を聞き、事業所内外の関係者の意見を含めて課題となる事をスタッフ全員で話し、介護計画の作成に生かしている。		・ご本人やご家族には日頃のかかわりの中で、思いや意見を聴き、反映させるようにしている。アセスメントを含め職員全員で意見交換やモニタリング、カンファレンスを行っている。

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 (取組んで きたい項目)	取組んでいきたい内容 (既に取組んでいることも含む)
37 ○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、介護支援専門員の適切な監理のもとに、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。	・介護計画の遂行状況、効果などを評価するとともに、職員が記録する利用者の状態変化や状況、家族・本人の要望に応じて見直しを行っている。		・介護計画と照らし合わせて、現時点の利用者や家族の状況・ニーズ、サービス提供状況を確認し、要望を取り入れつつ、期間が終了する前に見直し、状態が変化した際には、終了する前であっても検討見直しを行っている。
38 ○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている。	・職員の気づきや利用者の状態変化は、個別のケア記録に記載し、職員間の情報共有を徹底している。また、個別記録をもとに介護計画の見直し、評価を実施している。		・漠然と記録するのではなく、利用者やケアの個別状況やケアをしながらの職員の気づきを生き生きと具体的に記すことで日々のケアに活かしている。
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。	・医療連携体制を活かして利用者にとって負担となる受診や入院の回避、早期退院の支援、医療処置を受けながらの生活の継続など本人、家族の状況や要望を軸に臨機応変に対応している。		・毎週の輸液の医療処置を受けながらホームでの生活を継続させている。
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。	・利用者が安心して地域での暮らしをつづけられるよう、警察や民生委員、地区町内会長、区担当職員と意見を交換する機会を設けている。		・ご家族から虐待を受けていた入居者のため関係者による担当者会議などに出席している。
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為の支援をしている。	・利用者の希望や体調の状況に応じて、訪問理美容サービスや出張美容、また札幌市のオムツサービスを利用してもらっている。		・利用者の希望や体調の状況に応じて、訪問理美容サービスや出張美容、また札幌市のオムツサービスを利用してもらっている。
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。	・運営推進会議に地域包括支援センターの職員が参加するようになり、これをきっかけに関係が強化された。周辺情報や支援に関する情報交換、協力関係を築いている。	○	・定例の運営推進会議の他にも必要に応じて協働していく。

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 (取組んでい きたい項目)	取組んでいきたい内容 (既に取組んでいることも含む)
43 ○かかりつけ医の受診支援 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。	・本人やご家族が希望するかかりつけ医となっている。また、受診や通院はご本人やご家族の希望に応じて対応している。基本的には家族同行の受診となっているが、不可能な時には職員が代行するようしており、利用契約時にその旨を説明し同意を得ている。		・事業所の協力医の他、利用前からのかかりつけ医での医療を受けられるよう、ご家族と協力し通院介助を行ったり、複数の医療機関と関係を蜜に結んでいる。
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。	・事業所の協力医は、認知症の人の医療に熱心で適切な指示や助言をしてくれる。信頼関係を築きながら相談に応じてくださっている。		
45 ○看護職との協働 事業所として看護職員を確保している又は、利用者をよく知る看護職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。	・提携医療機関の看護職員を配置しており、常に利用者の健康管理や状態変化に応じた支援を行えるようにしている。また、介護職員の記録をもとに確実な連携を行っている。		・提携医療機関ともども24時間気軽に相談が可能となっており、日常の健康管理や医療活用の支援が行われている。
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。	・入院時には、本人への支援方法に関する情報を医療機関医に提供し、頻繁に職員が見舞うようにしている。また、家族とも情報交換しながら、快復状況など速やかな退院支援に結び付けている。		・より短期間に入院目的を達成しスムーズな退院につながるように、本人、家族と話し合い、必要な支援を行っている。
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。	・「重度化した場合の対応に係わる指針」を作成し意思確認を行い、事業所が対応し得る最大のケアについて説明を行っている。		・本人や家族、事業所側の状況の変化のたびに、話し合いを繰返している。
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。	・本人や家族の意向を踏まえ、医師、職員が連携をとり、安心して納得した最後が迎えられるように、随時意思を確認しながら取り組んでいる。		・何度も家族と話し合い方針を決めている。

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 (取組んでい きたい項目)	取組んでいきたい内容 (既に取組んでいることも含む)
<p>○住替え時の協働によるダメージの防止</p> <p>49 本人が自宅やグループホームから別の居宅へ移り住む際、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、住替えによるダメージを防ぐことに努めている。</p>	<p>・新しい住まいでも、これまでの暮らしの継続性が損なわれないように、これまでの生活環境、支援の内容、注意が必要な点について情報提供し、きめ細かい連携を心がけている。</p>		<p>・他の事業所に移られた場合、アセスメント、ケアプランや支援状況などを情報提供しリロケーションダメージを最小限に食い止めるよう努めている。</p>
<p>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</p>			
<p>1. その人らしい暮らしの支援</p>			
<p>(1)一人ひとりの尊重</p>			
<p>○プライバシーの確保の徹底</p> <p>50 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扱いをしていない。</p>	<p>・勉強会やミーティングの折に、職員の意思向上を図るとともに、日々の関わり方を点検し利用者の誇りやプライバシーを損ねない対応の徹底を図っている。</p>		<p>・勉強会などにおいて個人情報保護法の理解に努め、秘密保持の徹底が図られている。</p>
<p>○利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>51 本人が思いや記号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。</p>	<p>・職員側で決めたことを押し付けるようなことはせず、複数の選択肢を提案して一人ひとりの利用者が自分で決める場面をつくっている。</p>		<p>・入居者に合わせて声をかけ、意思表示が困難な方には、表情を汲み取ったりして、些細なことでも本人が決める場面をつくっている。</p>
<p>○日々のその人らしい暮らし</p> <p>52 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>・基本的な一日の流れは持っているが、時間を区切った過ごし方はしていない。一人ひとりの体調に配慮しながら、その日、そのときの本人の気持ちを尊重して、できるだけ個別性のある支援を行っている。</p>		<p>・一人ひとりのその人の望みを知ることが大切にし、それに応じて柔軟に支援するよう努めている。</p>
<p>(2)その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援</p>			
<p>○身だしなみやおしゃれの支援</p> <p>53 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>・本人主体で身だしなみが整えられるよう、職員はお膳立てしたり不十分なところや乱れはさりげなく直している。</p>		<p>・個別の生活習慣に合わせ支援し、行事等日頃から化粧やおしゃれを楽しんで貰えるよう取り組んでいる。</p>
<p>○食事を楽しむことのできる支援</p> <p>54 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、利用者職員がその人に合わせて、一緒に準備や食事、片付けをしている。</p>	<p>・旬の食材や新鮮なものを採り入れ、利用者の好みや苦手なものを踏まえたメニューを工夫している。</p>		<p>・作業を指示や義務でやらせてもらうのではなく、そのことをやってみたいという前向きな意思や気持ちを引き出すような声掛けや場面造りを行っている。</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 (取組んで きたい項目)	取組んでいきたい内容 (既に取組んでいることも含む)
55	○本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、タバコ等、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。	・主治医、ご家族と相談のうえ、飲酒日、飲酒量などを決めている。喫煙も排煙室など喫煙場所を確保し、健康状態などを考慮して見守り声掛けを行っている。		
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。	・個別の24時間記録にて排泄、排便のチェックを行い、パターンを把握し、声掛け、誘導を行い自立に向けて支援を続けている。		・尿失禁の続いた際や、夜間など入居者の状況や状態に合わせてリハビリパンツや布パンツなど使い分けている。パット使用の方にはきちんと使用されているか声掛けしながら確認している。
57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している。	・入浴の時間の長短、湯温など個別に把握し、ゆっくり入浴できている。入浴の時間帯も希望に合わせている。		・職員が一方向的に決めず、入居者のその日の希望を確認し入って頂いている。入浴されたがらない方には事前に声掛けをし安心して入浴していただいている。
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。	・睡眠障害により昼夜逆転の懸念のある入居者さんも多いが、睡眠パターンを把握し、体操や散歩、行事などに参加を促し、日中熟睡しないよう声掛けを行っている。天気の良い日には布団を干し心地よい睡眠をとっていただくよう心がけている。		・体調不良や、疲労感の見受けられる入居者さんには、、居室やディールームなどで休憩を随時取って頂けるよう配慮している。
(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。	・演歌などのビデオ、カセット、CDをお好みに合わせて選んでいただき、鑑賞している。		・洗濯物たたみ、掃除機掛け。庭掃き等すべての場面で支援している。猫や犬と一緒に住まいの方は、スタッフと共にお世話している。
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。	・家族の協力を得て小額のお金を持っている人もいる。家族よりお金を預かり事業所が管理している人でも、お買い物時などは自分で払って頂けるようお金を手渡すなどの工夫をしている。		・ほとんどの方は金銭管理を行っていませんが、カウンターに駄菓子など値段の見えやすく添付し本人にその都度お金を渡し購入していただいたり、自動販売機でジュース等買って頂いている。

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 (取組んで きたい項目)	取組んでいきたい内容 (既に取組んでいることも含む)
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、本人の気分や希望に応じて、季節を肌で感じてもらい、心身の活性につながるよう日常的に散歩、買い物あるいはドライブなどに出かけている。		・歩行困難なケースでも、車や車椅子等を利用し、戸外へ出ることを積極的に行っている。
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。	・本人がいきたいと思う遠く場所への外出については(温泉、お墓参りなど)、家族の協力も得ながら行っている。		「故郷に帰ってみたい」「温泉に行って見たい等」などの入居者の思いが出されたときは、実現するための方策を職員どうして検討し、支援につなげている。
63 ○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援している。	・公衆電話を設置したり、スタッフルームの電話を利用していただいたりして、家族や友人などに電話しやすい雰囲気作りや、職員からの声掛けを行うと共に会話が他の入居者に聞こえないよう工夫している。		・手紙や年賀状を出すための支援を行い、入居者の希望に応じて日常的に電話や手紙を出せるよう支援している。
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。	・ご家族も親の家を訪れるような気軽で来やすい雰囲気作りを心がけている。訪問時間などは定めておらず、仕事帰りやご家族の都合のいい時間に、いつでも訪ねて来ていただけるような配慮をしている。		・職員はいつも笑顔でお茶などを用意させていただき、さりげなく間を取り持つようにし、居心地良く過ごせるよう配慮や工夫をしている。
(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。	・高齢者の権利擁護や身体拘束に関する勉強会をホーム内で行い、職員の共有意識を図っている。		・ミーティングや日々の申し送りなどで、その日のケアを振り返り、自覚しない身体拘束が行われていないか等を点検している。
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。	・職員の見守りの方法を徹底し、また、一人ひとりのその日の気分や状態をきめ細かくキャッチすることで、日中は玄関の鍵をかけずに自由な暮らしを支援している。		・入居者が外出しそうな様子を察知したら、とめるのではなく、さりげなく声をかけたり一緒についていく等、安全面に配慮して自由な暮らしを支えるようにしている。

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 (取組んで きたい項目)	取組んでいきたい内容 (既に取組んでいることも含む)
67 ○利用者の安全確認 職員は、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。	・職員は入居者と同じ空間で記録などの事務作業を行いながら、さりげなく全員の状況を把握するように努めている。		・夜間は、数時間ごとに利用者の様子を確認するとともに、起きられたときすぐに対応できるよう居場所を工夫している。
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。	・全てを取り除くようなことはなく、利用者の状況変化によっては注意を促していくなどケースに応じた対応をしている。		・利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて、把握に努め、自由な暮らしの大切さと事業所の取り組みを丁寧に説明し、理解を得られるようにしている。
69 ○事故防止のための取り組み 転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐ為の知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる。	・一人ひとりの状態から予測される危険を検討し、事故を未然に防ぐための工夫に取り組んでいる。例えば誤嚥のリスクの高い入居者の食事支援や服薬の方法、タバコを吸う方への気配りや防火素材の活用など。		・万が一の事故が発生した場合には速やかに事故報告書を作成し、事故原因と今後の予防対策について検討し、家族への説明と報告を行っている。
70 ○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備え、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている。	・職員は応急手当の勉強会を実施し、体験・体得・習得するようにしている。又、夜勤時の緊急対応について、マニュアルを整備し周知徹底を図っている。		・「転倒・転落」発生時の対応マニュアルや事故防止のための安全対策チェック表などを使用し、すべての職員に周知徹底を図っている。
71 ○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている。	・消防署の協力を経て避難訓練、避難経路の確認、消火器の使い方などの訓練を定期的に行っている。		・マニュアルを作成し、年2回利用者と共に避難訓練を行っている。地域の協力体制については、運営推進会議で協力を呼びかけている。
72 ○リスク対応に関する家族との話し合い 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。	・様々な役割活動や自由な外出により、リスクが高くなるものの、力の発揮や抑制感のない暮らしが入居者の表情を明るくし、むしろ行動の障害を少なくしていることをご家族に具体的に説明している。		・利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて、把握に努め、自由な暮らしの大切さと事業所の取り組みを丁寧に説明し、理解を得られるようにしている。
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援			

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 (取組んで きたい項目)	取組んでいきたい内容 (既に取組んでいることも含む)
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、気づ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。	・体調や些細な表情の変化も見逃さないよう早期発見に取り組んでいる。変化等気づいたことがあれば、直ぐに管理者に報告すると共に職員間で共有し、対応に当たっている。		・普段の状況を把握しており、少しでも食欲や顔色、様子等の変化が見られたときは、バイタルチェックを行い、変化時の記録をつけている。状況により医療受診につなげている。
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。	・服薬ファイルの作成や処方箋のコピーをケース毎に整理し、職員が内容を把握できるようにしている。服薬時は本人に手渡しし、きちんと服用できているかの確認をしている。		・薬の処方や容量が変更されたり、本人の状態変化が見られるときは、いつもより詳細な記録をとるようにし、看護師や協力医療機関との連携を図れるようにしている。
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に取り組んでいる。	・便秘予防に向けて繊維質の多い食材や乳製品を取り入れている。散歩、家事活動など身体を動かす機会を適度に設けて、自然排便できるよう取り組んでいる。		・一人ひとりの1日の暮らし全体の中で、食事、排泄、活動状態などをアセスメントし、自然排便を促す工夫を個別にしている。
76 ○口腔内の清潔保持 口の中の汚れやにおいが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や力に応じた支援をしている。	・毎食後の歯磨きの声掛けを行い、力に応じて職員が見守ったり、介助を行っている。就寝前は義歯の洗浄を行っている。		・歯科衛生士の歯磨き指導を受けている人もおり、個別の習慣や意向を踏まえ、入居者の気持ちに配慮しつつ支援している。
77 ○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている。	・おやつや捕食も含めて、入居者一人ひとりが1日全体で、栄養や飲水量がどの程度摂れているのか記録し、職員が常に意識しながら関わっている。		・一人ひとりの嗜好を把握し、献立に採り入れながら、栄養バランスにも配慮している。
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)	・感染症に関して情報収集を行い、取り決めを作り、早期発見、早期対応に努めている。又、入居者及び家族に同意を頂き、職員共にインフルエンザ予防接種も受けている。		・ノロウイルス対策として、ペーパータオルを使用したり、ホーム内の塩素系の消毒液での清掃や、勉強会を開き全職員への周知徹底を図っている。

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 (取組んでい きたい項目)	取組んでいきたい内容 (既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。	・まな板や布巾等は、毎日漂白し清潔を心がけている。冷蔵庫も点検・掃除し、食材の残りは鮮度や状態を確認し、冷凍したり処分したりしている。		・台所、調理用具などの清潔や衛生管理方法について取り決め、清潔、衛生を保つように、職員は実行している。
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。	・明るい雰囲気のある玄関になるように、花を生けたり玄関先にプランターを置いたりして季節感を演出している。		・玄関前にはベンチが置かれており、入居者や近所の人立ち寄りたときに一息ついたりお茶を飲めたりするペースを造っている。
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。	・ディールームや廊下の飾りつけは利用者と一緒に考えて行っている。カーテン、暖簾なども一般家庭と同様の品を使用している。		・雛人形や五月人形など季節感を意識的に取り入れる工夫をしている。
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、一人になれたり、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。	・ソファコーナーやテーブル席もあり、時々に合わせて一人で過ごされたり、仲の良い者同士でくつろがれている。お天気の良い日は前庭で心地よい日差しを浴び、過ごされている。		・入居者の個々の状態の変化、入居者同士の関係性などに配慮した居場所作りや環境づくりに心がけている。
83	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使いな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。	・筆筒や椅子以外にも、それぞれの入居者の好みや馴染みのものを生活スタイルに合わせて用意し、カーテンなどにも細やかな配慮がある。		・筆筒や鏡台、仏壇にいたるまで、馴染みのある家具や生活用品を持ち込んでいただいている。
84	○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のお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に配慮し、利用者の状況に応じてこまめに行っている。	・毎朝の清掃の際、換気を適宜に行い、トイレには空気清浄機を設置している。暖房機の温度調節も気温に合わせて行っている。		・温度や湿度の調節は、職員の感覚だけでなく入居者一人ひとりの状態に配慮して発汗の様子や冷え等に注意して行っている。
(2)本人の力の発揮と安全を支える環境づくり				

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 (取組んで きたい項目)	取組んでいきたい内容 (既に取組んでいることも含む)
85	<p>○身体機能を活かした安全な環境づくり</p> <p>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。</p>	<p>・利用者の状態にあわせて、手すりや浴室、トイレ、廊下などの居住環境が適しているかを見直し、安全確保と自立への配慮をしている。</p>		<p>・廊下、浴室、トイレ、居室の手摺、滑り止めのためのマットの設置等、入居者の状況に考えて、きめ細かく、整備している。</p>
86	<p>○わかる力を活かした環境づくり</p> <p>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。</p>	<p>・本人の不安材料を取り除くため、壁の汚れや埃などに、毎日注意し清掃し状況に合わせた環境整備に努めている。</p>		<p>・居室の名札など、手作りで親しみやすいものを用意し、浴室、トイレも既成のものを使用せず、場所が認知できない入居者にも分かりやすく、心安らぐよう工夫している。</p>
87	<p>○建物の外回りや空間の活用</p> <p>建物の外回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。</p>	<p>・玄関先にベンチを置いて、入居者が涼んだり日向ぼっこが出来るような工夫をしている。</p>		<p>・庭に花を植えたり、畑のスペースを確保し、入居者が日常的に楽しみながら活動できるようにしている。</p>

V. サービスの成果に関する項目		
項目	取り組みの成果	
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	<ul style="list-style-type: none"> ①ほぼ全ての利用者 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
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	<ul style="list-style-type: none"> 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
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	<ul style="list-style-type: none"> ①ほぼ全ての利用者 ②利用者の2/3くらい ③利用者の1/3くらい ④ほとんどいない
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見られている	<ul style="list-style-type: none"> ①ほぼ全ての利用者 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	<ul style="list-style-type: none"> ①ほぼ全ての利用者 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	<ul style="list-style-type: none"> ①ほぼ全ての利用者 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	<ul style="list-style-type: none"> ①ほぼ全ての利用者 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	<ul style="list-style-type: none"> ①ほぼ全ての家族 ②家族の2/3くらい ③家族の1/3くらい ④ほとんどできていない
96	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている	<ul style="list-style-type: none"> 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

V. サービスの成果に関する項目	
項目	取り組みの成果
97	<p>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。</p> <p>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</p>
98	<p>職員は、生き生きと働いている</p> <p>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</p>
99	<p>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</p> <p>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</p>
100	<p>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</p> <p>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ほとんどいない</p>

【特に力を入れている点・アピールしたい点】

(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・アピールしたい点等を自由記載) 食材を沢山利用しバランスのとれた献立は利用者の心を健康にしてくれます。