

(様式3)

自己評価結果票

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 きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
理念に基づく運営				
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	事業所独自の理念をつくり、玄関に掲示している。		事業所独自の理念をつくり、玄関に掲示している。
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	玄関と各ユニット内の目につきやすい場所に理念を掲示、カンファレンスで理念に沿った具体的な取り組み方を職員に説明している。		玄関と各ユニット内の目につきやすい場所に理念を掲示、カンファレンスで理念に沿った具体的な取り組み方を職員に説明している。
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	2ヶ月に1回運営推進会議を開催し、地域の住民の方と民生委員を構成員とし、事業所の情報や理念の意味を説明している。		運営推進会議を通じて、家族や地域の人々に理念を説明させて頂き、取り組みを報告している。
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	散歩や買い物の際には、近所の方に挨拶を交わすよう心がけ、施設の玄関に自動販売機とベンチを設置し、近隣の方が気軽に休憩できるスペースを確保している。		地域の美化活動に参加する等し、隣近所とのふれ合いに力を入れて取り組む。
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	地域の夏祭りや行事に参加したり、幼稚園訪問を行っている。また、定期的に外食や買い物に近隣のお店に行っており、地域との交流、つながりを大事にしている。		地域の夏祭りや行事に参加したり、幼稚園訪問を行っている。また、定期的に外食や買い物に近隣のお店に行っており、地域との交流、つながりを大事にしている。

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	管理者は定期的に西区グループホーム連絡協議会に出席し、高齢者の暮らしに役立つ話し合いを行い、その場で得た情報を職員に伝達している。		管理者は定期的に西区グループホーム連絡協議会に出席し、高齢者の暮らしに役立つ話し合いを行い、その場で得た情報を職員に伝達している。
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、自己評価及び第三者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	事業所の行っている取り組みに対して、第三者に客観的な評価をして頂く事で、至らない点、出来ている点が明確になり、サービスの向上につなげていくものという認識をしている。		事業所の行っている取り組みに対して、第三者に客観的な評価をして頂く事で、至らない点、出来ている点が明確になり、サービスの向上につなげていくものという認識をしている。
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	2ヶ月に1回運営推進会議を開催し、事業所の取り組み、問題点に対して意見を頂き、改善に努めている。		2ヶ月に1回運営推進会議を開催し、事業所の取り組み、問題点に対して意見を頂き、改善に努めている。
9	市町との連携 事業所は、市町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、市町とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	市が主催する研修に積極的に参加している。定期的に西区グループホーム連絡協議会に参加し、情報交換を行っている。		市が主催する研修に積極的に参加している。定期的に西区グループホーム連絡協議会に参加し、情報交換を行っている。
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	管理者は、管理者研修で権利擁護や成年後見人制度について学んでおり、その情報を施設職員に伝えている。		管理者は、管理者研修で権利擁護や成年後見人制度について学んでおり、その情報を施設職員に伝えている。
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に注意を払い、防止に努めている	高齢者虐待防止関連法について施設で研修を行い、全職員に虐待の内容や、虐待が疑われる場合は、報告義務がある旨を周知してもらっている。		高齢者虐待防止関連法について施設で研修を行い、全職員に虐待の内容や、虐待が疑われる場合は、報告義務がある旨を周知してもらっている。

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 きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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>入居時には、契約書、重要事項について説明を行い、本人、家族の意向を伺い、契約を交わしている。ケアプランには、本人、家族から出来るだけ多くの情報を聞き取り、意向を取り入れて作成、説明し、納得して頂いてからサインをもらうように努めている。</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>利用者から聞き取った意見は、要望カードに記入し、管理者に提出するよう職員に周知徹底をしている。検討が必要な場合は、カンファレンスで話し合い、結果を本人にお伝えしている。</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>毎月、家族様に手紙を出し、近況をお知らせしている。急な体調不良や本人様が用事がある際は、電話にてお伝えしている。職員の異動は、運営推進会議や手紙でお知らせしている。</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>ご意見・ご要望カードを用意している。家族様に直接記入して頂いたり、職員が要望、苦情を聞き取った際は、職員が記入し、対応を家族様に報告している。重要事項に苦情に対する窓口を記載している。</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>管理者は、聞く姿勢を大事にし、必要に応じて、個人面談を行い、個人の意見を聞き取り、運営に反映している。毎週のカンファレンスでも意見や提案を聞き取り、報告するようリーダーには指導している。「なんでもコール」というフリーダイヤルがあり、社員が相談や意見を直接本社窓口伝える事が出来るシステムをとっている。</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>利用者の状況に合わせて、業務を見直したり、必要な場合は、勤務時間をずらし対応している。家族の要望がある場合は、勤務を調整し、職員を確保している。</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 きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	異動や離職を予防する為に管理者、リーダーが積極的に職員に声をかけ、必要であれば面談を行い、悩みや不満を聞き取るようにしている。やむを得ず、離職、異動がある場合は、管理者、リーダーを主にダメージを最小限に抑えるようにしている。		異動や離職を予防する為に管理者、リーダーが積極的に職員に声をかけ、必要であれば面談を行い、悩みや不満を聞き取るようにしている。やむを得ず、離職、異動がある場合は、管理者、リーダーを主にダメージを最小限に抑えるようにしている。
5. 人材の育成と支援			
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	入社時、入社1ヶ月、入社3ヶ月と段階に合わせ研修を行っている。また、毎月職員に対して、施設内研修を実施している。外部研修の案内をし、参加を促している。		入社時、入社1ヶ月、入社3ヶ月と段階に合わせ研修を行っている。また、毎月職員に対して、施設内研修を実施している。外部研修の案内をし、参加を促している。
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	西区のグループホーム協議会に定期的に参加し、同業者との情報交換を行っている。他事業所の運営推進会議に参加しており、互いの困っている事や取り組みの工夫に関する情報交換を行い、サービスの質を向上させていくよう取り組んでいる。		西区のグループホーム協議会に定期的に参加し、同業者との情報交換を行っている。他事業所の運営推進会議に参加しており、互いの困っている事や取り組みの工夫に関する情報交換を行い、サービスの質を向上させていくよう取り組んでいる。
21 職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる	管理者は、聞く姿勢を大事にし、必要に応じて、個人面談を行い、個人の意見を聞き取り、運営に反映している。。毎週のカンファレンスでも意見や提案を聞き取り、報告するようリーダーには指導している。「なんでもコール」というフリーダイヤルがあり、社員が相談や意見を直接本社窓口伝える事が出来るシステムをとっている。同グループ内でサークル活動を実施する等し、交流の場を設けている。		管理者は、聞く姿勢を大事にし、必要に応じて、個人面談を行い、個人の意見を聞き取り、運営に反映している。。毎週のカンファレンスでも意見や提案を聞き取り、報告するようリーダーには指導している。「なんでもコール」というフリーダイヤルがあり、社員が相談や意見を直接本社窓口伝える事が出来るシステムをとっている。同グループ内でサークル活動を実施する等し、交流の場を設けている。
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	年に2回昇級試験を実施している。また試験だけで評価するのではなく、普段の勤務態度や勤務状況、研修への参加率を考慮し、昇級試験の結果と合わせて面談を行い、個人に合わせて助言を行っている。		年に2回昇級試験を実施している。また試験だけで評価するのではなく、普段の勤務態度や勤務状況、研修への参加率を考慮し、昇級試験の結果と合わせて面談を行い、個人に合わせて助言を行っている。

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 きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	<p>初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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>	<p>入居に対する思いや要望、現在困っている事を聞き取り、家族と連携をとりながらニーズに応える努力をしている。</p>	<p>入居に対する思いや要望、現在困っている事を聞き取り、家族と連携をとりながらニーズに応える努力をしている。</p>
24	<p>初期に築く家族との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>相談から利用に至るまで、不安なこと、困っている事に対して、しっかり聞き、親身になって応じるようにしている。</p>	<p>相談から利用に至るまで、不安なこと、困っている事に対して、しっかり聞き、親身になって応じるようにしている。</p>
25	<p>初期対応の見極めと支援</p> <p>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</p>	<p>入居についての相談を受けた際は、本人と家族が何に困っているのかを聞き取り、必要に合わせて他のサービスを勧めたりしている。</p>	<p>入居についての相談を受けた際は、本人と家族が何に困っているのかを聞き取り、必要に合わせて他のサービスを勧めたりしている。</p>
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</p>	<p>出来る限り、本人様に見学に来て頂き、雰囲気を感じて頂き、納得して頂いた上で入居して頂いている。場の雰囲気に馴染むまでは、家族の協力が大事である事をお伝えし、出来る限り面会に来て頂けるよう働きかけている。</p>	<p>出来る限り、本人様に見学に来て頂き、雰囲気を感じて頂き、納得して頂いた上で入居して頂いている。場の雰囲気に馴染むまでは、家族の協力が大事である事をお伝えし、出来る限り面会に来て頂けるよう働きかけている。</p>
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援			
27	<p>利用者と共に過ごし支えあう関係</p> <p>職員は、利用者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、利用者から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>職員には、コミュニケーションとその方法についてテキストを基に指導を行っている。接し方、聞く姿勢と共感する事に重点をおき、信頼関係が築けるように努めている。食事や掃除や洗濯等を一緒に言い、どのような方法でされていたかを教えてもらいながら行っている。</p>	<p>職員には、コミュニケーションとその方法についてテキストを基に指導を行っている。接し方、聞く姿勢と共感する事に重点をおき、信頼関係が築けるように努めている。食事や掃除や洗濯等を一緒に言い、どのような方法でされていたかを教えてもらいながら行っている。</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 きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
28 利用者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、一緒に利用者を支えていく関係を築いている	利用者にとって一番、側にいて欲しい存在は、大抵の人が家族であるという事を職員、家族に説明し、外出や病院への受診介助には、積極的に家族に同行して頂くよう働きかけている。家族の悩みや要望を管理者、リーダーが聞き取り、配慮に努めている。		利用者にとって一番、側にいて欲しい存在は、大抵の人が家族であるという事を職員、家族に説明し、外出や病院への受診介助には、積極的に家族に同行して頂くよう働きかけている。家族の悩みや要望を管理者、リーダーが聞き取り、配慮に努めている。
29 利用者との家族のよりよい関係に向けた支援 これまでの利用者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	家族の面会時には歓迎し、面会に来やすい雰囲気作りに努め、介護記録やアルバムを利用し、日々の状態をお伝えするようにしている。		利用者との家族とのよりよい関係を築いて頂く為に、職員が間に入り、外出や外食の援助を行っている。
30 馴染みの人や場との関係継続の支援 利用者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	利用者や家族から聞き取りを行い、馴染みの関係が継続出来るようにケアプランに反映し、支援に努めている。		利用者や家族から聞き取りを行い、馴染みの関係が継続出来るようにケアプランに反映し、支援に努めている。
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	利用者同士が関わり合えるよう、同じ趣味を持っている方同士でアクティビティを行ったり、職員が間に入り、関係を作りやすいようにしている。		利用者同士が関わり合えるよう、同じ趣味を持っている方同士でアクティビティを行ったり、職員が間に入り、関係を作りやすいようにしている。
32 関係を断ち切らない取り組み サービス利用（契約）が終了しても、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている	退去後も必要に応じて、親身になって相談に応じる姿勢はとっている。		退去後も必要に応じて、親身になって相談に応じる姿勢はとっている。

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 きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
・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	<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>入居の際、聞き取りを行い、ケアプランを作成し、反映している。入居後も聞き取りを継続している。聞き取りが困難な場合は、行動を観察したり、生活暦から意向を汲み取ったり、ご本人の立場に立って検討するようにしている。</p>	<p>入居の際、聞き取りを行い、ケアプランを作成し、反映している。入居後も聞き取りを継続している。聞き取りが困難な場合は、行動を観察したり、生活暦から意向を汲み取ったり、ご本人の立場に立って検討するようにしている。</p>
34	<p>これまでの暮らしの把握</p> <p>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>入居時に生活暦やこれまでの生活習慣、介護保険を申請するに至った理由等を聞き取り、ご本人の気持ちに寄り添い、これまでの生活習慣に沿った援助を行うよう努めている。</p>	<p>入居時に生活暦やこれまでの生活習慣、介護保険を申請するに至った理由等を聞き取り、ご本人の気持ちに寄り添い、これまでの生活習慣に沿った援助を行うよう努めている。聞き取った内容をケアプランに反映させている。</p>
35	<p>暮らしの現状の把握</p> <p>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>散歩や買い物、入浴等、利用者の希望回数や時間を聞き取り、ケアプランに反映している。心身の状態や能力もケアプランに記載し、ご本人の現状に合わせたプラン作りを行っている。</p>	<p>散歩や買い物、入浴等、利用者の希望回数や時間を聞き取り、ケアプランに反映している。心身の状態や能力もケアプランに記載し、ご本人の現状に合わせたプラン作りを行っている。</p>
2.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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>利用者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>カンファレンスで課題があがった場合や本人の意見が聞き取れた際は、改善や実施に向けて、速やかに家族に相談するし、ケアプランに反映している。</p>	<p>本人、家族とともにケアプランを作成していく。</p>
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、利用者、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>3ヶ月に1回は、内容を見直している。状態に変化があれば、その都度見直しを行っている。</p>	<p>3ヶ月に1回は、内容を見直している。状態に変化があれば、その都度見直しを行っている。</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項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	ケアの実践や結果は、介護記録に記入し、気づき等は、申し送りノートを活用している。日々の申し送りや週1回開催しているカンファレンスで情報を共有している。		ケアの実践や結果は、介護記録に記入し、気づき等は、申し送りノートを活用している。日々の申し送りや週1回開催しているカンファレンスで情報を共有している。
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 利用者や家族の状況、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	同法人には、有料老人ホームや高齢者専用賃貸住宅もあり、利用者の状態の変化や要望により退去の必要性が出た場合は、施設間で情報を伝え、連携をとり、選択肢をひろげられるよう努めている。		同法人には、有料老人ホームや高齢者専用賃貸住宅もあり、利用者の状態の変化や要望により退去の必要性が出た場合は、施設間で情報を伝え、連携をとり、選択肢をひろげられるよう努めている。
4. 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 利用者や家族等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	利用者の要望に合わせて、ボランティアの方に来訪して頂いている。民生委員を通じ、自治会を紹介して頂けるよう働きかけてはいるが、実現には至っていない。	○	運営推進会議を利用し、外部の支援を依頼していく。
41	他のサービスの活用支援 利用者や家族等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	地域のネットワークを利用して、ボランティアの受け入れや訪問サービスを活用している。		地域のネットワークを利用して、ボランティアの受け入れや訪問サービスを活用している。
42	地域包括支援センターとの協働 利用者や家族等の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働している	必要に応じて利用者や家族の総合的な相談にはのっているが、地域包括支援センターとの協働は行っていない。		運営推進会議を活用し、地域包括支援センターとの協働を図る。

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 きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
43 かかりつけ医の受診支援 利用者や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	往診医については、入居時に希望を聞き取り、選択して頂いている。利用者や家族が希望させる病院があれば、優先して受診して頂くようにしている。		往診医については、入居時に希望を聞き取り、選択して頂いている。利用者や家族が希望させる病院があれば、優先して受診して頂くようにしている。
44 認知症の専門医等の受診支援 専門医等認知症に詳しい医師と関係を築きながら、職員が相談したり、利用者が認知症に関する診断や治療を受けられるよう支援している	認知症に関する診断や治療は認知症専門医のいる病院に受診するようにしている。		認知症に関する診断や治療は認知症専門医のいる病院に受診するようにしている。
45 看護職との協働 利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている	現在、看護師は配置していない。		5月より看護師を配置し、日常の健康管理を行うようにする。
46 早期退院に向けた医療機関との協働 利用者が入院した時に安心して過ごせるよう、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて連携している	定期的にお見舞いに行き、状態を把握するようにしている。家族様と医師のミーティングの際には出来る限り同席させて頂くようにしている。		定期的にお見舞いに行き、状態を把握するようにしている。家族様と医師のミーティングの際には出来る限り同席させて頂くようにしている。
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利用者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	重度化した場合における指針に基づき、家族や主治医と話し合いを行い、具体的に施設で対応出来ること、出来ない事を明確に伝えている。		入居時に終末期の希望の聞き取りを行っている。終末期に再度確認を行い、医師を交えての話し合いを行っている。
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	重度化した場合における指針に基づき、家族や主治医と話し合いを行い、具体的に施設で対応出来ること、出来ない事を明確に伝えている。		重度化した場合における指針に基づき、家族や主治医と話し合いを行い、具体的に施設で対応出来ること、出来ない事を明確に伝えている。

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 きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
49 住み替え時の協働によるダメージの防止 利用者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	退去時には、関係者に十分な情報が提供出来る体 制をとっている。		退去時には、関係者に十分な情報が提供出来る体 制をとっている。
.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 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	利用者の価値を高める事を理念に掲げて、接遇に 力をいれている。個人情報の取り扱いについ ては、細心の注意を払うよう職員に周知徹底して いる。		利用者の価値を高める事を理念に掲げて、接遇に 力をいれている。個人情報の取り扱いについ ては、細心の注意を払うよう職員に周知徹底して いる。
51 利用者の希望の表出や自己決定の支援 利用者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	日常会話の中で、さりげなく思いや希望を聞き取 るよう努め、援助を行う際も、自己決定して頂 けるように声掛けをしている。		日常会話の中で、さりげなく思いや希望を聞き取 るよう努め、援助を行う際も、自己決定して頂 けるように声掛けをしている。
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	利用者の希望を聞き取り、1日の流れに反映させ ている。排泄介助もチャートに基づいた時間帯で 行うようにしている。希望に添えない場合は、交 渉を行い、対応している。		利用者の希望を聞き取り、1日の流れに反映させ ている。排泄介助もチャートに基づいた時間帯で 行うようにしている。希望に添えない場合は、交 渉を行い、対応している。
(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	化粧等、習慣のあった方には、継続して行って頂 く様、働きかけている。外出の際は、外出着に着 替えて頂く様促している。理容、美容、飲食店へ の外出は、利用者の希望に沿って行っている。		化粧等、習慣のあった方には、継続して行って頂 く様、働きかけている。外出の際は、外出着に着 替えて頂く様促している。理容、美容、飲食店へ の外出は、利用者の希望に沿って行っている。

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 きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>利用者の出来る事や希望に合わせて、味見をして頂いたり、盛り付けをして頂いたり食事作りを一緒に行っている。美味しい物を召し上がって頂く為に、食事アンケートを活用し、要望に合わせて食事内容や味の改善に努めている。</p>	<p>利用者の出来る事や希望に合わせて、味見をして頂いたり、盛り付けをして頂いたり食事作りを一緒に行っている。美味しい物を召し上がって頂く為に、食事アンケートを活用し、要望に合わせて食事内容や味の改善に努めている。</p>
55	<p>利用者の嗜好の支援</p> <p>利用者が望むお酒、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</p>	<p>嗜好に合わせた聞き取りをし、日常的に楽しんで頂いている。疾患により制限がかかる際も、利用者の希望に合わせて、医師に働きかけ、出来る限り要望に沿えるように努めている。</p>	<p>嗜好に合わせた聞き取りをし、日常的に楽しんで頂いている。疾患により制限がかかる際も、利用者の希望に合わせて、医師に働きかけ、出来る限り要望に沿えるように努めている。</p>
56	<p>気持ちよい排泄の支援</p> <p>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</p>	<p>個人の排泄パターンに合わせて誘導を行っている。失禁の分析を行い、検討したうえでオムツを使用するようにしている。</p>	<p>個人の排泄パターンに合わせて誘導を行っている。失禁の分析を行い、検討したうえでオムツを使用するようにしている。</p>
57	<p>入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>	<p>入浴の回数、時間の要望を聞き取り、希望に合わせて、入浴剤を使用する等している。要望に応えられない際は、交渉を行い、納得して頂いている。</p>	<p>入浴の回数、時間の要望を聞き取り、希望に合わせて、入浴剤を使用する等している。要望に応えられない際は、交渉を行い、納得して頂いている。</p>
58	<p>安眠や休息の支援</p> <p>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</p>	<p>利用者一人ひとりの睡眠状態を把握しており、日中、散歩の機会や外出の機会を出来る限り設けて、生活リズム作りに努めている。</p>	<p>利用者一人ひとりの睡眠状態を把握しており、日中、散歩の機会や外出の機会を出来る限り設けて、生活リズム作りに努めている。</p>
(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	<p>役割、楽しみごと、気晴らしの支援</p> <p>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</p>	<p>障害をもたれる前の普通の生活を送って頂く事を目標にし、本人、家族から細かく聞き取りを行い、ケアプランに記載し、実現に向けた援助を行うよう努めている。</p>	<p>要望や能力に合わせて、家事をして頂いたり、外出や旅行に行ってもらったり、また煙草やお酒も嗜好に合わせて楽しんで頂けるようにしている。</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項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
60	お金の所持や使うことの支援 職員は、利用者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	金銭管理は、ご自分でされている方についてはケアプランに記載し、買い物の際の支払いは、ご自分でして頂いている。		金銭管理は、ご自分でされている方についてはケアプランに記載し、買い物の際の支払いは、ご自分でして頂いている。
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	高齢者が意欲を持てる最も効果的な援助が外出であると社内マニュアルにも記載されており、散歩や買い物は、出来る限り本人の要望に沿って援助している。		高齢者が意欲を持てる最も効果的な援助が外出であると社内マニュアルにも記載されており、散歩や買い物は、出来る限り本人の要望に沿って援助している。
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	社内で行っているわくわくツアーの案内を行い、希望に沿った旅行に行ってもらっている。それ以外でも希望を聞き取り、個人旅行を計画し、行って頂いている。		社内で行っているわくわくツアーの案内を行い、希望に沿った旅行に行ってもらっている。それ以外でも希望を聞き取り、個人旅行を計画し、行って頂いている。
63	電話や手紙の支援 家族や大切な人に利用者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	希望されればユニットの電話を自由に使って頂いている。手紙は1階のポストに届く為、その都度本人に手渡している。		希望されればユニットの電話を自由に使って頂いている。手紙は1階のポストに届く為、その都度本人に手渡している。
64	家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、利用者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	来訪時にはお茶をお出しし、歓迎している。面会は、時間を設定せず、好きな時に来て頂いており、泊まって頂く事も可能である旨の説明をしている。		来訪時にはお茶をお出しし、歓迎している。面会は、時間を設定せず、好きな時に来て頂いており、泊まって頂く事も可能である旨の説明をしている。
(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	運営規定に記載し、入居の際書面にて原則として身体拘束は行わない事を説明している。施設研修で、虐待についての研修を行っており、指導している。		運営規定に記載し、入居の際書面にて原則として身体拘束は行わない事を説明している。施設研修で、虐待についての研修を行っており、指導している。

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 きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
66	<p>鍵をかけないケアの実践</p> <p>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</p>	<p>施設の前に交通量の多い道路がある為、現在は3ユニットとも施錠をしているが、施錠をしている事を問題として意識し、鍵をかけないケアの実践を目指す。</p>	<p>運営推進会議を利用し、意見やアドバイスを参考に鍵をかけないケアを実践していきたい。</p>
67	<p>利用者の安全確認</p> <p>利用者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</p>	<p>一人ひとりのおおよその行動パターンを把握しており、必要に応じて様子を伺っている。その際は、プライバシーに十分配慮するよう努めている。</p>	<p>一人ひとりのおおよその行動パターンを把握しており、必要に応じて様子を伺っている。その際は、プライバシーに十分配慮するよう努めている。</p>
68	<p>注意の必要な物品の保管・管理</p> <p>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</p>	<p>注意の必要な物品をなくすのではなく、その背景や原因を探る努力をするようにしている。万が一を考慮し、洗剤や刃物の管理は、鍵のかかる所で保管している。</p>	<p>注意の必要な物品をなくすのではなく、その背景や原因を探る努力をするようにしている。万が一を考慮し、洗剤や刃物の管理は、鍵のかかる所で保管している。</p>
69	<p>事故防止のための取り組み</p> <p>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</p>	<p>緊急対応の研修を行ったり、事故に対するリスクをケアプランに記載する事で、職員に危険を予測する意識を持ってもらうよう指導している。</p>	<p>緊急対応の研修を行ったり、事故に対するリスクをケアプランに記載する事で、職員に危険を予測する意識を持ってもらうよう指導している。</p>
70	<p>急変や事故発生時の備え</p> <p>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</p>	<p>緊急対応マニュアルを作成している。全職員向けに緊急対応の研修を行っている。</p>	<p>緊急対応マニュアルを作成している。全職員向けに緊急対応の研修を行っている。</p>
71	<p>災害対策</p> <p>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、日頃より地域の人々の協力を得られるよう働きかけている</p>	<p>年2回避難訓練を行い、避難経路の確認を行っている。地域の人々の協力を得られる働きかけは出来ていない。</p>	<p>運営推進会議を利用し、地域の人々の協力をお願いしていく。</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 きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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 切にした対応策を話し合っている	ケアプランに起こりえるリスクについて記載を し、本人の希望を出来る限り優先し、それに伴う リスクについては説明を行っている。		ケアプランに起こりえるリスクについて記載を し、本人の希望を出来る限り優先し、それに伴う リスクについては説明を行っている。
(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、気づ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	利用者の日頃の状態を把握し、異変に気づいた事 は、記録に記入、申し送りをするように徹底させ ている。		利用者の日頃の状態を把握し、異変に気づいた事 は、記録に記入、申し送りをするように徹底させ ている。
74 服薬支援 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	取り扱いの方法や注意点は、入社時にしっかり説 明しており、一人一人がどんな目的で薬を服用し ているかも、説明を行っている。新しい薬が処方 された時は、記録や申し送りで全員に周知するよ うにし、変化があれば記録に残すようにしてい る。		取り扱いの方法や注意点は、入社時にしっかり説 明しており、一人一人がどんな目的で薬を服用し ているかも、説明を行っている。新しい薬が処方 された時は、記録や申し送りで全員に周知するよ うにし、変化があれば記録に残すようにしてい る。
75 便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防 と対応のための飲食物の工夫や身体を動か す働きかけ等に取り組んでいる	便秘によって、不穏になったり、食欲不振になる 事がある事は、職員は理解している。便秘予防の 為、繊維質の物や乳製品等を食べて頂いたり、後 は、活動を促す為に散歩やお買い物にお誘いし ている。		便秘によって、不穏になったり、食欲不振になる 事がある事は、職員は理解している。便秘予防の 為、繊維質の物や乳製品等を食べて頂いたり、後 は、活動を促す為に散歩やお買い物にお誘いし ている。
76 口腔内の清潔保持 口の中の汚れやにおいが生じないよう、 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	本人の希望や生活習慣に合わせて、行っている。 歯間ブラシや舌ブラシを使用し、口腔内の清潔に 努めている。		本人の希望や生活習慣に合わせて、行っている。 歯間ブラシや舌ブラシを使用し、口腔内の清潔に 努めている。
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	1日の食事の摂取カロリーをおおよそ把握してい る。状態に応じて食事量や水分量を細かく記録し ている。		1日の食事の摂取カロリーをおおよそ把握してい る。状態に応じて食事量や水分量を細かく記録し ている。

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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、肺炎、MRSA、ノロウイルス等)	施設研修で指導を行い、マニュアルを作成、掲示している。市や保健所に報告が必要な感染症に対しては、速やかに連絡できる体制を整えている。		施設研修で指導を行い、マニュアルを作成、掲示している。市や保健所に報告が必要な感染症に対しては、速やかに連絡できる体制を整えている。
79	食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	衛生マニュアルを職員に周知徹底している。年に1回サニタリーチェック、年に2回検便を実施している。給食会社より定期的に衛生チェックを受けている。		衛生マニュアルを職員に周知徹底している。年に1回サニタリーチェック、年に2回検便を実施している。給食会社より定期的に衛生チェックを受けている。
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	玄関に自動販売機とベンチを設置し、気軽に休憩出来る場を設けている。		施設に感じさせない環境作りに努める。
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	玄関やホールには、花を飾り、木製の家具や淡い色合いの家具を用い、家庭的で、落ち着く雰囲気作りに努めている。朝や夕方の日ざしが差し込んでいる際は、カーテンを調節し、配慮に努めている。		玄関やホールには、花を飾り、木製の家具や淡い色合いの家具を用い、家庭的で、落ち着く雰囲気作りに努めている。朝や夕方の日ざしが差し込んでいる際は、カーテンを調節し、配慮に努めている。
82	共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中には、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	思い思いに過ごして頂けるよう、テーブルやソファの配置を工夫している。		思い思いに過ごして頂けるよう、テーブルやソファの配置を工夫している。

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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、利用者や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもを活かして、居心地よく過ごせるような工夫をしている	馴染みのある家具の持込みを推奨している。その他にも、家族や思い出の写真を飾ったり、使い慣れた日用品を使用している。		馴染みのある家具の持込みを推奨している。その他にも、家族や思い出の写真を飾ったり、使い慣れた日用品を使用している。
84	換気・空調の配慮 気になるにおいや空気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	1日3回、1回5分程度の換気を行っている。床上40cmと150cmに温度計を設置し、12時と17時に温度を記録している。こまめに温度計をチェックし、温度調節を行っている。		1日3回、1回5分程度の換気を行っている。床上40cmと150cmに温度計を設置し、12時と17時に温度を記録している。こまめに温度計をチェックし、温度調節を行っている。
(2)本人の力の発揮と安全を支える環境づくり				
85	身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	身体機能に合わせて、必要な場合は、本人、家族と相談の上、手すり等の設置を行っている。		身体機能に合わせて、必要な場合は、本人、家族と相談の上、手すり等の設置を行っている。
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	利用者一人ひとりのわかる力を活かし、表札の位置、書き方に配慮している。トイレの手すりに色紙を巻きつけたりと分かりやすい目印をつける等している。		利用者一人ひとりのわかる力を活かし、表札の位置、書き方に配慮している。トイレの手すりに色紙を巻きつけたりと分かりやすい目印をつける等している。
87	建物の外周りや空間の活用 建物の外周りやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている	ベランダには家庭菜園やプランタンに花を植えている。施設周辺には地主さまが花壇に四季の花を植えている。		ベランダには家庭菜園やプランタンに花を植えている。施設周辺には地主さまが花壇に四季の花を植えている。

( 部分は第三者評価との共通評価項目です)

. 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)
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	<p>○ほぼ全ての利用者の</p> <p>利用者の2/3くらいの</p> <p>利用者の1/3くらいの</p> <p>ほとんど掴んでいない</p>
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	<p>○毎日ある</p> <p>数日に1回程度ある</p> <p>たまにある</p> <p>ほとんどない</p>
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	<p>○ほぼ全ての利用者が</p> <p>利用者の2/3くらいが</p> <p>利用者の1/3くらいが</p> <p>ほとんどいない</p>
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	<p>○ほぼ全ての利用者が</p> <p>利用者の2/3くらいが</p> <p>利用者の1/3くらいが</p> <p>ほとんどいない</p>
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている	<p>○ほぼ全ての利用者が</p> <p>利用者の2/3くらいが</p> <p>利用者の1/3くらいが</p> <p>ほとんどいない</p>
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	<p>○ほぼ全ての利用者が</p> <p>利用者の2/3くらいが</p> <p>利用者の1/3くらいが</p> <p>ほとんどいない</p>
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	<p>○ほぼ全ての利用者が</p> <p>利用者の2/3くらいが</p> <p>利用者の1/3くらいが</p> <p>ほとんどいない</p>
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	<p>○ほぼ全ての家族と</p> <p>○家族の2/3くらいと</p> <p>○家族の1/3くらいと</p> <p>ほとんどできていない</p>
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	<p>○ほぼ毎日のように</p> <p>○数日に1回程度</p> <p>たまに</p> <p>ほとんどない</p>

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	大いに増えている 少しずつ増えている <u>あまり増えていない</u> 全くいない
98	職員は、生き活きと働けている	ほぼ全ての職員が <u>職員の2/3くらいが</u> 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 <u>利用者の2/3くらいが</u> 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 <u>家族等の2/3くらいが</u> 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。)

障害をお持ちになる前の生活を目標に、本人様や家族様からより深い聞き取り、ケアに取り入れております。また、ご本人様の気持ちに寄り添った援助が出来るように障害を持たれた時の様子や経緯、介護保険を申請するに至った経緯を詳しく聞き取りを行うようにしております。要望や困っている点を把握する為に、本人様のお話に傾聴する事はもちろん、言葉の裏側の思いを汲み取れるよう表情や様子を観察するようにしております。