

# 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 ちかみシーサイド

(ユニット名) ほほえみ(1F)

記入者(管理者)

氏名 別府 武士

評価完了日

平成 20年 2月 22日

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成20年4月23日

**【評価実施概要】**

事業所番号	3890200078		
法人名	NPO法人ケア・サポート		
事業所名	ちかみシーサイド		
所在地	今治市近見町1丁目7番50号 (電話) 0898-36-1131		
管理者	別府 武士		
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5-19扶桑ビル2階		
訪問調査日	平成20年3月14日	評価確定日	平成20年4月23日

**【情報提供票より】** (平成20年2月22日事業所記入)

<b>(1) 組織概要</b>			
開設年月日	平成20年3月28日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	12 人	常勤	11人, 非常勤 2人, 常勤換算 12.8人
<b>(2) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)</b>			
家賃(平均月額)	45,600 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		
<b>(3) 利用者の概要</b> (平成20年2月22日現在)			
利用者人数	17 名	男性 3 名	女性 14 名
要介護1	5 名	要介護2	1 名
要介護3	7 名	要介護4	2 名
要介護5	2 名	要支援2	0 名
年齢	平均 82 歳	最低 74 歳	最高 90 歳
<b>(4) 他に事業所として指定等を受けている事業及び加算</b>			
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】**

玄関には、お雛さまが飾られていた。ご家族用に、子供用のスリッパも用意されていた。1階上がり口には椅子が置かれ、利用者が、休んだり、くつろげる場所が確保されていた。廊下の壁には、ご家族からの贈り物の絵画が飾られていた。散歩の途中に、お地藏さまを参られるのが日課になっている方がおられる。又、お部屋で過ごすことの多い方も外気に触れる機会を作っておられる。利用者は、併設のデイサービスに出向き、マッサージや月1回のエステ等もされている。デイサービスの手芸教室でのれんを手作りされ、デイの温泉ののれんや自室ののれんも作られた。

**【質向上への取組状況】**

<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>
・はじめてサービス評価に取り組みました。
<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>
・管理者は、職員に、評価の意義を説明され、職員とともに取り組み、ミーティング時すべての職員でケアについて振り返られた。職員は、外出の機会を増やし、地域との交流を深め、利用者の暮らしを上げていきたいと話しておられた。
<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>
・市の職員から「新聞」を作り、広報してはどうかとアドバイスをいただき、「ちかみシーサイド新聞」を発行された。自治会長の方から地域の盆踊りの参加を紹介いただいた。
<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>
・「ちかみシーサイド新聞」に行事の予定を掲載し、ご家族が情報を得て、誕生会、運動会に参加をして下さっている。ご家族の来訪時、ご本人の健康状態等を説明されている。
<b>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</b>
・事業所周辺の立地条件のこともあり、地域の方との日常的な交流にむつかしさもあるようだが、現在、自治会とかかわることができるよう、すすめて行こうとされている。

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>. 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)		
			理念の中に地域との交流を図ることについて掲げている。		
			(外部評価)		
			法人の理念に「地域との交流」を掲げておられる。		さらに、貴事業所が「地域密着型サービス」を提供する事業所として、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、話し合っ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)		
			理念を事業所内に掲示して、ケアの中で理念に触れて話し合いをしている。理念の内容としては、簡単なものを用いている分、実践が難しい。		
			(外部評価)		
			ケア理念の「ふつうのことをふつうに」支援できているかということについて、ミーティング時、すべての職員で確認されている。		
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)		
			事業所内での掲示にとどまっており、来所した家族や地域の方には紹介しているが、地域には十分浸透していない。		

## 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)  散歩の際は、職員の方から近隣の方に道で会った時はあいさつをしている。		行事等の声掛け(園児、近隣者)など行い、日常的な付き合いに努めていきたい。
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を2ヶ月に1回行っている。  (外部評価)  事業所周辺の立地条件のこともあり、地域の方との日常的な交流にむつかしさもあるようだが、現在、自治会とかかわることができるよう、すすめて行こうとされている。		現在、派出所に事業所が「まもる君の家」として、地域に協力していけるよう話し合われている。さらに、地域と協力し合えるような取り組みを重ねていかれることが期待される。
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)  地域の公民館に訪問し、公民館活動との交流やボランティア要請をしたが、地域の他の施設との関係ですぐの交流は難しいと言われている。		
<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)  今回初めての自己評価であり、サービス評価は何のためにするのかミーティングを通じて理解を深めるようにした。改善にはまだ至っていない。  (外部評価)  初めてのサービス評価の実施に取り組まれた。管理者は、職員に、評価の意義を説明され、職員とともに取り組み、ミーティング時、すべての職員でケアについて振り返られた。職員は、外出の機会を増やし、地域との交流を深め、利用者の暮らしを拓げていきたいと話しておられた。		

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)		
			市役所の方や入居者の家人さんに2ヶ月に1回ペ ースで行っている。		発言が多く出るように常日頃のコミュニケーション の充実に努めて行きたい。
			(外部評価)		
			市の職員から「新聞」を作り、広報してはどうかとア ドバイスをいただき、「ちかみシーサイド新聞」を発 行された。自治会長の方から地域の盆踊りの参加を紹 介いただいた。		事業所では、ボランティア等、事業所の応援者を増や していきたい考えていた。さらに、運営推進会議を十 分に活かし、いろいろな立場の方に出席いただけるよ う、取り組みを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)		
			運営推進会議メンバーに市職員が入っており、随 時、情報交換している。		
			(外部評価)		
			課題を市の担当者に相談することもある。		
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)		
			職員は十分に理解は出来ていないが、管理者は成年 後見制度の利用実績があり、そのことの理解はしてい るが、現在、対象者はいない。		
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 よう注意を払い、防止に努めている	(自己評価)		
			高齢者虐待防止法については学んでいない。ただ、 虐待を見過ごさないように努めている。		高齢者虐待防止法について学びたい。

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>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・解約の際は、個室で十分に納得していただけるよう説明に努めている。		
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)  随時、訴えに耳を傾けている。		
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)  ちかみシーサイド新聞(月1回)を発行し、家人さんに暮らしぶりや健康状態の変化、病院受診後、家人へ連絡している。職員の異動は伝えていない。		
			(外部評価)  「ちかみシーサイド新聞」に行事の予定を掲載し、ご家族が情報を得て、誕生会、運動会に参加をしてくださっている。ご家族の来訪時、ご本人の健康状態等を説明されている。		さらに、ご家族が知り得たい情報について、お聞きしてみるような機会作りが期待される。日々の食事の献立や金銭管理、職員の異動等についても知りたい方はいないだろうか。
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)  2ヶ月に1回運営推進会議を行っている。意見ボックスを受付においている。		
			(外部評価)  ご家族からいただいた意見を職員で話し合っておられる。		さらに、ご家族同士が意見交換できるような機会等、ご家族の意見を引き出せるような取り組みの工夫が期待される。

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)  月2回のミーティングの実施(1回2時間ほど)		引き続きミーティングの実施。日頃より些細な事でも言い合えるコミュニケーションの充実のための時間の確保。
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)  1ヶ月前には出来るだけ行事日(外出)を決め、勤務の人数の調整を行っている。		
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)  カルテに細かい内容を書きしるし、入居者さんの状態などわかりやすく記録や伝達している。		
			(外部評価)  ホーム開設当時、離職が多かったようであるが、現在、職員は定着している。		管理者は、さらに、利用者ご本人のことについて情報を共有し、利用者のダメージを防いでいきたいと考えておられた。
<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)  内外の研修事項の提示や希望があれば勤務調整し参加を勧めている。		
			(外部評価)  月2回のミーティング時、ケアの知識を深められたり、水分補給の大切さ等についても勉強された。		さらに、職員が段階に応じてスキルアップできるような機会を増やし、さらなる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	<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>他施設での実地研修や担当者同士の連絡会をしている。</p>		
			(外部評価)		
			<p>関連施設での新人職員の合同研修を行なっておられる。又、今後、老人保健施設で研修することも予定をされていた。</p>		
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>月1回面談して話を聞いている。必要に応じて話を聞いている。休憩室を設けている。隣接するデイルームでのマッサージなどの使用を許可している。</p>		
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>就業規則を作成しており、法定の健康診断も実施している。管理者を通じて職員の状況を把握している。随時、現場にも出向く。</p>		
<p><b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b></p>					
<p><b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b></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>本人の面談を必ずしており、利用することに同意を得ている。これまでの生活状況などをアセスメントしている。</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)
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)  面談は個室や他者がいない所で行ったり、アセスメントを十分行っている。こちらからご家族様へ話しかけて行くようにしている。		
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)  在宅での生活が困難で、かつ他の施設での入居も困難な状況が多い。医療面や経済的なことで他のサービスの紹介をしている。		
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)  事前に以前に居られた施設の職員と面談したり、ホームに直接来ていただき生活状況を見ていただいている。		
			(外部評価)  入居前、ご本人ご家族に見学に来てもらい、事業所の雰囲気を感じてもらっている。		さらに、ご家族の協力を得ながら取り組みをすすめていく等、工夫を重ねていかれることが期待される。
<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)  生活歴を家人さんに訊ねたり、本人さんとの会話などの中でみつけ出し、本人さんの興味のあることや得意とされそうな事を掴んでいっている。		
			(外部評価)  入居間もないころは、利用者の状態を見ながら対応されている。		

## 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)
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)  来訪の際は、家人さんとともに世間話も交えて話している。		
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)  家人面会の際は、本人さんの近況報告。月1回のちかみシーサイド新聞の発行。		
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)  知人や友人が面会に来てもらっている。面会時間は8～20にしてもらっている。手紙などは、本人が希望すれば出すようにしている。		
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)  一人が多くなっている人には声掛けを増やしてGH全体で全利用者をみているような感じであるよう努めている。		
32		関係を断ち切らない取り組み サービス利用(契約)が終了しても、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている	(自己評価)  利用終了者はほとんどなくなるか、病院への入院となる。入院しても時々面会にいらっている。		

## 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)
<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)		
			本人が希望することはなるべく多く職員で考え、その人にどのようにしていくのか検討している。		
			(外部評価)		
			日々の記録に利用者の動きや言葉を記入して、ご本人の思いの把握に努めておられる。		さらに、意見を表出しにくい利用者の思いも汲み取り、暮らしに反映できるような工夫を重ねていかれることが期待される。
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)		
			その人を知る上で本人さんや家族さんから知った情報を把握している。		
35		暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状を総合的に把握するように努めている	(自己評価)		
			一日の関わりの中でその人の一日がどうかを考えている。		
<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)		
			ケアプランを作成し、それに基づいてケアを行っている。		
			(外部評価)		
			利用者の希望を日々聞き取りながら作成されている。		さらに、ご家族の意見等についても介護計画に反映できるように、取り組まれることが期待される。ご家族と話し合うような機会作りが期待される。

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)
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)		
			3ヶ月に1回モニタリングを行い、6ヶ月に1回カンファレンスを行ってケアプランの立て直しを行っている。		
			(外部評価)		
			6ヶ月毎に見直しをされている。		利用者個々の現状に即したケアを提供するためにも、細やかな計画の見直しが期待される。
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)		
			カルテに気づいた事、いつもと違うこと、気になることなど何かあれば細かく記入している。		
<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)		
			併設してデイサービスを実施しており、日頃から連携して本人のケア対応している。また、関連施設との合同夏祭りも実施している。		
			(外部評価)		
			利用者、職員ともユニット同士の交流があり、自由に行き来されている。又、利用者、ご本人の希望により、職員は、病院受診時や美容室利用時には、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)
<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		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) 運営推進会議に民生委員が参加していただいております。施設での状況を理解していただいている。近くの派出所にも認知症高齢者の施設と理解していただき、行方不明などは、電話連絡にて捜索していただくことになっている。		
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) 併設事業所のデイが休みの時は、温泉やマッサージ機など利用している。敬老会や運動会などの参加を勧めている。		
42		地域包括支援センターとの協働 本人の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働している	(自己評価) こちらから地域包括支援センターに定期的に出向いて情報交換している。地域包括支援センターはあまり積極的に動いてはくれない。		
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) 専門の病院の受診、本人さんのかかりつけ医の受診。家人・本人さんと十分話して決めている。 (外部評価) 事業所では、ご家族が病院受診に同行する場合には、連絡表を作成し、事業所での様子を医師に伝えておられる。		
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) 受診前にサマリーを記載したり、決まった職員が同行したり、電話で病院と連絡して支援している。		

## 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)
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) ホーム内に看護職員が3名おり、できるだけ1名は出勤できるようにしている。提携の病院の外来・病棟看護職員に相談している。ホーム以外にも経験豊富な職員に相談している。		
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) 入院時には本人の支援方法に関する情報を医療機関に提供している。職員に面会(見舞う)よう声掛けをしている。		
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) 重度化しても基本的には施設での生活を送っていただくようにしている。 (外部評価) ご家族には、看取りの指針について、入居時、具体的にどこまで事業所で支援できるか説明されている。		さらに、重度化した時のことや看取りについて、ご家族は、不安なことはないだろうか。時に話し合うような機会を作ってみてはどうだろうか。
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) できる限りは重度化しても施設での生活をしていただくようにしており、かかりつけ医もなるべく入院しないように仮に入院しても施設に早く戻れるように配慮していただいている。		
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) 現在、他の施設や自宅への住み替えの事例はない。そうしたケースがあれば、情報提供など実施してする予定である。		

## 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)		
			職員同士で言葉掛けや対応について時折話している。記録の際は、出来る限りプライバシーが守れるよう少し離れた場所で記載している。		
			(外部評価)		
			職員は、利用者への声掛けや言葉使いを互いに点検し合っておられる。		
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)		
			本人さんに自己決定できるような言葉掛けや本人さんの表情・態度を見ながら支援している。		
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)		
			週間の予定は一応立てているが、本人さんの好みやペースを大切に、言葉掛けに注意している。		
			(外部評価)		
			利用者の希望で畑に大根を獲りに行き、昼食時、大根をすって食べる等、利用者に希望を聞きながら暮らしを支援されている。		さらに、日々の暮らし方について希望を聞きとられたり、ご家族等にも意見を聞くような機会を作っ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)
(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) 朝の更衣の際の服選びはなるべく本人さんに行っていただいている。毎朝、ひげそりを行っていただいている。家族に理容など連れて行っていただくようお願いしているが、施設にボランティアで来てくれている理容師さんをお願いされる方がほとんどである。		
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) 盛り付け、食後のテーブル拭き、お膳拭きなど実施している。  (外部評価) お茶碗、コップ、お箸等、利用者それぞれご自分のものを使っておられた。盛り付け、テーブルふき、下膳、食器洗い等、それぞれできることを無理なくできるよう支援されている。		
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) お酒は少量なら飲んでいただいている。喫煙者は現在いません。飲み物やおやつは、おやつレクの実施や自販機の利用で希望をといれている。家人への依頼や外出時の購入などもしている。		
56		気持ちよい排泄の支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している	(自己評価) 出来るかぎり先取りケアに努めている。		



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)
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)		
			出来るだけ1日おきの入浴の実施に努めている。脱衣所、お湯の温度などその都度聞いている。		
			(外部評価)		
			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)		
			日中の活動量を増やし、夜間ゆっくり休んでいただけ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)		
			本人ができそうなことを声掛けして、行ってもらっている。得意なことを聞きその方に力を発揮していただけるようお願いして頼んでいる。作業後はお礼を必ず言っている。		
			(外部評価)		
			利用者は、併設のデイサービスに出向き、マッサージや月1回のエステ等もされている。デイサービスの手芸教室でのれんを手作りされ、デイの温泉ののれんや自室ののれんも作られた。		
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)		
			お小遣いを家族より一定額預かっている。ただ、本人が持つことを希望しているときは、家族と相談の上、所持していただいている。		

## 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)		
			毎日1回は、戸外へ出られないか訊ねたり、散歩・水遣りなど勧めている。季節感を散歩の途中で味わっていただけるように努めている。		
			(外部評価)		
			散歩の途中に、お地藏さまを参られるのが日課になっている方がおられる。又、お部屋で過ごすことの多い方も外気に触れる機会を作っておられる。		
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)		
			お墓参りや家に帰りたいなど本人さんの希望などあれば、家人の協力を得たり、月1~2回は車でドライブも計画してスーパーなどに行っている。		
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)		
			本人の希望があれば、手紙を出したり、電話の希望があればかけたりしている。		
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)		
			365日 8~20の面会可能。		

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)  しないケアに取り組んでいる。		
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)  正面玄関にはオートロックがあるが、本人さんが日中外へ出たい希望があれば、付き添い支援を行っている。  (外部評価)  職員が付き添い、出入りされている。		さらに、利用者の自由な暮らしを支援するため、雰囲気作りや環境作りについても工夫を重ねていかれることが期待される。
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)  ユニットの行き来を自由にさせていただいているが、内線で連絡はとるようにしたり、付き添うようにしている。		
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)  入居者の手の届かない。目に入るところには危険物を置かないようにしている。		
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)  転倒 - 見守りを十分に行うと共に居室内の環境整備。 窒息 - 身体状況のチェック及び臥床時の掛け物の調節。 誤薬 - 2人での内服確認（内服の際本人さんの名前を呼ぶ） 行方不明・火災 - 本人さんの精神状態の把握申し送り		

## 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)  新人職員研修では、応急手当や初期対応などを実施したが、中途採用されたものなどは十分研修できていない。		
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回消防訓練の実施。定期的に業者による点検を行っている。  (外部評価)  火災訓練を実施している。利用者の参加はまだ行われていない。今後、夜間を想定した訓練を予定されていた。		さらに、今後、いろいろな場面を想定して訓練を重ねていかれることが期待される。そのような取り組みをご家族に報告されてほしい。
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	(自己評価)  家族には転倒や離園などの危険性を常に説明している。現状では、鍵の施錠や身体拘束を希望する家族はいない。		
(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常の発見に努め、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)  バイタルチェック1日2回(入浴前に1回)異常時は再検、日々の状態観察、記録申し送りに努めている。		

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)
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)  内服変更・日誌・病院受診ノートには目を通すように申し送っている。		
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)  1日の水分チェック(約1L目標に)毎食の食事チェック内服変更による便秘の予防。個々による排便状況の把握。毎日のラジオ体操。入浴。希望者の散歩、ストレス発散など努めている。		
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)  毎食後全員に声掛け、気分が乗らなければ、うがいのみでも行ってもらっている。夜間は、義歯をなるべく外している。週1回の歯科往診があり、希望者は診てもらっている。		
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)  毎食の食事量チェック。24時間の水分トータルチェックをしている。自販機で好みの飲み物を購入するときもある。  (外部評価)  献立は、デイサービスの栄養士の方が立てておられる。日々の水分量や食事量を記録されている。利用者の状態に応じてミキサーを用いて、飲み込みやすいようにされている。おやつ時には、コーヒーや紅茶等、好きな飲み物を聞くようにされている。		
78		感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している(インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等)	(自己評価)  マニュアルファイルあり、主治医に上申し、実行している。		

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)
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>まな板は毎晩ハイターづけ、包丁は乾燥し、感染症予防の紙を掲示している。手洗い、爪きりは十分行っている。</p>		
<p><b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b></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>玄関内に花を飾ったり、正月に注連縄や鏡餅を飾ったりして季節感をだしている。</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>フロア内の壁面などに季節感ができるように折り紙や新聞を貼っている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>玄関には、お雛さまが飾られていた。ご家族用に、子供用のスリッパも用意されていた。1階上がり口には椅子が置かれ、利用者が、休んだり、くつろげる場所が確保されていた。廊下の壁には、ご家族からの贈り物の絵画が飾られていた。</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>玄関にイスを置いたりして日向ぼっこしていただいている。喫煙は、屋外の所定の場所になっている。現在、喫煙者はいない。</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)		
			家庭内で以前使用されていた物品をそのまま持って来て頂けるようにしている。また、本人さんが落ち着けるように家人さんにも働きかけている。		
			(外部評価)		
			写真、本、衣類、帽子等、ご自宅で使っておられたものが持ち込まれていた。		
84		換気・空調の配慮 気になるにおいや空気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)		
			毎日の掃除、フロアは1日3回行っている。フロアに温度計設置し、本人の訴えがなくとも窓の開閉や冷暖房、衣類にて温度調節している。		
(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)		
			廊下や脱衣所、トイレなどに手すりを設置しており、利用者の安全を図っている。施設のシルバーカーや車イスなどを本人の身体状況に合わせて使用してもらっている。		
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)		
			トイレや浴室の前には分かるように目印をしている。夜間は、特に分かりにくいのでトイレだけドアを開けるようにしている。		
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)		
			花壇や畑などに水遣りや種つけ、収穫をしていただいていいる。昔ながらの縁台を設置して日向ぼっこしてもらっている。車イスの方はそのまま外出できるようバリアフリーとなっている。		

. 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	その都度、本人さんの訴えを聞くようにしている。本音を言えない方は、職員が日頃のコミュニケーションの中で本人さんの意向を掴んでいく。
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	ソファやイスに座り、お茶を出したり、話をする機会を作っている。
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	ご自分から訴えなどや意向は聞くようにしているが、訴えの少ない方などは、その都度こちらから多く関わり、瞬間瞬間で訊ねていくようにしている。
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	職員と馴染みの関係や信頼してもらっている方とは、表情など柔らかかったり、笑顔が出ている。
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) ③ 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	本人さんの訴えはその都度聞くようにしているが、実行までには時間を要することもある。
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) 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	毎日の朝夕のバイタルチェック及び環境整備の実施に努めている。
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	出来る限り本人の意向により対応している。
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	来訪時には、家人さんの方に職員から話し掛け、利用者さんの近況報告や状態報告を行ったり、電話で病院受診時や本人さんの思いも伝えるようにしている。
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	利用者さんが以前住まわれていた近所の方の来訪やデイサービス利用者との交流もある。



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 ② ② ② 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	民生委員さんや地域の方に働きかけているため、少しずつ応援者も増えているよう に思う。
98	職員は、生き活きと働けている (自己 評価) ③ ③ ③ ③ 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	精神的・体力的にしんどい部分はあるものの根本的な思いのある職員は多い。
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) ③ ③ ③ ③ 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	少しずつ満足していただけるように努めているも一部の利用者さん以外は満足まで はいけていないように思う。
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) ③ ③ ③ ③ 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	以前よりは信頼していただけるようには思うものの、レベルの高いケアができてい るかは疑問が残っている。

【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)