

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

.理念に基づく運営

1. 理念の共有
2. 地域との支えあい
3. 理念を実践するための制度の理解と活用
4. 理念を実践するための体制
5. 人材の育成と支援

.安心と信頼に向けた関係づくりと支援

1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援

.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント

1. 一人ひとりの把握
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し
3. 多機能性を活かした柔軟な支援
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働

.その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

1. その人らしい暮らしの支援
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり

.サービスの成果に関する項目

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
ジャンプ 評価の公表で取組み内容をPR!!!

- サービス向上への3ステップ -

【記入方法】

指定認知症対応型共同生活介護の場合は、共同生活住居(ユニット)ごとに、管理者が介護職員と協議の上記入すること。

各自己評価項目について、「取組みの事実」を記入し、取組みたいに を付け、適宜その内容を記入すること。

「取組みの事実」は必ず記入すること。

(注) 自己評価について、誤字脱字等の記載誤り以外、外部評価機関が記載内容等を修正することはありません。

用語について

家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含む。
(他に「家族」に限定する項目がある)

運営者 = 事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。

職員 = 「職員」には、管理者および非常勤職員を含む。

チーム = 一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意。
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含む。

事業所名 グループホーム里山

(ユニット名) 2階

記入者(管理者)

氏名 竹本 亜矢

評価完了日 平成 20 年 11 月 20 日

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
1	1	地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	(自己評価)		
			理念はありますが、地域密着型としての理念はありません。		今後検討していきます。
			(外部評価)		
			事業所では、「明るく健康で心豊かなその人らしい生活ができる、安らぎのある暮らしを支えます」という理念を掲げ、地域密着型サービスとしての理念については、現在、職員で話し合いをされている。		貴事業所が「地域密着型サービス事業所」として、地域の中でどのようなことを目指していくのかということについて、具体的に話し合い、理念を作り上げていかれてほしい。
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)		
			カーデックスに理念を書き、毎日朝礼にてスタッフ全員で読み上げ、日々実践に向けて取り組んでいる。		継続していきます。
			(外部評価)		
			月一度の職員会では、施設長（運営者）が、事業所の理念にふれながらお話をされている。		
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	(自己評価)		
			運営推進会議を行い、地域の人や家族に理解してもらえるよう取り組んでいます。		運営推進会議だけではなく、地域の行事に参加し、更に理解をしてもらえるよう、取り組みたい。

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
2. 地域との支えあい					
4		隣近所とのつきあい 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらえるような日常的なつきあいができるように努めている	(自己評価) 隣近所の人と挨拶は出来ているが、気軽に立ち寄ってもらえるような付き合いは出来ていない。		隣近所との交流を深める為に、ふれあい通信などで行事を知って頂き、参加して頂けるよう努める。
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) 地方債や地域の運動会等に参加させてもらっている。 (外部評価) 近くの運動公園で行われる地域主催の夏祭りや運動会の際には、利用者も参加されており、事業所のトイレや畳の部屋を開放されている。又、事業所は「まもる君の家」の登録をされている。		今後も色々な行事に参加して行きたい。 事業所が発行するたより「里山通信」を、地域の独居高齢者に届けることを予定されていた。事業所では、地域の方達が気軽に入ってこれるような雰囲気作りに取り組むたいと考えておられた。
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) 今のところ取り組めていない。		民生委員や地域の人たちと共に、話し合いの機会を作っていきたい。
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) グループホームにおける質の確保、向上に向けた重層的な検討が可能となると考えている。 (外部評価) 非常勤職員も含め、職員全体で自己評価に取り組まれた。職員会時、少人数に分かれて日々を振り返り、管理者が自己評価をまとめられた。前回の評価結果を受けて職員は、利用者とかかわる時間を増やされたり、研修班を決め、職員のスキルアップ等に取り組まれた。		より具体的な改善に取り組んでいる。

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	
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)			
			多方面の方に参加して頂き、意見交換し、その意見を全員で話し合い反映させている。			継続していきたい。
			(外部評価)			
			会議では、事業所の行事報告や防災訓練の実施報告等をされている。会議の参加者からボランティア等を紹介していただいた。出席いただいた方から「玄関前が寂しい」「庭の手入れをするように」等、意見をいただいた。		会議では消防署の方を招き、災害対策についての話をさせていただくことを検討されている。さらに、会議を活かしているいろいろな立場の方から意見を出していただき、貴事業所のさらなる質の向上につなげていけることが期待される。	
9	6	市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	(自己評価)			
			市町村で開催される勉強会や意見交換会に参加させて頂いている。			どんどん参加して行きたい。
			(外部評価)			
			地域包括支援センター主催の定期交流会に参加されている。市の担当者に運営上の質問等もされている。			
10		権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している	(自己評価)			
			管理者やケアマネージャーは学んでいるが、職員全員までは学んでいない。			今後、外部から講師を呼んだり、調べて勉強会をしようと思う。
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)			
			スタッフ同士で声を掛け合い、防止に努めている。			継続していきたい。

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
4. 理念を実践するための体制					
12		契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 十分な時間を取り、納得されるまで説明をしている。		今後も継続していく。
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	(自己評価) 利用者、家族等の意見、苦情等はその都度お聴きし、スタッフミーティングなどで話し合い、反映させている。		継続していきたい。
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) 日々の暮らし・健康状態、金銭管理は随時電話や手紙、面会時に報告している。		継続していきたい。
			(外部評価) 季節ごとに発行される「里山通信」では、利用者の日頃の様子や外出時の様子・職員の一言等がわかりやすく載せられており、ご家族・運営推進会議の参加者・かかりつけ医等に届けられている。		
15	8	運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 家族等の意見を取り入れ、可能な限り実施している。		色々な意見を真摯に受け止め、人員で話しあい、取り組んでいきたい。
			(外部評価) 事業所の行事時には(年5~6回)ご家族もお誘いしている。ご家族は、行事時や運営推進会議等で意見交換されている。		

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 月1回スタッフミーティングを行い、改善点や提案を話し合い、反映させている。		いろいろの事を話し合い、実行していきたい。
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) スタッフに休み希望を聞き、職員が不足しないよう、調整に努めている。		今後も継続して行きたい
18	9	職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	(自己評価) 職員が変わる時は引継ぎをし、スムーズに移行出来る様になっている。		利用者の負担が無いよう、十分にしていきたい。
			(外部評価) ご家族の来訪時、新人職員を紹介されたり、事業所通信でも知らせておられる。管理者は、今後、職員をユニットごとに固定していくことを検討されていた。		
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) スタッフミーティングや研修、勉強会や日々の業務を通して、職員の技術等の向上に努めています。		研修、勉強会の機会を増やし、技術や知識の向上に努める。
			(外部評価) 管理者が、職員に「ケア等について不安なことはないか」聞き取り、解決に向けて2ヶ月ほど取り組み、その後、勉強会で発表し、共有されている。外部研修は、管理者が職員を指名して受講するようすすめておられる。		管理者は、職員一人ひとりの利用者に対する対応のスキルアップを図っていきたいと考えておられる。又、勉強会の成果について、地域の方達にも伝えていきたいと話された。

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
20	11	<p>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</p>	(自己評価)		
			<p>他の施設から職員を招いたり、見学する事によって、互いに情報交換し、ネットワークづくりに努めている。</p>		<p>交流の機会をもっと増やしていきたい。</p>
			(外部評価)		
			<p>近くの運動公園で地域行事が行われる際には、他事業所の方達に駐車場を開放されている。勉強会等で顔なじみになった職員との交流も始まっている。</p>		<p>地区の他事業所の運営推進会議に、交代で出席しあうことも検討されている。又、今後、利用者や職員も含めた交流等も考えておられた。</p>
21		<p>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</p>	(自己評価)		
			<p>施設外で親睦会を開いたりしています。</p>		<p>今後も継続していきたい。</p>
22		<p>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</p>	(自己評価)		
			<p>チームわけをし、各テーマ事に勉強し、発表会を設けたり、外部の研修に参加させて頂いている。</p>		<p>外部から講師を呼んでの勉強会などもして行きたい。</p>
<p>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</p>					
<p>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</p>					
23		<p>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</p>	(自己評価)		
			<p>フェイスシートやセンター方式を使い、利用者への理解に努めている。</p>		<p>本人から話を聞く機会を作り、誰が見てもすぐに分かるようなフェイスシート等を作っていきたい。</p>

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 不安や要望を何時でも聴けるような雰囲気作りをしている。		利用者や家族が安心出来る様な、雰囲気作り、言葉遣いが出来る様、注意していきたい。
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) 本人と家族が必要としている支援を聞き出し、サービスに活かしていける様努めている。		今後も相手の気持ちになり理解する事に努めていきたい。
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) ホームを見学、説明し、納得した上で入所して頂くようにしている。 (外部評価) 入居前には、ご本人を訪ね、お話を聞いておられる。入居間もない頃は、ご家族の協力を得て、頻繁に来院いただいたり、職員も、頻繁にお部屋を訪ねるように心がけておられる。		何回も見学して頂いたり、訪問調査をさせて頂き、顔なじみになっていきたい。
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) 日々一緒に暮らしながら、信頼関係を築いている。 (外部評価) 職員は、利用者に悩みを相談したり、話を聞いてもらうこともある。又、利用者から「相談してみても」と気遣ってくださることもある。		継続していきたい。

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
28		本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 日々の面会や行事を通して、家族と関わり、家族と話し合い、支援している。		家族の思いを聴かせて頂く機会をおおく持てる様にしていきたい。
29		本人と家族のよりよい関係に向けた支援 これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係が築いていけるように支援している	(自己評価) 外出や行事に家族をお誘いしたりして、より良い関係作りに努めている。		継続していきたい。
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う、支援に努めている	(自己評価) 本人の部屋には私物を持ち込むようにして頂き、馴染みやすい環境が提供出来るよう、支援している。		今後も継続していきたい。
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) おやつ時、利用者が集まる時間にレクリエーションを行い、利用者同士が関わる時間を作っている。		色々なレクリエーションを考えていきたい。
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) 定期的に手紙を出し、利用者の状況等を教えてもらったりしている。		出来る限り継続していきたい。

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<p>.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</p>					
<p>1.一人ひとりの把握</p>					
33	14	<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>個々の希望や要望をお聴きし、知り得た情報をスタッフ全員で話し合い、共有している。</p>		<p>今後も継続していきたい。</p>
<p>(外部評価)</p>					
<p>職員は、ご本人と会話する時間をとることに心がけ、希望や意向の把握に努めておられる。</p> <p>職員は、さらに利用者一人ひとりのニーズに合わせた支援ができるよう、思いの汲み取りや声かけに努めたいと話しておられた。利用者主体の支援を行うためにも、利用者一人ひとりの思いや意向の把握に工夫を重ねていかれてほしい。</p>					
34		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>御本人や家族、以前お世話になっていた施設、病院等関係者などから聞き取りを行っている。</p>		<p>以前とかけ離れた生活にならないよう、サポートしていきたい。</p>
35		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>日々の記録や関わりの中で、利用者一人一人の生活リズムを理解し、その人全体の把握に努めている。</p>		<p>少しの表情や態度を見逃さないように努めてたい。</p>
<p>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</p>					
36	15	<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>スタッフが日常生活の中でニーズを引き出し、それをケアマネージャーに報告し、相談しながらケアプランを作成している。</p>		<p>今後も、家族・スタッフ・関係者と話し合い、利用者本位のケアプランを作成していきたい。</p>
<p>(外部評価)</p>					
<p>介護計画は、ご本人・ご家族の希望も聞きながら、職員で話し合い作成されている。立案された計画はご本人に説明されている。</p>					

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)	
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)			
				今の現状を把握し、ケアプランを作り直している。		今後もその時に合ったケアプランを提供していきたい。
			(外部評価)			
			介護計画は、毎月評価を行い、3ヶ月で見直し、6ヶ月で大幅な見直しをされている。退院時等、状態の変化時には随時見直しをされている。			
38		個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価)			
				日々の観察、ケアの共有をスタッフ同士で話し合い、ケアマネージャーに報告、相談をし、実践や介護計画の見直しに活かしている。		今後も継続していきたい。
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)			
			(外部評価)			
			利用者の希望に応じて、訪問マッサージを受け入れておられる。地域行事が近くの公園で行われる際には、地域の参加者が事業所のトイレを使えるよう、協力されている。			

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働					
40		地域資源との協働 本人の意向や必要性に応じて、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と協力しながら支援している	(自己評価) 行事等の際は、地域にボランティアを呼びかけたり、消防署の協力を得て、応急処置等の実施指導をして頂いている。		今後も継続していきたい。
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	(自己評価) 他の施設のケアマネジャーや、相談員と意見交換を行い、利用出来るサービスを把握し、希望があれば、利用して頂くようにしている。		受けられるサービスの把握に努めたい。
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) 問題や相談がある時連携を取り、アドバイスを受けてりしている。		もっと連携を深めていきたい。
43	18	かかりつけ医の受診支援 本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	(自己評価) 利用者や家族が希望する病院を受診を受けれるよう支援している。		今後も継続していきたい。
			(外部評価) 利用者個々のかかりつけ医に、ご家族・職員と一緒に受診されたり、往診もある。		
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) 必要時、医師に相談しています。		継続していきます。

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
45		看護職との協働 利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている	(自己評価) 看護職員を配置して、医療面での相談や助言等の対応を行っている。		今後も継続していきたい。
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) 主治医と話す機会を持ち、施設内で対応可能な段階なるべく早く退院出来る様努めている。		継続していきたい
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) 家族や主治医と話し合い、スタッフ同士で検討していきたい。		スタッフ全員が把握出来、どのようにしたら良いか等話し合いの機会を増やしたい。
			(外部評価) 利用者の状態変化時等には、かかりつけ医やご家族と話し合い、事業所での看とりはむつかしいことを伝え、入院をすすめておられる。		ご家族の中には、事業所で最期まで支援してほしいというような希望を持っておられる方もあり、今後、事業所では、在宅専門医との話し合いも検討されている。ご家族等の協力を得ながら、話し合いを繰り返していかれてほしい。又、事業所内の体制作りについてもすすめていかれてほしい。
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) 現時点では、重度の方やターミナルの方は居られない為、取り組みは行なっていません。		主治医と連携し、支援出来る体制を整えていきたい。
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) サマリーを作成したり、日々の生活スタイル、問題点等情報提供し、ダメージを最小限にするようにしている。		今後も継続していきたい。

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<p>.その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</p>					
<p>1.その人らしい暮らしの支援</p>					
<p>(1)一人ひとりの尊重</p>					
50	20	<p>プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない</p>	<p>(自己評価) 職員1人1人が、プライバシーを損ねるような事がないよう、言葉遣い等気をつけている。記録等にも個人名を入れないようにしている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>職員は、利用者個々についての情報は外に漏らさないよう心がけておられる。調査訪問時、職員の会話やトーン等、気になる場面が見受けられた。</p>		<p>言葉遣いや、接する態度を常に気をつけていきたい。</p> <p>この機会に、管理者を含め、職員全員で、利用者個々のプライバシーの確保という視点から、日々の利用者への対応や言葉遣い等を点検されてみてはどうだろうか。</p>
51		<p>利用者の希望の表出や自己決定の支援 本人が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援をしている</p>	<p>(自己評価) 出来る限り、本人の希望される支援をしているが、主治医の指示を超えるような希望に関しては、説明をし納得してもらうよう働きかけている。</p>		<p>継続していきたい。</p>
52	21	<p>日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している</p>	<p>(自己評価) 可能な限りはその人のペースに合わせて、支援しているが、施設での1日の流れに慣れて頂くため、声掛けを行う事もある。</p> <p>(外部評価) 起床時間に合わせて食事をする等、それぞれのペースに合わせて支援されている。</p>		<p>今後も継続していきたい。</p>

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援					
53		身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援し、理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている	(自己評価) 個々の生活習慣に合わせて、希望があれば支援していく。		出来るだけ希望に添うようにしていきたい。
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) スタッフと一緒に準備、片付け、食事を行なっている。		今後も一緒に行っていきたい。
			(外部評価) 食材は宅配で届けられるが、ご本人の好まないメニューの時には別に用意されている。季節の料理を一品添えられることもある。午後のおやつは、ホットケーキ等、手作りすることも多い。		
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) タバコはスタッフが預かり、時間を決め一本ずつ手渡している。		なるべく望みに添えるよう支援していきたい。
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) トイレ誘導の時間を決め、排泄パターンを把握し、誘導を行っている。		運動や、繊維質の多い食物を摂り、難なく排泄を促すようにしていきたい。

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
57	23	入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している	(自己評価)		
			基本的に2・3日に1回のペースで入浴してもらえるよう声掛けするが、1人1人の希望・タイミングには配慮している。		今後も続けていきたい。
			(外部評価)		
			ご本人のこれまでの習慣に合わせて、毎日入浴される方や、夜に入浴される方もいる。個々の好みの湯温で入浴できるようにされている。ご家族と温泉に行かれる方もある。		
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)		
			日中、希望時午前・午後1時間は、ベットに横になり休めるように配慮、個々の生活習慣に合わせ支援している。		継続していきたい。
(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)		
			ほぼ毎日、レクリエーションを行い、また散歩をし外の景色を楽しんだり、歩行訓練をしてみたり、週に1回のお菓子作りや、月1回程度の習字、個々の楽しみ事を用意し、行なっている。		毎日継続して行っていきたい。 また、1人1人の個性に応じ、多様なレクリエーションを行っていきたい。
			(外部評価)		
			刺し子をされたり、下絵をご自分で描いて、ちぎり絵等もされている。季節に応じて花見やほたる狩り・動物園等にも出かけられている。		
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)		
			週1回買い物の日があり、個々に合わせ欲しい物を聴き、買って来たり、一緒に買い物に行く機会を持ち、支援している。		継続していきたい。

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
61	25	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、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)		
			気候の良い日は散歩に出かけたり、買い物と一緒に رفتたりと、個々の希望に応じ、出かけるよう支援している。		今後も希望に少しでも添えるようになっていきたい。
			(外部評価)		
			散歩や買い物等に出かけておられる。		現在、日常的な外出の機会は少ないようである。今後、一日遠足を予定されており、職員は、今後、外出する機会を増やしていきたいと話された。さらに、日常的に地域資源を活用しながら、利用者個々の生活を拡げていかれてほしい。
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)		
			季節に応じ外出する支援を行っている。 外食・喫茶店・花見・虫見学・動物園など、利用者全員で出かけ、家族の方にも声掛けし、一緒に出かける機会を設けている。		これから交流の機会として、色々企画していきたい。
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)		
			一部ではあるが、出来る利用者には電話をつなぎ、家族と会話出来る機会や、手紙のやり取りをする利用者には、手紙を預かり投函するといった配慮をしている。		利用者と家族の連絡が多くなるよう、声掛け等していきたい。
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)		
			スタッフ全員が家族・知人・友人等の顔をほぼ把握しているので記入の必要がなく、時間帯も決められないため、気軽に訪問出来る。		家族にとっても「家」と思ってもらえるような環境・雰囲気作りをしていきたい。

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(4)安心と安全を支える支援					
65		身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) スタッフ全員で話し合う機会を設け、理解に努めている。		今後も理解を深め、お互いに注意しあうようにしていきたい。
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) 利用者が外出しそうな様子を見かけたら、さりげなくスタッフが付添うように努めている。 (外部評価) 日中、玄関に鍵はかけておらず門扉も開放されている。利用者お一人で外出される時には、職員がさりげなく付き添っておられる。		チャイムが鳴ったら、迅速に行動出来る様にしていきたい。
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) 日中は、全てのスタッフが、目配り・気配り・心配りを十分にし、誰がどこにいるかを把握している。夜間はスタッフの人数が少ないが、頻繁な見廻りをして対応している。		今後も継続していきたい。
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) ライター・刃物はスタッフが預かって、必要時に声掛けしてもらい、見守りしている。		今後も継続していきたい。
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) 過去のインシデントに目を通し原因を見つけたり、危険因子は無いかなど、ミーティングや日々の生活の中で話し合っている。		色々な状況をシュミレーションして行って、一つでも危険回避が出来る様にしていきたい。

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
70		急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備え、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている	(自己評価) 応急手当の講習を消防署の協力を行ったり、日々の業務の中で、看護師の資格を持っているスタッフに教えてもらっている。		ホーム外の講習への参加、AEDの購入を検討していきたい。
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) 消防署の協力を経て、避難訓練・避難経路の確認・消火器の使い方などの訓練を定期的に行い、その際地域の方にも声掛けし、協力を得られている。 (外部評価) 居間から出られるよう、スロープで新たな出入り口を設けられた。隣のアパートの住人の方を個々に訪問し、災害時の協力をお願いされており、いざという時に駆けつけてくれるようになってきている。		火災の訓練は行なっているが、地震・水害等の災害の訓練をしていないので、定期的に行っていきたい。 さらに、管理者は、2階ユニットの利用者の避難方法やいざという時の利用者の誘導についても、職員で話し合い、訓練を重ねていきたいと考えておられた。利用者、職員のさらなる安全安心のための方策を工夫していかれてほしい。
72		リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている	(自己評価) 利用者1人1人に起こり得るリスクを把握し、定期的に見直し、その都度家族に対して対応策を説明している。		今後もスタッフ一同で話し合い、解決していきたい。
(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) 日常生活の中で、1人1人の表情や体態・体調の変化・異変に早期発見出来るよう、常に利用者にも目を配り対応している。 また変化がある場合、ケアマネージャーに報告・相談・連絡を行っている。		今後も継続していきたい。

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
74		服薬支援 職員は、一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 個人の記録ファイルの最初のページにどのような薬を服用しているかすぐ確認出来るようにしている。また、カーデックスや服薬確認表を用いて、誤薬が無いよう努めている。		今後より分かりやすい服薬表を考えていきたい。
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) 便秘予防として、水分摂取量を記入し把握したり、消化の良い食物を摂取して頂いている。また、定期的に体操をしてもらっている。		排便コントロールの徹底を図っていきたい。
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、個々に合わせた口腔ケアを行なっている。就寝時は義歯を外し、洗浄液につけている。		今後も継続していきたい。
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、水分量を個人のファイルに記入し、状況を把握するよう努めている。		今後も継続していきたい。
			(外部評価) 職員は、利用者個々の食べにくいものや、飲み込みにくいものについて把握をされている。とろみ剤を利用する際には、「どれが利用者が一番良いか」職員で検討し、使用されている。		
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) インフルエンザの予防接種を受けたり、ノロウイルス等の対策の為、消毒しながら掃除を行なっている。		今後も気をつけていきたい。

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
79		<p>食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている</p>	<p>(自己評価)</p> <p>食材は業者に頼み、毎日新鮮な食材が届き、調理している。また、まな板や布巾、様々な食器を順に漂白し、清潔を保っている。</p>		<p>今後も継続していきたい。</p>
<p>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</p>					
80		<p>安心して出入りできる玄関まわりの工夫 利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている</p>	<p>(自己評価)</p> <p>明るい玄関になるよう、花を生けたり、玄関先にプランターを置いたりして、季節感を演出している。</p>		<p>今後も続けていきたい。</p>
81	29	<p>居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>(自己評価)</p> <p>四季の飾りつけ、季節の食べ物など、スタッフが試行錯誤しながら利用者の方が自分の家のように暮らせるよう、工夫している。</p> <p>(外部評価)</p> <p>共用空間には習字等、利用者の作品や外出時の写真が飾られている。居間の窓から、四季折々の景色や、農園で作業される方の様子等も眺められる。</p>		<p>創意工夫をし、楽しんでもらえるようにしていきたい。</p> <p>さらに、職員同士の会話のやり取り等についても、「利用者の居心地の良さ」という点から点検し、この機会に話し合ってみてほしい。</p>
82		<p>共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中には、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている</p>	<p>(自己評価)</p> <p>ベランダにテーブルとイスを置き、利用者同士、思い思いに過ごす事の出来る空間を取り入れている。</p>		<p>観葉植物等を置き、充実させていきたい。</p>

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
83	30	居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価)		
			個々の生活スタイルに合わせ、家具など使い慣れた物を取り入れ、自分の家のように過ごして頂くため、日用品、コップやお茶碗なども使い慣れたもので対応する。		家族と相談し、少しでも過ごしやすい空間を作りたい。
			(外部評価)		
			タンスやベット等は事業所で用意されている。ご家族の写真や机・いす・鏡や化粧品等も持ち込まれており、利用者個々の暮らしがうかがえた。		
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)		
			日中の掃除の時や、気温が落ち着いている時を見計らい換気している。 湿度計を用いてこまめにチェックしている。		継続していきたい。
(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)		
			手すりや浴室、トイレ、廊下などの移住環境が適しているか、棄権箇所等の見直しを定期的に行っている。		個々に合わせ、自立した生活が送れるよう配慮していきたい。
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)		
			自力で居室に帰れるよう目印をつけたり、名前、写真を用いているが、中にはなかなか自力で戻れない方もいるので、声掛けにより混乱を防ぎ、自立して暮らせるように工夫している。		個々の能力を消せないような支援の仕方を探していきたい。
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で、活動できるように活かしている	(自己評価)		
			ベランダにウッドデッキを置き、ひなたっぼこや、外の景色を楽しめるように配慮している。		今後も継続していきたい。

. サービスの成果に関する項目		
項目	取り組みの成果 (該当する箇所を印で囲むこと)	判断した具体的根拠
88	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (自己評価) ③ 利用者の1/3くらいが	利用者の中には、思いや願いを上手く伝えられない方もいる為。
89	利用者職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (自己評価) ① 毎日ある	レクリエーションや、おやつ時などで談話したりして、ゆったりとした時間を過ごせている。
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (自己評価) ③ 利用者の1/3くらいが	自立されている方は出来ているが、介助を必要とされる方は基本的な生活リズムになっている。
91	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (自己評価) ② 利用者の2/3くらいが	トイレ介助後「ありがとう」と言って下さったり、入浴後には気持ち良さそうな表情を見せてくれる。
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (自己評価) ② 利用者の2/3くらいが	買い物時、行きたい所へ出掛けられたり、外食や動物園など様々な所に外出する事が出来ている。
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 (自己評価) ① ほぼ全ての利用者が	定期的に往診に来て下さったり、急変時には対応してもらえる医療機関がある。また、スタッフに看護師がいるので、不安なく過ごす事が出来る。
94	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (自己評価) ② 利用者の2/3くらいが	夜間の急変時は専門医が往診して下さるようになっている。
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ます (自己評価) ② 家族の2/3くらいと	施設によく来所される家族は色々聞き、対応出来ているが、来所されない家族には電話で対応している。
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 (自己評価) ③ たまに	行事ごとに声掛けをして来て頂いているが、普段はあまり来られない。

項目	取り組みの成果 (該当する箇所を 印で囲むこと)	
97 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている	(自己評価) 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	運営推進会議の時に行事を組み込み、交流をしてもらっている。
98 職員は、生き活きと働けている	(自己評価) 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	笑顔で楽しそうに働いているが、全員ではない。
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	(自己評価) 1 ほぼ全ての利用者が ② 利用者の2/3くらいが 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	信頼関係が築かれている為、ニーズの表出が出来ているが、業務に追われ、全てのニーズを満たせているとはいえない。
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	(自己評価) 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	面会に来られた際、声掛けし易い関係ではあるが、苦情や要望をあまり言われたりしない事から、本心を言えていないのかもしれない。

【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)

社訓(さわやかな笑顔と ともに やさしさと まごころで接します)を朝礼時全員で読み上げ、実践しています。