

# 評価結果報告書

## 地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	6
1. 一人ひとりの把握	1
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	2
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	2
その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	30

事業所番号	1472201514
法人名	社会福祉法人 県央福祉会
事業所名	メールブルー 鶴沼
訪問調査日	平成20年12月19日
評価確定日	平成21年1月26日
評価機関名	福祉サービス第三者評価機関しょうなん 株式会社フィールズ

### 項目番号について

外部評価は30項目です。

「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。

「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。

番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

### 記入方法

[取り組みの事実]

ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。

[取り組みを期待したい項目]

確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に をつけています。

[取り組みを期待したい内容]

「取り組みを期待したい項目」で をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

### 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せん。

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。

# 1. 評価結果概要表

[認知症対応型共同生活介護用]

作成日 平成 20年 12月 25日

## 【評価実施概要】

事業所番号	第1472201514号
法人名	社会福祉法人 県央福祉会
事業所名	メールブルー鵜沼
所在地	神奈川県 藤沢市本鵜沼 3 - 13 - 2 (電話) 0466 - 33 - 5533

評価機関名	福祉サービス第三者評価機関しょうなん株式会社フィールズ		
所在地	藤沢市鵜沼橋1 - 2 - 4 クゲヌマファースト3F		
訪問調査日	平成20年12月19日	評価確定日	平成21年1月26日

【情報提供票より】(平成 20年 11月 19日事務所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 7月 1日			
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18人	
職員数	24人	常勤 5人	非常勤 19人	常勤換算 16.7人

### (2) 建物概要

建物構造	(木) 造り
	2 階建ての (1)階 ~ (2)階部分

### (3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	83,500 円	その他の経費(月額)	38,500 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(750,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	250 円	昼食	400 円
	夕食	450 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 1,200 円			

### (4) 利用者の概要 (11月19日 現在)

利用者人数	名	男性	名	女性	名	
要介護1	1 名	要介護2	7 名			
要介護3	4 名	要介護4	3 名			
要介護5	3 名	要支援2	名			
年齢	平均	84 歳	最低	77 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	湘南中央病院、西村整形外科、小林内科医院、鈴木デンタルクリニック
---------	----------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

メールブルー鵜沼は平成15年7月に、本鵜沼に開設され、6年目を迎えた施設です。当ホームの運営母体である、県央福祉会は26年前、障害者に「ノーマライゼーションの実現」を法人理念として発足した社会福祉法人であり、県下に大小の障害者施設を61箇所を展開しています。メールブルー(青い海)鵜沼は、同法人内の唯一の高齢者施設であり、開設以来「その人が その人らしく 自分の意思で地域で暮らす」事への支援をホームの理念としています。運営推進会議では、利用者と一緒に昼食をとる時もあります。看取り体験の紹介や、非常災害時には地域の高齢者の為に当ホームを一次避難所としての活用を申し入れる等地域における高齢者福祉の拠点として定着化が進んでいます。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	前は改善課題がありませんでした。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価に対する取組みは、職員全員が自分達の介護サービスを見直す良い機会と捉えて取り組んでいます。同時に利用者の一人ひとりを見つめなおす機会でもあるとして前向きに捉えています。実務的には、職員自らが皆で作ったユニット毎の理念の実践に向けて取り組んでいます。
重点項目	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4,5,6)
	運営推進会議は隔月に開催されており、施設側からは、サービスの提供状況及び地域住民やボランティアとの連携・交流状況を報告しています。また、推進会議の地元メンバーから、秋に実施された地区社会福祉協議会が主催する芋ほりに招待され、利用者も楽しみました。また、ホームでの看取り体験に関する報告には推進会議メンバーからも、心強いグループホームの医療連携や介護の体制についての理解や関心が高まっています。
重点項目	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)
	家族の声については、通常の面会時に声かけし、直接聞くように努めています。また年に2回の家族会や玄関に置いた「心をつなぐ小箱」を通じて吸収するよう努めています。直近の家族会には15組(83%)が出席し、ホームの運営に関する利用料金の案件や行事の計画、食事、ごみ処理業者等について意見交換がなされ、夫々納得されています。なお、重要事項説明書には、「苦情相談機関」の詳細が明記されています。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	日常生活における自治会活動や地元の小学生との福祉体験での交流及び音楽・茶道・美容ボランティアとの交流、芋ほり会への参加等、運営推進会議の定着化と相まって、地域との連携は深まっています。また、非常災害時における地域との相互協力、特に地域高齢者の一次避難所としてのホームの活用を申し入れる等、地域とホームとの連携は益々深まっています。

## 2. 評価結果(詳細)

(  部分は重点項目です )

取り組みを期待したい項目

外部	自己	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)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>. 理念に基づく運営</b>					
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	当ホームの理念は「その人が その人らしく 自分の意志で 地域で暮らす」事への支援と定めています。この理念を一階・二階の職員が夫々ミーティングを行い自らの行動目標となる具体的なユニットごとの理念を策定し掲示しています。		
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	管理者は必要な際には理念に即した指導・教育をしています。また、夫々のフロアーの理念はリビングの目に付き易いところに掲示され、サービス提供の際の心の要にしています。職員ヒアリングにおいても、自分達で作った共有目標を大事にしたいとの気持ちが伝わってきます。		
2. 地域との支えあい					
3	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	近隣の自治会の活動に参加している他、地区の社会福祉協議会が主催する“芋ほり会”に招かれ、楽しんでいます。また、地元の小学生の福祉体験の受け入れや非常災害時における、地域高齢者の一次避難所としての活用を申し入れるなど地域との交流は深まっています。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	7	評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	今回の評価の意義については、管理者からの周知もあり、職員が評価項目に沿って、自分達のサービスを改めて見直す機会と捉えています。自己評価のまとめは常勤職員が行い管理者に報告しています。		
5	8	運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	隔月に開催される運営推進会議には、地域の住民やボランティア団体との連携・交流状況やホームにおけるレクレーションの詳細が報告されています。時には、会議メンバーは利用者と一緒に食事をいただきながら、会議を進めており、実際にホームの生活に触れてもらう機会も設けています。		

外部	自己	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)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
6	9	市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	藤沢市が主催するグループホーム連絡会は隔月に開催され、ホームからは管理者かユニット長が出席しています。また、同市が開催する研修会に多くのスタッフが参加しています。なお、当ホームの管理者は神奈川県グループホーム協議会副会長の要職にあり、指導的立場にて連絡会に参加しています。		
4. 理念を実践するための体制					
7	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	日常生活における利用者の暮らしぶりや体調については、家族の面会時に声かけし報告すると共に、行事や作品はリビングに掲示し伝えています。また、運営推進会議の様、医療連携体制の導入、外部評価の結果、看取の体験等大きな出来事については、メールブルー新聞に掲載し年1回程度発行されています。		メールブルー新聞は、ホームでの主な取り組み状況等が、第三者にも良くわかり、とても参考になりますので、発行回数をもう少し増やすことも期待されます。
8	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	家族会が設置されており、意見・要望が出易い様に近隣の食堂にて、年2回開催されています。直近の家族会には15家族(83%)が出席し、ホーム側提案の利用料金の改定案件や家族側からホームの運営に関する日常の課題について意見交換を行いました。		
9	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	常に職員間のコミュニケーションには気を配り、心の風通しに配慮しています。気になった職員には、それとなく面談し相談に乗るよう心がけています。止むを得ず職員が代わる時には引継ぎの時間を十分にとり、自然に移行できるよう配慮しています。		
5. 人材の育成と支援					
10	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	法人の人事考課制度と連動した育成計画と非常勤職員を含めた部内外の育成計画が実行されています。なお、管理者が、県当局から推薦され認知症介護指導者養成研修に参加している間、留守を預かる全職員の心構えや体験は職員の育成に相乗効果を与えています。		
11	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	神奈川県のグループホーム協議会や藤沢市のグループホーム連絡会に出席し、意見や情報の交換を実施し参考にしています。なお、当ホームの管理者は神奈川県グループホーム協議会の副会長として、指導的立場で同業会に貢献しています。		

外部	自己	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)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
12	26	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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、場の雰囲気や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</p>	<p>グループホームを利用開始するまでの経緯は利用者によりそれぞれですが、常に本人が不安な気持ちを抱かないようホームの雰囲気や他の利用者にも配慮しています。また、これまでの生活習慣を出来るだけ継続できるように支援しています。</p>		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
13	27	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>常に家族から利用者本人の情報を聞き取り、得意な事や好きな事を把握するよう努めています。しかし、昔得意だった事が、現在、必ずしも通用しない場合もあることを考慮しながら、職員は利用者と共に過ごし思いを理解・共感出来るよう気を配っています。</p>		
<b>.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. 一人ひとりの把握					
14	33	<p>思いや意向の把握</p> <p>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>日頃の介護の場面で利用者より聞きとったり、表情やしぐさから、把握に努めています。意向の把握が難しい場合には、家族より聞き取り、把握に努めています。把握された思いや意向は、個別の申し送りノートに記載して、申し送り時やスタッフミーティングで伝えて共有しています。</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					
15	36	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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>介護計画は利用者や家族の要望や希望を聞いて、3～4ヶ月毎にフロアミーティングで話し合い作成されています。「24時間アセスメントまとめシート」を活用して、利用者の24時間の生活に対応できる内容になっています。状態により、かかりつけ医の「徐圧を行い、床ずれを防止する」なども介護計画に反映しています。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>介護計画は3ヶ月毎にカンファレンスでモニタリングを行い、概ね3ヶ月毎に見直しが行われています。見直した介護計画は利用者と家族に説明されています。その他にも利用者の状況が大きく変わった場合には、随時見直しが行われています。</p>		

外部	自己	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)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	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	内科医や歯科医をはじめ、整形外科医や精神科医のホームへの往診が行われています。看護師との医療連携体制を活かして、病状の変化への早期発見や早期対応が行われて、突発的な医療機関への受診の機会も減少しています。家族の都合がつかない場合には、医療機関への受診支援もしています。		
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					
18	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	利用者や家族の希望のかかりつけ医となっています。希望により、往診医の紹介も行っています。往診医とは、訪問時やその都度、電話やファックス、訪問看護師等を通じて連携しています。家族が受診支援を行う場合には、家族を通じて連携交流を行っています。		
19	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	運営規定には「重度化した場合や看取り等に関する指針」があります。ターミナルケアについては、その都度職員と家族、往診医や訪問看護師を交えて話し合いを重ねています。昨年11月に、看取りの実績があります。スタッフの体験談や家族の感謝・想いがメールブルー新聞に紹介されています。		
. 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					
20	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	全職員と個人情報保護に関する誓約書を交わしています。個人情報各ユニットの鍵のかかる書庫に保管されています。排泄や更衣の際には、肌の露出を最小限に抑え対応しています。排泄介助も職員は、排泄のサインを読み取りながら、さりげなく介助しています。		
21	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	夜間睡眠が十分取れていない利用者の中には、朝食時間をずらしたり、足のむくみや、日中うとうとされている場合には、居室で休んでもらう事もあります。買い物やお散歩の希望にも、できるだけ対応しています。回想法も取り入れて、一人ひとりの希望に沿った支援を行っています。		

外部	自己	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)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り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					
22	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	昼食、夕食の材料は、地元の八百屋や魚屋、肉屋、米屋より配達してもらっています。おやつも手作りを心掛け、利用者に献立のリクエストを聞いたりして、柔軟に支援しています。朝食は食材業者から材料を届けてもらっています。職員は一緒に食事を摂りながらさりげなく支援しています。		
23	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	入浴は一人ひとり希望に合わせて行われ、週2・3回は入っていただけるように支援しています。入浴時間も、希望により、午前、午後と柔軟に行っています。湯の温度にも配慮しています。毎日、足浴される方もあります。拒否がある場合にも、脱衣室を温めておいてから、「お薬塗りましょうか。」などさりげなく支援しています。		
(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					
24	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	朝の掃除でモップ掛けをされる方や、テーブル拭き、食事の下ごしらえや食器洗い、リビングのカーテンを開けてテレビを点ける係の人、日めくりをめくる人、花の水やりをする人もいます。おやつのお手伝いや、絵を描く方、折り紙でリースを作ったり、それぞれ得意な事を活かして支援しています。		
25	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	ホームには広い庭があり、リビングから眺めたり散策もできます。日々の、近隣のスーパーやドラッグストア、レンタルビデオ屋への外出支援や、江の島や海へのドライブ、長久保公園への外出の機会を作り、気分転換と活動意欲の向上に努めています。		
(4)安心と安全を支える支援					
26	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	各ユニットのドアやエレベーターは、開放されており、ドアに付けられたドアベルの音に、職員は気を配っています。居室は、利用者が中から施錠される場合もあります。玄関部分は行方不明者が出た経緯もあり、家族の希望で施錠しています。外出したい素振りがあれば、ホームの外を一周して納得してもらっています。		
27	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	火災や震災時に備え、マニュアルや備蓄があります。避難時の誘導方法や組織図も整備され、6月と11月に利用者も交えて、自主防災訓練が行われています。昨年度より、法人全体での防災訓練も行われており、ホームでも12月末に行う予定です。管理者は、運営推進会議を通じて近隣への協力も呼びかけています。		

外部	自己	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)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
28	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	食事摂取量は、毎食後に摂取量が記載されています。水分摂取量も、必要に応じて把握して、記録しています。カロリー制限のある利用者にも対応しています。健康診断の支援も、毎年、藤沢市後期高齢者等健康診査を、全利用者が受診しており、健康の維持に努めています。		
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					
29	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	共有空間は広々として、明るく、シックハウス対策が施されています。広々とした、バリアフリーの新しい建物ですが、古民家から移築した杉の大黒柱もあります。絵画や観葉植物、季節の飾りや利用者の作品も飾られておりサロン風になっています。ソファやテーブル、ベンチなども配されており、利用者は居心地良く過ごされています。		
30	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	居室はトイレ、洗面所のある部屋もあります。希望に応じて選ぶ事ができます。クローゼット以外のものは使い慣れたものを持参されており、家族の写真や、テレビ、タンス、鏡台、仏壇を持参されている方もあります。利用者は、お気に入りの品物に囲まれて、居心地良く過ごされるように配慮されています。		

# 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 や 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のものになるよう、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
. 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
. 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
. 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
. 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
. 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( 1から 87)とサービスの成果(アウトカム)の項目( 88から 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	社会福祉法人県央福祉会 メールブルー 鶴沼
(ユニット名)	A
所在地 (県・市町村名)	藤沢市本鶴沼3 - 13 - 2
記入者名 (管理者)	山下孝子
記入日	平成 20年 11月 17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 )

↑  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)
<b>. 理念に基づく運営</b>				
1. 理念と共有				
<input 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	スタッフ間で話し合い、一人一人の思いを大切にその人らしく暮らし続けられるような理念を作り上げています。		
	2 理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	必要と思われる際に随時伝えており、各フロアーに掲示し、スタッフ間で話し合い各フロアーの理念を作り共有しています。日々の声掛け・態度等にも意識付けがされており反映されています。		
	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	玄関・各フロアー・事務所・宿直室に掲示し、初めて訪れるボランティアや見学者、家族会の際にも伝え理解していただいています。		
<input type="checkbox"/>	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	近くのスーパーへの買い物・ホーム周辺の散歩等に積極的に外出、回覧板を回しに行くなど気軽に声を掛け合えるように努めています。		
	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	自治会に参加しており地元の人々と交流するように努めています。		

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	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	運営推進会議や、介護相談員の訪問時に、利用者の不安やプライバシーについて配慮しながら事業所内の成果を地域に伝えています。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用				
7	評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	評価の意義とねらいについて話し合いながら自己評価に取り組んでいます。		
8	運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	入居者・家族・職員・民生委員・老人クラブ・介護相談員・地区社協をメンバーに会議を開催、話し合い事業所内の報告をするとともに意見をききサービス向上に活かしています。		地区社会福祉協議会主催の芋掘りに参加しました。今後も深く関わりをもっていきます。
9	市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	藤沢市グループホーム連絡会において実状やサービスの取り組みなどを伝えています。		多くのスタッフがグループホーム連絡会の研修に参加しました。今後も参加予定です。
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	職員は「成年後見制度」「地域福祉権利擁護事業」について学び入居者・家族に対して情報提供等を行っています。		今年度は成年後見制度についての研修会をまだ行ってないので今後行っていきたいです。
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	法人内・法人外研修において虐待防止関連法や虐待行為を発見した場合の対応法について学んでいます。		平成20年度身体拘束廃止推進モデル施設養成研修受講予定です。

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	<p>契約に関する説明と納得</p> <p>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</p>	<p>契約時は重要事項説明を丁寧に行い、利用者の立場にたち十分な説明をしています。契約の改訂は入居者・家族に積算根拠を示し説明を行い家族会等で納得の上同意を得ています。</p>	
13	<p>運営に関する利用者意見の反映</p> <p>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</p>	<p>介護相談員の来訪を受け、入居者本人が率直に意見等を出しやすいように努めています。</p>	
14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>家族の面会時には声をかけ状況報告をし、写真や作品を貼るなどして暮らしぶりを伝えています。心身の状況変化をきめ細かく報告しています。金銭については出納帳を作り1ヶ月毎に締め報告を行っています。</p>	
15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>家族会を設け家族同士の集まりの場で意見を出せるような仕組みを作っています。苦情は発生要因を探り課題の検討、質の向上をめざす取り組みをしています。</p>	
16	<p>運営に関する職員意見の反映</p> <p>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</p>	<p>ミーティングを開き職員の意見を聞く機会を持っています。職員の意見を反映させ質の向上につなげています。</p>	
17	<p>柔軟な対応に向けた勤務調整</p> <p>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</p>	<p>24時間365日、本人を支えるローテーションを組みシフトは無理なくバランスよく作っています。</p>	
18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>職員が代わる時には引継ぎの時間を十分に取り、スムーズに移行できるように配慮しています。</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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>				
19	職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	法人内外の研修を積極的に取り入れています。非常勤職員も研修に参加しており研修後はレポート作成等で理解を深め合っています。ミーティング時にも研修内容を他のスタッフに伝えています。		
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	県グループホーム協議会や市グループホーム連絡会においてネットワークを作り研修などを通じ交流や意見交換を行っています。		
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	日頃から話をききコミュニケーションをはかることにより、ストレスの軽減をはかっています。休憩時間は利用者を離れて休めています。		
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	日頃職員と話し、現場での状況の変化、職員の努力や成果を把握しています。		
<b>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>				
23	初期に築く本人との信頼関係 相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	本人の思いを受け止めよく見聞きし、その人を知ろうとすることから始め信頼関係を築くことに努めています。		
24	初期に築く家族との信頼関係 相談から利用に至るまでに家族等が困っていること、不安なこと、求めていること等をよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	利用前の面接で十分に話をきき不安に思っていること困っていることを理解し、家族のニーズ・本人のニーズを考えています。		

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	困っていることや不安なことに対しできるだけ早く実行し、必要に応じ他のサービス機関にもつなげています。		
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	本人が不安な気持ちを抱えぬよう、職員や他の入居者、場の雰囲気徐々に馴染めるように対応しています。また、今までの生活習慣をできるだけ継続できるように支援しています。		
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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	入居者それぞれの得意なことを活かし日常生活での家事やレクリエーションなどで個性を発揮し、職員はともに過ごし入居者の思いを共感・理解しています。		
28	本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	面会時や家族会を通し家族との交流を持ちながら情報交換を密に行っています。		
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	家族の面会時に本人の介護や散歩、レクリエーションなど家族と本人の時間を大切にし、職員は日々様子をこまめに伝えています。		
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	グループホームに入居しても本人が今まで築いてきた人間関係を大切に本人の希望に応じ連絡が取れるよう支援しています。		
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	フロア内で入居者同士が会話を楽しましやすいう席を工夫したり入居者同士食器の片付けや声かけなどの助け合いやコミュニケーションを図っています。		食器拭きや洗濯物たたみ、新聞折りなどを入居者同士と一緒にいきコミュニケーションを図っています。

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	退居された後も本人・家族が気軽に遊びに来てもらえるように、手紙や電話等で連絡を取り合い継続的な関係性を持つようにしています。		退居後の入院先やホームへの面会へ行き、交流の場を持ち関係を大切にしています。退居された入居者の家族が敬老会での合唱でピアノの伴奏をしてくださいました。
<b>. 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. 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	本人の言語コミュニケーション・非言語コミュニケーションの両面から本人のニーズを把握し居心地のよい環境作りに努めています。		
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	入居時に生活歴やライフスタイルなどの情報を集めています。入居後にも本人や家族との会話から本人の全体像を知るよう努めています。		
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	入居者一人一人の生活リズムを把握し心身の変化に注意し対応しています。入居者の残存能力を活かした支援を心がけることをみつけ日々の生活にメリハリをつけた支援を行っています。		
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	日々の本人の様子と家族・職員・関係機関が密に連絡を取り合い総合的な観点で介護計画を作成しています。		
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	入居者一人一人の特徴や変化を具体的に記録しその状態や変化を具体的に記録しその状態の変化に応じた介護計画作成を行い必要に応じまたは定期的に見直しを行っています。		

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	日々の生活の中で入居者の様々な様子に着目し具体的な個別記録を記入し職員間で情報を共有、対応しています。		個人別に申し送りノートを用意し、日々必要な情報を記入し、職員間で共有し合っている。同時に入居者の状態の変化がわかりやすいようにしています。
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	本人や家族の話をきき、要望に応じて必要な支援をし本人と家族にとってよりよいサービスを提供しています。		
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	入居者が地域で生き生きと生活していけるよう周辺地域の諸施設への理解を拡げる働きかけやボランティアの受け入れを行い交流を図っています。		
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	本人と家族の意思や日々の様子に伴い必要に応じ当事業所以外のサービスへもつなげられるよう他機関との連携を図っています。		
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	本人・家族の抱えた問題の内容によって当事業所以外へ移行できるよう地域包括支援センターをはじめ他機関とのネットワークを持ち協働しています。		
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	定期往診をはじめ緊急時や体調の変化の際、24時間かかりつけの医師が対応してくれています。		

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	かかりつけの専門医と連携をとり、治療や医療の対応や相談にのってもらいながら支援を行っています。		
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	定期的な看護師の来所により入居者の様子を伝え相談や対応をしています。入居者の状態に応じ訪問看護ステーションとの連携をとっています。		
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	入院した場合、本人の状態や様子などの情報をこまめに確認し早期退院にむけた話し合いをし医療機関と連携をとっています。		
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	本人・家族の意向、考えをきき今後どのように対応していくべきかを話し合い、本人・家族・職員・各関係機関がチームとなり方針を共有しています。		
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	本人がよりよく毎日を過ごせるよう支援方法を考えかかりつけ医、看護師と協働し支援に取り組んでいます。		終末期を迎えた方の看取り後、スタッフ内で偲ぶ会を開いた。その方の家族には今までの想いを綴ってもらい、メールブルー新聞にのせ発行した。
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	新しい場所でも不安にならないように使い慣れた家具や物の配置や以前から行っている習慣などを極力継続できるように配慮しています。		

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)
<b>. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>			
1. その人らしい暮らしの支援			
(1) 一人ひとりの尊重			
50	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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>一人一人の人格を尊重し、誇りやプライバシーに配慮した言葉掛けや対応を行い、他の家族や外来者への配慮もしています。</p>	
51	<p>利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>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</p>	<p>入居者の残存能力を大切にしながらそれらを促す取り組みを意識し支援している。また本人にあわせた伝え方を心がけています。</p>	
52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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>入居者が自由に自分のペースを保ちながら暮せるようにその日のスケジュールをたて本人の希望に沿った支援をしています。</p>	
(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	<p>身だしなみやおしゃれの支援</p> <p>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</p>	<p>本人の意思・希望をきき家族にも聞き取りをしながら身だしなみを整えられるようにサポートしています。</p>	<p>入居者個人のヘアブラシや化粧水、口紅などその方の希望に副った身だしなみが整えられるようサポートしています。</p>
54	<p>食事を楽しむことのできる支援</p> <p>食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>食事の準備や片付けを一緒に行うことや食事中に入居者の傍に付き添いながら、一緒に食事を楽しんだりさりげなくサポートを行っています。</p>	
55	<p>本人の嗜好の支援</p> <p>本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのもを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している</p>	<p>入居者の嗜好の把握に努め、食べたいものをきき献立に取り入れたり一緒に買い物にでかけ、選んでもらっています。</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)
56	気持よい排泄の支援 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	一人一人の排泄パターンを把握しトイレのサインを感じ取った際さりげなくトイレ誘導を行っています。オムツ利用の方には記録を確認しながら交換を行いおむつかぶれなどに注意しています。		
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	希望に合わせてくつろいだ入浴ができるように支援し介助や見守りによって事故のないよう配慮しています。入浴を拒む方には声かけの工夫等を行っています。		入居者と家族の希望で、家族が入浴に付き添いコミュニケーションを図る場として楽しまれている方がいます。
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	日中の様子や本人の意思を尊重し本人が落ち着ける場所を提供したり話し相手となって対応しています。場合によって、医師・家族と相談し薬剤の服用をおこなっています。		
(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	日々の生活の中で入居者が参加できるレクリエーションを行ったり、好んでできる家事などをしていただいています。行事での外出、近隣への買い物、ドライブ、散歩を行っています。		誕生日に本人の希望する場所へ行き外食しました。
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	一人一人の希望や力に応じ金銭管理の支援を行っています。職員と買い物へ出かけ、本人が選んだ物を購入できるよう支援しています。		
61	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	一人一人の希望や気分転換の為に買い物・外出・散歩など気軽に外出できるように支援しています。		
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	本人、家族の要望をきき企画をし日時や当日のスケジュールを考えて外出がスムーズに行えるよう支援しています。		映画好きの入居者と映画観賞へ出かけました。

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	電話・FAX・手紙など気軽に出来るように支援しています。帰宅願望による電話等は家族と対応について連携をとり支援しています。		
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	家族や本人の馴染みの人たちが面会に来ることを快く迎え、ゆっくりと本人との時間を過ごせるよう配慮しています。		
(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	職員は研修に参加し、身体拘束によって受ける身体的・精神的弊害を理解し拘束のないケアに取り組んでいます。		
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	必要な場所のみ施錠し入居者が自由に過ごせるようにしています。入居者の所在も職員が把握できる工夫をしています。		
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	入居者の様子を意識しながら、入居者が危険な場所へ向かったとき危険物をどかしたり安全な場所へ誘導し事故のないように努めています。歩行不安定な方には居室ドア、歩行器、ベッド周り等に鈴をつけて職員が気づけるようにしています。		
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	入居者の状況に合わせ注意が必要な物品の管理を行いミーティングや日々の業務で対応を考えています。		
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	入居者の状態に合わせ事故防止策を職員間で話し合い対応しています。ヒヤリハットの記入や介護記録に詳細に記入し対応しています。		

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	救急救命法の学習と緊急時マニュアルの作成を行っています。夜間の緊急時連絡の職員を決め対応しています。		
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	火災・地震等の災害時の対応マニュアルや避難ルートがあり熟知しています。設備点検・備品も定期的にチェックしています。		
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	一人ひとりに起こり得るリスクに対して日々の様子や支援内容をミーティングなどで話し合い、家族にも伝え話し合っています。		
(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	一人ひとりの持病を把握した上で日々の健康チェックや様子を介護記録に記し状態の変化に注意し支援し、状況に応じてかかりつけ医師に連絡しています。		
74	服薬支援 職員は、一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	服薬状況のチェックや処方箋のファイリング・内容の把握を服薬準備等しながら確認しています。また変更時には申し送り様子の変化を記録しています。		
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	ヤクルトやヨーグルト等の乳製品を出しています。健康チェックをつけ便秘の早期対応を行っています。		便秘気味の入居者には内科Drとの相談の下、酸化マグネシウムを服用しています。体操やサイクルマシンを使用することで、体を適度に動かし便秘を予防しています。
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	口腔内清潔保持について職員が認識しており毎食後の口腔ケアを行っています。定期的な歯科往診があります。		義歯を使用している入居者は、夜間義歯をポリドントにて洗浄・除菌しています。

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	毎食事量・毎食事時の水分量を把握し健康チェック表に記入しています。摂取量の気になる方には個別にチェック表を作成し、不足気味の時には随時捕食・補水を行っています。		
78	感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している(インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等)	感染防止マニュアルがあり職員に周知されています。病院や保健所の勉強会にも積極的に参加しており新しい知識を得ています。		
79	食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	台所を清潔にしており調理器具等は1日1回熱湯消毒、ハイター消毒を行っています。		
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	開放的で明るい玄関周りで植樹を行ったり内外の人々が入りしやすい雰囲気があります。スロープ・手すりが設置しており、階段の段差が見えやすいように色をつけています。		
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	照明は目に優しい明るさにし、テレビや音楽のボリュームに配慮しています。居間には季節の草花を生けたりしています。		
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	広い居間で思い思いに過ごせ、入居者同士の関係性等に配慮した居場所作り環境作りを心がけています。		

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	使い慣れた家具・食器・寝具等を持ち込んでいただき安心して居心地よく生活していただいています。		
84	換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のお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	窓が多く空気の換気と温度調節を配慮しています。入居者の様子にもこまめに気遣い一人ひとりの希望や状態に対応しています。		建物そのものがシックハウス仕様なので体に優しく気になる匂いが吸収されています。
(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	手すりの設置がされており身体機能の変化等にあわせ車椅子や歩行器を個人の状態に合わせてとりいれています。		
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	自立して暮らせるように表示や表札を工夫しています。また、本人のタイミングに合わせてスムーズな生活を送れる工夫をしています。		
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	プランター・鉢植え等を置かれたり庭の散策、季節の果物などをとるなど楽しまれています。		庭の整備が行われ以前より散策しやすい道ができました。

. 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	ほぼ全ての利用者の	
		利用者の2/3くらいの	
		利用者の1/3くらいの	
		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	毎日ある	
		数日に1回程度ある	
		たまにある	
		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	ほぼ全ての利用者が	
		利用者の2/3くらいが	
		利用者の1/3くらいが	
		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	ほぼ全ての利用者が	
		利用者の2/3くらいが	
		利用者の1/3くらいが	
		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	ほぼ全ての利用者が	
		利用者の2/3くらいが	
		利用者の1/3くらいが	
		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	ほぼ全ての利用者が	
		利用者の2/3くらいが	
		利用者の1/3くらいが	
		ほとんどいない	
94	利用者は、その時々々の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	ほぼ全ての利用者が	
		利用者の2/3くらいが	
		利用者の1/3くらいが	
		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	ほぼ全ての家族と	
		家族の2/3くらいと	
		家族の1/3くらいと	
		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	ほぼ毎日のように	
		数日に1回程度	
		たまに	
		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	大いに増えている	
		少しずつ増えている	
		あまり増えていない	
		全くいない	
98	職員は、活き活きと働けている	ほぼ全ての職員が	
		職員の2/3くらいが	
		職員の1/3くらいが	
		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	ほぼ全ての利用者が	
		利用者の2/3くらいが	
		利用者の1/3くらいが	
		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	ほぼ全ての家族等が	
		家族等の2/3くらいが	
		家族等の1/3くらいが	
		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。)

お一人ずつの個性を大切に、その気持ちや状態にあわせて個別にケアをおこなっています。人生最後に暮らす生活の場として「メールブルーに来てよかった!」と思えるように、毎日がその方らしく穏やかに楽しく過ごせるように努力をしています。その方がよりよく過ごすことができるよう、ご家族・医師・看護師と連携をしサポートしています。

# 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 や 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のものになるよう、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
. 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
. 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
. 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
. 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
. 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( 1から 87)とサービスの成果(アウトカム)の項目( 88から 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	社会福祉法人県央福祉会 メールブルー 鶴沼
(ユニット名)	B
所在地 (県・市町村名)	藤沢市本鶴沼3 - 13 - 2
記入者名 (管理者)	山下孝子
記入日	平成 20年 11月 17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 )

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)
<b>. 理念に基づく運営</b>				
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	各フロアーのスタッフで話し合い、できるだけ一人一人の思い・願い・時間を大切にするという理念を作り上げています。		
2	理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	必要と思われる際に随時伝えており、各フロアーに掲示し、職員間での話し合いができています。日々の声掛け・態度等にも意識付けがされており反映されています。		
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	玄関・各フロアー・事務所・宿直室に掲示し、初めて訪れるボランティアや見学者、家族会の際にも伝え理解していただいています。		
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	近くのスーパーへの買い物・ホーム周辺の散歩等に積極的に外出、回覧板を回しに行くなど気軽に声を掛け合えるように努めています。		
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	自治会に参加しており地元の人々と交流するように努めています。		

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>運営推進会議や、介護相談員の訪問時に、利用者の不安やプライバシーについて配慮しながら事業所内の成果を地域に伝えています。</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>評価の意義とねらいについて話し合いながら自己評価に取り組んでいます。</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>入居者・家族・職員・民生委員・老人クラブ・介護相談員・地区社協をメンバーに会議を開催、話し合い事業所内の報告をするとともに意見をききサービス向上に活かしています。</p>		<p>地区社会福祉協議会主催の芋掘りに参加しました。今後も深く関わりをもっていきます。</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>	<p>藤沢市グループホーム連絡会において実状やサービスの取り組みなどを伝えています。</p>		<p>多くのスタッフがグループホーム連絡会の研修に参加しました。今後も参加予定です。</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>職員は「成年後見制度」「地域福祉権利擁護事業」について学び入居者・家族に対して情報提供等を行っています。</p>		<p>今年度は成年後見制度についての研修会をまだ行ってないので今後行っていきたいです。</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>法人内・外研修において虐待防止関連法や虐待行為を発見した場合の対応法について学んでいます。</p>		<p>平成20年度身体拘束廃止推進モデル施設養成研修受講予定です。</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	<p>契約に関する説明と納得</p> <p>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</p>	<p>契約時は重要事項説明を丁寧に行い、利用者の立場にたち十分な説明をしています。契約の改訂は入居者・家族に積算根拠を示し説明を行い家族会等で納得の上同意を得ています。</p>	
13	<p>運営に関する利用者意見の反映</p> <p>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</p>	<p>介護相談員の来訪を受け、入居者本人が率直に意見等を出しやすいように努めています。</p>	
14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>家族の面会時には声をかけ状況報告をし、写真や作品を貼るなどして暮らしぶりをお伝えしています。心身の状況変化をきめ細かく報告し、相談やその後の対応方法も話し合っています。金銭については出納帳を作り1ヶ月毎に締め報告を行っています。</p>	
15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>家族会を設け家族同士の集まりの場で意見を出せるような仕組みを作っています。苦情は発生要因を探り課題の検討、質の向上をめざす取り組みをしています。</p>	
16	<p>運営に関する職員意見の反映</p> <p>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</p>	<p>ミーティングを開き職員の意見を聞く機会を持っています。職員の意見を反映させ質の向上につなげています。</p>	
17	<p>柔軟な対応に向けた勤務調整</p> <p>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</p>	<p>24時間365日、本人を支えるローテーションを組みシフトは無理なくバランスよく作っています。</p>	
18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>職員が代わる時には引継ぎの時間を十分に取り、スムーズに移行できるように配慮しています。</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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>				
19	職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	法人内外の研修を積極的に取り入れています。非常勤職員も研修に参加しており研修後はレポート作成等で理解を深め合っています。ミーティング時にも研修内容を他のスタッフに伝えています。		
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	県グループホーム協議会や市グループホーム連絡会においてネットワークを作り研修などを通じ交流や意見交換を行っています。		
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	日頃から話をききコミュニケーションをはかることにより、ストレスの軽減をはかっています。休憩時間は利用者を離れて休めています。		
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	日頃職員と話し、現場での状況の変化、職員の努力や成果を把握しています。		
<b>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
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	本人の思いを受け止めよく見聞きし、その人を知ろうとすることから始め信頼関係を築くことに努めています。		
24	初期に築く家族との信頼関係 相談から利用に至るまでに家族等が困っていること、不安なこと、求めていること等をよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	利用前の面接で十分に話をきき不安に思っていること困っていることを理解し、家族のニーズ・本人のニーズを考えています。		

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	困っていることや不安なことに対しできるだけ早く実行し、必要に応じ他のサービス機関にもつなげています。		
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	本人が不安な気持ちを抱えぬよう、職員や他の入居者、場の雰囲気徐々に馴染めるように対応しています。また、今までの生活習慣をできるだけ継続できるように支援しています。		
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	入居者それぞれの得意なことを活かし日常生活での家事やレクリエーションなどで個性を発揮し、職員はともに過ごし入居者の思いを共感・理解しています。		
28	本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	面会時や家族会を通し家族との交流を持ちながら情報交換を密に行っています。		
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	家族の面会時に本人の介護や散歩、レクリエーションなど家族と本人の時間を大切にし、職員は日々の様子をこまめに伝えています。		
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	グループホームに入居しても本人が今まで築いてきた人間関係を大切にし本人の希望に応じ連絡が取れるよう支援しています。		
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	フロア内で入居者同士が会話を楽しみやすいよう席を工夫したり入居者同士食器の片付けや声かけなどの助け合いやコミュニケーションを図っています。		

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	退居された後も本人・家族が気軽に遊びに来てもらえるように、手紙や電話等で連絡を取り合い継続的な関係性を持つようにしている。		長期入院で退居になられた方には入院先にお見舞いに伺うなどグループホームの「家族」という思いを持ち続けています。
<b>. 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. 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	本人の言語コミュニケーション・非言語コミュニケーションの両面から本人のニーズを把握し居心地のよい環境作りに努めています。		
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	入居時に生活歴やライフスタイルなどの情報を集めています。入居後も本人や家族との会話から本人の全体像を知るよう努めています。		
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	入居者一人一人の生活リズムを把握し心身の変化に注意し対応しています。入居者の残存能力を活かした支援を心がけることをみつけ日々の生活にメリハリをつけた支援を行っています。		
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	日々の本人の様子と家族・職員・関係機関が密に連絡を取り合い総合的な観点で介護計画を作成しています。		
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	入居者一人一人の特徴や変化を具体的に記録しその状態や変化を具体的に記録しその状態の変化に応じた介護計画作成を行い必要に応じまたは定期的に見直しを行っています。		

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	日々の生活の中で入居者の様々な様子に着目し具体的な個別記録を記入し職員間で情報を共有、対応しています。		
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	本人や家族の話をきき、要望に応じて必要な支援をし本人と家族にとってよりよいサービスを提供しています。		
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	入居者が地域で生き生きと生活していけるよう周辺地域の諸施設への理解を拡げる働きかけやボランティアの受け入れを行い交流を図っています。		
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	本人と家族の意思や日々の様子に伴い必要に応じ当事業所以外のサービスへもつなげられるよう他機関との連携を図っています。		
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	本人・家族の抱えた問題の内容によって当事業所以外へ移行できるよう地域包括支援センターをはじめ他機関とのネットワークを持ち協働しています。		
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	定期往診をはじめ緊急時や体調の変化の際、24時間かかりつけの医師が対応してくれています。		

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	かかりつけの専門医と連携をとり、治療や医療の対応や相談にのってもらいながら支援を行っています。		
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	定期的な看護師の来所により入居者の様子を伝え相談や対応をしています。入居者の状態に応じ訪問看護ステーションとの連携をとっています。		
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	入院した場合、本人の状態や様子などの情報をこまめに確認し早期退院にむけた話し合いをし医療機関と連携をとっています。		
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	本人・家族の意向、考えをきき今後どのように対応していくべきかを話し合い、本人・家族・職員・各関係機関がチームとなり方針を共有しています。		
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	本人がよりよく毎日を過ごせるよう支援方法を考えかかりつけ医、看護師と協働し支援に取り組んでいます。		
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	新しい場所でも不安にならないように使い慣れた家具や物の配置や以前から行っている習慣などを極力継続できるように配慮しています。		

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)
<b>・その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>			
1. その人らしい暮らしの支援			
(1) 一人ひとりの尊重			
50	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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>一人一人の人格を尊重し、誇りやプライバシーに配慮した言葉掛けや対応を行い、他の家族や外来者への配慮もしています。</p>	<p>排泄や更衣の際、プライバシーに配慮し肌の露出を最小限に抑えた対応をしています。</p>
51	<p>利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>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</p>	<p>入居者の残存能力を大切にそれらを促す取り組みを意識し支援している。また本人にあわせた伝え方を心がけています。</p>	
52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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>入居者が自由に自分のペースを保ちながら暮せるようにその日の体調や気分を考慮したスケジュールをたて本人の希望に沿った支援をしています。</p>	
(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	<p>身だしなみやおしゃれの支援</p> <p>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</p>	<p>本人の意思・希望をきき家族にも聞き取りをしながら身だしなみを整えられるようにサポートしています。</p>	
54	<p>食事を楽しむことのできる支援</p> <p>食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>食事の準備や片付けを一緒に行うことや食事中に入居者の傍に付き添いながら、一緒に食事を楽しんだりさりげなくサポートを行っています。</p>	
55	<p>本人の嗜好の支援</p> <p>本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのもを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している</p>	<p>入居者の嗜好の把握に努め、食べたいものをきき献立に取り入れたり一緒に買い物にでかけ、選んでもらっています。</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)
56	気持よい排泄の支援 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	一人一人の排泄パターンを把握しトイレのサインを感じ取った際さりげなくトイレ誘導を行っています。オムツ利用の方には記録を確認しながら交換を行いおむつかぶれなどに注意しています。		
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	希望に合わせてくつろいだ入浴ができるように支援し介助や見守りによって事故のないよう配慮しています。入浴を拒む方には声かけ・入浴する時間の工夫等を行っています。		白癬菌の方に対し、毎日の足浴を行っています。
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	日中の様子や本人の意思を尊重し本人が落ち着ける場所を提供したり話し相手となって対応しています。場合によって、医師・家族と相談し薬剤の服用をおこなっています。		
(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	日々の生活の中で入居者が参加できるレクリエーションを行ったり、好んでできる家事などをしていただいています。行事での外出、近隣への買い物、ドライブ、散歩を行っています。		
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	一人一人の希望や力に応じ金銭管理の支援を行っています。また、職員と買い物へ出かけています。		
61	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	一人一人の希望や気分転換の為に買い物・外出・散歩など気軽に外出できるように支援しています。		
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	本人、家族の要望をきき企画をし日時や当日のスケジュールを考えて外出がスムーズに行えるよう支援しています。		

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	電話・FAX・手紙など気軽に出来るように支援しています。帰宅願望による電話等は家族と対応について連携をとり支援しています。		
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	家族や本人の馴染みの人たちが面会に来ることを快く迎え、ゆっくりと本人との時間を過ごせるよう配慮しています。		
(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	職員は研修に参加し、身体拘束によって受ける身体的・精神的弊害を理解し拘束のないケアに取り組んでいます。		
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	必要な場所のみ施錠し入居者が自由に過ごせるようにしています。入居者の所在も職員が把握できる工夫をしています。		
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	入居者の様子を意識しながら、入居者が危険な場所へ向かったとき危険物をどかしたり安全な場所へ誘導し事故のないように努めています。		
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	入居者の状況に合わせ注意が必要な物品の管理を行いミーティングや日々の業務で対応を考えています。		
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	入居者の状態に合わせ事故防止策を職員間で話し合い対応しています。ヒヤリハットの記入や介護記録に詳細に記入し対応しています。		

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	救急救命法の学習と緊急時マニュアルの作成を行っています。夜間の緊急時連絡の職員を決め対応しています。		
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	火災・地震等の災害時の対応マニュアルや避難ルートがあり熟知しています。設備点検・備品も定期的にチェックしています。		
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	一人ひとりに起こり得るリスクに対して日々の様子や支援内容をミーティングなどで話し合い、家族にも伝え話し合っています。		
(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	一人ひとりの持病を把握した上で日々の健康チェックや様子を介護記録に記し状態の変化に注意し支援し、状況に応じてかかりつけ医師に連絡しています。		
74	服薬支援 職員は、一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	服薬状況のチェックや処方箋のファイリング・内容の把握を服薬準備等しながら確認している。また変更時には申し送り、職員間での連絡ノートに記入し様子の変化を記録しています。		
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	ヤクルトやヨーグルト等の乳製品を出しています。健康チェックをつけ便秘の早期対応を行っています。		便秘気味の入居者には内科Drとの相談の下、酸化マグネシウムを服用しています。
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	口腔内清潔保持について職員が認識しており毎食後の口腔ケアを行っており、就寝時の義歯洗浄にポリデントを使用しています。定期的な歯科往診もあります。		

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	毎食事量・毎食事時の水分量を把握し健康チェック表に記入しています。摂取量の気になる方には、随時捕食・補水を行っています。		
78	感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している(インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等)	感染防止マニュアルがあり職員に周知されています。病院や保健所の勉強会にも積極的に参加しており新しい知識を得ています。		必要時、ディスポのゴム手袋を使用しています。
79	食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	台所を清潔にしており調理器具等は1日1回熱湯消毒、ハイター消毒を行っています。		
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	開放的で明るい玄関周りで植樹を行ったり内外の人々が入りしやすい雰囲気があります。スロープ・手すりが設置しており、階段の段差が見えやすいように色をつけています。		
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	照明は目に優しい明るさにテレビや音楽のボリュームに配慮し利用者の希望に応じています。居間には季節の草花を生けたりしています。		
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	広い居間で思い思いに過ごせ、入居者同士の関係性等に配慮した居場所作り環境作りを心がけています。		

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	使い慣れた家具・食器・寝具等を持ち込んでいただき安心して居心地よく生活していただいています。		
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	窓が多く空気の換気と温度調節を配慮しています。入居者の様子にもこまめに気遣い一人ひとりの希望や状態に対応しています。		建物そのものがシックハウス仕様なので体に優しく気になる匂いが吸収されています。
(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	手すりの設置がされており身体機能の変化等にあわせ車椅子や歩行器を個人の状態に合わせてりいれています。		
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	自立して暮らせるように表示や表札を工夫しています。また、本人のタイミングに合わせてスムーズな生活を送れる工夫をしています。		
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	ベランダにプランター・鉢植え等を置かれたり庭の散策、季節の果物などをとるなど楽しまれています。		庭の整備が行われ以前より散策しやすい道ができました。

. 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	ほぼ全ての利用者の	
		利用者の2/3くらいの	
		利用者の1/3くらいの	
		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	毎日ある	
		数日に1回程度ある	
		たまにある	
		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	ほぼ全ての利用者が	
		利用者の2/3くらいが	
		利用者の1/3くらいが	
		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	ほぼ全ての利用者が	
		利用者の2/3くらいが	
		利用者の1/3くらいが	
		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	ほぼ全ての利用者が	
		利用者の2/3くらいが	
		利用者の1/3くらいが	
		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	ほぼ全ての利用者が	
		利用者の2/3くらいが	
		利用者の1/3くらいが	
		ほとんどいない	
94	利用者は、その時々々の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	ほぼ全ての利用者が	
		利用者の2/3くらいが	
		利用者の1/3くらいが	
		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	ほぼ全ての家族と	
		家族の2/3くらいと	
		家族の1/3くらいと	
		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	ほぼ毎日のように	
		数日に1回程度	
		たまに	
		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	大いに増えている	
		少しずつ増えている	
		あまり増えていない	
		全くいない	
98	職員は、活き活きと働けている	ほぼ全ての職員が	
		職員の2/3くらいが	
		職員の1/3くらいが	
		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	ほぼ全ての利用者が	
		利用者の2/3くらいが	
		利用者の1/3くらいが	
		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	ほぼ全ての家族等が	
		家族等の2/3くらいが	
		家族等の1/3くらいが	
		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。)

お一人ずつの個性を大切に、その気持ちや状態にあわせて個別にケアをおこなっています。また、人生最後に暮らす生活の場として、「その時」まで、その方らしく穏やかに、できるだけメールブルーで長く暮らせるように努力をしています。医師・看護師・訪問看護ステーションと連携をし、ご家族の様々な思いを受け止め共有しています。