

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成25年 3月 19日

### 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4690100815
法人名	医療法人 常清会
事業所名	グループホーム風と光
所在地	鹿児島市紫原四丁目4-2 2階 (電話) 099-210-5241
自己評価作成日	平成24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	<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25年1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)】

- ・人生の先輩として尊び、言葉遣いや態度に気を付けている
- ・職員が統一したケアが行えるように月に一度のミーティングを行い、その人にとっての一番良いと思われるケアの方法を話し合っている
- ・各居室にナースコールが付いており入居者様が生活するうえで不安の軽減になっている
- ・屋上散歩は景色が良く3階の保育所の子供達とも触れ合うことができる
- ・1階の食堂との提携でメニュー豊富で美味しい食事を提供している。また職員が食事作りに時間をとられない分ゆとりがうまれ個別ケアやレクリエーション等が充実している
- ・ユニットの廊下が繋がっているためユニット間の交流ができたり居室間の扉を開放することで広い範囲で歩行訓練ができる

### 【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)】

○鹿児島市の住宅街に建てられている事業所で、同じ建物内には関連施設もいくつかあり、近隣にはスーパーをはじめ商店や企業、小中学校等が密集している地域に位置している。2つの協力医療機関との連携も十分に図られ、定期的に訪問診療を受けることができ、利用者や家族の大きな安心につながっている。

○入所時の聞き取りで得られた利用者に関する情報は、きめ細かく項目設定された「私の支援マップシート」や「心身の情報」に詳細に記録しており、職員はこれらの情報を十分に共有している。また、ケアプランにも反映させて、馴染みの商店への買い物や外食等への同行も積極的に実施するなど、利用者がその人らしく暮らせるように適切に支援を行っている。

○管理者および職員は連携して日々の生活の中で利用者への声かけをまめに行い、思いや希望の把握に努めている。また、本人の暮らしに何が最良であるかを必要に応じて家族とも十分に話し合い、朝礼や「申し送りノート」・「業務日誌」・「個人ケース記録」等に詳しく記録して情報を共有している。日々、利用者本位の支援に結びつくように取り組んでいる。

○職員は毎日のおやつ作りを利用者と共に行うことや季節の行事食、初詣・水族館等へ出かけた際の外食、利用者個々の希望に沿った担当職員との外食など、食事が楽しみになるように多くの支援に取り組んでいる。また、健康状態や天候を見ながら、屋上での散歩や日光浴、近隣の公園の散歩、スーパーへの買い物等の日常の外出のほか、保育園の園児との交流や季節の花見、初詣、水族館等に出かけるなど、可能な限り多くの支援を行い、外出も楽しみなものになるように様々な工夫をしている。

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
<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	入所者の方たちがその人らしい生活を安心・安全に生活を送って頂け尚且つ認知症の進行防止に繋がる様にケアを提供します。	地域密着型サービスとして、家庭的な雰囲気の中で、その人らしく日常生活ができるように、職員全員で作成した事業所独自の理念を掲げて支援に取り組んでいる。理念は法人全体の月ごとの目標と共に掲示し、毎月の職員ミーティングやケア会議で意義を振り返り、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	外部ボランティアの受け入れの実施	事業所は開設1年足らずで地域とのつながりを模索している状況であるが、同じ建物内の保育園児との交流、会話やカラオケ・清掃作業で来訪されるボランティアの方々との交流の機会が多く、利用者は楽しみにしている。事業所の誕生会や夏祭りへの家族や外部の方の参加もあり、今後は地域の小学校の運動会の見学なども計画している。	
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。	現在は特に行えていない。職員に認知症サポーターのキャラバンメイトがいるので風と光の建物の他の職員に講習を行っている。		
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	運営推進会議を定期的実施し会議の内容をスタッフミーティングにて話し合いサービスの向上に努めます。	会議は2ヶ月に1回、利用者や家族・民生委員・地域包括支援センターの職員等が参加して定期的開催されている。事業所の現況報告や行事・課題等についての意見交換や民生委員からの地域の情報提供等が行われ、日々のサービス向上に活かされている。	

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	○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に取り組んでいる。	管理者・ケアマネージャーを中心とし市町村担当者の方達と連携を取っています。	行政担当者とは入退所の手続きや認定更新の手続き、生活保護に関する相談等の際に、必要な助言や対応をして頂くと共に、利用者の暮らしぶりやニーズを具体的に伝えて、連携を深めるように努めている。	
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。	離園等がある際は施錠ではなくセンサー設置にて対応。身体拘束に対しての理解が不十分なため今後身体拘束に関しての勉強会の実施が必要である。	玄関や居室に鍵をかけない自由な暮らしの支援を、職員が連携して見守りを徹底する努力で実現している。特に言葉による気持ちの押さえつけや行動制限がないように日々のケアで工夫に取り組んでいる。入職時の虐待防止マニュアルによる研修や事業所内で実施されている認知症に関する研修で職員の理解を深めるように努めている。	
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	全職員虐待防止に努めてはいるが今後高齢者虐待防止法についての勉強会の実施が必要である。		
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。	権利擁護に関する勉強会の機会がまだないため今後権利擁護や成年後継人制度の勉強会の実施が必要である。		

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
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。	入所時に御本人・御家族へ分かり易い言葉を用いて説明を実施。疑問等が出た場合はその都度説明を行い納得していただく。		
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。	運営推進会議にて御家族の意見・要望等を把握しそれらの意見をスタッフ会議等で話し合いを行い運営に反映させる。また、運営推進会議での話し合いの内容は議事録を作成し掲示板への掲示を行う。	利用者の思いや意見は日々の会話や所作の見守りなどで、ご家族とは主に来訪時に話しやすい雰囲気作りに努めて意見を頂いている。内容は毎日の申し送りやミーティング、ユニット会議等で全職員が共有し、ケアに具体的に反映できるように取り組んでいる。ご家族へは来訪の際や電話で必要な報告を行っている。	
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。	ミーティング等を通して、意見や提案を聞く機会を設けています。	管理者は、日頃の申し送り時の対話や連絡帳の活用の他に、毎月のミーティングやユニット会議等を通じて職員の意見や提案を聞き取っている。管理者はこれらの意見や提案を、業務改善や利用者へのサービス向上に具体的に反映するように取り組んでいる。	
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。	就業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
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>職員は入職時の同法人内・他部署への研修実施、法人内勉強会への参加はあるがグループホーム内での勉強会の実施は現在ない為、今後はグループホームないでの勉強会の開催が必要である。</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>現在は行っておりません。</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		○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	十分なコミュニケーションを図り信頼構築に努め、どのようなケアを必要とされているか見極めていき御本人の安心・安全に繋がるケアの提供を行う。		
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	御家族とのコミュニケーションを密に図り信頼関係を築き、ご家族の話を傾聴し要望・悩みなどの把握を行い問題解決に努めます		
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	必要としている支援の見極めは行っているが他サービスの使用は行っていない。		
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	介護する側・される側という関係ではなく共に過ごし支えあっていく関係の構築を実施		

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	御家族の協力を頂けるようにご家族の方とご利用者に関する情報の共有を図り共に御本人を支えていく関係を築く		
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	御家族への面会・外出等の声掛けを実施。	ご家族はもとより、利用者の友人の来訪時にはゆったりと談話できるように支援している。入所時の聞き取りで得られた情報は、「私の支援マップシート」や「心身の情報」に詳細に記録し、プランにも反映させて、馴染みの商店への買い物や外食等への同行支援も積極的に行っている。	
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	ご利用者同士が交流を図れるようレク等の提供・援助を行う。		
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	退去後も家族の方から連絡があった場合は、相談等対応しております。		

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
<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。	ご利用者とコミュニケーションを図ることによりその方の思いや希望を把握しその希望に沿える様に努めている。	日々の生活の中で声かけもまめに行い、利用者の思いや希望の把握に努めると共に、本人の暮らしに何が最良であるかを必要に応じてご家族とも話し合っている。朝礼や「申し送りノート」・「業務日誌」・「個人ケース記録」等で職員は情報を共有し、利用者本位の支援に結びつくように取り組んでいる。	
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	御本人・御家族より聞き取り等を行い生活歴の把握に努めている。		
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	常にご利用者の観察・コミュニケーションを図り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	ケアマネージャーが作成し入居者の情報提供はユニット職員が実施しています。	本人・家族の意向や希望、関係者からの情報を基に、管理者・看護師・担当職員・ケアマネージャー等が話し合い、きめ細かなわかりやすい記述の介護計画を作成している。ケアの経過記録を基に介護計画の見直し修正が適切に行われている。	



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		○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	日常の些細な行動・言動等も記録に残し職員間の情報共有に努めているが介護計画の見直しにはまだ活かしていない。		
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	本人のニーズに沿うように、できるだけ取り組んでおります。		
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	近くの公園や地域散歩等行っております。		
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	協力病院DRとの連携を図りながら適切な医療の提供を実施しているがその他状態により他機関での受診がスムーズに受けられるための体制作りが今後必要である。	利用前の受診経過は十分に把握されており、利用者は2つの協力医療機関のいずれかをかかりつけ医としている。定期的に訪問診療をがあり、そのことが健康面での日々の安心につながっている。また、専門医受診も含めて受診状況や必要な対応は職員や関係者で情報の共有が図られ、ご家族への連絡も適切に行っている。	

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
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	看護職員に情報伝達を密に行い適切な処置や病院受診を受けられるように対応を実施。		
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。	入院先のケースワーカーや主治医等に連絡を取り、関係を作っております。		
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	御家族に看取りに関する内容を説明・理解していただく。職員の看取りに関する対応・勉強会の実施が必要である。	重度化した場合の対応については、事業所でできる最良の方法について「看取り指針」に定め、入居時に本人やご家族に十分説明し同意をもらっている。今後は職員で方針の共有を徹底し、利用者の状況に応じて本人や家族と話し合い、事業所で適切な支援ができるように体制作りを進めていくところである。	
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	全職員応急手当・初期対応訓練・AED講習を1回は受けているが今後定期的はこの訓練の実施が必要である。		

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>定期的に避難訓練等の実施はあるが夜間避難訓練は実施しておらず。また地域との協力体制構築ができていない。</p>	<p>消防署の協力のもと、同一建物内の関連施設と合同の火災を想定した避難訓練と事業所独自の避難訓練を実施している。事業所開設1年目であり、現在は今期中に地域の民生委員および住民参加の訓練を実施できるように準備を進めている。食料と飲料水の備蓄は、建物1階にある食堂との協力体制が築かれ十分な状況である。</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
<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	一人ひとりの人格・尊厳を傷つける事の無いように声掛け・対応を実施しています。	利用者の人格を尊重し、日々のケアに際して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、ミーティング等を通じて方法を共有して実践に努めている。また、利用者に関する各種の記録は事務室の棚に保管し、来訪者の目につかないように配慮している。	
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	決めつけのケアを行うのではなくご利用者に必ず判断を仰ぐ声掛けを行い自己決定が行えるような声掛け・ケアの提供を行っています。		
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	一人一人の生活のペースを乱す事の無いように意向に沿った日常生活の提供を心がけてはいるが、業務の都合により支援が困難な時もある。		
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	更衣・衣類準備等ご利用者様と一緒に選びその方が着たい者を選んで頂く。またご家族の協力を頂きその人らしい身だしなみに必要な衣類を準備して頂く。		
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	ご利用者個々のADLを把握したうえで出来ること・出来ないことの見極めを行い食事準備・片づけ等を手伝って頂く。	食事は利用者の希望や意向も一部取り入れながら、協力関係にある同一建物内の食堂より提供され、利用者個々の力に応じて食卓の準備・後片付けや毎日のおやつ作り等を職員と共に行っている。食事が楽しみなものになるように、季節の行事食の工夫や初詣・水族館等へ出かけた際の外食、利用者個々の希望に沿った担当職員との外食など多くの支援に取り組んでいる。	

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
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	毎食時の食事・水分摂取の観察を行い摂取量が少ない方には工夫を行い摂取して頂ける様に援助を実施。		
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	毎食後口腔ケアの声掛けを実施		
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	Pトイレ使用者にはなるべく日中はトイレを使用していただける様に声掛けを実施し排泄の自立支援に繋げる。	利用者の様子観察や排泄チェック表の活用で個々のパターンを把握し、誘導や声かけを工夫して不安や羞恥心の軽減も兼ねた排泄の自立に向けた支援に取り組んでいる。これらの一連の工夫は介護プランにも反映して、利用者個々に合わせた対応になるように努めている。	
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	便秘傾向の方には食物繊維質や水分摂取を促し自然排便を促すが必要に応じ下剤・カマグ等を服用して頂き排便コントロールを行う。		

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	その日の業務上の都合により入浴の時間帯を決めてしまうこともあるが出来るだけ希望に沿える様に入浴の支援を行っている。	利用者の体調や希望にもよるが、入浴は毎日対応可能であり、場合によっては清拭や足浴に変更することもある。石けんやシャンプーなども本人の好みのもを使用して頂き、檜風呂を楽しんで頂けるように支援している。入浴を嫌われる方にはご家族に協力をお願いしたり、声かけを工夫して支援に取り組んでいる。	
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	寝具の清潔・空調管理等を行い安眠に繋がる様に支援を実施。日中傾眠等が見られた際は居室安静を促し休息をとって頂くように支援を実施する。		
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	その方の現病歴・内服薬・副作用の把握等を各職員行い症状の変化等ないか観察に努める。		
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	出来る方は食事の準備・片づけ・洗濯物たたみ等を手伝って頂き役割と認識して頂く。御本人の嗜好品の提供も実施している。また定期的に円買い活動・近所への散歩等も実施している。		
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。	日常的な外出の実施はできておらず。今後はご家族・地域の方から協力を頂ける様な体制作りの構築、また理解して頂く事が必要である。	利用者の希望は日常会話を通じて把握に努め、健康状態や天候を見ながら、屋上での散歩や日光浴、近隣の公園の散歩、スーパーへの買い物等に出かけている。また、年に数回は、同じ建物内の保育園の園児との交流や季節の花見、初詣、水族館等に出かけるなど、可能な限り多くの支援を行い、外出が楽しみなものにな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
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>金銭管理は職員で実施。必要な物は職員が買いにいたり、ご利用者様と一緒に買い物に行ったりしているため個人での管理は実施しておらず。今後の課題として一人ひとりの能力や希望に応じての個人管理の支援も必要であると思う</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>家族の希望をとり、必要時はできるだけ電話等ができるよう配慮しております。</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>ご利用者様が過ごしやすい様にテーブル・椅子等の配置を実施。ホール内の清潔保持に努めている。ホール内を季節に合った装飾で飾りつけを行い居心地の良い空間の提供に心掛けている。</p>	<p>共用空間はゆったりとしたスペースで明るく、室温や換気にも十分に配慮されている。周囲の壁には利用者作成の習字や各種の行事の写真が掲示され、季節を感じる花や観葉植物も置かれ、くつろげるように工夫されている。屋上やテラスも日当たりがよく、散歩や日光浴ができるように整備され、気持ちよく過ごせる環境になっている。</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>一人になれる空間はないですが、気の合った利用者同士で過ごせるテーブル配置にしております。</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	○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	たんすなどの家具は使い慣れた物をご自宅より持ってきて頂き趣味の物を居室に置くなどしてその方らしい空間作りに努めている。	居室は事業所が準備したベッドや椅子・テーブル・エアコン等が備え付けられているが、本人が自分の部屋として落ち着いて過ごせるよう、使い慣れたテレビや家具、小物を持ち込んでもらったり写真を飾るなど、居心地のよい環境になるように適切に支援している。	
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	安全に生活していただける様に施設内の危険個所がないかチェックを実施。一人ひとりのADL把握を行ったうえで自助具等の使用を行い出来るだけ自立した生活に繋がる様に援助する。		



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	その人らしさを大切にしながら安心、安全なサービスに心がけている		
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	近くの公園に散歩に行ったり近隣のスーパーに買い物に出かけ地域の一員として暮らしてはいるが日常的な交流には至っていない 3階の保育園の子供達とは一緒に行事に参加したりボール遊びなどをしている		
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。	特に行えていません。		
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	運営推進会議の報告・話し合いをミーティングの時に言いサービスの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	○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に取り組んでいる。	ケアマネージャーが中心となり市町村担当者と連携をとっている		
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。	認知症の周辺症状の激しい人でも1:1で付き添い身体拘束は行っていない 離設予防のため玄関ブザーを設置し施錠しないケアに努めている 職員は拘束についてのマニュアルで共通理解に努めている		
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	職員は虐待防止のマニュアルで共通理解に努めている また入居して最初の入浴時は身体の状態に気を付けている		
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。	成年後見制度を活用している人はいないが今後、適用者から相談を受けたら活用するように進めていく		

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>入所時に管理者から家族に対し十分な説明を行い理解されている</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>利用者、家族から意見や要望が出たら管理者に相談し対応している</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>月に1回のミーティングの時意見や提案を出している</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>夜勤手当は資格を考慮してほしい 急な欠勤に備え人員に余裕が欲しい</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>研修会の機会は設けてあるが人員に余裕がなく時間内での参加が難しい</p> <p>働いている中で指導が必要なときは行っている</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>地域のグループホームとの交流を持つ機会を作してほしい</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		○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	環境が変わって不安も多いので本人の困っていること、要望を十分に聞き、解決できることにはすぐに対応し信頼関係づくりに努めている		
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	入所の時や面会の時、家族が話しやすい雰囲気づくりに努めながら家族の思いも傾聴し信頼関係づくりに努めている		
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	まずこの利用者に何が必要かを本人、家族より細かく情報を取り必要な支援を進めていく リハビリを希望された方に在宅訪問医療マッサージを受けてもらった		
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	一緒にお茶を飲んだり同じ食事をとりながら会話を勧めたり、洗濯物を干したり畳んだりしながら一緒に生活していることを実感してもらおう また「自分の親だったら」という気持ちを大切にしている		

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>お便りに入居者様の写真を掲載したり最近の状況を報告している 面会時には本人と家族がゆっくり話ができる環境づくりをし、本人の希望する外出や外食など家族とのきずなを大切にしている</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>本人の希望と家族の理解により3名の方が馴染みの理容室、美容室に行っている また面会にも来ていただけるよう働きかけている</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>入所者間の話の内容、態度などから人間関係の把握に努め、孤立しないようレクリエーション等に誘い交流を深められるように努めている</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>重篤な疾患で他院へ入院された方の家族に対し、訪ねて来やすい雰囲気づくりに努め、来所された時は本人の状況を聞いたり、家族の疲労をねぎらっている</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
<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。	話をする中で本人の希望、意向を把握し、必要時は家族とも相談しながらなるべく希望に沿えるよう支援している		
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	日常生活の中での本人との会話や入居時、面会時家族からの情報収集で可能な限り把握している		
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	入居時のADLの把握、朝の声掛けでの反応、バイタルチェック等で心身の状態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	毎日の申し送りや記録から状況の把握に努め行き詰っている点や本人にとってのより良い方法を家族やチーム間で話し合い実践できる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	個人ケース記録に記入し、特に共有しないといけない情報は連絡帳で申し送り介護の実践に活かしている		
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	帰宅願望の強い入居者様には散歩に行き気分転換が図れるような働きかけを行ったりその時々ニーズに対応できるようにしている		
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	近くの公園に散歩に行ったり、歴史館や水族館に行き、木の種類や魚の名前、昔の暮らしなどを聞くことでそれぞれ得意な分野で力を発揮されて楽しまれている		
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	医療連携体制をとっており入居時にも家族に説明し理解を得て、2週間に1回の往診時は健康面で気になることは報告し、指示を仰いでいる 必要時は受診もしている		



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		<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>看護師は健康面での変化等の情報をもらったら訪問診察時に主治医に報告し、出された指示は介護職員に伝えている 緊急性があればその時々で主治医に伝え指示を受けている</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>主に管理者が情報交換を行い病院関係者との関係づくりに努めている</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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>入居の時本人と家族へは看取りの指針についての説明は行っているが地域関係者との話し合いはできていない</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>AEDの使い方、心肺蘇生法の講習を受けたり、急変時のマニュアルを作り対応できるように努めている</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	○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	グループホーム内での避難訓練や年2回全館合同の避難訓練を行い避難経路の確認を行っている 地域との協力体制はできていない		

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>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	日々のコミュニケーションの中で自己の言葉かけや態度を見直し誇りやプライバシーを傷つけないように心掛けている 共同生活の中でプライバシー空間には許可を得て入室したり羞恥心への配慮を行っている		
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	何事も強制はせず自分で決められるような声掛けをしている また気持ちが後ろ向きになっている方へは希望を持っていただけるよう明るい言葉かけに気を付けている		
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	その人のペースにあった支援を提供できるように心がけている。		
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	必要な衣類などは家族に連絡し、その人らしい身だしなみができるように支援している。		
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	その方の能力に応じて、役割、出番を引きだし、職員と一緒に楽しく準備、片付けを行っている。		

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
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>夜間の補水も実施し、一人一人の状態や力、習慣に応じた支援に努めている。</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>自立の方にも毎回声掛けし本人の力に応じた口腔ケアをしているが、残歯のある方の口腔状態には注意が必要である。</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>2名の方は入居時はリハビリパンツを使用されていたが、排泄状況を確認し早い段階で普通のパンツにし、現在に至っている。</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>食物では本人の希望の品を取り入れたり、排便の記録をとり、個々に応じた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	その日の業務上の都合により時間帯を決めてしまうこともあるが出来るだけ希望に添い、入浴の支援を実施している。		
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	居室内の空調調節を実施し気持ち用眠れるように支援している。浮腫の見られる方や傾眠傾向みられる方には、声掛けし昼食後短時間の臥床を促す。		
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	職員間でも報告、連携、申し送りの徹底を重視し、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている。		
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	出来る範囲で支援実施しているが、一人一人ではまだ十分とは思われないので、今後に向けて努力したいと思う。		
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。	日常的な外出にはまだ難しい状況であるので、今後は家族や地域の人々と協力しながら希望にそって出かけられるように努めたい。		

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
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>今後の課題として一人一人の希望や力に応じて外食、買い物外出で、使えるよう支援することも必要であると思う。</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>ほとんど実施されていない。</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>共有の空間は空調の調整や清潔保持に注意している。トイレは、頻回にチェックし掃除実施。季節の花なども飾るよう努めている。</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>食事、お茶タイム以外ではどの席に腰かけても良い状況にしている。</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
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>	もう少し工夫すべき点はある。		
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>	歩行が不安定な方には居室内にポータブルトイレを設置し排せつがひとりでも安全に出来る様実施している。更衣、口腔ケアなども声掛け、見守りなど行い、自立した生活支援を実施している。		

## 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