

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 28年 1月13日

### 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670104365
法人名	有限会社 ベストケアライフ
事業所名	グループホームかわかみ
所在地	鹿児島市川上町1854番地1 (電話) 099-243-7735
自己評価作成日	H27, 11, 1

※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	<a href="http://www.kaigokensaku.jp/46/index.php">http://www.kaigokensaku.jp/46/index.php</a>
-------------	---

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 福祉21かごしま
所在地	鹿児島市真砂町54番15号
訪問調査日	平成27年12月16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)】

- 理念を常に念頭におき、入居者が楽しく家庭的な生活を送れるように支援を行っている
- 家族参加型のイベントを行っている
- 日常的なレクリエーションのほか、ドライブ(お茶)、外食なども行っている

### 【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)】

- 近隣には大型のスーパーをはじめとした商店の多い、静かな住宅地に位置しているホームである。明るく広いリビングは日当たりもよく、テラスや中庭に自由に行き来ができ、日光浴や散歩を楽しめる環境である。緊急時には中庭から隣家の畑に抜けられるよう地域の協力も得られている。
- 経営者や管理者をはじめとして地域との交流に熱心で、ホームの設立当初から町内会に加入して、案内される清掃活動や防災訓練、六月灯などに参加し、日常的に散歩や買い物・回覧版連絡の際に、地域の人々と挨拶や話しを交わしている。近隣の保育園児との交流会や中学生の職場体験学習の受入、社協からのボランティアの受入れなどにも積極的に取り組み利用者の楽しみにつなげている。
- 本人・家族の意向や希望、訪問看護の看護師や定期受診時の医師からのアドバイス、並びに様式を工夫した個人ごとのケア記録表やアセスメントシートからの情報を基に、職員全員で意見交換して、きめ細かでわかりやすい記述の介護計画を作成している。また、アセスメントやモニタリングに基づき、計画は定期的及び変化に応じて適切に見直し修正されている。
- 管理者並びに事務担当職員やユニットリーダーは、職員に対して日常的に話しやすい雰囲気作りに努め、日頃から職員と密にコミュニケーションを図っている。職員同士の連携も良好であり、日々の申し送りや毎月の職員会議でも、特にケアに関する意見交換は活発で、具体的な事例検討などを通して業務やサービス内容の改善につなげている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏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	・事務所に理念を掲示して、朝礼の時に読み上げながら確認を行っている	ホームの理念に沿って、地域や家族とのつながりの中で、利用者が安心して楽しく暮らせるようなケアの実現を目指して日々取り組んでいる。理念は掲示して毎日の申し送りでの唱和のほか、月1回の職員会議でも意義の理解を深めるように努めている。	
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	・町内会に加入し、近隣の保育園児との交流などを行っている	設立時より町内会に加入して、会合や清掃活動・防災訓練・六月灯などに参加し、買い物や散歩で出会う地域の方へのあいさつや声かけなどにより関係づくりに力を入れている。また、ホームの行事への参加の呼びかけのほか、近隣の保育園児との交流、中学生の職場体験学習やサマーボランティアを受け入れるなど活発に交流が行われている。	
3		○事業所の力を生かした地域貢献 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生かしている。	・ホームの行事（敬老会）などに地域の方々へも参加をすすめている		
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	・運営推進会議を行い、意見交換や勉強会等を行っている	会議は2ヶ月に1回定期的に開催され、地域包括センターの職員や地域住民・家族等が参加している。ホームの運営状況や問題点への取り組み状況の報告のほか、認知症や防災関連の勉強会も行われ、参加者と十分に意見交換を行い、利用者の尊厳を大切にケアの実現に活かされている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>市町村担当者と日頃から連携を密に取り、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に取り組んでいる。</p>	<p>・市町村の担当者と連絡を取りつつ、介護相談員や実習の受け入れ等を行っている</p>	<p>地域包括支援センターの職員には毎回の運営推進会議に出席して頂くと共に、市担当者とは電話や訪問しての各種の相談に助言・対応して頂くなど協力関係を築くように取り組んでいる。また、介護相談員や市からの実習生・ボランティアの受入れ、他事業所との情報や意見の交換も行いサービスの向上に活かしている。</p>	
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>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。</p>	<p>・月1回の職員会議、毎朝の申し送り等で話し合い、徹底している</p>	<p>居室や玄関等の施錠は原則として行わないケアに取り組み、職員が連携して見守りや声かけを行っている。特に言葉による拘束の防止については、日々のケアの際や毎月の職員会議で十分に話し合い理解を深めると共に、高齢者の権利擁護や身体拘束に関する勉強会の充実も図り、安全確保や自由な暮らしを支援するケアへの反映が図られている。</p>	
7		<p>○虐待の防止の徹底</p> <p>管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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</p>	<p>・職員会議にて勉強会をしたり申し送りの中で話し合いを行っている</p>		
8		<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、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。</p>	<p>・毎日の申し送り等にて話し合いを行っている</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
9		<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族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。</p>	<p>・管理者より説明を行い、不明な点が出てくればその都度説明をしている</p>		
10	6	<p>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</p> <p>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。</p>	<p>・運営推進会議を行い、家族に参加してもらって意見を出せるようにしている</p>	<p>利用者には日常頻繁に声掛けして思いや意見を聞きだす努力をしている。ご家族とは話しやすい雰囲気作りに努め、来所時やホームの行事、運営推進会議等の際に、多くの意見を頂いている。日々の申し送りや休憩時間のほか、毎月の職員会議を通じて全職員が共有を図り、サービスに具体的に反映できるように努めている。</p>	
11	7	<p>○運営に関する職員意見の反映</p> <p>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。</p>	<p>・月1回の職員会議にて意見を出せるようにしている</p>	<p>管理者及び各ユニットリーダーは、申し送り時のミーティングや月1回の職員会議で職員の意見や提案を聞き取り、業務改善や利用者へのサービス向上に反映するように取り組んでいる。また、管理者は休憩時間や日常のケア時の対話など、日頃からコミュニケーションを取りやすい環境づくりに努めている。</p>	
12		<p>○就業環境の整備</p> <p>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。</p>	<p>・それぞれの希望等に応じられるように、調整を行っている</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
13		<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>・研修会への参加や職員会議での勉強会を行っている</p>		
14		<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>・外部での研修等に参加し、交流を行っている</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>・声掛けをし、いろいろな話に耳を傾けることで、安心できるようにしている</p>		
16		<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>・家族からの要望をよく聞き、その内容をよく相談して対応している</p>		
17		<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>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</p>	<p>・声掛けをし、日々の中で必要な事等を職員間で話し合っている</p>		
18		<p>○本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>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</p>	<p>・声掛けをし、出来る事はしてもらおうとともに、職員と一緒にやっている</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を介護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	・本人のしたいことをきちんと聞き、必要に応じて家族に対しても支援をお願いしている		
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	・訪問を受け入れ、日常生活と変わらないように過ごしている。外食やドライブ等で外出している	ご家族や利用者の親戚・知人の来訪の際は、居室やリビングでゆったりと過ごせるように支援している。また、ご家族の協力を得ながら本人が希望する自宅への帰宅・美容室・外食などを可能な限り支援している。他にも電話や手紙の取次ぎ、馴染みの理容室や商店、近隣の散歩やドライブにも同行している。	
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	・食事、レクリエーション等の時間に入居者同士が係わりあえるようにしている		
22		○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、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	・状況に合わせて、いつでも相談に応じられる体制ができている		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
<b>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</b>					
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。	・本人の希望や要望を聞き、その日の気分や体調などを把握して接している	利用開始時の利用者本人や家族からの聞き取りや日々の言葉や表情などから、利用者の思いや意向を可能な限り把握するように努めている。これらの情報は申し送りや職員会議で共有を図り、気持ちや体調にも配慮してその人らしく暮らせるような支援に結びつくよう取り組んでいる。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活暦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	・今までの生活について家族に聞いたり、本人から日常会話の中で聞き取り把握するよう努めている		
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	・朝の申し送り、ケア記録、職員会議などで把握できるようにしている		
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	・職員会議やミーティングなどで意見交換を行い、本人、家族の要望を踏まえて介護計画を作成している	本人・家族の意向や希望、医師や看護師などの関係者からの情報を基に、職員全員で意見交換して、きめ細かでありやすい記述の介護計画を作成している。ケアの経過は様式を工夫した個人ごとのケア記録に詳しく記録され、モニタリングも毎月行われている。それらを基に介護計画の見直し修正がタイムリーに行われている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
27		<p>○個別の記録と実践への反映</p> <p>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</p>	<p>・入居者ごとにケア記録を作成し、朝の申し送りなどで情報を共有している</p>		
28		<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>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</p>	<p>・入居者や家族の要望に応じて相談しながら支援サービスに努めている</p>		
29		<p>○地域資源との協働</p> <p>一人ひとりの暮らし方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</p>	<p>・地域の行事等への参加やボランティアの訪問等で楽しく過ごせるようにしている</p>		
30	11	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>・本人、家族からの希望に応じて協力医やかかりつけ医等に受診できるように支援している</p>	<p>利用前の受診の経過把握に基づき、ご家族とも連携して本人や家族の希望するかかりつけ医や専門医への通院もしくは訪問診療を支援している。ホームは利用者個々のかかりつけ医との情報交換もきちんと行い、家族との連絡も適切に行われている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
31		<p>○看護職員との協働</p> <p>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</p>	<p>・朝礼や申し送りの時に身体の変化などを報告し、対応を相談している</p>		
32		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>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。または、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。</p>	<p>・管理者と医療機関で連絡を取り合い、その情報に添って対応している</p>		
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人や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</p>	<p>・家族や本人の要望を踏まえつつ、関係機関と連携を取りながら、可能な限り望む形に近づけるように努力している</p>	<p>重度化や終末期のケアについては、ホームで支援できる対応内容を説明し、本人やご家族の意向を最大限尊重している。様々な変化の都度ご家族と十分に話し合い、その意向を尊重して、医師を含む関係者との連携を密にしながらホームで行える必要な支援を実施できる体制を築いており、ご家族との信頼関係も深まっている。</p>	
34		<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て、すべ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</p>	<p>・勉強会を行ったり、外部の研修にも参加している</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
35	13	<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</p>	<p>・災害時、利用者を優先的に避難させるため、避難方法なども検討している</p>	<p>消防署や地域の方々の協力も得て、定期的に夜間も含む火災や地震を想定した避難訓練や消火訓練を実施している。地域の防災訓練にも積極的に参加して住民との協力体制も築いている。また、スプリンクラーや自動通報装置等の設置、食料や水等の備蓄もなされている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	・声掛けする際の言葉遣いなどに気をつけている	接遇研修等の充実を図り、利用者の尊厳やプライドを損ねるような言葉かけや対応の防止に努めている。日常生活での観察は細やかに、利用者の人格や感性を大切に、個々のペースに合わせたケアに取り組んでいる。また、利用者の各種の記録保管や居室のプライバシー保護にも十分に配慮している。	
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	・本人の意向を聞き、また選択しやすく声掛けの工夫をしている		
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	・本人にあったペースで生活してもらおうようにしつつ、遊学の時間などを利用して楽しく生活できるようにしている		
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支援している	・そぐわない恰好をしている時など声掛けし、好きな服に変えてもらっている		
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	・本人が食べられない食材に気をつけて代替品を用意し、好みに合わせるようにもしている	食事の準備・後片付け等を利用者と共に行い、食事を楽しみながら行う雰囲気作りに努めている。また、利用者個々の好みや健康状態に応じたメニューや味付けにも対応し、職員と一緒にのおやつ作りや季節の行事食・誕生会等の特別食・クリスマス会のケーキ・数名ごとの外食等も企画して利用者の楽しみにつなげている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
41		<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>・毎日の水分量や食事量を観察し、適切であるかなどを検討している</p>		
42		<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>口の中の臭いや汚れが生じないように、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</p>	<p>・自分でできる方は声掛けしてもらい、出来ない方には介助で行っている</p>		
43	16	<p>○排泄の自立支援</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、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</p>	<p>・入居者それぞれのタイミングに合わせて、声掛けや誘導、交換等を行っている</p>	<p>排泄チェック表の活用や利用者それぞれのタイミングに合わせた声かけ誘導で、不安や羞恥心の軽減も兼ねた排泄の自立に向けた支援を行っている。また、利用者個々に合わせて、これまでの生活習慣に沿った対応になるように職員が十分に話し合い、プランに組み込んで支援に反映している。</p>	
44		<p>○便秘の予防と対応</p> <p>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</p>	<p>・食事や水分補給などを工夫し、便秘の改善に取り組んでいる</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
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てしまわずに、個々に応じた入浴の支援している	・本人の体調、希望などを考慮し、その人に合わせた入浴を行っている	利用者の健康状態に配慮しながら、場合によってはシャワー浴や清拭に変更することの対応を含め、ゆったりと対話しながら安心して楽しめるように支援している。入浴を拒否される場合には、職員の交替や繰り返し声かけも工夫して気分転換を図るようにしている。	
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	・それぞれのペースに合わせて休めるよう、必要に応じて声かけなども行っている		
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	・再三の確認を行いつつ、本人に手渡して間違いのないよう十分に気をつけている		
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、一人ひとりの生活暦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	・毎日の遊学時間や日曜日のレクリエーションを利用して歌、カルタ取り、習字、料理など好きなものに参加をすすめている		
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に支援に努めている。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。	・ホームとしての行事で、外食、ドライブなどを計画しているほか、要望により、個人的な外出にも対応している	利用者の健康状態や天候を見ながら、本人の希望に沿って散歩や買い物、美容院、ドライブ、茶話会、菓子店でのコーヒーなどを支援している。年に数回は地域の行事や小グループでの外食等に出かけるほか、ご家族の援助のもとでの一時的な帰宅や外食なども勧められている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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		<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>・個人で持っている人は少ないが、事務所で預かり、本人の訴えた時など必要な時に使っている</p>		
51		<p>○電話や手紙の支援</p> <p>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している</p>	<p>・希望に応じて自由に電話をかけたり、手紙を書いたりできるようにしている</p>		
52	19	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）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</p>	<p>・建物内は適温を心掛け、明るい空間になるように工夫しながら、様々な飾り物なども掲示している</p>	<p>共用空間は天井が高く、明るく解放感がある。また、室温や湿度にも配慮がなされ、テーブルやソファなども配置され、周囲の壁には利用者が手作りした作品も飾られて、ゆったりとくつろげる環境づくりがなされている。広い窓からはテラスや中庭にも自由に行き来ができ、お茶や日光浴、散歩などが楽しめる。様々なリクリエーションや行事も2ユニット合同で実施している。</p>	
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>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</p>	<p>・テーブルやソファなどを活用し、入居者同士が一緒に過ごせるようになっている</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
54	20	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>・本人の好みの物や使い慣れた物などを置き、自由に過ごせるように作られている</p>	<p>居室には自宅から持参した馴染みの小物や写真、テレビ・イス・タンス・時計・ラジオなどが置かれて穏やかな気持ちで過ごせるよう工夫されている。また、ホームが準備したベッドや洗面台、タンス、クローゼット、エアコンのほか、部屋によってはトイレも設置されて暮らしやすく形作られている。</p>	
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>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</p>	<p>・手すりをつけたり名前を付けるなどして、自分で動けるように工夫されている</p>		

## V アウトカム項目

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見られている。 (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
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せている。 (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：9, 10, 19)	○	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

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏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	・『みんなでたすけあい安心のある暮らし』の理念を掲げ、毎日確認することで実践できようようにしている		
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人として日常的に交流している	・町内会へ加入しており、ホームの行事への参加の声掛けや、近くの保育園との交流をしている		
3		○事業所の力を生かした地域貢献 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生かしている。	・町内会へ加入し、必要に応じて回覧板等で情報発信をしている		
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	・入居者の家族や地域の方々に参加してもらい、報告や意見交換など交流しながら向上に活かしている		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>市町村担当者と日頃から連携を密に取り、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に取り組んでいる。</p>	<p>・市町村の担当者と連絡を取り合い、また他の事業所とも情報のやり取りを行っている</p>		
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>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。</p>	<p>・随時勉強会等を行い、むやみに拘束をすることがないように心がけ、協力し合ってケアに取り組んでいる</p>		
7		<p>○虐待の防止の徹底</p> <p>管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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</p>	<p>・講演会等やビデオで学び、虐待について理解するとともに、虐待の防止に努めている</p>		
8		<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、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。</p>	<p>・職員会議等を利用して、制度について学ぶ機会を作っている</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
9		<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族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。</p>	<p>・契約書には必ず目を通してもらい、分からない点等を確認しながら説明を行っている</p>		
10	6	<p>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</p> <p>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。</p>	<p>・運営推進会議を定期的を開催し、家族にも参加をしてもらって意見交換等を行っている</p>		
11	7	<p>○運営に関する職員意見の反映</p> <p>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。</p>	<p>・毎月1回職員会議を開き、職員の意見を聞き反映している</p>		
12		<p>○就業環境の整備</p> <p>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。</p>	<p>・契約更新の際に職員の思いや勤務の希望等を聞いてできるだけ希望に添うよう努力している</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
13		<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>・外部研修等を受けたら職員会議等で発表してもらい、それによって互いに勉強になっている</p>		
14		<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>・外部での研修会を職員に案内し、できるだけ参加するように呼びかけている</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>・入居者の様子を見て声掛けしたり横に座り傾聴したりしながら、毎日の生活に変化がないか見守っている</p>		
16		<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>・面会時など話をよく聞き、対応することで良好な関係作りに努めている</p>		
17		<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>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</p>	<p>・本人や家族の話をよく聞き、何が必要かを考えながら、納得理解していただくよう努めている</p>		
18		<p>○本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>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</p>	<p>・手伝ってもらえることは積極的にしてもらっている</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
19		<p>○本人と共に支え合う家族との関係</p> <p>職員は、家族を介護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</p>	<p>・家族に負担のないように注意しながら、家族にしかできないこと等はお願している</p>		
20	8	<p>○馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>・家族や育った場所、職場のこと昔の話などを聞き、本人の今までを把握するようにしている</p>		
21		<p>○利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>・利用者の中に入り、利用者同士話ができるように話を持っていくようにしている</p>		
22		<p>○関係を断ち切らない取り組み</p> <p>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</p>	<p>・相談等があればいつでも対応できるようにしている</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
<b>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</b>					
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。	・本人の要望を聞いて出来るだけかなえられるように管理者・職員等で相談している		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活暦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	・普段の会話や生活環境、家族との過ごし方を聞くことにより把握できるように努めている		
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	・朝礼や職員会議などで現状の把握に努めている		
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	・職員会議などで本人がよりよく生活出来るように検討している		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
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	・個人毎のケア記録を作成、記録し、職員間で情報を共有している		
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	・本人の要望を聞き、出来るだけ対応できるよう取り組んでいる		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし方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	・地域の方々や保育園児との交流などの支援をしている		
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、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	・本人のかかりつけの病院と連絡を取り合い、受診できるようにしている		
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとれた情報や気づきを、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	・連絡ボードや介護記録を活用し、職員間の情報共有・周知徹底を行っている		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
32		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>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。または、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。</p>	<p>・入院先の病院、及び関係先とこまめに連絡を取り合い、スムーズな入退院が出来るように情報交換をしている</p>		
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人や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</p>	<p>・ホームと家族との間で状況に応じて話し合いを行い、本人の希望、家族の希望になるべく近い形になるよう協力している</p>		
34		<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て、すべ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</p>	<p>・医療機関の方に勉強会医療講習会などを行っている</p>		
35	13	<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</p>	<p>・定期的に避難訓練を行っている</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	・日常のケアの中で利用者の尊厳を傷つけないように、一人ひとりにあった対応を心掛けている		
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	・日頃よりコミュニケーションを大事にして、思いや希望を口に出せるよう信頼関係を築くことに努めている		
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	・遊学の時間があり、参加は自由であるが、歌・散歩・体操など行っている		
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支援している	・その人らしい服装等が出来るように相談したうえで決めている ・2ヵ月に1回理美容を利用できるよう支援している		
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	・一人ひとりの食べられない食材を把握してメニューを変えたり、食事を楽しめるように努めている。準備や片付け等できることを手伝ってもらっている		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
41		<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>・利用者一人ひとりの状態に応じて、一日に必要な栄養や水分量が確保できるよう声かけている</p>		
42		<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>口の中の臭いや汚れが生じないように、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</p>	<p>・一人でできない方は介助にて口腔ケアを行っている。必要な利用者には訪問歯科を受けていただいている</p>		
43	16	<p>○排泄の自立支援</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、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</p>	<p>・介助が必要な利用者には声掛けや誘導するなどしてトイレで排泄できるよう支援している</p>		
44		<p>○便秘の予防と対応</p> <p>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</p>	<p>・牛乳を飲んでもらったり身体を動かしたりして予防に取り組んでいる</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
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てしまわずに、個々に応じた入浴の支援している	・気分や体調の観察しながら、希望に合わせて入浴の支援をしている		
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	・一人ひとりのペースに応じて休息の時間を設け、安心して休めるように支援している		
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	・名前の確認などを徹底し、誤薬等ないように見守りをしっかりしている		
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、一人ひとりの生活暦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	・レクリエーションなどが気分転換になるように、また楽しみながら参加できるよう支援している		
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に支援に努めている。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。	・定期的なドライブを兼ねたコーヒータイムや外食など実施している		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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		<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>・必要に応じて事務所で預かり要望を受けて買い物の代行を行っている</p>		
51		<p>○電話や手紙の支援</p> <p>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している</p>	<p>・本人の希望に合わせて家族と電話のやり取りをしたり、自身で携帯持っていて話をする方もいる</p>		
52	19	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）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</p>	<p>・共用空間は常に気温管理し、入居者が快適に過ごせるよう努めている</p>		
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>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</p>	<p>・ソファにて入居者同士やスタッフを交えて楽しく話が出来たり、気ままにテレビが観られるように工夫している</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
54	20	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>・テレビや椅子、テーブルを置いたり、仏壇写真を飾ったりと好みの空間を作っている</p>		
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>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</p>	<p>・部屋にトイレ、洗面所の備えや鍵もあり、安心できる生活を送っている。また手すりが付いていたり、各部屋に名前を貼って分かりやすいように工夫している</p>		

## V アウトカム項目

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見られている。 (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
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せている。 (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：9, 10, 19)		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