

自己評価票

- 自己評価は全部で100項目あります。
- これらの項目は事業所が地域密着型サービスとして目標とされる実践がなされているかを具体的に確認するものです。そして改善に向けた具体的な課題を事業所が見出し、改善への取り組みを行っていくための指針とします。
- 項目一つひとつを職員全員で点検していく過程が重要です。点検は、項目の最初から順番に行う必要はありません。点検しやすい項目（例えば、下記項目のⅡやⅢ等）から始めて下さい。
- 自己評価は、外部評価の資料となります。外部評価が事業所の実践を十分に反映したものになるよう、自己評価は事実に基づいて具体的に記入しましょう。
- 自己評価結果は、外部評価結果とともに公開されます。家族や地域の人々に事業所の日頃の実践や改善への取り組みを示し、信頼を高める機会として活かしましょう。

地域密着型サービスの自己評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	22
1. 理念の共有	3
2. 地域との支えあい	3
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	5
4. 理念を実践するための体制	7
5. 人材の育成と支援	4
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	10
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	4
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	6
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	17
1. 一人ひとりの把握	3
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
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	10
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	38
1. その人らしい暮らしの支援	30
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	8
V. サービスの成果に関する項目	13
合計	100

○記入方法

[取り組みの事実]

ケアサービスの提供状況や事業所の取り組み状況を具体的かつ客観的に記入します。(実施できているか、実施できていないかに関わらず事実を記入)

[取り組んでいきたい項目]

今後、改善したり、さらに工夫を重ねたいと考えた項目に○をつけます。

[取り組んでいきたい内容]

「取り組んでいきたい項目」で○をつけた項目について、改善目標や取り組み内容を記入します。また、既に改善に取り組んでいる内容・事実があれば、それを含めて記入します。

[特に力を入れている点・アピールしたい点] (アウトカム項目の後にある欄です)

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ます。

○用語の説明

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みます。

家族 = 家族に限定しています。

運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

○評価シートの説明

評価調査票は、プロセス評価の項目(No.1からNo.87)とサービスの成果(アウトカム)の項目(No.88からNo.100)の2種類のシートに分かれています。記入する際は、2種類とも必ず記入するようご注意ください。

事業所名	社会福祉法人慶成会 グループホーム 花みずき
(ユニット名)	幸館
所在地 (県・市町村名)	静岡県浜松市西区大山町2882番地
記入者名 (管理者)	福島 眞
記入日	平成 20 年 1 月 18 日

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

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	<input type="checkbox"/> 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	○	認知症の専門施設として、認知症についての啓蒙や家族に対する介護相談、更には認知症の人と共に暮らす家族の会のような活動を支援していけるように積極的に取り組んでいきたい。
2	<input type="checkbox"/> 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	○	花みずき内部での勉強会を実施するとともに、法人全体の会議や研修に参加しやすい工夫をしていきたい。
3	<input type="checkbox"/> 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よう取り組んでいる	○	地域の人々に向けて、認知症の啓蒙やそれに対する介護の勉強会を企画するなど、もっと理解していただけるように努力していきたい。
2. 地域との支えあい			
4	<input type="checkbox"/> 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	○	植木や花壇の手入れを良くしたり、寛げる場所の整備をしたりするなど、地域の人が立ち寄りたくなるような工夫や努力をしていきたい。
5	<input type="checkbox"/> 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	○	現在、地域との防災協力が始まろうとしているが、もっと積極的に地域に出かけていく機会を増やしていきたい。

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	法人が行う地域交流事業の中で、年に1回「認知症の理解と介護」の勉強会を行っている。しかし、花みずき独自での地域に向けた活動は行っていない。	○	認知症介護の専門施設として、相談会や介護教室など地域の人達と気軽に接することができる機会を持ちたいと思う。地域包括支援センターとの連携をとりながら、地域の人達に役立つことを検討していきたい。
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	自己評価及び外部評価を行うことで出てきた課題については、職員で話し合うだけでなく、家族会や運営推進会議にも報告して一緒に考えてもらうようにしている。また、それにより具体的な改善に取り組み、場合によってはご家族にも協力を求め力を合わせるようにしている。	○	更に内容の充実に向けて継続していく。
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	運営推進会議では毎回、その時々々の花みずきの状況報告と話し合いを行い、そこで出た意見については全職員と家族に報告すると共に、必要に応じてリーダー会議やケア会議等で話し合いサービスの向上に活かしている。	○	勤務の関係で運営推進会議への職員の参加は限られてしまいが、出来るだけ多くの職員が参加できるようにしたい。
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	施設長が浜松市介護サービス事業者連絡協議会の理事をしている関係で、浜松市介護保険課の担当者を事務局として市内のグループホームの質の向上に取り組んでいる。	○	運営推進会議に参加してくれている浜松市西区役所の担当者との連携を、今後はもっと重視していきたい。
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に支援している	職員はそれぞれに自主的に学ぶ程度で、積極的に研修の機会を設けてはいない。現在、主にケアマネージャーが主となり、必要な人にはアドバイスするなど利用できるように支援している。	○	研修に参加するなど積極的に学ぶ機会を作っていきたい。また、花みずきの中での勉強会を開くなど学ぶ場所を増やしていきたい。
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	研修参加や関連資料を配布するなど学ぶ機会を作り、意識を高められるよう努力している。また、新入職員には必ず認知症の基本的理解を研修し、職員同士が気軽に話し合える環境を作ることで相互に虐待が見過ごされないように心掛け注意しあっている。	○	更に内容の充実に向けて継続していく。

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	入退所時は利用者や家族等が不安にならないように、十分に説明し納得していただいている。また、特に退所時には、理解していただけるように何度でも面談を行い、次の施設への引継ぎにも同行するなど出来る限り不安にならないように心掛けている。	○ 更に内容の充実に向けて継続していく。
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	利用者が運営に関する意見、不満、苦情を言い易いように、職員は常に受入れる姿勢で接している。また、玄関に「ご意見箱」を設置している。出された意見や苦情については最優先に会議で話し合い、その結果を本人に説明すると共に、運営に反映させている。	○ 更に意見を出し易い環境の整備と工夫を行いたい。
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	家族が訪問された時や面談時、また急ぐ場合には電話で逐一報告している。更に、花みずき便りや手紙、及び家族会の時などにも連絡や報告を行っている。	○ 更に内容の充実に向けて継続していく。
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	家族等が運営に関する意見、不満、苦情を言い易いように、機会あるごとに促している。また、施設外の苦情受け入れ先についても十分に説明している。出された意見については最優先に会議で話し合い、本人に説明すると共に、運営に反映させている。	○ 更に意見を出し易い環境の整備と工夫を行いたい。
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	管理者と職員との面談や、ケア会議、リーダー会議で出された運営に関する意見や提案は、その都度検討し運営に反映させている。また、必要に応じて管理者を通して経営会議等で運営者へ伝えている。更に年1回行う職員意向調査では、直接運営者へ意見が伝えられる。	○ 管理者と職員との面談の機会をもっと多く作れるように努力する。また、法人の事業規模が大きくなってきたため、職員一人ひとりの意見を大切に聞き取ることができる工夫と努力が必要になってきている。
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	状況の変化があった時には、話し合いをして柔軟に対応している。出勤の調整や勤務時間の調整は、職員の負担を大きくしないように注意しながら、労基法を遵守して行っている。	○ 勤務の調整に努めてはいるが、人手不足のためになかなか調整しきれないでいるのが現状である。人材の確保が早急に必要だが、職員が安心して働き続けられる環境づくりと、効率的な運営が必要である。
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	現実に退職や異動で多くの職員が入れ替ってしまっている。退職の理由は、主に介護の仕事の負担が大きく身体を壊してしまったこと、結婚や出産のため。安心して働き続けられる環境にすることが必要。新入職員には少しずつ仕事に慣れ、利用者との関係ができていくように勤務上の配慮をしている。	○ 職員が安心して働き続けられる環境の整備が急務。経済的な問題が背景にあり簡単には解決出来ないが、少しずつでも努力して改善していきたい。

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	新入職員に対しては、一定期間の新人研修を行っている。また、職員に対しては、必要に応じて研修へ参加してもらっている。しかし、職員数にゆとりが無いために研修参加の日程が取り難く、その機会は限られている。計画的な職員育成は行われていない。	○ 全ての職員が年に1回は研修参加等の教育の機会が得られるように、計画的に行っていききたい。
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	以前、同じ課題を抱える同業者と合同の勉強会を行ったが、継続は出来なかった。現在、県GH協で行う研修会へ職員を参加させることで同業者との交流の機会を持っている。また、浜松市介護サービス事業者連絡協で今年度実施する相互見学研修への参加を決めている。	○ 今後も、県GH協や浜松市介護サービス事業者連絡協を通して、他の同業者との連携を強めていきたい。
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	管理者と職員の面談や目標達成評価制度の導入により、職員が意見を言い易く、意欲的に働ける環境づくりをしている。また、法人内事業所がそれぞれの役割を明確にしながら連携をとることにより、過度の負担を抱え込まないように工夫している。	
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	今年度、職員の努力や実績等を評価して、それぞれが向上心を持って働けるように評価制度をスタートさせた。また、企画統括室が法人全体の人事等の管理を中心に行うことで、運営者が全体の把握をしやすいうようにシステムを整備した。それにより、法人として統制がとれた、風通しの良い労働環境が整備されてきている。	
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	入居前には必ず利用者本人に面接を行い、本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を聞くと共に、家族等介護者からも介護の仕方や本人の思いに沿った援助の仕方等のアドバイスをすることで、本人の思いをしっかりと受け止めることが出来るように努力している。	○ 更に内容の充実に向けて継続していく。
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	相談や見学の時には説明だけでなく出来るだけ話を聞く時間をとっている。また、入居時にも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聞く時間を取り、真摯に対応するように心掛けている。	○ 更に内容の充実に向けて継続していく。

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	相談は主に管理者が対応しているが、入居の説明に止まらずケアマネジャーの立場で相談を受けている。特に、法人内事業所が連携をとりながら総合的に地域のニーズに応える姿勢をとっているため、必要に応じて具体的な支援につないでいる。		
26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心して、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	サービス利用前に本人に遊びに寄っていただくなど家族に勧め、入居後も早く馴染めるように家族へ訪問していただく機会を出来るだけ多くお願いしている。また、職員間で話し合いながらより良い方法を常に模索している。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援				
27	○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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	日常の家事等を一緒に行い、その都度感謝の言葉を掛けるなどして、本人に寄り添い互いに良い刺激となるように心掛けている。	○	利用者の障害の重度化に伴い、利用者が出来る事が次第に少なくなり身体介助の頻度も増えてきているが、気持ちを共有しあえる時間を増やし、共に支えあえる関係を築くようにしたい。
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	運営方針に「ご家族との二人三脚のケアを大切にする」を掲げているため、入居当初から家族にも利用者本人を支える一員として、協力をお願いしている。		
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	利用者本人と家族が良好な関係を築いていけるように、家族には日常的に利用者の日々の状態を伝えて安心していただくと共に、互いに無理の少ない範囲で家族の絆を確かめ合える機会を作っている。		
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	家族にも協力していただいて、本人にとって馴染みの人と継続的な関わりがとれるように努めている。また、馴染み深い場所へは家族や職員が付き添ってドライブや訪問をしている。		
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	常に一人ひとりの状態を把握して、利用者同士だけでは関係維持が難しい場合には職員が間を取り持ち、支えあえるように努めている。		

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	退所先の病院や施設に面会に行っている。また、退所先の病院で亡くなられた方の葬儀を、住み慣れた花みずきで行いたいとの家族の希望に応じて実施したこともあった。退所された後も暫くは年賀状を出すことで、関係が切れないようにしている。		
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	利用者本人の思いや希望をしっかりと受け止めて対応している。また、障害により思いや意向の把握が困難な場合には、家族からの情報やセンター方式のアセスメントを利用して、利用者本位になるように検討している。		
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	入居時に家族等に依頼してセンター方式のアセスメントを記入していただき、その後の利用者本人等からの情報も加えて、これまでの暮らしの把握に努めている。また、不明なことがあった場合には、その都度家族等に聞くようにしている。		
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	日々の記録や申し送り及びケア会議等により、利用者一人ひとりの状態を職員全員で総合的に把握するように努めている。		
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アを反映した介護計画を作成している	ケア会議等で利用者にとってより良い生活になるように職員で話し合っている。また、必要に応じて家族や訪問看護、掛かりつけ医師等の関係者にも話し合いに入っただき、それぞれの意見やアイデアを反映したケアプランを作成している。		
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	ケアプランは3ヶ月毎のモニタリングと半年毎の作成を基本としているが、利用者状態の変化があった場合など見直しが必要になった時には、職員と家族及び必要な関係者を交えて話し合いを行い、現状に即したケアプランを作成している。		

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	利用者の日常の様子等の記録は、基本的にはパソコンに入力して情報管理をしている。その他に、医療関係の記録や必要に応じて臨時的な行動観察記録等を作り、情報の共有とケアの実践に活かしている。	○	個別の日常の記録が、ケアプランへ十分に反映されているとはまだ言えないと思われる。今後、更に工夫と努力をしていきたい。
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	花みずきは地域密着サービスとして要支援2からの受け入れはしているが、多機能サービスまでは実施していない。そのため、法人内事業所の連携により、本人や家族の状況や要望に多機能的に応じられるように取り組んでいる。	○	今後、多機能サービスが実施できるように、まずは認知症介護実践リーダー研修に職員を派遣することから初めていきたい。
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	本人の意向や必要性に応じて、主にボランティアの協力を希望しているが、なかなか実現していない。施設の必要による民生委員等からの協力支援は受けている。	○	入居されている人たちの生活の質を向上させるためにも、様々な地域資源との協力関係が出来るように働きかけていきたい。
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	家に代わる住居としてのグループホームから、昼間出掛けて行ける先としてデイサービスを利用したいと思うが、制度上出来ない。		
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	運営推進会議への出席や、地域の人が地域包括支援センターを通して入居相談に来られる等の協力関係はあるが、既に入居されている人の意向や必要性に応じての協働まではしていない。		
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、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	本人及び家族等が希望するかかりつけ医がある場合は、入居後も継続してその医療が受けられるように支援している。また、特にない場合には、当施設と協力関係にある医師に主治医を交代していただき、月に2回の往診等の医療支援を受けられるようにしている。		

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	<p>○認知症の専門医等の受診支援</p> <p>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</p>	隣接する同じ法人の特養で嘱託医をされている内科と精神科の2人の医師が、当施設の医療支援にも力を注いでいただいております、月2回の往診をしていただいております。気軽に相談が出来る関係にあり、丁寧に診察と治療を行っていただいております。	
45	<p>○看護職との協働</p> <p>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</p>	近所の訪問看護ステーションと業務委託契約を結んでおり、24時間の電話対応と週1回の定期訪問により日常の健康管理を行ってもらっている。	
46	<p>○早期退院に向けた医療機関との協働</p> <p>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</p>	利用者が入院した場合には、早期退院に向けて情報交換や相談等を積極的に行うようにしている。また、ご本人が安心してできるように出来るだけ入院先の病院に面会に行くようにしている。	
47	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	重度化した場合や終末期のあり方について、何度も話し合いが持たれているが、まだ全員の考えが統一されている訳ではない。	○ 関係者それぞれのグループホームケアや利用者に対する思いや考えをすり合わせて、全員で方針を共有できるようにしていきたい。
48	<p>○重度化や終末期に向けたチームでの支援</p> <p>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</p>	事業所として「できること・できないこと」の見極めがはっきりと決まっていない。関係者はそれぞれに一所懸命に利用者に向き合っているが、その思いが統一されたものになっていない。	○ 事業所として「できること・できないこと」の見極めについて、関係者の間で統一していきたい。
49	<p>○住み替え時の協働によるダメージの防止</p> <p>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</p>	本人がグループホームから別の居場所に移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で話し合いや情報交換を行っているが、十分とは言えない。	○ 情報交換を今まで以上に十分に行い、住み替えによるダメージを防ぐための努力をもっと積極的に行ってほしい。

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	利用者に対する職員の立場をよく考えながら、敬語を使って話しをするように心掛けている。プライバシーにも十分に配慮している。	
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	着用する衣服の選択や、入浴や排泄の際の声掛けには、本人の希望やペースになるべく合わせるようにして支援している。しかし、買い物や外出については希望があっても職員の都合等により行けないことが多い。	○ 起床時など職員が忙しい時間帯であっても、本人のペースや希望に副った支援ができるように、職員体制など整えていきたい。
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、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	施設内での生活においては、だいたい本人のペースや希望に合わせて支援できているが、外出や散歩などの希望にはなかなか応えることが出来ない。	○ 買い物・ドライブ・散歩など、もっと積極的に行ってほしい。また、行えるように職員体制を整えたい。
(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	毎月1回、出張サービスで美容師が当施設を訪れ、利用希望者に対してカット、パーマ、ヘアカラーなどを本人の希望に合わせて行ってもらっている。また、毎月1回、お化粧品とフェースマッサージのボランティアの訪問もある。	
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者と一緒に食事の準備や片付けを行っているが、いつも同じ特定の利用者が行うことになりがちである。	○ 利用者一人ひとりの力を活かしながら、もっと多くの利用者に出る事を行っていただきたい。また、献立づくりも利用者と一緒にやりたい。
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	午前と午後のお茶の時間など、職員が飲み物やお菓子等を予め決めて一律に提供してしまっている。	○ 利用者の希望をもっと取り入れていきたい。

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	排尿や排便の記録表を使用して、利用者の排泄パターンを職員が正確に理解して支援するようにしている。また、排泄パターンに合わせたトイレ誘導だけではなく、それぞれの利用者のサイン行動を見落とさずに随時でもトイレ誘導を行っている。		
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	入浴記録表を作成して、少なくとも週2～3回の入浴ができるように注意して対応している。また、利用者の要介護度が高いため、必ず職員が1人付き添って入浴しているが、場合によっては2人の職員が介助に付いて入浴していただいている。	○	就寝前に入浴されている利用者は現在1人だが、他の利用者についても希望に応じていきたい。また、入浴を拒否される利用者への声掛けを工夫していきたい。
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	就寝時間は決めず眠気がみられた時に就寝介助をし、また、起床時間についても利用者が目覚めた時に起床介助を行っている。夜間の安全な睡眠を保障するために、夜勤職員は利用者居室内の物音に細心の注意を払い、また2時間毎に巡視を行っている。日中に傾眠の様子がみられた時には、居室に誘導してベッドに横になっていただいている。		
(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	掃除や食事の支度などの家事を行う時には、利用者へ声掛けをして職員と一緒に行っていただけるように促している。また、利用者が得意とする縫い物や編み物などは何時でも取り組んでいただけるようにしている。	○	役割として行える人と行えない人の差はつきりとしてしまっている。何か少しでも良いので、それぞれの利用者が力を活かし、喜びや気晴らしが持てるような援助をしていきたい。
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	買い物に出掛ける回数も少なく、お金を所持している利用者も少ないので、日常生活でお金を使うことは殆ど無いのが現状である。	○	買い物に職員と一緒に出掛けた時などには、お金を所持している利用者には職員が見守りながら、自分で買いたい物を買っていただけるように援助していきたい。
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	利用者が散歩に出掛けたい希望がある時には、職員が付き添い散歩に出掛けている。また、職員が事業所内の別のユニットへ行く用事がある時には、利用者もお誘いして一緒に出掛け、別ユニットの利用者や職員と交流する機会を作っている。	○	もっと頻度を多くして、日常的に近所付き合いが出来るようにしていきたい。
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	職員が買い物に出掛ける時には、利用者もお誘いして一緒に出掛けるようにしている。また、家族との外出が気軽に出来るように、家族に対してもお願いをしている。更に、初詣やお花見など季節の折々での行楽外出を行っている。	○	利用者一人ひとりの好みや希望に応じて、様々な目的での外出の機会をもっと増やしていきたい。また、職員だけでは限りがあるため、家族やボランティア等の支援者をもっと増やしていきたい。

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	利用者の居室には電話線が敷設されているが、現在では電話機を居室内に設置している人はいないため、電話をしたい人には事務所で掛けていただいている。また、読み書きが出来なくなった利用者の家族から手紙が届いた時には、その利用者と一緒に手紙を読むなどの支援をしている。		
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	訪問を受付ける時間(面会時間)は特に決めていないため、家族の都合の良い時間にいつでも来ていただいている。また、家族の訪問時に落ち着いて過ごしていただけるように、利用者の居室内に共用のイスやテーブルを持ち込んで使っている。対応した職員は、その利用者の日頃の様子などをお伝えしている。		
(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	身体拘束ゼロ宣言をしており、身体拘束をしないケアの実践に取り組んでいる。何か問題が発生した場合にも、その対処の方法が身体拘束に当たるか、また他に方法がないか十分に検討した上でケアに結び付けている。	○	全ての職員が身体拘束について正しく理解できるように、勉強会など学ぶ機会をつくっていく。
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	日中玄関に鍵を掛けることはない。夜間は安全のために内側から施錠をしている。居室については、中からの施錠は出来るが外からは出来ない構造になっている。また、施設から通りへ出る門には、アコーディング式のフェンスがあり夜間のみ閉めて施錠しているが、日中は完全開放している。		
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	黙って外へ出て行ってしまう利用者もいるため、職員同士で声を掛け合い常にその所在を確認すると共に、切れ目の無い見守りに心掛けている。また、夜間は居室内での転倒や急変に備えて、ナースコールのモニターや2時間おきの巡視で安全確認をしている。	○	職員が気が付かない内に利用者が外へ出掛けてしまう事もたまにあるため、入居者の所在確認に対する職員の意識の統一を更に高めていきたい。
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	刃物や針などを使用する時には、職員が見守り、場合によっては一緒に行うなどの安全上の配慮をしている。また、使用後には片づけを確実にし、仕舞い忘れのないように注意している。		
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	事故防止には、研修で対応を学んだりケア会議で話し合っ対策を立てている。また、ヒヤリハットの報告書を書くことで職員の意識向上に努めている。例えば転倒の予防では、目立ちにくい段差を入居者が認識しやすく工夫したり、歩行が不安定な入居者への見守りと介助を工夫している。		

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	急変時の対応マニュアルや職員の緊急連絡網を備えている。また、吸引機の使い方など必要に応じて看護師からの指導を受けている。心肺蘇生などの救命救急訓練は法人全体での研修で実施している。	○	応急手当や救命救急訓練について、全ての職員が定期的に行っているわけではないため、今後計画的に行っていききたい。
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	年に1～2回程度の防災避難訓練を行っている。また、同じ法人の事業所が隣接しているため、緊急時の協力体制は出来ており、救援要請の連絡訓練までは行っている。しかし、職員は交代勤務でもあり、十分な対策が出来ているとは言えない。	○	防災避難訓練の回数をもっと多く実施すると共に、災害時の対応マニュアルを整備して職員に徹底するようにしていきたい。また、地域との防災協力が始まる予定のため、地域の人々との日頃からの交流を大切にしていきたい。
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い対応策を話し合っている	急変時及びターミナル期の対応について家族へ説明し、家族の希望を文書にて確認している。また、必要に応じて家族と話し合いを持ち、ケアプランなど日常のケアに反映させている。場合によっては、主治医や看護師を交えての話し合いを行い、利用者本人や家族の思いを大切にしながら対応策を検討している。		
(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	毎朝、入居者全員のバイタルチェックを行うなど健康管理には気を配っており、体調の変化に気付いた場合には、速やかに訪問看護及び主治医に連絡をとり指示を受けている。また、毎月2回の主治医往診の時には、日頃の様子を伝えて入居者の健康管理に努めている。		
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	毎月2回の主治医往診の時に、職員が交替で付き添い主治医からの指示を受けると共に、処方薬が届いた時から配薬までの間に職員は交代で二重に内容の確認を行っている。また、薬の内容が変わった時には、特に注意して経過観察を行い、場合によっては記録を取り主治医に報告している。	○	入居者それぞれが服用している薬の作用や副作用、また複数の薬を服用している場合の相互の作用について、更に正確に理解を深めていきたい。
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	職員は、排便チェック表を作成して入居者それぞれの排便状況を知ると共に、水分や食事の摂取量の確認も合わせて行っている。それに基づき、便通が良くなるような工夫や取り組みを実施している。		
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	毎食後、職員が声掛けをすることで歯磨きが習慣化している。また、1人では十分に磨けない所は職員が援助して仕上げ磨きをしたり、歯間ブラシを使って丁寧に口腔内清掃をしている。夜間には義歯を預かって洗浄し、週1回は洗浄剤を使用している。	○	定期的に往診してくれる歯科医師より、入居者の口腔内の清潔状態が良いと評価していただいているが、今後も全ての入居者が毎食後の歯磨きが徹底できるように取り組んでいきたい。

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	献立は栄養士が立て、毎月行われる給食会議で内容を検討している。また、入居者本人の状態に合わせて、キザミ食、ソフト食、ミキサー食を用意し食べやすい工夫と努力をしている。水分摂取については、就寝前に本人の急須に白湯を入れて居室に置くなど、本人が飲みやすい援助をしている。		
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）	医師、看護師、管理栄養士等からの指導により、手洗いの励行、各洗面台に手洗い専用石鹸を設置、手洗い後はペーパータオル使用、食事介助や台所仕事の時には手指のアルコール消毒、盛り付けなど食品に触れる場合は使い捨て手袋使用などを徹底している。		
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	調理用具や食器の洗浄と熱乾燥を常時行っている。また、冷蔵庫内の温度管理、調理済み食品を加熱する場合の中心温度測定など食中毒予防のために介護現場で行える衛生管理は、全て管理栄養士の指導の下で行っている。食材の安全と管理については、委託の給食業者が責任をもって行っている。		
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	日中は門も玄関も開放してあり出入りは自由である。門から玄関まではスロープで歩きやすくなっている。建物の周囲は土の風合いを保ちながらコンクリートで固められており、歩きやすい工夫がされている。また、門には案内板、玄関には表札とベンチを設置するなど入りやすい工夫もしている。	○	建物の周りの植木や玄関周りの花壇など、出入りする人が親しみやすく、気持ちよく感じられるように、草取りなどの環境整備をもっと丁寧に行っていききたい。
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	食堂の窓のブラインドは、誰でも操作できるようになっており、適宜に調節されている。夏季には西側の窓等にスダレを設置し、室内の照明はやわらかい光の照明器具を設置するなど工夫されている。音についても、静かな環境となるように努め、職員が不快な音の発信源にならないように注意している。また、季節感が出るような装飾にも工夫している。		
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	居間にはソファーセットを置き、いつでも誰でもが寛げるようにしている。食堂のテーブルも食事以外でも寛いで過ごせる場所になるように、花を飾るなどの工夫をしている。また、廊下や玄関などにもソファーやベンチを置き、いつでも誰でも使用できるようにしている。		

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	居室内には、本人や家族と相談して、又はお願いして、使い慣れた家具を置いていただいたり、趣味の道具を置いていつでも思い出した時に楽しめるようにしている。また、本人が作った物など思い出の品々を飾ってもらっている。		
84	○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のだよ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	毎朝の起床後に、居室の窓を開けて換気をしている。また、臭いが気になる所には消臭剤を置いている。温度調節は、各居室のエアコンの温度設定をこまめにチェックして、必要に応じて調節をしている。	○	廊下に扇風機を置いて空気の流れを作ったり、居室のエアコン使用時でも空気の入れ替えが出来る工夫をするなど、換気について更に心掛けていきたい。また、臭いについても、日常の中で麻痺してしまわないように、常に気にしていきたい。
(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	廊下、トイレ、浴室に手すりを設置し、入居者一人ひとりが安全に暮らせるようにしている。トイレは車椅子や介助者が一緒に入っても十分な広さがあり、障害が重くてもトイレでの排泄が出来るように作られている。また、廊下や玄関にベンチや椅子を置いて、歩行中でもすぐに休憩できるようにしている。		
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	トイレ入り口には、大きな文字で案内表示をして場所が分かり易い工夫をしている。玄関の目立ちにくい段差には白テープで境界が認識し易いようにしている。また、居室入り口には、名札と一緒に本人の写真を飾り、自分の居室を認識し易いように工夫している。		
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	建物の外周りは、土の風合いを残してコンクリートで固められているため、平坦で歩き易く、安全に散歩などできるようになっている。また、中庭のベランダは廊下から気軽に出入れる場所として利用されていたが、老朽化したために取り壊すことになった。今後の使い方については、検討中である。	○	中庭の使い方については、現在検討中である。食堂や廊下から眺めて楽しめる場所であると同時に、廊下から気軽に出入れ見守りも十分に出来る場所でもあるため、入居者にとってより良い使い方を考えていきたい。

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ます	○	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、生き生きと働いている	○	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。)