

自己評価票

- 自己評価は全部で101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できるよう、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	23
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	8
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	101

○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	グループホーム ひまわり
(ユニット名)	第2ホーム
所在地 (県・市町村名)	新潟県中魚沼郡津南町大字芦ヶ崎乙355
記入者名 (管理者)	中村 基
記入日	平成20年4月25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)
 (項目5, 7, 8, 9, 14, 15は評価重点項目です)

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	○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	『ひまわりの理念』の中に、地域の人達が気軽に立ち寄れるグループホームを目指すとあり、バーベキューや敬老会、新年会など年数回地域の方々を招き行事をともに楽しむ企画を行っている。	○	今後はグループホームに来てもらうだけではなく、何かしらの形で地域に出て行く活動を増やして行きたい。昨年度は小正月の松焼きなどに数名のお客様と共に行く程度であった。
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	この項目では具体的な取り組みがあがりづらかったが、出来ていると答える職員が多かった。職員一人ひとりが日々お客様が生き生きするための努力をしているという意識を持っているためだと思う。外食やドライブなど外出企画を積極的に行っていることもその一つであると思う。	○	当事業所にはグループの行動指針があり、事業所理念にも沿っている。昨年より朝礼時にこの行動指針の説明を行っており、この4月からは職員一人ひとりが新人職員にも説明するようにしている。先輩職員は新人職員に説明する事で自分自身の理解が深まり、新人職員は日々説明を聞く中で大切な事を覚えていくようにしている。
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るよう取り組んでいる	上がった意見としては、「新年会やバーベキューの時にご家族や地域の方を呼び交流を図っている。」と言うものが多かった。このような関わりを持つ事でグループホームひまわりを知ってもらおうようにしているという事だと思う。	○	昨年度まで行っていた『ひまわり通信』を開始し、その中に『湖山グループの理念』と『グループホームひまわりの理念』を掲示していくよう今後取り組みたい。
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	昨年まではお客様と共に近くの鎮守様の清掃活動や最寄の無人駅の清掃活動などを行い近所の方々との交流も多かったが、最近では行っていないために、職員の中でも気軽に付き合っているという意識が低いのではないかなと思う。	×	当グループホームは開設から8年目を迎えている。年々お客様の高齢化・重度化が進み外に出て畑仕事をしたり、清掃活動をしたり出来るお客様がわずかになってきた事が原因の一つにあげられる。以前のように職員と何人かのお客様で行っていた事も、出来るお客様と個別に行うことが求められているように思う。
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	上記1. 理念と共有でもあがっているような理由により出来ているとの意識が多い。	○	<ul style="list-style-type: none"> ・地域に出て行く取り組みを増やす。 ・ひまわり通信の再開。 ・個別に地域との関わりを持つ取り組みを実施していく。

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)
6	<p>○事業所の力を活かした地域貢献</p> <p>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</p>	○	<p>グループホームにおける認知症介護のノウハウをより積極的に地域に発信できる機会を作っていく必要がある。また、職員一人ひとりの認知症介護に対する知識・技術の習得も今後更に行っていく必要がある。</p>
3. 理念を実践するための制度の理解と活用			
7	<p>○評価の意義の理解と活用</p> <p>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</p>	○	<p>自己評価前に外部評価の必要性につき説明したが、問題は評価結果をどのように理解し改善へとつなげていくかを職員皆で話し合い実践していく事だと思っている。</p>
8	<p>○運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	○	<p>現在運営推進会議は、地域の代表者と行政担当者、ご家族さま及びお客様本人と職員など関係者で行っているが、より地域との親密感が深まるように関係者だけでなくより多くの地域住民の方やご家族さまにも参加していただければよいと考えている。</p>
9	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	○	
10	<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>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</p>	×	<p>地域福祉権利擁護事業に関しては管理者自らが十分把握していないため事業所外部(包括支援センターなど)から講師を招き講習会を行いたい。また、成年後見制度については事業所内で勉強会を行っていく。</p>
11	<p>○虐待の防止の徹底</p> <p>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</p>	○	<p>高齢者虐待に関して学ぶ機会が欲しいという意見が上がっていた。今年度より法人の委員会活動において高齢者虐待・拘束委員会が発足したため今後勉強会などの機会も増えてくると思われる。</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	この項目に関しては日頃職員が関わる事が少ないため判断できずに白紙の職員が多かった。契約時の説明とご家族側の納得という点では現在苦情やご家族さまとの信頼関係を壊すような事態もなかった為に今までは問題が無かったと思える。※	○ 契約時の説明の仕方(流れなどのマニュアル)がハッキリしていないのでマニュアルの整備を今後行っていく。
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	お客様からの不満・苦情は顧客フィードバック報告書としてあげられる。しかし、どの範囲までの不満苦情を報告書としてあげればよいのか？明確になっていない。	× 日々のお客様との関わりの中で、声にあがってくる気持ちに対して何処まで苦情・不満として捉えるかの明確な指針ない。明確な指針を作成したほうが良いのかを検討していく。
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	毎月ご家族様あての近況報告書やお便りを送っている。その他金銭管理に関してはご家族様の了解を得て本人管理にしている方が居るがほぼ全員の方は、事業所が立て替えて月の利用料と一緒に請求している。	○
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	ご家族様の不満苦情も顧客フィードバック報告書にて書面に表している。その他運営推進会議などではご家族様の本音の部分も聞けるため、不満としてや率直な意見として会議に出た話に関しては議事録という形で公表される。	○ ご家族様の意見要望も含めて書面に表し、苦情不満と共に『ご家族様の声』として公表できるような仕組みづくりをしていきたい。
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	職員の立場からすると自分達の意見が反映されていると感じている職員とそうでない職員との比率はおおよそ4:1だった。また分からないとして無回答だった職員もいた。	× お客様のサービスに関わる事は職員個々に自分の意見をもっていると思う。運営に関する意見提案は職員自信そのような事を考える事もないのではないかなと思われる。自分達のグループホームにもっと関心を持つようになるための仕組みづくりを検討したい。
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	この項目に関しては山本でいると感じている職員とそうでない職員が半分半分である。両方の意見共に記述が無い為この結果の真意は測れない。ただ、お客様の生活を支えるための勤務調整はその時々で行ってきた。人員がその時々で十分でなかった事はあげられる。そのため職員一人ひとりに負担を掛けた経緯もある	× 今後人員の十分な確保が必要となるが日々の勤務以外の人員調整に課題が残る。
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	これに関しては法人全体の運営方針もあり出来ていないと考えている職員が多い。一つは新規事業に関わる異動が多いことが挙げられる。また、昨年度は精神的不調による離職者が1名出てしまった。	× 異動については法人の運営方針もあり、ある程度仕方が無いと考える。しかし、その他の離職者の問題はいかにやりがいい職場をつくるかが課題であると思う。
18-2	○マニュアルの整備 サービス水準確保のための各種マニュアルが整備され、職員に周知されている。また、マニュアルの見直しが適宜行われている。	一昨年度から比べるとマニュアルの整備が一段と進んできた点で職員の中では出来ていると判断したと思われる。	○ 出来ていないと答えた職員は整備はされているが、十分に周知はしていないと考えたのではないかなと思う。各マニュアルに関して周知が進むよう個々にマニュアルを配布し周知を図る事を考えている。

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)
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。	各役職別の研修が法人内・グループ内にあり、そのほかに職種別の研修も開催されている。新人研修や中堅職員研修も法人内で行われておりその他外部の研修についても、年1回自己啓発費用として上限3万円で自分の行きたい研修にいけないようになっている。	○ 認知症についての理解を深めるための外部研修を今後取り入れていく予定である。また、今年度はチーム会議の際に毎回簡単な勉強会を開催する予定である。個々の専門性を上げる事がお客様のサービス向上にもつながり、職員のやる気にもつながると考えている。
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。	津南には他に2つのグループホームがあり、手作りのおやつを持って職員とお客様とで訪問させていただく事がある。	○ 昨年度は他の1事業所との交流のみで、相手事業所からの訪問がなかった為、交互の行き来があるように行事などで声を掛けていく。
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	この項目に関しては、出来ていると答えた職員とそうでない職員とで半分半分だった。出来ていない理由としては、新規事業のための異動により残った職員への負担が大きい事が上げられる。また、昨年末から、退職者が出たことによる負担とストレスを上げる職員もいた。	× 求人を出してもなかなか応募が無い現状の打開が課題となる。今出来る事は、今いる職員が自分のやりがい在工作の中に見出せるようにするため仕組みづくりをする事。人員不足の負担は職員のモチベーションとストレスに大きくつながる。
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	出来ていると答えた職員が多いが、出来ていないとの意見もあった。また、向上心だけをアピールしているとの意見も見られた。グループ全体に対する率直な意見であるといえる。	○ 向上心の大切さが、職員一人ひとりのやりがいにつながっていない現状が一部見られる。組織内のコミュニケーションが十分に図れて、それが法人と職員相互の理解につながるよう管理者が配慮し説明していく必要がある。
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	この項目に関しては、ほとんどの職員が出来ていると感じている。職員個々にまたはチームとして、個々にお客様との関わりが出来ており、不安や悩みに関してもお客様の話をよく聞き信頼関係が気づけているという意識が強い。	○
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	上記23の項目と同じで出来ているとの判断が多い。家族とは毎月の近況報告書や面会時に要望や意見を聞く事で信頼関係が築けるように注意している。	○

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)
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	職員の判断は上記2項目と同じ。初期の相談についてはじっくりと時間を取りご家族様の思いを聞きご本人の現状につき説明を受けている。	○	初期の見極めと支援は、知識と経験に基づく部分が大きいので、今後より職員一人ひとりの専門性の向上が望まれる。
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	当事業所の在宅サービスから移行するお客様も多いためか、馴染みの関係の継続が図られているお客様も多い。また、そうでない場合もあるが事前見学をして頂くなどもしている。	○	出来るだけご本人とご家族様による事前見学を進めていく。
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	この項目は出来ていると考えている職員が非常に多い。日々の関わりの中でお客様の笑顔を見るための行事企画などを進めている自信であると思う。	○	喜びだけではなく不安や悲しみ怒りといった気持ちにも正面から向き合えるような関係作りの重要性を学ぶ機会が欲しいと考えている。
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	高齢化と重度化が進み、とても事業所だけでは支えきれない現状に直面している。共に支えあうのはご家族だけではなく医療や地域の協力も今後非常に重要になってくる。現在ご家族様とご本人様の状態や今後の生活支援の仕方につき必要に応じて連絡を密にしている。	○	
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	本人と家族との関係性の問題もあるため、一概に全てのお客様・ご家族様につき支援できているとは言えないが、少なくとも精神科の受診やお墓参り季節の行事企画などで関わりが持てるように配慮している。また、それを円滑にするための毎月の近況報告とお便りで様子を知らせている。	○	ご家族様がグループホームに足を運ぶ回数が少しずつ増えるようにご家族様とのコミュニケーションを大切にしてい
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	小学校の運動会への参加、地元の祭りへの参加、彼岸の仏様参り、など昔の自分を知っている人達が温かく自分を迎えてくれるそんな体験を少しずつしていただいています。	○	お客様個々の馴染みの場所、馴染みの人についての理解を深め、一人でも多くの職員がお客様とそのような体験が出来るよう外出を進めていく。
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利用者同士が関わり合い、支え合えるように努めている	個々の認知症の症状によっては、関係性を上手に維持できない方もいる。このような方に対する他のお客様との関係性の維持に対して日々試行錯誤している。	○	職員は日々試行錯誤しながら出口の見えない試練と戦っている感じである。

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	出来ていると判断した職員が多い。多くは入院退居のため病院への面会になるが、他施設への生活の場の移行のときは他施設への情報提供も含めてその後の経緯を見守っている。	○	状況としてはあまり経験する事が少ないため、この項目の判断に悩んだ職員が多い。サービスの継続性という面では今後も情報の共有・連携に努めていきたい。
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	出来ていると判断した職員が多い。思いや意向から外出企画につながったり、している。	○	認知症の方の希望や意向を本人本位に検討することは、口ではたやすいが実際には本人本位で検討するためにはその方の様々な情報が必要で想像をめぐらし十分考える時間的余裕も必要のため一度に多くは出来ない。少しずつでも確実に行っていきたい。
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	上記の項目では出来ていると答えた職員が多いが、この項目では出来ていないと判断した職員が多かった。ここではお客様の過去については十分に理解していないと考えている職員が多い。	×	上記の本人本位のサービス提供をするためには、お客様の過去の経験が大切であるが、それが十分に把握されないままサービスが提供されているようだ。職員の認知症介護に対する認識に差があるためと思われる。知識の習得を進める必要がある。
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	現在の状態にはよく目が配られている。その日のお客様の状態につきミーティングの際に職員同士で話し合いをしている。	○	
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	昨年まではご家族様がなかなか来れない方も多くご家族様とのコミュニケーションが十分ではなく、家族の意見の反映も少なかったが、高齢化・重度化によりご家族様とご本人の今後の生活につき話をする機会が増えてきたため最近ではご家族様の意見を集めやすくなっている。	○	ご本人様の生活につきこれからも積極的にご家族様へ相談や連絡を入れて、共に考えて行く姿勢を取り続けたい。
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	基本的に毎月カンファレンスを開きその都度ご家族様にプラン変更につき承認を頂いていた。今年度はプランの変更を基本的に3ヶ月に1回とした。ただし、カンファレンスは毎月行い細かい変更については面会時あるいは電話にて承認を頂くようにした。	○	始めたばかりで今後不都合が出てくるとと思われる。その都度改善が必要。

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	今年度から個別の記録は全て一つの用紙(支援経過記録)に記入する事とした。日々関わった記録から、ご家族様とのやり取り、受診経過記録などを記録している。	○	上記と同じで今後必要に応じて改善していく。
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	この項目に関しては職員からの回答が少なかった。在宅系サービスを行っているユニットでは回答あり。	×	
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	当事業所における地域資源との協働を考えると、日々の買い物や外食、ドライブや喫茶店でのお茶のみなど、お客様のために職員が行っている活動の一つ一つが当てはまっていると考えている。また、避難訓練や小学校との関わり(運動会参加、行事への招待)もその一つである。	○	認知症のお客様が地域で生活していくための、社会資源の活用、地域資源との協働の可能性を今後更に広めて行きたい。
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	現在グループホームを利用されているお客様に関しては他のサービスを考えるとき、特別養護老人ホームへの住み替え以外にはあまり考えずらい。今現在のご本人様の状態とご本人にとって望ましい生活につきご家族様と他施設の相談員などと相談しながらきめている。	○	今後より一層高齢化・重度化が進んでいくと、このような調整が必要となるケースが増えてくると思われる。
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	このユニットでは短期利用と通所介護の両方を行っているため、居宅のケアマネジャーや在宅介護支援センター・地域包括支援センターとのつながりが多い。認知症を持った在宅のお客様の生活を協同で支えていると感じている。 ※	○	今後は権利擁護事業などの関係で、講習会や勉強会などを依頼し関係作りを進めてきた。
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	基本的に協力病院である津南病院がかかりつけになる。お客様の健康管理に対しては受診の際に担当の先生との関係作りも出来ていると考える。	○	

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	○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	ほとんどのお客様が同じ精神科(認知専門)の先生による受診を受けている。しかし、一番専門医の受診をして欲しいお客様については出来ていないので職員の意識としては出来ていないと感じるものもある。 ※	○	現在精神科の受診は、受診にかかる時間的な問題から受診介助はご家族様にお願いしている。しかし、認知症の症状につきより具体的に認知症専門医の質問に答え、より正確に診断をしてもらうためには職員が受診に立ち会う場合も必要になってくと思われる。
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	お客様の健康管理に対しては担当の看護師がその都度チェックし、介護職員にアドバイスをもらうようにしてる。	○	
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	お客様の入院時の情報提供や退院時の情報提供という点では問題なく出来ており互いにその都度連絡しあっている。	○	
47	○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	重度化したお客様に関しては、医師の診断や今後予想されるリスクにつき十分に話し合いを行っている。互いの情報共有が十分に出来ていないとその方の人生の最後に向けた十分な支援が出来ない。	○	常日頃からご家族様と、ご本人様の状態につき十分な情報共有をしておく事が生活支援の質を向上させる。さらにご家族様の意識・関心を繋げておく効果にもなる。また、いざという時にご家族様の協力も得やすい。今後ご家族様とのコミュニケーションの重要性が一段と深まってくる。
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	事業所、ご家族様、医療機関とチームを組む事が非常に重要になってくる。その為それぞれの意向・見解といった情報をどのように整理し何処まで本人及びご家族の希望に添えるかを検討し見極める努力をしている。どこで折り合いをつけるかの見極めが出来ないと、またご家族様の納得を得られないと、本当にその方の最後を支援する事は出来ないと感じている。	○	
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	今までに入院退居の他は、住み替えのお客様は1人だけであった。その際も特別養護老人ホームの性急な手続きのため十分な移行準備は出来なかった。	×	今後は出来るだけ住み替えに際しては環境の変化によるご本人様の混乱が少なくなるよう、住み替え先の施設と十分な情報共有と準備を進めていくよう配慮したい。

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)
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	個人情報の取り扱いについては、昨年度から何回か勉強会を行ってきた。また、個人情報チェックを行い定期的に適切な取り扱いをしているかを確認している。声かけなどについては、人に聞かれたくないことは極力本人の耳元で話をしている。	○
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している	個々の関係性において十分にご本人の思いや希望を表せる雰囲気ではないことも多い。 ※	× 本人の力に合わせた説明は、その方の認知症の度合いや職員のコミュニケーション能力が大きく関係してくると思われるため、個々の職員の力量にかかってくる所が大きい。教育訓練を充実させる必要がある。
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	出来ているとの意見が多い。出来る限りお客様のペースに合わせているという意識があるようだ。	○ 実際に職員側の都合を優先しているかいないかは、お客様が判断する事なので職員が判断した事は事実と一致しないことがある。ディメンシア・ケア・マッピングなどを活用すると職員側の視点とお客様側の視点の差を実感できるのではないかと思います。
(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	行きつけの美容室や床屋をもっている方が半分くらいで、美容室の方も認知症のお客様の対応をある程度心得ていてくれる。そのほかの方は身体的にまたは認知症の症状により、事業所で訪問理容を活用している。	○ 今後は美容室の利用に関してもご家族様の協力を頂けるように、ご家族様との関係を大切にしていきたい。
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	お客様の身体的状態や認知症の状態により、個々に出来る能力に応じて職員とお客様が協力しながら行っている。嫌いなものが出る場合は、代替のおかずを用意している。	○
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	基本的に病気による医師の指示などが無いのであれば、ご本人の嗜好を制限する事はない。	○

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	ほとんどの職員が出来ていると感じていた。出来る限りオムツや紙パンツの使用はしないようにご本人の力を生かそうと日々努力をしている。	○	
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	仲の良い方同士の入浴や毎日入浴できるような工夫がされていると感じている職員がいる一方で、今の現状では理想的な入浴は難しいと感じている職員もわずかにいる。	○	工夫がなされていると感じている職員が多いが、そうでない職員の意見もあがっている。職員個々の能力の差なのか、個々に求めている入浴介助の価値観の差なのか多くの意見があがっていた。今後必要に応じて検討していく。
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	個々の年齢や生活習慣にあわせて居室で休んでいただく方もいれば、居間で他の方と一緒に休んで頂く方もいる。	○	
(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	生活歴というよりも個々の出来る能力に応じた役割作り、楽しみ作りを提供するよう配慮しているという意見が多い。 ※	○	日々の生活を充実させるためにも必要な支援なのでこれからも個々のできる力を生かした取り組みを続けていきたい。
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	お金を持つ事に関してはご家族様の了解のある方のみで、その都度何か欲しいものがある時は一緒に買い物に行き購入してもらっている。	○	自分で何かを買う事を楽しめるお客様に対しては必要性の高い支援だと思う。また、そうでない方も時々自分で何かを買う事を楽しんでもらいたい。
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	天気の良い日は外出に出かけることが多い。散歩やドライブや買い物などを出来るお客様で出かけている。また、建物周辺でお茶のみをしたり外気浴を楽しむようにしている。	○	比較的外食やドライブの回数が多い。お客様の日頃見れない笑顔や施設内では見れない生き生きとした姿を見ることが出来るために、職員も積極的に行っている。
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	季節ごとの外出企画にご家族様にも声を掛けて一緒に行くことがある。ひまわり畑の見学、地元の祭りへの参加、花見など。	○	

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	視力の低下や腕の筋力の低下、認知症の進行などにより手紙を書く事自体が出来ない方が多いが、耳がよほど遠くない限り電話で話をする事ができる方は多い。しかし、御本人自らが電話をする事は少なく希望する方には職員が援助を行っている。	○	
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	職員はご家族様の訪問や面会を快くお迎えしている。また、一緒にいる時間が楽しいものとなるように合間合間に話に入ったり、ご家族や友人の方との写真を撮ったりしてよき思い出となるように演出している。	○	
(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	身体拘束は行われていない。行動に対する抑止についても危険が無い限りは行わない。『禁止となる具体的な行動』についてはほとんどの職員が理解していないと思われる。	○	基本的な倫理観からして身体拘束は全ての職員が理解している。『禁止となる具体的な行動』については、ほとんどの職員が正しく理解しているとはいいがたいため、周知させていく。
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	鍵を掛ける事の弊害は充分理解できていると思われる。日中玄関には鍵を掛けないが、センサーがついていて来客者や出て行く人を感知できるようになっている。	○	上記と同じ事であるが、何処までを行動の抑制と捉えるかの議論を事業車内で行う必要がある。
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	日中は安全のために所在確認の必要性に迫られる事が多い。出来る限りの見守りとフローを空けないよう職員同士声を掛け合っている。	○	
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	職員は、基本的に普通の家庭と同じように必要なものは必要などころにあるほうがよいと考えている。縫い物をした針などの所在は職員が把握し片付けるようにしている。	○	
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	ほとんど全員が出来ていると感じている。救急法の勉強会も法人で1回、事業所で2回行なった。避難訓練も年2回総合訓練を行いそのほかにも法人内で協力体制を取るための通報訓練を2回行なった。	○	新人も入職したため、随時勉強会を開催し部署外の勉強会への参加を促していく。

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)
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	上記内容と同じ	○	
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	地区消防班長さんや地区総代さんなど、地域の方々との協力体制は一応出来ている。	○	昨年度より地域の中に防災協力員という形で火災発生時や災害発生時における協力者をおく計画を法人全体で考えている。
72	○リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にされた対応策を話し合っている	重度化に伴い、昨年よりご家族様との話し合いの機会が増えており、現状と今後起こりえる危険(転倒、嚥下障害など)につき説明をさせてもらっている。	○	
(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	職員一人ひとりが、その日の歩き方、話し方、ご飯の食べ方など日常の行動の中からいつもと違うと感じた事を朝礼時や昼ミーティングの際に話し合っている。	○	職員間のコミュニケーションが上手く取れているかどうかを鍵とするため日頃から思った事感じた事を話せる職場環境を重視していく。
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	ほとんどの職員が出来ていると感じている。与薬ミスを出るだけでなくすために、服薬版を見ながら2重3重のチェックをしている。日頃のチェックを通して薬の理解も深まっているようだ。	○	
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	朝礼時に各ユニットのお客様の排便状況を報告している。下剤の服用の必要性や水分摂取の奨励など朝の時点で情報の共有を行っている。	○	
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、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	基本的に毎食後口腔ケアをしていただいている。歯磨きの促しであったり介助であったり個々に対応は違う。歯磨き一つにしても過去の生活習慣が元になっているため実際は個々の対応となる。	○	口腔ケアの必要性を強調するあまり、過去の生活習慣を覆す事の是非については個々のケースごとに検討している。

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)
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	重度化に伴い最近食事形態の工夫も考えながら行っている。必要な方には食事摂取表や水分摂取表などを使って適正量を摂るようにしている。栄養バランスについては『栄養バランスチェック表』を活用している。	○	
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)	法人全体で感染症に対して取り組んでいる。年間を通して手洗いうがいは職員お客様、外来者全ての人に徹底をしている。法人での勉強会も実技を含めて年に数回開催されている。	○	
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	日々の冷蔵庫チェックで不要なものは廃棄している。調理用具については毎日消毒している。また、台所の清掃は担当を決めて定期的に行っている。	○	
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	ひまわりの玄関は狭い感じがして、外からも分かりづらいとのこと家族様からの指摘があった。ハード面についてはすぐに改修は出来ないが、玄関周りにはプランターを置いたりして温かい雰囲気になるように努めている。	○	
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	共用空間は概ね静かであり落ち着いた雰囲気だと思う。フロアーには季節感を出すための職員とお客様共同の作品が飾られている。	○	
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	居間や玄関横のソファなど共に過せる場所も一人に慣れる場所お客様個々に好きなように過している。	○	

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	仏壇やラジカセ、写真など個々に今までの生活の中にあつたものをそろえている方が多い。 ※	○	最近ではより居室環境を重視するお客様が増えている。開設当初の思惑とかなわな部分が出てきているので今後整備が必要。(部屋で好きにテレビを見たいという希望が多く聞かれ始めた)
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	毎朝廊下と居室の清掃時に部屋の換気を行い、フローア内も天気の良い日などは必ず換気を行っている。	○	
(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	出来ていると考えている職員が多い。個々の身体的特徴から配慮しているとしたら、車椅子のお客様やシルバーカーのお客様のために食堂のテーブルの配置を変え通りやすくしたり洗濯物を置く場所が通行の妨げにならないようにするなど極日常的な配慮にとどまる。	○	
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	できていると感じている職員が多い。	○	その方の認知能力がどの程度なのか、認知障害は何処にあるのか、その認知障害があるためにどのような混乱・失敗を招きやすいのかなどをある程度正確に把握していないと出来ない環境づくりだと思う。事業所内で視点を養うための勉強会を開催していく。
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	5月頃より建物周辺にプランターを置いたり花壇に花を植えたりして、毎朝の水やりをお客様と一緒にしている。しかし楽しみながら散歩が出来るような環境にはなっていない。職員の意識としては十分ではないと考のえが多い。	×	

V. サービスの成果に関する項目		最も近い選択肢の左欄に○をつけてください。	
項 目			
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させている	○	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	<input type="radio"/>	①ほぼ毎日のように
		<input type="radio"/>	②数日に1回程度
		<input checked="" type="radio"/>	③たまに
		<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	①大いに増えている
		<input checked="" type="radio"/>	②少しずつ増えている
		<input type="radio"/>	③あまり増えていない
		<input type="radio"/>	④全くいない
98	職員は、生き活きと働いている	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての職員が
		<input type="radio"/>	②職員の2/3くらいが
		<input checked="" type="radio"/>	③職員の1/3くらいが
		<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
		<input checked="" type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
		<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが
		<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての家族等が
		<input checked="" type="radio"/>	②家族等の2/3くらいが
		<input type="radio"/>	③家族等の1/3くらいが
		<input type="radio"/>	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。)

事業所として今年度の重要な取り組みは、職員教育です。認知症介護において分からない事や出来ない事があるために上手くいかない関わりに対してストレスを感じてしまったり自分の限界を感じてしまったりするのではないかと思います。それがひいては仕事に対するモチベーションの低下や高い目標を要求する組織に対する不満となってしまう原因の1つだと考えています。もしそうであれば、認知症介護に対する知識・技術など自分自身のスキルアップを図る事が、分からない事出来ない事をなくしていく一つの手段だと思えますし、出来る事・分かる事が増えれば自分の成長自体が少しずつ楽しくなりやる気も出てくると考えています。このように職員が自らのスキルアップを行っていく事で、職員自らが生き生きしてくると考えますし、より認知症介護のスキルのあがった職員に関わってもらったほうがお客様も安心感がうまれて日々の生活が生き生きしてくると考えます。認知症介護の知識が乏しいと適切な関わりが出来ずに介護者自身も介護される認知症の方も共に悲惨な結果を招きかねません。職員が生き生きし、お客様が生き生きする。そのための土台作りが今年度の課題です。