

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 23年 2月 10日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670105065
法人名	医療法人 明輝会
事業所名	グループホーム ひばり
所在地	鹿児島県鹿児島市吉野町2042番地 (電話) 295-7033
自己評価作成日	平成22年12月1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.kagoshima-kaigonet.com
-------------	---

【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 社会保障制度活用支援協会
所在地	鹿児島県鹿児島市城山一丁目16番7号
訪問調査日	平成23年1月27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)】

利用者一人ひとりを大切に利用者本意で支援している。「その時」「思い」を大切に要望・希望があれば可能な限り家族に協力いただきながら実現できるように努めている。外出も体調に合わせて多く取り入れられる様に行っている。映画館・カラオケなども出かけている。

【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)】

- 利用者の些細な変化も随時家族に報告し、家族との信頼関係を築いている。
- 利用者の希望には可能な限り対応している。
- 管理者は施設全体や職員の表情に気を配り、向上心をもって取り組んでいる。
- 職員間でコミュニケーションをはかり、ケアの充実に努めている。

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	地域に密着した理念を作りあげ、毎朝申し送り時に唱和し確認している。また、スタッフ全員で共有し、実践できるよう日々取り組んでいるが内容まで理解できているとは言い難い。	開設当初に作成した理念で、理念と介護の連動のため、毎日朝礼時に唱和しているが、暗記しているだけのように感じている。今後もっと分りやすい表現の理念を検討中であると前向きである。	理念を職員が意識して日々取り組めるよう、具体的な内容に作り変え、ケアサービスに反映することを望みます。
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	行事や地域交流会で地域の方を招いたり、子供たちが訪ねてくれる。また敷地は近所の方の散歩や通学のコースになっており、挨拶や声をかけ合うなど、日常的に交流している。しかし偏っているところがある。	事業所は年4回の地域交流会（餅つき・七夕・音楽会等）を開催し地域の大人や子供の参加を呼び掛け交流を図っている。自治町内会には加入できてないが、立地が地域の生活道路になっているため近隣の方々との交流はできている。	
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。	認知症サポーターの推進に努めている。今年度も計画予定。また、問い合わせや相談、見学なども随時受け付けている。		
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、現状報告、話し合いが行なわれ、意見をいただくスタッフ全員に伝達がなされ、サービス向上に取り組んでいるようにしているが、内容の検討が必要。	運営推進会議は定期的開催され現状報告や行事について説明している。包括支援センターの職員の出席が継続していない。会議の内容についても検討したいという前向きな姿勢である。	毎回包括支援センターの職員が出席できるように連携を取り、運営推進会議の内容や進め方等、事業所の具体的な問題解決に向けて取り組むことを望みます。

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	○市町村との連携 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取り組んでいる。	市町村担当者との連携はなかなか取れていないが、地域包括支援センターに運営推進会議に出席していただいております。協力をお願いしている。	介護相談員の受け入れや市町村主催の研修会などに参加している。社会福祉協議会のメンバーに入って他の事業所の見学・勉強会に参加するなど取り組んでいる。	
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。	委員会によるマニュアルが作成され、勉強会や研修等で学びスタッフ全員が正しく理解するよう取り組んでいる。また玄関、門は日中鍵はかかっておらず、自由に入出りできる環境にある。	身体拘束委員会は、職員に対し身体拘束の具体的な行為等についてアンケートを実施し、その結果を基に勉強会で正しく理解できるよう取り組んでいる。	
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	委員会によるマニュアル作成、勉強会等で学び、虐待が行われることのないよう、努めている。		
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。	勉強会や研修会等で学ぶ機会はあるが、スタッフ全員が制度を理解できていないといえない。		

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
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・解約、改定の際は家族に不安や疑問のないよう十分説明を行ない理解・納得していただいている。		
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。	スタッフは、利用者や家族がなんでも話せる関係を築き、個別に傾聴している。意見・要望があった場合は、ただちに報告し反映するよう努めている。またアンケートの検討もしている。	毎月の個別便りの工夫が良くできている。利用者にはヒヤリングや日常会話の中から思いを引き出し、家族には些細なことであっても随時報告している。又、直接面会時に家族の意見を聞き全職員で周知し運営に反映させている。	
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。	職員会では意見・提案が発言でき、またその都度管理者に話せる環境にあり、反映されている。	年2回の個人面談をユニットリーダーや管理者が行い、職員の態度等を見ながら気づいたときに、ケースバイケースで問いかけている。又、介護方法について職員の意見を聞きケアサービス統一を図る工夫をしている。	
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。	定期的に個人面談や目標設定を行っている。また、キャリアパスのシステムを導入し、より具体的な目標設定・評価を行うようにしている。		

鹿児島県 グループホームひばり

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>スタッフそれぞれに合った法人内外の研修の希望を募ったり、また参加できるように勤務が組まれたり、スタッフのケアのレベルアップが図られている。</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>吉野地区グループホーム連絡会に加わり、ネットワーク作りや、勉強会・情報交換会・親睦会で交流し、サービス向上に取り組んでいる。</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
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	入居するにあたって、必ず訪問したり実際に見学にきていただけるようにしている。また、不安や要望を本人や家族よりお聞き、安心して過ごせるよう準備している。		
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	訪問や電話で話をする機会を多く設け、家族の不安や要望を聞き出し、対応できるように整えている。		
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	本人や家族との会話の中から、「その時」に必要なこと・困っていることをお聞きし、小規模含め他のサービスの利用の支援も努めている。		
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	今までの生活が続けられるよう、家事など出来る事を一緒に行ない、料理法や暮らしの知恵を教えていただくなどして共に支え合う関係を築いている。		

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
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	グループホームでの過ごし方や近況を報告し、スタッフと一緒に共有し本人を支えていく関係が築けるよう努めている。		
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	今まで通われていた歯科医院に通院したり、自宅にお連れし、近所の方と会話されたりとこれまでの関係が途切れないよう支援している。	馴染みの人や場所は本人や家族からの情報で把握している。美容院や歯科等は馴染みの所に通っている。今後も継続の大切さを感じ馴染みの支援を繋げていこうと努めている。	
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	入居者同士の相性や、その時の状況に配慮し、レクリエーションや洗濯物たたみなどを一緒に行ったり、一緒に外出したりして、関係づくりを支援している。		
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	家族と連絡を取り合い、現況を聞いたり、入院などで退去された方は、見舞いに行くなどしている。その後、再入居される方もおられる。		

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
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。	本人や家族から聞いたり、会話の中から言葉や表情、行動より推測し、思いや希望を把握するよう努めている。	利用者とのヒアリングをこまめに行い日々の会話の中から、本人の言葉を大切に、内容によっては家族に聞いてみるなどして検討している。	
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	今までの暮らしを本人や家族から聞いたり、家族に生活歴のシートを記入していただくなどし、スタッフ全員が経過を把握できるよう努めている。		
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	一日の過ごし方や心身状態、本人が出来る事出来ない事を、気付いたら報告・記録し、その情報をスタッフ全員で共有し把握するよう努めている。		
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	本人の希望や思いを聞き出し、より良く暮らせるようカンファレンスを行なっている。また、家族や医療関係者のそれぞれの意見を取り入れた介護計画を立てている。	各棟にケアマネージャーが配属されている。医師・看護師・職員が意見を出し合い、3ヶ月毎の見直しや随時の見直しを行い臨機応変に対応している。	

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	日々の様子、変化や気づきを毎日個別日誌、連絡帳に記入し情報を共有し、統一したケアに取り組んでいるが持続しない時がある。		
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	本人や家族の要望に応じ、病院受診や外出・外泊、小規模の利用などその時の状況に合わせて支援している。		
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	公民館の図書貸し出しを継続して利用しており定期的に図書館に行っている。		
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	本人・家族の納得を得たうえで、法人内の病院がかかりつけ医となっており、連携を取り、適切な医療を受けられるよう支援している。	主治医の定期訪問診察を月に2回行っている。現在、本人・家族了承の下、内科の主治医が統一されている。内科以外は家族に通院介助を依頼し、受診後の報告もできているなど連携が取れている。	

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
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>医療連携により週一回の訪問看護で健康チェックが行われ、状態変化があった場合、報告・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>サマリーを作成したり、面会時や電話にてその都度情報交換し、安心して治療できるよう支援している。</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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>入居時に説明し、重度化した場合、再度家族等と話し合いを行ない、本人や家族の意向に添ったケアが行えるよう取り組んでいる。事業所内や家族とは行っているが地域関係者とはなかなか行えていない。</p>	<p>ターミナルケアについては契約時に説明している。今回初めて看取りを行っている。医療との連携もあり、問題なく対応することができている。</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>緊急時のマニュアルが作成され、勉強会等で訓練している。応急手当など定期的に行う必要がある。</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	○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	毎月、時間帯や火災発生場所など具体的な想定で避難訓練が行われ、利用者を安全に避難できるよう訓練している。また、地域の方にも協力を呼びかけているが実際に一緒に行っていない。	毎月実施している火災の自主訓練と年2回の消防訓練に地域の方々の参加は予定に留まっている。備蓄はなされている。	今後は地域の方々へ避難訓練への参加を積極的にされ、地震・風水害の訓練の実施にむけて早期実現が望まれる。

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
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	常に相手を尊重し、敬語を基本とした言葉かけを心がけている。また居室に入る際はノック、声かけを行ない、排泄や入浴ではプライドを傷つけないよう配慮している。全職員が徹底されているとは言い難いところがある。	利用者の居室へ入室する際、ノックする等マナーの徹底や声かけの声の大きさなど、プライバシーの確保について、職員のスキルアップに努めている。	
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	本人より希望を聞き出したり、表情や行動等より察し、出来る限り自己決定出来るよう支援している。		
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し、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	入居者の思いを優先し、一人ひとりが自分らしく過ごせるよう支援している。		
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支援している	美容室に行きカットやカラーなど本人の希望に添った身だしなみや、好みの洋服を買いに行くなどその人らしいおしゃれが出来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	下ごしらえや調理、つぎ分け・配膳、後片付けなどそれぞれの入居者が出来る事を一緒に行なっている。	好みは日常会話の通してくみ取り、実際にメニューに反映させている。なるべく利用者と一緒に買い物に出かけ準備・調理・片づけにも参加してもらい、職員も利用者と同じテーブルで楽しく会話しながら、食事ができるように工夫している。	

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
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	一人ひとり食事・水分摂取量を確認し、一人ひとりの状態に合わせた形態にしている。また、管理栄養士が毎日の献立をチェックし、栄養バランスの取れた食事が提供できるよう支援している。		
42		○口腔内の清潔保持 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	毎食後、口腔ケアの介助・声かけを行ないチェック表にて確認している。		
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向けた支援を行っている	排泄チェック表でパターンを把握しそれぞれに合った誘導・支援を行なっている。	利用者の様子観察や早めにさりげなくトイレに誘導するなど利用者の羞恥心や不安軽減に努めている。	
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	便秘を予防するため、ご飯に寒天を混ぜて炊いたり、繊維質や乳製品の摂取に心がけた食事づくりをこころがけ、散歩やレクリエーションで運動を働きかけている。		

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
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	1日に入浴できる人数に限界はあるが、入浴前に希望の時間を聞くなどして、ひとりの希望に添えるように支援している。	週3回の入浴を基準に希望があれば、いつでも入浴できるよう柔軟に対応している。入浴順も利用者間で話し合いで決めている。入りたがらない利用者には温泉に同行するなど工夫をしている。	
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	それぞれの生活習慣や状況に応じて、ソファや畳、居室など安心できる場所で休んで頂いている。		
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	服薬管理表で入居者の服薬の目的、副作用、用法・用量がすぐに確認できるようにしている。また変更があった場合、申し送り、連絡帳等でスタッフ全員が確認をし、間違いのないように努めている。		
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	掃除・洗濯・畑仕事・買い物・戸締りなどそれぞれが役割があり、張り合いや喜びをもって今までと同じように生活していただけよう支援している。		
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。	散歩や買い物などで日常的に戸外に出掛けたり、週1回外出日を設定している。また、希望を聞き、誕生日に映画鑑賞や外食をしたり、夜間に納涼船に乗るなど希望に添えるよう支援している。	家族からの情報収集と共に利用者からも希望を聞くなどして、散歩・映画・サーカス・外食・カラオケ・買い物など数多く出かけている。今後は居酒屋など利用者の興味に添った所も検討するなど外出支援に努めている。	

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	それぞれの希望、力に応じ、財布を持って頂いている。財布を持つことで安心されたり、買い物をされたりしている。		
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している	希望があれば電話をかけたり、手紙を出したりできるよう支援している。		
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	リビングは開放的で自然の光や風が入り居心地良く過ごせ、中庭では桜の木や季節の花が植えられ、年末には餅つきが行なわれるなど、季節を感じられる。またキッチンで一緒に食事を作ったり、畳では入居者が集まって一緒に洗濯ものをたたんだり生活感にあふれている。	利用者が食事などで居室を留守にする時間を利用して、居室の換気を行っている。各居室には温度・湿度計を設置し管理している。 畳コーナーでは、洗濯物を畳んだり炬燵を設置してくつろぎ、食事も楽しんでいる。	
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	それぞれが気に入ったいつもの場所があり、気の合った同士が話をしたり、テレビを見たり、日向ぼっこをしたり、思い思いに過ごしている。		

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
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	居室には本人の使い慣れた物を持って来ていただいております、本人が使いやすいように配置され、安心して居心地良く過ごせるよう支援しています。	居室は畳敷きであり、洗面台・トイレが設置されている。置かれているタンスや寝具・テレビ等は、利用者が使い慣れたものか家族が選定したものであり、居心地良く過ごせるように、配慮されている。	
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	廊下やトイレ、浴室には手すりが設置され、安心して車椅子や歩行での移動ができ、それぞれの力で自立した生活が送れるようの工夫している。		

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
			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ます。 (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、生き生きと働いている。 (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

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
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。	申し送り時、理念を読み上げてそれに沿ったケアが実践できるようにしているが一人ひとりが意味が解っているとは言い難い。		
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。	定期的に地域交流会を行い、日常的にも挨拶を交わしたりいつでも訪問できるようにしている。しかし、偏っているところがある。		
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。	地域の福祉館での認知症を理解してもらう為に講習会などを行っている。今年度は計画中。ご近所からの相談は、その都度お話を聞いている。		
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、様々な意見と聞き入れながら改善や向上に活かしていけるようにしているが内容の検討が必要。		

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>市町村担当者と連携をとることはなかなか少ないが、地域包括支援センターの職員と協力出来る様に取り組んでいる。</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>身体拘束委員会を中心に、アンケート調査や勉強会を行い拘束しないケアを実践している。夜間帯以外は施錠していない。</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>身体拘束委員会を中心に、アンケート調査や勉強会を行い虐待しないケアを実践している。</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>定期的に勉強会を行っているが青年後見人制度の必要性がないため理解できていないところがある。</p>		
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>契約時、解約時細かく説明し不安や疑問な点などお聞きしている。説明し理解・納得していただいた上で進めている。</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>年2回の家族会の実施や定期的なカンファレンスの実施により本人や家族からの意見など取り入れている。また、面会時などその都度お聞きしている。アンケートも検討している。</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>年2回の個人面談を行ったり、日常的にも意見を聞き入れている。</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>定期的に個人面談や目標設定を行っている。また、キャリアパスのシステムを導入し、より具体的な目標設定・評価を行うようにしている。</p>		
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>スタッフそれぞれに合った法人内外の研修の希望を募ったり、また参加できるように勤務が組まれたり、スタッフのケアのレベルアップが図られている。</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>吉野地区グループホーム連絡会に加わり、ネットワーク作りや、勉強会・情報交換会・親睦会で交流し、サービス向上に取り組んでいる。</p>		

II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援

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>本人の困りごとと不安な事や要望などに耳を傾けながら本人との信頼関係作りに努めている。</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>家族の困りごとと不安な事や要望などに耳を傾けながら家族との信頼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>本人や家族の意見を聞き入れ必要とされるサービスが提供出来る様努めている。</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>本人の生活されてきた歴史を尊重し時には教えてもらったり出来る事はしてもらいながら暮らしを共有する関係作りに努めている。</p>		
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>毎月ホームでの生活の様子などを便りにして家族へ届けている。また、家族にいろいろ協力いただきながら本人を支えているように関係を築くようにしている。</p>		

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	日常の会話の中からお聞きしたり家族や知人の方から聞いたりしながら情報を集めている。馴染みの場所にいけないことがある。		
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	個人の性格など配慮して、利用者同士がトラブルにならないように努めている。		
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	契約が終了した方で、月に1度はボランティアでホームに来ていただいている。		

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。	利用者一人ひとりの思いや希望に応えられる様に情報の収集に努めている。困難場合は家族などからお聞きしている。		
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	本人や家族からお聞きしたり、他の事業者からの情報などを集めている。会議やカンファレンスを行いケアの統一を行い利用者との関係作りに努めている。		
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	一人ひとりの生活のリズムを理解し、無理のないように家事の手伝いなど行ってもらっている。		

26	10	<p>○チームでつくる介護計画とモニタリング</p> <p>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</p>	<p>カンファレンスを行い本人や家族の意見を聞いて、それに沿った介護計画を作成している。</p>		
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>申し送りや連絡ノートを活用しながら情報を共有して実践したり、介護計画の見直しに活かしている。</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>本人や家族の要望に応じて柔軟に対応できるよう努めている。</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>GHの周りの地域との関係は築けるようにしているが、利用者一人ひとりの地域との関係作りが思うように出来ていない。</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>一人ひとりに主治医があり、緊急時にもいつでも連絡し医療が受けられる体制がある。</p>		
31		<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>週に1回訪問看護が来て相談して指示やアドバイスなどもらっている。スタッフに看護師がおりいつでも相談できる。</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>利用者一人ひとりの思いや希望に応えられる様に情報の収集に努めている。困難場合は家族などからお聞きしている。</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>本人や家族の要望に沿ったケアが出来るだけ提供できるように努めている。</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>マニュアルに沿って対応している。また勉強会などで学んだりする機会がある。</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>火災による避難や通報の訓練は行っているが地震や水害などの訓練は行っていない。</p>		

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

36	14	<p>○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保</p> <p>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</p>	<p>一人ひとりの人格を尊重して誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応を心がけている。</p>		
37		<p>○利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>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</p>	<p>本人が選択して自己決定できるように声かけている。また本人の好きな事や興味のあることへも積極的に支援している。</p>		
38		<p>○日々のその人らしい暮らし</p> <p>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したいか、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</p>	<p>本人のペースを大切にしながら、希望があれば勤務の調整やスタッフ同士連携して本人の希望を優先させている。</p>		
39		<p>○身だしなみやおしゃれの支援</p> <p>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</p>	<p>外出の時には身だしなみを整えたり本人の好きな衣装を選んで着てもらっている。行事の時には化粧をしたり支援している。</p>		
40	15	<p>○食事を楽しむことのできる支援</p> <p>食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>ご利用者の好みを把握して手作りなどを心がけている。出来る事は手伝ってもらいながら一緒に食事作りを行っている。</p>		
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>管理栄養士に献立のチェックをしてもらっている。食事や水分をあまり取られない時には好きな食べ物や飲み物などを提供して出来るだけ摂取してもらっている。</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>自立できる方は声掛けや見守り程度だが磨き残しなど不十分な方へは毎食後に支援している。</p>		
43	<p>16 ○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>出来るだけトイレで排泄してもらえよう支援しているが夜間帯は安眠のためおむつを使用する方がいたり一人ひとりに合った排泄ケアを行っている。</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>個人に応じた下剤を使用したり、毎朝牛乳を飲んでもらったり繊維物を食事に取り入れたり気をつけている。</p>		
45	<p>17 ○入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>	<p>曜日別に入浴してもらっている。入浴する順番も曜日によって入れ替えている。</p>		
46	<p>○安眠や休息の支援</p> <p>一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、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</p>	<p>昼間に活動を支援して夜間の安眠を図ったり、昼間でも適度な休憩昼寝等とってもらったりしている。</p>		
47	<p>○服薬支援</p> <p>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</p>	<p>薬の内容や目的・副作用は理解しているが完全とは言えないところがある。変化・症状については細かく観察するように努めている。</p>		

48	<p>○役割、楽しみごとの支援</p> <p>張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活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</p>	<p>外出や外食に出掛けて楽しんでもらったり日常の中でも出来る事などお手伝いしてもらい本人の役割作りに努めている。</p>		
49	18	<p>○日常的な外出支援</p> <p>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。</p>	<p>本人の希望に沿って外出出来る様支援している。普段はいけないような場所でも家族に協力を得ながら出かけられるよう働きかけている。</p>	
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>本人が管理できる方はしてもらっている。小遣い程度の金銭は持ってもらい買い物へ出かけた時にはいつでも購入できるようにしている。</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>状況や家族の都合に応じて本人が希望されるときは電話や手紙が出来る様支援している。</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>季節の花を飾ったり室内の飾りつけなどもかえたり季節を感じられるように配慮している。</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>気の合うご利用者同士の席を配置したりトラブルが起きそうなご利用者同士は離れた席にしたり工夫している。</p>		
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>使い慣れた家具などを持ち込んでもらったり新しく購入してもらうなど家族の方と連絡を取りながら本人の過ごしやすようにしている。</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>家事の手伝いや製作など助けてもらいながらスタッフと一緒に負担の無い範囲で安全に活動していただいている。</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：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

