

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年6月18日

【評価実施概要】

事業所番号	3870104803		
法人名	有限会社 ヒメックス		
事業所名	グループホームかがやき		
所在地	松山市東方町甲 1 4 3 8 - 1 (電話) 089-924-0338		
管理者	相原 ちとせ		
評価機関名	特定非営利活動法人 JMACS		
所在地	松山市千舟町六丁目 1 - 3 チフネビル501		
訪問調査日	平成20年5月20日	評価確定日	平成20年6月18日

【情報提供票より】 (平成20年5月1日事業所記入)

(1)組織概要			
開設年月日	平成17年5月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	13 人	常勤	7人, 非常勤 6人, 常勤換算 7.3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)	30,000 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20年5月1日現在)			
利用者人数	18 名	男性 8 名	女性 10 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名
要介護3	6 名	要介護4	1 名
要介護5	3 名	要支援2	0 名
年齢	平均 85 歳	最低 60 歳	最高 101 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】

職員が、利用者個々に好みを聞き取り、献立を作っておられる。季節の旬の野菜や果物を採り入れ、おやつも手作りに心がけておられる。
 ビールを飲むのを楽しみにされている方やたばこを吸う方にも、健康や安全に配慮しながら支援されている。
 個別に「買い物の日」を週1回設け、近所のスーパーに出かけておられる。又、近くのお寺にお参りするのが日課となっている方や散歩に出かける方もおられる。外に出ることを嫌う方にも、外気に触れる機会が作れるよう声かけされている。

【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"> ・前回の評価結果を受けて、重度化、看取り時にご家族と電話等で連絡する機会を増やし、連携を図れるよう取組まれた。
<p>今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:外部4)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主任が全職員に、サービス評価の意義や内容について説明し、皆で自己評価に取り組まれた。職員は、外出の機会を増やし、利用者の生活を上げられるよう支援していきたいと話しておられた。
<p>運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取組み(関連項目:外部4,5,6)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在は、近隣の方のみが会議に出席して下さっている。会議時、介護についての質問に法人代表者が答えられたり、グループホームへの入居条件についてや認知症についても説明をされた。
<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"> ・法人代表者は、ご家族からご意見を言っただきやすいよう、言葉かけに気配りをされている。食事面の充実についてのご意見には、食事専任の職員を配置し、利用者の好みや希望を採り入れ、利用者が楽しく食事ができるよう改善をされた。
<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"> ・事業所の敷地内にゴミ置き場を設置し、近所の方達にも利用してもらっている。散歩や買い物、近くのお寺にお参りに出かけ、あいさつすることを心がけておられる。

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 かがやき

(ユニット名) 1階ユニット

記入者(管理者)

氏名 榊原あや

評価完了日 平成 20 年 4 月 30 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)		
			地域の中で、暮らす大切さは理解しているが、現在の入所者は全員地域外からの方で、特に地域密着の理念にはなっていない。		入居された方が、その人らしい暮らし方がつづけられるような理念と目標をつくっている。
			(外部評価)		
			事業所は「共に生きる 共に歩む」という理念を掲げ、利用者の暮らしを支え、取り組んでおられる。		さらに、地域と密着した事業所を目指していくために、事業所では、どのようなことをすすめていくのかということについて、この機会に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)		
			日々のケアの場、ユニット会などで話し合い、理念に基づいたケアを目指している。		
			(外部評価)		
			法人代表者は、新人職員の研修期間等に、事業所の理念について話しておられる。		さらに、事業所が目指すことをすべての職員で共有しながら、ケアに取り組めるような仕組みを充実していくことが期待される。
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)		
			家族には、入居時、面会時などに説明し、地域の人々には、近所づきあいの中や、運営推進会議などで話す機会をもっている。		

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) 隣の方とは、気軽に声を掛け合ったり、日常的なつきあいをさせてもらっている。		
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) ホーム設立時に、町内会長さんと話し合い、溝掃除、秋祭りなどの行事に参加させてもらっている。 (外部評価) 事業所の敷地内にゴミ置き場を設置し、近所の方達にも利用してもらっている。散歩や買い物、近くのお寺にお参りに出かけ、あいさつすることを心がけておられる。		地域の方達に事業所のことをさらに知っていただけるような事業所独自の取り組みが期待される。地域性的なこともあり、むずかしい面もあるだろうが、地域とともに歩み、一つずつからでも理解を深めていただけるよう、取り組みをすすめていかれてほしい。
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) 特別には行っていない。		地域の方から、相談などあるときには、できることあれば、協力したい。
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) 評価を今後のケア向上に生かしたいと考えている。 (外部評価) 主任が全職員に、サービス評価の意義や内容について説明し、皆で自己評価に取り組まれた。職員は、外出の機会を増やし、利用者の生活を助けられるよう支援していきたいと話しておられた。前回の評価結果を受けて、重度化、看取り時にご家族と電話等で連絡する機会を増やし、連携を図れるよう取り組まれた。		具体的な改善を行う

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)		
			地域の方から、地域の高齢者の様子を聞いたり、自分たちの取り組みを聞いてもらっている。		
			(外部評価)		
			現在は、近隣の方のみが会議に出席してくださっている。会議時、介護についての質問に法人代表者が答えられたり、グループホームへの入居条件についてや認知症についても説明をされた。		会議の機会をさらに活かせるよう、いろいろな立場の方に出席いただけるよう、働きかけの工夫を重ね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)		
			(外部評価)		
			法人代表者は、包括センター主催の福祉施設の集まりに参加し、制度のこと等、他の事業所とともに学んでおられる。		
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)		
			現在活用されている方はいない		
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に注意を払い、防止に努めている	(自己評価)		
			事業所内では虐待について防止している。自宅については、訪問する機会がなく、確認が難しいと思う。		

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) 利用者、家族と十分に話し合い、理解・納得を得ている。		
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) 食事、生活の苦情などは迅速な対応を心がけている。苦情の多くは、他の利用者産に関する事で、本人の希望と周りの利用者さんの兼ね合いが上手くいけば、改善できる。		
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) 面会時や個々に合わせて、報告行っている。		
			(外部評価) 毎月来訪されるご家族が多く、その都度、金銭管理、健康面、日々の暮らしの様子を報告されている。又、来訪のむずかしいご家族には、毎月、状況報告書を送付されている。		
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) 家族さんの苦情は、丁重にお聞きし、改善できることは、すぐに取り組むようにしている。		外部者への苦情の表出のために、必要な準備など話し合う。
			(外部評価) 法人代表者は、ご家族からご意見を言っていたきやすいよう、言葉かけに気配りをされている。食事面の充実についてのご意見には、食事専任の職員を配置し、利用者の好みや希望を採り入れ、利用者が楽しく食事ができるよう改善をされた。		事業所は、今後もさらに、ご家族との関係を深め、気軽に意見等を出していただけるような雰囲気を作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) 職員からの意見は、ユニット会や日ごろの打ち合わせ時に聞くように努めている。改善できることは、積極的に改善している。		
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) 利用者さんに合わせて、職員配置を考え、調整に努めている。		
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) 職員の退職が少なくなるよう、職員の状態にも気をつけているが、職員が個人的な理由でやめるのを、防ぐことは難しい。利用者には、本人より時間をとって説明してもらうことが多い。		はたらきやすく、長く勤務できるように悩みの相談、勤務の調整など、柔軟な対応を実施。
			(外部評価) 法人代表者は、職員個々とのコミュニケーションの機会を大切にされており、個別に相談に応じておられる。		
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) 研修を受ける機会は設けている。職員の段階に応じた、育成をする体制ができていない。		段階に応じて職員を育成するための体制づくり。担当者を決める。
			(外部評価) 新人職員の研修期間には、レポートを作成してもらい、法人代表者と話し合う等、疑問や悩みを解決できるような仕組みを作っておられる。今後、職員が介護食の勉強に通われる予定となっていた。		

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)
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) 運営者は他の同業者と交流をもち、ネットワーク作りも少しずつできているが、勉強会などはできていない。		他の同業者との、勉強会の機会をもつ。
			(外部評価) 地域の同業者と共に、医師に協力を得て勉強会を行い、知識や技術の向上に取り組んでおられる。		
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) 職員個人個人との話の中で、悩みなどを良く聞くようにしているが、職員同士のかかわりの中でのストレスは双方の思いがあり、すぐに解決しないこともある。		職員の間関係が良好になるように、間に入って、対応する。
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) 運営者自身、介護の仕事をしてきたため、職員の勤務状態、努力などについて、把握し、向上心につながる働きかけをこころがけている。		
<p>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</p> <p>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</p>					
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) 入居時から本人の訴えや、不安点など聞くようにしている。ほかにも、日常の様子から求めていることを汲み取れるよう、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)
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) 電話で相談があったときから、不安、希望を良く聞くよう努めている。		
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、本人と家族に必要な支援を考え、対応させていただいている。		
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) 入居前に、できれば一回でも見学していただけたらと考えているが、緊急な場合や、家族さんの希望などもあり、すべてのケースではできていない。		本人が納得するような、段階を考えたサービス利用を働きかける
			(外部評価) 入居前にご本人にお会いし、関係が作れるよう努めておられる。又、知り得た情報を職員全員で共有し、精神面もフォローできるよう努めておられる。		
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	(自己評価) 慣わし、家事、歴史等、さまざまなことを利用者さんよりまなばせてもらっている。		
			(外部評価) 利用者が「わしが見よってやる」と他の利用者の傍に居てくれたり、掃除等、職員の手助けをしてくれることもある。		

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) 一部の家族さんとはできている。		面会がない家族さんへ、電話などでも、交流の機会を増やす。
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) 本人さまと家族さんが良好な関係が築けるように、支援を心がけている		
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) 一部の方はできている。(地元を離れて入居される方は、距離あるために途切れがちになることが多い。		本人様が会いたい方に連絡してみる。
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) 支援につとめている。楽しいかわりを持っていてる方もいるが、障害があって交流が難しかったり、相性もあり、関わりがスムーズでない場合もある。		少しずつでも、良い関係が築けるように支援する。利用者同士の接点をみつけていく。
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) いつでも、気軽に来てもらったり、声をかけていただけると、こころがけている。		

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)
.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)		
			日ごろのコミュニケーションから希望を汲み取り、把握に努めている。		
			(外部評価)		
			利用者一人ひとりが何をしたいか、どうしたいかを知ることができるよう、職員は、利用者個々とのコミュニケーションを大切にされている。		
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)		
			時間をかけて、本人より、これまでの暮らし方の話を聞いたり、家族さんや、施設であれば担当者にこれまでの経過を詳しくお聞きしている。		
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)		
			一人一人の利用者さんの現状をトータルに、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	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)		
			入居時から、本人、家族さんの要望を聞き、介護計画を立てている。		
			(外部評価)		
			ご本人、ご家族以外にも主治医の指導等を取り入れ、介護計画を作成しておられる。		

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)
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)		
			6ヶ月ごとの見直しであるが、変化あった場合は、新たな計画を作成する。		
			(外部評価)		
			介護計画は、6か月ごとに見直しをされている。利用者個々に生活や身体についてのチェック表を作成し、計画に反映されている。体調の変化時や職員の気付き等があった時には随時、見直しを行っておられる。		
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)		
			個別に、日々のケアの実践結果や、工夫したことなど記入している。情報を共有し、日々のケアにいかしている。		
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)		
			できる限り、本人さん、家族の要望に、応じるように努めている。		
			(外部評価)		
			ご家族のご都合で病院の送迎や付き添いができないような時には、職員が代わって同行をされている。又、利用者が絵画教室へ出かける際には、職員が送迎されている。		

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) 必要なときは、協力いただいている。		
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) 必要に応じて、利用されるときは支援している。		
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)		
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、家族さんの希望のかかりつけ医にしている。 (外部評価) 利用者は、それぞれのかかりつけ医を受診しておられる。協力医療機関の医師が、夜間等、全利用者に24時間対応してくださっている。		
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) 協力医と相談しながら、必要に応じて、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)
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) 必要に応じて医療活用の支援している。(訪問看護など)		
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) 早期退院に向け、相談させていただいている。		
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) 今までも家族さん、かかりつけ医と細かく相談しながら、最後までみさせてさせていただいている。		
			(外部評価) ご本人やご家族の希望等を聞き取り、希望があれば協力医療機関の医師の指導を仰ぎながら看取りを支援されている。ご家族との連絡を密に取り、協力を得ながら支援されている。		さらに、職員間で看取りや重度化についての知識や体制作りについて話し合い、かかわる人すべてで方針を共有しながら取り組みをすすめていかれることが期待される。
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) かかりつけ医、家族とよく話し合っ本人、家族の希望に沿うように努めている。変化に向けても、前もって話している。		
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) 十分に話し合い行っている。連絡もすぐできるようにし、情報交換している。		

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	<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>日ごろの話し合いで、徹底するよう、職員にも伝えるが、できていない部分もある。</p>		<p>ケアの場面でのプライバシー、誇りについて学び、全職員が理解し、実施できるようにする。</p>
		<p>(外部評価)</p> <p>お部屋で長時間過ごされる方には、職員が頻繁に居室を訪ね、声をかけるようにされている。</p>		<p>事業所では、職員の対応や言葉かけ等について、さらにスキルアップしていきたいと考えておられる。利用者主体のケアを目指し「ともに生きる」ための取り組みをすすめていかれることが期待される。</p>	
51		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>希望を把握して、思いを表出できるよう働きかけている。利用者が、自分で決められるような、説明をこころがけている。</p>		
52	21	<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>できるだけ希望に沿っている。</p>		
		<p>(外部評価)</p> <p>ビールを飲むのを楽しみにされている方やたばこを吸う方にも、健康や安全に配慮しながら支援されている。</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)
(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) 服装については、本人の好みのものを身につけられる。理容・美容について、本人の望むところへ出かけるように、働きかけるが出かけられる方は少ない。		本人の希望する理容・美容店へ、出かけられるよう、話し合い、実施。
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) 準備を手伝ってくださる方が一名で、あとのかたは、食事のかたづけなどは、あまり参加されない。		一人ひとりにあわせて、少しずつでも準備、片付けなどへの参加の声かけを行っていく。
			(外部評価) 職員が、利用者個々に好みを聞き取り、献立を作っておられる。季節の旬の野菜や果物を採り入れ、おやつも手作りに心がけておられる。		さらに、利用者が食事にかかわるような場面を増やす等、利用者個々のできる力を活かして、食事をさらに楽しむ工夫を重ねていかれることが期待される。
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) 心身に負担がないことを第一に考えて、嗜好の支援をしている。(タバコなど)		
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) 一人一人の状態に合わせたオムツ使用、トイレの介助を行っている。		

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)
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)		
			本人の希望にあわせた入浴を行っている。		
			(外部評価)		
			入浴が嫌いな方には、タイミングをみながら声かけされたり、夜間の入浴を希望される方にも対応されている。		
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)		
			各自の生活習慣を大切にしながら、日中も活動量を体調も見て調整している。		
(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)		
			ホームでの役割のある方が2名、ほかのかたも、園芸や塗り絵など、楽しみごとがある。		
			(外部評価)		
			利用者個々の趣味やお好きなことを続けていけるよう支援されており、庭のお花を摘み、居間に生けてくださる方もうかがえた。畑仕事を職員と一緒にされる方やぬり絵や俳句、短歌をたしなむ方もおられた。昼食後、皆で歌を歌っておられた。		
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)		
			小額のお金を手元に置かれ、使われる方もいる。ほかの方はこちらでお手伝いしている。		

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)		
			希望の沿った外出ができるよう支援している。外出の嫌いな方にも、庭に出て日光浴をおすすめしている。		
			(外部評価)		
			個別に「買い物の日」を週1回設け、近所のスーパーに出かけておられる。又、近くのお寺にお参りするのが日課となっている方や散歩に出かける方もおられる。外に出ることを嫌う方にも、外気に触れる機会が作れるよう声かけされている。		
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)		
			行えていない		一人一人の希望を聞き、実現するように計画を立て、実施。
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)		
			要望時に支援している		
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)		
			いつでも、気軽に来てもらえるよう、こころがけている。		

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)
(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) 身体拘束していない		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について、勉強行う。
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		
			(外部評価) 玄関に鍵をかけず、職員が見守りをされている。外出時には、居室に鍵をかけて出かけられる方もある。		
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) さりげなく見守り、必要時は声かけしている。		
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) 注意が必要な物品使用は職員と、ともに使用してもらっている。保管も個人のもものは、個人にあわせ、管理している。		
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) 事故防止のため、事故報告書の活用し、防止に努めている。普段より、一人一人の行動パターンを把握し、職員間で、情報の共有を行っている。		

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)
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) 緊急対応の指示はあり、訓練も行う。応急手当などの訓練は定期的にできていない。		全職員の応急手当の講習受講、技術の習得。
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) 災害時に向けた対策、訓練を定期的に行う。隣近所の方とは、協力得られるように、働きかけている。 (外部評価) 年1回、消防署からの指導を受け、消火器の点検や使い方等の説明を受けておられる。いざという時には、近所の方に駆けつけていただけるようお願いをされている。		さらに、いざという時にすべての利用者が安全に避難できるよう、事業所独自でも避難訓練等、方策を検討してほしい。又、そのような取り組みをご家族や地域の方にも報告されてはどうだろうか。
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) 利用者さんの現状から起こるリスクについては、電話、面会時などで、説明行い、理解協力いただいている。		
(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) 普段の体調を把握し、異変時はすぐに運営者、連絡、情報共有し、対応行っている。		

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)
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) 薬の処方箋のつづりをスタッフルームに保管、いつでも見られるようにして、理解してもらっている。症状変化あるときは、直ちに協力医に報告し、指示を仰ぎ対応している。		
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) 野菜など多く献立にとりいれ、摂取を進める。日中活動を増えるように働きかける。センナ茶なども使用している。		
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) 毎食後、歯磨きの声かけ、介助を行っている。		
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) 一人一人に応じた食事量にしている。専任の職員が、栄養バランスを考えて、食事作りを行い、職員は一日の水分量を管理している。 (外部評価) 利用者個々の栄養状態や嚥下機能に気を配り、食事作りをされている。水分摂取量を把握できるようチェック表を作っておられる。		
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) 全職員が感染症予防の取り決めに従っている。インフルエンザは同意を得て、利用者、職員とも予防接種している。		

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>専任の職員が衛生管理している。調理用具、流し、冷蔵庫など、こまめに掃除、消毒している。食べ残しは保管しないようにしている。</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>スロープ、手すりを配置し、ベンチをおいたり、靴などの脱ぎ、履きしやすくしている。</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>共有空間は、清潔で、居心地のよさを心がけている。季節の花を職員や、利用者が生けたりしている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>玄関には車椅子用のスロープが設けられ、玄関周囲から庭にかけて季節の花々や木が植えられ、ベンチが設置されている。居間からテラスに出られるようになっており、庭を眺められるようになっている。</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>玄関口に、ソファ、ベンチを配置、デッキにもおいている。</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)		
			入居前に、なるべく本人さまの使い慣れたもの、好みのものを持ってきていただくようお願いしている。		
			(外部評価)		
			居室には、趣味のものを飾っておられる。ひ孫さんの写真やご主人のお位牌を置き、毎日手を合わせておられる方もいる。		
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)		
			共有空間（リビング、風呂、トイレ）は換気するよう2している。利用者に合わせた温度調節にしている。居室は全室換気扇と、空気の流れる設備がある。		
(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)		
			必要な場所に手すりを備えている。リビングのいすは高さの調節可能。		
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)		
			一人一人に合わせ、失敗や混乱がないように見守り行っている。		
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)		
			庭、ウッドデッキ、玄関の軒の下にベンチをおいて、戸外の空間を楽しめるようにしている。		

. 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	開設してすぐ入られた方2名、本人様の口より「ここにはようしてもらって、何もいうことない」と言われる方2名、自分の意見をよく話してくれる方1名いらっしゃる。
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) ② 数日に1回程度ある 3 たまにある 4 ほとんどない	NCが頻回な方や介護が手厚く必要な方がおられるので、このくらいの頻度となっている。
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) 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	居室で自分のペースですぐすのを好まれる方多いが、買い物、散歩なども希望に合わせている。
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	関わることで笑顔みられたり、時には厳しく意見を下さったりしている。障害のため、気持の表出が難しい方もおられる。
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	買い物、外出希望の方は希望の所へ出かけている。一部の方で体調優れなかったり、視力障害ある方は出かけられないことある。
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) 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	協力医が週3回訪問してくれ、本人の日頃の様子と違うことあればすぐに対応行っている。
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) 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	本人の希望に応じている。
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	家族の事情で面会が難しい方以外の家族様とは、面会時や連絡時などで希望をききとるように努めている。
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	運営推進会議のときなど、来ていただいているが、訪ねてこられる方は少ないと思う。秋祭りのおみこしは毎年来て下さっている。

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 (自己評価) ③あまり増えていない	2か月に1度開けるよう、地域の方と話し合い行っている。会議の時は来て下さっているが、つながりが深まるまでには至っていないと思う。
98	職員は、生き生きと働いている (自己評価) ②職員の2/3くらいが	職員の入れ替わりがあり、個人的な理由で退職される方もおり、その場合職場環境の改善しても、難しい所もある。トラブルなどには迅速な対応を心がけてはいる。熱意をもって働いている職員もおられる。更に努力したい。
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) ②利用者の2/3くらいが	障害のために、気持の表出や訴え少ない方がおられ、本当に満足していただけているか、更に努力必要と思われる。要望については受け止め、叶えていきたいと考えている。
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家族等の2/3くらいが	面会ある家族さまとは話の中で苦情や改善点について話をいただいている。言われないう方もおられるかもしれない。更に努力必要と思われる。事情で面会ない家族さんもあり。(満足については不明)

【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)

利用者さんの希望にできるだけ、近づけたらと考えています。一人一人の、ケアプランのチェック表で、関わりに目標をもち、変化がわかるように取り組んでいます。便秘の方にも、食事運動、など気をつけて予防、改善に取り組んでいます。食事については、みなさんがとても楽しみにしておられ、季節のものや、希望のメニューなども取り入れるよう、努めています。