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

事業所名：グループホームふうりん

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）
Ⅰ．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	「地域」とは単に事業所周辺に限定された場所ではないので、利用者さんが関わりを持つすべての人に、まずは認知症を理解していただくようにしている。それが利用者さんの暮らしを支える第一歩である。	○	事業所が地域の中に浸透するのではなく、利用者さん一人ひとりが地域の中で暮らしている、という風になるように方法を検討しながら取り組んでいきたい。
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	常に運営理念の実現にむけてまい進している。ケア方法や選択に迷った時などは運営理念を判断基準としている。また、日常的に運営上の方針や目的について職員間で話し合っている。		
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	地域で暮らし続けることの大切さを記載した情報誌を配布したり、日常的に行っている外出等により、徐々に理解されてきている。	○	積極的に地域の中に出掛け、認知症に対して理解のある地域づくりのきっかけとなりたい。
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	開設以来、年々身近な存在として認知されてきている。気軽に立ち寄っていただけるような呼び掛けをし、ご近所の方とは野菜や果物のお裾分けをし合う仲となり、利用者さんの生活をさりげなくサポートしてくれている。		
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	自治会に加入している。近隣住民への挨拶は欠かさず、顔馴染みの関係を作っている。地区の防災訓練やお祭りにも参加させてもらっている。こちらからの一方的な付き合いではなく、地域の方からも誘ってくれるようになっている。		

事業所名：グループホームふうりん

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	同地区の41戸に情報誌を定期的に配布し、認知症や老化に対する理解を深めてもらっている。利用者さんだけでなく、地域の高齢者や認知症の方、またそのご家族に役立つ内容となっている。		
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	各職員が意義を理解し、各々が自己評価を行っている。ホーム全体の取り組みや自分自身を振り返る機会となり、改善が必要なところは改善に向けて取り組んでいる。		
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	暮らしぶりを紹介しながら、サービス提供への取り組みを知っていただいたり、認知症への理解を深めてもらっている。出席者からの要望や意見を十分反映させている。		
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	会議以外にも事業所の機関誌を届けたり、要望や疑問点などについて市役所に出向いて伝えている。事業所の行事等への参加も呼びかけている。		
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	現在活用している利用者はいないが、活用できる支援をしている。		
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注意を払い、防止に努めている	虐待について学び、一切の虐待がないよう、取り組んでいる。	○	身体的虐待だけなく、言葉の虐待にも注意を払っていきたい。

事業所名：グループホームふうりん

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	○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	書類だけでなく、口頭でも説明し、十分に納得していただいてる。		
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	いつでも言ってもらっている。その情報は職員間で共有している。		
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	毎月一回、暮らしぶりや写真などを掲載した機関紙「チリンチリン」を配布している。お小遣い帳のコピーも郵送している。ご家族が面会に来られた際には健康状態や暮らしぶりを報告している。	○	ご家族に喜んでいただけるような報告ができるよう、日々のケアを実践していきたい。また、機能低下や認知症の進行等の報告は、マイナス面ばかりの報告にならないよう配慮していきたい。
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	重要事項説明書で相談、苦情受付の窓口を明示し、公的相談窓口の記載もしてある。「苦情は勉強」という意識を持ち、サービス改善につなげている。		
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	意見や提案はいつでも聞き、反映させている。		
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ための話し合いや勤務の調整に努めている	柔軟に対応している。職員確保の勤務調整も行っている。		
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	異動や離職は最小限に抑えている。		

事業所名：グループホームふうりん

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	すべての職員が、受講可能な講習や研修を受けている。受講後には習得した知識を発表してもらい、受講した職員だけでなく、ホーム全体の介護の質の向上のための努力をしている。	○	今後も質の向上に向けて各自が取り組んでいく。
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	GH協会の研修へ参加をしたり、日々交流を図っている。市にグループホームの部会を作ってもらえるよう、要望を出している。		
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	事務所の一角が休憩室となっており、寝具、テレビ、ロッカーを有している。勤務ローテーションを組む際には各自から希望を聞いている。施設長、管理者、職員が何でも話し合える関係にあり、話し合いや親睦によりストレスの軽減を図っている。	○	勤務期間や経験にこだわらず、誰もが気軽に悩みを相談できる環境づくり。
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	知識や経験だけでなく、努力や向上心を一番の評価対象としている。	○	益々向上心をもって仕事に取り組んでもらえるよう、努めたい。
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	○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	その方を知ろうという努力をし、現状を受け止めた。不安なく暮らしていただけるよう、優しい声掛けと対応で信頼関係を築いてきた。	○	困っていることや不安なことをを言いやすい雰囲気づくりに取り組んでいきたい。また、言葉だけでなく表情や行動などからその方の心を理解する努力を続けていきたい。
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	求めていることを良く聞き、安心して自分たちに任せていただけるよう、信頼関係を築いてきた。センター方式のシートを活用した。	○	心配事や要望を気軽に言ってもらえるような対応と雰囲気づくりに取り組んでいきたい。

事業所名：グループホームふうりん

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	その方に必要な援助を職員全員で探し、見極めた。	○	間違った支援方法により、その方にとってマイナスとなるサービス提供とならないよう、慎重な見極めを行っていきたい。
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、場の雰囲気に徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	他施設に入所していた利用者さんには、職員が何度か出向き、まずは顔を覚えてもらい、安心感を持ってもらうようにした。サービスの利用を開始して間もない利用者さんには、一日も早く場に馴染めるよう、職員が配慮したり、できる限りご家族にも面会に来ていただいた。	○	不安感や孤独感を感じないよう、取り組んでいきたい。
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	囲碁を教えてもらったり、知らない話や歌などを教えてもらったり、裁縫では針の運び方なども教えてもらっている。食事の準備やお菓子作りの時には、調理方法なども教えてもらっている。会話の時間を多く持つことにより喜怒哀楽を共にしている。	○	これからも色々な手料理を一緒に作り、調理法や味付けなどを教えて頂きたい。ドーナツ、蒸しパン、お好み焼き等、簡単なものを作りながら会話を膨らませていくよう取り組んでいく。
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	食事の時間に来ていただいた際には、食事の介助をしていただいたりしながらコミュニケーションを取っている。普段の生活の様子を話したり、ホームの行事などにも参加していただいている。衣替えや不足品の補充、家族との外出などの依頼も快く引き受けてくれる。	○	少しの時間でも立ち寄っていただけるよう、訴えて行きたい。時間がある場合には、散歩に同行してもらったり、食事以外の介助にも参加してもらえるような雰囲気作りをして行きたい。
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	食事の時間には一緒に食事をしながら会話を楽しんでもらっている。普段の会話のなかに家族や子供の名前を出し、心安らぎ、安心してもらえるよう努めている。	○	家族と一緒に食事をしている時、とても良い表情なので、これからも続けて行きたい。また、理解を深め、日常の会話や接点の中でさらなる支援を続けて行きたい。
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	ドライブがてら利用者さんの家やその周辺に行った時には、思い出し、忘れないよう声を掛けながらゆっくり走行している。面会に来てくれた時、皆さんのいる所より自分の部屋の方が良さそうな場合は、さりげなく部屋への移動を勧めている。	○	利用者さんがどこへ行ってみたいのか、行きたい時に行きたい所へ出掛けられるような支援をして行きたい。
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	利用者さん同士で囲碁をしたり、一緒に作業をしたりしている。そっと椅子を近くに寄せてくれたり、散歩に出掛けた時は、車椅子を押してくれる方もいる。お互いに顔と顔でコミュニケーションを取り、にらめっこや目で合図をしている。それらを見守る支援をしている。	○	どうしても気が合わない利用者さん同士には、テーブルの席を変えるなどしながら、相互理解できるよう、取り組んで行きたい。

事業所名：グループホームふうりん

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	関係者と連絡を取り合い、利用者さんや家族とは円滑な関係を保っている。	○	職員だけでなく、利用者さん同士の関係も保っていけるよう、取り組んで行きたい。
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	思っていることを伝えることできる方にはその方の望む支援を、伝えられない方には、その方が困ることがないよう、表情や動作から読み取り、安心できる支援をしている。どの利用者さんも関わりを求めているので、優しい言葉かけや対応により、その方を理解する努力をしている。	○	共同生活なので、全員の希望や意向を同時にすべて満たすことはできないが、それぞれの利用者さんの思いを把握し、可能な限り満たす努力を続ける。外でトイレをする方がいるが、なぜ外なのか考えつつも、できるだけ部屋のトイレを使ってもらえる支援をする。
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	最初のアセスメント、家族の話などから一人ひとりについて把握している。どの利用者さんも、自分の以前の生活などのことを懐かしみながら嬉しそうに話してくれるので、普段の会話や生活から見えてくる生活歴の情報収集にも努めている。	○	ご家族が見えた時に、もっと話を聞くようにする。また、馴染みの暮らしを忘れないよう、利用者さんとの会話の中に昔の話を取り入れていきたい。
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	一人ひとり皆、一日の過ごし方が違うが、いつも一緒に生活をしているので把握できている。一日の中で心身状態が激しく変わる方もいるが、その時のその方に添った対応をしている。	○	どうしても接する時間の長い方と短い方が出来てしまう。手の掛からない方が機能低下を起こさないよう、関わりを持って行きたい。そして、利用者さんの現状を把握しながら、心地良い生活がいつまでも続くよう、支えて行きたい。
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ィアを反映した介護計画を作成している	毎月のケアカンファレンスで一人ひとりの利用者さんについて職員全員で話し合っている。介護計画書には家族の意見記入欄を設けてあり、記入してもらっている。気付いた点は職員で情報を共有し、話し合い、ケアに反映させている。	○	介護計画書で文章化していることよりも、実行していることがはるかに多い。今後も日々見えてくるその方に一番良いケアの提供に取り組んで行きたい。
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	期間内に変化がある場合、職員や施設長と相談し、その内容を職員で共有および実行し、その結果に対して次の対策と実行を繰り返し行っている。	○	家族もケア方法について信頼して任せてくれている。利用者さん本人はもちろん、家族の期待にも応えられる支援を続けて行きたい。

事業所名：グループホームふうりん

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	利用者さんの一日の様子、変化、異変、思い、職員が気付いたこと、注意事項や改善点を一人ひとりの「24時間生活変化シート」、「生活リズムシート」、「利用者連絡ノート」に記録し、職員全員が情報の共有をしている。	○	単に、出来事や報告、職員が困ったことを記入するだけでなく、常に利用者さん側の視点を持ち、要点をまとめながら記入するよう取り組んでいく。
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	最大限、利用者さんやご家族の要望に柔軟に対応しているが、それが本当に利用者さんのためなのか、感情に流されず第三者的な視点からも考えてから支援するようにしている。	○	現状に満足せず、多機能性を発揮していきたい。
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	日常生活や外出時に介護ボランティアの必要性を感じることもあるので依頼はするが、なかなか協力を得られないのが現状。しかし、行事等にはボランティア団体の方々が協力してくれている。警察や消防にも施設の理解を深めてもらっている。	○	今後もボランティアの受け入れを続けていく。
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	他のサービス利用は考えないほど満足のいくケアの提供に職員は取り組んでいる。	○	利用者さんにとって最適なサービス利用についても検討していく。
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	担当者と相談をしながら進めている。		
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	希望する医療機関の受診が可能。提携している内科医とも顔馴染みの関係となり、その他の医療機関でも信頼関係を築き上げながら、利用者さんが適切で良心的な診療が受けらるように支援している。	○	一層の信頼関係の構築に取り組んでいきたい。

事業所名：グループホームふうりん

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	気軽に相談できる医師がいる。	○	医師と良い関係を維持し、気軽に相談、受診ができる状態を保っていきたい。
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	看護職員はいない。それがマイナスとならないよう、全職員が、病院受診時に医師や看護師の話を良く聞き、疑問点や不安材料を残さないようにしている。また、各職員が経験を生かし、日々のケアに役立てている。	○	今後も定期的に看護職の方からの講義を受けたり、看護職の方との交流を図っていきたい。
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	医療機関と良く話し合い、協力を得ている。入院中も職員が交代で行き、安心できるような支援をした。入院した利用者さんの早期退院を実現させている。	○	入院による精神的ダメージのカバーを続けていく。
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	ご家族の希望は聞いている。また、死を特別視せず、生活の延長線上に死があることを職員が話し合い、ご本人やご家族の同意を得て、事業所での看取りも経験している。職員全員が真心を込めて取り組んだ。	○	満足のいく終末期を迎えられるよう、利用者さんやご家族との信頼関係を築いていく。
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	看護師がいないので、医療面でのサポートには限界があるが、その方のために自分たちが出来る、できる限りの支援をするよう、検討している。	○	提携している内科医の協力を一層得られるよう、働きかけていきたい。
49	**○住み替え時の協働によるダメージの防止** 本人が自宅やグループホームから別の居所へ移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに努めている	利用者さんに関する情報の交換、収集に力を入れている。それまでの生活歴や個性を大切にし、ダメージの軽減に取り組んでいる。	○	些細な情報でも情報交換を十分に行う。

事業所名：グループホームふうりん

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）
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	○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	言葉には充分注意し、プライバシーを大事にしている。トイレなどの声掛けは耳元でそっとし、おかしなことがあった場合には他の利用者さんが気付く前に職員が気付き、その方の気分を損ねないような声を掛けている。利用者さんに合わせた言葉を選び、接している。	○	これからも一人ひとりを尊重し、プライバシーを大切にしていきたい。
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	話しやすい雰囲気を作っている。話を聞き、どうしたらよいのか一緒に考えている。納得のいく説明をわかりやすい言葉で行い、自己決定ができる支援をしている。	○	職員側からの一方的な説明や会話ではなく、利用者さんの行動や言動に合わせて接していきたい。
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し、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	一人ひとりのペースに合わせた暮らしをしている。その日をどう過ごしたいか伝えられない利用者さんには、その方の様子を見ながら個々のペースに合わせた支援をしている。	○	今後も、職員の都合にとらわれず、一人ひとりのペースを大事にしていきたい。
（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	パジャマで一日を過ごすことのないよう、着替えの支援をし、整容も自分で出来ることは自分でしてもらっている。外出時、よそ行きの服を用意したり、女性は薄化粧もしている。美容室に出掛け、自分の好みの髪型にしてもらい、大きな鏡の前で自分がきれいになるのを楽し	○	職員の考えではなく、利用者さんの希望にできるだけ添った支援を続けて行きたい。
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	メニューを作る時や買い物の時には、利用者さんに食べたい物を聞いている。食事の準備も出来ることはやっていただいている。片付けも同様。	○	いつも決まった利用者さんだけでなく、違う方にも参加してもらえるように取り組んで行きたい。一人ひとりの能力に合った出来ることをしていただき、残存機能を維持して行きたい。
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	食べたい物や欲しい品物がある利用者さんには、常時、対応支援している。外出した際に好きなジュースやお菓子を買ってもらったりもしている。	○	自分の好みを聞いても言ってもらえない利用者さんは、家族から好みを聞いて献立やおやつに取り入れられるような支援をしたい。

事業所名：グループホームふうりん

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	決められた時間ではなく、利用者さんの排泄パターンや行動（歩き始めたり、言葉など）から察して排泄誘導をしている。マグネシウムや充分な水分補給で負担の少ない排便コントロールをしている。	○	今後も一人ひとりに合った排泄ケアを続けていく。その方なりの排泄サインを見逃さず、食事や運動についても考え、気持ちよく排泄できるよう支援していきたい。
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	言葉かけの工夫をし、気分が乗らない時は時間を置くなどして気持ちよく入浴してもらえるように心掛けている。入浴中は一対一で昔の話をしたり、歌を歌ったりしながら、気持ちよく入っていただく。また、時間にとらわれずゆっくり入れるような介助をし、一人ずつの入浴でプライバシーも保っている。	○	毎日の入浴が可能だが、現在は基本的に午後から1日おきの入浴となっている。その時の希望や様子により入浴順は前後しているが、入浴日や時間帯などはできる限り希望に合わせられる様に援助していきたい。
58	○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	自由に自室で休息している。自分の意思が上手く伝えられない方には、日中の様子や夜間の様子を見ながら声を掛け、たとえ短時間でも休息できるよう支援している。安心できる声掛けを実践している。	○	夜間、なかなか眠れない時は安心できる声掛けや添い寝をしたり、温かい飲み物を勧めている。
（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	畑仕事、裁縫、台所仕事、掃除など、その方の得意なことを見つけ、その方に合った役割を持っていただいている。強制ではなく、言葉掛けの工夫をし、気分良く仕事が出来るようにしている。誕生日会、行事や手作り弁当を用意しての外出など、楽しさを感じていただける場面の提供をしている。	○	軽作業ながらも、「自分は頼りにされている」と感じ、生活に張り合いを持ってもらえるような支援を続けていきたい。役割を持つことが難しい利用者さんへの支援を今後も課題としていく。少しでも楽しみが見つけられるように、場面の提供を色々と考えて行きたい。
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	買い物に行った時は会計をしてもらう時もある。利用者さんもお小遣いを持っており、買い物の要望かあれば一緒に出掛け、食べ物や日用品を買っている方もいる。	○	お金の管理が難しい方もいるので全員がお金を所持し、自由に買い物をすることは難しい。事務所で管理している方には、安心して預けていただく言葉かけや自由に使うことが可能な旨を話している。お小遣い帳をつけ、トラブル防止に取り組んでいる。
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	天気を見ながら戸外への散歩をしている。外食や思い出のある場所へのドライブ、遠出のドライブ、買い物などに出掛けている。外に出たい方には無理に中に入ってもらわず、一緒に散歩に出かけたり、職員は見守りながら自由に過ごしてもらっている。	○	個人的な買い物はご本人と一緒に行くようにしている。一人ひとりの希望に少しでも添える様、取り組んでいきたい。自宅の様子を見に行ったり、馴染みの場所へのドライブを通して、外出の楽しみをいつまでも感じていただける支援をしていきたい。
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	外食や遠出のドライブ、温泉旅行などを計画し、実践している。ご家族にも一緒に外出してもらえるよう訴えている。	○	行ってみたい所を言える利用者さんが少ないが、生活歴や家族の話、普段の会話から行ってみたい所を探り出し、出掛けられる支援をしたい。

事業所名：グループホームふうりん

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	電話や手紙のやり取りが出来る支援をしている。手紙を投函しに行けない場合は職員が投函を引き受けたり、宛名が書けない場合は手助けをしている。所用でご家族などから電話が掛かってきた場合は利用者さんに代わってもらうなどしている。	○	字の書ける方が他にもいるので、年賀状や暑中見舞いなどを書く支援をしたい。郵便物が正確に届くよう、誤字脱字の確認をさりげなく行う。
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	一緒に心地良く過ごせる場所を提供している。場合によって職員も一緒に会話に加わり、お茶を飲みながらゆっくりして頂いている。	○	一緒に散歩に出たり、行事などにも参加していただいているが、家族と出掛けられるような支援をしたい。
（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	身体拘束に該当する行為を理解し、拘束をしないのが当たり前である。	○	今後も実践していく。万が一拘束になりかねない状態を発見した場合は職員間で注意合い、身体拘束を行わないで良い方法を職員が見つけ出していく。
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	玄関は朝6時から夕方5時頃までは施錠せず、自由に出入りができる。居室は本人の要望で内側に簡単な引っ掛け式の鍵が取り付けてある部屋もある。ただし、緊急時には外からも開錠が容易にできる。	○	自由に出入りが出来る分、利用者さんの行動への目配りは大切なので今後も続けていく。
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	常に把握し安全に配慮している。長い時間自室にいる利用者さんにはそれとなく見に行く。「トイレットペーパーあるかしら？」などの声掛けをきっかけに安全確認を行っている。身体介助の際には充分に注意をし、利用者さんの作業中は職員がさりげなく見守っている。	○	さりげない声掛けや本人に気付かれない見守りを続けていく。夜間は2時間ごとの巡回のほか、水道の音や小さな物音がしても確認をしに行っている。
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	常に利用者さんの状態に合わせている。一時的に保管し、様子を見ながら元の状態に戻すこともある。	○	危険回避の方法が利用者さんの生活を奪わないように注意しながら今後も見守っていきたい。
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	一人ひとりに目を配り、事故防止に取り組んでいる。「○○○かもしれない」と思うときにはそばについていたり、ヒヤリハットなどを活用している。薬は事務所で管理し、誤薬のないよう確認を重ね、確実な服薬を見届ける。	○	一層注意を払っていきたい。ちょっと姿が見えない時にはすぐに居場所の確認をする。

事業所名：グループホームふうりん

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	看護師からの講義や消防署での講習を受講したり、職員間で定期的に確認し合っている。	○	訓練での知識を生かし、急変時の速やかな対応をしていきたい。また、会議などの際、状態急変時や事故発生時の対応法についての確認をしていきたい。
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	定期的な避難訓練を行っている。避難手順の確認をしたり、ホールに手順を書いた紙を貼り、混乱を防ぐようにしている。近所の方の助けを借りられるよう、日ごろからコミュニケーションを取ったり、救助応援について訴えている。	○	施設内だけでなく地域での避難訓練への参加も続けていきたい。
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	面会時にご家族とのコミュニケーションを取り、信頼関係を築いている。リスクについても話し、対応策について理解してもらっている。単にリスク回避をするだけでなく、ご本人を大切にした支援方法を提供している。	○	毎月ご家族に利用者さんの現在の様子を伝え、リスク、対応方法などの理解を深めてもらう。
（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	毎朝の健康チェックにより血圧の変動や体調変化に気付くようにしている。顔色、表情、行動などから、異変にいち早く気付くよう観察を怠らない。異常がある場合は責任者や施設長に報告し、指示をもらう。また、異変の申し送りを確実に行い、情報の共有をしている。	○	会話の内容からなども体の異変を読み取るよう、注意を払う。今後も、申し送りや状態記録などをしっかり行い、異変を発見した時は速やかに報告していく。
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	用意してある薬を配る時にはもう一度確認し、誤薬を防いでいる。薬歴簿を作り、投薬時には飲み込むところまで見届けている。また水も充分に飲んでもらっている。	○	薬歴簿を読み、服薬後の観察をする。体調の変化がある場合は医師に相談し、記録に残す。
75	○便秘の予防と対応 職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる	排便チェックを行い、排便の時間、量、便の状態を記録している。水分は1日1500ccを目安に摂ってもらい、バナナ、ヨーグルト、牛乳を毎日献立に加えている。バランスの良い献立を作っている。水分が飲み込めない方には、寒天ゼリーなどで代用している。	○	食事や水分のほかに、体を動かす機会を増やすことも便秘予防に役立つと思うので取り組んでいきたい。
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、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	朝晩、口腔ケアの声掛けや援助をしている。歯磨き、うがい、義歯の手入れなど、出来ないところを介助し、一人ひとりに合った援助をしている。義歯は週2回ポリデントに漬けている。	○	毎食後の口腔ケアは出来ていない時があるので、利用者さんの状態に合わせて取り組んでいきたい。歯の痛みや義歯の不具合がある場合はすぐに歯科受診をしている。

事業所名：グループホームふうりん

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	バランスの取れた献立を作り、その方に合った量、形状で提供している。体重の増減に気を付けている。一日1500ccの摂取を目標にし、摂取量を記入。水分の飲み込みが困難な方は、ゼリーにより代替し、それでも難しい場合は歯ごたえのある物と一緒に提供している。	○	摂取量が少ない場合は、声掛けを工夫し、職員がそばで一緒に飲むようにしている。バランスの良い献立作り、味付けや調理の工夫を続け、単なる栄養摂取とならないよう、楽しみながら食事ができる支援を続けていきたい。
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）	手洗いや消毒で、感染症予防に取り組んでいる。11月から3月の間は食器類を塩素消毒している。対応については職員間で周知徹底されている。	○	職員が感染症の媒介者にならないよう、感染症予防や対応の知識を深める。
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	冷蔵庫内は消毒液を使って清潔にしている。台所や調理用具は使用の都度きれいに洗い、調理前には消毒液の散布をしている。食材は1日おきの買い物なので鮮度が保たれている。	○	今後も台所や調理用具の清潔の維持と、食材の鮮度維持に取り組んでいく。
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	広い庭、季節の野菜の採れる畑、花壇などがあるので、近隣住民や家族とも共通の会話ができている。玄関前にスロープがあるので安心して歩行できる。庭にはベンチや丸太の椅子があって畑や花の観賞ができる。	○	建物のまわりを歩く方がいるので、危険なものがないか、随時点検をする。利用者さんと職員が一緒に作業をしながら、きれいな花壇や庭の維持を心掛ける。
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	玄関にはギャラリーがあり、利用者さんの作品が飾られている。日当りのよい廊下には「ふうりん通り」と名前がつけられている。居間と台所が一体なのでいつでも利用者さんを見守ることができている。浴室も広く、明るく、トイレは各室にある。ホールの窓からは富士山や畑を見ることができ、季節を感じていただける。	○	夏場は遮光のためにカーテンを引くこともあるが、普段はカーテンを開け、太陽光を充分に取り込むようにしている。天気が不安定な時など、窓辺に洗濯物を干すことがあるが、衛生面、利用者さんの混乱を防ぐため、出来るだけ避けるようにする。
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	仲間同士で楽しく話が出来るよう、居場所を提供したり、楽しみの提供をしている。一人で日向ぼっこをしてウトウトしている方は見守りつつ、そっとしておくようにしている。	○	気持ち良く過ごせる支援を続ける。

事業所名：グループホームふうりん

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	居室にはご家族の写真や記念の写真、位牌などが置かれている。居室の生活用品は使い慣れたものを持ってきていただいている。シーツ類も各利用者さんが自分の物を使っている。	○	利用者さんの状態によっては色々と置くことが出来ない方もいるが、ここが自分の部屋であるという認識はしっかり持っているので、少しでも心地よく過ごしていただける工夫をする。安全、清潔、職員の思い込みにより、その方らしさを奪わない取り組みも必要。
84	○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気の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	ホール、居室、脱衣場にエアコンを完備。季節の変わり目は、冷暖房をこまめに調節したり、衣類も利用者さんの体調に合わせている。居室のエアコンの設定温度は一律ではなく、利用者さんの好みの温度に設定している。大きく開放できる窓があるので、換気が容易にできている。	○	日中は出来だけ居室の窓を開けている。すぐに閉めてしまう方には話をし、納得してもらった上で換気に努める。脱臭剤等を部屋において対応している方もいる。陽気の良い時は網戸にして通風を図っている。
（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	利用者さんが歩く所にはすべて手摺がある。居室トイレの手摺位置は利用者さんの状態に合わせ、身体機能に応じてベッドや滑り止めマットを利用していただき、安全と安心を提供している。出来るだけ自立した生活を送っていただけるよう、個々の利用者さんに合わせている。	○	利用者さんがスムーズに行動、生活出来るような工夫を検討していきたい。一人ひとりに合った生活環境づくりを続けていきたい。
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	混乱を起こさないような声掛けをしている。夜中、トイレの場所がわかるように電気を付けっ放しにしておいたり、居室には表札がつけられている。食事も名札を一緒に起き、自分の食事は自分でテーブルまで運んでもらっている。	○	利用者さんが解りやすいように張り紙をしている所もあるが、張り紙だけに頼ることなく、注意深く見守り、生活をサポートしていきたい。
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	散歩ができる広い庭、ひと休みや日光浴ができるベンチ、木陰となる藤棚などがある。花畑や畑の手入れや鑑賞は利用者さんの楽しみのひとつとなっている。アケビ、ひょうたん、キウイの木も植えられており、成長を楽しんでいる。ニワトリも飼っている。	○	年齢を重ねるにつれ、畑仕事も大変になってきている現状。職員が手助けをしながら花や菜園を絶やすことなく続け、利用者さんが季節を感じられ、楽しみながら活動できる場であるよう、支援していきたい。

事業所名：グループホームふうりん

Ⅴ．サービスの成果に関する項目

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		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
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	○	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	○	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
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	○	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
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている		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
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	○	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
94	利用者は、その時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	○	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
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	○	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

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		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
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		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
98	職員は、活き活きと働けている	○	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
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		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
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	○	①ほぼ全ての家族等が
			②家族等の2/3くらいが
			③家族等の1/3くらいが
			④ほとんどできていない

【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。)

利用者さんを理解し、個性を大切にしながらの援助に取り組んでいます。出来ること、出来ないことを見極め、出来ない部分の介助にとどめ、出来る限り自立した生活を送っていただいています。食事は利用者さんの状態や嗜好を考え、野菜と魚中心のメニューを作り、食べるのに１時間かかる方には急かすことなく１時間かけて食べていただきます。現在の体調や機能が維持できるよう、15ｃｍほどの台の上り下り運動をしていただいたり、戸外への散歩に出かけます。水分は１日1500ｃｃを目標にしていますが、お茶以外にＯＲＳや玉ねぎ茶、飲み込みが困難な方にはゼリーなどその方に合った方法で摂ってもらいます。それが脱水症予防やスムーズな排便にも繋がっています。排泄ケアに関しては、排泄パターンを把握し、その方なりの排泄サインを見逃しません。万が一失敗があっても、決して利用者さんを責めることなく、職員はまず、自分達に問題がなかったかを振り返ります。この振り返りは排泄ケアだけに限りません。様々な認知症状が見られますが、症状ではなく心を理解し、安心感をもっていただける対応を心掛けているので、その取り組みが利用者さんの表情に表れています。利用者さんと職員という関係ではなく「ふうりん家族」として、会話には方言を交え、自然体で家庭的な明るい環境づくりに取り組んでいます。そのため、利用者さんと職員の関係も和気あいあいとしており、グループホームの枠組みや制度より、ここで暮らしている利用者さんを第一に考え、すべての職員が対応しています。