

## 地域密着型サービス事業所の自己評価項目（自己評価結果表）

（調査項目の構成）

### I. 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

### 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
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援

### 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
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. 多機能性を生かした柔軟な支援
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

### 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
  - (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
  - (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
  - (4) 安心と安全を支える支援
  - (5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援
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
  - (2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり

### V. サービスの成果

#### ※記入方法

- 管理者が介護従業者等と協議し記入すること。
- グループホームの場合は、ユニットごとにその管理者が介護従業者等と協議し記入すること。
- 取り組みの事実を実施している内容、実施していない内容の両面から記入すること。
- 取り組んでいきたい項目に○を記入し、すでに取り組んでいることも含めて、取り組んでいきたい内容を記入すること。
- サービスの成果は取り組みの成果に該当するものを○印で囲むこと。

#### ※項目番号について

- 評価項目は、100項目です。

事業所名 グループホームやさしい里

ユニット名 1階

自己評価実施年月日 平成 20年 2月 7日

記録者氏名 濱田 幸美

記録年月日 平成 20年 2月 18日

(様式1)

## 自己評価票

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)	
<b>I. 理念に基づく運営</b>				
<b>1. 理念と共有</b>				
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	利用者の「人間としての尊厳」を基軸に据え、地域社会の一員としての権利が保たれる中で、日常の暮らしを送ることができるよう施設の運営方針で明確にしている	○	今後も介護現場やミーティングで個々の利用者の思いや考えを大切にとらえて尊厳が保たれるサービスの提供に心がけていきたい。
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	ミーティングや実践の中で、絶えず確認をしあい実現に向け努力している	○	必要時適宜ミーティングを行い確認をして実現に向け努力していきたい。特に職員間で何でも言い合える雰囲気づくりに心がけていきたい。
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よう取り組んでいる	運営の理念、方針を施設内に掲示し、家族、地域の人々に明らかにしている	○	定期的開催されている学習会に職員も積極的に参加し、理解が得られるよう取り組みをしているが今後も実施していきたい。
<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	隣近所の住人との日常的な挨拶はもちろん、年末のイルミネーション、5月のこいのぼり、夏のよさこい踊り等地域の皆さんにも喜んで頂けるように努めている 気軽に立ち寄ってもらえるまでは至っていない	○	施設見学等、日々近隣者等が出入りして利用者や雑談が行いやすい環境の整備
5	○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	地域内の一斉清掃、不燃物収集、夏祭り、敬老会等の地域活動への積極的な参加		

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取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	生活に関わる種々の相談窓口としての取り組み	○	台風等地域の高齢者の方々の避難場所として開放、食事や寝所の提供を実施。これからも継続したい。 行政をはじめ関連機関の制度の学習及び活用
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>				
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	外部評価の指摘事項（馴染みの品、日めくりカレンダー、意見箱の設置、包丁や洗剤の格納等）についての改善 介護支援に関わる帳票の改善を行い、職員全員が日々の介護の充実に努めることができるようになった		
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	開催しているものの、まだ具体的な意見が出るまでには至っておらず、効果はあまり挙がっていない	○	実践上の具体例をテーマにし、意見が出やすいような工夫
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	定期的でないものの、適宜相談や指導を仰いだり、さらには現場からの問題提起等も行っている		
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	実施していない	○	講習会等への参加により、理解を深める取り組み
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	身体拘束防止マニュアルを作成し、事業所内での取り組みは行っているが、利用者の自宅等の実態の把握はできていない	○	高齢者虐待防止関連法についての研修の実施

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (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	契約締結以前に利用者、家族との面接や、施設案内を行っており、そのなかで十分な説明を行い、理解納得をしていただいたうえで契約。解約の場合も利用者の状況を十分に説明し理解をいただいている。また、解約に当たっては極力他の施設や医療機関との協議を行い家族等の希望に副えるようにしている	
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	苦情処理担当職員の設置の他、「ご意見箱」を設置、また利用に当たっての説明の際に、行政の苦情、相談窓口を紹介している	○ 苦情処理委員会の設置
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	金銭管理や健康状態を適宜実施 施設内や屋外での行事等の写真を送っている	○ 「グループホームやさしい里便り」の発行
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	苦情処理担当職員の設置の他、「ご意見箱」を設置	○ 苦情処理委員会の設置
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	ミーティング等で職員の意見、要望を聞く機会を設け、運営に適宜反映	○ 環境整備や業務内容等実践しやすい環境の実現をミーティング時等に、積極的に提案している。
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	利用者の実態により即した勤務体制の確保を勤務時間帯の変更等試行錯誤の繰り返して実施	○ 業務日誌等の様式の簡素化など事務改善の実施 今後も利用者の状態によって勤務時間の柔軟な割り振り

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	職員を固定化し、利用者との馴染みの関係を重視している。異動は極力避けている	○	利用者と馴染みの職員のペアの編成の工夫(正・副)
<b>5. 人材の育成と支援</b>				
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	可能な範囲での研修の受講機会の確保をしている	○	他の施設の見学や介護実践の機会をつくる
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	電話等での問い合わせや行政を通じての情報の収集	○	相互訪問による研修機会の確保 施設間ネットワークづくりと定期的な研修・交流
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	ミーティング等で職員から自由に意見や仕事上での悩み事、労働条件に関する意見などが出せるよう心がけている。また勤務状態を考慮し職員の増員も図っている	○	福利厚生面の充実(慰労会や旅行)
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	対話の機会をなるべく確保して、勤務振りを把握し良い点は全体に紹介、取り組みに採用するなど、向上心の醸成にとりくんでいる。給与面での待遇改善にも取り組んでいる。		

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>			
<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>			
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	利用前の利用者及び家族との面接の実施 本人の成育歴、趣味、病歴等なるだけ多くの情報を得る努力をしている	
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	利用前の利用者及び家族との面接の実施 介護支援専門員との連携や、サービス状況の把握を行い、施設での援助内容を早急に明確化できるように努めている。また、経済面での不安にも応えられるようにしている。	
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	医療機関の紹介、生活保護受給に向けた取り組みの支援。	
26	○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	施設の雰囲気をより早く掴んでもらえるよう、家族とも相談し「通い」や一泊の「お試し」利用等の働きかけを行っている。	
<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	○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	本人の生育歴（特に利用者が一番輝いていたころの情報）を把握し、信頼関係を築くことに取り組んでいる 本人の昔話を傾聴し話題を膨らましたり、馴染みの場所に出かけたりしている。	○  事務的な時間を改善して、時間を確保し、できるだけ利用者と接する時間を多く確保していきたい

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (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	面会時等会話の機会を多くつくり、気軽に相談できる雰囲気づくりに努めている。 認知症に関する理解を深めるための、施設での実践を基にした説明の実施。	○	行事への参加を検討したいが、時間的なことや家族の就労等の理由で実現できていない。
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	認知症への理解を深めるために個々の家族との話し合いの機会を確保している。 県外で生活されている家族には、定期的に利用者の近況報告を郵送や電話利用で行っている。	○	面会の機会を増やすことを家族に要請
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	情報から知り得た昔の友人や親類のことを話題にしながら、「会いたい」との希望に可能な限り答えられるようにしている。また入居以前の地域の敬老会等への参加やドライブに出かけている。		
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	食卓の席や写真撮影等で仲間作り、連帯感の醸成に努めている。	○	部屋に閉じこもりな利用者への声かけ等の工夫
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	利用終了時における本人や家族の希望により、他施設や医療機関等でのケアの継続が可能となるよう取り組んでいる。 退居時二相談の窓口は開けていること家族に告げているが、具体的に相談があった例はない		

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>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</b>			
<b>1. 一人ひとりの把握</b>			
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	入所時における担当者会議や入居者、家族の意向等を把握して、計画作成を行っている。 定期的なモニタリングを行い、利用者の意向に沿ったサービスの提供に努めている	
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	担当介護支援専門員からの情報収集や、家族、知人地縁者などからも情報提供を受け入居者が思い出せない部分も含め、本人の状況把握を行っている。 遠隔地で一人暮らしが長かった利用者の情報はどうしても希薄になりがちで十分な把握ができない。	○ 時間をかけ、根気強く利用者の生活歴の把握に努める
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	本人、家族等から入所前の生活歴を把握、必要に応じて医療機関への問い合わせ、主治医の意見書の取り寄せを行い、総合的な状況把握に努めている。	○ 家族や知人の訪問時等に話しかけてくださる内容も重要と考えているので、幅広い情報の把握に努める
<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	○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	本人、家族の意向をベースに、担当者会議の開催し介護スタッフ全体で計画作成に取り組んでいる。	
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	期間に即してモニタリングの実施 期間内での状況変化には短時間での職員とのミーティングを行うとともに、本人、家族場合によっては主治医との協議を行い、随時介護内容の変更を行っている。 すべてを文書化して保存ができていない	○ 介護内容の変更を行う場合は、すべてを文書化して保存する。



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 (取組んでいき たい項目)	取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	介護日誌、業務記録への記入を行い、情報の共有、サービスの提供に生かしている。ただ、全職員が記録の把握に努めているが、まだ十分な状況とはなっていない	○	全職員が記録の把握するようさらに徹底していききたい。
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>				
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	行政機関との折衝や制度の利用等の支援を実施		
<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	民生委員や地域の市行政機関、保育園、小学校等の協力がある	○	保育園の運動会への参加、小学生の施設訪問、小学校からの音楽会への招待等馴染んだ地域の人々との出会いの機会を維持している。
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	実施していない	○	必要に応じ取り組んで行きたい。
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	実施していない	○	必要に応じ、指導を得ながら実施していききたい

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
43	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>本人及び家族等の希望を大切にし、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</p>		
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>		
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>		
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>		
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>	○	終末期の介護内容や体制等職員の研修の実施。
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>		

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	管理者を窓口施設間での情報交換を個人情報使用同意書に基づき行っている		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>				
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>				
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	利用者の人間としての尊厳を第一に心がけ、誇りやプライバシーを傷つけるような対応はしないよう心がけている	○	今後も研修会等の機会を捉えお互いがチェックしあえる体制をさらに徹底していく
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	利用者の考えや主張を先ず受け止め、場合によっては時間をかけ、分かりやすく説明し、納得してもらうにしている		
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	食事の時間や入浴の回数、あるいは外出等利用者の希望を尊重し支援している		
<b>(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</b>				
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	理容・美容は希望者は本人の希望する店に、そうでない場合は、出前でできるようにしている。また髪型も本人が満足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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
54	<p>○食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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</p>		
55	<p>○本人の嗜好の支援</p> <p>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</p>		
56	<p>○気持ちよい排泄の支援</p> <p>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</p>		
57	<p>○入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>		
58	<p>○安眠や休息の支援</p> <p>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</p>	○	睡眠が取れない利用者への対応の研究
<b>(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</b>			
59	<p>○役割、楽しみごと、気晴らしの支援</p> <p>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</p>		

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	基本的には職員が預かっているが、買い物等の際は自分で支払いができるようにしている		
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	散歩、菜園の世話、日用品の買い物やドライブ等利用者の希望により戸外に出かけるようにしている		
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	季節に合わせ、気分転換をかねた外出や外食の機会をつくっている ボランティアの応援はあっているが、家族の協力が困難	○	家族同伴の機会をつくることを検討
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	希望者は各部屋に電話を引くことができるようにしており、施設の電話も無料で使用できるようにしている		
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	面会時間を特に設定せず、いつでも気軽に訪問できるようにしている。また施設内に和室や小だまりがあり談笑できるようにしている。また訪問者にコーヒーや食事を利用者と一緒に楽しんでもらったりとその都度対応している。		
<b>(4)安心と安全を支える支援</b>				
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	身体拘束禁止マニュアルを作成、職員全体に徹底している。	○	職員同士でチェックし合える仕組みづくり継続して徹底


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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
66	<p>○鍵をかけないケアの実践</p> <p>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</p>		
67	<p>○利用者の安全確認</p> <p>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</p>		
68	<p>○注意の必要な物品の保管・管理</p> <p>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</p>		
69	<p>○事故防止のための取り組み</p> <p>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</p>	○	利用者のリスク管理をして、事故の予防に努めていくための研修、訓練の実施
70	<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>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</p>	○	定期的な訓練の実施
71	<p>○災害対策</p> <p>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</p>	○	継続的な取り組み

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	機能状態に応じ、ベッド柵の一部利用、家具の配置など家族の同意を得ておこなう。		
<b>(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>				
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	管理者及び看護職員を中心に情報の共有及び医師や消防所等関係機関との連絡等の対応を図っている	○	緊急時の情報提供のマニュアル化の検討
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	食事ごとの服薬準備、確認を行い、日々の健康状態の確認を行っている		
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	食事摂取量の確認、残食量、内容の確認、必要に応じて調理方法の変更を検討し、実践している。		
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	毎食後全員に口腔ケアを促し、確認。必要に応じて訪問歯科診療の口腔ケアの指導を依頼し支援を受けている。		
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	水分補給には十分配慮している。栄養のバランスや量については定期的に栄養士による専門的なアドバイスを受けている。	○	全体の栄養のバランスや量について、研修会の開催

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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）	感染症対応マニュアルを策定している	○	全職員が十分理解するため、実践形式の研修機会をつくる
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	台所、調理器具の衛生管理の徹底、食材の購入については原則毎日行うこととしている		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>				
<b>(1)居心地のよい環境づくり</b>				
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	家庭的な雰囲気のある建物と植え込みのある玄関周りで親しみやすい工夫をしている		
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	家庭的な雰囲気を出すため、木材を使用し採光等にも気を配った空間づくりをしている 玄関、ホール等に季節の花を生けて、四季を感じることができよう工夫、壁や窓際にも季節を感じる飾りなど親しみやすい雰囲気づくりに心がけている		
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	小溜りでの休憩や利用者同士の談笑ができるようなつくりになっている		



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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取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	利用される際、ご家族に利用者が使い慣れたもの（仏壇、収納箱、人形等）を持ち込んでもらうよう依頼している。	○	認知障害の進行が認められる方の室内環境の保全についての検討
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	消臭器具の設置や窓の開閉等での換気に努めるとともに、各居室ごとにあるエアコンでの温度調整を利用者の状況に応じて行っている		
<b>(2)本人の力の発揮と安全を支える環境づくり</b>				
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、居室等に手すりを設置、段差の解消廊下への滑り止めのカーペット、扉は引き戸にするなどの工夫をしている		
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	各部屋の入り口にはそれぞれ違った花の模様の暖簾をかけ、自分の部屋が分かりやすくしている		
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	施設内に菜園や花壇があり、四季折々利用者楽しんでいる。また、草花の好きな利用者はベランダに鉢植えで花を楽しんでいる		

(  部分は外部評価との共通評価項目です )

V. 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)	
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  家族やご本人から生育暦等を聞き、利用者の思いや願いを把握するよう努めています。
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  毎日ティタイム時とかゆったりとした時間を保つよう努めていますが、個人のケアに追われ困難な日もあります
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  援助を行いながら暮らせていけるよう努めています。
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  時間を見つけてできるだけ戸外に出かけられるよう毎日努めています。
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  不安感が見られるときはすぐ対処するよう努めています。
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	○ 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
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  地域の知人、友人他時には地域の園児等の訪問があります。

項 目		取 り 組 み の 成 果 (該当する箇所を○印で囲むこと)	
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、生き活きと働けている		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  日々忙しく、生き活き感よりは緊張感でいっぱいである
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	○	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  常時連絡を取り合えるように努め、信頼関係を保つ中からサービスの内容への理解をえるようにしています。

**【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。)

利用者みなさんの立場にたって、それぞれの方々の尊厳がまもられた暮らしの実現のために、サービスはどうあったらよいのか職員全体の課題として日々取り組んでいます。

## 地域密着型サービス事業所の自己評価項目（自己評価結果表）

（調査項目の構成）

### I. 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

### 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
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援

### 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
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. 多機能性を生かした柔軟な支援
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

### 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
  - (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
  - (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
  - (4) 安心と安全を支える支援
  - (5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援
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
  - (2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり

### V. サービスの成果

#### ※記入方法

- 管理者が介護従業者等と協議し記入すること。
- グループホームの場合は、ユニットごとにその管理者が介護従業者等と協議し記入すること。
- 取り組みの事実を実施している内容、実施していない内容の両面から記入すること。
- 取り組んでいきたい項目に○を記入し、すでに取り組んでいることも含めて、取り組んでいきたい内容を記入すること。
- サービスの成果は取り組みの成果に該当するものを○印で囲むこと。

#### ※項目番号について

- 評価項目は、100項目です。

事業所名 グループホームやさしい里

ユニット名 2階

自己評価実施年月日 平成 20年 2月 7日

記録者氏名 岡本 秀子

記録年月日 平成 20年 2月 18日

(様式1)

## 自己評価票

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 (取組んでいきたい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>			
<b>1. 理念と共有</b>			
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	○	日々の介護現場やミーティングで個々の利用者の思いや考えを大切にとらえて尊厳が保たれるサービスに努めさせてもらっている
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	○	必要時適宜ミーティングを行い確認をして実現に向け努力している。
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よう取り組んでいる	○	定期的開催されている学習会に職員も積極的に参加している。
<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	○	年行事にととまらず、日々近隣者等が出入りして利用者と雑談が行いやすい環境を整えたい。
5	○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	○	利用者が生活されていた地域が開催する、ミニデイに参加してもらい、昔話が出来る機会をもつことが出来るよう努めている。

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 (取組んでいき たい項目)	取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	具体的な取り組みはない	○	台風等地域の方々の避難場所として開放、食事や寝所の提供をおこなった。これからも継続したい。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>				
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	外部評価の指摘事項（馴染みの品、日めくりカレンダー等の設置、包丁や洗剤の格納等）の改善	○	介護支援に関わる帳票の整理を行い、職員全員が介護の中での気づきを記載して、日々の介護の充実に努めることが出来るようになった。
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	開催しているものの、まだ具体的な意見が出るまでには至っておらず、効果はあまり挙がっていない	○	もっと実践上の具体例をテーマにし、意見が出やすいような工夫をする
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	定期的でないものの、適宜相談や指導を仰いだり、さらには現場からの問題提起等も行っている		
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	実施していない	○	講習会等への参加により、理解を深める取り組み
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	身体拘束防止マニュアルを作成し、事業所内での取り組みは行っているが、利用者の自宅等の実態の把握はできていない	○	高齢者虐待防止関連法についての研修の実施

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (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	契約締結以前に利用者、家族との面接や、施設案内を行っており、そのなかで十分な説明を行い、理解納得をしていただいたうえで契約。解約の場合も利用者の状況を十分に説明し理解をいただいている。また、解約に当たっては極力他の施設や医療機関との協議を行い家族等の希望に副えるようにしている	
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	苦情処理担当職員の設置の他、「ご意見箱」を設置	○ 苦情処理委員会の設置
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合わせた報告をしている	金銭管理や健康状態を適宜実施	○ 「グループホームやさしい里便り」の発行
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	苦情処理担当職員の設置の他、「ご意見箱」を設置	○ 苦情処理委員会の設置
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	ミーティング等で職員の意見、要望を聞く機会を設け、反映	○ 環境整備や業務内容等実践しやすい環境の実現をミーティング時等に、積極的に提案している。
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	利用者の実態により即した勤務体制の確保を試行錯誤の繰り返しで実施	○ 職員の増員

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	職員を固定化し、利用者との馴染みの関係を重視している。移動は極力避けている	○	お互いの利用者職員が合同で外出や散歩にでかけて、馴染みの職員との関係が遮断されることのないよう計画実践している。
<b>5. 人材の育成と支援</b>				
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	可能な範囲での研修の受講機会の確保をしている	○	他の施設の見学や介護実践の機会を持ちたい。
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	電話等での問い合わせや行政を通じての情報の収集	○	相互訪問による研修機会の確保
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	ミーティング等で職員から自由に意見や仕事上での悩み事、労働条件に関する意見などが出せるよう心がけている。また勤務状態を考慮し職員の増員も図っている	○	福利厚生面の充実
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	役職者への登用や手当での支給等を実施	○	役職者への登用等の検討



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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>			
<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>			
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	利用前の面接の実施	○  地域で本人が馴染んだ場所への外出や、旧知の知人等との出会いなどに努めて本人が安住できる場となるよう努めている。
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	利用前の面接の実施	○  介護保険担当支援専門員との連携や、サービス状況の把握をおこない、施設で行える援助内容を早急に明確化できるよう努めている。
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	医療機関の紹介、生活保護受給に向けた取り組みの支援	
26	○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		○  施設の雰囲気をより早く掴んでもらえるよう訪問や時に一泊のお試し利用等の働きかけを行っている。
<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	○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	本人の生育歴（特に利用者の一番輝いていたころの情報）を把握し、信頼関係を築くこと取り組みを行っている	○  本人の趣味を掴み対処している。（カラオケでは一緒に歌い、昔話を傾聴し会話を膨らましたり、馴染みの場所に出かけたりしている。）※遠地へは未だ出かけることが出来ない。

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (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		○	行事への参加を検討したいが、時間的なことや就労で実現できていない。
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	認知症への理解を深めるために個々の家族との話し合いの機会を確保している	○	県外で生活されている家族には定期的に利用者の近況報告を郵送や電話利用で行っている。
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	情報から知り得た昔の友人や親類のことを話題にしなが、「会いたい」との希望に可能な限り答えられるようにしている。また入居以前の地域の敬老会等への参加やドライブに出かけている。		
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	食卓の席や写真撮影等で仲間作り、連帯感の醸成に努めている。	○	どうしても部屋に閉じこもりな利用者への声かけ等の工夫
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	利用終了時における本人や家族の希望により、他施設や医療機関等へ移るよう支援はしているが、それ以後についての具体的な対応はしていない		

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 (取組んでいき たい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>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</b>			
<b>1. 一人ひとりの把握</b>			
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	入所時における担当者会議や入居者、家族の意向等を把握して、計画作成を行っている。	○  定期的にモニタリングを行い、現状に沿った援助となるよう医療機関や社会資源の活用に努めている。
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	担当介護支援専門員からの情報収集や、家族、知人地縁者などからも情報提供を受け入居者が思い出せない部分の状況把握を行っている。	○  遠地で1人暮らしが長かった入居者の生活歴は情報が希薄となり、十分な把握が行えない。
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	本人、家族等から入所前の生活歴を把握、必要に応じて医療機関への問い合わせ、主治医の意見書の取り寄せを行い、総合的な状況把握に努めている。	○  家族や知人の訪問時等に話しかけてくださる内容も重要と考えている。
<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	○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	担当者会議の開催	
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	上記に同じ	○  状況変化があるときは短時間のミーティングを行い、随時介護内容の変更を行っている。すべてを文書化して保存できないことがある。

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取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	介護日誌、業務記録の実施	○	全職員が記録の把握に努めているが、未だ充分とはなっていない。
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>				
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	行政機関との折衝や制度の利用等の支援を実施	○	通院や外出、行政機関への通信事務代行等状況に即しての援助を行っている。
<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	民生委員や地域の市行政機関、保育園、小学校等の協力があっている	○	保育園の運動会への参加、小学生の施設訪問、小学校からの音楽会への招待等馴染んだ地域の人々との出会いの機会を維持している。
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	必要時は行っていく。		
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	必要時は行っていく。		

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
43	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>本人及び家族等の希望を大切にし、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</p>	○	インフルエンザの予防、定期的な訪問診療他必要時は随時相談を行っている。
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>	○	認知障害による不穏時等、随時相談、必要時受診援助、又薬の見直し等を受けている。
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>		
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>	○	地域医療連携室等から現状の入居者の状況提供を受けたり、カンファレンスに参加して状況確認を行い退院の受け入れに努めている。
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>	○	終末期の介護体制等職員の研修が急がれると考えている。
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>		

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	管理者を窓口施設間での情報交換を個人情報使用同意書に基づき行っている		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>				
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>				
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	利用者の人間としての尊厳を第一に心がけ、誇りやプライバシーを傷つけるような対応はしないよう心がけている	○	研修会等の機会を捉えお互いがチェックしあえる体制をつくる
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	利用者の考えや主張を先ず受け止め、場合には時間はかけ、分かりやすく説明し、納得してもらうにしている	○	利用者が望む自己決定に添えない場面も多々ある。出来る限り利用者が少しでも納得して下さるよう気長な援助を心がけている。
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	食事の時間や入浴の回数、あるいは外出等利用者の希望を尊重し支援している	○	早朝覚醒で眠れなくなった利用者の食事はなるべく早い時間で提供している。外出は利用者が希望、又は帰宅願望で塞ぎこんでいる様子が見られるときなど随時外出の援助を行っている。
<b>(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</b>				
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	理容・美容は希望者は本人の希望する店に、そうでない場合は、出前のできるようにしている	○	利用者の好まれる髪型を聴取して業者に伝え、満足がいく結果が出せるよう援助している。

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	○	食器は其々利用者の大切な道具であり職員が洗浄、乾燥等一連の作業をすることを多くの利用者の方が望まれている。施設の備品の盆洗いやテーブル拭きは手伝いを希望される利用者と一緒にやっている。
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	○	週何回か利用者と一緒に買い物に出かけている、希望される嗜好品の購入援助を行っているが、金銭管理が出来ない利用者が多くなっている。
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	○	排泄確認表を作成して2～3日排便が見られない利用者をチェック、服薬やマッサージで排便を促している。頑固な便秘の時は医療機関に相談している。
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	○	浴室が広いので2～3人で入浴を楽しんでもらっている。出来る動作の見極めをして少しでも残存する機能の維持に努めている。
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	○	眠気があるが、ベッドで休息することが自己決定できない利用者は時間を決めて休息できるよう援助している。昼間寝ることに罪悪感をもたれている利用者の対応が出来ていない。
<b>(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</b>			
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	○	定期的なお誕生会や、地域の行事への参加時などの機会を捉えて披露させてもらっている。

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	基本的には職員が預かっているが、買い物等の際は自分で支払いができるようにしている		
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	散歩、菜園の世話、ドライブ等利用者の希望により戸外に出かけるようにしている	○	趣味の花作りが継続できるよう四季毎に花を買いに出かけたり、日地用品の購入などの買い物援助、菜園の野菜作りなど気に入った作業の援助をおこなっている。
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	季節に合わせて、気分転換をかねた外出や外食の機会をつくっている	○	地域のボランティアの支援を得て郊外のレストランでの全利用者参加の食事会をおこない好評を得ている。
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	希望者は各部屋に電話を引くことができるようにしており、施設の電話も無料で使用できるようにしている		
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	面会時間を特に設定せず、いつでも気軽に訪問できるようにしている。また施設内に和室や小だまりがあり談笑できるようにしている	○	おやつ時間の訪問者には利用者と一緒にコーヒータイムを楽しんでもらったり、食事希望の家族には食事を一緒に食べてもらったりとその都度の対応を心がけている。
<b>(4)安心と安全を支える支援</b>				
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	身体拘束禁止マニュアルを作成、職員全体に徹底している。	○	職員同士でチェックし合える仕組みづくり




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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	鍵をかけないケアを実践している	○	帰宅願望の強い利用者の行動をどう援助していくのが課題となっている。
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	施設内及び周辺にカメラを設置、万一の事態にそなえるようにしている。		
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	包丁やはさみ、洗剤等については安全に配慮した保管に努めている	○	利用者の能力に応じてはさみ等を一緒に使用するよう心がけている。使用後は施設管理としている。
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		○	利用者のリスク管理をして、事故の予防に努めている。
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	施設開設時に実施したがそれ以後実施していない	○	定期的な訓練の実施
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	消火訓練の実施や緊急時対応マニュアルの策定	○	災害を想定して実地訓練を行っている。利用者の参加は精神的な動揺が大きく現在は実施できていない。

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	機能状態に応じ、ベッド柵の利用、家具の配置など家族の同意を得ておこなう。	○	夜間のベッド柵の利用を一部行っている、昼間は本人決定としている。
<b>(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>				
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	管理者及び看護職員を中心に情報の共有及び医師や関係機関との連絡等の対応を図っている	○	消防所への出動依頼。医療機関への緊急訪問依頼を行っている。緊急時の情報提供のマニュアル化の検討
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	服薬の施設管理	○	食事ごとの服薬準備、服薬確認を行い、日々の健康状態の確認を行っている。
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	運動量の確保	○	食事摂取量の確認、残食内容の確認を行い、必要に応じて調理方法の変更を検討し実践している。
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	毎食後全員に実施	○	口腔ケア促し確認、必要に応じて訪問歯科診療の口腔ケア指導を依頼し支援を受けている。
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	水分補給には十分配慮しているが、栄養のバランスや量については十分とはいえない	○	全体の栄養のバランスや量について、定期的に専門的なアドバイスを受けるようにする

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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）	感染症対応マニュアルを策定している	○	全職員が十分理解するため、実践形式の研修機会をつくる
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	台所、調理器具の衛生管理の徹底、食材については原則毎日行うこととしている	○	食品類の賞味期限の確認他、食材の鮮度の確認、廃棄の徹底をしている。
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>				
<b>(1)居心地のよい環境づくり</b>				
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	家庭的な雰囲気のある建物と植え込みのある玄関周りで親しみやすい工夫をしている		
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	家庭的な雰囲気を出すため、木材を使用し採光等にも気を配った空間づくりをしている	○	玄関、ホール等に季節の花を生けて四季の確認が出来るように工夫している、又壁や窓際にも季節を感じてもらえる工作物を掲示するよう心がけている。
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	小溜りでの休憩や利用者同士の談笑ができるようなつくりになっている		

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 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取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	利用される際、ご家族に利用者が使い慣れたもの (仏壇、収納箱、人形等)を持ち込んでもらうよ う依頼している。	○	利用者や家族が望まれる家具配置に留意してい る。認知障害の進行が認められる方の室内環境が 整わなくなっているどう工夫していくのが課題
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	消臭器具の設置や窓の開閉等での換気に努めると ともに、各居室ごとにあるエアコンでの温度調整 を利用者の状況に応じて行っている	○	自己操作出来ない利用者の空調管理の支援、自己 で行える方もこまめな温度調整の援助を行ってい る。
<b>(2)本人の力の発揮と安全を支える環境づくり</b>				
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、居室等に手すりを設置、段差の解 消廊下への滑り止めのカーペット、扉は引き戸に するなどの工夫をしている	○	機能状態の変化に伴い物理的な環境調整を行い適 宜変更を行っている。
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	各部屋の入り口にはそれぞれ違った花の模様 の暖簾をかけ、自分の部屋が分かりやすくしている		
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	施設内に菜園や花壇があり、四季折々利用者楽し んでいる。また、草花の好きな利用者はベランダ に鉢植えて花を楽しんでいる	○	菜園の種まき、草花の植え替え、敷き藁購入など 利用者と一緒に空間利用を行っている。

(  部分は外部評価との共通評価項目です )

V. 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)	
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  安全面などクリアできれば、意向は叶うよう努めています。
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  毎日ティタイム時とかゆったりとした時間を保つよう努めています。
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  援助を行いながら暮らせていけるよう努めています。
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  時間を見つけてできるだけ戸外に出かけられるよう毎日努めています。
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  不安感が見られるときはすぐ対処するよう努めています。
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	○ 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
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  地域の知人、友人他時には地域の園児等の訪問があります。

項 目		取 り 組 み の 成 果 (該当する箇所を○印で囲むこと)	
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、生き活きと働けている		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  日々忙しく、生き活き感よりは緊張感でいっぱいである
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	○	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  常時連絡を取り合えるように努めています。

**【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。)

家庭的な雰囲気の中でご本人が最大限に能力が発揮できるよう支援し、必要時応じて適切な介助をして、安全と衛生が保たれた施設であるように、又、地域社会の一員として一人一人が生活できるように努めています。介護サービスにおいてもいかなる差別も無い生活となるように心がけています。