

## 1 自己評価及び外部評価結果

### 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3972100352		
法人名	株式会社 エム・シー・エス四国		
事業所名	愛の家グループホーム野市		
所在地	高知県香南市野市町西野651-6		
自己評価作成日	平成30年1月5日	評価結果 市町村受理日	平成30年4月9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)】

事業所周辺は自然に囲まれ、スーパーや動物園が近くにあります。ごめん奈半利線のいち駅や高知龍馬空港にも近く、交通の便には恵まれています。  
職員は、介護福祉士資格者が半数以上で介護経験も長く、認知症状、また、身体的に重度の利用者でも、受け入れが可能です。専属の調理スタッフも雇用しており、治療食の提供もしています。  
利用者個々に応じた支援を常に心がけ、家庭的な雰囲気でも過ごしております。

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	<a href="http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/39/index.php?action_kouhyou_detail_2017_022_kani=true&amp;ijgvsvoCd=3972100352-00&amp;PrefCd=39&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/39/index.php?action_kouhyou_detail_2017_022_kani=true&amp;ijgvsvoCd=3972100352-00&amp;PrefCd=39&amp;VersionCd=022</a>
----------	---

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	高知県社会福祉協議会
所在地	〒780-8567 高知県高知市朝倉戊375-1 高知県立ふくし交流プラザ
訪問調査日	平成30年2月14日

### 【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)】

事業所の近くにはごめん奈半利線の駅、協力医療機関、市役所、郵便局、大型量販店があり、便利な立地条件にある。  
母体法人は身体拘束、虐待防止に力を入れ、全国の管理者研修を実施し、管理者は伝達研修を行って、職員に周知している。事業所では、チェックリストを活用して身体拘束をしないケアの徹底に努めている。  
職員には介護福祉士が多く、在職年数も長い。職員は、利用者の状態をよく理解したうえで、「利用者一人ひとりの状態に応じたケア」「一人ひとりの個性を大切にケア」の提供に努めている。  
ユニットごとに調理職員を配置し、人工透析や糖尿病、咀嚼、嚥下の問題等利用者の状態に合わせた食事対応を行っている。終末期の対応や看取りについても積極的で、内部研修を行い、関係職種、協力医療機関と連携して、事業所で安心して終末期を迎えられるよう取り組んでいる。

# 自己評価および外部評価結果

ユニット名：やまもも

自己評価	外部評価	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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	(1)	<b>○理念の共有と実践</b> 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	理念は玄関と、ユニットごとにも掲示している。入職時に管理者から説明したり、全体会でも随時共有できるようにしている。職員は、理念に基づいた支援を行うよう心掛けている。	「地域との交流、一人ひとりの個性を大切にしたケア」を理念に掲げ、職員、訪問者が見やすい所に掲示している。職員会等では、理念に沿ったケアが提供できるよう職員間で話し合い、実践につなげている。	
2	(2)	<b>○事業所と地域とのつきあい</b> 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	散歩の際に近隣住民から声がかかることがあったり、花、野菜のおすそ分けもある。地域ボランティアの定期的訪問を受けている。	地域の自主防災組織の訓練には職員が参加している。地域住民からの野菜や花の差し入れがあるほか、散歩時には近所の人とあいさつを交わし、自宅前に椅子を置いて、休ませてくれる住民もいる。	
3		<b>○事業所の力を活かした地域貢献</b> 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	地域住民から、入所を含めての相談や、今後のことでの相談もあり、状況に応じてアドバイスもしている。	/	/
4	(3)	<b>○運営推進会議を活かした取り組み</b> 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	運営推進会議の際には、事業所の状況を報告し、事業所からの問題提起に相談に乗ってもらうこともある。	家族、地域住民、行政職員の参加で、利用者の状況や事業所の取り組みについて報告している。家族、地域住民の参加は1、2名で参加者からの意見は少ない。議事録は共有スペースに掲示しているが、家族への送付はしていない。	家族に議事録を送付し、運営推進会議の理解を得ること、自主防災組織や消防団、交流のある保育園等に幅広く運営推進会議への参加を呼びかけ、事業所の理解を得るとともに、協力関係を築くことを期待する。
5	(4)	<b>○市町村との連携</b> 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に取り組んでいる	相談しやすい関係にあり、市役所からも入所相談がある。事業所での困難ケースを相談することもある。	運営推進会議に市担当者の出席があり、事業所の取り組みについて理解を得ている。入所の相談や対応困難な利用者の相談等、市担当者とは双方向の協力関係が築けている。	
6	(5)	<b>○身体拘束をしないケアの実践</b> 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	定期的に研修を実施している。新採職員入職の際には、事業所では拘束は絶対にしないことを伝えている。また、身体拘束に関するチェックシートもあり、しない、許さないことを、随時職員間で共有をしている。	管理者がユニット単位で定期的に研修を行うとともに、身体拘束に関する具体の項目ごとにチェックシートで確認している。職員に不適切な言葉かけが見られた際には、職員同士で注意し合っている。3階建てのため、安全上各ユニットの出入り口は行政、家族の了解を得て施錠している。	

自己評価	外部評価	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		<b>○虐待の防止の徹底</b> 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	定期的に研修を実施している。虐待は絶対に許されない行為であることを職員に伝え、見過ごさないことも徹底している。また、職員のストレスが発生しないよう、管理者やリーダー職とも協力して随時業務改善の見直しを行うようにしている。		
8		<b>○権利擁護に関する制度の理解と活用</b> 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	家族からの相談があれば、助言をすることもある。研修も実施している。		
9		<b>○契約に関する説明と納得</b> 契約の締結、解約また改定等の際は、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	契約時には十分な時間をとり、説明するようにしている。疑問があれば、随時対応している。		
10	(6)	<b>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</b> 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	年1回実施の家族アンケートで出た意見を参考にして、必要な業務の改善に取り組んでいる。利用者からは、日々の関わりの中で、要望や意見を聞いている。家族の面会時にも職員から声をかけ、話しやすい雰囲気を作って、意見を聞くようにしている。	家族会はないが、事業所行事に合わせて、家族だけで話し合える時間を設けている。年1回母体法人から直接家族にアンケートが送られ、結果は事業所にも通知されている。利用者、家族から出された意見は、運営の改善につなげている。	
11	(7)	<b>○運営に関する職員意見の反映</b> 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	管理者は全体会議やユニット会議に参加し、職員から意見、要望を聞いている。また、個別の相談も受けている。	管理者は、月1回のユニット会で職員の意見や提案を聞いている。職員からは積極的に意見や提案が出され、勤務体制やケア方法等の改善に反映させている。年1回、母体法人が直接職員アンケートを実施し、働きやすい職場環境づくりに活かされている。	
12		<b>○就業環境の整備</b> 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	勤続年数に応じた表彰制度がある。定期昇給もあり、個々に応じた資格手当も設けている。		

自己評価	外部評価	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
13		<b>○職員を育てる取り組み</b> 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	毎月事業所内で研修を実施している。新採職員には、職歴等も考慮したOJTを実施している。新卒者には、母体法人主催の研修にも参加させている。		
14		<b>○同業者との交流を通じた向上</b> 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	市の開催する交流会に参加をしている。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		<b>○初期に築く本人との信頼関係</b> 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	入所前に、本人の困っていること、要望を聞き、信頼関係を深めるようにしている。		
16		<b>○初期に築く家族等との信頼関係</b> 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	入所前に家族の不安や悩みを聞き、良好な関係づくりへとつなげるようにしている。		
17		<b>○初期対応の見極めと支援</b> 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	家族や本人から話を聞くとともに、入所前に活用していたサービス事業所からも情報を得て、本人の状況に応じたサービスが受けられるように対応している。		
18		<b>○本人と共に過ごし支えあう関係</b> 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	できる所は自分でするように、さりげなく声かけをして支援している。手伝いも一緒にしてくれる。		

自己評価	外部評価	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
19		○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	家族には毎月本人の様子を手紙で知らせたり、また、県外在住で普段面会ができない家族には、電話で直接状況報告をすることもある。家族には事業所行事への参加を依頼し、利用者と一緒に過ごせる場面づくりをしている。		
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	入所後も友人や地域住民が面会に来ており、馴染みの人間関係が続いている。自宅の近くまでドライブすることもあり、馴染みの場所との関係継続にも努めている。	家族と毎週礼拝に出かけたり、外食したり、行きつけの美容院に通っている利用者がいる。正月には自宅に外泊したり、家族と一緒に畑仕事に外出する利用者もいる。職員との外出の際には自宅周辺をドライブして、馴染みの場所との関係が切れないよう支援している。	
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	食事の席を一緒にしたり、一緒に洗濯物を畳んだりしている。		
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	再会した際には挨拶をしたりするほか、退所後も事業所に顔を出しに来てくれる家族もいる。相談を受けることもあり、助言をしている。		
<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	自分で意思表示のできない利用者は、表情や仕草から思いを汲み取り、また、日常生活の中で把握をするように努めている。	利用開始時に、本人や家族の意向を把握している。日常会話からも意向の把握に努め、職員間で共有している。意思疎通の困難な利用者には、表情や仕草から思いを汲み取り、ケアプランに反映させている。	
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	入所前に利用していた事業所から情報を得たり、入所後も日常生活の中で今までのことを聞き取り、ケアにも取り入れていけるようにしている。		

自己評価	外部評価	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
25		<b>○暮らしの現状の把握</b> 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	定期的なアセスメントを実施するとともに、日常生活の中でも現状把握を行い、変化があればその都度支援の見直しをしている。		
26	(10)	<b>○チームでつくる介護計画とモニタリング</b> 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	定期的カンファレンスを開催し、状況に応じ随時ケアプランの見直しも行うようにしている。また、カンファレンスに参加できない職員には、事前に意見を聞くようにしている。本人、家族の意向も聞いて、プランに反映させている。	3ヶ月毎に職員全員でモニタリング、カンファレンスを行い、本人、家族の意向を確認して、ケアプランの更新をしている。利用者の状態変化時には、随時見直しをして、現状に即したプランに変更している。	
27		<b>○個別の記録と実践への反映</b> 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	介護記録は毎日記載し、情報共有に努めている。また、随時ケアプランにも反映させている。		
28		<b>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</b> 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	家族に代わって病院受診の付き添いをしたり、家族と一緒に同行することもある。		
29		<b>○地域資源との協働</b> 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訪問や、訪問理容の活用をしたり、民生委員が訪ねてくることもある。		
30	(11)	<b>○かかりつけ医の受診支援</b> 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	家族、本人の希望でかかりつけ医を決めている。必要があれば、職員同行もするようにしている。協力医からは月1回の往診があり、緊急時には随時往診が受けられる体制をとっている。協力医は、看取り介護にも協力的である。	本人、家族が希望する医療機関を基本としているが、大半が協力医をかかりつけ医としている。協力医からは月1回の往診があり、病状変化時は随時往診の対応が得られている。医療機関受診は家族対応としているが、必要に応じて職員が付き添う等の柔軟な対応をしている。	

自己評価	外部評価	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
31		<b>○看護職との協働</b> 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	看護師には、日々の健康管理を行ってもらっている。変化や気づき等があれば職員に連絡があり、体調不良時の必要な指示も受けている。		
32		<b>○入退院時の医療機関との協働</b> 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	利用者の入院時には見舞いに行くようにし、病院での様子を相談員や看護師から聞いている。退院後も、気になることがあれば連絡を取り、助言も得ている。病院からの入所相談もあり、良好な関係づくりを構築するように努めている。		
33	(12)	<b>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</b> 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	入所時に重度化した際の取扱いを説明し、家族の希望があれば、看取り介護を行うようにしている。看取りの際には、協力医の主治医の協力を得ている。また、状況の変化ごとに家族と話し合い、できるだけ事業所で生活が送れるように、支援をしている。	利用開始時に家族に重度化した際の意向の確認を行い、重度化時に再度確認している。協力医のバックアップ体制も整っており、職員は看取りの経験もあつて、家族の希望があれば事業所で終末期を過ごせるように支援している。	
34		<b>○急変や事故発生時の備え</b> 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	定期的に研修を行うようにしている。また、介護経験のない職員には、リーダーや管理者が随時指導を行うようにしている。		
35	(13)	<b>○災害対策</b> 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	消防訓練の実施はしているが、近隣住民が参加した訓練は実施できていない。近隣住民には、万が一の際の協力依頼はしている。	津波想定外の地域にあり、火災想定での訓練を年2回実施し、うち1回は消防署が立ち会っている。訓練には全職員と参加可能な利用者が参加しているが、地域住民の参加はない。非常用食料、水等は、3日分以上備蓄しており、定期的に更新している。	地域住民に訓練参加を呼びかけるとともに、今後は運営推進会議のメンバーに地域の自主防災組織や消防団も加え、災害時の地域との協力体制を築いていくことを期待する。
<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)	<b>○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保</b> 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	さりげない声かけをしたり、個々に応じた声かけをしている。プライバシーに関する研修も実施している。	管理者がユニット毎にプライバシーに関する勉強会を行い、利用者の人格を尊重した対応に努めている。トイレ誘導時の羞恥心を感じさせないような声かけや、職員の申し送り時には利用者に聞こえないようにする配慮に努めている。	

自己評価	外部評価	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
37		<b>○利用者の希望の表出や自己決定の支援</b> 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	利用者との関わりの中で表情や反応を理解し、自己決定ができる場面もつくるようにしている。		
38		<b>○日々のその人らしい暮らし</b> 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	個々のペースに合わせて生活ができるようにしている。テレビをゆっくり観たい利用者は自室で観たり、仲の良い利用者同士、居室やリビングで会話をしたりと、各自のんびりと過ごしている。		
39		<b>○身だしなみやおしゃれの支援</b> 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	外出時には少しおしゃれな服装をしたり、自分で身だしなみができない利用者は職員が支援をしたりして、身だしなみの配慮をしている。		
40	(15)	<b>○食事を楽しむことのできる支援</b> 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	個々に応じた食事の提供をしている。食べられない食べ物があれば、代替食品に変更をしている。簡単な手伝いもしてもらう場面もある。	母体法人管理栄養士が献立を作成し、事業所で利用者の希望や状況に合わせてアレンジしている。ユニット毎に調理師を配置し、透析や糖尿病等、利用者に合わせた食事を提供している。職員と一緒に食事し、利用者も後片づけ等のできることを一緒に行っている。	
41		<b>○栄養摂取や水分確保の支援</b> 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	毎食の摂取量を確認している。水分摂取が嫌いな利用者には、ゼリー等を活用することもある。		
42		<b>○口腔内の清潔保持</b> 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	個々に応じて、介助や見守りで口腔ケアを実施している。夜間の義歯洗浄も実施している。		
43	(16)	<b>○排泄の自立支援</b> 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	排泄チェックシートの活用をしながら、トイレ誘導をしたり、個々の排泄状況の把握して対応をしている。	排泄チェック表から個々の排泄パターンを把握し、夜間ポータブルトイレ利用の利用者も日中はトイレで排泄できるよう支援している。一人ひとりの状態に合わせた支援をすることで、紙パンツから布パンツと薄いパッド併用に改善した利用者もいる。	

自己評価	外部評価	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
44		<b>○便秘の予防と対応</b> 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	繊維の多い食材を取り入れたり、身体を動かすことも取り入れている。水分にも気を付けるようにしている。		
45	(17)	<b>○入浴を楽しむことができる支援</b> 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、個々にそった支援をしている	曜日に関係なく入浴できるようにしている。3日以上入浴をしないことがないように確認しながら、体調不良が続き入浴が困難な場合には、清拭を行って清潔保持をしている。	曜日や時間は決めず、利用者の希望に応じて毎日でも入浴できるよう対応している。希望がなければ少し早い夕方、午後3時ごろから入浴している。入浴拒否の利用者には声掛け等の工夫をして、2、3日に一度は入浴できるよう支援している。	
46		<b>○安眠や休息の支援</b> 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	個々の状況に応じて休息してもらっている。		
47		<b>○服薬支援</b> 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	内服変更になった際には、申し送りをしている。		
48		<b>○役割、楽しみごとの支援</b> 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	家族、本人から生活歴を聞き、また、日常生活の中で会話をしながら情報収集をして、個々に応じた役割が持てるようにしたり、楽しみごとができるようにしている。		
49	(18)	<b>○日常的な外出支援</b> 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支援している	家族の協力で外出する利用者もいる。季節の花見に出かけたり、頻繁ではないが個別に買い物にも出かけている。	初詣や季節の花見、近くの量販店に買い物にでかけたり、天気の良い日は事業所周辺の散歩を楽しんでいる。切手収集が趣味の利用者は、切手発売日に職員と郵便局に行き、購入している。家族と一緒に美容院に出かけたり、礼拝に出かけたりする利用者もいる。	

自己評価	外部評価	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
50		<b>○お金の所持や使うことの支援</b> 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	金銭は事業所での預かりが基本だが、買い物等に出かけた際には、支払いできる利用者には、自分で支払うよう支援をしている。購入したいものがあれば、要望に沿っている。		
51		<b>○電話や手紙の支援</b> 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	家族からの電話を取り次ぎ、利用者にはゆっくりと会話をしてもらっている。要望があれば、こちらからかけられるようにもしている。また、手紙等があった際には、手渡しをしている。		
52	(19)	<b>○居心地のよい共用空間づくり</b> 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	共用部分には、花を飾ったりしている。匂い等にも注意をして、不快感のないよう、換気もこまめに行って、気持ちのよい空間づくりをしている。	食堂兼居間は掃除が行き届いて清潔で、壁には利用者の作った作品が飾られて、ゆったりくつろげる空間になっている。利用者は日中はほとんど居間で過ごしている。廊下には椅子が備え付けられており、利用者が思い思いに居心地良く過ごせる工夫がされている。	
53		<b>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</b> 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	共有ペースでは、気の合う利用者同士がゆっくりと談笑している。リビングにはソファも設置している。また、個々で過ごしたい利用者には、自分のペースで過ごしてもらえるようにしている。		
54	(20)	<b>○居心地よく過ごせる居室の配慮</b> 居室は、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	入所時には、できる限り自宅で使用していたものを持参するよう依頼している。自室にはテレビ等の持ち込みもしており、のんびりと過ごしている。配置は家族と本人で自由にしてもらっているが、職員も一緒に部屋づくりをすることがある。	掃除の行き届いた居室は自宅から持参したベッドや、絨毯、家族の写真、嫁入りダンスや鏡台等、利用者の使い慣れた物、かけがえのない物が配置され、居心地良く過ごせる工夫がされている。	
55		<b>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</b> 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	居室には、ネームプレートを貼ったり、トイレ前にも目印をしてある。廊下にも手すりがあり、安全に移動ができるようにしている。		

ユニット名:

やまもも

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目)							
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 ↓該当するものに○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くらいの				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいの				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	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 (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、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. 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、安心して暮らせている (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

# 自己評価および外部評価結果

ユニット名: ゆず

自己評価	外部評価	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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	(1)	<b>○理念の共有と実践</b> 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	理念は玄関と、ユニットごとにも掲示している。入職時に管理者から説明したり、全体会でも随時共有できるようにしている。職員は、理念に基づいた支援を行うよう心掛けている。		
2	(2)	<b>○事業所と地域とのつきあい</b> 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	散歩の際に近隣住民から声がかかることがあったり、花、野菜のおすそ分けもある。地域ボランティアの定期的訪問を受けている。		
3		<b>○事業所の力を活かした地域貢献</b> 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	地域住民から、入所を含めての相談や、今後のことでの相談もあり、状況に応じてアドバイスもしている。		
4	(3)	<b>○運営推進会議を活かした取り組み</b> 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	運営推進会議の際には、事業所の状況を報告し、事業所からの問題提起に相談に乗ってもらうこともある。		
5	(4)	<b>○市町村との連携</b> 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に取り組んでいる	相談しやすい関係にあり、市役所からも入所相談がある。事業所での困難ケースを相談することもある。		
6	(5)	<b>○身体拘束をしないケアの実践</b> 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	定期的に研修を実施している。新採職員入職の際には、事業所では拘束は絶対にしないことを伝えている。また、身体拘束に関するチェックシートもあり、しない、許さないことを、随時職員間で共有をしている。		

自己評価	外部評価	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		<b>○虐待の防止の徹底</b> 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	定期的に研修を実施している。虐待は絶対に許されない行為であることを職員に伝え、見過ごさないことも徹底している。また、職員のストレスが発生しないよう、管理者やリーダー職とも協力して随時業務改善の見直しを行うようにしている。		
8		<b>○権利擁護に関する制度の理解と活用</b> 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	家族からの相談があれば、助言をすることもある。研修も実施している。		
9		<b>○契約に関する説明と納得</b> 契約の締結、解約また改定等の際は、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	契約時には十分な時間をとり、説明するようにしている。疑問があれば、随時対応している。		
10	(6)	<b>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</b> 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	年1回実施の家族アンケートで出た意見を参考にして、必要な業務の改善に取り組んでいる。利用者からは、日々の関わりの中で、要望や意見を聞いている。家族の面会時にも職員から声をかけ、話しやすい雰囲気を作って、意見を聞くようにしている。		
11	(7)	<b>○運営に関する職員意見の反映</b> 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	管理者は全体会議やユニット会議に参加し、職員から意見、要望を聞いている。また、個別の相談も受けている。		
12		<b>○就業環境の整備</b> 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	勤続年数に応じた表彰制度がある。定期昇給もあり、個々に応じた資格手当も設けている。		

自己評価	外部評価	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
13		<b>○職員を育てる取り組み</b> 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	毎月事業所内で研修を実施している。新採職員には、職歴等も考慮したOJTを実施している。新卒者には、母体法人主催の研修にも参加させている。		
14		<b>○同業者との交流を通じた向上</b> 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	市の開催する交流会に参加をしている。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		<b>○初期に築く本人との信頼関係</b> 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	入所前に、本人の困っていること、要望を聞き、信頼関係を深めるようにしている。		
16		<b>○初期に築く家族等との信頼関係</b> 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	入所前に家族の不安や悩みを聞き、良好な関係づくりへとつなげるようにしている。		
17		<b>○初期対応の見極めと支援</b> 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	家族や本人から話を聞くとともに、入所前に活用していたサービス事業所からも情報を得て、本人の状況に応じたサービスが受けられるように対応している。		
18		<b>○本人と共に過ごし支えあう関係</b> 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	利用者個々のできること、できないことを見極めて個々に応じた支援をしている。簡単な手伝いも一緒にしてもらい、役割を持ってもらっている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
19		○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	家族には毎月本人の様子を手紙で知らせたり、また、県外在住で普段面会ができない家族には、電話で直接状況報告をすることもある。家族には事業所行事への参加を依頼し、利用者と一緒に過ごせる場面づくりをしている。		
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	入所後も友人や地域住民が面会に来ており、馴染みの人間関係が続いている。自宅の近くまでドライブすることもあり、馴染みの場所との関係継続にも努めている。		
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	気の合う利用者同士が食事できるよう、テーブルの座席配置を一緒にしている。レクリエーションの声かけをし、皆と一緒に過ごせる時間も提供している。他の利用者を心配する場面も見られる。		
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	再会した際には挨拶をしたりするほか、退所後も事業所に顔を出しに来てくれる家族もいる。相談を受けることもあり、助言をしている。		
<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	自分で意思表示のできない利用者は、表情や仕草から思いを汲み取り、また、日常生活の中で把握をするように努めている。		
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	入所前に利用していた事業所から情報を得たり、入所後も日常生活の中で今までのことを聞き取り、ケアにも取り入れていけるようにしている。		

自己評価	外部評価	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
25		<b>○暮らしの現状の把握</b> 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	定期的なアセスメントを実施するとともに、日常生活の中でも現状把握を行い、変化があればその都度支援の見直しをしている。		
26	(10)	<b>○チームでつくる介護計画とモニタリング</b> 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	定期的カンファレンスを開催し、状況に応じ随時ケアプランの見直しも行うようにしている。また、カンファレンスに参加できない職員には、事前に意見を聞くようにしている。本人、家族の意向も聞いて、プランに反映させている。		
27		<b>○個別の記録と実践への反映</b> 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	毎日記録を残している。また、日常生活での気づきがあれば、職員間で情報共有している。		
28		<b>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</b> 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	協力医以外の病院受診が必要な際には、職員が同行したりと、柔軟に対応をしている。買物の代行もしている。		
29		<b>○地域資源との協働</b> 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訪問や、訪問理容の活用をしたり、民生委員が訪ねてくることもある。		
30	(11)	<b>○かかりつけ医の受診支援</b> 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	家族、本人の希望でかかりつけ医を決めている。必要があれば、職員同行もするようにしている。協力医からは月1回の往診があり、緊急時には随時往診が受けられる体制をとっている。協力医は、看取り介護にも協力的である。		

自己評価	外部評価	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
31		<b>○看護職との協働</b> 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	看護師には、日々の健康管理を行ってもらっている。変化や気づき等があれば職員に連絡があり、体調不良時の必要な指示も受けている。		
32		<b>○入退院時の医療機関との協働</b> 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	利用者の入院時には見舞いに行くようにし、病院での様子を相談員や看護師から聞いている。退院後も、気になることがあれば連絡を取り、助言も得ている。病院からの入所相談もあり、良好な関係づくりを構築するように努めている。		
33	(12)	<b>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</b> 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	入所時に重度化した際の取扱いを説明し、家族の希望があれば、看取り介護を行うようにしている。看取りの際には、協力医の主治医の協力を得ている。また、状況の変化ごとに家族と話し合い、できるだけ事業所で生活が送れるように、支援をしている。		
34		<b>○急変や事故発生時の備え</b> 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	定期的に研修を行うようにしている。また、介護経験のない職員には、リーダーや管理者が随時指導を行うようにしている。		
35	(13)	<b>○災害対策</b> 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	消防訓練の実施はしているが、近隣住民が参加した訓練は実施できていない。近隣住民には、万が一の際の協力依頼はしている。		
<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)	<b>○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保</b> 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	さりげない声かけをしたり、個々に応じた声かけをしている。プライバシーに関する研修も実施している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
37		<b>○利用者の希望の表出や自己決定の支援</b> 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	個々の生活場面で自己決定ができるような声かけをしている。		
38		<b>○日々のその人らしい暮らし</b> 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	利用者の状況に応じて、その日のスケジュールの変更もしている。個別対応もすることもある。個々に応じたペースを崩さないように取り組んでいる。		
39		<b>○身だしなみやおしゃれの支援</b> 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	毎朝身だしなみの支援を実施している。外出の際には、少しおしゃれにしてみたりと支援もしている。一緒に衣類を買いに行くこともある。		
40	(15)	<b>○食事を楽しむことのできる支援</b> 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	糖尿病対応の減塩食の提供も行い、個々に応じた食事形態で提供している。利用者は簡単な手伝いをしてくれたり、皆でおやつ作りもしている。		
41		<b>○栄養摂取や水分確保の支援</b> 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	毎日の食事、水分摂取量を管理している。食事量が少ない利用者には、随時本人が好む物を提供したり、水分が少ない際には、アイスクリームやゼリー等で代用している。		
42		<b>○口腔内の清潔保持</b> 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	個々に応じて、介助や見守りで口腔ケアを実施している。夜間の義歯洗浄も実施している。		
43	(16)	<b>○排泄の自立支援</b> 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	個々の排泄パターンを把握し、トイレ誘導を行って、できるだけトイレでの排泄を目指すように取り組んでいる。		

自己評価	外部評価	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
44		<b>○便秘の予防と対応</b> 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	繊維の多い食材を取り入れたり、身体を動かすことも取り入れている。水分量もしっかりと取れるように工夫をしている。		
45	(17)	<b>○入浴を楽しむことができる支援</b> 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、個々にそった支援をしている	希望に合わせて入浴をしてもらっている。決められた入浴曜日は設定しておらず、2、3日に一度は入浴するように支援している。状況に応じて、清拭もしている。		
46		<b>○安眠や休息の支援</b> 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	自分で意思決定ができない利用者には、介助で休息の時間を確保している。日中はできるだけ活気のある環境を作り、夜間の良眠につなげるようにしている。		
47		<b>○服薬支援</b> 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	内服変更になった際には、申し送りをしている。		
48		<b>○役割、楽しみごとの支援</b> 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	個々のできる力に応じて役割を持ってもらったり、楽しみごとが継続できるように買物支援をしたり、個々の嗜好品も把握し、提供もしている。		
49	(18)	<b>○日常的な外出支援</b> 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	毎週教会へ礼拝に出かける利用者もいる。要望に応じてた外出支援を行うようにしている。		

自己評価	外部評価	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
50		<b>○お金の所持や使うことの支援</b> 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	金銭は事業所での預かりが基本だが、本人が希望し、家族とも相談して、少額を持参している利用者もいる。購入したいものがあれば、自由に購入できるようにしている。		
51		<b>○電話や手紙の支援</b> 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	友人や家族からの電話もあり、ゆっくりと会話ができるようにしている。友人と文通をしている利用者もいる。		
52	(19)	<b>○居心地のよい共用空間づくり</b> 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	生花を一緒に活け、玄関やユニットにも飾り、季節の壁面飾りも飾ったりしている。テレビの音の調整も行うようにしている。		
53		<b>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</b> 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	共有スペースには、ゆっくりと新聞を読んだり、皆と談笑できるペースがある。ソファも設置し、また、廊下にはベンチを設置している。		
54	(20)	<b>○居心地よく過ごせる居室の配慮</b> 居室は、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	入所前に、家具等はできるだけ使い慣れた物を持参するように依頼をしている。写真を飾ったり、こたつの持ち込みをしている利用者もいる。		
55		<b>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</b> 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	廊下には手すりを設置し、安全面に配慮している。居室入口にはネームプレートを貼って、分かりやすいようにしている。		

ユニット名:

ゆず

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目)							
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 ↓該当するものに○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くらいの				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいの				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	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 (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、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. 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、安心して暮らせている (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

# 自己評価および外部評価結果

ユニット名:こなつ

自己評価	外部評価	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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	(1)	<b>○理念の共有と実践</b> 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	理念は玄関と、ユニットごとにも掲示している。入職時に管理者から説明したり、全体会でも随時共有できるようにしている。職員は、理念に基づいた支援を行うよう心掛けている。		
2	(2)	<b>○事業所と地域とのつきあい</b> 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	散歩の際に近隣住民から声がかかることがあったり、花、野菜のおすそ分けもある。地域ボランティアの定期的訪問を受けている。		
3		<b>○事業所の力を活かした地域貢献</b> 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	地域住民から、入所を含めての相談や、今後のことでの相談もあり、状況に応じてアドバイスもしている。		
4	(3)	<b>○運営推進会議を活かした取り組み</b> 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	運営推進会議の際には、事業所の状況を報告し、事業所からの問題提起に相談に乗ってもらうこともある。		
5	(4)	<b>○市町村との連携</b> 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に取り組んでいる	相談しやすい関係にあり、市役所からも入所相談がある。事業所での困難ケースを相談することもある。		
6	(5)	<b>○身体拘束をしないケアの実践</b> 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	定期的に研修を実施している。新採職員入職の際には、事業所では拘束は絶対にしないことを伝えている。また、身体拘束に関するチェックシートもあり、しない、許さないことを、随時職員間で共有をしている。		

自己評価	外部評価	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		<b>○虐待の防止の徹底</b> 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	定期的に研修を実施している。虐待は絶対に許されない行為であることを職員に伝え、見過ごさないことも徹底している。また、職員のストレスが発生しないよう、管理者やリーダー職とも協力して随時業務改善の見直しを行うようにしている。		
8		<b>○権利擁護に関する制度の理解と活用</b> 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	家族からの相談があれば、助言をすることもある。研修も実施している。		
9		<b>○契約に関する説明と納得</b> 契約の締結、解約また改定等の際は、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	契約時には十分な時間をとり、説明するようにしている。疑問があれば、随時対応している。		
10	(6)	<b>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</b> 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	年1回実施の家族アンケートで出た意見を参考にして、必要な業務の改善に取り組んでいる。利用者からは、日々の関わりの中で、要望や意見を聞いている。家族の面会時にも職員から声をかけ、話しやすい雰囲気を作って、意見を聞くようにしている。		
11	(7)	<b>○運営に関する職員意見の反映</b> 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	管理者は全体会議やユニット会議に参加し、職員から意見、要望を聞いている。また、個別の相談も受けている。		
12		<b>○就業環境の整備</b> 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	勤続年数に応じた表彰制度がある。定期昇給もあり、個々に応じた資格手当も設けている。		

自己評価	外部評価	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
13		<b>○職員を育てる取り組み</b> 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	毎月事業所内で研修を実施している。新採職員には、職歴等も考慮したOJTを実施している。新卒者には、母体法人主催の研修にも参加させている。		
14		<b>○同業者との交流を通じた向上</b> 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	市の開催する交流会に参加をしている。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		<b>○初期に築く本人との信頼関係</b> 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	入所前に、本人の困っていること、要望を聞き、信頼関係を深めるようにしている。		
16		<b>○初期に築く家族等との信頼関係</b> 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	入所前に家族の不安や悩みを聞き、良好な関係づくりへとつなげるようにしている。		
17		<b>○初期対応の見極めと支援</b> 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	家族や本人から話を聞くとともに、入所前に活用していたサービス事業所からも情報を得て、本人の状況に応じたサービスが受けられるように対応している。		
18		<b>○本人と共に過ごし支えあう関係</b> 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	利用者と一緒に手伝ってもらったり、利用者同士が助け合う場面も見られている。		

自己評価	外部評価	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
19		○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	家族には毎月本人の様子を手紙で知らせたり、また、県外在住で普段面会ができない家族には、電話で直接状況報告をすることもある。家族には事業所行事への参加を依頼し、利用者と一緒に過ごせる場面づくりをしている。		
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	入所後も友人や地域住民が面会に来ており、馴染みの人間関係が続いている。自宅の近くまでドライブすることもあり、馴染みの場所との関係継続にも努めている。		
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	孤立する利用者が出ないように、レクリエーション活動時には声をかけ、利用者同士が交流できる場面を提供したり、仲の良い利用者同士と一緒に過ごせるようにテーブル席を配慮したりしている。		
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	再会した際には挨拶をしたりするほか、退所後も事業所に顔を出しに来てくれる家族もいる。相談を受けることもあり、助言をしている。		
<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	自分で意思表示のできない利用者は、表情や仕草から思いを汲み取り、また、日常生活の中で把握をするように努めている。		
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	入所前に利用していた事業所から情報を得たり、入所後も日常生活の中で今までのことを聞き取り、ケアにも取り入れていけるようにしている。		

自己評価	外部評価	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
25		<b>○暮らしの現状の把握</b> 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	定期的なアセスメントを実施するとともに、日常生活の中でも現状把握を行い、変化があればその都度支援の見直しをしている。		
26	(10)	<b>○チームでつくる介護計画とモニタリング</b> 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	定期的カンファレンスを開催し、状況に応じ随時ケアプランの見直しも行うようにしている。また、カンファレンスに参加できない職員には、事前に意見を聞くようにしている。本人、家族の意向も聞いて、プランに反映させている。		
27		<b>○個別の記録と実践への反映</b> 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	介護記録は毎日記載し、情報共有に努めている。また、随時ケアプランにも反映させている。		
28		<b>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</b> 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	家族に代わって病院受診の付き添いをしたり、家族と一緒に同行することもある。		
29		<b>○地域資源との協働</b> 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訪問や、訪問理容の活用をしたり、民生委員が訪ねてくることもある。		
30	(11)	<b>○かかりつけ医の受診支援</b> 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	家族、本人の希望でかかりつけ医を決めている。必要があれば、職員同行もするようにしている。協力医からは月1回の往診があり、緊急時には随時往診が受けられる体制をとっている。協力医は、看取り介護にも協力的である。		

自己評価	外部評価	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
31		<b>○看護職との協働</b> 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	看護師には、日々の健康管理を行ってもらっている。変化や気づき等があれば職員に連絡があり、体調不良時の必要な指示も受けている。		
32		<b>○入退院時の医療機関との協働</b> 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	利用者の入院時には見舞いに行くようにし、病院での様子を相談員や看護師から聞いている。退院後も、気になることがあれば連絡を取り、助言も得ている。病院からの入所相談もあり、良好な関係づくりを構築するように努めている。		
33	(12)	<b>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</b> 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	入所時に重度化した際の取扱いを説明し、家族の希望があれば、看取り介護を行うようにしている。看取りの際には、協力医の主治医の協力を得ている。また、状況の変化ごとに家族と話し合い、できるだけ事業所で生活が送れるように、支援をしている。		
34		<b>○急変や事故発生時の備え</b> 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	定期的に研修を行うようにしている。また、介護経験のない職員には、リーダーや管理者が随時指導を行うようにしている。		
35	(13)	<b>○災害対策</b> 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	消防訓練の実施はしているが、近隣住民が参加した訓練は実施できていない。近隣住民には、万が一の際の協力依頼はしている。		
<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)	<b>○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保</b> 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	さりげない声かけをしたり、個々に応じた声かけをしている。プライバシーに関する研修も実施している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	日ごろの生活の中で思いを聞くことがあり、また、声かけにより自己決定をしてもらうような場面づくりも行う支援ができています。		
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	職員側の都合でスケジュールは決めず、利用者の状況に合わせるように決めている。また、自室でのんびりと過ごしたい利用者には、自由に過ごしてもらうようにしている。		
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に支援している	介助のいる利用者には介助を行って毎朝の身だしなみを支援し、外出時には、一緒に服を選んだりもしている。		
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	利用者にランチョンマットを並べてもらったり、簡単な手伝いをしてもらっている。利用者の好みの物を提供することもある。		
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	毎日の食事、水分摂取量の確認を行い、管理をしている。個人の要望で牛乳や栄養補給剤を飲む利用者もいる。		
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	介助の必要な利用者には介助をし、見守りや、声かけも行って、口腔内の清潔保持に努めている。夜間は義歯洗浄も実施している。		
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	個々に応じた排泄支援介助を実施している。排泄シートも活用している。		

自己評価	外部評価	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
44		<b>○便秘の予防と対応</b> 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	食物繊維の多い食材を提供したり、運動を行う等の工夫をしている。水分管理もしっかりと行うようにしている。		
45	(17)	<b>○入浴を楽しむことができる支援</b> 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、個々にそった支援をしている	身体機能的に問題のある利用者は曜日を決めているが、必要な場合は随時入浴し、清潔保持ができるようにしている。その他の利用者には、3日以上入浴しない日がないように支援している。		
46		<b>○安眠や休息の支援</b> 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	自分で意思表示のできない利用者には、休息できるよう職員が介助するようにしている。日中は活動性を高める工夫をし、昼夜逆転につながらないように努めている。		
47		<b>○服薬支援</b> 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	内服変更になった際には、申し送りをしている。		
48		<b>○役割、楽しみごとの支援</b> 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	利用者個々の生活歴や楽しみごとを把握し、状態に応じた役割も果たせるよう支援している。		
49	(18)	<b>○日常的な外出支援</b> 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	季節の花見に出かけたり、散歩に出かけしている。家族と体操教室に出かけている利用者もいる。		

自己評価	外部評価	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
50		<b>○お金の所持や使うことの支援</b> 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	現金は事業所で預かっているが、買いたい物があれば買物に行けるようにし、支払いも自分でできるよう支援している。		
51		<b>○電話や手紙の支援</b> 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	電話がかかって来た際には、取り次ぐようにしている。すぐ出られない場合には、こちらからかけかけ直して、会話ができるようにしている。また、郵送物や贈り物も手渡す際には、誰から来たのかを説明している。		
52	(19)	<b>○居心地のよい共用空間づくり</b> 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	花を飾ったり、季節に合う置物を置いたりしている。共有部分の掃除は毎日行い、清潔感を保つようにしている。窓の換気もまめにし、空気の入替えも心がけている。		
53		<b>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</b> 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	ソファを設置し、皆とのんびり談笑したり、一人でもゆっくり過ごせるようにしている。食事の際のテーブル席も工夫をしている。		
54	(20)	<b>○居心地よく過ごせる居室の配慮</b> 居室は、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	家族には、使い慣れている家具等を持参するように依頼をしている。居室には、写真を貼っている利用者や、遺影を持ち込む利用者があり、昔から使用している化粧台を持参して、個々に応じた部屋づくりをしている。		
55		<b>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</b> 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	廊下には手すりがあり、安全な移動ができるようにしている。居室場所が分からない利用者には、大きな目印を付ける工夫もして、柔軟な対応を行うようにしている。		

ユニット名:

こなつ

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目)							
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 ↓該当するものに○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くらいの				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいの				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	64	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 (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、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. 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、その時々々の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				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