

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成30年4月18日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670300450
法人名	株式会社ケイシン
事業所名	グループホーム太陽の家
所在地	鹿屋市今坂町12405-25 (電話) 0994-44-6581
自己評価作成日	平成30年3月13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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/
-------------	---------------------------------------------------------------------------------------

【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30年3月29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)】

当法人は県内に複数のグループホームを運営し、幼児教育・高齢福祉・障害者福祉・の他に農園・加工場・直販所など三十施設程運営しています。運営者は太陽のごとく我が身を焦がして、万物に恵み(愛)をとの思いで「太陽の家」と命名し、相手を思いやる「敬心」の心を大事にしています。職員はその理念の下、入居者様に和顔・愛語で接し、安心と安全を提供し、その方に寄り添った、質の高い介護を目指しています。また、地域密着型サービスとして、地域との交流や、地域サロンのお手伝い、オレンジカフェを毎月開催し、認知症になっても安心して暮らせる町作りに貢献しています。さらに、24時間医療連携体制を整備し、看取りも行っています。

○ ホームは、市中心部より少し離れた閑静な住宅地に同法人の保育所と共に設置されており、近くには小学校や同法人の学童育成クラブ、障害児グループホーム等がある。広い敷地には多種の樹木や草花が植えられ、利用者は四季を感じながら平穏に過ごせる環境となっている。開設以来、地域との円滑な交流に努めており、地域の行事や奉仕作業に積極的に参加し、法人主催のオレンジカフェや敬老会等には家族や地域住民の参加が得られている。また、リハビリや楽器演奏、3B体操等のボランティアも定期的であり、日常的に地域の人々と会話し農作物を頂くなど、地域に密着した交流が図られて利用者の楽しみとなっている。

○ 管理者及び職員は、理念に沿って利用者の誇りや尊厳を大切にしながら思いや意向を把握し、常に自身の親の様な気持ちでケアに努め、利用者主体の笑顔に満ちた平穏な暮らしに取り組んでいる。利用者や家族からの意見や要望に対しては、職員全体で協議して積極的に改善を図るなど、より良いサービスの実践に取り組んでおり、利用者や家族の信頼や安心感に繋がっている。

○ 管理者は、職員が日頃から気軽に意見が言える雰囲気づくりに努め、意見や要望等を把握して業務の改善やサービスの質の向上に取り組んでいる。職員のスキルアップを図る研修の実施や資格取得に対する助言・指導を積極的に行っており、外部研修の受講等に際しては、法人本部による経費の助成や勤務体制への配慮も充実している。また、勤務シフトには可能な限り本人の意向を反映するなど、働きやすい職場環境の整備に努めている。

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	地域に根ざした共同生活を理念に挙げ介護目標をホールに掲示し介護の基本になるように努めている。	地域に密着した利用者主体の共同生活をホームの理念に掲げ、ケアの年度目標や理事長の想いと共にホールに掲示し、また、各職員のネームプレート裏面にも記載している。ミーティングや毎日の申し送り時に研修やケアの振り返りを実施して意義の共有と理念に沿った支援の実践に努めている。	
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	町内会に加入し地域の祭りや行事に参加し職場体験や実習生の受け入れをしている。オレンジカフェを毎月開催し、地域の方に参加して頂いている。	自治会に加入し、地域の祭りやサロン、清掃活動等に積極的に参加している。日頃の散歩や買い物、通院時に地域の人々と会話し、家族や友人知人の来訪や中学生の職場体験、実習生、ボランティア(楽器演奏、リハビリ、3B体操他)等を積極的に受け入れ、隣接の保育所の園児とは日常的に触れ合うなど円滑な交流が図られている。毎月開催のオレンジカフェには、家族や地域の人々の参加を得て、認知症ケアや高齢者福祉に関する助言等も行っている。	
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。	町内のサロンに参加したり、毎月オレンジカフェを開催し、介護保険の相談や、認知症予防の体操や、製作を行っている。		

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
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>会議では、運営状況や職員の状況・研修報告・事故報告・オレンジカフェの活動を報告し、話し合いや意見を頂き、運営に活かしている。</p>	<p>家族や市担当職員、地域包括センター・民生委員等の参加で、定期的に会議を開催している。ホームの現況や行事、事故・苦情等を報告すると共に、委員からは、地域の情報や認知症ケア、災害時の対応等について質問や意見等が出されている。職員は内容を会議録で共有し、全職員で検討して具体的に日々のサービス向上に活かしている。</p>	
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>運営推進会議で事業所の取り組みを報告し事業所に必要な情報を得ている</p>	<p>市担当者には、運営推進会議に出席してもらうと共に、入退所や認定更新の手続き、ホームの運営、利用者のケアに関する相談を行うなど、密に連携を図っている。徘徊模擬訓練や認知症サポーター養成講座を実施し、市や社協の会合や研修会等にも積極的に参加して行政や他施設職員と情報交換に努め、サービスの向上に取り組んでいる。</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3カ月に1回開催し、身体拘束につながる事象は無いかスタッフ全員で確認し合っている。</p>	<p>マニュアルを整備し、身体拘束改善委員会や職員会議で研修や振り返りを行って、拘束のないケアに努めている。昼間は玄関等の施錠は行わず、職員は連携して見守りや寄り添いにより利用者の思いを把握し、安全で自由な暮らしの支援に取り組んでいる。外出したがる利用者には対話や一緒に散歩して安定を図り、言葉による拘束についても、日々のケアの中で意見交換や注意し合って、改善を図っている。</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
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	ミーティングや勉強会を取り入れ全職員で理解を深め虐待防止に心がけている。管理者は職員の心のケアを心がけている。		
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。	研修会に職員が参加し理解を深めるようにしている		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族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。	契約は十分時間をかけて重要事項や計画書に基づきホームの理念や介護に関する考え方を説明している。改定時は家族会を開催し、説明同意を得ている。		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている。	ご家族の面会や年、3回の家族会や介護改正時の家族会にて意見を聴き運営に反映している	利用開始時に利用者やご家族から要望・意見等を聞き取り、入居後は利用者の意見や思いを日常会話や表情、仕草等から把握している。また、家族とは面会や年3回開催の家族会、イベント時の対話等で意見を聞き取り、職員全員で対応を検討して改善に取り組んでいる。本人や家族にも電話や来訪時に経過や結果の説明を行って理解を得ている。	

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
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回のミーティングで意見や気づきを出してもらい。管理者は年2回個人面談を行い運営に関する意見や提案を聞いている。又、個人の目標設定をして、進捗状況を確認している。</p>	<p>管理者は日頃より話しやすい雰囲気作りに努め、ミーティングや申し送り、業務の中、年2回実施の自己評価及び個人面談等で、意見、要望、悩み等を聞き取って業務改善やサービス向上に繋げている。勤務シフトの作成や外部研修受講等については可能な限り職員の希望を反映させ、研修の実施や資格取得へのバックアップなど働きやすい職場環境の整備に努めている。</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>代表者は毎月管理者会議で運営状況や職員の状況を把握し、職場環境や条件などの整備を行っている。</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>モチベーションを上げる勉強会や職場環境を整える話し合いを行っている。レベルアップの研修や資格取得の支援をしている。</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>同業者と交流し情報交換をしている</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
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	入居前に本人と面談しゆっくり話をしながら、心身の状況や生活歴・既往歴・要望等を聞き、入居時の不安を和らげるようにしている。		
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	入居相談時に介護状況や悩みなどをお聞きしホームの理念や介護に対する考え方をなどを説明している。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	ご家族と本人を交えた会話の中から必要な支援を検討していく		
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	家事や季節の行事や料理など生活面で入居者様から教えて頂く機会を意図的に作っている。		

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
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	夏祭りやクリスマス会など一緒に過ごす機会を設けたり、家族の役割をケアプランに位置付けている。		
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	買い物や散歩等外出の支援や家族と墓参りや外食などの支援をしている。	利用者の入所前の生活状況を基に、馴染みに関する情報を共有している。家族や友人の来訪時にはゆっくり過ごせるように配慮し、電話、手紙の取り次ぎも積極的に支援している。本人の希望に沿って馴染みの美容室や買い物、外食、墓参、一時帰宅等を家族と協力して支援し、遠方の家族には電話や「太陽の家だより」等で利用者の状況を伝えるなど、馴染みの人や場との関係の継続に努めている。	
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	気の合うお友達とおしゃべりが出来るように座る位置をかえたり、事あるごとに職員が間に入りコミュニケーションをはかれるようにしている。		
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	必要な方は退去後も介護相談を受けている。また入院中の方はお見舞いをして状況把握をしている。担当の医療ソーシャルワーカーとの関係を密にしている。		

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
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。	入居者の言動から、思いをくみ取れるように、申し送りやミーティングで情報を共有している。	日頃の利用者との関わりの中で、対話や表情、仕草、独自のサイン等で思いや意向の理解に努め「支援経過記録」等で共有し、利用者主体の支援に取り組んでいる。余暇時間の過ごし方や手工芸、ぬり絵等の趣味の取り組みも、利用者の心身の状況に配慮しながら、可能な限り希望に添って個別支援に努めている。	
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	本人との談笑の中で昔話を聞いたり、これまでの生き方や考え方を聞き出すように努めている。		
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	毎日の申し送りの中で一人ひとりの状況を確認している。又、毎月のミーティングで生活状況や気づいた事をスタッフ間で共有している。		
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	本人の状況や家族の思いを把握し、職員の気づきを交え介護計画を作成している。	本人・家族の希望や主治医の意見を把握し、職員の意見も反映させて具体的で判りやすい介護計画を作成している。支援の実施状況は「支援経過記録」や「バイタルチェック表」等で情報を共有し、モニタリングも適切に実施して改善を図っている。また、利用者の身体状況の変化に対しても、現状に即した介護計画に変更して改善に取り組んでいる。	

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	日々の生活の様子やケアの結果を個人記録に記載し、職員間で情報共有しながら、介護計画の見直しに活かしている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	個々に必要な日用品の購入や買い物支援、通院の支援をおこなっている		
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	みかん狩りやバラ園見学などに出かけたり、かやの郷へ買い物に行ったり、している。又、ボランティアを受け入れたり、ピアノコンサートを開催したりしている。		
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	本人や家族が希望する医療機関をかかりつけ医にしている。24時間医療連携体制を整備し、夜間や緊急時の連携もとれる。歯科も訪問診療を受けられるようにしている。	利用者の病歴等を把握し、本人・家族が希望する医療機関での受療を支援しており、通院は家族と協力して同行している。定期的な訪問診療の実施や協力医療機関医師による健康状況の日常的な観察、24時間医療連携も構築され看護師も常勤しており、利用者や家族の安心に繋がっている。利用者の病状や受診結果は詳細に記録し、家族にも報告するなど密に連携を図っている。	

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
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>看護師が常勤で勤務しており、24時間対応出来る体制である。介護職員がとらえた情報や気づきを看護職員に相談している。</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>入院時介護サマリーを添付し入院前の状況を伝え入院中主治医や担当看護師、医療相談員と連携を取り早期退院ができるように努めている</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>入居時看取り指針の説明を行い同意を得ている。重度化した場合は主治医と家族と会し、今後予測される経過を説明し、終末期に向けた方針を話し合い職員・家族・主治医と共有しながら、看取りに取り組んでいる。</p>	<p>重度化や終末期のホームの対応は、入所時に本人や家族に指針で説明して理解を得ている。利用者が重度化した時点で、主治医から病状が説明され、職員や関係者、家族は十分な話し合いを実施して可能な限り希望に添った支援を、家族と協力して取り組んでおり、これまで18件の看取りを実施している。看取り後はケアの振り返りを実施し、主治医の指導によるスキルアップや不安感の軽減が図られている。</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>内部研修で緊急時の対応の勉強会や、看取りに関する勉強会を行っている。</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
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>消防署立会の防火訓練とホームでの自主訓練を取り入れている。その都度反省点を話し合っている。緊急装置に地域住民にも連絡がいく体制になっている。</p>	<p>消防署の指導のもと、夜間も含む火災を想定した避難訓練や消火訓練を定期的実施し、自主訓練も行って、その都度結果を評価して改善に努めている。緊急連絡装置に地域住民も組み入れるなど協力体制が築かれ、マニュアルや連絡網の整備、スプリンクラーや自動通報装置、AEDの設置、災害発生時の食料・飲料水も備蓄されている。今後、隣接の保育所との合同訓練を検討中である。</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
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	尊厳や権利の重要性を認識しプライバシーを損ねない支援をしている。	プライバシーの保護については、計画的な研修により理解を深め、ケアの振り返り等も実施してプライバシーを損ねないケアの実践に取り組んでいる。居室への入室、排泄・入浴・更衣等のケアに際しては、尊厳やプライドを損ねるような言葉かけや対応を行わないように特に配慮しており、居室やトイレ、浴室はプライバシーが確保された構造になっている。	
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	入居者の気持ちや権利を守る事を重視し、声掛けや対応を行っている。入居者の誇りやプライバシーを損ねないように声掛けに配慮している。		
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	その日の体調を配慮しながら入居者の生活リズムに合わせ食事や入浴、昼寝・レクリエーション等を行っている。		
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	訪問美容院を2カ月に1回と汚れたりした時には随時更衣を行っている		

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
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>野菜の皮むきや食器洗いなどを出来る方にはして頂いている。季節毎の行事食など食事を楽しめるように取り組んでいる。</p>	<p>利用者の好みや疾病に伴う摂取制限、形態等を献立や味付けに反映させ、頂いた野菜等も活用して調理している。食卓の準備・後片づけ、野菜の下ごしらえやテーブル拭き等を利用者も楽しみながら手伝い、職員と歓談しながら食事している。季節感のある食事や手作りのおやつ、家族や職員との外出、行事食、出前など、食事が楽しみなものとなるよう工夫している。食事や水分の摂取量を把握し、口腔ケアもプランに沿って支援している。</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>個々の食事量や水分チェックをして、職員が共有し、必要な摂取量が確保出来るようにしている。必要に応じて飲み物を提供している。</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>食後の歯磨きや口腔ケアを行っている。うがい出来ない方は歯磨きシートを使用し、就寝時は義歯の洗浄を行っている。</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>尿意の無い方も排尿パターンを把握し、適宜トイレ誘導をしている。</p>	<p>排泄チェック表で利用者毎の排泄パターンを把握し、表情・仕草等の観察及び食事・水分の摂取状況等も把握しながら、可能な限りトイレでの排泄をプランに沿って支援している。羞恥心や不安の軽減にも細かに気遣い、利用者の状態に添って介護用品等も工夫している。</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
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	毎朝排便習慣を付けるようにトイレに座って頂いたり、個々に合った便秘対策を行っている。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援している	入居者のその日の体調に合わせて入浴を支援している。入浴拒否のある方は、タイミングを見て入浴介助をしている。	週3回の入浴を、利用者の好みや習慣を大切に、また、体調や安全性に気遣いながら、プランに沿ってゆっくり楽しんで頂いている。入浴順番や温度、同性介助等は柔軟に対応し、入浴を渋る利用者には、声掛けや誘導を工夫して入浴への意欲を持たれるような取り組みを行っている。入浴後は、皮膚疾患の手当や水分補給等も行い、健康維持に細かに配慮している。	
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	起床・就寝時間はその方のペースに合わせている。又、個々の状況を見て昼寝したりしている。		
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	お薬手帳や薬の説明書を整理し全職員が確認出来るようにしている。変更があった場合は申し送りノートに記入する。薬の準備はダブルチェックしている。		

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
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>	得意分野でその方の力を発揮出来そうなことをお願いして、感謝の言葉を伝える。経験や知恵を発揮出来る場面を作る。		
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>	ホーム周辺の散歩やテラスでのお茶や日光浴を楽しんでいる。季節毎の行事で外出の計画し実施している。花見・みかん狩りなど。	利用者の外出に対する意向は、日常のケアの中で把握に努めており、日常的に園周辺の散歩や園庭でのお茶、外気浴を楽しんでいる。ミニドライブや季節毎の花見、フルーツ狩り、外食、買い物、墓参等の外出を、家族の協力を得ながら取り組んでリフレッシュを図っている。	
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>	家族の支援で小額のお金を所持している方もいる。家族よりお金を預かり、ホームで管理し、買い物時使えるようにしている。		
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>	ご家族より電話が来たり本人より要望があった場合は電話ができるようにしている。携帯電話を使用している方もいる。		

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
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>リビングの天井が高くやわらかい採光が得られる。季節感を感じられるように、壁面を季節毎に変えている。</p>	<p>リビングの天井は高く天窓があり、明るく余裕のある広さでテーブルセットやソファ、テレビ等の家具が、利用者の動線や利便性を考慮して設置されている。随所に季節感のある利用者の作品や植物、イベント時の写真、毎月の行事計画等が掲示され、気温や湿度、換気、異臭等にも細かに配慮されて、和やかでゆっくり寛げる環境になっている。利用者は好みの場所で、談笑するなど居心地良く生活している。</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>ホールのテーブルやソファの配置を考え会話が出来たり、一人で過ごせたり出来るように支援している。</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>家族写真や仏壇など馴染みの物を置き、居心地がよい居室作りをこころがけている。</p>	<p>各居室には、エアコン、ベッド、タンス、洗面台が備えられ、利用者の意向に沿って清掃等に努めて、安心安全で快適な生活の維持を支援している。家庭と同様に落ち着いた気持ちで過ごせるように利用者は、使い慣れた寝具や、家族写真、人形等を自由に持ち込み、自身の作品も飾って、その人らしい和やかで居心地の良い居室となっている。</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>トイレ・居室は解りやすく目印を付けたり、手すりを設置している。状況に合わせ、洗濯ものたたみ、台所仕事を無理なく出来るように支援している。</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
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	地域に根ざした共同生活を理念に挙げ介護目標をホールに掲示し介護の基本にな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人として日常的に交流している	町内会に加入し地域の祭りや行事に参加し職場体験や実習生の受け入れをしている		
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。	奉仕作業や行事に参加し地域交流を図っているオレンジカフェを企画し認知症についての相談窓口になっている		
4	3	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	家族会の会長も参加して頂き入居者の状況を報告し改善点を話し合いサービスの向上に生かしている		

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>運営推進会議で事業所の取り組みを報告し事業所に必要な情報を得ている</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>みんなで声の掛け合いをし不穏時の見守りを強化し身体拘束をしないケアを心がけている</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>職員のケアを管理者はしてミーティングや勉強会を取り入れ全職員で理解を深め虐待防止に心がけている</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>研修会に職員が参加し理解を深めるようにしている</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
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>入所時や改訂時家族会を開催し説明し納得して頂いている</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>ご家族の面会や年、数回の家族会や介護改正時の家族会にて意見を聴き運営に反映している</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>毎月のミーティング時きずきを出して頂き運営に反映させている</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>代表者と管理者が月1回話し合い職場や職員の状況を把握し環境や条件の整備を行っている</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>モチベーションを上げる勉強会や職場環境を整える話し合いを行っている</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>同業者と交流し情報交換をしている</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
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	入居前に本人と面談し十分に話を聴き入居初期は声かけを多くし環境に早くなじめるように心配りをする		
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	話しやすい雰囲気づくりに心がけている		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	ご家族と本人を交えた会話の中から必要な支援を検討していく		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	入居者様を人生の先輩として尊敬しお手伝いして頂く時間を持つようにしているまた意見を聴く様にしている		

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
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>面会時状態報告とご家族と入居者との会話がスムーズに出来るようにお手伝いしている</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>本人の生活背景を把握し必要な支援をしていく、季節の行事を組みドライブなども計画している</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>事あるごとに職員が間に入りコミュニケーションをはかれるようにする</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>必要な方は退去後も介護相談を受けるまた入院中の方はお見舞いをして状況把握をしている</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
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。	本人の気持ちをくみ取り思いに寄り添い支援につなげています		
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	本人の今までの生活歴をご家族から聞き取りホームでの支援につなげている		
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	職員同士の連携と申し送りにて情報伝達に努めている		
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	本人やご家族の思いを聴き職員でミーティングしきずきを話し合い介護計画を作成している		

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	申し送りや個人記録をもとに職員間の情報を共有しながら介護計画の見直しをしている		
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	個々に必要な日用品の購入や買い物支援、通院の支援をおこなっている		
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	ボランティア訪問を受けたり外出したりして楽しみが持てるようにしている		
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	診療所の先生と医療連携し情報提供を行っている歯科往診もホームで受けられるようにしている		

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		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	看護職員とともに日常健康管理を行っている		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。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。	入院時介護サマリーを添付し入院前の状況を伝え入院中主治医や担当看護師、医療相談員と連携を取り早期退院ができるように努めている		
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人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	ご家族と主治医を交えて説明を行い安心して最後が迎えられるように支援するまた重度化した時看取りの同意書を交わしている		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、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	年に1回の救命救急の講習を受け実践に備えている看護師により勉強会を取り入れている		

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
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>消防署立会の防火訓練とホームでの自主訓練を取り入れている</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
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	尊厳や権利の重要性を認識しプライバシーを損ねない支援をする		
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	自己決定ができるような選択の方法で働きかけている		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	個々の状態に合わせて日々の生活を支援している		
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	訪問美容院を2カ月に1回と汚れたりした時には随時更衣を行っている		
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	野菜の皮むきやかたづけなど出来ることを一緒に行っている		

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
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>個々の食事量や水分チェックを職員が共有し必要な摂取量が確保出来るようにする</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>毎食後歯磨きの声かけや介助を行っている</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>排泄の介助が必要な方も声かけを行い介助している</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>水分摂取と腸にきく運動を取り入れたり食事の内容を考えている</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
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	週3回の入浴となっているが体調に合わせて対応している		
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	日中の活動を促し生活リズムを整え起床時間や就寝時間は本人に合わせている		
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	職員が把握し服薬介助は声を出して名前の確認を行う		
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	出来ることを一緒に行い達成感が味わえる様にしている		
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。	季節感が味わえる様に花見やドライブを計画しご家族を巻き込んでコミュニケーションを図っている		

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
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>ご家族よりお金を預かり買い物に行く時には使えるようにしている</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>ご家族より電話が来たり本人より要望があった場合は電話が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>自然光を取り入れ季節ごとの壁面にして心地よく過ごせるようにしている</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>ホールのテーブルやソファの配置を工夫している</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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>入所前と同じような過ごしやすい空間を維持出来るようにしている</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>入居者にあつた配置空間を考え自立した生活ができるように工夫する</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	利用者と職員と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