

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. 理念を实践するための制度の理解と活用
4. 理念を实践するための体制
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

社会福祉法人正和会

(ユニット名)

のぞみ

記入者(管理者)

氏名

田坂信一郎

評価完了日

平成19年11月7日

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年1月23日

【評価実施概要】

事業所番号	3870300377		
法人名	社会福祉法人 正和会		
事業所名	グループホームのぞみ・ささえ		
所在地	宇和島市保田甲 1 9 3 2 番地 2 (電話) 0895-20-3280		
管理者	田坂 信一郎		
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12月6日	評価確定日	平成20年1月23日

【情報提供票より】 (平成19年11月10日事業所記入)

(1) 組織概要			
開設年月日	平成13年4月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19 人	常勤	20人, 非常勤 0人, 常勤換算 20.0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)	25,400 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) (無)	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 1,000 円			
(3) 利用者の概要 (平成19年11月10日現在)			
利用者人数	18 名	男性 3 名	女性 15 名
要介護1	5 名	要介護2	4 名
要介護3	6 名	要介護4	2 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 86.1 歳	最低 64 歳	最高 97 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>毎日、利用者とともに食材の買い物に出かけ、その日に食べたいものを職員と相談しながら決めておられる。食事の支度等も利用者と職員と一緒にされており、訪問調査時、昼食の郷土料理の「ほうとう汁」を作るために利用者が小麦粉をこねておられた。又、できるだけご自分の力で食べていただけるような食器や設備等にも配慮されていた。 お客さんが訪れると事業所内を案内して下さる方がおられる。畑の世話をして下さる方や拾った猫を育てておられたり、自宅で飼っておられた犬とともに入居されている方もおられる。CDを聴きながら、懐かしい歌を歌われることもある。</p>
--

【質向上への取組状況】

<p>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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所では、学習療法に力を入れておられる。
<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員それぞれが、自己評価に取り組み、管理者と主任でまとめられた。
<p>運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4,5,6)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営推進会議では、事業所の活動を報告されたり、これから取り組みたい事についてお話され、意見をいただいている。地域の方より地域行事等の情報を教えていただけ、秋祭りには利用者用の見学席を用意していただいた。
<p>家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7,8)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご家族より、職員の利用者に対する関わりについて要望があり、職員で話し合い、ケアの見直しの機会とされた。
<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営推進会議がきっかけとなり、地域の行事に参加されている。秋祭りや婦人会が行なうバザーに出かけられたり、又、食材の買い物に毎日出かけ、スーパーの店員の方と顔見知りとなっている。

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)
. 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)		
			従来の理念で、入居者が地域社会の一員として生活することを支援する理念ではない。		地域密着型サービスとして、地域社会との関わり等に主眼をおいて、今、求められているGHの役割にふさわしい理念をつくる。
			(外部評価)		
			「ゆったり、一緒に、楽しく」という理念を掲げ、日々取り組まれている。		事業所では、今後、利用者が地域の中でその人らしく暮らしていく事を支えるための理念について、職員と話し合い、理念を作りあげていきたいと話しておられた。
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)		
			介護職員としての資質や職員個々の温度差を感じる。		全職員が同じ方向にむけて介護できるよう、ミーティングや日々の申し送りで話し合う。
			(外部評価)		
			理念を掲示され、管理者は、申し送り時、理念に沿ったケアを行えるよう話しておられる。		さらに、理念を職員で共有し、日々取り組めるよう仕組み作りについて、検討していきたいと考えておられた。
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)		
			運営推進会議等で運営方針を話し合うことで理解してもらっている。		

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)
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) 立地的に不利な面はあるが、受け身ではなく自治会の清掃に参加する等、身近な事から広げていきたい。		
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) 運営推進会議の開催により地域の情報も得て、地域との交流の機会がふえてきた。 (外部評価) 運営推進会議がきっかけとなり、地域の行事に参加されている。秋祭りや婦人会が行なうバザーに出かけられたり、又、食材の買い物に毎日出かけ、スーパーの店員の方と顔見知りとなっている。		地域の一人暮らしの高齢者と利用者との茶話会等、交流するような機会が作れないか検討されていた。
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) 現在は取り組めていない。		職員の住んでいる近所の高齢者の見守りを指定校区にと、話もでている。できれば月1回でも公民館で入居者と茶話会が開けたらと考えている。
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) 自己評価票を全職員で記入し、ホームの具体的な役割を理解しようとしている。 (外部評価) 職員それぞれが、自己評価に取り組み、管理者と主任でまとめられた。事業所では、学習療法に力を入れておられる。		さらに、職員と話し合う機会を増やしていきたいと考えておられ、今後は、職員とグループホームの意義や役割等について理解を深めていきたいと話されていた。サービス評価全体の仕組みをさらに活かし、事業所の質の向上につなげ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)
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)		
			2ヶ月毎の活動報告を行い、助言や意見を頂いている。		入居者が、これまでの生活を継続できるよう、運営推進会議と協力して、生活の質を高めたい
			(外部評価)		
			運営推進会議では、事業所の活動を報告されたり、これから取組みたい事についてお話され、意見をいただいている。地域の方より地域行事等の情報を教えていただけ、秋祭りには利用者用の見学席を用意していただいた。		
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)		
			介護保険制度等、不明な点については、尋ねたり困っていることを相談している		グループホーム連絡会に期待している。
			(外部評価)		
			市のグループホーム連絡会の開催により、地域の他事業所と情報交換がしやすくなっている。介護相談員の受け入れや、市の生活保護課の担当者とも密に連絡を図っておられる。		
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)		
			社協の支援員等の協力を得て、困難事例も解決したり、そのことで、知識を得ることができた。		
11		虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内で虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価)		
			施設内外を問わず研修機会があり、小さなことでも認めないという意識が職員間で芽生えているし、関心も大きい。		職員のストレス解消対策に取り組みたい。

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)
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) 重要事項説明書にそって説明し、家族より、質問を受けて納得のいくよう話しあいトラブル回避に努めると共に安心してもらっている。		
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) 自由に意見の言える雰囲気は、開設当初からあり、それが、現在の入居者の活気ある生活に反映している。		
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) 面会時や面会にこられない方には、電話で健康状態や暮らしぶりを話している。		日常の様子を記した記録を家族にみてもらう。
			(外部評価) ご家族の来訪時、ご本人の日々の様子をお話されたり、遠方にお住まいのご家族には電話等でも伝えておられる。病院受診時にはその都度、報告されている。		今後、事業所では、金銭管理の報告や職員の取り組み、異動について等、ご家族に対して定期的に報告できるように、検討していきたいと考えておられた。
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) 意見箱の設置や気軽に意見が言えるように要望について伺っている。		運営推進会議に固定された家族だけでなく、都合のつく方へ出席してもらう。
			(外部評価) ご家族より、職員の利用者に対する関わりについて要望があり、職員で話し合い、ケアの見直しの機会とされた。		さらに、今後、事業所では、ご家族から意見を出していただきやすくなるための工夫について、話し合っ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) 機会がなく反映できていない。		職員の気づきは、大切にしたい。
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) 入居者の状態に合わせて早出、遅出の時間を変更している。		
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) 新人職員は、顔馴染みになるまで、入浴や排泄等の介助は、ひかえている。		ユニット間の異動は、入居者の状態を考慮して、介護力のバランスをとるように、していきたい。
			(外部評価) 職員の離職するような場合に、職員の採用が遅れがちとなり、利用者への支援に支障をきたすようなこともある。		運営者は、職員と利用者が馴染みの関係が作れるような取り組みについて、検討していきたいと話しておられた。
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) 研修は、受講している。日々の業務の中でも、その都度話しあいをしている。		
			(外部評価) 法人では、年2回職員の面接をされている。法人内での新人研修や職員の段階に応じた研修、県GH連絡協議会の職員研修等、外部研修受講を推進されている。		研修の受講等、職員のさらなるスキルアップから事業所の質の向上を目指し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	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)		
			運営推進会議にオブザーバーとして参加している。		
			(外部評価)		
			近くのグループホームの利用者を招き、事業所で獲れたサツマイモで焼きいも会をされる等、楽しく交流されている。		
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	(自己評価)		
			ストレス軽減のため入居者に不利にならない業務改善を行ったり、個別に悩みを聞くようにしている。		
22		向上心を持って働き続けるための取り組み 運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている	(自己評価)		
			夜勤明けの疲労を充分回復できるよう、できる限り2連休をいれることで、意欲的に仕事ができるようにしている。		労働条件の改善。
.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	(自己評価)		
			相談時に自宅や病院に訪問し、入居者本人、ご家族に要望を聞いたり、ホームでの生活を話したりしている。又、見学もしてもらっている。		

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)
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) ホームの雰囲気など、見学をかねて見てもらい、不安解消に努め、話も聞いている。		
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) 相談時、満床状態で、入居できない時はご家族に事情を聞き、他のグループホームの紹介もしている。ご家族がすぐ入居に結びつける場合が多い。		これを機に入居だけでなく、住みなれた家で生活を継続できるようにご家族と一緒に他のサービス利用も考えていきたい。
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	(自己評価) 場合によって、入居者本人、ご家族をホーム内の催しものに招待したり、何度も来て頂き、納得のうえで入居を決定している。 (外部評価) 入居前に事業所の催しにお招きする等、少しずつ馴染みながら利用できるよう、ご本人ご家族と相談しながら支援されている。		
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) 多くの職員は、入居者の笑顔や挨拶に励まされ、やる気が出てくると話している。 (外部評価) 職員は、利用者の方が時にかけてくださる、いたわりや励ましの言葉がうれしいと話されていた。		

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)
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) 催し物、外出に、協力してくれる、ご家族もあり助かっている。		
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) 家族と連絡をとる用件の時は、本人と代わりお元気な声を聞いてもらう。定期受診は、家族にお願いして買い物や外食もされている。		
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う、支援に努めている	(自己評価) 入居時に比べて疎遠になっている。交通機関のないことも影響している。		
31		利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるように努めている	(自己評価) トラブル等には、なるべく介入しない、様子を見ることが多い、その中で、入居者同士、慰めあったり、許しあったりしている。トイレの場所がわからない人には、親切に手を引いて教えてあげる場面もみる。		
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	(自己評価) 退去されても、状態を知らせてくれたり、相談をうけることも多い。又、ホームの催し物にもきて頂くこともある。		

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)
.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)		
			ケアプラン立案時に記録より思いや希望を把握したり、会話の中でつかんで支援している。		
			(外部評価)		
			「自分のことは自分です」「ここで働いている」等、ご本人が事業所でどのように暮らしたいのかという意向を把握し、支援されている。掃除や洗濯について利用者からの意見には、希望に沿って支援できるよう取り組まれている。		
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)		
			ケアマネージャー、ご家族の方から、情報を得ているが、独居の方は、把握が十分でない		入居してからの様子、会話で得た情報を家族に確認しながら、時間をかけて把握していく。
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)		
2.本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働					
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)		
			ケアプランの担当者をきめている、アセスメントからモニタリングまで職員全員で作成している。		今後は、家族にも了解だけでなく、近くの方には、計画時に参加してもらおう。職員のアセスメント能力を向上する。
			(外部評価)		
			「楽しく暮らしたい」「転倒に気をつける」等、ご本人の希望や思いを採り入れ、全職員が話し合い、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)		
			評価期間は、3ヶ月と定めているが、その中でも1ヶ月毎のモニタリングを実施、必要な見直しは、している。		
			(外部評価)		
			ご本人やご家族の意見等も聞き、3ヶ月ごとに見直しをされている。		
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)		
			ケアプランの実施記録や日々の暮らしぶりは、記録している。入居後の様子などの情報が共有できるようプロフィールを作成中。		
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)		
			定期受診等、家族の要望に応じて、送迎の便宜をはかっている。		
			(外部評価)		
			病院受診の際、ご家族の都合に合わせて職員が同行されている。		

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)
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) お餅つきなど、高齢者のボランティアグループが、手伝いに来てくれ、楽しく場を盛りあげてくれている。		
41		他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている	(自己評価)		宇和島市は、来年度より運営推進会議に参加して頂くようになっている。情報交換し入居者のサービスを向上させていきたい。
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)		
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、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) 本人、ご家族の希望により、入居前の医療機関を利用している。事業所として母体より月1回、内科医の往診がある。 (外部評価) 利用者のかかりつけ医を受診できるよう支援されている。		
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) 母体が、精神科なので支援を受けている。		

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)
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) 看護職員を配置しており、健康管理や緊急時の対応はできている。		
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) 以前、医師との相談が多く、一方的であったが、最近では、相談員との情報交換ができ、早期退院にむけて前向きな検討ができている。		
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) 重度化に伴う指針書を作成し同意をえている。 (外部評価) 事業所の看とりの指針をご家族へ説明されている。		入居時から、家族やかかりつけ医と終末期にむけた方針を話し、それを職員全員で共有していく。 今後、かかりつけ医とも相談しながら、ご本人やご家族の希望に沿った対応について、話し合っていきたいと考えておられた。
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) ターミナルケアは実際に行っていないが、家族より少数ではあるが、希望もあり体制づくりがいそがれる。		理念に基づいた終末期ケアのあり方を職員で話し合う。医療関係者との連携体制づくり。
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)		

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	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) 日々の暮らしの中で、職員の言葉かけに、誇りをきずつけていると、感じることもある。個人情報の取り扱いについては、十分に配慮している。		資質の問題もあるが、常に職員同士で、助言しあう職場環境を作りたい。
			(外部評価) 職員は、利用者に対してやさしく接しておられる。		今後、さらに、利用者への対応等について職員同士の気付きを話し合い、ケアの質の向上に努めていきたいと考えておられた。
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) 毎日、食材の買い物に出かけ、自分の食べたいものを選んでもらっている。		
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) その日の入居者の声で、外出が決まったり、何気なく発した言葉を大切にしている。		
			(外部評価) 調査訪問時の午後は、利用者個々がそれぞれ思い思いに過ごされており、新聞を広げておられる方やおしゃべりを楽しまれる方、職員とともに食材等の買い物に出かけられる方等がうかがえた。		

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)
(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		(自己評価) 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	理・美容は、行きつけのお店を利用している。衣類の買い物も一緒に選ぶ。		
54	22	(自己評価) 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	(外部評価) 毎日、利用者とともに食材の買い物に出かけ、その日に食べたいものを職員と相談しながら決めておられる。食事の支度等も利用者と職員と一緒にされており、訪問調査時の昼食は、郷土料理の「ほうとう汁」を作るために利用者が小麦粉をこねておられた。又、できるだけご自分の力で食べていただけるような食器や設備等にも配慮されていた。		
55		(自己評価) 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	晩酌の好きな方は、されている。気分の良い時は、自作の歌がでて和やかな夕食となる。好みのおやつ等も買い物時に買われている。		
56		(自己評価) 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	排泄チェック表により、パターンを把握し、おむつの使用を減らし不快感を感じないようにしている。		

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)
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)		
			入居者の意向に副えるよう、毎日入浴できるようにしている。		
			(外部評価)		
			利用者の希望を聞きながら入浴を支援されている。		
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	(自己評価)		
			眠れない時は、夜勤職員が話し相手をして自然に眠れるように、支援している。		
(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	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)		
			昔話に花を咲かせたり、歌を唄ったり、庭の枯葉を掃き集めたり、ペットと戯れる等思いおもいの生活をされている。		
			(外部評価)		
			お客さんが訪れると事業所内を案内して下さる方がおられる。畑の世話をして下さる方や拾った猫を育てておられたり、自宅で飼っておられた犬とともに入居されている方もおられる。CDを聴きながら、懐かしい歌を歌われることもある。		
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	(自己評価)		
			家族と相談して、小額のお金を持ってもらい、買い物時に欲しいものを買われている。		

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)
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) 安全に散歩できる環境にあり、戸外に自由にでかけている。母体の老健とも連携をとり、見守りをかかさない。 (外部評価) 庭には大黒様が祀られており、利用者は、自由にお参りをされている。散歩や買い物に出かけたり、ドライブで海辺の公園に出かけられることもある。		
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) 墓参や親類との交際は、家族の協力で行っている。		
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をしている	(自己評価) 大部分の人が、手紙をもらったら電話で、お返事されている。		
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) 面会時間も制限なく、来訪者があれば入居者の自室で、お茶を飲みながら気がねなく過ごして、もらっている。		

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)
(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) 全職員、理解しており身体拘束は、していない。		
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) 鍵はかけていない。出入りは、自由である。 (外部評価) 鍵を掛けないケアを実践されている。		
67		利用者の安全確認 職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している	(自己評価) 夜間は、1時間毎の訪室、昼間は、職員間で入居者の所在の確認を自然な形で、確認しあっている。		
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	(自己評価) 見守りの少ない夜勤時は、包丁や洗剤は、保管庫に収納している。		
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) 事故発生の直後、BS法で対応策を考えている、回覧により職員で確認しあい、事故の再発防止に努めている。		

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)
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) 消防署で行われる、救命救急訓練講習会を受け、受講証の更新をしている。		
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) 併設の老人保健施設と協力体制をとっている。ホーム単独でも避難訓練を行っている。 (外部評価) 母体の介護老人保健施設と合同で年2回、避難訓練を行っておられる。事業所でも年1回、避難訓練を行っておられる。		立地的に地域の協力を得ることは、困難であるが、運営推進会議で検討していきたい。 今後、車椅子の方が安全に避難できるための方策や地域の協力体制の確保について等、今後、さらに検討していきたいと考えておられた。
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い対応策を話し合っている	(自己評価) 入居相談時に話し合い理解してもらっている。又、状態変化に応じて、家族に報告し要望も聞いている。		
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
73		体調変化の早期発見と対応 一人ひとりの体調の変化や異変の発見に努め、気付いた際には速やかに情報を共有し、対応に結び付けている	(自己評価) 毎日のバイタルチェックで、異常があれば早めの受診をしている。又、申し送りで状態を伝えている。		

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)
74		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>投薬変更や、新しく処方された薬があれば、薬情のコピーを日誌にはさみ、副作用等に気をつけるようにしている。</p>		
75		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>野菜の嫌いな人もあり、おやつなどに工夫をしている。排便の確認も不正確な面もあり、排泄後の確認もして早期に便秘にきづくようにしている。</p>		
76		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>義歯の方は預かることで、できているが、その他の方は日によって、できていないこともある。</p>		食後、職員と一緒に歯磨きの習慣をつける。
77	28	<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>食事は、主、副食に分けて記録、水分摂取の少ない方は、個別に記録をとり把握している。嚥下状態のよくない人には誤嚥しない食事形態にしている。</p>		
			<p>(外部評価)</p> <p>食事を残された方には、パンや果物等で補食をされている。栄養バランスを考え、いろいろな食材を使用して調理されている。</p>		今後、利用者の食事のことについて、栄養士に相談できるような仕組み等についても検討されていた。
78		<p>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)</p>	<p>(自己評価)</p> <p>感染マニュアルは、作成している、インフルエンザの予防接種も早めに実施している。ノロウイルスに対しては、年間とうして対策している。</p>		感染マニュアルの職員への周知と見直しが必要。

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)</p> <p>調理用具の除菌はしている。毎日の買い物で鮮度の良い食材を使用している。</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)</p> <p>立地環境により、近隣との交流は少ないが、来訪者には、玄関まで出迎え明るい笑顔と挨拶は、こころがけている。</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)</p> <p>入居者の希望により、不必要な照明は消すこともあり、暗く感じる日もあるが、意志を尊重している。散歩の途中で摘んでこられる野花を自室に生けたりされている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>居間は、天窓から自然の光が採り入れられている。季節の花や利用者の作品が飾られ、神棚も祀られている。</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)</p> <p>廊下のベンチやリビングの場を利用してくつろいでられる。</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)
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、1つでも使いなれた品物やその人の思い出の品物をもってきてもらっている。		
			(外部評価)		
			自宅で使い慣れたタンスやベッドを持ち込まれ、テレビや、椅子等もご自身が使い慣れたもので、自作の手芸品が沢山飾られているお部屋もうかがえた。お位牌に、毎日ご飯をお供え、散歩の際に摘んできた花を飾られていた。事業所内でも手押し車を使用し、ご自分で歩けるようにされ、ご本人が事業所を自宅として安心して過ごせるように工夫されていた。		
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	(自己評価)		
			リビングは、職員の体感で室温調整している時が多い、冬季は、乾燥に気をつけている。		入居者の体感に合わせるように、常に気配りをする。
(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)		
			流し台の高さが適切でなく、皿洗いなどに負担がかかっている。手すりをつけることで、安全に歩行ができる人もいる。		低い踏み台をつくり、試してみたが視力の弱い人にとっては、危険だった。
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)		
			夜間は、トイレの場所がわかるように、戸を開け電気をつけている。		
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)		
			天気の良い日は、ベンチで日光浴をしたり、焼き芋をしたり、戸外でお茶を楽しむ日もある。		

. 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) 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	自分の思いを表現できない方までは、つかめていない。関わりが少ない。
89	利用者職員が、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	お茶の時間や、一緒に歌を唄う時、散歩をする時は、ゆったり過ごしている。
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) 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	ペットのすきな方は、側で過ごしたり、お天気がよければ、入居者同士、誘い会って散歩にいかれている。ホーム内では、仲よく洗濯物をたたんでいる光景をみる。
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	困った表情をしている時は、声をかけるだけで、明るい表情になったり、一緒にすることで意欲的になれる。
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) 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	殆どの方が、散歩が好きで、運動がてら野花を摘みに出かけるドライブも入居者の声で決まることが多い。
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 (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	毎日、入浴前のバイタルチェックで異常が見られたら、かかりつけ医に受診をしている又、申し送りで細かい報告をして、状態把握している。安全面もゆきすぎた干渉にならないように配慮している。
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) 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	買い物に行きたい等、状況の許すかぎり、すぐ対応している。その他についても、入居者の要望を優先している。
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) 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	新しい入居者の家族については、まだ遠慮があるが、こちらから、電話で様子を話しているため、少しずつ要望も聞けるようになってきている。
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) ③たまに 1 ほぼ毎日のように 2 数日に1回程度 4 ほとんどない	交通機関が利用出来ないため、会いにいきたく、タクシー代が高いので、これないといわれる方もいる。

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 ①大いに増えている 評価) 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	運営推進会議をとうして、知りえた情報で地域の催しものに参加し、思いがけなく、 地元の方達の親切な温かい心に触れることが出来た。(秋祭り、バザー)
98	職員は、生き活きと働けている (自己 ②職員の2/3くらいが 評価) 3 職員の1/3くらいが 4 ほとんどいない	職員の間関係が影響しているのか、日々雰囲気が違う。
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 ②利用者の2/3くらいが 評価) 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	表情から察して、ほぼ満足されているとは、判断しているが、まだまだ、色々な面で 支援がたりないと感じている。
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 ③家族等の1/3くらいが 評価) 2 家族等の2/3くらいが 4 ほとんどできていない	直接、苦情になっていないが、整容1つにしても、気配りに欠けており、簡単なこと ができていない。

【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。)

(自己評価)

住宅地より少し離れた、山あいの静かな場所に在り、春には鶯の鳴き声に耳をすませながら、一人、二人と散歩に出かける姿は、本当にのどかな風景です。私達は、この自然環境を生かしながら、地域社会の一員として生活していることを、実感できるよう、毎日、食材の買い物や各地のお祭りや催しに、山をおりて出かけていきます。そうすることで、活気あふれる表情や、笑顔に接することができ、私達職員も元気をもらっています。