

# 自己評価票

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

## 地域密着型サービスの自己評価項目構成

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

## ○記入方法

### [取り組みの事実]

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

### [取り組んでいきたい項目]

今後、改善したり、さらに工夫を重ねたいと考えた項目に○をつけます。

### [取り組んでいきたい内容]

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

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

日々の実践の中で、事業所として力を入れて取り組んでいる点やアピールしたい点を記入します。

## ○用語の説明

家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。

家族 = 家族に限定しています。

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

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

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

## ○評価シートの説明

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

事業所名	グループホーム さくら苑
(ユニット名)	
所在地 (県・市町村名)	滋賀県東近江市聖徳町4番23号
記入者名 (管理者)	大塚 松美
記入日	平成 20 年 10 月 30 日

自己評価項目	外部評価項目	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項目)	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)
<b>I 理念に基づく運営</b>					
I-1. 理念と共有					
1	1	<input checked="" type="checkbox"/> 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	さくら苑に対する基本理念を掲げ、職員全員認識し、ケアに当たっている。		一人ひとりの出来る事を生かした生活の支援を行い、作業は一緒に行っている(役割を持って頂く)
2	2	<input checked="" type="checkbox"/> 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	スタッフ会議ではその人らしさが尊重されているケアが行えているか確認し合い、(見直し)利用者様一人ひとりを大切にしたいケアの実践に取り組んでいる。		月1回のスタッフ会議により日々のケアや利用者様の気持ち(精神的)等を話し合っている。
3		<input checked="" type="checkbox"/> 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	家族様にはフロアーの見易い所に置き説明している。地域の方においては来苑時には説明している。		地域の方々にさくら苑に気軽にきて頂き、今後も地域との交流を持つ様にしていきたい。
理念と共有 3項目中 3 項目					
I-2. 地域との支え合い					
4		<input checked="" type="checkbox"/> ①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、気軽に立ち寄り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	苑外の散歩時には地域の方々と挨拶を交わす。(買い物時には店の方から声の掛け合いもある)日常的な付き合いまでには至らない。		隣近所(高齢者)の方とは気軽に立ち寄り頂ける様な働き掛けをしていきたい。(交流を持つ)
5	3	<input checked="" type="checkbox"/> ②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	南部公民館での行事に参加している。(近隣での行事には出来るだけ参加を考えている)		今後も地域活動、行事参加には積極的に参加し、地域住民との交流を図っていきたい。
6		<input type="checkbox"/> ③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	防犯パトロールの実施、また、地域の高齢者や独居老人世帯の安否確認の取り組み、介護相談受け入れ等話し合っている。	○	検討中であり、今後実施に向けた。
地域とのつきあい 3項目中 2 項目					

自己評価項目	外部評価項目	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項目)	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-3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
7	4	<input checked="" type="checkbox"/> ①評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	自己評価及び外部評価の意義を理解し、改善点、取り組まなければならない内容においてはスタッフ会議により話し合いを持つ。		今後も評価を生かして、スタッフ全体で再度認識し、具体的な実施に向けて取り組む。
8	5	<input checked="" type="checkbox"/> ②運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議内容はスタッフ会議には報告行い、必要に応じてケアに生かしている。		今後も運営推進会議では、地域活動や地域交流が持てる様に、意見交換していきたい。
9	6	<input checked="" type="checkbox"/> ③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	必要時には窓口には相談している。(資料を頂く)		
10		<input type="checkbox"/> ④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	管理者は資料を作成し、スタッフと知識向上に努める。現在必要性がなく、具体的な話し合いはしていない。必要時には話し合い支援していく。		
11		<input checked="" type="checkbox"/> ⑤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	管理者は資料を作成し、スタッフと知識向上に努める。決してあってはならない事として受け止めている。入浴時には全身確認行い傷(状態)を見過ごさない。		傷の発見に対しては、考えられる原因を話し合い、以後に注意する。
理念を実践するための制度の理解と活用 5項目中 4項目					
I-4. 理念を実践するための体制					
12		<input checked="" type="checkbox"/> ①契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	入居時には家族様には理解して頂ける様説明している。不安や疑問のままにはせず、確認をとっている。		
13		<input checked="" type="checkbox"/> ②運営に関する利用者意見の反映 利用者が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	利用者様の声(思っている事)は関わりの中で傾聴、受容し、気持ちを大切にす。関わりについての話し合いを持ち、ケアに反映している。(担当職員を中心に関係を		
14	7	<input checked="" type="checkbox"/> ③家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている	家族様へは面会時に必ず健康状態、及び様子を報告している。お小遣い不足についても伝え頂き、また、受診や事故等についてはその都度連絡し報告している。		

自己評価項目	外部評価項目	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項目)	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)
15	8	<input checked="" type="checkbox"/> ④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	玄関に意見箱を設置す。また、管理者は面会時には家族様と話す機会を持ち、反映している。		
16		<input type="checkbox"/> ⑤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	日々ケアの充実を図っていける様、スタッフには意見を求め、話し合いをし反映し、運営向上を図る。		今後もスタッフ会議では利用者様、家族様が満足して頂けるケアの支援を考える。
17		<input checked="" type="checkbox"/> ⑥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	その時々々の状況に応じる様に協力し合い、勤務調整している。		
18	9	<input checked="" type="checkbox"/> ⑦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	離職者においては相談に乗り話し合いを持っている。利用者様には影響がない様、協力し合っている。		
理念を実践するための体制 7項目中 6 項目					
I-5. 人材の育成と支援					
19	10	<input checked="" type="checkbox"/> ①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	必要な研修については参加し、実践現場において必要と思われる内容について報告(勉強会)をしている。介護実践でも随時意見交換行い、介護の向上に努める。		苑内において知っておく必要がある内容においては管理者が資料をまとめスタッフ知識向上に取り組む。
20	11	<input checked="" type="checkbox"/> ②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	グループホームに訪問し、行事や昼食会等に参加した。		他施設との交流を持つ事は今後も継続し取り組む。
21		<input checked="" type="checkbox"/> ③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	職員と話す機会を持ち、何でも話せる人間関係。また、相手を受け入れる(理解しようとする)気持ちを持つ様努める。		
22		<input checked="" type="checkbox"/> ④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	管理者及びスタッフのやる気(向上心)は強く、前向きな考えである。管理者はスタッフの様子、勤務状況等の把握し、働き掛けている。		
人材の育成と支援 4項目中 4 項目					

自己評価項目	外部評価項目	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項目)	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)
<b>II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>II-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		<input checked="" type="checkbox"/> ①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	傾聴と受容は常に努力に努めている。不安な気持ちの改善に取り組み、信頼関係を深める。納得して入居して頂ける様話をする。		
24		<input checked="" type="checkbox"/> ②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	家族様の意見は聴き、あらゆる事に納得される様、話しをしている。安心して入居して頂く様努める。		
25		<input checked="" type="checkbox"/> ③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	グループホームに入苑申し込みの相談に対応している。必要時には他サービスの支援していく。(施設紹介)		必要に応じて居宅ケアマネに相談をする。
26	12	<input checked="" type="checkbox"/> ④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	入苑前には体験入苑をして頂き「馴染めるか」等、納得した上で最終決めて頂く様、している。(本人様の様子を観察する)		体験入苑の実施
相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応 4項目中 4項目					
<b>II-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	13	<input checked="" type="checkbox"/> ①本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながらか喜ぶ喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者様とは「共に生活する」という認識でいる。その方の生活のお手伝いをさせて貰っている気持ちである。お互いが精神面で支え合っている思いである。		「共に生活をしている」という気持ちは持ち続ける。
28		<input checked="" type="checkbox"/> ②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	家族様とは連絡、報告を行い連携を図り、外泊時や外出時には情報交換を行い、ケアにつなげている。家族関係大切に考える。		
29		<input checked="" type="checkbox"/> ③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	本人様にとって家族様は1番の心の支えである。相互は良い関係でなければならないと考え、相互の気持ち(思い)、要望を聞き取りケアに生かしている。		

自己評価項目	外部評価項目	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項目)	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)
30		<input checked="" type="checkbox"/> ④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	馴染みの場所(家、家付近)に出掛けたり する。その方の心のケアに繋げ出来る限 り対応している。		
31		<input checked="" type="checkbox"/> ⑤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	馴染み関係を中心に、関わりを考えてい る(椅子やソファ一時の場所の配慮等)よ く話しをされる関係を大切にする		
32		<input checked="" type="checkbox"/> ⑥関係を断ち切らない取り組み サービス利用(契約)が終了しても、継続的な関わりを必要とする利用者 や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている	退苑後でも他施設への面会や病院見舞 い等に行く。退苑されても関係は大切に する。		
新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援 6項目中 6 項目					

自己評価項目	外部評価項目	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項目)	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)
<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>Ⅲ-1. 一人ひとりの把握</b>					
33	14	<input checked="" type="checkbox"/> ①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	出来る限り一人ひとりの希望は話しをして把握に努めている。困難時には日々の状態を観察した上、また本人様の様子を見て対応している。		一人ひとりの生活ペースや居場所(過ごしたい所で過ごせる)を大切にする。
34		<input checked="" type="checkbox"/> ②これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	入苑前のアセスメントにて情報収集に努めている。また、入苑後においても家族様に必要な情報を得、ケア向上につなげている。		センター方式を取り入れ把握に努める。
35		<input checked="" type="checkbox"/> ③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	一人ひとりの健康観察は勿論、出来る動作や作業における能力を把握し日々関わりにつなげている。		
一人ひとりの把握 3項目中 3項目					
<b>Ⅲ-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	15	<input checked="" type="checkbox"/> ①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	本人様、家族様からの要望、意見は確認している。また、日々ケアにおいてスタッフと改善策や問題点等話し合い、介護計画を作成している。		
37	16	<input checked="" type="checkbox"/> ②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	達成不可能や身体的な変化(状態変化)等あれば随時スタッフと話し合い、その時に応じたニーズでの作成に努める。経過を見ながら見直しは随時行う。(担当職員からの情報収集)		
38		<input checked="" type="checkbox"/> ③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	個別記録(ケース記録)は毎日記入し、日々の様子や状態(精神的、身体的)の変化等記録し、情報を共有する。継続的に観察を行い、経過や見直しに活かしている		
介護計画の作成と見直し 3項目中 3項目					
<b>Ⅲ-3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
39	17	<input checked="" type="checkbox"/> ①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	受診や入院、退院時の支援を行う。本人様の要望には出来る限り対応に努める(気分転換も含めた買物希望が多い)		
多機能性を活かした柔軟な支援 1項目中 1項目					

自己評価項目	外部評価項目	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項目)	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)
		Ⅲ-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		<input checked="" type="checkbox"/> ①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	定期的なボランティアとの交流を持っている。中学生職場体験や実習生受け入れも行う。		消防訓練の実施。
41		<input type="checkbox"/> ②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	利用者様の状況に応じて必要時には対応に努める。		他施設との交流する機会を持ち、関係を築いていきたい。
42		<input type="checkbox"/> ③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			必要に応じて対応していきたいと考える。
43	18	<input checked="" type="checkbox"/> ④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	かかりつけ医の受診を行い、健康管理に努めている。緊急受診対応も行き、家族様に報告する。		
44		<input checked="" type="checkbox"/> ⑤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	認知症状に応じて(生活が困難)専門医の相談、受診に支援する。		認知症状の変化(安定しない時)のある方には受診行き、医師に様子等報告行う。
45		<input checked="" type="checkbox"/> ⑥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	現在は日々健康状態においてスタッフ間で相談し、また、早期受診に行き、対応している。今後必要時には看護師(掛かり付け医の看護師)の相談を受けていく。		
46		<input checked="" type="checkbox"/> ⑦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	入院中の状態の把握に努め、情報収集している。苑での様子も報告している。治療が終了すれば、早期退院の援助する。関わりを重視する(治療が終了すれば、苑での生活リハビリとして取り組む)		
47	19	<input type="checkbox"/> ⑧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	家族様、本人様の意向は確認行う。(現時点での考えであり、実際になれば分からないのが現状である)	○	終末期に向けた取り組みは、検討していきたい。



自己評価項目	外部評価項目	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項目)	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)
48		<input type="checkbox"/> ⑨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	現在の体制で「どこまでなら出来るのか」を話し合い、出来る範囲の中で検討していきたい。	○	
49		<input checked="" type="checkbox"/> ⑩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	1日でも早く新しい環境に慣れて頂ける様、今までの情報収集に努めている。家族様や入所施設からの情報収集や意見交換をする。		
地域資源との協働 10項目中 6項目					

自己評価項目	外部評価項目	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項目)	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)
<b>IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
IV-1. その人らしい暮らしの支援					
IV-1. (1) 一人ひとりの尊重					
50	20	<input checked="" type="checkbox"/> ①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に配慮した言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしている	一人ひとりに応じた言葉掛けや対応に努めている。(個々のケアを大切に) ケース記録においては棚に片付けカーテンをする。		
51		<input checked="" type="checkbox"/> ②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	本人様の思いや希望を聴く関わり(傾聴)、また、本人様が納得出来る様、声掛けをしている。納得されないと、いつまでも落ち着かれない為、日々配慮している。		
52	21	<input checked="" type="checkbox"/> ③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	「その人らしい暮らし・生活」は勿論考え、利用者様のペースに合わせている。「何をしたいか」の声掛けや「したくない活動はしない」等一人ひとりの希望の実現に		
その人らしい暮らしの支援 (1)一人ひとりの尊重 3項目中 3 項目					
IV-1. (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		<input checked="" type="checkbox"/> ①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	美容院付き添いや衣服の買い物(お化粧品も)も本人様と一緒に好きまれる物を選んで。自分で着替えを用意して頂いている。		
54	22	<input checked="" type="checkbox"/> ②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	食事準備(下ごしらえ)や配膳、片付けにおいては、担当が決まっており、意欲的にして頂いている。一緒にしている。		
55		<input checked="" type="checkbox"/> ③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	10時のお茶の時間は、用意してある飲み物の中から選んで飲んで頂いている。おやつは本人様が管理され、何か欲しい方には買い物と一緒にいき、食べて頂いている。		お酒においては代用の飲み物で対応し落ち着かれています。
56		<input checked="" type="checkbox"/> ④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	入院中はオムツ使用になる事が多い。苑ではリハビリパンツに交換する。また、立位可能ならトイレ誘導を行い、尿量に応じて誘導を促している。汚染時には随時交代		
57	23	<input checked="" type="checkbox"/> ⑤入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している	入浴誘導は利用者様には声掛け行い「今入らない」と言われる方に対しては無理な対応をしていない。希望(入って頂ける時間)に合わせる。		

自己評価項目	外部評価項目	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項目)	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)
58		<input checked="" type="checkbox"/> ⑥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	夜間不眠時にはワーカースペースにて話し相手(関わり)をする。また、添い寝も必要時にはする。日中臥床を促したり、居眠り時間も設け、気持ち良い休息や睡眠を促して		
その人らしい暮らしの支援 (2)基本的な生活の支援 6項目中 6 項目					
IV-1. (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	<input checked="" type="checkbox"/> ①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	残存能力及び昔されていた作業等においては日々一緒に取り組んでいる。外出行事や食事の工夫等行い、気分転換が図れる様、計画、実行している。		
60		<input checked="" type="checkbox"/> ②お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	買い物希望あれば、お金の使用可能な方は自分自身で支払いして頂いている。(付き添う)お小遣い(数千円程度)管理されている方もいる。		
61	25	<input checked="" type="checkbox"/> ③日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援している	買い物外出、また、日常的に「帰りたい」訴え時には外歩行付き添う。天気の良い時には外で話しをしたり、苑庭でゆっくりし、出入りは頻回にされている。		
62		<input checked="" type="checkbox"/> ④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	担当職員を中心に個別外出の取り組みを行う。		家付近には出掛ける。思い出され安心され、懐かしく話しも弾む。
63		<input checked="" type="checkbox"/> ⑤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	家族様に電話を希望される時には支援する。(本人様自身でもされている)受け応えが十分出来ない時には対応している。		
64		<input checked="" type="checkbox"/> ⑥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	玄関は開放的であり、フロアーや和室で団欒されている。フロアーでは皆様と和む。また、家族様は居室に入って頂きゆっくりして頂いている。		
その人らしい暮らしの支援 (3)社会的な生活の支援 6項目中 6 項目					
IV-1. (4) 安心と安全を支える支援					
65		<input checked="" type="checkbox"/> ①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	管理者が身体拘束資料をつくり、具体的な行為等の理解を深め、拘束しないケアには努めている。		

自己評価項目	外部評価項目	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項目)	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)
66	26	<input checked="" type="checkbox"/> ②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	玄関は開け開放的にしている。居室には鍵をかけていない。閉鎖的では利用者様の気持ちが落ち着かず、不穏になる事を理解している。(帰りたい)気持ちが強くな		
67		<input checked="" type="checkbox"/> ③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	一人ひとりの様子は日々観察する。また、歩行(立位)不安定者には見守り、その時々状態に応じて付き添い(後ろを付く)安全面に配慮する。その方の行動を		
68		<input checked="" type="checkbox"/> ④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	はさみや針等活動に応じて(利用者に応じて)使用している。最後の管理はしっかりする。		
69		<input type="checkbox"/> ⑤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	転倒や窒息(誤嚥)、誤薬については注意し対応している。火災(消防訓練)においては今後取り組まなければならない。	○	消防訓練は今後取り組んでいく。
70		<input type="checkbox"/> ⑥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	個別には救急法を受けているが、苑においての定期的な取り組みは出来ていない。	○	定期的な救急法は取り組んでいかななければならない。
71	27	<input type="checkbox"/> ⑦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	地域住民を含めた緊急対応(連絡網)は今後の課題とする。	○	検討していく。
72		<input checked="" type="checkbox"/> ⑧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	家族様の面会時には日々の状態、様子を報告している。また、転倒の可能性が大きい方には状態を理解して頂く。歩きたい時には歩いて頂く対応をしている。		
その人らしい暮らしの支援 (4)安心と安全を支える支援 8項目中 5 項目					
IV-1. (5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
73		<input checked="" type="checkbox"/> ①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	日々健康観察を行い、いつもと違う状態時には申し送りをしっかり行い、観察継続する。早期受診に努めている。		

自己評価項目	外部評価項目	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項目)	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)
74		<input checked="" type="checkbox"/> ②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	薬の説明書を読み理解する。副作用等しっかり申し送り様子観察し、薬変更(追加)時には服用後の観察(血圧の変動や活気状態等)行う。		特に血圧管理や、下肢の浮腫(むくみ)状態の観察行う。
75		<input checked="" type="checkbox"/> ③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	便秘対策においては、水分やおやつ時にバナナや牛乳、ヨーグルト等も取り入れている。運動については、体操、散歩の機会も持っている。		
76		<input checked="" type="checkbox"/> ④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	毎食後の口腔ケアを行う。(うがい、義歯洗浄)マウス液使用し、口臭防止も図る。		
77	28	<input checked="" type="checkbox"/> ⑤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	お茶はクーラーポットに入れいつでも飲んで頂ける様に促している。食事摂取は殆ど全量食べられている。副食の形態(食材に応じて)は、その方に応じて対応して		水分飲用が困難の方には水分ゼリーを用意している。
78		<input checked="" type="checkbox"/> ⑥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)	感染対策マニュアル(感染症について)を作成し、必要時には対策実施している。インフルエンザ改善対策取り組む。		インフルエンザ注射の実施
79		<input checked="" type="checkbox"/> ⑦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	台所は夜勤者が掃除(消毒)している。食材は管理担当者を決め、残った食材管理を行い無駄なく使用し、安全に努めている。		
その人らしい暮らしの支援 (5)健康面の支援 7項目中 7 項目					
IV-2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
IV-2. (1) 居心地のよい環境づくり					
80		<input checked="" type="checkbox"/> ①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	玄関は開放的で出入りし易い。家庭的な空間であり親しみやすい。		
81	29	<input checked="" type="checkbox"/> ②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	フロアー、居室、等には手作り作品や行事時の写真等飾る。庭に咲く花を洗面所や玄関等に飾り季節感も感じる。夏場ではすだれの使用をしている。		

自己評価項目	外部評価項目	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項目)	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)
82		<input checked="" type="checkbox"/> ③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	フロアーや台所で1対1の関わりをする。ソファーでは気の合った利用者様同士で過ごされている。話をして寛ぎ、それぞれが過ごしたい場所で過ごして頂いている。		
83	30	<input checked="" type="checkbox"/> ④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ものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室には家で使用されていたタンスや椅子、写真等を置き、居心地の良い居室を支援している。		
84		<input checked="" type="checkbox"/> ⑤換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のお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	悪臭時には喚起及び消臭剤を設置している。居室窓は必ず開け空気を入れ換えする。温度調節は利用者様に応じて注意している。		
生活環境づくり (1)居心地のよい環境づくり 5項目中 5 項目					
IV-2. (2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり					
85		<input checked="" type="checkbox"/> ①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	手すりの設置、広い空間であり、家庭的な雰囲気であり生活し易いと考え。		一人ひとりの身体機能を活かすまでの工夫には至らないが、生活し易い。
86		<input checked="" type="checkbox"/> ②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	一人ひとりの出来る事や理解可能な事については声掛けし、一緒に作業や活動をする。納得されるまでの対応に努めている。		現在おかれている状況が理解出来ず、混乱されている時には、話をゆっくりし(傾聴)、気持ちを受容する対応をしている。その上で、本人様が一番安
87		<input checked="" type="checkbox"/> ③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	苑外には椅子、テーブルがあり、テラスから直ぐに行く事が出来、天気の良い時にはお茶したり、昼食を食べたりしている。また、入浴後に涼まれ、日光浴にもよく出		
生活環境づくり (2)本人の力の発揮と安全を支える環境づくり 3項目中 3 項目					

(  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 (該当する箇所の番号の左横に○印をつけること)
		↓○印欄
88	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる	○ ①ほぼ全ての利用者の ②利用者の2/3くらいの ③利用者の1/3くらいの ④ほとんど掴んでいない
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	○ ①毎日ある ②数日に1回程度ある ③たまにある ④ほとんどない
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	○ ①ほぼ全ての利用者が ②利用者の2/3くらいが ③利用者の1/3くらいが ④ほとんどいない
91	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている	○ ①ほぼ全ての利用者が ②利用者の2/3くらいが ③利用者の1/3くらいが ④ほとんどいない
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている	○ ①ほぼ全ての利用者が ②利用者の2/3くらいが ③利用者の1/3くらいが ④ほとんどいない
93	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている	○ ①ほぼ全ての利用者が ②利用者の2/3くらいが ③利用者の1/3くらいが ④ほとんどいない
94	利用者は、その時々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

項 目		取 り 組 み の 成 果 (該当する箇所の番号の左横に○印をつけること)
		↓○印欄
97	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている	○ ①大いに増えている ②少しずつ増えている ③あまり増えていない ④全くいない
98	職員は、生き生きと働けている	○ 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
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

日々、利用者様の生活のお手伝いをさせて頂き、一人ひとりのペース(ニーズ)に合わせた生活の支援を行っています。その中において、「出来る事の維持」「分かる事の維持」が図れる様に、活動にも取り組んでいます。また、利用者様の一番の心の支えである、家族様との関係も大切にしています。利用者様、家族様、職員とが一体化(密になる)となり、「安心出来る暮らし」を目指しています。



## 評価結果整理表

個 別 表	□のチェック項目数
<b>I 理念に基づく運営</b>	
－1. <input type="checkbox"/> 理念と共有	3 項目/3項目
－2. <input type="checkbox"/> 地域との支え合い	2 項目/3項目
－3. <input type="checkbox"/> 理念を実践するための制度の理解と活用	4 項目/5項目
－4. <input type="checkbox"/> 理念を実践するための体制	6 項目/7項目
－5. <input type="checkbox"/> 人材の育成と支援	4 項目/4項目
<b>II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>	
－1. <input type="checkbox"/> 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	4 項目/4項目
－2. <input type="checkbox"/> 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	6 項目/6項目
<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>	
－1. <input type="checkbox"/> 一人ひとりの把握	3 項目/3項目
－2. <input type="checkbox"/> 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 項目/3項目
－3. <input type="checkbox"/> 多機能性を活かした柔軟な支援	1 項目/1項目
－4. <input type="checkbox"/> 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働	6 項目/10項目
<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>IV－1. その人らしい暮らしの支援</b>	
－1. (1) <input type="checkbox"/> 一人ひとりの尊重	3 項目/3項目
－1. (2) <input type="checkbox"/> 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	6 項目/6項目
－1. (3) <input type="checkbox"/> 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	6 項目/6項目
－1. (4) <input type="checkbox"/> 安心と安全を支える支援	5 項目/8項目
－1. (5) <input type="checkbox"/> その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援	7 項目/7項目
<b>IV－2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>	
－2. (1) <input type="checkbox"/> 居心地のよい環境づくり	5 項目/5項目
－2. (2) <input type="checkbox"/> 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり	3 項目/3項目

## 総合評価

### I 理念に基づく運営 ( 項目/5項目)について

スタッフ会議では利用者様、家族様の望むケアや対応が出来ているか、また、日々の問題点の話し合いを持つ。「その人らしい生活の支援」を重視し、「役割を持つ」「人格の尊重」「普通の暮らし」を常に再確認しながら日々ケアに当たっている。楽しい生活(楽しみの持てる生活)を利用者様と共に考え、実行し、受容と傾聴といった基本的なケアの支援に取り組む事により、理念の実践につながっていると考える。今後も地域住民や近隣の方々との交流の機会を増やし、より利用者様の生活を充実(楽しい生活)させ、活気をもたらせる様取り組んでいきたい。

### II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援( 項目/2項目)について

家族様と利用者様とも信頼関係を深め、話し合い(話をする機会は多く持つ様にしている)は大切にしている。利用者様は日々受容と傾聴の関わりにおいて(気持ちの尊重)ケアを行い、家族様に対しても必要時には随時連絡(報告)を行っている。入苑前においては、納得し安心した気持ちで入苑して頂きたく、十分に相談に応じる様に努めている。日々生活場面では馴染み関係は大切にし、心から安心して生活して頂ける様取り組んでいる。退苑後も必要時には相談や出来る事の支援をしていく考えである。

一人ひとりの思い、要望(ニーズ)は日常生活場面や何気ない会話の中から把握し、解決対応を考え、出来るだけその方が納得(安心)される様ケアしている。また、家族様からも情報収集を行いケアに生かす様努めている。その時々利用者様の状態の変化やニーズの発生、また、家族様からの要望等あれば、介護計画作成(見直し)を行い、ニーズの達成(改善出来る)に向けられる様努めている。現在、個別的な関わりを大切にしている。今後も個別の関わりを深め「その人らしい生活(暮らし)」の充実を図り、一人ひとりがいつまでも生き活きとした生活をして頂ける様取り組んでいきたい。

### IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援 ( 項目/7項目)について

その方の生活を中心に、その方に合った気分転換(生活にメリハリをつける)が図れる様な関わりを考えている。おやつづくり、外出(買物)や日常生活においての作業やレクリエーション活動等その方の出来る事は取り入れ、一番居心地の良い状態でいて頂ける様努めている。転倒には常に注意をし、リスクが高い方については、家族様にも報告し、見守り、付き添いをし安全に努める。(出来るだけ歩きたい時には歩いて頂く様に付き添う)利用者様一人ひとりの観察を行い、心身ともに穏やかで、家庭的で安心した気持ちで生活出来る環境、雰囲気にも努めている。応急手当や救急法や消防訓練においては今後取り組んでいく。

### V サービスの成果に関する項目について

利用者様とは、ゆっくり話をする(聴く)時間を大切にしている。言葉には出せない思いや気持ちも受け止め、その方のペース、その方の思い、その方のしたい事を尊重したケアに努めている。(一人ひとりの表情には観察行う)家族様との信頼関係も深めていきたい(深まっている)と思っているが、どの位の関係かはやはり曖昧である。しかし、利用者様、家族様の不安や、要望に対しては聴き、受け入れ、出来るだけ改善に努めていく様、スタッフ一同話し合い、家族様への連絡、報告を密に行い、信頼関係をより一層深めていける様努力していく。現在、苑では月4回慰問がある。定期的な慰問は馴染み関係となり、再び出会える事を楽しみにされている。今後も継続していく。





☆サービスの質の向上に向けて、取り組む課題と優先順位、具体的な行動の計画

評価年月日: H20年 10 月 30 日

前回評価年月日: H19 年 9 月 26 日

サービスの質の向上に向け取り組む課題			取り組み期間 (○年○月 ~ ○年○月まで)	改善に向けた具体的 な行動	達成度評価	次期 評価 実施 時期
評価項目 番号	優先 順位	内 容				
IV-1	1	急変や緊急対応等の強化	H20年11月 ~H21年10 月	救急法の実施  消防訓練の実施		H21 年10 月
I-2	2	地域住民(高齢者)との交流  地域貢献	H20年11月 ~H21年10 月	地域の方(高齢者) が集まる場をつくる (さくら喫茶、談話(娯 等定期的に機会を設 ける(介護相談)  地域住民と利用者様 との交流		H21 年10 月