

# 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 = 一人の人の関係者が連携し、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・コミュニティーハウス北条

(ユニット名) 1階

記入者(管理者)

氏名 和田 博文

評価完了日 平成 19 年 9 月 21 日

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成19年11月9日

【評価実施概要】

事業所番号	3871100230		
法人名	有限会社 コミュニティーハウス		
事業所名	グループホーム・コミュニティーハウス北条		
所在地	松山市北条5 8 8 番地3 (電話) 089-993-9390		
管理者	和田 博文		
評価機関名	特定非営利活動法人 JMACS		
所在地	松山市三番町六丁目5 - 1 9 扶桑ビル2階		
訪問調査日	平成19年10月12日	評価確定日	平成19年11月9日

【情報提供票より】 (平成19年9月1日事業所記入)

(1)組織概要			
開設年月日	平成14年3月26日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤	12人, 非常勤 6人, 常勤換算 8.9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)	35,000 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)	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 1,200 円		
(3)利用者の概要 (平成19年9月1日現在)			
利用者人数	18 名	男性 2 名	女性 16 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名
要介護3	3 名	要介護4	7 名
要介護5	2 名	要支援2	1 名
年齢	平均 79.3 歳	最低 48 歳	最高 99 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		

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>少人数での外出や夜勤の時間帯等を利用し、日頃から利用者と一緒に過ごす時間を設け、思いや意向の把握に努めておられる。利用者の表情の変化や様子についてカンファレンス等でも時間をかけて話し合い、ご本人の気持ちについても把握しようとされている。</p> <p>調査訪問時、ゆっくり食事をされる方、テレビを楽しまれたり、おしゃべりをされている方、居室でネコと横になって休まれている方等、それぞれがご自分のペースで過ごされていた。</p> <p>事業所では、外出する機会を増やせるよう心がけておられ、日常的に少人数で散歩や買い物に出かけられたり、時に喫茶店やアイスクリーム、クレープを食べに外出することもある。</p>
--

【質向上への取組状況】

<p><b>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)</b></p> <p>・前回の評価結果を受けて、家族への報告について写真や電話、声掛け等で報告を頻繁にできるよう取り組まれた。又、ご家族とご本人との関係性が修復できるような取り組みもなされている。</p>
<p><b>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</b></p> <p>・今回の自己評価は、職員全員で取り組み、話し合いの中で、これまでの取り組みの振り返りをされた。</p>
<p><b>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)</b></p> <p>・運営推進会議時、地域の方からアドバイスをいただき、事業所の前の道路にできた水溜りを、市に改修していただいたようなこともある。</p>
<p><b>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)</b></p> <p>・ご家族へお手紙や電話等で定期的に報告されている。利用者の写真を多く撮影し、日常の様子を伝える等、工夫されている。足遠くなっていたご家族が、訪問してくださるようになったような事例もある。</p>
<p><b>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</b></p> <p>・運営推進会議を通じ、地域との交流が始まったところである。事業所の納涼祭には、地域の方々に参加いただいた。近所の小学生達が立ち寄って遊んで行くこともある。</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)
<b>.理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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)		
			今年7月に理念の見直しを行った。その中に地域の中で生活する事を支援する内容の項目も含まれている。		理念を基に、理念を実現し利用者個人個人がもっと豊かに生活出来るように支援していきたい。
			(外部評価)		
			今年、事業所の理念を見直し、「地域と共に利用者が当たり前暮らしさせる社会づくりに取り組む」と掲げて、日々取り組んでおられる。		
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)		
			職員会やカンファレンス時には毎回理念について話し合うようにしている。また、理念を事務所やリビングに明示している。常に理念を意識して日々の業務に取り組んでいる。		スタッフ一人一人が理念について、暗記するのではなく意味を把握し、それを基に実行出来るように取り組んでいきたい。
			(外部評価)		
			職員会やカンファレンス時に、必ず理念について話し合うようにされている。		
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)		
			面会時に、リビング等見やすいところに理念を明示し利用者家族に説明している。運営推進会議や家族会の時に理念を説明し利用者家族や地域の方々に理解を得ることが出来た。		面会が遠のいている家族や会議に出席できなかった方々にも、広報誌等で理念についての説明を行い、理解を深めていきたい。

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)
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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) 近所の子供がホームに遊びに来たり、近隣の住民にも、挨拶や声掛けを通じて、日常のお付き合いや、行事ごとのお手伝い等の関わりが出来ている。		近所を散歩しても挨拶程度で終わることもあり、もっと親しい関係作りに取り組みでいきたい。近所の方々が一休みがてらに立ち寄れるような、ホームでありたい。
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) 学校関係の催しには参加させていただいているが、自治会関係等の活動にはあまり参加出来ない。  (外部評価) 運営推進会議を通じ、地域との交流が始まったところである。事業所の納涼祭には、地域の方々に参加いただいた。近所の小学生達が立ち寄って遊んで行くこともある。		自治会、老人会等の催しにもっと積極的に参加すると共に、地域サロンとの交流会等をしていきたい。運営推進会議を通じて地域サロンとの交流会の道筋ができてくる。
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) 運営推進会議で地域の方々との話し合いをもっており、その中で地域の高齢者の思いや求めている事、また事業所が出来る事について考え取り組んでいけるように、地域の方と話し合っている。		地域の方々を含めた、救急処置等の講習や介護相談、介護教室の開催を考えている。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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) 自己評価・外部評価についての理解は、職員会やカンファレンス時に話し合い出来ているが、その評価を継続的に活かしてきれていない。意識が継続していない。  (外部評価) 今回の自己評価は、職員全員で取り組み、話し合いの中で、これまでの取り組みの振り返りをされた。前回の評価結果を受けて、家族への報告について写真や電話、声掛け等で報告を頻繁にできるよう取り組まれた。又、ご家族とご本人との関係性が修復できるような取り組みもなされている。		日々の業務や職員会・カンファレンスで常に話し合い、意識しておく事で、もっと評価を活かせる様になると思う。

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) 出来る限りスタッフは会議に参加し、地域の方、家族 等の生の意見を聞き、実際に活かせる様に努めてい る。参加できなかった職員には職員会や議事録を明示 する事で、意識の共有をはかっているが、まだまだ運 営推進会議の重要性が理解できていない感がありサー ビスにつながっていない感が有る。		運営推進会議へのスタッフの参加、会議の意義等、 日々話し合う事で、運営推進会議に対する意識を高め ていきたい。
			(外部評価) 運営推進会議時、地域の方からアドバイスをいただ き、事業所の前の道路にできた水溜りを、市に改修し ていただいたようなこともある。		出席者の日程調整等のこともあり、開催に難しい面も ある現状で、今年度、会議は開催されていない。会議 を活かして事業所の質の向上に向けて取り組めるよ う、関係者とも話し合いながら、すすめていかれるこ とが期待される。
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) 運営推進会議以外での関わりは少ないように感じる。		待ちの姿勢ではなく、グループホームの方から、積極 的にアクションをかけ市町村との連携等をはかっていき たい。
			(外部評価) 市の担当者に運営上のこと等、相談することがある。		
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) 管理者・スタッフの一部は研修に参加し理解を深めて いるが、それを職員に伝える機会が少ない。活用につ いては、現時点では必要な方がいない。		利用者で必要な方がいれば、的確な制度の利用が出来 るように支援する。その為には研修等に積極的に参加 し理解を深めていく。
			(自己評価) 管理者・スタッフの一部は研修に参加している。また 事業所内で疑問に思う対応があれば、このスタッフ 同士、又は管理者に報告相談をしている。職員会やカ ンファレンスで気になる所は話し合いを持っている。		虐待についての理解を深める為、研修の参加や事業所 内で勉強会を実施したいと思う。
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ごされることがない よう注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 管理者・スタッフの一部は研修に参加している。また 事業所内で疑問に思う対応があれば、このスタッフ 同士、又は管理者に報告相談をしている。職員会やカ ンファレンスで気になる所は話し合いを持っている。		虐待についての理解を深める為、研修の参加や事業所 内で勉強会を実施したいと思う。

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)
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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) 契約時は、利用者や家族の意見・思いをしっかりと聞いている。又、契約の内容はきちんと説明し理解を得ている。解約時は、利用者・家族に負担がかからないよう、サービス提供事業者につないだり、利用者・家族の周りの方々への協力をお願いしている。		なお一層の理解を得るために、家族会や面会時等、話し合いの場を持っている。不明な点や意見には迅速に対応出来るようにする。
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) 利用者や、その家族の声はきちんと記録に残し、今後のケアに活かせるように職員会やカンファレンス、申し送り時に話し合うようにしている。利用者が自分の意見を言いやすいように利用者と一対一の場を作る機会を多く持つようにしている。		利用者の意見をしっかりと受け止められるよう、介護記録の他にノートを作り、意見を明確にし、次に活かせるようにする。もっとカンファレンス等で話し合いの場を作る。
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合わせた報告をしている	(自己評価) 家族の面会時に日常生活の様子を伝えている。又、個別の担当が月1~2回は家族に 及びレター等で報告している。病院受診の際の結果はその都度家族に連絡報告している。  (外部評価) ご家族へお手紙や電話等で定期的に報告されている。利用者の写真を多く撮影し、日常の様子を伝える等、工夫されている。足遠くなっていたご家族が、訪問してくださるようになったような事例もある。		今以上に連絡を密にする。
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) 家族が意見や苦情を言いやすいように、スタッフの方から話題を出し、家族の思いや気持ちを聞くようにしている。又苦情ポストや家族会を通じスタッフに言いにくい家族の思いを表せるようにしている。 不満、苦情等は記録に残し、迅速に対応できるように、カンファレンスや職員会で話し合うようにしている。  (外部評価) ご家族の意見を引き出すために訪問時等、職員の方から積極的に声をかけるようにされている。現在は、意見等はあまり出されていない。		意見や不満、苦情等、真摯に受け止め、話し合いで決まった事を家族に報告し納得していただいた上で、実践していく。  さらに、家族会や運営推進会議、又、評価実施時の家族アンケートの結果等を話しのきっかけに、意見等を出していただけるよう働きかけてみてはどうだろうか。

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) 職員会やカンファレンス等で、その都度意見を聞く機会を設けている。又それ以外でもスタッフの意見や思いを随時聞いており、迅速に対応している。		なお一層スタッフの意見を聞き、反映出来るように努めていく。
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) 前もって連絡を頂けるようにし、対応出来るように、スタッフの人員等調整している。又、急な場合でも、スタッフ同士、連絡を取り合い、対応出来るように努めている。		急な場合の対応で利用者・スタッフに負担がかかり過ぎないように、別ユニットのスタッフも協力出来るようにしておく。
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) ここ1年はスタッフの移動・離職は見られていない。		もし、その様な場合は、運営者、管理者、離職者が直接話し合いを持ち離職を最小限に抑える努力をしている。利用者へのダメージは引継ぎ等を確実にし、利用者の心理状態や利用者との関係性を考慮しながら対応している。
			(外部評価) 1年間の間に職員の離職・異動はなく、利用者と職員は馴染みの関係となっている。		
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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) 研修案内の情報を提供したり、常に個人でも積極的に研修に参加するよう伝えている。研修ファイルを個別に作成している。スタッフが知りたい事、学びたい事をアンケートを取り、勉強会を開いている。		定期的な勉強会の実施(月1回程度) 研修報告を職員会で実施する。
			(外部評価) 法人代表者・管理者も職員が外部研修を受講できるよう積極的に勧められる。又、職員も研修への意欲があるが、現在は、勤務スケジュールの関係もあり受講は少な目である。		職員のスキルアップから事業所のさらなる質の向上を目指していかれることが期待される。研修の計画や報告のあり方等、工夫を重ねていかれることが期待される。

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)
20	11	<p>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</p>	(自己評価)		
			<p>研修・勉強会・交流会等を通じて、サービスの質向上に努めている。 毎月の地域会議に出席し、積極的に意見交換をしている。</p>		相互訪問等を実現させていきたい。
			(外部評価)		
			<p>現在は、他のグループホームとの交流やネットワーク作りの機会は少な目である。</p>		さらに、貴事業所の質向上に向けてネットワーク作り等、同業者と交流できるような機会を増やしていかれることが期待される。
21		<p>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</p>	(自己評価)		
			<p>スタッフ一人一人の悩みや思いを聞く場を設け、相談にのってくれている。定期的に食事会等を開き、運営者とスタッフとの意見交換の場を設けている。今年からは職員旅行の行事を作り、スタッフのストレス軽減やモチベーションのUP等に努めている。</p>		スタッフ一人一人に合わせた関わりや声掛けを行い、気持ちよく仕事ができる環境作りに取り組む。
22		<p>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</p>	(自己評価)		
			<p>管理者やスタッフの話を聞き、スタッフ一人一人の状況を把握出来ている。スタッフに向上心を持たせるために、提案や声掛け等積極的に行い、スタッフを安心させている。</p>		なお一層スタッフとの関わりを持ち、しっかりとした方向性を示し、スタッフと一緒に取り組んでいく。
<p><b>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b></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		<p>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</p>	(自己評価)		
			<p>入居前には、かならず事前訪問を行い、本人が困っていることや、不安な事、求めている事を聞き、受け止めるようにしている。又、必要があれば家族も泊まれるように寝具等の準備もしている。</p>		入居前にホームの見学等を行い、グループホームの雰囲気を感じていただくと共に、新しい環境の中での本人のダメージを最小限に抑えられるように努める。



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) 事前訪問時には家族や本人を取り巻く方々からの意見も良く聞き、本人・家族が安心してサービスを受けられるように、しっかりと家族の思いを聞くようにしている。又、入居後も密に連絡を取り合い、本人の状況を説明する事で安心してホームを利用出来るように努めている。		これまで以上に、家族との連絡を密に取り合い、信頼関係を構築していく。家族が話しやすい環境作りに取り組んでいく。
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) とにかく、本人や家族が何を望んでいるのか、どうしたいのか、時間をかけて聞き、それに見合ったケアをあらゆる方向から考え、管理者等とも話し合い対応していく。		本人や家族が不安にならない様に、しっかりと話し合いの場を作る。また、それを継続して行えるようにする。
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、場の雰囲気徐徐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) 事前訪問や事前の見学、体験入居、入居時の家族との宿泊を通して利用者が徐々にホームでの生活に慣れていくように努めている。入居して間もない方は、そっと一人の時間を過ごしていただいたり、関わりを密にとる事で少しずつホームに慣れるように対応している。又、本人が大切にしている物を生活の中に取り入れ今までの生活と変わりなく過ごせるような工夫をしている。 (外部評価) ご本人やご家族が納得して入居に至れるよう、事業所を見学していただいたり、体験入居等も受け入れておられる。		家族や本人の周りを取り巻く方々との関わりも密に取り、利用者第一に考え、利用者の新たな生活のスタートが今までと変わらないものであるように努める。
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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) 理念でも明記している通り、何よりも利用者と共に生きるという気持ちを大切に日々関わりを持っている。分からない事は本人に聞き、学びお互いを尊重しながら生活している。 (外部評価) 調査訪問時、職員が利用者に相談されたり、教えてもらうような場面がうかがえた。		今後も利用者と正面を向き合っ、お互いの気持ちを理解し合いながら生活していく。

## 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) 今まで本人を支えていた家族の悩みや思いを、しっかりと受け止め、家族自身が負い目を感じないように、関わりを持つ。それと共に、今後の利用者の人生を家族・スタッフが一緒に支えあえるような関係作りをしていく。		家族との関わりを普段からもっと取っていく。外出や行事等に参加していただき、利用者の普段とは違う表情を見ていただくことで、家族にも介護の楽しさを感じていただけるように支援する。
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) 面会時にホームでの生活の状況をお伝えしたり、在宅で暮らしていた時の本人の好きな事等を聞いたりして、情報交換している。遠方の家族や面会が遠のいている家族に対しては、電話やレター等で連絡を取り合い、情報を得たり、様子を伝えたりしている。イベント等には家族を招き一緒に活動する事で、新たな利用者の一面を見ることが出来た。		今後もなお一層、家族との関係性を深め、利用者のケアに努めていきたい。
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	(自己評価) 利用者の馴染みのもの(理髪店や神社、スーパー等)を利用するようにしている。また、お世話になった、住職さんや神主さんに会いに行ったり、知人や近所の方との関わりも、持つようにしている。		家族や知人に以前の生活の様子を聞き取り、もっと情報を収集し、継続性を持って支援していきたいと思う。遠方に住まれていた利用者に対して、時間を作り馴染みの場所や人に会える機会をもっと作っていきたい。
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) 利用者一人一人の出来る事出来ない事を把握し、出来ること(洗濯物干しやたたみ、草引き、玄関の掃除、野菜の皮むき等)を利用者同士やスタッフが一緒にしたり、時にはお任せしたりしている。また、日々の利用者の表情をよく観察し、気分が落ち込んでいるとき等には、特に一对一の関わりを多く持つようにし、利用者の声に耳を傾ける機会を多く作っている。		日々の活動のみならず、利用者同士で喫茶店に行き、そこで時間を過ごせたりできる環境づくりに取り組んでいきたい。 日々の生活の中での利用者同士の関わり時間は多くとっており、今後も継続して行っていきたい。
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) 退所された場合でも、他のサービスを利用する際の相談窓口となれる様にお伝えしている。また、近所でお会いしたときには積極的に会話するように努めている。		退所され在宅に戻られた家族さんより、物品(福祉用具等)がどこで購入できるか問い合わせがあった際、情報をお伝えしている。

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)
<b>その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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) 普段のコミュニケーションの中で、本人が希望していることを探るアプローチをしている。また意思疎通の難しい方についても、家族さんから以前の暮らし方、好きなこと嫌いなこと等を伺い、本人さんの思いに少しでも近づけるように努めている。		今までのアプローチを続けていき、本人の新しい思いの発見をしていきたい。
			(外部評価) 少人数での外出や夜勤の時間帯等を利用し、日頃から利用者とゆっくりお話する時間を設け、思いや意向の把握に努めておられる。利用者の表情の変化や様子についてカンファレンス等でも時間をかけて話し合い、ご本人の気持ちについても把握しようとされている。		
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	(自己評価) 介護計画書に目を通したり本人との会話、関わりの中で把握に努めている。入居前に訪問・面会をして、暮らし方、生活習慣を把握した上で、入居後も今までの生活と変わりなく出来るように環境づくり等に取り組んでいる。		利用者本人から話を伺ったり、家族・主治医・前サービス提供者等から話を聞き、出来るだけ多くの情報を得るようにしたい。
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) 日々の利用者との関わりや、毎日のバイタル測定、表情の観察等から、利用者の状態を把握している。それをきちんと申し送っていくことで、スタッフ皆が共有できている。利用者一人一人のお気に入りの居場所を把握し、利用者に見合った関わりをしている。		今までしてきた事を継続し、今後もなお、今以上に利用者個々の状態を把握していきたい。
<b>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</b>					
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) 日常の会話の中から、好きな事を聞いたり、家族より情報を得たりしている。それに基づきケアプランを作成している。しかし、まだ問題点を改善するだけのケアプランになっているものもある。		今以上に、もっと色々な情報を得る必要がある。その為に、利用者より蜜に関わりを持ったり、家族や関係者からの情報を得たい。それにより、これまでより良いケアプランを作成していきたい。
			(外部評価) ご家族や関係者の意見、日々の情報を踏まえ、カンファレンス時、職員で活発に話し合いを行い、計画を作成しておられる。		

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)
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) 家族の希望や思いは普段から聞くようにしている。本人からも普段の生活の中で思いを聞くようにしているが、ケアプラン作成時にはスタッフ間で相談し家族には報告のみしか行えていない。		日々の生活と連動したケアプランを作成していく必要がある。見直し時には、利用者の変化や家族の思いを聞くようにし継続性を持って行っていきたい。また、スタッフ皆で話し合いプランについては認識しあえているように感じたが、より把握できるように、追加事項・変更事項等きちんと書面に残していきたいと思う。
			(外部評価) アセスメントは6か月ごとに見直し、介護計画は、3か月ごとに見直しされている。状況の変化時には随時見直しされている。		
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	(自己評価) 個別の記録を、日中・夜間と分けて記入している。きちんと申し送りをする事で、スタッフ皆が利用者の日々の様子・変化を把握できている。また、カンファレンス時にはしっかりと見直し、話し合いも出来ている。		ケアプランを実行したか、していないのかの欄は記入されているが、内容が「何をしたか」のみで、結果がどうなったのかは書かれていない時もある。もう一歩踏み込んだ気づきを記録として残していく必要がある。
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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) 外出。外泊、病院受診、買い物、お墓参り等、様々な状況の中で希望があれば、その都度対応している。		グループホームの機動性を活かし今後も続けていきたい。
			(外部評価) 理美容店の利用等、個々に合わせて支援されている。		

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)
<b>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</b>					
40		(自己評価) 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	運営推進会議や地域の催し等で区長さんや民生委員さん等と関わりをもっている。避難訓練やインターンシップの受け入れ、交番への定期的な訪問を行い、利用者が安心して地域で生活できる基盤づくりに取り組んでいる。		地域のボランティアや、近隣の子供達との交流をはかり、その中で協力・支援がより一層出来るようにしたい。特に今後は地域サロンとの交流に力を入れていきたい。
41		(自己評価) 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	現在は、その様な取り組みはされていないが、本人の希望があれば、他のサービスを利用する為の支援は可能である。		利用者の希望があれば、すぐに対応できるように地域のケアマネや民生委員との情報交換ができる関係作りをしていきたい。
42		(自己評価) 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	運営推進会議や地域会議等で地域包括支援センターとの連携は徐々に出来つつある。		なお一層、地域包括支援センターとの連携をはかり、利用者から要望があった際には、迅速に対応できるようにする。
43	18	(自己評価) 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 (外部評価) ご本人やご家族の希望を聞き、対応されている。利用者の個々のかかりつけ医療機関に継続して受診できるよう事業所では、送迎等もされている。	入居時に、家族や本人に希望する医療機関を伺っているが「ホームにお任せします」との声が多い、出来る限り、本人・家族の意向を尊重しかかりつけ医への受診をしている。医師とは、医療と介護の両面からお互いを尊重し本人の声を医師に伝えるようにしている。24時間対応可能な医師とは常に連絡を取り合える関係が出来ている。		引き続き、医療と介護の連携をはかっていき、医師・介護士が利用者第一に考えられる様な連携・支援をしていきたい。
44		(自己評価) 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	常に連携を取り合い、利用者の変化を敏感に感じ取り医師に相談できる体制作りが出来ている。医師もほぼ毎日ホームに往診に来てくださるため、利用者の状態が良く分かっており、利用者も気遣い無く医師に相談できている。		定期的に認知症の検査が出来る施設のある病院との連携も今後ははかっていきたい。

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)
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) 週1度、協力医療機関の看護師の訪問がある。健康チェックや、バイタル測定、日々の状態の相談にのって下さり、それにより医師との連携がより良くなった。利用者の急変時にも迅速に対応して下さる。また、利用者一人一人に健康管理に対するアドバイスもしてくれる。		利用者と看護師がもっとより良く関わっていける為に、その環境作りに取り組んでいきたい。
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) 利用者が入院した場合は家族への協力をお願いしたり、随時面会に伺い利用者に安心してもらえるように取り組んでいる。また、医療機関の医師や看護師と情報交換したり連絡を取り合う事で早期に退院できるように努めている。入院設備のある地域の病院とは、日ごろから連携を取り合い、利用者の急変時には協力頂けるようお願いしている。		医療機関との連携は良く取れているので、今後も継続して、利用者・家族が安心して利用できるように努めていきたい。
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) 入居時から、ターミナルケアについての話を家族にしている。以後も定期的にターミナルケアについての話をすることで家族には理解を得ている。急変時や終末期の家族の混乱・不安を考慮しグループホームでの環境を整えたり、かかりつけ医との連携は普段から蜜にとっている。また、混乱時に、いくつかの選択肢も準備しておき家族が判断しやすいように取り組んでいる。 (外部評価) 重度化した時のことや終末期のことについて、ご家族やご本人の希望等をうかがい、入居時や訪問時に、ご家族とその都度お話をされている。		本人や家族の考えや希望を十分に話し合い、かかりつけ医にも、その事を報告し本人に関わるすべての人が方針を共有できる体制作りに取り組んでいく。
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) 前項同様、普段から定期的にターミナルケアについて家族・スタッフに話しており、家族・スタッフ・医師が利用者第一に考えたケアを進めていけるように取り組んでいる。グループホームの環境を整え、グループホームで出来ることの幅を広げられるように努めている。		利用者の終末期をスタッフ全員が大切な時間ととらえ、利用者・家族の不安を軽減し穏やかで安らかな時間になるように支援していきたい。また、状態の変化にスムーズに対応できるように、医師・看護師も含めた話し合いをもっと蜜にとっていけるようにする。
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) 家族や関係者・本人と話し合い、情報交換等できている。以前の状態・ケアを継続して行えるように、ケアマネ、相談員、民生委員等かかわる方々より情報を得て、環境の変化に伴うダメージの軽減に努めている。		ケアの継続は良く出来ていると思うが、環境については部屋の雰囲気等、家庭的なものが無い居室もある。本人が心地よく過ごせる以前からの環境も継続できるように、馴染みの物を持ってきていただいたり、家族や関係者から情報をもらい、活かしていきたい。

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)
<p>・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>					
50	20	<p>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</p>	<p>(自己評価) プライバシーの確保は徹底して行っている。入居時に家族・本人に個人情報の取り扱いについては説明し、病院受診等、必要な情報提供以外は外部に漏らすことは無い。利用者への言葉掛けや対応にも配慮している。</p>		<p>基本的には、利用者一人一人に合わせた声掛けを行っている。スタッフの体調や気分により、言葉に力が入り気分を害されているかもしれない。また仲良くなりすぎていないか、といった点も見直していきたい。言葉掛けや感情のコントロールについては職員会やカンファレンス時に話し合ったり、個別に話したりしている。</p>
			<p>(外部評価)</p>		
<p>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</p>			<p>(自己評価) 自己表現が中々出来ない方も、いくつかの選択肢を出すことで、自分で決めたりする事ができる場面もあり、色々試しているところである。基本的には全ての場面で利用者の意見を聞くように心がけている。</p>		<p>今している事を継続して行っていきたい。</p>
52	21	<p>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</p>	<p>(自己評価) 利用者中心の生活が出来るように、特に業務マニュアルは作っておらず、スタッフは利用者のペース・希望に応じて柔軟に対応できるようにしている。また、そうする為に、スタッフ同士普段から声を掛け合い、ケアを統一できるように努めている。</p>		<p>利用者のペースを崩さず、継続して行っていきたい。</p>
			<p>(外部評価)</p>		
			<p>調査訪問時、ゆっくり食事をされる方、テレビを楽しまれたり、おしゃべりをされている方、居室でネコと横になって休まれている方等、それぞれがご自分のペースで過ごされていた。</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)
(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) 本人の希望や、なじみの店がある場合は、その店と一緒に好き好みのものを購入しているが一部の人に限定されている。また、家族が買ってきたりもする。服装については利用者が以前から着ていたものを多く着用している。(外出着と普段着に分けている)服装などは更衣時に利用者と一緒に選んでいる。		新しい服や物を購入するときは、スタッフの好みではなく利用者自身に選んでいただき、長く使えるようにする。利用者の体調をみながら一緒に買い物に行けるようにする。髪の毛が伸び気味の方が多いので、早め早めになじみの理美容室に行く。
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) 食事の準備や後片付け等、出来る人は一緒にしてもらっている。利用者個々の好き嫌いは普段の生活から聞き出している。メニューを作る時は基本的に利用者の好みや希望を聞いている。週の2日はメニューを作らず利用者のリクエストを聞き食事が楽しみになるように努めている。食事時の雰囲気作りにも気を配っている。 (外部評価) 水曜日・木曜日は、利用者のリクエストで献立を決めるようにされている。調査訪問時、利用者と職員がお話をしながら食事されている様子がうかがえた。		スタッフが準備・後片付けを主にしている場面が多くあるため、利用者と一緒に進んでいけるようにするにはどうすればよいのか、考え実行していきたい。
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) 特に制限はせず、一人一人の希望にあわせて対応している。しかし家族の希望もあり、本人の思いを十分満たしていない所もある。本人・家族と話し合い、ストレスを感じないような対応に日々努めている。		今後も、本人の思いや希望に出来る限り応えられるように対応していきたいと思う。
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) 一人一人の排泄チェック表を作り、排泄パターンを把握して支援しているが、上手くいかないところもあり、見直しが必要な方もいる。排尿や排便が困難な方には、薬を使うだけでなく、水分や食事等に気を配り、促せるように努めている。		おむつ外しに力を入れている。利用者の体調や状態を見ながら、トイレで排泄できる方は、本人に聞きながら誘導していきたい。



## 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)
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) 24時間いつでもお風呂に入れるようにしている。発汗のある時や、尿汚染等、体が汚れたときには時間に関係なく対応している。また、利用者より入浴の希望がある時も迅速に対応している。更衣時に清拭をしたり、就寝前に足浴をして気持ちよく過ごせるように努めている。 (外部評価) 24時間風呂で、利用者の希望や必要があれば、いつでも入浴できるよう支援されている。		今後も、利用者の希望にそった対応を心がけていきたい。入浴が利用者にとってリラックスできる時間として受け止め、ゆっくりと入浴できるように支援していきたい。
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) 就寝前に清拭や足浴をして、気持ちよく入眠できるように支援している。また、個々の希望する居室の明るさで休んで頂いている。心配などがあり、眠れないときには、訪室して声を掛けるなど安心していただけるよう支援している。日中も休まれている方の近くでは、そっと見守るようにしている。		起床した時間、昨夜の睡眠の状態を考慮し、日中の休息の取り方を考えて対応したい。また、居室の環境(温度・湿度・布団を干すなど)を整え利用者が気持ちよく休息・安眠できるように取り組んでいる。
(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) 全員ではないが、その人が好きなこと、できることを探し充実感を味わえるよう日々の暮らしの中で支援している。楽しみごとについては把握しているものの、叶えられていないものもある。 (外部評価) 犬の散歩、ねこの世話、洗濯物を干したりたたんだり、食器洗い等、利用者一人ひとりの力を活かせるよう支援されている。		まだまだ出来る事や楽しいと思えることはあると思うので、コミュニケーションを利用者・家族と深めていき、可能性を探っていききたいと思う。
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) お金を持つことが、社会とのつながりであったり、個人の尊厳であるという事は、理解できており、管理できる人については財布を持ち外出時に使われている。また、管理が難しい方に対しても、自由に使えるお金を事務所で管理し本人の希望に応じて、家族に相談の上、使用している。		財布を持っているが、実際に利用せず、持っているだけの方がおり、その方については今後できる範囲で本人が使える機会を持てるように支援していきたい。

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)
61	25	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	(自己評価)		
			なるべく希望に沿えるように支援している。天候やスタッフの人数によって対応できないこともあるが、個別であったり少人数で外出できる機会を設けている。		若干、ホーム内で過ごすのが、当たり前のになっている所があるので、利用者の意識に「自由に決められる」というのが無いのかもしれない。本人の気持ちを引き出す対応をしていきたい。
			(外部評価)		
			事業所では、外出する機会を増やせるよう心がけておられ、日常的に少人数で散歩や買い物に出かけられたり、時に喫茶店やアイスクリーム、クレープを食べに外出することもある。		
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)		
			年に一度一泊旅行を計画しているが、一人一人が行ってみたい場所ではなく、スタッフが考えているので、みんながみんな楽しんで頂いているのかどうかは分からない。		今までの一泊旅行の様子を考慮し、今年の一泊旅行は、利用者の状態や希望を考え、全員参加ではなく、日帰りや一泊など少人数ごとで行くことを検討している。
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	(自己評価)		
			電話を掛けられる方は、自由に掛けていただいているが、認知症のため掛けたことを忘れ何度も同じ内容で、掛ける方もいるため家族の負担にならない程度で声掛けを行なう事もある。電話をするのが困難な方は用件を聞きスタッフが対応している。レター等も書ける方は書いていただき、スタッフと一緒に投函したり、希望があればスタッフがレターを書いている。		書ける人書けない人に関わらず、季節のレターや年賀状、暑中お見舞い等、利用者からの声を待つのではなく、スタッフの方からアプローチし家族や大切な人との繋がりをもっと取れるような関わりをしたい。
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)		
			面会時間は設定せず、いつでも面会できるようにしている。面会時は、利用者・家族等が気軽にお話できるように、好きな居場所で過ごしていただいている。挨拶やお茶だし等、利用者・家族が居心地良く過ごせるように配慮している。また、ホームのお便り(風早便り)を渡したり、お見送りをしている。		居室以外で家族と利用者だけで過ごせる場所が無い為、談話室や喫茶室等、家族と利用者だけになれるスペースを作っていきたい。今後、今まで以上に、家族や馴染みの方が訪問できるように、気持ちの良い挨拶や、心地よい居場所を確保し、気軽に訪問できるように雰囲気作りに取り組みたい。

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) 安心と安全を支える支援					
65		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>定期的に職員会やカンファレンス等で、身体拘束につ いての話し合いを行なうと共に、日々の生活の中 でも、スタッフ同士が意識しあい、様々な場面で身体拘 束等、本人の行動を抑制するようなケアをしていない か確認しながら支援している。</p>		<p>今後、やむなく身体拘束が必要なケースがある場合 は、家族・本人・医師・職員を含め、良く話し合い、 できるだけ、身体拘束を行わないケアを実践してい く。今まで通り、定期的に身体拘束について話し 合ったり、常日頃から、スタッフが意識することで身 体拘束をしないように努める。</p>
66	26	<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>利用者の行動を制限するための施錠は行なわない。日 中は常に玄関を開けている。居室や玄関の鍵を閉め 利用者の行動を制限したときに、利用者が感じる気持 ちや、様々な弊害を職員会やカンファレンス時、又は 常日頃からスタッフには話しているため、スタッフは 良く理解できている。</p>		<p>今後も、鍵をかけることの意味を理解して継続すると 共に、利用者の心の鍵も外していきたい。</p>
67		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>スタッフ同士、常に声を掛け合い、利用者の所在や様 子をきちんと確認しあっている。</p>		<p>夜間、定時の巡視時に利用者の居室に入るときのプ ライバシーに配慮する。また、居室のドアを開けっ放 しにしないようにする。</p>
68		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>利用者一人一人の持ち物は、きちんと把握できてい る。危険なものは本人や家族に相談し納得の上、保管 したり片付けたりしている。</p>		<p>危険を防ぐ為に、より一層一人一人の状態を把握し未 然に事故を防ぐようにする。</p>
69		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>転倒・誤薬・窒息・火災等に関してはマニュアルを作成して いるが、マニュアルだけでは十分でないと感じる。その為、 年に1度、消防署に依頼し救急法の講習会を開くようにして おり、避難訓練等も年に2度実施している。普段から地域 の交番を訪れ、もし行方不明になったときは、スムーズに対 応していただけるように連携をとっている。</p>		<p>知識を充実させるために、勉強会や講習等、定期的に 開催し、スタッフの意識付けをする事により、未然に 事故を防げるように努める。</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)
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) 前項同様、マニュアルを作成しているが、十分では無いと感じるため、年に1度、消防署に依頼し救急法の講習を受けるようにしている。急変時の医師との連絡や連携は日頃から医師と確認しあっておりスタッフもよく把握できている。		今後は、地域の方も含めた、救急法の講習会等を定期的に行なっていく。
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) ホームとしては年に2度、避難訓練や消火活動の訓練を実施している、地域の方が参加するまでには至っていない。来年3月の避難訓練時には地域の方も参加する予定である。  (外部評価) 災害訓練は、夜間の体制を想定して行っておられ、次回の訓練時には地域の消防団の方の参加も予定されている。災害時、利用者の一時避難を引き受けていただけるお宅を確保されている。		運営推進会議の中で、災害時の地域との関わりについて話しあっており、今後、地域防災組織や消防団等との連携を進めていく予定である。また、災害時にホームとして地域に貢献できること(避難場所や在宅高齢者の一時預かり等)も地域の方と話し合っている。
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したい対応策を話し合っている	(自己評価) 利用者・家族には入居時や日頃から、リスクについて話し合い、説明・同意を得ている。		リスクがあるから制限するのではなく、色々な方向から考え、本人・家族の希望を聞きながら、実現できるように取り組む。
(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) 毎日バイタルチェックを行い、普段との変化の違いを見つけやすいようにしている。また、普段と様子が違ったり、表情・顔色等に変化があれば、声掛けや必要に応じてバイタル測定している。体調の変化に気付いた時には、かかりつけ医に報告するなど、適切な処置を行い、スタッフ皆が共有できるように、業務日誌等に記録をし申し送っている。		引き続き、バイタル測定や口頭での健康チェックを毎日行い、日々の体調の観察、体調が変化した時の早期発見に努めたい。又、それを、きちんと記録に残し、スタッフが確実に共有できるシステム作りに取り組みたい。

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) 薬の飲み忘れ、誤薬には気をつけている。病院から処方された薬は、専属の薬剤師に薬の効能や作用・副作用等きちんと説明を受け配薬も薬剤師が行っているが、全ての職員が、薬の作用、副作用、用法・用量全てを理解しているか?と問われれば、理解してるとは言いがたい。又、服薬開始からの利用者の状態の変化は、ちくいち医師に報告している。		薬事情報をスタッフ皆が目を通すようにする。
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) 排便については、日々の排泄チェック表とは別に、一目で排便の有無が分かる表を事務所に掲示しており、利用者一人一人の排便の状況を簡単に把握できるように努めている。しかし、便秘に対する対応は気付きスタッフが限られており対応は不十分である。		スタッフ全員が意識し日々取り組めば、より良く改善できると思う。便秘対応についてもスタッフが持っている知識や新しい情報を伝えていきたい。薬に頼るのではなく、運動・食事等幅広いアプローチをしていきたい。
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) 口腔ケアの講習・勉強会等ができておらず、スタッフの口腔ケアに対する知識や意識・重要性が低いように感じる。利用者も毎食後、実施出来ている人は限られており、自立できている方については本人に任せている。その他の方は、一日一回就寝前等に口腔ケア、義歯洗浄を行っている。		協力歯科医に依頼し、まずは利用者・スタッフ一緒に口腔ケアに対する講習会を受け知識や意識付けをしていきたい。一日一回の方は毎食後口腔ケアできるように、自立している方は定期的に口腔内の状態を把握できるように努めていく。
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) 基本的には、利用者の希望や好みを優先し、それに基づき栄養のバランスを考えメニュー作成をしている。食べる量については、本人の体重や食事量を考えながら対応しており、毎食、食事量のチェックを行っている。水分量については、脱水や便秘症にならないように気をつけ、随時水分補給の他に、10時15時にお茶の時間等とっている。就寝前や入浴後、夜間の水分補給にも気を使っている。 (外部評価) 栄養士の立てた献立を参考に、利用者の好みを聞きながら献立を作成しておられる。		水分摂取については、利用者が自由に飲める環境になっておらず(スタッフに声を掛けて用意してもらわないといけない状態)意思を伝えにくい方については、スタッフからのアプローチに限られている。いつでも、利用者が水分を摂れる環境を作っていきたい。 実際にご本人が摂取した食事や水分についての記録のあり方について、工夫をされてみてはどうだろうか。個々の実際の摂取状況を把握しながら支援できるよう、取り組まれることが期待される。
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) 感染症に対する、マニュアルを作成しており、スタッフも対応は理解できている。職員会やカンファレンスでも、定期的に勉強会を行っている。予防に関しては、手洗い予防接種の他、手指消毒・食器、器具の消毒や保管方法、必要に応じて手袋の使用をしている。日々の利用者の身体・健康チェック等をしっかりと行い予防に努めると共にスタッフの健康管理にも気を使っている。		マニュアルを作成しているが、個々で読むようにしており、しばらくすると忘れてしまう事もある為、定期的な見直しと勉強会を行い、常に意識の中にあるよう努める。

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) 食材については、地域の八百屋・魚屋・肉屋等から、新鮮な食材を取り寄せ出来る限り、その日のうちに使用するようになっている。残った食材については早急に使用したり、冷凍保存するなどしている。 台所周辺に関しては夜間に消毒等を行い清潔に努めている。食器は手洗い後、食器洗浄器にて洗浄・乾燥させている。</p>		<p>賞味期限が近いものや腐りやすい物については、早めに使用したり、加工する。冷蔵凍庫の中を整理し古いものをすぐに使えるように整理する。、出来る限り残飯等の生ゴミを減らし食中毒の予防に努めたい。調理するスタッフの手洗いも十分気をつけなければならない。</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) 玄関先に犬を飼っており、近所の方や子供が会いにきたり散歩等に連れて行ってくださる。日中は常に玄関を開放している。庭や玄関先に花壇を作ったり、季節に応じた飾り付けをする事で、家族や地域の方には好評を得ている。 毎日清掃し清潔感を出している。利用者・家族・地域の方が利用できるように玄関先にベンチを設置している。</p>		<p>外部の方に見えるところだけでなく、見えないところも整理整頓する。より家庭的な雰囲気になるように一人一人が意識して取組みたい。</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) リビングや玄関はタペストリーで壁を飾ったり、庭で咲いている花を生け季節感を感じられるようにしている。トイレの中が殺風景に感じる。リビングがやや狭いため、車椅子で移動する際、ソファに当たったりする事がある。</p> <p>(外部評価) 共用空間は紅葉をあしらった壁掛け等が飾ってあった。</p>		<p>ソファやテーブルの位置を考え、車椅子の移動もスムーズに出来るような工夫をしたい。 リビング内の飾りつけに、もう一工夫したい。 危険なもの（鉋や包丁、消毒液等）の保管場所を気をつける。</p> <p>さらに、玄関は「事業所の印象」にもなるということからも、玄関まわり等の環境について職員で話し合ってみる機会とされてはどうだろうか。</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) 利用者一人一人に合わせた居場所作りをしている。利用者の希望や表情を見たり聞いたりして、対応している。</p>		<p>要望があった後の対応として、それっきりにするのではなく、有意義な時間を過ごしていただく為に、音楽を掛けたり、声掛け等行うなど、その方に合わせた工夫をしていきたい。</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)		
			鏡台や筆筒等、馴染みの物を持ち込んでいる方もいるが、ベッド、筆筒のみしか持ち込んでいない方もいる。家族がいつでも宿泊できるように、畳や寝具等準備している。		本人の馴染みがある物を、持ち込めるように家族と相談したり、その必要性を伝えるなどして協力を得たい。
			(外部評価)		
			テレビ・ラジカセやぬいぐるみ等を持ち込んだり、写真や自分が描いた絵を飾っているような居室もあった。		
84		換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のだよみがなく、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)		
			暑かったり寒かったりすると「どうして開けるん」と言われるが、声掛けにて対応し了承を得て換気させていただいている。窓の開閉と換気扇等を上手く利用し温度の調節は出来ている。エアコンもこまめに調節し温度調整しているが、やや動いている人に合わせた温度設定になっている事がある。		換気扇や戸の開閉、消臭剤等を利用しにおいや、空気の入替えを行なっている。個々の居室も日中居室にいないときに、利用者に了解を取り、空気の入替えをしている。
(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)		
			利用者一人一人の状態を考え、必要どころに手すりや、もたれる事が出来る物、椅子等を置いている。ベットの高さも一人一人に合わせている。		手すりや、もたれる物が設置できないところを、いかに利用者が安全に利用できるか考えていかなければならない。どこにでも手すり等を設置するのではなく、利用者の身体状況や運動能力を把握し、利用者や相談しながら必要どころに設置するようにする。
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)		
			居室やトイレ等には利用者から見やすい位置に名札を貼っている。居室の場所が分からなくなる方については、居室前に目印となるものをおいたりしている。		利用者が「自分でできた」と思える支援等、環境作りに取り組んでいきたい。利用者一人一人の状態を見て、必要であれば声掛け等行なう。
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)		
			ベンチや歌壇など作り、利用者が、そこでくつろぐ事ができる空間を作っている。夏場は気温が上がり、中々外に出られないため、四季を通じ利用できるような工夫が必要である。		日陰を作る工夫や、年間を通じて花がたえない様な取り組みをし、利用者の意識が室内だけでなく、外へ向くように取り組んでいきたい。(利用者の好きな花や、季節の花等を、利用者と一緒に植える)

. 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	意思疎通の難しい利用者については、本人の思いや願いなど、まだ掴みきれていないように思う。ほぼ、生活の流れが決まっており、本人もそれを受け入れてくださっているが、更なる思い・願いがあると考え、全ての利用者とはいい難い。
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (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	その時間を作り出せるように、日々の業務を見直し、利用者と一緒にできる時間を大切にしている。基本的に利用者のペースに合わせているので、一日がゆっくりで、関わる時間も多い。
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) ② 利用者の2/3くらいが 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	自ら判断ができない方、選択できない方については、トイレ誘導や居室誘導等、利用者の表情や顔色を見て判断したり、時間的に対応している。利用者のペースを乱さぬよう、スタッフは最低限度の声掛けや関わりとし、利用者自らが決めて一日を育めるような支援をしている。
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) 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	その場の声掛けで、一時的な楽しさ・安らぎなどは見られるが、本人の目が輝くような、意欲的な表情が見られるのは、できる事、好きなことを、ある程度把握できている人に限られている感がある。
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) ③ 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	スタッフの声掛けから外出するということが多い、その個々の行きたい場所という点では実現できていないように思う。テレビや広告の記事を見たり聞いたりしてどこかでイベントがあったり、外食、病院受診、買い物、散歩(ドライブ)、お寺参り等、利用者からの訴えや希望、話の話題に出た時には柔軟に対応できている。
93	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごさせている (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	かかりつけ医への定期的な受診や協力病院の医師がほぼ毎日来てくださることで、何かあればすぐに対応してくださる体制作りが出来ており、利用者・家族さんには安心を得ている。
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	利用者の声によく耳を傾け、その都度迅速・柔軟に対応している。
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る (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	個別の担当者や対応したスタッフが、面会時、又は定期的に家族にしたりレターを送り、近況報告をしている。その時に、家族の思いや希望・悩みを聞き相談に応じている。利用者の健康管理や病院受診時には随時家族に報告している。
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) ② 数日に1回程度 3 たまに 4 ほとんどない	特に近所の子供の来訪が多い。地域の方も飼っている犬に会いに来たり、散歩等に行ってきたり。また、近所の畑の方が残った野菜等持ってきてくださったり、ホームの畑の世話をしてくださる。



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 (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	前年度は1度しか開催できなかったが、今年は定期的に開催するようにしている。地域の自主防災組織や地域サロン等との関わりや交流会の話が進んでいる。地域とは運営推進会議以外での関わりの方が多い。
98	職員は、生き活きと働けている (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	スタッフの思いや悩みを聞く場が、勤務時間内やアフターにもう少し取れるようにして、スタッフ一同が自分の力を十分に発揮できる職場作りをしていきたい。
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 (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	利用者の思いが困難で(家族の関係性や住み慣れた地域)、それを実行するため現在、試行錯誤中である。
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) ② 1 ほぼ全ての家族等が ② 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	まだ、家族は「見てもらっているから」という意識が強いように感じる。職員の方から積極的に関わりを持ち、家族の本当の気持ちを汲み取って行かなければならない。

**【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。)

(自己評価)

- ・ 玄関の装飾に力を入れている。利用者をはじめ訪れた人に季節感を感じていただく為、シーズン毎に変化させている。
- ・ 動物と触れ合える環境(犬や猫)を作り、遊びに来る近所の子供との交流に一役かっている。
- ・ スタッフ同士の連携がよく、話しやすい雰囲気がある。
- ・ 食材等、新鮮な物を求め地域の八百屋や魚屋を利用している、地域とのつながりを持つと共に、食の安全性も考えている。
- ・ ホーム内の臭いがなく、こまめな清潔管理を行っている。
- ・ 利用者・スタッフ共に笑顔が多い。
- ・ 毎年、家族会主催で利用者・家族・スタッフ合同で一泊旅行を行っている。