

(別表第1の3)

[認知症対応型共同生活介護用]

1. 評価結果概要表

作成日 平成 20 年 11 月 19 日

【評価実施概要】

事業所番号	3870103490		
法人名	有限会社 ティーエム コーポレーション		
事業所名	グループホーム すみれの園		
所在地	愛媛県松山市畑寺3丁目15-8 (電話) 089-913-6026		
管理者	谷口 クミ子		
評価機関名	愛媛県社会福祉協議会 利用者支援班		
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8-15		
訪問調査日	平成 20 年 10 月 21 日	評価確定日	平成 20 年 11 月 20 日

【情報提供票より】 (平成 20 年 9 月 10 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 8 月 5 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 13 人, 非常勤 3 人, 常勤換算	14.5 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)	29,000 円	その他の経費(月額)	13,500 円	
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		
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 9 月 10 日事業所記入)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護 1	2 名		要介護 2	2 名	
要介護 3	3 名		要介護 4	4 名	
要介護 5	5 名		要支援 2	2 名	
年齢	平均 82.6 歳	最低 60 歳	最高	96 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	指定介護予防認知症対応型共同生活介護
指定	なし	指定認知症対応型通所介護
届出	あり	短期利用型共同生活介護
加算	あり	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】

閑静な住宅地に立地した木造2階建てのホームである。居間や食堂は明るく、空調は適切に管理されている。法人内には4つのグループホームがあり、互いに連携し合って情報交換を行い、ケアの質向上に活かすよう努めている。協力医療機関とは密に連絡を取り、月に2度の訪問診察を受け、利用者の健康状態によっては特別診察も実施している。地域の運動会などの行事にはできる限り参加し、更に中学生の吹奏楽のボランティアも受け入れるなど、暮らしに楽しみを見出せるよう努めている。職員はスキニップを大切にし、優しく語りかけ、利用者は穏やかな表情で過ごしている。

【質向上への取組状況】

▼ 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)

前回の評価で改善課題として指摘された項目に関しては職員全体で話し合いを持っておらず、具体的な改善に向けての取組みには至っていない。

▼ 今回の自己評価に対する取組み状況 (関連項目: 外部4)

職員全員が評価を行い、管理者とユニット長が集約して作成している。改善項目に関しては特に取り上げて話し合いを持っていない。

▼ 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)

2か月に1度、10名程度の参加を得て開催している。ホームの行事報告や利用者の生活の様子を伝え、家族や地域代表者から意見や要望を聞き取っている。会議の内容は詳細に記録し、サービスの向上に活かしている。

▼ 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)

家族の来訪時に忌憚のない意見や要望を聞き取っている。ホーム内と外部の公的機関の苦情相談窓口を明記して説明している。

▼ 日常生活における地域との連携 (関連項目: 外部3)

地域の自治会に入会し、積極的に地域との交流に努めている。地方祭には神輿や獅子舞が訪れたり、地域の運動会に参加したり、中学校のボランティア活動として吹奏楽の演奏を受け入れるなど、地域との交流を楽しんでいる。

(別表第1の2)

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)

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

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
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり

V. 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 評価の公表で取り組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー
 “愛媛県地域密着型サービス評価”

【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 すみれの園

(ユニット名) 抹茶

記入者(管理者)
氏名 谷口 クミ子

評価完了日 平成 20 年 月 日

(別表第1)

自己評価及び外部評価票

【セル内での改行は「Alt+Enter」です。】

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)
I. 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) 地域とのつながりを重視した内容のものはない。事業所全体で再検討中である。	※	今後ユニットごとの理念についても、職員で話し合いユニットに合った理念を作成したい。
			(外部評価) 現在掲げている理念は法人共通の介護に関する一般的な理念であり、ホーム独自の理念は作成していない。	※	法人共通の理念だけでなく、地域との関係を大切にしたいホーム独自の理念を、職員全員が話し合っ作り上げることを期待したい。
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) 現在職員の意見も取り入れた共有と実践が期待できる理念を作成中。	※	ユニット内でも理念に沿った支援ができるように具体的な実践内容を考えたい
			(外部評価) 法人共通の理念をホームの理念として掲げているが、職員が理念を共有するために話し合う段階には至っていない。	※	ホーム独自の理念が作成された段階で、定期的に話し合いをもち、ケアに具体的に活かしていくよう取り組むことを期待したい。また、理念を重要書類に明記したり要所に掲示するなどして利用者、家族、来訪者等に理解してもらい取り組みにも期待したい。
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るよう取り組んでいる	(自己評価) 運営推進会議などで、事業所の取り組みを伝えているが浸透していない	※	運営推進会議などを利用し、家族や地域の方々に理解してもらうよう努力する

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) 日常の散歩や買い物時に挨拶や立ち話をして、お互いに声をかけあっている		
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) 地方祭、運動会、夏祭り等、地域の行事に参加したり、町内清掃に進んで参加し協力している (外部評価) 自治会に入会し、積極的に地域との交流に努めている。地方祭には神輿や獅子舞が訪れ、また地域の運動会に参加したり、中学校の音楽演奏ボランティアを受け入れるなど、地域との交流を楽しんでいる。		
6		○事業所の力を活かした地域貢献 利用者への支援を基盤に、事業所や職員の状況や力に応じて、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる	(自己評価) ホームに立ち寄られる独居老人の方に、家で困ったことがあれば言ってくださいと声かけしている	※	一部の高齢者だけでなく、老人会などに便りの配布をして、交流し地域貢献に取り組みたい
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) 具体的な改善について、職員と管理者はユニット会議で、月に1度話し合っている (外部評価) 自己評価は職員全員が全項目にわたって評価を行い、管理者とユニット長が集約して作成しているが、評価に関する改善点についての話し合いは行っていない。	※	自己評価、外部評価ともに改善点を全職員で話し合い、具体的にサービスの向上に活かしていくことが望まれる。

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) 利用者の安全を重視した意見が多く、近隣の危険箇所についての話し合いや、消防団員の意見を取り入れた安全対策の取り組みを行っている (外部評価) 2か月毎に家族代表、市担当者、地域代表者など10名程度の出席を得て開催している。行事報告や利用者の生活の様子を伝え、また家族や地域の方から意見や要望を聞き取り、会議の内容は詳細に記録してサービスの向上に活かしている。		
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) 不明なことや疑問時は、市役所に行き直接聞いたり、担当者との連携をとり相談もしている (外部評価) 市担当者とは必要に応じて連絡を取り合い、疑問点を解決し、さらに要望などを伝えている。ケアに活かせる参考資料なども届けてもらい、活用している。		
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	(自己評価) 個々で資料を読んだが、実際に活用している利用者はないため理解不足の点もある。	※	今後必要時活用支援できるように学んでおきたい
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	(自己評価) 全職員が常に注意を払い、見過ごされることのないよう防止に努めている		

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) 契約書に沿って説明しながら確認し、疑問点はその都度詳しく説明し、納得を得た上で手続きを行っている		
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) 利用者、家族より意見や苦情があった場合職員間でその都度話し合い、必要時は本部へ報告し話し合いの場を設けている		
14	7	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々に合わせた報告をしている	(自己評価) 毎月、利用者の日々の健康状態や生活状況についてのお便りや小口現金の収支や残金等、金銭管理についても領収書と共に送付している。職員の異動などは必要時のみで全ては報告していない <hr/> (外部評価) 毎月、生活の様子や健康状態、金銭管理等に関する個人だよりを、家族の来訪時に手渡して説明している。介護計画に関しても十分説明を行い、承認のサインをもらっている。		
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) 面会時に近況を報告し、意見、希望、苦情などを聞いているまた、ケアプラン作成時にもなるべく来所をすすめて説明している。運営推進会議にも利用者、家族に参加を呼びかけ、意見を聞ける機会を作っている。 <hr/> (外部評価) 家族の来訪時に忌憚のない意見や要望を聞き取っている。意見や苦情相談については、ホーム内と外部の第三者機関を明示して説明している。今後はさらに玄関に意見箱を設置する計画である。		

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) 週1回の運営者と管理者の会議時に、職員の意見や要望などを報告し、職員にその結果や報告事項などをユニット会議時などで伝えている。		
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) 状況変化に対応できるように、事前に勤務調整を行い職員を確保している。		
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) 異動時の利用者への不安を防ぐ配慮は十分とはいえない (外部評価) ユニット間の異動が年3回程度行われるが、利用者への影響がないよう十分配慮している。事業所間の異動は利用者にも与える影響に配慮してほとんど行っていない。	※	異動時の利用者へのダメージ防止のためにも、重複勤務を行いながら引継ぎができる配慮がほしい
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) 外部研修は、順番で受講し研修報告書は閲覧できるよう掲示している。法人内での研修はほとんどない。 (外部評価) 職員は、業務に支障が生じない範囲で希望する研修会に参加できるようになっている。介護福祉士の資格取得のための研修会、看取り支援学習会、救命救急講習などに参加し、記録を残してケアに活かせるよう工夫している。		

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) 近隣のグループホームでの交流会に参加したり、協力病院で行われる勉強会に参加している (外部評価) 地域のグループホーム連絡協議会の開催する会議には極力参加するよう努めている。また、法人内のグループホームとは連携を密にし、情報交換しながらサービスの質の向上に努めている。		
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) 運営者は各事業所に足を運び、困難な仕事内容や精神的負担をかかえている職員に対して検討、改善に努めている		
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	(自己評価) 運営者は、職員個々の勤務状況を把握し、意見や希望を尊重している		
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	(自己評価) 相談時の事前調査で、本人が困っていること、不安なことなどを家族や本人から聞くようにしている		
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	(自己評価) 事前調査で話し合う時間を十分とり、不安なことや希望、困っていることを聴くようにしている		

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)
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、本人と家族の状態を把握し、必要と思われる支援を見極め、サービス利用の対応をしている		
26	12	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気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	(自己評価) 入居前に直接本人に来ていただいたり、こちらから出向いて行くなどして、関係性を深め雰囲気に馴染めるよう不安の軽減を図るようにしている (外部評価) 入居を希望する方の家族に来院してもらい、本人の様子を聞き取り、ホームでの生活の様子を説明するなどして、納得の上で入居してもらっている。また、ホームの生活には日ごとに少しずつ慣れてもらうよう、十分配慮している。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
27	13	○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	(自己評価) 一緒に過ごす時間をなるべく多くとり、食器洗い、食器拭き洗濯物たたみ、料理方法を聞いたり、音楽を聴きながら関係作りに努めている (外部評価) 本人の希望や力に応じて食事の準備・片付けや洗濯物たたみなどを手伝ってもらい、その都度感謝の気持ちを伝えている。全員で馴染みの歌を歌うこともある。ちょっとした手伝いや出番も大切に支援している。		
28		○本人と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) 疎遠になっている家族に対して来所してもらえらるきっかけ作り（電話連絡によりケアプランの報告や状態報告、月1回のお便りなど）に努めている		

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)
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) ほとんどが本人と家族の関係は良好だが、面会のない家族に対しては利用者の気持ちを伝えて来てもらえるよう依頼している	※	家族に行事の参加をしていただけるようにように呼びかけている
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よう、支援に努めている	(自己評価) 家族の協力を得て、馴染みの場所に出掛けたり、友人との交流を大切にもらっている。		
31		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるように努めている	(自己評価) 皆で地域の行事に参加したり、お手伝いをさせていただく時は声かけをして、利用者同士の関わりが持てるように努めている		
32		○関係を断ち切らない取り組み サービス利用（契約）が終了しても、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている	(自己評価) 面会に行ったり、家族に状況を聞いたりして関わりを持つようにしている		
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	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) 日々の暮らしの中で本人の要望を聞き、情報収集を行い意向の把握に努めている。困難な場合は、スタッフ間の情報収集を行い検討している (外部評価) 普段の会話や表情から、一人ひとりの好みや希望を把握するように努めている。把握が困難な場合は、家族と十分話し合いながら本人の気持ちを感じ取るよう努めている。		

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)
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) 入居時のアセスメントにより、生活歴や生活環境の情報収集をし、把握できるように努めている		
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) 毎日の申し送りを細かく行い、小さな異変でも見逃しのないよう情報の共有に努めている		
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) 本人と家族の希望などを聴き作成しているが、あまり話し合いの機会は取れていない (外部評価) 全職員で利用者の生活の様子や健康状態を話し合い、毎日の記録をベースに、家族の意見も取り入れて介護計画を作成している。新しい利用者に関しては生活の様子を観察し、かかりつけ医とも相談しながら短期（1か月）の計画を作成し、その後、状況判断をしながら、3か月の計画を作成して家族の承認を得ている。	※	カンファレンスの充実
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) 期間に応じて見直しを行っている。月1回評価をしている。変化に応じて、その都度検討見直しを行っている (外部評価) 3か月に1度の見直しを行い、本人及び家族の承認を得ている。状況変化に応じて、かかりつけの医師や家族と相談しながら臨機応変に見直している。		

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)
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) 個別記録に日々の様子やケアの実践を記入すると同時に、ケアプランは、ペンの色を変えて記入することにより、見やすく評価時もわかりやすい		
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) 本人、家族の要望に応じて、協力病院以外の受診介助、訪問マッサージの依頼、外出介助などの支援をしている (外部評価) 本人の希望にそって散歩や買い物の支援を行い、通院の際に家族の都合がつかない場合にはホームが通院支援している。利用者の家族に理容師がいるので、利用者の希望に合わせて来訪してもらい、整髪サービスを行ってもらっている。		
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) 運営推進会議に民生委員、消防団、市役所職員、地域の方々に参加し助言をいただいたり、地域の清掃行事に参加し交流を図り協力しながら支援している		
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	(自己評価) 本人、家族の意向や必要性に応じて、訪問マッサージや口腔ケア指導のサービスを利用するための支援をしている		
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) 運営推進会議に地域包括支援センターの職員に参加してもらっているが、現状は必要性がないため協働できていない	※	今後必要になることを想定し、話し合う機会を作りたい

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)
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	(自己評価) 本人、家族の要望を重視し、協力病院とかかりつけ医の情報提供の支援をしている (外部評価) 協力医療機関から月2回の訪問診察があり、また利用者の健康状態によっては特別診察を実施している。歯科、眼科とも協力提携している。		
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) 協力病院の専門医を受診し、家族と相談しながら治療が受けられるように支援している		
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	(自己評価) 協力病院の看護職員と情報交換し、気軽に相談しながら医療活用の支援を行っている		
46		○早期退院に向けた医療機関との協働 利用者が入院した時に安心して過ごせるよう、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて連携している	(自己評価) 入院中面会に行き、医師、看護職に状態を聞いたり、退院に向けての相談や体制を整え退院に備えるよう連携している		
47	19	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	(自己評価) 家族と話し合い、意向を確認しながら対応している。担当医、家族を交えて方針の共有を図っている (外部評価) 現時点では終末期の支援を行っていない。今後、家族が希望する場合は、本人、家族、職員、医師等で方針を共有し合って取り組んでいく予定である。		

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)
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) 家族、医師に事業所で可能な支援を説明し、急変に備えての検討や取り組み、受け入れ医療機関の確認をしている		
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) 本人や家族、関係者での話し合いを行い、住み替え後も情報交換を行っている		
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	20	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	(自己評価) 言葉かけや対応は、一人ひとりのプライバシーを尊重し職員間で振り返りながら接している。記録、個人情報は事務所で保管している。 (外部評価) 排便時などは特にプライバシーに配慮してケアに当たっている。声かけの際にも高齢者への尊敬の念を忘れないよう努めている。個人情報の取り扱いに関しては全職員で共有し、十分注意を払っている。		
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	(自己評価) 自己決定に沿うように支援を心がけている。意思表示が困難な利用者に対しては、ゆっくり時間をかけ提案などして選択してもらうようにしている		

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)
52	21	○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) おおまかな1日の流れはあるが、個人の生活リズムを重視し好きな時間に起き、食事をして横になられるなど、自由な時間を過ごしてもらっている (外部評価) 散歩、買物、就寝時間などは各人の希望にそって支援し、その日の暮らしがその人らしいものとなるように取り組んでいる。		
(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) 本人の希望に応じて服を選んだり、髪を切りに出掛けるなどの支援を行っている。スタッフに切してほしいと希望する利用者にも家族の許可を得て対応している。		
54	22	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 強制しないで自発的に手伝いされる時は暖かく見守っている日常会話やテレビなどの話題を交えながら支援にあたっている (外部評価) 食材は業者から購入し、メニューを元に調理しているが、利用者の状態に応じてとろみをつけるなどの工夫をしている。介助の必要な利用者には傍らに座り、十分時間をとって楽しく食事できるよう支援している。		
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	(自己評価) 一人ひとりの嗜好に合わせて、おやつや飲み物などを購入している。利用者と買い物に同行支援している		

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)
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) トイレでの排泄が出来るように、その人の生活リズムに合わせ、排泄パターンを把握しトイレ誘導、介助を行っている		
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) 一人ひとりの希望に合わせて支援している (外部評価) 本人の希望にそって入浴できるよう支援している。入浴拒否のある方には声かけなどを工夫しながら支援している。体調によって入浴できない利用者には、足湯、清拭などを行っている。		
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) 休みたい時に休んでもらい自由に過ごされている。天気の良い日は、布団を干し安眠が得られるよう支援している		
(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援					
59	24	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	(自己評価) 歌を歌う、体操で体を動かす、買い物をするなど、その人の興味のあることや出来ることを把握し支援している (外部評価) 本人の希望や力に応じて食事の準備・片付けや洗濯物たたみ等の役割をお願いしている。歌を好む利用者とは馴染みの歌を楽しむこともある。一人ひとりの力を活かし、日々の生活の役割を持ってもらうような支援を心がけている。		

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)
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) 高額な金銭に関しては事業所で管理しているが、金銭管理が可能な利用者については自己管理し、買い物などの際支払いが出来るよう支援している		
61	25	○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	(自己評価) 希望時は買い物や散歩に出掛けられるよう支援している (外部評価) 本人の希望にそって散歩や買物の支援を行い、春には近くの寺に花見に出かけたり、回転寿司などの外食を楽しんでいる。地域の運動会に参加し、人との触れ合いを楽しんでいる。		
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) 以前は月1回程度お出かけしていた(外食、お花見、いちご狩りなど)。一人ひとり行ってみたい場所は日々の会話の中で聞き出しているが、利用者の体調や時間的な問題で最近はお出かける機会が減っている。	※	家族の協力を得てひとりでも多くの利用者の要望に沿えるよう取り組みたい
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) 家族や友人に電話や手紙のやり取りの希望があれば直ちに対応している		
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) 気軽に立ち寄ってもらえるようアットホームな雰囲気作りに努めている。面会者にはおやつを居室に持って行き、一緒にお茶を飲んでもらったり、訪問時間を定めず、食事中は家族の希望があれば食事介助などしながら会話できるよう工夫している		

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) 全職員が理解し取り組んでいる。やむを得ない場合は、家族の同意を得て期間を決めて行っている		
66	26	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	(自己評価) 玄関は防犯のため夜間のみ施錠している。(22時～7時) 日中は自由に出入りできるようにしている。 (外部評価) 利用者に精神的圧迫感を与えないよう、日中は玄関に施錠していない。利用者一人ひとりの外出傾向を把握しており、常に見守る姿勢を大切にしながら事故のないよう安全な支援に努めている。		
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	(自己評価) 定期的に巡回し、自然な感じで利用者とは接している		
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) 誤飲の恐れのあるものは利用者の手の届かないところに置いている。包丁などは、使用后すぐ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	(自己評価) 一人ひとりの状態に応じて注意事項を把握し、事故防止に努めている		


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) 個人的な講習は受けているが、事業所での訓練はしていない	※	消防局による蘇生法の講習を受ける予定(11月)
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) 消防訓練時、避難訓練をしたり、運営推進会議で消防署職員に誘導方法など教わっている。避難場所はあるが、やや遠い。 (外部評価) 火災報知器、連絡網を完備し、台所は電化システムを採用して、安全に努めている。年に2回の災害訓練を実施しており、その内1度は消防署の指導を受けている。地域住民への協力依頼は行っているが、訓練に参加してもらうまでには至っていない。	※	地域の方に訓練にも参加してもらえるような取り組みが望まれる。分かりやすいマニュアルを作成し、緊急の際には直ぐに手にとれる場所に備えておき、全職員で共有しておくことが求められる。
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	(自己評価) 契約書時に説明、その後状態に応じて現状の説明、話し合いをして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	(自己評価) 異変の報告は速やかに行い、緊急を要する場合は、協力医、かかりつけ医と連絡をとっている		
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	(自己評価) 職員全員が薬の説明書を確認できるようにしている。特に薬の変更があった場合は、服薬支援と症状変化の確認をするようにしている		

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)
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) 食事による自然な排便を基本とし、乳製品や食物繊維などを摂取して排泄を促している。また、訪問マッサージの指導も受け実践している		
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	(自己評価) 自力で口腔ケアが困難な方は、職員が一部介助するなどして取り組んでいる		
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) 食事量を毎回チェックして水分量が少ない方は、ゼリー状にして摂取しやすい形にするなど工夫している (外部評価) 食事量、水分摂取量を詳細に記録しており、同法人の栄養士の協力を得て栄養摂取状況の把握に努めている。また、家族にもその状況を知らせている。		
78		○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している（インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等）	(自己評価) 毎日の掃除の際清潔を保ち、感染症予防のため手すり、椅子テーブル、トイレの便座などの消毒を行っている。独自のマニュアルも作成している		
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	(自己評価) まな板、ふきん、台所用品などの消毒を毎日行っている		

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	(自己評価) 玄関まわりに季節の花を植えたり、家族が持ってこられた鉢植えをおいてある。		
81	29	○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	(自己評価) 季節の飾り付けや花を生けている。不快な音、光、匂いのないよう窓の開閉、カーテン、すだれなどで工夫している (外部評価) 居間や食堂は明るく、空調は適切に管理されている。トイレや浴室も清潔で安全であり、台所も清潔である。テレビの音量も生活音として適切に管理されており、和やかな環境づくりがなされている。		
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	(自己評価) 廊下、テレビの前に一人用の椅子や長いすを置き、思い思いの場所で過ごせる		
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) 入居時に使い慣れたものや、馴染みのものを持って来ていただくようにしている。 (外部評価) 各居室は明るく、馴染みの物品や思い出の写真などを飾り、自分の部屋らしく落ち着いて過ごせるよう工夫している。		

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)
84		○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気の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) 窓を開け換気を行ったり、利用者の状況に応じて温度調節をしている		
(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり					
85		○身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) 廊下、浴室、トイレ、階段に手すりを設備している。床の段差がない		
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) 居室に名札を掲げている。トイレ、浴室の表示を明記している		
87		○建物の外周りや空間の活用 建物の外周りやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている	(自己評価) 収穫したさつまいもを庭で焼いて食べたり、レクリエーションを行っている		

(注)

- 1  部分は自己評価と外部評価の共通評価項目。
- 2 全ての自己評価又は外部評価の項目に関し、具体的に記入すること。

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)	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	1 ほぼ全ての利用者の (自己 2 利用者の2/3くらいの 評価) ③ 利用者の1/3くらいの 4 ほとんど掴んでいない	家族からの情報や、話かけから思いや願いを掴むよう努めているが、本心を把握できているかわからない
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	(自己 ① 毎日ある 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	利用者全員ではないが、1日数人とはゆっくり関わる時間をとるようにしている
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	(自己 1 ほぼ全ての利用者が 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	全介助の利用者については職員側の都合で動いてもらっていることがある
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 1 ほぼ全ての利用者が 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	食器洗いや洗濯物たたみを生き生きとしている利用者がある
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている	(自己 1 ほぼ全ての利用者が 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	散歩や近くへの買い物には行くが、人員の都合で行けない場合もある
93	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごさせている	(自己 ① ほぼ全ての利用者が 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	月2回の訪問診療があり、気になる事は相談している。24時間体制で医師との連絡もとれる
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、安心して暮らさせている	(自己 1 ほぼ全ての利用者が 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	利用者の要望を中心として支援しているが、全員が安心できているとは思えない
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く	(自己 1 ほぼ全ての家族と 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	面会時に問題はないか聴くようにしている。何かあれば早めに対応するようにしている
96	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている	(自己 1 ほぼ毎日のように 評価) 2 数日に1回程度 ③ たまに 4 ほとんどない	近隣の方が数名手作りの物を持って来てくれたり、犬を連れて訪ねて来たりしている

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	1 大いに増えている (自己 ② 少しずつ増えている 評価) 3 あまり増えていない 4 全くいない	毎回たくさんの意見や助言をいただき、次回にその改善、結果の報告をしていく中で関係が深まっている
98	職員は、生き活きと働けている	1 ほぼ全ての職員が (自己 ② 職員の2/3くらいが 評価) 3 職員の1/3くらいが 4 ほとんどいない	気付いたことや問題にたいしての意見は、全員が発言できるようにし、小さなことでも話し合うことを心がけている
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 (自己 2 利用者の2/3くらいが 評価) ③ 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	一人ひとりの要望を聞くようにしているが、全員が満足できているとは思えない
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 (自己 ② 家族等の2/3くらいが 評価) 3 家族等の1/3くらいが 4 ほとんどできていない	ケアプランの確認はしてもらっているが、日常のサービスについては、遠慮されている面もみられ要望を言われる家族はほとんどいない

【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。)

(自己評価)

(別表第1の2)

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)

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

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
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり

V. 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 評価の公表で取り組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー
“愛媛県地域密着型サービス評価”

【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、「取り組みの事実」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。

- 「取り組みの事実」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

すみれの園

(ユニット名)

梅干

記入者(管理者)

氏名

谷口 クミ子

評価完了日

平成 20 年 月 日

(別表第1)

自己評価及び外部評価票

【セル内での改行は「Alt+Enter」です。】

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)
I. 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) 現在、理念の見直しを行っている。各事業所でアンケートを取り検討中。職員や利用者、家族にもわかりやすく理解できるものを目指している		
			(外部評価) 現在掲げている理念は法人共通の介護に関する一般的な理念であり、ホーム独自の理念は作成していない。	※	法人共通の理念だけでなく、地域との関係を大切にしたいホーム独自の理念を、職員全員が話し合っ作り上げることを期待したい。
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) ユニットの理念を日々にケアと結び付けられるように心がけながら取り組んでいる		
			(外部評価) 法人共通の理念をホームの理念として掲げているが、職員が理念を共有するために話し合う段階には至っていない。	※	ホーム独自の理念が作成された段階で、定期的に話し合いをもち、ケアに具体的に活かしていくよう取り組むことを期待したい。また、理念を重要書類に明記したり要所に掲示するなどして利用者、家族、来訪者等に理解してもらう取り組みにも期待したい。
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	(自己評価) 運営推進会議で事業所の取り組みを伝えたり、日々の家族の面会で情報交換し、理解してもらえよう努めている		

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) 散歩時にあいさつや声をかけるよう心がけている。声が届く近所の方が、洗濯物を取り入れるように大声で雨を知らせて頂いたり、気軽に立ち寄ってもらったりしている		
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) 町内の運動会、清掃などに参加し、地域との交流を図っている。また、ホーム内でお祭りの獅子舞、中学生による吹奏楽の演奏などしている (外部評価) 自治会に入会し、積極的に地域との交流に努めている。地方祭には神輿や獅子舞が訪れ、また地域の運動会に参加したり、中学校の音楽演奏ボランティアを受け入れるなど、地域との交流を楽しんでいる。		
6		○事業所の力を活かした地域貢献 利用者への支援を基盤に、事業所や職員の状況や力に応じて、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる	(自己評価) 時々立ち寄られる独居のお年寄りの方に、家で困っていることはないか声かけしている		
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) 職員全員で自己評価を行い、取り組みや改善に向けてわずかではあるが進んでいる (外部評価) 自己評価は職員全員が全項目にわたって評価を行い、管理者とユニット長が集約して作成しているが、評価に関する改善点についての話し合いは行っていない。	※	自己評価、外部評価ともに改善点を全職員で話し合い、具体的にサービスの向上に活かしていくことが望まれる。

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) 地域や包括支援センターの方々の参加をお願いし、2～3ヶ月に1回会議を行っている。ホームの課題などを検討、報告を行い率直な意見や助言を得ている (外部評価) 2か月毎に家族代表、市担当者、地域代表者など10名程度の出席を得て開催している。行事報告や利用者の生活の様子を伝え、また家族や地域の方から意見や要望を聞き取り、会議の内容は詳細に記録してサービスの向上に活かしている。	※	今後も学習会を開いたり、多くの方の参加を呼びかけて行きたい。認知症のことを多くの方に知っていただきたい
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) 必要な手続きや疑問に思うことは、市の担当者に質問したり資料などをいただき学習している。会議を通して市や地域の関わる方々との交流も増えている (外部評価) 市担当者とは必要に応じて連絡を取り合い、疑問点を解決し、さらに要望などを伝えている。ケアに活かせる参考資料なども届けてもらい、活用している。		
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	(自己評価) 全員ではないが、講習に参加したり資料などで学習したが完全には理解していない		
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) 全職員が注意を払い、見過ごすことのないように防止に努めている		

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) 契約書に沿って説明しながら確認をし、疑問点はその都度詳しく説明し納得を得た上で手続きを行い、個別な配慮をしながら取り組んでいる		
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) 利用者や家族より意見、苦情があった場合職員間でその都度話し合い、必要なときは本部へ報告し話し合いの場を設けている		
14	7	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々に合わせた報告をしている	(自己評価) 毎月利用者の日々の健康状態や生活状況についてのお便りや小口現金の収支や残金等、金銭管理について領収書と共に送付している。又面会時にも近況を説明している (外部評価) 毎月、生活の様子や健康状態、金銭管理等に関する個人だよりを、家族の来訪時に手渡して説明している。介護計画に関しても十分説明を行い、承認のサインをもらっている。		
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) 面会時に近況を報告し意見、希望、苦情などを聞いている。ケアプラン作成時にもなるべく来所をすすめて説明している。運営推進会議にも利用者、家族に参加を呼びかけ意見を聞ける機会を作っている (外部評価) 家族の来訪時に忌憚のない意見や要望を聞き取っている。意見や苦情相談については、ホーム内と外部の第三者機関を明示して説明している。今後はさらに玄関に意見箱を設置する計画である。		

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) 職員と管理者は話し合う機会はあるが、運営者とは話し合う機会が少なく意見が届かず反映されていない	※	月1回程度、じっくりと話し合う場（会議等）を作ってもらいたい
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	(自己評価) 状況の変化によって、運営者と話し合い勤務の調整に努めている		
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) 常に人員不足のため異動、離職者が多い。そのために利用者への配慮はあまり行われていない (外部評価) ユニット間の異動が年3回程度行われるが、利用者への影響がないよう十分配慮している。事業所間の異動は利用者に与える影響に配慮してほとんど行っていない。	※	異動がある場合は、採用者と異動者の重複勤務を行いながら、ケアの方法を確認し合うなど、利用者のダメージ防止の配慮を行っていききたい
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) 運営者から指示があった時や自主的に研修に参加している。また、報告書を提出したり、ユニット会議時に研修内容を報告している (外部評価) 職員は、業務に支障が生じない範囲で希望する研修会に参加できるようになっている。介護福祉士の資格取得のための研修会、看取り支援学習会、救命救急講習などに参加し、記録を残してケアに活かせるよう工夫している。		

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) 以前は法人内での交流だけだったが、運営推進会議を始めてから、包括支援センターや市の担当者から情報をいただき、地域の同業者によるグループホーム連絡会などに参加する機会が少しずつ増えている (外部評価) 地域のグループホーム連絡協議会の開催する会議には極力参加するよう努めている。また、法人内のグループホームとは連携を密にし、情報交換しながらサービスの質の向上に努めている。	※	法人外での交流会や勉強会の参加を考えている
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) 給与、休暇改定や全職員へのアンケートの実施などを行い、改革に取り組んでいるが、人員、人材確保の問題などソフト面でのストレスがある	※	日々のミーティングや親睦会で悩みなど話しあいの場を取り入れていきたい
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) 職員個々の細部までは把握できていないが、各事業所を巡回し、そうだん、会話を通して勤務状況の把握や各自の向上心につながる希望など前向きに働けるように努めている		
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	(自己評価) ご家族からの相談の場合、困っていることなどよく話を聞き、できるだけ面談に行き、本人自身からも情報が得られるよう聞く機会を作り、受容しアセスメント、プランニングへと取り入れられるよう努力している。来所可能な方には見学もすすめている		
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	(自己評価) 本人と同様に見学、面談の機会を作り傾聴、現場スタッフとも顔を合わせてよい関係作りができるように努めている		

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)
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) 本人、家族と面談し、困っていることや希望を聞き、何を必要としているのか見極め対応に努めている		
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、場の雰囲気徐々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) 入居時のアセスメントや他機関からの情報も参考に本人、家族との会話からまずその人を知ることから始める。自宅での生活習慣などを聞き、徐々に馴染めるように工夫している (外部評価) 入居を希望する方の家族に来院してもらい、本人の様子を聞き取り、ホームでの生活の様子を説明するなどして、納得の上で入居してもらっている。また、ホームの生活には日ごとに少しずつ慣れてもらうよう、十分配慮している。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
27	13	○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	(自己評価) 職員は入居者と共に洗濯物をたたんだり、食器を拭いたり、歌と一緒に歌ったりしている。テレビを見てスポーツなどの話をして関係作りに努めている (外部評価) 本人の希望や力に応じて食事の準備・片付けや洗濯物たたみなどを手伝ってもらい、その都度感謝の気持ちを伝えている。全員で馴染みの歌を歌うこともある。ちょっとした手伝いや出番も大切に支援している。		
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	(自己評価) ご家族の面会時や月1回のお便りで近況報告を行っている。 ご家族の希望を聞いたり会話することで、新たなきっかけが生まれ本来の個性や力を引き出せるようプラン作成にも取り入れている		

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)
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) 一人ひとりの家族との関係を理解し、日常の本人との会話やしぐさの中からその人に意思を読み取り、ご家族に報告することでよい関係が築けるよう支援している		
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	(自己評価) 以前住んでいた町内の方の面会や、近くに在住の同級生が時々面会に来られて他の利用者とも気軽に話しかけられ良い刺激になっている		
31		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるように努めている	(自己評価) 午前、午後、お茶の時間をつくり、リビングでおやつや好きな飲み物を飲みながら、それぞれが会話をしたりテレビを観たりして、関わりが持てるよう支援している		
32		○関係を断ち切らない取り組み サービス利用（契約）が終了しても、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている	(自己評価) 他の場所に移っても、職員に近況を聞いたり伝えたりしている。医療機関や他の事業所への面会もしている		
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	14	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 本人の希望、意向を聞いたり、困難な場合は、普段の生活の中で、本人とかかわり意思を引き出せるよう支援し、本人の視点に立って検討している (外部評価) 普段の会話や表情から、一人ひとりの好みや希望を把握するように努めている。把握が困難な場合は、家族と十分話し合いながら本人の気持ちを感じ取るよう努めている。		

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)
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) アセスメント時の聞き取りの時や、ご家族または本人の日常の会話の中から汲み取り把握に努めている		
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) 現状維持できるよう小さな異変についても職員間で話し合い全員が把握でき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) 担当制にすることにより、担当者が中心となって、利用者やそのご家族に要望を聞き、意見を取り入れて作成している (外部評価) 全職員で利用者の生活の様子や健康状態を話し合い、毎日の記録をベースに、家族の意見も取り入れて介護計画を作成している。新しい利用者に関しては生活の様子を観察し、かかりつけ医とも相談しながら短期（1か月）の計画を作成し、その後、状況判断をしながら、3か月の計画を作成して家族の承認を得ている。		
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) 月1回のカンファレンスで見直しを行っている。利用者の状態に変化が生じた場合はその都度見直しようにしている (外部評価) 3か月に1度の見直しを行い、本人及び家族の承認を得ている。状況変化に応じて、かかりつけの医師や家族と相談しながら臨機応変に見直している。		

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)
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) 日々の様子や状態を個別に色分けをして記録している。ケアプランの実践については、個別ファイルに記録し、結果はどうだったかを詳しく記録、評価して情報交換しながらプランの見直しをしている		
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) 必要に応じて訪問マッサージや歯科往診などの連絡、調整など、又ご家族の都合が悪い場合は、受診介助や外出介助も行っている (外部評価) 本人の希望にそって散歩や買い物の支援を行い、通院の際に家族の都合がつかない場合にはホームが通院支援している。利用者の家族に理容師がいるので、利用者の希望に合わせて来訪してもらい、整髪サービスを行ってもらっている。		
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) 運営推進会議の中で各機関の方々から助言を頂き協力を得ている。町内清掃など地域活動の参加を始めて、他方面の情報も得やすくなり、地域の中学生とも交流ができた(吹奏楽演奏、お祭り、獅子舞など)		
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) 現在は利用していないが希望があれば支援したい		
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	(自己評価) 運営推進会議時や地域のグループホーム連絡会の際、地域の現状の話題や要望など助言してもらっている		

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)
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	(自己評価) 月2回は、協力医の定期的な訪問診療があり、それ以外でも本人やご家族の希望があれば他の医師の診察が受けられるように支援している (外部評価) 協力医療機関から月2回の訪問診療があり、また利用者の健康状態によっては特別診療を実施している。歯科、眼科とも協力提携している。		
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) かかりつけ医の判断、助言やご家族の希望、他の医療機関との相談により治療が受けられるように支援している		
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	(自己評価) 毎日のバイタルサインチェックで体調管理を行い、申し送りや情報交換により全スタッフが状態把握でき、必要時訪問診療担当看護師に連絡、相談しながら支援している		
46		○早期退院に向けた医療機関との協働 利用者が入院した時に安心して過ごせるよう、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて連携している	(自己評価) 入院中面会して医師や看護師に情報を聞いたり、ご家族と医師の話し合いの結果を聞き情報収集し、退院への備えや退院時の病院関係者とのカンファレンスに参加し、情報交換、相談している		
47	19	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	(自己評価) ご家族と共に医師の説明を聞き、全員で共有できている。 終末期に対しては、利用者や家族の意向に沿った対応を行う体制がある。重度化した場合、早い段階でご家族の意向を確認している (外部評価) 現時点では終末期の支援を行っていない。今後、家族が希望する場合は、本人、家族、職員、医師等で方針を共有し合って取り組んでいく予定である。		

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)
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) 職員全体で話し合い、できること、困難なことを見極め、主治医、家族と相談、連携をとりながら、どう支援していくか検討するよう取り組んでいる		
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) 移り住む先の関係者と本人についての情報交換を行い、ダメージを防ぐよう努め、住み替え後も継続してかわりを持てるよう連絡をとっている		
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	20	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	(自己評価) 一人ひとりの誇りを尊重し、個々の状況を理解してプライバシーを損ねないような言葉かけや対応を行っている。書類など、個人情報の取り扱いには注意し大切なものは事務室で預かっている (外部評価) 排便時などは特にプライバシーに配慮してケアに当たっている。声かけの際にも高齢者への尊敬の念を忘れないよう努めている。個人情報の取り扱いに関しては全職員で共有し、十分注意を払っている。		
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	(自己評価) 普段の生活や会話の中で、本人の思いや希望を聞いたりと、表出の困難な利用者には、その日の状況、表情などからよみとれるよう働きかけている		

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)
52	21	○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) 個々のパターンを把握した上で、利用者の希望の添えるよう出来る限り支援している (外部評価) 散歩、買物、就寝時間などは各人の希望にそって支援し、その日の暮らしがその人らしいものとなるように取り組んでいる。		
(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) 着替えが困難な利用者は、介助して身だしなみを整えている。理容、美容は、行きたい店があれば支援しているが、ほとんどはご家族の希望で職員が散髪している。面会時ご家族がされる方もある		
54	22	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) テーブル拭きや食器の片付けなど、職員と一緒にしているまた、料理の味見をしてもらいアドバイスをしている (外部評価) 食材は業者から購入し、メニューを元に調理しているが、利用者の状態に応じてとろみをつけるなどの工夫をしている。介助の必要な利用者には傍らに座り、十分時間をとって楽しく食事できるよう支援している。		
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	(自己評価) タバコの好きな方には、喫煙所にて希望時に吸っていただいたり、ご家族が持ってこられたおやつなどもその都度出している		

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)
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) 排便チェック表や排便集計表を活用し、パターンを把握し、個々に合わせてトイレ誘導介助を行っている		
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) 一人ひとりの希望や体調に合わせて、その時々状況に応じた対応をしている (外部評価) 本人の希望にそって入浴できるよう支援している。入浴拒否の方には声かけなどを工夫しながら支援している。体調によって入浴できない利用者には、足湯、清拭などを行っている。		
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) 体調、状態を見て声かけしたり、意向を聞いたり、その時々状況に応じて対応している。夜間不眠、体調不良時も一人ひとりの状況に応じて支援している		
(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援					
59	24	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	(自己評価) 一人ひとりの興味のあること、得意なこと、出来ることなどを把握して、それぞれに合った支援をしている。 (歌う、食器拭き、洗濯物をたたむ、花の水やり、マッサージ、新聞、他者への声かけなど) (外部評価) 本人の希望や力に応じて食事の準備・片付けや洗濯物たたみ等の役割をお願いしている。歌を好む利用者とは馴染みの歌を楽しむこともある。一人ひとりの力を活かし、日々の生活の役割を持ってもらうような支援を心がけている。		

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)
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) 自己管理が困難な方が多く、ご家族の希望で事業所で預かっている。買い物などの場合は、一緒に付き添い職員が代行している		
61	25	○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	(自己評価) 希望時には買い物や散歩に出かけられるよう出来る限り対応している。入居者の希望を聞きながら、公園やお寺、庭先など外出支援している (外部評価) 本人の希望にそって散歩や買物の支援を行い、春には近くの寺に花見に出かけたり、回転寿司などの外食を楽しんでいる。地域の運動会に参加し、人との触れ合いを楽しんでいる。		
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) 時々他の事業所から行事などの誘いがあり、希望されるご家族にお知らせし、一緒に行けるように支援している (琴、三味線など)		
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) 希望があれば、電話取次ぎや手紙のやりとりが自由に来るよう支援している		
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) 気軽に立ち寄って頂けるように、アットホームな雰囲気作りの努めている		

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) 全職員が理解して取り組んでいる。やむを得ない場合は家族の同意を得て期間を決めて行っている		
66	26	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	(自己評価) 玄関は防犯のため夜間のみ施錠している(22時～7時)が日中は自由に出入りできるようにしている (外部評価) 利用者に精神的圧迫感を与えないよう、日中は玄関に施錠していない。利用者一人ひとりの外出傾向を把握しており、常に見守る姿勢を大切にしながら事故のないよう安全な支援に努めている。		
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	(自己評価) 定期的に巡回を行い特に注意の必要な利用者には、こまめに巡回把握に努めている		
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) 注意の必要な物品は、家族に許可を得て職員間で保管、必要時に渡している		
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) ヒヤリハット報告書に記録し今後の事故防止に対する対策を全職員で話し合い検討している		


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) 急変時のマニュアルはあるが、実践的な訓練は行っていない	※	すべての職員が対応できるように月1回行うユニット会議で勉強会を行っていききたい
71	27	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	(自己評価) 年に1～2回避難訓練をおこなっている。運営推進会議で地域の方々に協力を働きかけている (外部評価) 火災報知器、連絡網を完備し、台所は電化システムを採用して、安全に努めている。年に2回の災害訓練を実施しており、その内1度は消防署の指導を受けている。地域住民への協力依頼は行っているが、訓練に参加してもらうまでには至っていない。	※	地域の方に訓練にも参加してもらえようような取り組みが望まれる。分かりやすいマニュアルを作成し、緊急の際には直ぐに手にとれる場所に備えておき、全職員で共有しておくことが求められる。
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したい対応策を話し合っている	(自己評価) 契約時にせつめいし、入居後は状態変化に応じて、その都度説明している		
(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	(自己評価) 毎日のバイタルサインチェックで体調管理を行い、小さな異変でも報告するよう申し送りやカンファレンスで情報交換し、全スタッフが共有できている		
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	(自己評価) 医師の指示や処方箋により、理解し服薬介助は二人で確認してから行うようにしている		

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)
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) 排便チェック表や個人記録よりチェックし、水分、食事摂取、運動量、性状などの観察を行い対応している。便意のない方はトイレ介助で腹部マッサージを行っている		
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) 毎食後のブラッシング、うがいを行っている。自分できない方は介助している（ブラッシング、義歯の洗浄、舌、口中の清拭など）また歯科医や歯科衛生士に依頼し、口腔ケアの指導も受けている		
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) 食事量や水分摂取量のチェックを行い、摂取量の少ない方に対しては、好きな飲み物や味、形などを工夫して目標値に近づけるよう支援している (外部評価) 食事量、水分摂取量を詳細に記録しており、同法人の栄養士の協力を得て栄養摂取状況の把握に努めている。また、家族にもその状況を知らせている。		
78		○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している（インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等）	(自己評価) 感染症予防の資料や市からの通達などで知識を高め個々で学習している。独自の感染症マニュアルが必要なので、現在検討し作成予定		
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	(自己評価) まな板、ふきんなどは毎日ハイター消毒を行っている。食材は賞味期限に気をつけ、野菜などは、納品日を記載して早く使い切るようにしている		

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	(自己評価) 玄関回りには、季節ごとに花を植えている。スロープや手すりをつけ出入りがしやすいようにしている。		
81	29	○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	(自己評価) リビングには花を飾ったり、季節に合った掲示を廊下に飾っている。共用空間は常時明るく時計やカレンダーを置いている。 (外部評価) 居間や食堂は明るく、空調は適切に管理されている。トイレや浴室も清潔で安全であり、台所も清潔である。テレビの音量も生活音として適切に管理されており、和やかな環境づくりがなされている。		
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	(自己評価) ロビーに喫煙所や廊下にソファを設置している。それぞれ自由に利用されている。		
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) 希望があれば自宅で使用していた家具、テレビ、時計など持ってこられ使用されている。 (外部評価) 各居室は明るく、馴染みの物品や思い出の写真などを飾り、自分の部屋らしく落ち着いて過ごせるよう工夫している。		

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)
84		○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気の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) 状況に応じて窓を開け、外気を取り入れたりして温度の調節管理を行っている		
(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	(自己評価) 一人ひとりの身体能力を見極め、その人が安全に生活できるように配慮している		
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	(自己評価) 居室の入口に名札をかけたり、トイレの表示も目に付きやすく失敗を防ぐよう工夫している		
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	(自己評価) 玄関先や庭、エレベーター横に観葉植物や花を植え、スタッフと一緒に水やりなど行っている。建物周囲も土の上を歩けるようスペースをとっている		

(注)

- 1  部分は自己評価と外部評価の共通評価項目。
- 2 全ての自己評価又は外部評価の項目に関し、具体的に記入すること。

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)	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	1 ほぼ全ての利用者の (自己 ② 利用者の2/3くらいの 評価) 3 利用者の1/3くらいの 4 ほとんど掴んでいない	利用者の要望を聞き、なるべく対応するように努めている。意思表示困難な利用者は掴めているかわからない。
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	(自己 ① 毎日ある 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	15時のおやつ時など、1日に何回かリビングに集まる時間があり、テレビを見て談笑したりげーむをしたりしてコミュニケーションをはかっている
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	(自己 1 ほぼ全ての利用者が 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	意思表示困難な利用者は、一方的な支援になりがちであるが、できるだけ利用者にとってどうしたらよいかを常に考えながら支援している。
91	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている	(自己 1 ほぼ全ての利用者が 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	興味のあることや得意なことをしている時は、生き生きしており、普段ほとんど体を動かさそうとされない利用者が、その場面になると、いつも以上に本領を発揮している
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている	(自己 1 ほぼ全ての利用者が 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	希望があればなるべく対応しているが、ほとんどの利用者があまり希望なく屋内でゆっくり過ごしたい利用者が多い
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	(自己 ① ほぼ全ての利用者が 評価) 2 利用者の2/3くらいが 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	毎日バイタルサインチェックを行い、個々の健康状態の把握に努めている。また、月2回訪問診療を受けている
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 ① ほぼ全ての利用者が 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	利用者の要望にこたえられるよう、状況に応じて臨機応変に対応している
95	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができていく	(自己 1 ほぼ全ての家族と 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	面会時に、状態を報告してご家族と情報交換している
96	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている	(自己 1 ほぼ毎日のように 評価) 2 数日に1回程度 ③ たまに 4 ほとんどない	利用者の同級生が面会に来られている

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	1 大いに増えている (自己 ② 少しずつ増えている 評価) 3 あまり増えていない 4 全くいない	事業所のことを知って、さらにその中での暮らしぶりなど報告して話し合いを重ねていくうちに、行事などへの誘いがあったりと少しずつ理解してもらっている
98	職員は、生き活きと働けている	1 ほぼ全ての職員が (自己 ② 職員の2/3くらいが 評価) 3 職員の1/3くらいが 4 ほとんどいない	人間関係や仕事内容での意見の食い違いなどの問題がある。
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 (自己 ② 利用者の2/3くらいが 評価) 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	一人ひとりの希望に沿ったサービスを行っている。
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	① ほぼ全ての家族等が (自己 2 家族等の2/3くらいが 評価) 3 家族等の1/3くらいが 4 ほとんどできていない	ご家族の面会も多く、面会時状況報告を行い要望を聞いているが特にサービスについての意見はない

【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。)

(自己評価)

本人と家族の関わる時間をできるだけ多くもてるように心がけている。

*ケアプラン作成にあたって、サインをお願いする連絡をしてなるべく来所を頼む

*病院受診時、訪問診療時の家族同行や結果報告の連絡をする