

(別表第1の3)

[認知症対応型共同生活介護用]

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21 年 3 月 19 日

【評価実施概要】

事業所番号	3873900470		
法人名	有限会社 レインボープラス		
事業所名	認知症対応型共同生活介護 虹の森		
所在地	北宇和郡松野町松丸551番地1 (電話) 0895-42-0071		
管理者	竹本 香代子		
評価機関名	愛媛県社会福祉協議会 利用者支援班		
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8-15		
訪問調査日	平成 21 年 1 月 19 日	評価確定日	平成 21 年 3 月 23 日

【情報提供票より】 (平成 20 年 12 月 25 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 6 月 28 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11 人	常勤 10 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 9.07 人	

(2) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	18,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円
敷金	有()円 ○ 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有()円 ○ 無	有りの場合 償却の有無	
食材料費	朝食	200 円	昼食 450 円
	夕食	500 円	おやつ 50 円
	または1日当たり 円		

(3) 利用者の概要 (平成 20 年 12 月 25 日事業所記入)

利用者人数	9 名	男性 1 名	女性 8 名
要介護 1	1 名	要介護 2	2 名
要介護 3	5 名	要介護 4	1 名
要介護 5	名	要支援 2	名
年齢	平均 82.4 歳	最低 66 歳	最高 98 歳

(4) 他に事業所として指定等を受けている事業及び加算

指定	あり	指定介護予防認知症対応型共同生活介護
指定	なし	指定認知症対応型通所介護
届出	なし	短期利用型共同生活介護
加算	あり	医療連携体制加算

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは昨年4月に移転したが、愛と真心を大切に思う運営者の情熱と共に着実に歩み続けている。職員同士が尊重しあい仲良く利用者のケアに当たっていることは、利用者の笑顔やホームの家庭的な雰囲気からもうかがえる。ホーム独自の目標チェック表により、利用者の「思い」や「いいところ」を把握して共有できるよう努めている。利用者が得意なことや趣味を発揮する機会を多く設けるよう配慮し、また同法人の小規模多機能型施設との交流も多い。食事は地産地消を基本として季節感あふれる豊富な食材を使用し、美味しく満足できるよう工夫している。

【質向上への取組状況】

▼ 前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況 (関連項目: 外部4)

改善課題は、地域との関わりである。ホームが移転したことにより新しい環境での運営が始まったが、運営推進会議に区長・消防団長・行政など多くの出席を得ており、一つひとつ基礎をつくりながら徐々に信頼関係が深まってきている。介護計画については、ケアマネジャーを中心に改善を進めている。

▼ 今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目: 外部4)

全職員で取り組み、理解の難しい項目については管理者と十分に話し合って納得しながら進め、管理者とケアマネジャーが取りまとめるという方法をとっている。項目のねらいや活用方法をより一層学習し、次回の自己評価に取り組むことが期待される。

▼ 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、現状報告・利用者との関わり方・地域の方との交流についての議題が主な内容である。今後の管理者、職員の積極的な取り組み、討議内容やテーマについては検討・計画中である。

▼ 家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映 (関連項目: 外部7, 8)

誠実に丁寧に家族の話を傾聴したり、連絡を取り合うことで、遠慮なく意見交換等ができる信頼関係を作り上げている。利用者の健康状態についても、家族が安心できるようにこまめに情報提供を行っている。苦情相談については窓口の所在地や電話番号などを分かりやすく示し、説明している。

▼ 日常生活における地域との連携 (関連項目: 外部3)

地域の行事や情報など、地域の方と交流できる機会を逃さないよう、運営推進会議を通して自治会や民生委員等と協議し、協力を得ている。職員のほとんどがホームの周辺地域の住民であり、さらなる交流の広がりが期待できる。地域へのホーム機能の還元も検討する段階にきている。

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

I. 理念に基づく運営

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

II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援

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

III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント

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

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

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

V. サービスの成果に関する項目

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

ーサービス向上への3ステップー
“愛媛県地域密着型サービス評価”

【記入方法】

- 指定認知症対応型共同生活介護の場合は、共同生活住居(ユニット)ごとに、管理者が介護職員と協議の上記入すること。
 - 各自己評価項目について、「取組みの事実」を記入し、取組みたいに※を付け、適宜その内容を記入すること。
 - 「取組みの事実」は必ず記入すること。
- (注) 自己評価について、誤字脱字等の記載誤り以外、外部評価機関が記載内容等を修正することはありません。

※用語について

- 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含む。
(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含む。
- チーム＝一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意。
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含む。

事業所名 グループホーム虹の森

(ユニット名) _____

記入者(管理者)

氏名 竹本 香代子

評価完了日 平成 20 年 12 月 25 日

(別表第1)

自己評価及び外部評価票

【セル内での改行は「Alt+Enter」です。】

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	(自己評価) 親しみと信頼関係を最重点目標とし、家庭的雰囲気の中にマンネリ化と画一的な介護にならないよう、日々新たな気持を持つ。愛と真心と思いやりの心でトータルサポートをする。 (外部評価) 運営者の情熱のこもった理念は、愛と真心を持ってケアすることであり、ケアさせて頂いているという感謝に満ちたものである。地域との関わりは、ホームが転居したばかりであるためまだ薄いのが、利用者が安心して生活できるよう少しずつ関わりを深めている。		
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) あいさつ、目配り、気配り、心配り 信頼関係に努める。 安心の持てる生活の場を提供できている。 (外部評価) 月1回のミーティングでは、理念についての勉強を欠かさず行っている。理念にそってケアが行われるよう、管理者の指導も徹底している。ホームの理念はケア目標にも含まれているため職員の理解度は高く、利用者の喜びや家族の安心、職員のやりがいに繋げている。		
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よう取り組んでいる	(自己評価) 信頼関係に努めている。 地域の方より問い合わせや見学等があったときなどは、事業所の目指していることや支援方法について説明し、理解していただけるように努めている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 地域より情報収集が出来るよう努めている。スタッフも地元の人があるのでプラスになっている。近くの店で食材を購入したり、利用者さんと一緒に散歩に行ったとき挨拶をしている。		
5	3	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	(自己評価) 地域の行事に参加するようにしている。ボランティアの方から声をかけていただき、踊りやカラオケをしていただく。事業所の行事にも地域の方に参加していただくよう努めている。 (外部評価) 地域密着の大切さを感じ、交流を深めたいと思っている。ボランティアの情報を得て、小学生の琴演奏や誕生会に参加してもらうなど交流を持っている。地元在住の職員が多く、利用者は落ち着いて安心できている。昨年4月より現地に転居したため、地域との基盤づくりに取り組んでいる段階である。	※	地域の方々はもちろん、家族会の方にももっと声かけをして、参加していただくようにしたい。 地域に溶け込んでいくには時間を要するが、管理者を中心に付き合いを深めていく土台をつくり、広がりを持たせていくことが期待される。また、地域へのホーム機能の還元についても検討していくことを期待したい。
6		○事業所の力を活かした地域貢献 利用者への支援を基盤に、事業所や職員の状況や力に応じて、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる	(自己評価) ホーム内の行事があるときは、小規模多機能の利用者さんに声かけを行い、参加していただくよう努めている。地元の職員が多いので、困ったことがあった時は相談にのっている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
7	4	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	(自己評価) 前回の評価を活かし、地域への交流は改善されていると思う。町の担当者との連携を図り、参考にしながら情報収集に努めている。 (外部評価) 自己評価は、全職員が日々のケアを振り返りながら自分の言葉で文章化している。理解の難しい項目については管理者と十分に話し合いながら進め、管理者とケアマネジャーが取りまとめるという流れで取り組んでいる。	※	評価の意味やねらいの意義について、職員一人ひとりがさらに深く学習することで、次回の評価がより有意義なものとなるよう、取り組みを期待したい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 会議の見直しを行い、地元の人々にホームについて理解をしていただき、会議での意見を取り入れながら、サービスの向上に努めている。 (外部評価) 運営推進会議では、ホームや同法人の小規模多機能型施設の現状報告、利用者との関わり方、地域との交流についての議題が主な内容であり、地域に理解してもらえるきっかけづくりの段階である。	※	先日、小規模多機能の外部評価での意見を参考にして、今後の運営推進会議に活かしたい。 管理者・職員の積極的な取り組みによって地域との関係を築き、地域に開かれたサービスが展開できるよう方向付けるため、会議内容やテーマを工夫す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) 地域包括支援センターと連絡を取り合い、課題について助言をしていただいたり情報交換を行っている。研修などの情報提供をいただいたり参加させてもらっている。 (外部評価) 町職員、地域包括支援センターなどとスムーズに連携しており、相互にサービスの質の向上に努めている。日々のケアで疑問に思う点、対応の仕方などについても相談しやすい関係を築いており、その都度指導や助言を得ている。		
10		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域権利擁護事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している	(自己評価) 家族と連携を取り、必要に応じて相談に乗っている。		
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注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 月に一度職員会をもち、身体、言語等による虐待について学習会を行っている。日々のケアの中でも注意をしている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
4. 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) グループホームの移転に伴い、十分な説明を行ない、納得された上で契約をしている。		
13		○運営に関する利用者意見の反映 利用者が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 苦情相談窓口を設け、ホーム内に掲示し対応している。		
14	7	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々に合わせた報告をしている	(自己評価) 定期的に受診し、結果を近況報告をし、職員間で情報を共有するよう努めている。 利用者自身の金銭管理が困難なため、事業所が立替払いをし、翌月利用料とともに家族へ請求している。 年に3回「虹の森便り」を発行している。 <hr/> (外部評価) 家族は利用者の健康状態やホームでの暮らしぶりなどの情報を求めているため、来訪時には積極的に声をかけ、情報提供を行っている。読みやすく色彩豊かなホーム便りを年3回家族に届けている。行事等の写真を送ることもある。		
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) 利用者及びその家族の意見について、相談窓口を設置し、事業所内に掲示している。 常に家族の声を反映できるよう努めている。 <hr/> (外部評価) 家族から届く感謝の手紙は、全職員の日々の努力の賜といえる。苦情があれば真摯に受け止めて改善できるよう取り組んでいる。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 毎月のスタッフ会で意見交換をし、検討しながらサービス改善に心がけている。		
17		○柔軟な対応に向けた勤務調整 利用者や家族の状況の変化、要望に柔軟な対応ができるよう、必要な時間帯に職員を確保するための話し合いや勤務の調整に努めている	(自己評価) 利用者の状態にあわせ、勤務時間帯の調節を行っている。		
18	9	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	(自己評価) 新規採用者は、職員が1対1で指導する。夜勤についても見習いを行うようにしている。可能な限り最小限の異動に努めている。 (外部評価) 同法人内での異動はあったが、事業所は同一建物内であるためすぐに会うこともでき、日頃から言葉かけや信頼関係づくりに配慮しているため、利用者には不安な様子は見られない。		
5. 人材の育成と支援					
19	10	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	(自己評価) 研修会出席に意欲が出てきた。勤務形態上可能な限り、出席できるよう勤務表を作成するよう努め、外部研修にも参加できる機会を作っている。事業所で毎月勉強会を行うようにしている。 (外部評価) 法人内事業所合同のミニ研修を月1回開催するとともに、職員の経験や状況に応じた外部研修への参加を勧めている。研修後は全職員に報告し、記録や資料もファイルして確認できるなど、職員を育てる取り組みには積極的である。		包括支援センターからの研修案内もあり、可能な限り多くのスタッフが参加できるようにしていきたい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
20	11	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	(自己評価) 他の施設の方と連絡を取り合い、研修会や勉強会に参加するように努めている。 (外部評価) グループホーム連絡協議会に所属している。町内のグループホームは同ホームのみであり、隣町のグループホーム管理者会議に出席することがある。職員も同業者との交流の機会がある。		
21		○職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる	(自己評価) スタッフ会の後、気分転換が出来るように努めている。可能な限り相談にのっている。		
22		○向上心を持って働き続けるための取り組み 運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている	(自己評価) 介護に対して認識を持ち、理解できる者の採用に努めている。		
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
23		○初期に築く本人との信頼関係 相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	(自己評価) 利用者の情報を把握するように努めている。		
24		○初期に築く家族との信頼関係 相談から利用に至るまでに家族等が困っていること、不安なこと、求めていること等をよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	(自己評価) 家族との話合いの時間を大切にし、意見、要望を聞き、理解するよう努めている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 必要としている支援に対応するよう努めている。本人や家族と話し合いをし、その人にあったサービスができるよう努めている。		
26	12	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気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) 孤独感を感じないように注意する。個々の毎日の健康状態、精神状態など早期発見が出来るよう努めている。 (外部評価) 自宅から、病院や施設等からなど状況は様々であるが、利用者及び家族に安心・納得してもらい生活を安定させるために配慮している。「帰りたい」という願望もあるが、一日一日ホームに馴染み、笑顔で明るく生活している。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
27	13	○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	(自己評価) 利用者と上手に関わりを持ち、聞き上手になり、一緒にいる時間を大切にしている。昔話や経験談を教えていただいたり、お手伝いをさせていただいたり、助けてもらったときはお礼を必ず言うようにしている。 (外部評価) 職員は優しさ、誠実さ、思いやりを利用者に伝え、利用者からは経験豊富な人生の先輩として料理・しきたり・昔話などを教えてもらう場面が多々ある。「助かります」「おかげさまで」「ありがとう」の声をかけ合っている利用者同士の支えあい、助け合いも見られる。		
28		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 家族のできる事、出来ないことを理解し、面会時に近況報告を話し合うよう努めている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 家族の面会が少ない為、情報提供は電話や手紙で行うよう連絡に努めている。また要望もお聞きしている。		
30		○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) できる限り、となりに座り、話を聞くよう努めている。併設事業所の知り合いの利用者と昔話が出来ようレクを合同でしたり面会に行く。機会を作っている。		
31		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるように努めている	(自己評価) レクリエーションを行う時は、利用者全員に声をかけるよう努めている。無理のないような場作りに努めている。		
32		○関係を断ち切らない取り組み サービス利用（契約）が終了しても、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている	(自己評価) 今のところ対象者はいないが、小規模多機能を利用して居る方がいるため、会いに行ったり声をかけるようにしている。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
1. 一人ひとりの把握					
33	14	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 利用者の態度やしぐさから感じとり、把握するよう努め、その人にあった関わりを持つよう努めている。 (外部評価) 目標チェック表の中にも利用者の思いや意向を盛り込み、日々のケアに活かしている。ケアの中で気づいたことや、利用者同士の会話、職員との会話から把握したこと等は申し送りノートにも記録し、全職員が共有できるようにしている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
34		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 可能な限り、情報を公開していただき、生活のリズムなどを把握できるよう努めている。		
35		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状を総合的に把握するように努めている	(自己評価) 利用者やその家族との連絡を密にする。日々の観察、記録をとり申し送りをきちんとするよう努めている。		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
36	15	○チームでつくる利用者本位の介護計画 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映した介護計画を作成している	(自己評価) ケアマネが中心となり、職員ごとに担当を決め、利用者やその家族の思いを反映できるよう、スタッフが話し合いを定期的に行い、介護計画を作成するよう努めている。 (外部評価) どうすることがふさわしいのか、利用者自身で何ができるか、どうすれば生活に広がりをもてるか、現在の力を維持する方法は、など職員間で意見を出し合い、気づきと重ね合わせながら作成している。介護計画がいつでも一目で分かるよう、日々の記録ファイルの表紙に貼って確認している。		
37	16	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	(自己評価) 利用者やその家族の状況に変化があった時は、その都度介護計画の見直しをするよう努めている。 (外部評価) 3か月に1回、又は大きい変化が見られない場合は更新の時期に合わせて、6か月に1回は必ずカンファレンスで介護計画について丁寧に検討し、見直しを行っている。見直しの際は、介護記録の中の本人の会話を参考に、希望等を反映させている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
38		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価) 介護記録に残し、定期的カンファレンスを行い、評価をしながら見直しに活かしている。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
39	17	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	(自己評価) 利用者やその家族の状況や変化に応じた柔軟な支援に努めている。 (外部評価) 建物の1階がホーム、2階は同法人の小規模多機能型施設となっており、デイサービス、ホームヘルプサービス、泊まりの機能の3つを必要に応じて組み合わせて利用できるになっている。ホーム独自でも利用者や家族の状況等に応じて柔軟に支援できるよう努めている。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働					
40		○地域資源との協働 本人の意向や必要性に応じて、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と協力しながら支援している	(自己評価) 必要に応じて、家族とともに民生委員などの協力を得ている。		
41		○他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている	(自己評価) 利用者やその家族の状態にあわせて、必要に応じて気軽に相談できるよう努めている。		
42		○地域包括支援センターとの協働 本人の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働している	(自己評価) 気軽に相談でき、いろいろと指導していただく。どのスタッフとも話しやすい。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
43	18	○かかりつけ医の受診支援 本人及び家族等の希望を大切に、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) 利用者やその家族の希望に応じたかかりつけ医への受診を支援している。 主治医との連絡を密にとっている。気軽に相談が出来る。 (外部評価) 協力医療機関との連携により、24時間対応で適切な医療を受けられる体制を整えており、利用者の健康状態を気にかけている家族にとっても安心できる。		
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) 病院との連携を図り受診に行く。 認知症の専門医は、外来に相談を行い、受診できるよう努めている。		
45		○看護職との協働 利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている	(自己評価) 職員として看護師を配置し、健康管理面の相談ができ、より良いケアができていると思う。		
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) 主治医との連携はきちんととれていると思う。入退院後の情報交換もできている。		
47	19	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	(自己評価) 今のところ事例がないが、家族とよく話し合いをするよう努めている。また、特養の申込みの手助けを行っている。 主治医との連携を図りながら対応している。 (外部評価) ホームとして看取りの経験はないが、重度化や終末期に向けた方針とマニュアルを作成し、希望により対応できるよう努めている。また、主治医との連携を取りながら、ホームとしてできること、できないことを検討している。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
48		○重度化や終末期に向けたチームでの支援 重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、事業所の「できること・できないこと」を見極め、かかりつけ医とともにチームとしての支援に取り組んでいる。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている	(自己評価) 家族やかかりつけ医と相談しながら、事業所としての取り組みについて検討していくようにしている。		
49		○住み替え時の協働によるダメージの防止 本人が自宅やグループホームから別の居所へ移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに努めている	(自己評価) 情報提供を行い、本人や家族に関わるケア関係者間で連絡を密に取り合っていくよう努めている。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1) 一人ひとりの尊重					
50	20	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	(自己評価) 一人ひとりの誇りやプライバシーを損なわない対応に注意している。 個人情報保護に努めている。 (外部評価) 職員は大きな声を出さず、排泄ケア等はさりげなく誘導し、目と目を合わせて耳元で声をかけるなど、誇りやプライバシーに配慮した対応をしている。利用者が心地よく過ごせるよう、名前の呼び方も工夫している。個人情報にあたる記録類は事務所で適切に保管している。		
51		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 本人が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援をしている	(自己評価) 利用者の意思を尊重し、何かをするときは必ずその人の状態に合わせた説明や表現方法を工夫し、意思表示が出来るよう心がけている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
52	21	○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) 一人ひとりのその日の状態を把握し、好みのレクリエーションや関わりを大切にしている。 (外部評価) 料理、ぬり絵、輪投げ、カルタ、カラオケ、読書など、利用者ごとに興味のあることやしたいことを見つけて一緒に取り組んでいる。カンファレンスで情報交換し合い、利用者のペースにあわせた暮らしができるよう支援している。		
(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援					
53		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援し、理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている	(自己評価) スタッフに美容師がいるので、利用者が希望すれば行うことができる。 また、散歩をかねて、近くの理髪店へ行くことがある。		
54	22	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 利用者の好きな物を献立に取り入れ、食べる楽しみを支援することに努めている。 片付けは声かけを行い、手伝っていただいている。 食事の準備も声かけをし手伝っていただいている。 (外部評価) 利用者の希望も取り入れながら、調理担当が献立をたてている。地産地消を基本とし、道の駅で新鮮な食材を求めたり、地域との関わりを深めるために地元の商店で購入した肉や魚を利用している。		
55		○本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのものを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している	(自己評価) 基本は自由だが、病気などがある場合など状況に応じて制限するよう声かけを行っている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 一人ひとりの排泄パターンを把握し、誘導するよう努めている。紙おむつの使用量が減っている。		
57	23	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している	(自己評価) 基本は毎日であるが、現在は1週間に3回の入浴を行っている。 その人のペースにあった対応を心がけている。入浴を楽しむよう入浴剤を入れるなど工夫している。 (外部評価) 職員の声かけや誘導により、寛いだ気分でゆっくり入浴できるよう支援している。毎日の入浴も可能である。		
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) 夜はテレビを観たり、ゆっくりと自由に過ごしていただく。居室の室温調節、水分補給、排泄介助など状況に合わせる。		
(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援					
59	24	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	(自己評価) デイサービスにいられている方との交流を行う。一人ひとりの力を活かして、洗濯物たたみや後片付けなどをしていただく。 散歩を兼ねた買い物に出かける。 (外部評価) 職員の見守りのもと、食事の片付け、お茶を入れること、花の世話など、多くの役割や楽しみごとを日々の生活に取り入れている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
60		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	(自己評価) 自由に買い物はできるが、金銭管理ができないため、事業所で立替をし後日家族に請求する。		
61	25	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ぎずに、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) 屋外に出て日光浴を行う。 ホームの周りの散歩に出かけるよう努めている。 (外部評価) 日常的に外出できるよう支援しており、近所まで豆腐を買いに行くことは利用者の楽しみの一つとなっている。ホームを一步出ると大きな道路になっているため、安全に配慮した外出ができるよう職員は常に配慮している。敷地内での日向ぼっこも気分転換になっている。		
62		○普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している	(自己評価) 家族の面会時、希望があれば一緒に外出していただく。行事を計画し遠足などを行っている。		利用者全員で出かけることができない。家族の協力を得ながら実施するようにしたい。
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) 利用者から電話をかけたいという希望が少ないので、定期的に家族にこちらから電話をするよう努めている。行事の写真を送付し、近況報告するよう努めている。		
64		○家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している	(自己評価) いつでも気軽に面会していただけるような雰囲気作りに努めている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(4) 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) 学習会を行い、身体拘束について職員に徹底するよう努めている。 日々のケアで確認をしながら、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。		
66	26	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	(自己評価) 現在居室に鍵はない。今後も取り付けることはしない。 玄関は防犯の為夜間のみ施錠するようにしている。 (外部評価) 夜18時30分頃から朝7時30分までは、防犯及び安全確保のため鍵を掛けている。交通量の多い道路が目の前にあるため、職員は見守りや職員同士の協力で安全に配慮している。		
67		○利用者の安全確認 職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している	(自己評価) 利用者の状態を把握しながら、見守りを重視し、安全確保に努めている。		
68		○注意の必要な物品の保管・管理 注意の必要な物品を一律になくすのではなく、一人ひとりの状態に応じて、危険を防ぐ取り組みをしている	(自己評価) 決まった場所に保管する。		
69		○事故防止のための取り組み 転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐための知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる	(自己評価) 利用者の毎日の服装チェック。 ヒヤリハット、事故報告書の提出。 その都度カンファレンスを行い、事故を予測した対応ができるよう努めている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 消防による救急法の講習会を行っている。 事業所内の学習会を行うよう努めている。		
71	27	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	(自己評価) 年2回の避難訓練を行っている。地元の消防団や近隣の方に協力を依頼する。 (外部評価) 年2回の訓練を実施している。緊急連絡方法をわかりやすく順序良くまとめて壁面に貼っているが、実際に取り組んだことはないため、今後は訓練に取り入れることを検討している。運営推進会議には消防団や区長も出席しており、支援体制が充実しているが、さらに地域の協力を得られるよう取り組んでいく予定である。		
72		○リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている	(自己評価) 利用者の状況に合わせて、家族との話し合いを持つよう努めている。		
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
73		○体調変化の早期発見と対応 一人ひとりの体調の変化や異変の発見に努め、気付いた際には速やかに情報を共有し、対応に結び付けている	(自己評価) 看護師が速やかな対応をしていると思う。 体調の変化時、主治医、家族に報告し適切な対応に努めている。		
74		○服薬支援 職員は、一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 一人ひとりのファイルを参考にし、服薬についてよく把握するよう指導している。 毎日の健康チェックを行っている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 便回数のチェック、1日の水分量チェックを行う。 散歩など適度な運動をするよう気をつけている。また、朝はバナナをつけるなどの工夫をしている。		
76		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や力に応じた支援をしている	(自己評価) 毎食後に実施するよう努めている。 自分でできる方は見守りをし、介助が必要な方は、できる事をしていただき、できないところを職員が行うように努めている。		
77	28	○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 利用者の状態に合わせて、調理方法や食材の大きさなど工夫している。 水分量は体調等に応じ、必要な場合記録に残すようにしている。 (外部評価) 水分補給については、1日10を目標に摂取できるよう気をつけており、記録や申し送りにより職員間で共有している。栄養バランスは管理栄養士にチェックをお願いしている。利用者の嚥下や身体機能の状態、義歯の具合等により食品の形態を考慮して支援している。		
78		○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している（インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等）	(自己評価) 利用者や職員の手洗い・うがいの徹底。 来客者に玄関での消毒をしていただくようお願いをする。		
79		○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	(自己評価) 食材はスーパーへ注文をし、週3回配達をしてもらう。 新鮮な食材の確保に努めている。また季節を味わう献立作りを心がけている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1) 居心地のよい環境づくり					
80		○安心して出入りできる玄関まわりの工夫 利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている	(自己評価) 利用者が作成した作品を、事業所内に掲示する。 天気の良い日は外気欲を行う。		
81	29	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 季節の花を飾り、季節感を味わうことができるよう事業所内の装飾をするよう努めている。 (外部評価) 一堂に集う居間は、明るく心地よい空間となっている。調理をする匂いや音を感じながら生活できる。イスは腰掛け部分が広くしっかりしていて安定感がある。季節の花が活かされており、利用者はホーム内でも季節を感じることができる。		
82		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中には、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	(自己評価) 共有空間はあまり広くないが、ソファを置いて自由に使用できるようにしている。		
83	30	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 今まで使っていた物を事業所に持参している。面会時、時間の許す限り、自室で話をさせていただくようにしている。 (外部評価) 家族と一緒に過ごした懐かしい思い出の写真等が飾られている。使い慣れたタンス、愛用していた物品、位牌など、利用者ごとに家族の協力を得ながら持ち込み、自分らしい居室で落ち着いた生活を送っている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 換気に努め、利用者の状態に応じ室内温度を調節している。		
(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり					
85		○身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) 必要に応じ、手すりをつけるなど工夫している。		
86		○わかる力を活かした環境づくり 一人ひとりのわかる力を活かして、混乱や失敗を防ぎ、自立して暮らせるように工夫している	(自己評価) 起こりうるリスクを予測し、利用者が不安にならないよう心がけている。 利用者ができること、支援が必要なことを確認し、職員全員が一体となったケアに努めている。		
87		○建物の外周りや空間の活用 建物の外周りやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている	(自己評価) 玄関先は広いが、道路に近いので危険性が高い。ベンチを置き、日光浴ができるようにしている。 事業所横の広場は、野外レクリエーションに活用している。		

(注)

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

V. サービスの成果に関する項目			
項目	取り組みの成果 (該当する箇所を○印で囲むこと)	判断した具体的根拠	
88	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる	① ほぼ全ての利用者の (自己 2 利用者の2/3くらいの 評価) 3 利用者の1/3くらいの 4 ほとんど掴んでいない	利用者の話をゆっくりと聞くよう心がけ、希望にこたえられるよう努力している。
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	(自己 1 毎日ある 評価) ② 数日に1回程度ある 3 たまにある 4 ほとんどない	入浴や受診のない時は、日々できないこととするよう努力している。全員で楽しく行うことができる事をするよう努力している。
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	(自己 ① ほぼ全ての利用者が 評価) 2 利用者の2/3くらいが 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	それぞれ自由に行動できていると思う。レクリエーションを行う時、全員が参加できることに取り組み、声かけを行い参加できるよう努めている。
91	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている	(自己 ① ほぼ全ての利用者が 評価) 2 利用者の2/3くらいが 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	洗濯物たたみや台所の片付けなど手伝っていただき、必ずありがとうの言葉かけを行うよう心がけている。
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている	(自己 1 ほぼ全ての利用者が 評価) ② 利用者の2/3くらいが 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	ADLの低下で長時間歩行が困難になり、全員での外出ができない。天気の良い日は外気欲をかねて、ホール周辺を散歩する。時々、ドライブに行く。
93	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている	(自己 ① ほぼ全ての利用者が 評価) 2 利用者の2/3くらいが 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	利用者の訴えをよく聞き、解決することで安心されている。
94	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている	(自己 ① ほぼ全ての利用者が 評価) 2 利用者の2/3くらいが 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	日々の状況を早期に理解し、声かけに気をつけるよう努めている。
95	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができていく	(自己 ① ほぼ全ての家族と 評価) 2 家族の2/3くらいと 3 家族の1/3くらいと 4 ほとんどできていない	どんなことでも相談していただくよう説明し、理解していただいていると思う。
96	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている	(自己 1 ほぼ毎日のように 評価) ② 数日に1回程度 3 たまに 4 ほとんどない	地域の方との交流を持つよう努めている。

項 目		取 り 組 み の 成 果 (該当する箇所を○印で囲むこと)	判断した具体的根拠
97	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている	1 大いに増えている (自己 ② 少しずつ増えている 評価) 3 あまり増えていない 4 全くいない	マスコミ関係でも取り上げられていることもあり、地元の方に少しずつだが理解を得ているように思う。
98	職員は、生き活きと働けている	1 ほぼ全ての職員が (自己 ② 職員の2/3くらいが 評価) 3 職員の1/3くらいが 4 ほとんどいない	利用者のためにどうしたらいいかなど、積極的な意見がでる。笑顔がみられる。
99	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	① ほぼ全ての利用者が (自己 2 利用者の2/3くらいが 評価) 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	利用者の日々の生活状況から満足していると思う。
100	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	① ほぼ全ての家族等が (自己 2 家族等の2/3くらいが 評価) 3 家族等の1/3くらいが 4 ほとんどできていない	特養の入居順がきた利用者がいたが、家族より「今はこのままがいい」という申出があり特養入居を延期した事例がある。苦情もない。

【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)

親しみと信頼関係を最重点目標とし、家庭的な雰囲気の中にマンネリ化介護にならないよう、日々新たな気持ちでいること。愛と真心と思いやりの心で、トータルサポートをすると言う理念に沿った介護を行うよう取り組んでいる。