

自己評価および外部評価結果

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	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	「その人らしく、安心して暮らせる生活の場」として、地域の中で共に暮らしていけるよう実践につなげている。	事業所独自の運営理念が作りあげられており、玄関・事務室に掲示しています。また、理念が実践できるよう、ミーティングでも職員と一緒に部署目標を振り返っています。	職員が日頃から部署目標を意識し取り組みめるように改善されることを期待します。
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	町内の草取り、作品展、新年会、消防避難訓練、高齢者学級などで交流している。	ご利用者と一緒に公園の清掃活動に参加したり、町内の作品展へのご利用者の作品の出展や、近隣の保育園の運動会にも出かけるなど、積極的な地域交流が行われています。	
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	地域の方に向けて、介護保険説明会や認知症勉強会を、法人主催で開催している。		
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	会議では、利用者様の活動内容や職員の取組等を報告しており、様々な角度で話し合いがされている。評価においても、結果や改善状況を必ず報告しており、意見交換されたことは活かして向上に努めている。	民生委員・町内会長・地域包括支援センター職員、ご利用者、ご家族などに参加していただき、2ヶ月に1回定期的に開催しています。事業所からの事故やヒヤリハット、活動報告に加え、参加者からも意見や要望を確認し、サービスの質の向上に活かしています。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と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ながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	運営推進会議に地域包括支援センターの職員に参加してもらったり、市の介護相談員の訪問を受けており、その都度、実情や取り組み等をお話している。	包括支援センター職員に運営推進会議に参加して頂いているほか、市の介護相談員にも定期的に訪問していただくなど、協力関係が築かれています。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介護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	職員間で話し合いをし、安易に鍵をかけてしまうことの無いように対応を心がけている。	身体拘束を行わない方針のもと、玄関の施錠も夜間のみとしています。また、言葉の抑制についても職員会議の場で周知・徹底したり、身体拘束に関する研修の機会も設けるなどして身体拘束に関する理解を深めています。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
7	(5-2)	○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の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	ミーティングの勉強会や、研修で学ぶ機会を持っている。日常の業務の中でも、職員同士お互い気をつけながら対応している。	接遇研修の機会を設け言葉遣いにも気を付けたり、虐待防止に関する研修の機会も設けるなどして、職員への周知徹底が図られています。	職員のご利用者に対する言葉遣いについても、命令口調や語気が強い等の気になる点については指導し、改善されることを期待します。
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	外部研修で学ぶ機会を持っている。入居者が成年後見人の方の支援を受けている。		
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	利用者様およびご家族様の不安や疑問に対し、入居前から把握に努めている。段階を踏んで説明を行い、納得に至った時点で契約締結を心がけている。		
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	運営推進会議で意見をいただき、反映を心がけている。面会時にも意見や要望を引き出せるような関わりを心がけている。	意見箱の設置、面会時・受診時でのやりとり、ホームの敬老会やクリスマス会にもご家族に参加して頂き要望を確認し、頂いた要望をサービスに反映できるようにしています。	ご家族とのやりとりについても支援経過等を使用し、しっかりと記録に残し、状況を職員間で共有できるようにされることを期待します。
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	人事考課の際の職員との面談や、毎月のミーティング、日常の業務内でも意見や提案を聴くよう努めている。	管理者は日常的に職員からの意見や提案を確認しているほか、毎月の職員会議では居室担当職員よりご利用者の支援に関する改善提案を発表してもらうなど、職員からの意見を運営に活かす取り組みが行われています。	調査時点で職員会議の議事録の作成が遅れていたり、議案が事前に職員に周知されていない状況もありましたので、今後改善されることを期待します。
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	法人の就業規則に従って運営している。社内研修や、資格取得支援制度など、更に向上できるよう努めている。		
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	代表者、管理者が社内研修の講師となって、職員個々の力量などに応じて研修や指導の機会を設けている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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作り、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	外部からの実習生の受け入れや、同業者との交流の機会を持っている。		
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 サービスを導入する段階で、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	介護要約の情報の他、日常の会話や行動から、自分達が出来るケアをプランに上げ、安心して過して頂けるよう支援している。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	ご家族の心配事や要望などに耳を傾けながら、その後の報告を行っている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	今何が必要で、何が出来るかを常に考えながら、必要に応じて受診の促しやサービスの情報提供を行っている。		
18		○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、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	敬意の心を持って、人生の大先輩の教えを大切に、職員のペースにならない様、言葉使い等に気を付けている。		
19	(7-2)	○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、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	行事で一緒に過ごしてもらったり、利用者様の体調が悪い時には一緒に受診に行っていたり、共に関係を築くよう努めている。	よく面会に来ていただけるご家族や、ご利用者と一緒に夕食や買い物に出かけるご家族もいます。近況の状況を個別のお手紙や事業所広報、面会時やお電話にてお伝えしたり、運営推進会議や敬老会にもご家族に参加して頂くなど、事業所とご家族が協力してご利用者を支える関係づくりが行われています。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	ご近所の方が訪ねてきたり、ご家族と一緒に外出の機会もある。	これまでの関係が継続できるよう知人や親族の面会の受入や、ご家族にも協力して頂き、行きつけの美容室への利用支援や自宅への外出、お墓参りに出かけるなどの支援も行っています。	
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に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	レクリエーションや、洗濯物たたみ、お皿拭きなどの活動に職員も一緒に関わることで支え合えるような支援に努めている。		
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	退所して他の施設に入居した後も、家族と連絡をとり、相談や支援に努めている。		
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	好きなお菓子を買って来て欲しいとの要望に応えたり、食事を居室で食べたい方には配膳するなど、意向に添えるよう努めている。	ご利用者との日々のやりとりの中で要望を確認し、毎月の職員会議でもご利用者のカンファレンスを行い、意向に沿った支援ができるように取り組んでいます。	
24	(9-2)	○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、ご本人やご家族から、生活歴などの情報をお聴きしている。担当のケアマネジャーや、今まで利用していたサービスの職員からも、情報を聴いて把握に努めている。	契約時にご利用者、ご家族より情報収集を行い、これまでの生活歴や暮らし方、嗜好を把握しています。ご利用者の情報についても定期的に見直しの機会を設け、日々のご利用者とのやりとりで得られた情報も追加しています。	センター方式の書類が、ご利用者によって作成されていない方もおりましたので、全てのご利用者に対して作成されることを期待します。
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	1日のバイタル測定、食事、水分量、排尿、排便チェック、月1回の体重測定を行い、健康状態の把握をしている。日々の活動内容の様子を記録し、変化や気づきなど、職員間で情報を共有し現状把握に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	毎月の定例会で担当職員が課題提出し、職員や、日頃より伺ったご家族の意見を、介護計画に反映し作成している。又6ヶ月毎のカンファレンスで、状況に応じて見直しを行っている。	居室担当が毎月モニタリングを行っており、ミーティングの際に情報交換を行ってまいります。状態の変化に合わせてケアプランの見直しも行っているほか、ご利用者に合わせ6ヶ月に1度、サービス担当者会議を開催し、ケアプランの検討を行っています。	調査時点で毎月のモニタリングの期限が職員間で統一されていなかったり、介護計画書の作成が遅れているご利用者もいましたので、今後介護計画予定表を見直し、改善されることを期待します。
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	日々の様子や、変化があった場合には介護記録や日誌に記録している。毎月のミーティングで、担当者が個々の方の詳細を報告し、共有している。		
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	急な受診が必要になった場合にご家族の同行が難しい場合は、職員が同行したり、往診をお願いして対応している。		
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	地域の高齢者学級に参加する支援している。町内会作品展に出展し交流をはかっている。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、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	受診の際は、医療連携用紙を使って主治医の先生にお伝えし、適切な医療が受けられるように支援している。どうしてもご家族が同行出来ない場合は、職員が同行したり、往診を受けられるよう支援している。	それぞれのかかりつけ医への受診はご家族を介してバイタル表及び医療連携表にて医師との情報交換が行われています。また、ホームに往診にも来て頂いているほか、状況に応じて職員による受診同行も行われています。	
31		○看護職との協働 介護職は、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	毎週訪問看護師が来所し、日常の変化で気づいたことや、医療的な相談をしている。医療についての講義を受け、学びの機会がある。		
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、又、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病院関係者との関係づくりを行っている。	利用者様の入院中にも定期的に訪問し、状態の把握に努めている。退院時には医療機関と情報交換を行い、安心して日常生活に戻れるように努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化や、看取り介護に対する事業所の方針を書面で用意している。対応について可能なことを明確にして、支援の方法など説明し、安心していただけるよう取り組んでいる。	「重度化および看取り介護における対応指針」を作成しており、現状で対応可能な範囲を明確にし、状態に応じてご本人・ご家族に説明を行い、理解を得た上での対応が取られています。	
34	(12-2)	○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	普通救命講習を受講したり、事故発生時の対応マニュアルを作成し、緊急時の初期対応が適切に行えるよう備えている。	職員には普通救命講習を受講してもらっており、緊急時に適切な初期対応ができるようにされています。また、緊急対応・緊急連絡に関する文章も作成され、分かりやすく掲示されています。	
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	年に2回、日中・夜間想定で避難訓練を行ない、町内の方にも参加していただいている。	非常用の食品や水も確保されており、年に2回、夜間の火災や日中の火災を想定した避難訓練も行われているほか、地域の方にも避難訓練に参加していただいています。	夜間の災害時でも分かりやすいように、ご利用者の居室毎に避難状況が分かる掲示等の検討を行われることを期待します。
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	常に感謝の気持ちを忘れずに利用者様に敬意を持って、言葉をかけをしている。	入社時の「個人情報保護」の研修や法人内での接遇の研修会に加え、ご利用者を尊重した言葉遣いの徹底が定例会議にて行われています。ご利用者の写真の広報への掲載についても同意を得られていました。	調査時点で、ご利用者の個人情報に記載されている文書の取り扱いについて、職員間で方針が共有されていないところもありましたので、方針を周知する機会を設けられることを期待します。
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	ご利用者様の気持ちを尊重して、又それに気付ける様に、日頃から利用者様の表情や様子観察も行っている。		
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	ケアプランを確認し、利用者様1人ひとりのペースに合わせて支援している。		
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	起床時や入浴時は、ご本人が着たい物を着て頂ける様に声かけを行い、一緒に服を選ぶようにしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	食事作り、盛りつけや配膳など職員と関わりながら行っている。中華まんや、おはぎ、クッキー作りなどの行事を、利用者様と関わりながら行っている。	ご利用者個々の力を活かし、食材の下ごしらえや盛付け、食器洗いなどの活躍できる場面作りを行い、職員と一緒に楽しみながら食事をされています。また、誕生日にご利用者の要望に合わせた個別外食に出かけたり、おはぎ作りやちまき作りもご利用者と一緒に行い、食事が楽しみなものになるよう努めています。	
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	食事量、水分量を記録し、不安な方については医師や看護師に相談している。通常食を召し上がるのが難しい方は、ミキサー食を提供している。		
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	毎食後に歯磨きの声掛けを行い、必要な方は介助している。		
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むけた支援を行っている	トイレの訴えのない方も安易におむつにせず、随時トイレにお連れしたり、ポータブルトイレを設置し、排泄できるよう支援している。	排泄チェックにより排泄リズムや行動パターンを把握してトイレ誘導を行うことで、排泄の自立に向けた支援を行っています。	調査時点で、ご利用者の下剤の使用状況の記録に記載漏れがある箇所もありましたので、記載漏れが無いように徹底されることを期待します。
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	毎食時には、バナナヨーグルトを献立に取り入れている。排便を記録し、間隔をみながら適切なタイミングで下剤を内服できるよう支援している。		
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、個々にそった支援をしている	入浴が好きでない方は、その方が気持ちよく入りやすいタイミングで声を掛けたり、言葉掛けを心掛けている。季節には、ゆず湯を楽しんでいただいている。	入浴の曜日や時間は指定せず、ご利用者一人ひとりの希望に沿った入浴支援が行われています。ご利用者の要望に合わせて同性介助での支援を行ったり、入浴を嫌がる方にもうまく対応し、入浴していただいています。	調査時点で入浴回数が足りていない期間や、入浴内容の記録に誤りがある箇所もありましたので、今後改善されることを期待します。
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	お昼寝の希望がある方は、居室で休まれる。居間から離れたソファでゆったりと過ごす方もおられる。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	薬の変更があった場合は申し送りで情報を共有し、変化の様子を記録している。先生に相談しながら経過観察を行っている。		
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	ボランティアさんの歌や、読み聞かせ、芝居等で楽しまれたりしている。個々に出来る事を提供し、張り合いのある生活が送られるように心掛けている。		
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。又、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	行事の外出に加え、日常でも外に散歩に行きたい方は、さりげなく職員が付き添っている。	散歩・買い物などの日常的な外出に加え、ご利用者の誕生日に月岡温泉に出かけたり、地域の行事、外食、季節に合わせてお花見やあやめ見学へのドライブなどの外出の機会も設けられています。	
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	ご家族からお預かりしたお小遣いを、希望や必要があれば自分で使えるように支援している。		
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	電話が利用できるようになっており、ご家族等とお話している。		
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	場所の混乱を防ぐため、目につく場所に目印を貼り、穏やかに過せる様に工夫している。共用の空間に利用者様が作った作品を展示している。	各ユニットが別棟になっており、季節に合わせたお花や雛人形を飾ったり、ご利用者が作成した押し花の作品を飾るなど、程よい装飾がされており、居心地よく過ごせるよう工夫されています。	
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	居間にあるソファで雑誌を読んだり、音楽を聞いて過ごせる場所がある。食事の席も、気の合う方同士が会話できるよう配慮している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	自宅で使用していた家具や、骨董品を置いている。プライバシーを守るために、入り口にのれんをかけている方もおられる。	全ての居室から敷地内の日本庭園が見えるよう工夫されています。また、ご利用者の意向により異なりますが、これまで使い慣れた家具などを持ち込み、自分の家のように過ごせるお部屋作りがされています。	
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」「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	オープンキッチンで、利用者様と共に作業している。		

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※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 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当する項目に○印	
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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				4. ほとんどできていない
57	利用者職員が、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	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				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない				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	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 (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				4. 全くいない
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	66	職員は、活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. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどできていない
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				1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどいない