

(様式第1号)

自己評価及び外部評価結果票

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4171600085		
法人名	社会福祉法人ナイスランド北方		
事業所名	グループホームきたがた		
所在地	佐賀県武雄市北方町大字志久4531-18		
自己評価作成日	平成22年11月30日	評価結果市町村受理日	

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度のホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL	http://www.kaigojohou-saga.jp/kaigosip/Top.do
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 佐賀県社会福祉協議会		
所在地	佐賀県佐賀市鬼丸町7番18号		
訪問調査日	平成22年12月17日	外部評価確定日	平成23年2月1日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

<p>・認知症専門の施設として、現時点で決定打のない認知症介護に対し、スタッフ全員が向き合い、認知症の方の不安とは、悲しみとはを考え、パーソンセンタードケア(その人を中心としたケア)の実践をホームの介護に出来るだけ取り入れていけるよう努力しています。またスタッフは業務を通して自己成長を目指し、認知症ケアのプロとしてケアに当たっています。</p> <p>・恵まれた環境の中、母体の美彩の森まで散歩に出かけたり、庭先に毎年実をつける杏やブルーベリーの収穫に行ったり、庭先の桜の花が咲く頃には、桜の木の下で、お茶を飲みながら、ゆっくりとしたひと時をお過ごしになられています。また、天気の良い日には、ウッドデッキで自然の風を感じ、景色を眺めながら手作りのお菓子やお弁当を食べる機会を設けています。</p>

【外部評価で確認した事業所の優れている点・工夫点(評価機関記入)】

<p>市街地から少し離れた静かな環境に位置し、小高い丘の一角にあるグループホーム。併設の特別養護老人ホームに隣接し、法人所有の広い敷地に恵まれ、自然の中での四季の花々の観賞はもちろん、果実の収穫やお天気の良い日の散歩などにも最適の環境を有している。又、車で遠くまで出かけなくても歩いて楽しむ事が出来る工夫がなされている。そして敷地内の研修棟では、グループホームの利用者がみんなで作成された「キルト」や個々の趣味の作品等が常時展示出来るようなスペースも用意されている。事業所として利用者の心身への配慮はもちろんの事、働く職員の為の環境作りに工夫がなされている。</p>

自己評価および外部評価結果

〔セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。〕

自己	外部	項目	自己評価/ユニットA()	自己評価/ユニットB()	外部評価	
			(事業所記入欄)	(事業所記入欄)	(評価機関記入欄)	
			実施状況	実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
I. 理念に基づく運営						
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	「自分らしくほがらかに」の理念を、管理者、職員で共有し、地域においても実践体現できるよう、地域学童見守りに参加を検討する等地域との融和を重んじている。入居者様の尊厳が損なわれることなく、自分らしくほがらかに、過ごしていただくことを念頭に、毎日の朝礼で唱和を行っている。	「自分らしくほがらかに」の理念を、管理者、職員で共有し、地域においても実践体現できるよう、地域学童見守りに参加を検討する等地域との融和を重んじている。入居者様の尊厳が損なわれることなく、自分らしくほがらかに、過ごしていただくことを念頭に、毎日の朝礼で唱和を行っている。	開設当初より「自分らしくほがらかに」を理念に掲げている。利用者はもちろんスタッフ共々毎日を明るく、朗らかに過ごすことを、又、地域の中においても朗らかに交流出来るように理念を毎朝のミーティングで唱和し共有、実践している。	
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	毎年開催しているお月見会や納涼祭に、地域の方の参加をよびかけ楽しい交流ができています。またトロココースや盆踊り大会にも出かけ、地域と繋がりがながら暮らし続けられるよう支援している。近隣には、入居者様と記念日の紅白餅をお持ちしたり、年末の挨拶に回り近隣との繋がりが大切になっている。	毎年開催されるお月見会や納涼祭に、地域の方の参加をよびかけ、楽しい交流ができています。入居者様が住んでいた地域の運動会に出掛け、なじみの方たちとの交流の場も設けている。また町が開催するトロココースや盆踊り大会にも出かけ、地域とつながりながら暮らし続けられるよう支援している。	スタッフは常に「ホームが地域の一員」であることを自覚し、出勤途中や、利用者と共に散歩等で外出したおりなど、地域の方への配慮を忘れない。又、ホームでの行事などへの案内もこまめに実施している。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	ご家族様や地域の方に、実践で得た支援の方法を伝えたり、認知症についてのDVDをご家族に見て頂いたり、お渡しし、認知症についての理解を深めていただくよう取り組んでいる。また、運営推進会議にて、認知症についての啓発を行っている。	ご家族様や地域の方に、実践で得た支援の方法を伝えたり、認知症についてのDVDをお渡しし、認知症についての理解を深めていただくよう取り組んでいる。また、運営推進会議にて、認知症についての啓発を行っている。		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議では、入居者様の状況や行事関係、職員が参加した研修や2ヶ月間の全体的な動きなどを報告し、それに対する意見や避難訓練への助言、市の新たな取組みや地元の情報など活発な話し合いがっており、意見や助言はサービスに活かしている。	運営推進会議では、入居者様の状況や行事関係、職員が参加した研修や2ヶ月間の全体的な動き等を報告し、それに対する意見や避難訓練への助言、市の新たな取組みや地元の情報等活発な話し合いがっており意見や助言はサービスに活かしている。	「運営推進会議」は2ヶ月に1度開催され記録も整理されている。出席者も行政、地域、家族代表、管理者はじめスタッフとまんべんなく出席されており、その中の発言も活発になされている。議題も状況報告、行事予定、結果報告、一般質疑等多彩に工夫されている。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えるながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	公的制度を必要とする入居者様の状況は、常に市担当者へ報告を行い、連携をとりながら生活に支障がでないよう支援している。また分からないことや問題が出てきたときは、役場などへ連絡をとったり、出向いて協力関係を築いている。	公的制度を必要とする利用者様の状況は、常に市担当者へ報告を行い、連携をとりながら生活に支障が出ないようにしている。また、分からないことや問題が出た時は、役場などへ連絡を取ったり出向いて協力関係を築いている。	市担当者の「運営推進会議」への出席も毎回のようになり行政報告やそれに対する質疑等もあり、ホーム担当者も市へ出向いて協議することも有り、協力関係を築く取り組みがなされている。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	代表者や職員は、法人の勉強会や、研修で、身体拘束によるリスクについて理解しており、日中は、施錠をせず、入居者様が、自由に出入り出来る環境を整えている。また職員は、日々の介護に対する振り返りを行い、常に身体拘束につながるケアではないか確認をし、ケアに取り組んでいる。	代表者や職員は、法人の勉強会や、研修で、身体拘束によるリスクについて理解しており、日中は、施錠をせず、入居者様が、自由に出入り出来る環境を整えている。また職員は、日々の介護に対する振り返りを行い、常に身体拘束につながるケアではないか確認をし、ケアに取り組んでいる。	開設以来、新任スタッフ研修はもちろん、スタッフ間では研修、会議等をおして「身体拘束」の利用者に与える影響を学び、日々反省し、利用者の心と身体の自由になるケアに取り組んでいる。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学び機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	管理者や職員は、法人勉強会や研修において、入居者様の人権を常に意識し、高齢者虐待防止法について、学び話し合う機会を設けている。必要ときは、家族と話し合いを持ち、理解を求めたり、職員は、虐待が見逃されることがないように注意を払い、防止に努めている。	管理者や職員は、法人勉強会や研修において、入居者様の人権を常に意識し、高齢者虐待防止法について、学び話し合う機会を設けている。必要ときは、家族と話し合いを持ち、理解を求めたり、職員は、虐待が見逃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	外部	項目	自己評価/ユニットA()	自己評価/ユニットB()	外部評価 (評価機関記入欄)	
			(事業所記入欄) 実施状況	(事業所記入欄) 実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援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、それらを活用できるよう支援している	管理者や職員は「権利擁護」について、法人の勉強会や研修などで学んでおり、必要性があるときは、本人と関係者で十分話し合い、成年後見制度の利用などを支援している。	管理者や職員は「権利擁護」について法人の勉強会や研修等で学んでおり必要性がある時は本人と関係者で十分話し合い成年後見人制度の利用などを支援している。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約の前に必ずホームへ来てもらい、居室や共同スペースなど全体を見てもらうようにしており、契約時は文書に沿って説明を行い、不安や疑問点に対しても十分な説明に努め理解と納得を得たうえでやっている。解約時は、本人や家族が困らないよう、今後のことを十分に話し合い納得を得ている。	契約前に必ずホームへ来てもらい居室や共同スペースなど全体を見てもらうようにしており、契約時は文書に沿って説明を行い不安や疑問点に対しても十分な説明に努め理解と納得を得たうえでやっている。解約は本人や家族が困らないよう今後のことを十分に話し合い納得を得ている。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並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	入居者様からは、普段の会話から意見や要望を聞く機会が多く、要望により紅葉見学やバルーン見学に出かけたりもしている。ご家族とは面会時にお話を聞いたり、サービス担当者会議の時に意見や要望を聞いており、早目の対応を心掛けている。また第三者窓口について説明し、掲示をしている。	入居者様からは、普段の会話の中から意見や要望を聞く機会が多く要望により紅葉見学やバルーン見学に出かけたりもしている。ご家族には面会時にお話を聞いたりサービス担当者会議の時に意見や要望を聞いており、早目の対応を心掛けている。また、第三者窓口について説明し掲示している。	利用者や家族に対して玄関に「意見箱」を置いている。家族が面会に来られた時には出来る限りスタッフがお会いして利用者の現状を報告したり、希望をお聞きしたりしている。「運営推進会議」等で出された意見・希望はスタッフ会議で共有している。	
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、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	毎月のグループホーム会議で、職員から意見や提案があっており、代表者や管理者は、その内容を検討して可能な限りできるだけ意見や提案を運営に反映させるようにしている。	毎月のグループホーム会議で、職員から意見や提案があっており、代表者や管理者は、その内容を検討して可能な限りできるだけ意見や提案を運営に反映させるようにしている。	スタッフとのコミュニケーションを密にするように工夫している。定例の懇親会やスタッフ旅行、会議等で出た意見・希望は施設長、管理者を交えた話し合いで取り上げ出来る限り反映させるようにしている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	年2回自己評価を職員全員に提出させており、個人面談も行っている。それに主任や管理者が評価し賞与や定期昇給に反映させ、各自が向上心を持って働けるよう努めている。	年2回自己評価を職員全員に提出させており、個人面談も行っている。それに主任や管理者が評価し賞与や定期昇給に反映させ、各自が向上心を持って働けるよう努めている。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、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	法人として、介護支援専門員試験と介護福祉士試験の受験対策勉強会を開催しており、対象者には、参加する機会を設けている。また、老施協やグループホーム協会主催の研修会にも可能な範囲で参加の機会を設けている。	法人として、介護支援専門員試験と介護福祉士試験の受験対策勉強会を開催しており、対象者には、参加する機会を設けている。また、老施協やグループホーム協会主催の研修会にも可能な範囲で参加の機会を設けている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、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	職員を研修会に積極的に参加させ、情報交換を行ったり、ホームの行事には、声をかけ参加をもらい、また、参加し、交流を図り、サービスの質の向上に努めている。	職員を研修会に積極的に参加させ、情報交換を行ったり、ホームの行事には、声をかけ参加をもらい、また、参加し、交流を図り、サービスの質の向上に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価/ユニットA()	自己評価/ユニットB()	外部評価	
			(事業所記入欄)	(事業所記入欄)	(評価機関記入欄)	
			実施状況	実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援						
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	利用に至る前に、必ずご本人にお会いし、困っていること、不安なこと、要望等をお聴きしている。聴いたことは、全職員に伝え、情報を共有することで、安心して過ごしてもらうよう関係づくりに努めている。	利用に至る前に、必ずご本人にお会いし、困っていること、不安なこと、要望等をお聴きしている。聴いたことは、全職員に伝え、情報を共有することで、安心して過ごしてもらうよう関係づくりに努めている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	職員は、ホーム見学の際や、入居申し込みの際に、困っていること、不安なこと、要望等に傾聴し、家族の抱える思いを十分に受け止め、信頼関係の構築に努めるようにしている。	職員は、ホーム見学の際や、入居申し込みの際に、困っていること、不安なこと、要望等に傾聴し、家族の抱える思いを十分に受け止め、信頼関係の構築に努めるようにしている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「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	ご本人や家族の抱えておられる問題について、十分に聞き取りを行い、必要に応じて、在宅サービスや老人福祉施設の情報を提供したり、紹介したりしている。	ご本人や家族の抱えておられる問題について、十分に聞き取りを行い、必要に応じて、在宅サービスや老人福祉施設の情報を提供したり、紹介したりしている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	入居者様の得意分野において、お手伝い頂き、長年培ってきた生活の知恵や手順等、助言して頂く事により、互いに助け合い生きがいを持って生活出来るよう、配慮している。	入居者様の得意分野において、お手伝い頂き、長年培ってきた生活の知恵や手順等、助言して頂く事により、互いに助け合い生きがいを持って生活出来るよう、配慮している。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	ご家族には、自宅への外出や落ち込まれた時の面会のお願いや電話での会話など、その都度協力していただき、ご本人の希望に添った生活を、落ち着いて過ごせるよう、共に話し合い支援している。	ご家族には、ご本人の希望により、外食の機会を設けて頂いたり、定期的に排泄用品や嗜好品を届けてもらう等、協力を頂きながら、ご本人の希望に添った生活を、落ち着いて過ごせるよう、共に話し合い支援している。		
20	(8)	○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	自宅を尋ね、ご近所の方々と会われたり、地域の祭りや町民運動会に出かけ、馴染みの方々と、久しぶりに会われ、会話されたりする機会を増やしている。	ご本人の希望により、自宅付近へドライブに行ったり、地域の運動会や祭り等に出掛け、馴染みの方々と、久しぶりに会われ、会話されたりする機会を増やしている。	ホームの行事に案内を差し上げたり、故郷でのお祭りや行事に出掛けたりして、少しずつ人や場との繋がりが点から線へとなってきた。少し遠い利用者には手紙を書いたり電話をされる際の支援も行っている。	
21		○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、支え合えるような支援に努めている	テーブルやソファで気の合う方同士、楽しげに会話されている事が多いが、輪の中に入れていない方には、職員が中に入り、会話に誘ったり、レクリエーションへの参加により、入居者様同士が関わりあえる雰囲気づくりの支援に努めている。	テーブルやソファで気の合う方同士、楽しげに会話されている事が多いが、輪の中に入れていない方には、職員が中に入り、会話に誘ったり、レクリエーションへの参加により、入居者様同士が関わりあえる雰囲気づくりの支援に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA()	自己評価／ユニットB()	外部評価	
			(事業所記入欄)	(事業所記入欄)	(評価機関記入欄)	
			実施状況	実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	利用が終了しても、面会や様子伺いを行い、喜んでもらっている。また、必要に応じて家族への、サポートの支援をおこなっている。	利用が終了しても、面会や様子伺いを行い、喜んでもらっている。また、必要に応じて家族への、サポートの支援をおこなっている。		
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						
23	(9)	○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。	日々のかかわりの中から、ご本人の希望や意向を引き出し、また表情や会話の中のつぶやきにも、注意して把握に努めている。3か月毎のモニタリング時に、各担当者で、ご本人とご家族に希望、意向を尋ね、希望に沿ったサービスの提供を心掛けている。内容に応じては、ご家族様に協力をお願いしている。	日々のかかわりの中から、ご本人の希望や意向を引き出し、表情や会話の中のつぶやきにも、注意して把握に努めている。3か月毎のモニタリング時に、各担当者で、ご本人とご家族に希望、意向を尋ね、希望に沿ったサービスの提供を心掛けている。内容に応じては、ご家族様に協力をお願いしている。	ホーム利用者に対してスタッフは居室担当制で介護にあたり、利用者のそれぞれの思いや希望はゆくりお話しすることにより把握に努めている。又、表出のむづかしい利用者には家族の助けを借りて本人本位に検討している。	
24		○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	利用前に、ご本人やご家族にお会いし、これまでの生活歴や馴染みの暮らし方等を尋ね、フェースシートに記入し、全職員が把握できるようにしている。また、入居後もご本人やご家族との関わりの中で、常に情報収集に努め、ご本人の思いを大事にしている。	利用前に、ご本人やご家族にお会いし、これまでの生活歴や馴染みの暮らし方等を尋ね、フェースシートに記入し、全職員が把握できるようにしている。また、入居後もご本人やご家族との関わりの中で、常に情報収集に努め、ご本人の思いを大事にしている。		
25		○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、有する力等の現状の把握に努めている	個別のケースに一日の過ごし方、心身状態その日に行われた役割等を記入し、職員は、出勤時に必ず目を通し現状の把握に努めている。また、状態の変化があった時等は、申し送り簿を活用し、迅速な対応ができるよう努めている。	個別のケースに一日の過ごし方、心身状態等を記入し、職員は、出勤時に必ず目を通し現状の把握に努めている。また、状態の変化があった時等は、申し送り簿を活用し、現状を把握し、迅速な対応ができるよう努めている。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 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、現状に即した介護計画を作成している	ご本人や家族の生活に対する意向や要望を大切に、介護スタッフの意見、主治医の照会内容を踏まえ、サービス担当者会議での様々な意見やアイデアを勘案し、介護計画を作成している。状態が変化された場合は、カンファレンスを行っている。	ご本人や家族の生活に対する意向や要望を大切に、介護スタッフの意見、主治医の照会内容を踏まえ、サービス担当者会議での様々な意見やアイデアを勘案し、介護計画を作成している。状態が変化された場合は、随時、カンファレンスを行っている。	新しい入居者については本人、家族との面談・アセスメントにより得られた情報により仮のケアプランを作成し、3ヶ月を過ぎた頃に担当者を含めたサービス提供会議を持ち、改めて利用者・家族の意見・希望を含めたプランを作成する。又、定期的に見直し・更新についてもモニタリングにより利用者・家族、スタッフ全員の会議により作成している。	
27		○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、職員間で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	ケース記録や申し送り簿に日々の様子や変化、ケアプランに沿って実践した結果や気づきを記入し、定期的なモニタリングを実施し、職員間で入居者様の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。	ケース記録や申し送り簿に日々の様子や変化、ケアプランに沿って実践した結果や気づきを記入し、施設介護経過に詳細を記入することで、職員が入居者様の情報を共有し、実践や介護計画の見直しに活かしている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	本人や家族の状況やその時々ニーズに応じて、十分な話し合いにより、柔軟な支援やサービスに取り組むようにしている。	本人や家族の状況やその時々ニーズに応じて、十分な話し合いにより、柔軟な支援やサービスに取り組んでいる。		

自己	外部	項目	自己評価/ユニットA()	自己評価/ユニットB()	外部評価	
			(事業所記入欄)	(事業所記入欄)	(評価機関記入欄)	
			実施状況	実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	地域ボランティアの積極的な受け入れをしており、アロママッサージをして下さったり、お月見会に地域住民の方をお誘いし、歌や入居者様と共にできる簡単な運動をして下さったりしている。また避難訓練には、消防署や地元消防団、地元の方々の参加があっており、安全で豊かな暮らしを支援している。	地域ボランティアの積極的な受け入れをしており、ハンドマッサージをして下さったり、お月見会に地域住民の方をお誘いし、歌や入居者様と共にできる簡単な運動をして下さったりしている。また地域行事へ積極的に参加し、地域とのつながりを大事にした支援を行っている。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診診断 受診は、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	受診については、本人や家族の希望を大切に、安心して医療が受けられるよう、かかりつけ医を継続してもらっている。基本的に受診は、家族対応だが、受診が困難な場合は、往診を依頼したり、ホームより受診同行を行っている。医療機関との情報交換を行い適切な医療が受けられるよう支援している。	受診については、本人や家族の希望を、大切に安心して医療が受けられるよう、かかりつけ医を継続してもらっている。基本的に受診は、家族対応だが、受診が困難な場合は、往診を依頼したり、ホームより受診同行を行っている。医療機関との情報交換を行い適切な医療が受けられるよう支援している。	受診は基本的に家族の送迎により入居前のかかりつけ医への受診としている。都合がつかれない場合、往診を頼んで頂くか、スタッフの付き添いで受診する事もある。緊急時には協力病院を受診する。家族による受診の時にもスタッフからの状況報告は欠かさず、支援している。	
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	当ホームの看護師は、常勤で24時間連絡可能になっており、介護職員は、入居者様の健康状態の把握に努め、状態が変化した場合は、看護師に報告、相談し医師との連携を取りながら、適切な受診や看護を受けられるように支援している。	当ホームの看護師は、常勤で24時間連絡可能になっており、介護職員は、入居者様の健康状態の把握に努め、状態が変化した場合は、看護師に報告、相談し医師との連携を取りながら、適切な受診や看護を受けられるように支援している。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、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。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入居者様が入院した際は、入院前の病状および身体状況を説明し情報の提供を行っている。また早期退院に向けて、病院関係者との情報交換や相談に努め、定期的に容体訪問もしている。入居者様が、安心して治療を受けられるように、日頃から病院関係者とのコミュニケーションワークに努めている。	入居者様が入院した際は、入院前の病状および身体状況を、説明し情報の提供を行っている。また早期退院に向けて、病院関係者との情報交換や相談に努め、定期的に容体訪問もしている。入居者様が、安心して治療を受けられるように、日頃から病院関係者とのコミュニケーションワークに努めている。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所ですることを十分に説明しながら方針を共有し、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	契約時に、重度化した場合における対応の指針や看取りにかかわる指針を説明している。重症となられた場合は、ご本人と家族の希望をできるかぎり尊重し、当ホームですることを十分に説明しながら方針を共有し、医療との連携を図り、チームで支援に取り組んでいる。	契約時に、重度化した場合における対応の指針や看取りにかかわる指針を説明している。重症となられた場合は、ご本人と家族の希望をできるかぎり尊重し、当ホームですることを十分に説明しながら方針を共有し、医療との連携を図り、チームで支援に取り組んでいる。	「重度化した場合の対応」や「看取りにかかる指針」は文書化して入居契約時に重要事項説明と同時に入居希望者・家族に説明し同意を得て共有している。又、併設施設、医療関係者とも連携しチームで支援に取り組んでいる。	
34		○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て、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	法人にて、消防署からの指導による救急蘇生法やAEDの使用法、急変時の対応について定期的に勉強会が開催されており、勉強会に参加することで、実践力を身に付けている。	法人にて、消防署からの指導による救急蘇生法やAEDの使用法、急変時の対応について定期的に勉強会が開催されており、勉強会に参加することで、実践力を身に付けている。		
35	(13)	○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全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年2回、昼間と夜間に避難訓練を行っており、地元区長、近隣の住民の方、地元消防団に協力をしていただき、地域と一体になった避難訓練を実施しており、避難の方法を身につけている。また、法人の安全管理委員会に、職員が所属しており、防災知識向上への取り組みがなされている。	年2回、昼間と夜間の想定で、避難訓練を行っており、行政、地元区長、近隣の住民の方、地元消防団に協力をしていただき、地域と一体になった避難訓練を実施している。また、法人の安全管理委員会に、職員が所属しており、防災知識向上への取り組みがなされている。	年2回ホーム独自で昼間及び夜間想定、実際夜間の避難誘導、消火、通報の総合訓練を併設施設、地域の住民の協力を得ながら実施し、記録も保存している。「運営推進会議」でも取り上げて協力を得ている。併設施設にはサイレンも取り付けて有り、ホームからの通報で地域への連絡手段となっている。	

自己	外部	項目	自己評価/ユニットA()	自己評価/ユニットB()	外部評価	
			(事業所記入欄)	(事業所記入欄)	(評価機関記入欄)	
			実施状況	実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援						
36	(14)	○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	入居者様に、接する際は、目上の方への敬意を持ち、その方の人生背景や性格を考慮し、入居者様と職員の距離感に気を付けながら、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応を心掛けている。	入居者様に、接する際は、目上の方への敬意を持ち、その方の人生背景や性格を考慮し、入居者様と職員の距離感に気を付けながら、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応を心掛けている。	スタッフは利用者の一人ひとりを大切にし、常に目上の人に対する言葉かけ、対応となるように配慮している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	一人ひとりの性格を把握し、自然に希望や思いの表出ができるよう、雰囲気づくりに努め、コミュニケーションを通して、自己決定ができるように働きかけている。	一人ひとりの性格を把握し、自然に希望や思いの表出ができるよう、雰囲気づくりに努め、コミュニケーションを通して、自己決定ができるように働きかけている。		
38		○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	起床時間や就寝時間等、一人ひとりの生活スタイルを大事にした支援を心掛けている。また、散歩に出られたり、本を読まれたり、自分のペースで過ごされることを大切に、出来るだけ希望にそって支援している。	起床時間や就寝時間等、一人ひとりの生活スタイルを大事にした支援を心掛けている。また、散歩に出られたり、本を読まれたり、自分のペースで過ごされることを大切に、出来るだけ希望にそって支援している。		
39		○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ている	ご本人の希望により、行きつけの美容院にご家族に連れていってもらったり、自宅でパーマを掛けてきたりされている。また愛用している化粧品がなくなった場合は、ご家族に連絡し、持ってきていただいている。	ご本人の希望により、行きつけの美容院にご家族に連れていってもらったり、愛用品のトリートメントや保湿クリーム等がなくなった場合は、ご家族に連絡し、持ってきていただいている。		
40	(15)	○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	これまでの習慣や好みを大切にしており、個別に朝食にトーストやコーヒーを提供したりしている。また食事は入居者様とスタッフが一緒に食卓を囲むことで、家庭のような雰囲気があり、皆様楽しみにされている。料理の下ごしらえや配下膳、後片付けもスタッフと一緒に楽しんでできるように支援している。	誕生日には、お好きなメニュー、行事には、特別なメニューを用意し、天気の良い日には、入居者様も職員もウッドデッキで景色を眺めながら食卓を囲む機会を設けている。また、台所仕事がお好きな方には、食材の下ごしらえや、配下膳や、食器洗浄等を職員と一緒に楽しんで出来るよう支援している。	スタッフ全員が利用者にとって「食事の時間」が最も大切な時である事を共有している。基本的には栄養のバランス・量を考えて献立は作ってはいるが、誕生会等の行事食の場合は好みの食事を用意する。利用者もスタッフも共にテーブルを囲み、準備、下膳も力に応じて協力している。	
41		○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	管理栄養士の献立に基づき、その方の状態や習慣に合わせた食事量を提供し、食欲がない方や水分を摂りたがらない方には、好みの飲み物やご飯の上にあんこやきな粉を乗せ提供することで、食事量と水分量の確保に努めている。食事や水分量は毎日記録に残し、健康状態の目安にもなっている。	献立に基づき一人ひとりの状態や力に合わせた食事量を提供している。食欲がない方や水分をあまり摂りたがらない方には、ゼリーやご飯にあんこを乗せおはき風にして提供することで、食事量と水分量の確保に努めている。また、食事や水分量は、毎日記録に残し、健康状態の目安にもなっている。		
42		○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本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後、義歯や自歯のブラッシングをしていただき、磨き残しについては、職員が一部介助することで、清潔保持ができています。夜間帯は、職員サイドで預かり義歯洗浄剤に浸け管理している。	毎食後、義歯や自歯のブラッシングをしてもらい、磨き残しについては、職員が一部介助することで、清潔保持ができています。夜間帯は、職員サイドで預かり義歯洗浄剤に浸け管理している。		

自己	外部	項目	自己評価/ユニットA()	自己評価/ユニットB()	外部評価	
			(事業所記入欄)	(事業所記入欄)	(評価機関記入欄)	
			実施状況	実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	(16)	○排泄の自立支援 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、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	一人ひとりの排泄パターンの把握に努め、その方に合った尿とりパッドを使用するように改善したり、トイレを分かりやすいように工夫したりして、排泄への不安や失敗が減るように支援をしている。また必要に応じたトイレへの言葉かけや一部介助を行い、排泄の自立に向けた支援に努めている。	個々の排泄パターンの把握に努め、不安軽減のため排泄用品、用具の選定、言葉かけや定時のトイレ誘導を行うことで、排泄の失敗の減少に努めている。また、排泄動作に不安があらわれる方には、見守りや動作の手順をゆっくり説明し、一部介助を行うことで、安心して排泄していただけるよう支援している。	「排泄チェック表」を用いて利用者の排泄パターンを把握し声かけをすることによりスムーズなトイレ排泄を支援し、困難な利用者は誘導を心がけている。又、夜間等も時間で声をかけたり誘導することによって自立に向けた支援を行っている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	便秘の原因や便秘の及ぼす影響をスタッフは理解しており、食材には繊維を含む野菜類や芋類など多種類を使用し、飲み物も、手作りのしょうが湯などいろいろなものを提供し、水分を多く摂ってもらう工夫をしている。またその方に応じた運動に取り組んだり、主治医による処方薬での対応を行っている。	おやつにホームの畑で採れたさつま芋を提供したり、水分を多めに摂ってもらったり、献立には食物繊維やヨーグルト等の食品を取り入れることで、便秘予防に努めている。また、散歩や軽運動を促しており慢性的便秘の方には、投薬にて対応し医師に相談の上、服薬のコントロールを行っている。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 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、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々に応じた入浴の支援をしている	一人ひとりの希望に沿った手順で入浴してもらい、ゆっくりと入浴を楽しませている。入浴の拒否があった時は、無理強いせず、別日に対応している。また、その方に合った福祉用具を使用し安心できる、個々に応じた入浴の支援をしている。	プライバシーに配慮した個浴になっており、安心して、ゆっくりと入浴されている。湯温や手順等一人ひとりの希望に合わせており、身体リスクのある方には、安全面を考慮し福祉用具を使用している。また、入浴剤やホームに栽培してあるハーブを浴槽に浮かべ色や香りを楽しんでもらっている。	生活のリズムを考えて基本的には入浴日と時間は決めているが、利用者の希望や、特に夏場の暑い時等には随時入浴が可能な体制が出来ている。入居されてしばらくは利用者の習慣を大事にしている。	
46		○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、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	一人ひとりの体調や希望に応じて、昼寝をして頂いたり、夜は生活習慣により、それぞれの時間に休まれており、湯たんぽや室温調整で気持ち良く眠れるよう支援している。また寝付かれないときは、マッサージや飲み物を提供し、会話を持つことにより安心して休んで頂けるよう支援している。	個々の体調や希望に応じて、居室や畳の間等でくつろがれてりしている。夜は、居室でテレビ視聴後に就寝されたり、仲間同士で居室で会話後就寝されている。また、室温調整を随時行い、足元にホットパックを置いたり、愛用品の寝具で眠られている。不眠時は、不安軽減の援助を行うことで安心されている。		
47		○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	個別のケースに薬の説明書を綴じて、いつでも確認ができるようになっている。一人ひとりが服用されている薬について理解しており、症状の変化にも十分に注意している。薬は個別の袋に入れ、誤薬防止のため、2回の確認を行い、服薬の際は、名前、日付を確認の上、服用してもらっている。	個別のケースに薬の説明書を綴じて、いつでも確認ができるようになっている。一人ひとりが服用されている薬について理解しており、症状の変化にも十分に注意している。薬は個別の袋に入れ、誤薬防止のため、2回の確認を行い、服薬の際は、名前、日付を確認の上、服用してもらっている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 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、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	台所仕事や縫い物、室内や畑の見回り、洗濯物たたみなどその方の生活歴や力を活かした役割に取り組めるよう支援している。また家族へのお便りの色塗りや喫茶クラブ、月ごとの行事や日々のレクリエーション、散歩やドライブなどを行い、張り合いや喜びのある日々を過ごすべく支援している。	マスコットやコースターを制作されたり、洗濯物たたみや食器洗浄等、一人ひとりの生活歴や力を生かし、生きがいや喜びのある毎日過ごしてもらおうよう支援している。また、近所を散歩したり、公園へドライブに出掛けたり、月ごとに、喫茶クラブや園エクラブ等の企画もしており、楽しんで参加されている。		
49	(18)	○日常的な外出支援 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に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	その日の希望にそって、母体の公園や池の周りを散歩したり、ひまわり畑や公園まで車で出かけたりにしている。またご家族の協力のもと、行きつけだった中華料理店へ外食に出かけられたり、買い物へ行かれたり、かかりつけ病院のピアノコンサートへの外出など、希望にそった外出の支援に努めている。	散歩やドライブを希望されたら一緒に出かけたり、パルーンを見たいと希望されたらパーンフェスタにでかけたり、できる限り要望にお応えできるよう努めている。また、孫と寿司を食べに行きたいと希望されたら、ご本人の思いをご家族にお伝えし、外食の機会を設けて頂いたりしている。	暖かく、お天気の良い日には利用者は散歩を楽しんでいる。併設施設を含めた敷地内には遊歩道も整備されており、桜をはじめ四季おりおりの花々も豊富で、スタッフ共々外へ出る機会が多い。又、希望により計画を立ててドライブを楽しんでいる。	

自己	外部	項目	自己評価/ユニットA() (事業所記入欄)	自己評価/ユニットB() (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○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	ご家族と相談の上、自己管理出来る方は、お金を所持されており、苑外活動や移動販売にて、好きな物を購入されている。	ご家族と相談の上、自己管理出来る方は、お金を所持されており、苑外活動や移動販売にて、好きな物を購入されている。		
51		○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	ご本人の希望により、家族様に電話をかけた話していただいている。また、毎月のきたがた便りに色を塗ってもらったり、家族様への一言メッセージを直筆にて書いてもらったりしている。	ご本人の希望により、家族様に電話をかけた話していただいている。また、毎月のきたがた便りに色を塗ってもらったり、家族様への一言メッセージを直筆にて書いてもらったりしている。		
52 (19)		○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)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)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	共同空間の各テーブルには、季節の花を置いたり、入居者様が作られた干支の貼り絵を掲示したり、廊下の隅に観葉植物を置くなど、季節感や生活感を大事にした設えを心掛けている。また、菜園や広い池や山などの外の景色が、楽しめる心が和む場所になっている。	共同空間の各テーブルには、季節の花を置いたり、入居者様が作られた干支の貼り絵を掲示したり、廊下の隅に観葉植物を置くなど、季節感や生活感を大事にした設えを心掛けている。また、温度や湿度の調整を随時行うことで、居心地よく過ごしていただくよう支援している。	共用空間は「梁」が下から見える設計になっており開放感に満ちている。天窓も用意されており季節により全開放することも可能である。外光を取り入れ明るく、広く、温・湿度管理も十分である。畳のスペースも用意しており、利用者の憩いの場でもあり、行事の舞台としても使用されている。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、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	玄関のベンチでや談話コーナーのソファで独りで過ごしたり、気の合う仲間同士でテーブルを囲みながら、昔話をしたり、たみみの中で、洗濯物をたたまれたり、思い思いに過ごして頂けるスペースを工夫している。	玄関のベンチでや談話コーナーのソファで独りで過ごしたり、気の合う仲間同士でテーブルを囲みながら、昔話をしたり、ソファに座りながら、ゆつくりと穏やかな時間をお過ごしになられている。		
54 (20)		○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	ご本人や家族と相談し、馴染みのソファや愛用の品を持ってきて頂き、また、自宅で可愛がっていた猫の写真を飾るなどして、安心して過ごせるような工夫をしている。自室に他入居者様を誘ってお話をされたり、一緒にテレビを見たりされ自室として心地よく過ごされている。	ご本人や家族と相談し、テレビや仏壇、馴染みのソファや品物を持ってきていただき、不安なく安心して過ごしてもらえる工夫をしている。家族の写真をそばに置き持ってきたソファに座りながら本を読まれたり、テレビを見たりして、ご本人にとって居心地のいい場所になっている。	入居時の面談・アセスメントでお住まいになっていたご自宅に訪問する事もあり、居室用の調度品を譲り受けて来ることもある。家族とも相談してより使い慣れた品を用意し利用者が落ち着いた生活が出来る様に工夫している。仏壇を持って来られた方もある。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」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	トイレに迷われる方のために、道標や表示を掲示したり、わかりやすいように工夫をしている。また、廊下やトイレには、手すりをつけ安全かつ自立した生活が送れるように工夫している。	トイレに迷われる方のために、道標や表示を掲示したり、わかりやすいように工夫をしている。また、廊下やトイレには、手すりをつけ安全かつ自立した生活が送れるように工夫している。		

V. サービスの成果に関する項目(目標指標項目)アウトカム項目))(事業所記入)				
※項目No.1～55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します				
項 目		取 り 組 み の 成 果		
		ユニットA	ユニットB	
↓ 該当するものに○印をつけてください				
56	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。 (参考項目:23,24,25)	○	○	1. ほぼ全ての利用者の
				2. 利用者の2/3くらいの
				3. 利用者の1/3くらいの
				4. ほとんど掴んでいない
57	利用者と職員が一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目:18,38)	○	○	1. 毎日ある
				2. 数日に1回程度ある
				3. たまにある
				4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目:38)	○	○	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
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている。 (参考項目:36,37)	○	○	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
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。 (参考項目:49)			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
61	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。 (参考項目:30,31)	○	○	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

項 目		取 り 組 み の 成 果		
		ユニットA	ユニットB	
		↓ 該当するものに○印をつけてください		
62	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。 (参考項目:28)	○	○	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
63	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る。 (参考項目:9,10,19)	○	○	1. ほぼ全ての家族と
				2. 家族の2/3くらいと
				3. 家族の1/3くらいと
				4. ほとんどできていない
64	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。 (参考項目:2,20)	○	○	1. ほぼ毎日のように
				2. 数日に1回程度ある
				3. たまに
				4. ほとんどない
65	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の拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている。 (参考項目:4)	○	○	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
66	職員は、生き活きと働いている。 (参考項目:11,12)	○	○	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
67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う。	○	○	1. ほぼ全ての利用者が
				2. 利用者の2/3くらいが
				3. 利用者の1/3くらいが
				4. ほとんどいない
68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う。	○	○	1. ほぼ全ての家族等が
				2. 家族等の2/3くらいが
				3. 家族等の1/3くらいが
				4. ほとんどいない