

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 グループホームふくい

(ユニット名) たんぽぽ

記入者(管理者)
氏名 上岡 美樹

評価完了日 平成 20 年 1 月 23 日

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
.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) 1.受容と共感に努め、ストレス・不安のない穏やかな生活の実現 2.個々に対する信頼関係を築く 3.居心地のいい生活環境の実現 4.役割の発揮で自信の回復と笑顔のある生活の実現 5.言葉の重要性を理解し、安心感のある精神世界を保つ援助をする。		振り返り再検討し、見直ししていきたい。
			(外部評価) 事業所では、利用者主体の暮らしを支えていくための理念を作っておられる。		地域密着型サービスと位置づけられているグループホームが、地域の中でどのようなことを目指していくのかということについて、この機会に話し合われてみてはどうだろうか。
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) 月1回のミーティングで理念の再確認するようにしている。良く見える所に理念を貼り、日々、理念を胸に取り組もうとしているが、忙しさにまぎれて業務的になってしまっているところもある。		理念実現に向け今一度スタッフ全員で話し合い取り組んでいきたい。
			(外部評価) 管理者は、理念に沿った支援が行われているかということについて、意識して取り組んでおられる。事業所の理念を職員の目に止まりやすい場所に掲示されたり、毎月行なわれるミーティング時、職員で理念の実践について確認をされている。		
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) 訪問時には分かるよう玄関や各ユニットに掲示し、入所時には伝え、運営推進会議などでも伝えている。		パンフレットへ記載する事を検討したい。

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 散歩の時、普段の挨拶、買い物へ行き話をしたりし親しい関係を築くことができているので、このまま続けていきたい。		近所の方が作った野菜を頂いたりしており、いい関係作りは出来てきているが、今後も、今以上にいい関係が作っていけるようにしていきたい。
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) 自治会に参加し、年間行事の町内清掃、祭、消防訓練などに参加して地域の方と交流することが出来ている。		ホームへ来ていただき、交流の機会を増やしていきたい。
			(外部評価) 自治会に加入され、地域の行事には利用者とともに参加されている。中学生の職場体験の受け入れも始められ、今後も継続していく予定となっている。		事業所では、運営推進会議の機会を捉え、地域の方達との関係性を深めていきたいと考えておられる。さらに、事業所に気軽に立ち寄っていただけるよう、工夫を重ねていきたいと考えておられた。
6		事業所の力を活かした地域貢献 利用者への支援を基盤に、事業所や職員の状況や力に応じて、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる	(自己評価) まだ考えていないので、今後取り組んでいきたい。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
7	4	評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	(自己評価) 自己評価の大切さを理解し、評価に対しスタッフ全員で話し合い改善していけるよう取り組んでいる。		
			(外部評価) 全職員で自己評価に取り組み、管理者がまとめられた。自己評価を実施し、評価項目について職員同士で確認し合うことができ、日頃のケアの見直しや利用者個人の尊重等、利用者のことをさらに知るためのよいきっかけとなったと話しておられた。		

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)
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)		
			日々のケアについて話し合いを行い、それぞれから意見をいただき、サービスの向上に繋がっていると思う。		決まったスタッフの参加になっているので、違うスタッフが参加していきたい。
			(外部評価)		
			事業所の様子をうかがえる時間帯に、会議を開催できないかという意見が出されたり、町内の自主防災訓練を地域内の介護施設持ち回りで実施してはどうかという意見等もいただき、検討をされている。		さらに、会議のメンバーや議題、時間帯等、工夫を重ね、いろいろな方に出席していただけるような取り組みが期待される。
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)		
			まだ、機会は少ないが、相談できる関係性は築けている。		もっと機会を持ちたい。
			(外部評価)		
			市の生活保護課の担当者との行き来があり、利用者の生活について等、相談されている。		
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	(自己評価)		
			講習へ参加し、スタッフ全体で勉強会を行い、大まかにではあるが理解を持っている。また必要な方には活用できている。		制度についての理解を繰り返し勉強会などで振り返り、理解を深めていきたい。
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)		
			虐待について学ぶ機会を持ち、利用者個人の意見を尊重し虐待がおきないように日々努めている。		虐待が起きないように、今後も勉強会を行っていききたい。

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)
4. 理念を実践するための体制					
12		契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 出来るだけ分かりやすく説明を行い、利用者さんや家族さんの不安なことなど思いを、ゆっくり聞くようにしている。		
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) コミュニケーションを大切にし、その中で意見を反映している。		
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) 月に一度、一ヶ月の様子をまとめた手紙や、行事などをまとめた、お便りを定期的に送っている。また、電話でも様子を報告しており、何かあった時は、すぐ連絡している。		遠方の家族さんには今以上、こまめに連絡をとっていききたい。
			(外部評価) 病院受診時にご家族に報告をされたり、運営推進議事録やふくい便り等には、利用者の様子の他、職員のことについても伝えておられる。		
15	8	運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 全員の家族さんからではないが、こうして欲しいと言われたことはスタッフで話し合い反映出来るよう努めている。		不満・苦情がどこの家族さんとも言える関係作りをしていきたい。
			(外部評価) ご家族等の訪問時や電話等で要望を聞いておられる。		今後、運営推進会議等へもご家族の出席を促し、ご家族の立場からのご意見をいただけるよう、働きかけ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)
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) 日常的にスタッフの意見を聞き、ミーティングなどでスタッフ全体で意見について話し合い決めるようにしている。		
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	(自己評価) どんな時も柔軟に対応出来るよう、スタッフが協力しあっている。		
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) 異動は行っておらず、離職も必要最小限に抑え、馴染みのスタッフで支援できるよう努めている。		
			(外部評価) 現在、職員の離職は少なく、職員と利用者は、馴染みの関係となっている。法人内で異動された職員が、時に、遊びに来られることもある。		
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) それぞれのスタッフが必要としていることを把握し研修の参加に努めており、研修の参加希望も聞くようにしている。また研修後はミーティングで勉強会を行っている。		その時々、必要な勉強会を行い、全体のスリルアップにつなげたい。
			(外部評価) 日々のケアの中での課題点や話し合いたいことを決め、月1回のミーティング時に意見交換やケアの見直しを行なっておられる。外部研修は、勤務年数等を踏まえて受講をすすめておられる。		

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)
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)		
			相互評価事業に参加することで他ホームで勉強することができ、また相互評価でのことをスタッフ間で話し合い、自ホームのサービス向上に繋がっていると思う。		もっと他ホームの見学など行き勉強し、交流の機会を増やしたい。
			(外部評価)		
			県GH協議会の相互評価事業に参加し、他事業所の取り組み等を知ること、事業所を振り返る機会となっている。		
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)		
			スタッフのストレスが最小限に出来るよう、ホーム全体の雰囲気やスタッフ間の関係を大切に努めている。		スタッフが、どんな事がストレスに感じるのか、もっと把握していきたい。
22		向上心を持って働き続けるための取り組み 運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている	(自己評価)		
			スタッフの状況を把握し、それぞれに、ねぎらいの言葉や激励している。		
.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)		
			利用までにホームで一緒にお茶を飲む機会をもうけ、いろいろな話しの中から、不安や希望などを汲み取るようにしている。		

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)
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) 利用者さん同席で話しをする機会と、利用者さんと家族さんそれぞれで話す機会をもつて、不安や希望などを汲み取るようにしている。		
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) 必要なことがあり、今すぐ出来ることがあれば紹介している。		
26	12	馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	(自己評価) 入所までに1, 2度ホームにお茶を飲みに来てもらったりしている。入所後も家族さんの出来る範囲で電話や、面会、外泊などしていただいている。		利用までに、いろんなスタッフと話をする機会をもち、安心して利用できるようにしていきたい。
			(外部評価) 入居前には、事業所に見学に来ていただき、雰囲気を感じていただいたり、職員が自宅に出向き、関係を作りながら安心して入居いただけるようすすめておられる。		
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) 日々の生活する中で、一緒に同じ時間を共にしているという実感を持ってもらえるよう努め、変化に気付き喜怒哀楽を共にし支え合う関係を築けている。		
			(外部評価) 職員は、利用者に料理や調理方法、味付けを教えることがある。男性の職員は、利用者から家事を習うこともある。		

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)
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) 家族さんに親しみを持ってもらえるよう喜怒哀楽を共にし家族さんの協力をいただき共に本人さんを支える様関係を築いていけるよう努めている。		もっと、ゆっくりとお話し出来る機会を増やしていきたい。
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	(自己評価) 面会時や電話、手紙などでホーム内の様子や本人さんの希望などを伝え一緒に生活しているような雰囲気を作るよう努めている。		
30		馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) それぞれ差はあるが友人が訪ねて来ることは少なくなっているので電話や手紙で関係が途切れないよう努めている。		関係が途切れないよう今以上、こちらからの連絡を利用者さんで行っていきたい。
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) 支え合い生活出来ているときもあるが孤立しそうな利用者さんがいるときはスタッフが間に入り一緒に話しをしたりして孤立しないよう努めている。		個々が協働できるようにスタッフが力になれるように、もっと努めていきたい。
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) 契約終了しても気軽にホームへ来てくださったりしている。		

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)
<p>.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</p>					
<p>1.一人ひとりの把握</p>					
33	14	<p>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</p>	<p>(自己評価) 利用者さんそれぞれの思いや希望を理解するために、ゆっくり話す時間をとり、その思いや希望の把握に努め実現出来るように努めている。</p>		<p>把握に努めているが、今以上把握出来る様に努めていく必要がある。</p>
34		<p>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</p>	<p>(自己評価) アセスメントで、これまでの暮らしについて把握するだけではなく、日常生活の中で気付いたことがあればスタッフ間で共有し今後に繋げるようにしている。</p>		
35		<p>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</p>	<p>(自己評価) 日常の中での変化や気づいたことをスタッフ間で共有し、どうするのが利用者さんにとって良いのか話し合い、ドクターとも連携をとり現状を把握するように努めている。</p>		
<p>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</p>					
36	15	<p>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</p>	<p>(自己評価) 月ごとに利用者さんが日常で出来ることを目標にあげ、目標が達成出来ているか話し合い、本人さん、家族さんからも意見を聞き作成している。</p>		
			<p>(外部評価) ご本人の思いをもとに、ご本人、ご家族、医療関係者ともよく話し合い、介護計画を作成しておられる。</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)
37	16	現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	(自己評価)		
			定期的カンファレンスを行っており、変化に応じて、家族さんの意見や希望、利用者さんの希望、ドクターの意見を聞き作成している。		
			(外部評価)		
			計画は、3ヶ月毎に見直しを行っておられる。入居時には1ヶ月目で見直し、状態変化時には、その都度、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)		
			センター方式の24時間シートを活用し、気づいたことや変化など記録し、スタッフ間で共有している。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
39	17	事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	(自己評価)		
			利用者さんや、家族さんが求める要望や希望には対応しているが、多機能性を活かして対応しているかはわからない。		どうホームとしての多機能性を発揮できるか。
			(外部評価)		
			買い物、リハビリ、病院受診時の同行やご家族の結婚式出席時の送迎をされている。又、温泉のお好きな方が、家族風呂を楽しまれる際にも、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) 合同避難訓練を行ったり、学生の職場体験などの受け入れで、利用者さんがいるいるな方達と接する機会を作り、ふれあい、協力を繋がっていると思う。		もっと機会を増やしていきたい。
41		他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている	(自己評価) 今現在の利用はないが、必要なときは取り入れられるよう支援していきたい。		
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) 協力体制を持って、地域包括支援センターとの連携を図っている。		
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) 本人さん、家族さんの希望のかかりつけ医と関係を築き、また新たに必要となった場合は、本人さん、家族さんの意向のもとで医療機関に相談している。		
			(外部評価) 年1回、訪問歯科に歯科健診をしていただけるようになっていて、さらに、ご本人ご家族の希望で治療を受けられる方もおられる。		
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) 専門医の往診、訪問看護が月に2回ずつあり、その都度、相談しアドバイスを頂き、援助の体制を適切に行えるようにしている。		

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)
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回、訪問看護にきていただき、相談などでアドバイスを頂いている。		
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) 日頃から医療機関との連携を図り、入退院がスムーズに行えるようにしている。また入院中も情報交換を行っている。		
47	19	重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	(自己評価) 変化や状態に合わせ方針を本人さん、家族さんの希望に添えるよう関係者全員で話し合い支援している。		ターミナルを含め、これからの人生を、どう過ごしていくのか、そのためにホームでの生活がどうできるのか、利用者、家族と十分相談し、全員が同じ方向性に向けて取り組めるように、もっと努めていきたい。
			(外部評価) 入居時、ご本人ご家族に看取りのあり方や重度化したときのことについて、事業所の指針を説明されている。その後は、状態変化に応じてその都度、話し合っておられ、全職員で共有し、取り組まれている。		
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	(自己評価) 本人さん、家族さんの希望なども聞き、ホームで出来ること、医療機関へ依頼することを明確にし、必要なことを行えるようにしている。		
49		住み替え時の協働によるダメージの防止 本人が自宅やグループホームから別の居所へ移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに努めている	(自己評価) 関係者全ての方と、利用者さんの為に情報交換やアドバイス交換を行って、本人さんのダメージを最小限になるよう努めている。		

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)
. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1) 一人ひとりの尊重					
50	20	プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	(自己評価)		
			利用者さんにとって、更衣中は見られたくないし、家族さんなどと大切な話など、聞かれたくないこともあ ると考えて対応している。		
			(外部評価)		
			職員は、利用者に対する声のかけ方について、気を付けておられる。		
51		利用者の希望の表出や自己決定の支援 本人が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援をしている	(自己評価)		
			利用者さんの希望が聞けるよう雰囲気作り、コミュニケーションをとり本人さんと相談しながら支援するようにしている。		どんどん希望や思いを引き出していき、自己決定出来る機会を増やしていきたい。
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)		
			利用者さんのペースを大切に、希望にそった支援をするようにしているが、スタッフの都合で、ゆとりが持てていない時もある。		よとりが持てていないときがあるので、利用者さんの希望にそった過ごし方が出来る様、ゆとりを持って過ごせるようにしていきたい。
			(外部評価)		
			利用者それぞれの起床時間に合わせて、朝食を摂れるようにされている。又、外出や日々の過ごし方についても、ご本人の希望を優先して支援されている。		

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)
(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) 希望にある方は近所の美容室に行かれています。また月に一度美容師さんをお願いし訪問してもらっている。身だしなみは本人さんの意見を取り入れている。		
54	22	食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) メニューは利用者さんと共に考え、準備なども出来ることは一緒にしている。外食も計画から共に立てるようにしている。 (外部評価) 職員は、利用者と一緒に食事のメニューを考え、一緒に食事を作り、高齢の方には味見をお願いされていた。又、利用者が「今日のメニュー」をボードに書き込んでおられた。移動パン屋の訪問もあり、パンを買うことを楽しみにされている方もおられた。		
55		本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのものを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している	(自己評価) 体調に合わせて、それぞれ好みのものを楽しめるようスタッフと一緒に買いに行くなどして支援している。		塩分や糖分制限がある方が我慢することでストレスにならないよう楽しめるよう考えていきたい。
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) 一人ひとりの排泄パターンをつかむためチェック表を使用し誘導し、体調に合わせて下剤を使用し、出来る限りトイレで排泄出来るよう支援している。		

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)		
			本人さんの希望やタイミングで好きな時入浴できるよう支援している。		
			(外部評価)		
			毎日入浴される方や外出の前に必ず入浴される方、家族風呂に出かける方もおられる。入浴を嫌がられる方には、タイミングをみながら声かけを工夫されたり準備をされている。		
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)		
			出来る限り夜眠れるよう日中は活動しいえもらうようにしているが、その日の状況や利用者さんの習慣などで休息したりしている。		
(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)		
			出来る範囲で新聞、広告折りや縫い物、水くみに行ってもらったりボードにメニューを書いてもらったりと、それぞれ生活の中で役割を持ってもらっている。気の乗らない時は強制にならないよう心掛けている。		負担にならない程度で、それぞれ新しいことも増やしていきたい。
			(外部評価)		
			お好きな縫い物や手芸・パッチワークをされたり、ラジオを楽しまれる方は、朝一番に新聞を取りに行き、ラジオ番組のチェックをされる方もおられる。		
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)		
			出来る範囲で、お小遣いを持ってもらい、ご自分の買い物はして貰ったり、食費から支払いをしてもらったりしている。		

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
61	25	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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)		
			散歩や近くの店には行きたいと希望があれば行くようにしている。当日行けない日は予定を立て後日行くようにはしている。		希望のある日・時に出かけられるようにしていきたい。
			(外部評価)		
			近くの公園に散歩に出かけられたり、食材の買い物やおやつを買いに行かれることもある。時には、衣類のバーゲンを楽しみ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)		
			野球を見に行ったり、買い物に行ったり、お寺に行ったりして、出来るだけ希望があれば聞き、行けるようにしている。		希望が少ない利用者さんの要望・希望を引き出していきたい。
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)		
			電話は利用者さんのかけたいときに、かけている。家族さんなどには電話に出れない時間や家にいない時間は聞いておき話せる時間にかけ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	(自己評価)		
			また来て頂けるように、いつ来て頂いても温かい気持ちで迎え、行事には招待している。		

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(4) 安心と安全を支える支援					
65		身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 勉強会を行い、スタッフ全員、身体拘束についての理解を持っており、生命の危機を及ぼす以外での身体拘束は行っていないが、拘束しないケアを目指し、日々のケアについてスタッフ間で話し合っている。		
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) 鍵をかけず、出入りが分かるように開閉時に鳴るチャイムをつけたり、手押し車に鈴をつけたりして、事故防止に努めている。 (外部評価) 日中は、鍵をかけず、見守り支援がされている。手押し車に鈴を付けておられる方も見受けられた。		
67		利用者の安全確認 職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している	(自己評価) 利用者さんが何処で何をしているかは常に把握するようにしているが、声を掛けたり、見守りをするかは、その時の状況で判断している。		
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	(自己評価) ハサミや包丁など使用するときはスタッフに声を掛けてもらい出しっぱなしになどせず、きちんとしようようにしている。		
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) 勉強会を行い、事故がおこりうることを忘れずにケアにあたることに努めている。自己報告書を作成し、今後の対応策などスタッフ間で共有し防止に取り組んでいる。		転倒などの事故を減らしていけるよう、原因を考え、対策をたてスタッフで徹底していきたい。

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)
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) 定期的に緊急時の対応について勉強会を行い、ドクターにも講話いただいている。		
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) 年2回の避難訓練に、スタッフ全員が、できるだけ出席し、もしもに備えられるようにしている。避難訓練には地元の消防団の方や地域の方に参加してもらえるように声をかけている。 (外部評価) 災害時には地域の人達も駆けつけてくれるようになってきている。事業所では、夜間時を想定して避難訓練を実施されており、地域の消防団、青年団、近所の人、職員、利用者が参加された。		町内の施設持ち回りで、合同の防災訓練を実地していく予定。 職員は、車いす利用者や2階からの避難等のむずかしさを感じておられる。今後も、訓練を重ねていきたいと話しておられた。すべての利用者が安全に避難できるよう、独自の取り組み等についても期待される。
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対応策を話し合っている	(自己評価) 利用者さんの変化や状態で、家族さんに説明し、今後について話し合い、文章で同意を得るようにしている。		
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
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) 申し送りで体調を把握出来るようにしており、些細なことでも変化があるときは、スタッフ間で情報を共有し、早めにドクターへ連絡し対応している。		

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)
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) 薬が増えたり減ったりした場合、情報をスタッフ間で共有している。		
75		便秘の予防と対応 職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる	(自己評価) 予防には水分摂取に気を付け、湯たんぼを使用したり、入浴し腹部を温めたり、マッサージを行ったりしている。		
76		口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、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) 月1回、歯科医の往診を受け指導してもらっているが出来ていない時があるので、今以上きちんと取り組んでいきたい。		指導してもらっている事を、ホームでも活かして出来ていない時を減らしていきたい。
77	28	栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 食事、水分量は記録に残し身体状態にあわせて摂取されるようにしている。どうしても少ない場合はドクターに相談し指示を仰いでいる。 (外部評価) ゼリーやかき氷、アイスクリーム等、好きなもので水分を摂ってもらうこともある。調査訪問時、麦茶のポットをテーブルに置き、自由に飲めるようにされていた。利用者の中には水分制限のある方もおられ、居室に1日の水分量の取り方をわかりやすく示しておられた。又、食事制限のある方にも他者と見た目が変わらないよう盛り付け等、工夫されていた。		なかなか水分を摂取されない方は方法をいろいろ変え、摂取していただけるようスタッフで話し合っていたい。
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)	(自己評価) 感染症について勉強会を行い、スタッフ全員、予防や対処方法について理解し、予防の為、消毒、掃除を行っている。		

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
79		<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>食器や台所用品はハイター消毒を行い、食材は新鮮なうちに使用している。生魚は当日、魚屋に買いに行くようにしている。</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>玄関には植物を置いたり、ベンチを置き、温かい雰囲気や気軽に立ち寄れる雰囲気になるようにしている。</p>		<p>もっと工夫できないか検討していきたい。</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)</p> <p>リビングには花や季節の物、利用者さんの作品などを飾っている。特に台所、浴室、トイレは匂いがこもらないように注意している。</p> <p>(外部評価)</p> <p>玄関には桃の花が生けられており、居間には、利用者の手作り作品等が飾られていた。</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>共同空間での独りになったり出来るスペースはないが、一人ひとり好きな場所があり、また気分によってソファで過ごしたりされている。</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)		
			(外部評価)	本人さんが使い慣れた物や家族さんが希望された物は使ってもらい希望されて足りない物は買い物に行ったりして居心地良く過ごせるよう居室作りをしている。	
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)		
			(外部評価)	リビングなど共同の場所は換気や温度調節に気を付けて、居室では、それぞれの体温調節機能に応じ、室温を保てるよう注意している。	
(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)		
			(外部評価)	ベットは個々の状態にあわせ策の使用、電動ギャジジを使用している。浴室、トイレは手すりがあり、できるだけ、ご自分で行動出来るようにしている。廊下は手すりがなく、歩行が不安定な方はスタッフが横につき、一緒に歩くなどして転倒防止に努めている。	
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)		
			(外部評価)	それぞれの個室の入り口には分かりやすく飾りをしたり、トイレには目立つよう張り紙をして混乱を最小限に出来るようにしている。	
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)		
			(外部評価)	庭には花壇を作っており花の好きな利用者の方と一緒に手入れしたりテラスにも植物を置いておりリビングからも見えるようにしている。また玄関やリビングにも植物を置いて安心出来る雰囲気作りをしている。	

. 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	全てが実現されていないが、出来る限り思いなどが聞けるよう、時間を持っている。また実現出来ない時は、ゆっくりと話す時間を持ち理解し合えるようにしている。
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (自己評価) ② 数日に1回程度ある 3 たまにある 4 ほとんどない	利用者さんと一緒にテレビを観たり、話しをしてりし利用者さんのペースで楽しく過ごせるようにしている。
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	出来るだけ、その人のペースで一日を送れるよう心掛けており、生活のリズムが崩れない範囲での対応はしている。
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	明るい表情がみられるような雰囲気作りや声かけに心掛けている。また、暗い表情をされている時は、話しを聞く時間を持っている。
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	買い物や外出など、その日に出掛けれる日は、その日に行っているが、当日に無理な時は、話し合い予定を立て希望に添えるようにはしている。出来るだけ、その日に希望にそえるようしていきたい。
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) 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	協力医療機関に相談でき、ドクターの指示で必要な対応をしている。
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、安心して暮らせている (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	スタッフ間での送り、家族・関係者と話し合いを行い、その都度変化に対応している。
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) 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	不満・苦情など聞き出せていない部分もあると思うが、家族さんとのコミュニケーションを大切に、関わりを継続していけるようにしている。
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) ③ たまに 4 ほとんどない	個々への訪問者はある。行事には、こちらからも友人や地域の方に声を掛け、招待し参加していただいている。また退所された家族さんが遊びに来てくれるときもある。

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	外で地域の方が声を掛けてくださったり、野菜を頂いたき御礼にお花を渡したりと、つながりは広がってきていると思う。
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	それぞれ仕事に悩みなどあると思うが、スタッフで助け合い、ケアの向上に向けて取り組んでいる。
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	忙しく、利用者さんの思っている通り出来ていない日もあるが、理解を得るようにしている。
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	家族さんからの希望・要望に応じていくようにはしている。

【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)

日常を大切に、あたりまえのことが当たり前出来る事をいっしょに喜び楽しみながら、日々の生活が送れるように取り組んでいます。こんな事がしたい、あんな事がしたいという声にはなるべく答えられるように。また、自発的に声が上がらない方には、引き出せるように努めています。病気などにより、食事制限を必要としている方もいます。少しでもおいしく食べられるように、調理を工夫したりなど、スタッフ一丸となって模索検討しながら、体調管理にも利用者の気持ちを大切に主治医との連携を図るようにしています。最後まで笑って過ごせるように、そんな願いを持って日々のケアに努められるようにしています。