

## 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	4097900015		
法人名	医療法人 松本医院		
事業所名	グループホーム 朝日苑		
所在地	福岡県三潴郡大木町大藪186-1 (電話) 0944-75-8520		
自己評価作成日	平成 25 年 5 月 27 日	評価結果確定日	平成 29 年 8 月 17 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）】

1. 人権教育、啓発活動の観点から会議の重要性を上げ、毎月の各棟ミーティング、役職会議、全体会議を欠かさず行い、①人の話を心で聞く。②一方的な決めつけをしない。③互いに学び合う。これらをトレーニングしながら情報を共有していく。
2. 倫理規定としては朝日苑の品格を大切にする事。その中で①約束を守る。②危険な行動を慎む。③謙虚である。これらを胸としている。
3. 六つの業務（管理、計画作成、介護、看護、調理、防火防災）と四つの活動（地域交流、年間行事、委員会、研修計画）を柱として全職員がそれぞれ活躍の場を持ち、活達である事。

※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/">http://www.kaigokensaku.jp/</a>
-------------	---

## 【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	社会福祉法人 福岡県社会福祉協議会	
所在地	福岡県春日市原町3-1-7	
訪問調査日	平成 25 年 6 月 28 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）】

事業所は県南部の平野の自然豊かな地に位置している。静かで落ち着いた環境の平屋作りの2ユニットで、同法人の小規模多機能型事業所も併設されている。事業所は利用者の尊厳を尊重した介護を目指し、職員は日々研鑽を積み重ねている。特に年間計画に組み込まれている内部研修は、職員が外部研修や資料をもとに担当する機会もあり、事業所全体の質の向上に貢献している。更に、常に家族や職員、外部の意見を取り入れて運営に活かそうとする事業所の姿勢も伺え、利用者へのサービスの向上や職員の士気の向上に繋がっている。

項目番号		項目	自己評価	外部評価	
自己	外部		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>【1 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	理念の安心、安全、尊厳が実行できるように職員全体の心に浸透する言葉で独自の実践キーワードを掲げ、毎朝申し送り後に理念・実践キーワードと今月の目標の唱和を行い日常的なケアにキーワードに基づいたサービスができるよう心掛けている。	運営理念は、利用者の尊厳を重んじ、地域における安心・安全な場所の提供を目指す内容となっている。毎朝の唱和で職員の理念への意識付けもされており、利用者の状態を細かく把握した支援を行うなど、理念の実践への取組みがなされている。	
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	朝日苑まつりを隔年に行っている行事では、地域の施設・スーパー・飲食店・役場・図書館にポスターを掲示させて頂き地域住民に呼びかけ参加を頂き交流を行っている。又、保育園や小学校の慰問、中学校の体験学習の受入れなど積極的にを行い、地域の自治会にも加入し交流している。	事業所は自治会に加入し、地域活動にも参加する一方、事業所主催の秋の祭りには地域住民の参加がある。また近隣のイチゴ農家から招待を受けるなど地域と良好な関係が築かれている。更に、保育園児や小学生との交流や学生の職場体験の受け入れなどにも積極的である。	
3	—	○事業所の力を活かした地域貢献  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活かしている	日々の介護実践の在り方をご家族や地域の方々へ絶やす事なく発信し続ける為、ホームページの開設や季節ごとの新聞を発行している。保育園、小学校の慰問、中学校、専門学校の実習やボランティア活動などの受入れも行っている。地域の自治会に加入し活動の案内を受け参加の機会を保っている。又、役場のイベントホールでの作品展に貼り絵を出品させて頂いた。		
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	各々の立場で真剣に会議に向き合い、お茶を飲みながら和気あいあいと1時間半を過ごして頂いている。議題に委員様からひと言という項目を設けたところ、より活発にお話が聞けるようになった。委員それぞれ立場からの活発なご意見を頂いている。最近ではボランティアの紹介を頂き苑への訪問がなくなった。平成27年度報酬改定に伴い小規模多機能型居宅介護での外部評価に於いて運営推進会議及び委員様をこれまでの評価機構と位置づけることが決定し早速実施に向け取り組んでいる。	運営推進会議は2ヶ月に1回開催され、家族、市町村職員、地域包括支援センター、区長、民生委員の他、有識者の参加もある。会議では、事業所側が利用者の状況報告や、ヒヤリハット報告などを行い、出席者側からも意見や提案が出されている。対応可能な意見や提案は運営に活かされている。	
5	4	○市町村との連携  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取り組んでいる	運営推進会議の場にて、苑での取り組みや課題などについて話し、市町村担当者より、助言や協力を得ている。また、相談事があれば、電話をしたり、訪問したりして情報を集め、サービスの質の向上に努めている。	事業所は利用者の実情を市町村に伝え、ケアの方法や書類作成の相談を行うなど、日ごろから連絡をとりあっている。また認知症サポーター養成講座の取り組みへ参加し協力関係を築いている。	

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	お一人おひとりの身体能力、認知度、更には心理的問題行動に対応する為、身体拘束をしない事を前提とした介護支援を徹底している。その為には担当者を中心とした見守り、情報の共有、コミュニケーションを絶やさず行う事や定期的なミーティングでは、状態変化に伴うリスクマネジメントに取り組んでいる。	日中は玄関、庭の出入り口は施錠はされておらず、職員は利用者の外出傾向を把握した上で見守りを行っている。また「身体拘束排除マニュアル」を基本に、家族への説明を行い、見守りの強化や介護の工夫を重ねている。苑内研修を通して職員への周知に努めている。	
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	日常的な入居者様との関わりの中で現状を把握し毎日の申し送りや毎月のミーティングで虐待に繋がるような言動がないか職員同士でも意識し未然に防げるよう努めている。また苑内勉強会でも高齢者虐待防止関連法に関する研修を行っている。		
8	6	○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	苑ではまだ実例はないが苑内勉強会や研修参加を促し権利擁護に関する理解を支援できるように努めている。またいつ相談があってもいいようパンフレットを常備している。朝日苑だよりで、家族にも案内している。	権利擁護に関する制度については、契約時に加え、広報誌を用いた説明を家族に行っている。また全職員を対象にした外部の専門家による研修も行われ、全職員は家族からの質問に答えられるよう教育、準備されており、資料も常備している。	
9	—	○契約に関する説明と納得  契約の締結、解約または改定等の際は、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	契約書や重要事項説明書の内容を分かりやすく丁寧に説明し、疑問や不安に思われている事がないか確認して、納得して頂いた上で同意を得ている。入居頂いた後も、ケアプランの説明の時等、疑問や不安等がないか確認している。また、法改正に伴い利用料が変更になる際は、料金改定前後の表と理由を記載した書類をご家族に郵送して同意を得ている。		
10	7	○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	入居者様やご家族と日頃からコミュニケーションをとる事により、意見や要望が言いやすい環境作りに努めており、意見や要望がないか苑からも尋ねている。頂いた意見や要望は、会議にて検討し、出来る限り運営に反映できるように努めている。また、重要事項説明書に外部の相談窓口を記載しており、契約時に説明している。	利用者からの要望には、その都度対応している。また家族には月に一度、利用者の近況報告を文面で知らせ、要望を聞いている。行事の予定変更にも柔軟に対応するなど、家族からの要望や意見は積極的にケアや運営に取り入れるようにしている。	

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
11	8	○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	管理者による各棟ミーティングがあり、そこで出された意見や問題点を役職者会議によって討議し、議題や決定事項をまとめ、更にはホーム長参加のもと全体会議にてその内容をもとに話し合いを行う。又、行事報告、各委員会からの報告、苑内勉強会等、一時間を有効に使って隔々の声を拾い上げ全職員による情報の共有に努めている。この一連の流れを毎月欠かさず行うことによりマンネリ化しないリズミカルな職場環境が生まれ、モチベーションの向上に繋げている。	会議で全員が発言できるようにしたり、行事毎に全員が報告書を提出して感想や意見を書くようにしている。また、職員が新しく入った際には、職員同士でコミュニケーションを多くとるよう努めており、普段から支援に必要な物品等、要望や意見をしやすい環境になっている。	
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	会計士、労務士のアドバイスを受けながら就業規則にのっとった健全な運営に努めている。例えば勤務の中に各自希望の研修や有休が取れる人員配置をし、なお処遇改善交付金の活用、水準を下回らない給与、ボーナスに努めている。		
13	9	○人権の尊重  法人代表者及び管理者は、職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等を理由に採用対象から排除しないようにしている。 また、事業所で働く職員についても、その能力を発揮していき生き生きとして勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保障されるよう配慮している	職員の募集採用に当たっては経験と意欲を最重要視している。新人職員に対しては各棟の新人研修要綱に添って介護責任者を中心に担当者が指導にあたり、1ヶ月程度で一般業務から利用者様の個別対応まで細かに伝えるOJT、常に現状に即した要綱を会議で検討し、フレッシュな内容に心がけ、研修を繰り返しながら周知を行うoffOJTを支援して能力開発に努めている。	職員の募集や採用は法人が行っているが、年齢や性別を不採用条件にしていない。キャリアパスを導入し、職員のモチベーションにも繋げている。また資格取得のための休暇や勤務シフトの配慮など、職員が働きやすい職場環境を作っている。	
14	10	○人権教育・啓発活動  法人代表者及び管理者は、利用者に対する人権を尊重するために、職員等に対する人権教育、啓発活動に取り組んでいる	運営者は運営理念「ハーモニー」を作成し、その中で人権教育、啓発活動における介護の重要性や法令遵守等を述べ、勉強会や提示等により職員への周知徹底に努めている。	事業所は内部研修の年間計画を立て、全員の職員を対象に、高齢者や虐待など人権の研修の機会を確保している。このことにより、各職員は人権尊重の意識を高めている。	
15	—	○職員を育てる取り組み  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	苑内研修としては円滑な業務のために必要と思われる研修を定め、月1回の全体会議の中で行う。又、専門講師を招いて1時間程度の研修会を年に数回計画している。一方苑外研修としては年間を通じ個人の希望と勤務に応じた研修と全職員が受ける事のできるシステムを確立している。受講者は1週間以内にレポートを書き、全体会議で発表している。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
16	—	○同業者との交流を通じた向上  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	同業者とは個別に相互の相談、アドバイスを行い連携を保っている。ケアマネジャー連絡会ではそれぞれの他事業所を訪問し実状を見学し質疑応答の場が設けられ活発な討議がなされている。また代表者は近隣の同郷代表者と交流する機会を保っている。		
<b>【Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援】</b>					
17	—	○初期に築く本人との信頼関係  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	利用前には、必ず本人様とお会いし、不安や困っている事、要望等を伺い、本人様の気持ちを受け入れ、苑で出来る事やできない事を説明し、安心して頂く事が出来るように努めている。		
18	—	○初期に築く家族等との信頼関係  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	相談時にご家族から、これまでの生活歴や、現在の様子、抱えられている不安や悩み、苑に対する思いや要望等を伺っている。本人様の気持ちはもとより出来る限りご家族の思いや希望にも沿ったサービス提供ができるよう努めている。		
19	—	○初期対応の見極めと支援  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	相談があった場合はまず本人様及びご家族の意向や要望を伺い、「今一番求められるサービスは何なのか」を見極め、小規模の利用や福祉用具、在宅酸素等の導入、他医療機関の通院等、様々な視点から出来る限りの対応ができるよう支援を行っている。また、場合によっては地域包括支援センターを紹介し、別の施設を探して頂く事もある。		
20	—	○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おかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	日々の生活の中で、入居者様ひとりひとりの能力に応じてトレイ拭きや洗濯物たみ等のお手伝いをしていただき、ありがとうございます、申し訳ございません、お疲れ様でした等の言葉のコミュニケーションを大切にしている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
21	—	○本人を共に支え合う家族との関係  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	ご家族宛に毎月入居者様の様子を書いたお手紙を出し、面会時には日々の状況や状態を伝えている。本人の希望があり、家族への了承が必要な場合には、電話連絡を行い了承を得て早めの対応を心掛けている。また、行事等へ参加していただくことにより入居者様とご家族様との関係が築けていけるよう努めている。		
22	11	○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	友人や親族の方が気持ち良く来苑して頂けるよう挨拶に心掛け明るい雰囲気作りに努めている。また併設した通いの利用者様に知人・友人が来苑時には面会されるか声かけし交流の機会を持てるよう支援している。	職員は利用者や家族から馴染みの人や場所について情報を聴取し、把握に努めている。家族に確認の上で、馴染みの美容院の利用の支援や友人の訪問の受け入れ、電話や手紙を書く支援など、利用者の馴染みの関係の継続を支援している。	
23	—	○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	入居者様同士好きな時に会話を楽しませている。楽しく会話が出来よう職員も一緒に楽しんでいる。疎通が取り難い方でも同じ空間に参加して頂き雰囲気を楽しんで頂いている。レクリエーションの中で、入居者様同士が声を掛け合われ協力されている場面があるので、継続できるよう努めている。		
24	—	○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	転居等される時は、本人様の心身状態やケアの工夫等の詳しい情報を提供し、退居後も安心して生活出来るように支援している。契約終了後も必要に応じてご家族へ連絡し、本人様の経過を伺う等して関係が途切れないよう努めている。又、長期入院等で退居された場合には、状態が良くなれば再び苑に戻って来られるよう申込みして頂く事もある。		
<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>					
25	12	○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。	入居者様との日々の会話の中から本人様の希望や意向を会話や表情等から把握できるように努めている。意思の疎通が困難な方はご家族との話の中から少しでも多くの情報を収集し、出来る限り本人様の意思に添えるように努めている。食前の嚥下体操を行う事で、ラジオ体操に参加されない方も参加されている。	日ごろの関わりから利用者の意向を聴き取っている。また言葉での聴き取りが困難な利用者については本人の表情、働きかけへの反応などから本人の気持ちを汲み取っている。	

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
26	—	○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	本人様やご家族、担当のケアマネジャー等から情報を得て、生活歴や生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努め、センター方式を実施し、出来るだけ本人様らしく自立した生活が送れるように支援している。		
27	—	○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	日々の生活の中でみつけた有する力などを申し送っている。毎月のミーティングの中で各担当から気づきや留意点を報告し意見を出し合うことで情報を共有している。		
28	13	○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	本人様やご家族には日頃の関わりの中で思いや意向を伺い、サービスに反映させるよう努めている。又、入居者様それぞれに担当をつけ、定期的なカンファレンスや毎月のミーティングにて職員同士で話し合い、本人様にとって、今必要な事は何なのかを討議し、出来る限り本人様やご家族の意向に沿った介護計画を作成している。状態が変わった場合はその都度、介護計画の見直しを行い、現状に即した介護計画が作成できるようにしている。	日ごろのモニタリングにより上がってきた課題は職員間で検討され、全体として合意形成されている。それを元に家族との相談の元に介護計画に反映されている。	
29	—	○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	日々の状態や出来事、職員の対応とその結果等を個人記録に残し、職員間で共有する事により統一したケアを提供できるよう努めている。又、個人記録やケアプラン実行表を基に、介護計画の見直しや評価を行っている。		
30	—	○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	本人様やご家族の要望に応じて、協力病院による定期的な往診や、緊急時の往診にて医療処置を受けながら、出来る限り苑での生活を送って頂いている。必要時には、協力病院への受診の送迎や訪問歯科・訪問理美容の利用、買い物支援等も行い、安心した生活が送れるように支援している。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
31	—	○地域資源との協働  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	保育園の慰問や中学校の職場体験、ボランティアによるフラダンスやハーモニカの演奏、近隣の毒狩り、ピアノのコンサート等の行事時では一緒に歌ったり踊ったり、将棋をされたり、いちご狩りを体験される等して、楽しく過ごされている。希望時は近くのスーパーへ買い物に出掛けたり、訪問理美容や訪問歯科も利用できる。また、協力病院による定期的な往診があり、緊急時には夜間も対応可能である。地域の自治会に加入し、広報誌を届けてもらい読まれている方もいる。消防署による火災避難訓練もっており、災害時の避難場所も確保できている。これらの事を通して、地域との交流を深め、安全で豊かな暮らしを楽しむことができるように支援している。		
32	14	○かかりつけ医の受診支援  受診は、本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	かかりつけ医への受診や本人様・ご家族の希望される医療機関が受けられるよう情報提供や円滑な受診が出来るよう支援している。またご家族様への日常生活での状態報告を行いご家族との関係を築き意見・要望を尋ね、協力医療関係内で希望される場合は受診支援も行っている。	入所時に、誰をかかりつけ医とするか相互に確認している。利用者の日ごろの健康管理については、マニュアルが整備されており、手順に従って適切な対応がなされている。	
33	—	○看護職との協働  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	毎日のバイタル測定、心身状態等の健康管理を行い、変化や疑問・気づきがあればその都度、看護師や医師へ報告し必要に応じてご家族やかかりつけ医へ相談・報告し、必要時は受診支援も行っている。状態変化時の連絡体制も整っており円滑な支援が出来るよう努めている。		
34	—	○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。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	入院された際は、病院のソーシャルワーカーや看護師と情報交換を行ったり、面会に伺う等して状態把握に努めている。又、退院時には、ご家族や病院と連絡を取り合い、速やかに受け入れ体制を整えるよう努めている。		
35	15	○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・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	重度化や終末期ケアについての苑での対応をご家族様へ説明し、本人様やご家族様の希望されるケアに望めるよう、医師・管理者・ケアマネ・看護師・職員・ご家族様との話し合いをその都度行い、方針を共有し安心した日々をより良く過ごして頂けるよう支援している。	看取りケースについては同意書が作成された上で、対象ケースとして看取りへ向けてのケアがなされている。また、看取りケースとなった後も、随時ご家族の意思確認の場が設けられており、家族の揺れる気持ちに沿って支援がなされている。	

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
36	—	○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、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	入居者様の急変時や事故発生時はマニュアルに沿って医師・看護師・職員間での連絡体制が出来ている。又、消防署による救急手当て・蘇生技術等の研修にも参加し、その後全体会議にて周知を図り、実際の現場で活かせるよう努めている。		
37	16	○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	避難訓練は職員の少ない夜間想定で行い、訓練時の火元は当日、消防署員様より講習を頂き確実な避難誘導が出来るよう取り組んでいる。当事業所のみならず、地域には地域の公民館を一時避難所として協力を得ており避難訓練の際には運営推進会議や地域の方にも声掛けし、参加を促している。また自家発電・食料や飲料水も準備している。	避難訓練は定期的に行われており、地域住民も参加し、その際に用具の取り扱いの訓練も行っている。また、自家発電機が整備されており、停電への対策も行われている。非常用備蓄は事業所内に食料と水等を保管している。	
<b>【IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援】</b>					
38	17	○一人ひとり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	苑内勉強会でプライバシーの保護の研修を行い全職員が尊厳に対する意識を心掛けている。また言葉掛けでは親しみのある言葉で失礼な言葉掛けにならないよう注意している。	個人の尊重とプライバシーの確保について学ぶことは、基本的な課題として職員研修に位置づけられている。トイレの誘導等の際には、さりげなく小声で話しかける等配慮して支援をしている。	
39	—	○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	本人様の希望される衣類や食べ物等を意向に沿って行っている。また、意思表示が困難な方には、日常生活の様々な場面で関わりを持ち、ジェスチャーや寄り添った声掛けを行い、表情や言動等から本人様の希望や思いを把握できるように努めている。		
40	—	○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	起床・就寝・食事時間など個々のペースや意向を尊重して希望に添って過ごして頂いている。		
41	—	○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	洗顔、歯磨き、髭剃り、整髪等の身だしなみは出来ない部分をお手伝いしている。希望時は月1回の訪問散髪にて好みの髪型にカットされている。また、更衣時には本人様の希望する服を季節に応じて選んでもらったり、必要時には好きな服を買いに行ったりしている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
42	18	○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	美味しく食事を取って頂くために、食欲をそそる料理、味、色、盛り付けに工夫をしている。また年間行事では行事にあった料理や誕生会では誕生者の希望されるものを作り提供している。後片付けのお手伝いとして、トレー拭きやお碗拭きをして頂いている。	職員は利用者とは話をしながら利用者の様子をみてお盆拭き等を一緒に行っている。食事中はテレビを消して穏やかな雰囲気の本GMを流し、落ち着いた食事時間を演出している。食器などの使用具は利用者によって個別に工夫がしてある。また、菜園でとれた食材も活用している。	
43	—	○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	基本1日1000ccの水分補給を目標にして水分摂取量が少ない人には好きな飲み物（コーンスープ・ココア・飲むヨーグルトなど）を提供し、十分に水分補給できるよう支援している。また、食事摂取を促す為、嗜好品を提供したり、個々の状態に合わせた食器や食事形態を工夫している。毎月体重測定を行い必要に応じて個別にカロリー調整もしている。		
44	—	○口腔内の清潔保持  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	毎食後、口腔ケアの声掛け・実施・介助を行っている。洗面台まで行かれない方は自席にて口腔ケアを促している。うがい水はお茶の滅菌作用を活用し口腔内の清潔を保つようにしている。		
45	19	○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	排泄チェック表により入居者様一人ひとりの排泄パターンを把握し、本人様に合わせた声掛けやトイレ誘導を行っている。また、立位保持ができなくなられた方でも極力トイレにて排泄して頂けるよう支援している。	一人ひとりのサインを見つけ、職員間で大切な情報として共有している。声掛け時間についても日ごろの観察から適宜見直ししている。トイレはフロアから直接見えない場所に設えてある。	
46	—	○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	毎日、排泄・食事・水分摂取量等のチェックを行い、排泄習慣を把握し、自然排便を促すためレクリエーションやラジオ体操や散歩など身体を動かす機会を多く持てるよう心掛けている。また必要時には医師へ相談し便秘予防にも努めている。また食事には野菜、穀物、果物等の食物繊維が多く含まれる食材を取り入れ調理している。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
47	20	○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、個々にそった入浴の支援をしている	入居者様一人ひとりに合った入浴の声掛けを行い、本人様の希望に応じて男女のスタッフが入れ替わって対応している。体調不良により入浴できない場合は清拭や洗髪を行っている。又、一人ひとりお湯をいれかえて気持ち良く入浴できるよう努めている。	入浴はいつでもできるように準備されている。利用者に合わせた湯量や温度にするなど、気持ちよく入浴できるように工夫している。入浴拒否のある利用者については、なじみの職員が入浴を促したりして支援している。	
48	—	○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	入居者様一人ひとりの生活リズムを保つよう、ラジオ体操や入浴、レクリエーション等を行っている。本人様のペースで午睡されたり、ソファでくつろがれている。又、寝具の天日干しやシーツ交換を定期的に行っている。就寝時の光量を職員間で統一し安眠できるよう努めている。		
49	—	○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	入居者様の薬の用法・用量・目的・副作用等の情報をいつでも確認できるよう薬剤情報を綴っている。また誤薬や飲み忘れがない様一包化して日付・氏名・服用時を表記して頂いている。準備時や配布時・服薬時に確認の為、呼称し誤薬防止に努めている。状態の経過や変化を記録に残し報告している。		
50	—	○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	トレー拭きや洗濯物たたみ・袋折り・みかんの皮むきなど入居者様に合った役割をお願いし、感謝の気持ちを伝えることにより張り合いを感じて頂いている。また将棋の相手をしたり嗜好品を希望されるときは一緒に買い物に行くなどして気分転換を図っている。		
51	21	○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	恒例のバスハイクでは家族にも参加して頂き、全入居者様貸切りバスで豪華な食事や温泉を楽しんで頂いている。また、初詣やさげもん見物に行ったり苑周囲を散歩するなどして気分転換を図っている。ご家族の協力のもと外出・外泊をして頂いている。	バルコニーでの日光浴や、苑周囲の散歩は、ほぼ毎日行っている。苑行事として、年に2度遠方まで出かけている。バスハイクにはご家族の参加もあり、利用者全員で楽しんでいる。	
52	—	○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	自己管理できる入居者様は、ご家族の合意を得て、所持してもらっている。買物を依頼された時は声かけし一緒に行かない時は職員が代行で行っている。ご家族から預かった金銭は苑で管理しており、買物を頼まれた時はそのお金から購入し、お小遣い帳を作成してご家族に金銭使用状況を報告している。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
53	—	○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をしている	入居者様から電話の希望があった場合や電話がかかってきた時は取り次ぎ、会話がスムーズにできるよう取り持っている。また、携帯電話を持参された時でも使用できるように支援している。手紙や年賀状を書かれた時は職員が代行で投函している。手紙が届いた時は本人様へ手渡ししている。		
54	22	○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	時節に合った物を飾りを環境設定している。毎食後フロアの掃除やトイレに行かれた後は次の方が心地よく使用できるように掃除・消臭を行い、共用空間の清潔を心がけている。また建物の構造では、日当たりが良いように窓を多く設けてあり二重ガラスの使用と高気密換気システムにより、温度、湿度、臭いのコントロールを行うことで快適な室内環境となっている。	利用者の希望に応じて共用空間の採光は調整されている。また居間と食卓は別々にされており、洗濯機や汚物処理槽などには共用空間とバランスよい目隠しが施され、心地よい雰囲気になるようにしている。トイレはフロアから直接見えない場所に設えてある。スタッフルーム入り口や窓も目立たないように設えてある。	
55	—	○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	利用者様同士が落ち着いて過ごせるよう、テーブルの位置をかえたりして、ストレスがないように工夫している。食事後は、ソファーに座ってゆっくり過ごされたり、テレビを鑑賞されたり、音楽を聴かれたり、テーブルでパズルをされる等、皆様思い思いに過ごされている。		
56	23	○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	入居者様の馴染みの物や使い慣れた物を持参されて、ベッドの配置や家具を居心地良く生活できるように工夫している。本人様が落ち着かれるようお位牌を持参されている方もおられる。また、家族等の写真や家族が持って来られた季節の花等を居室に飾って、楽しく生活が出来るように努めている。	ベッド、クローゼット、エアコンは施設で用意されているが、その他の家具や品物については利用者や家族が本棚やテレビ、仏壇等を持ち込んでいる。居室ごとに利用者の個性の窺える設えとなっている。	
57	—	○身体機能を活かした安全な環境づくり  建物内部は一人ひとりの身体機能やわかる力を活かして、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	各居室の入口にネームプレートや各場所の名称を掲示することで行動がスムーズになっている。入居者様一人ひとりの生活スタイルに合わせて車椅子やシルバーカー、手すり等を活用する事で、残存機能を活かした生活が出来るようにしている。又、常日頃から事故に繋がるリスクを考えながら環境整備を行う事で、安全に生活して頂けるよう取り組んでいる。		

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果	
自己	外部		(該当する箇所を○印で囲むこと)	
<b>V サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）</b>				
58	—	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：25, 26, 27)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者の
			<input type="radio"/>	②利用者の2／3くらいの
			<input type="radio"/>	③利用者の1／3くらいの
			<input type="radio"/>	④ほとんど掴んでいない
59	—	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：20, 40)	<input type="radio"/>	①毎日ある
			<input type="radio"/>	②数日に1回程度ある
			<input type="radio"/>	③たまにある
			<input type="radio"/>	④ほとんどない
60	—	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：40)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
			<input type="radio"/>	②利用者の2／3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1／3くらいが
			<input type="radio"/>	④ほとんどいない
61	—	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：38, 39)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
			<input type="radio"/>	②利用者の2／3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1／3くらいが
			<input type="radio"/>	④ほとんどいない
62	—	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：51)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
			<input type="radio"/>	②利用者の2／3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1／3くらいが
			<input type="radio"/>	④ほとんどいない
63	—	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：32, 33)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
			<input type="radio"/>	②利用者の2／3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1／3くらいが
			<input type="radio"/>	④ほとんどいない
64	—	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：30)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
			<input type="radio"/>	②利用者の2／3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1／3くらいが
			<input type="radio"/>	④ほとんど掴んでいない

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果	
自己	外部		(該当する箇所を○印で囲むこと)	
<b>V サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）</b>				
65	—	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, 21)	○	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
66	—	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：2, 22)	○	① ほぼ毎日のようにある
				② 数日に1回程度ある
				③ たまにある
				④ ほとんどない
67	—	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
68	—	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
69	—	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
70	—	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

項目番号		項目	自己評価	外部評価	
自己	外部		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>【1 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	理念の安心、安全、尊厳が実行できるよう、職員全体の心に浸透する言葉で独自の実践キーワードを掲げ、毎朝申し送り後に理念・実践キーワードと今月の目標の唱和を行い日常的なケアをキーワードに基づいたサービスができるよう心掛けている。		
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	朝日苑まつりを隔年に行っている行事では、地域の施設・スーパー・飲食店・役場・図書館にポスターを掲示させて頂き地域住民に呼びかけ参加を頂き交流を行っている。又、保育園や小学校の慰問、中学校の体験学習の受入れなど積極的に行い、地域の自治会にも加入し交流している。		
3	—	○事業所の力を活かした地域貢献 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活かしている	日々の介護実践の在り方をご家族や地域の方々へ絶やす事なく発信し続ける為、ホームページの開設や季節ごとの新聞を発行している。保育園、小学校の慰問、中学校、専門学校の実習やボランティア活動などの受入れも行っている。地域の自治会に加入し活動の案内を受け参加の機会を保っている。又、役場のイベントホールでの作品展に貼り絵を出品させて頂いた。		
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	各々の立場で真剣に会議に向き合い、お茶を飲みながら和気あいあいと1時間半を過ごして頂いている。議題に委員様からひと言という項目を設けたところ、より活発にお話が聞けるようになった。委員様それぞれの立場からの活発なご意見を頂いている。最近ではボランティアの紹介を頂き苑への訪問がなかった。平成27年度報酬改定に伴い小規模多機能型居宅介護での外部評価に於いて運営推進会議及び委員様をこれまでの評価機構と位置づけることが決定し早速実施に向け取り組んでいる。		
5	4	○市町村との連携 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取り組んでいる	運営推進会議の場にて、苑での取り組みや課題などについて話し、市町村担当者より、助言や協力を得ている。また、相談事があれば、電話をしたり、訪問したりして情報を集め、サービスの質の向上に努めている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	お一人おひとりの身体能力、認知度、更には心理的問題行動に対応する為、身体拘束をしない事を前提とした介護支援を徹底している。その為には担当者を中心とした見守り、情報の共有、コミュニケーションを絶やさず行う事や定期的なミーティングでは、状態変化に伴うリスクマネジメントに取り組んでいる。		
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	日常的な入居者様との関わりの中で現状を把握し毎日の申し送りや毎月のミーティングで虐待に繋がるような言動がないか職員同士でも意識し未然に防げるよう努めている。また苑内勉強会でも高齢者虐待防止関連法に関する研修を行っている。		
8	6	○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	苑ではまだ事例はないが苑内勉強会や研修参加を促し権利擁護に関する理解を支援できるように努めている。またいつ相談があってもいいようパンフレットを常備している。朝日苑だよりで、家族にも案内している。		
9	—	○契約に関する説明と納得  契約の締結、解約または改定等の際は、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	契約書や重要事項説明書の内容を分かりやすく丁寧に説明し、疑問や不安に思われている事がないかを確認して、納得して頂いた上で同意を得ている。入居頂いた後も、ケアプランの説明の時等、疑問や不安等がないか確認している。また、法改正に伴い利用料が変更になる際は、料金改定前後の表と理由を記載した書類をご家族に郵送して同意を得ている。		
10	7	○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	入居者様やご家族と日頃からコミュニケーションをとる事により、意見や要望が言いやすい環境作りに努めており、意見や要望がないか苑からも尋ねている。頂いた意見や要望は、会議にて検討し、出来る限り運営に反映できるように努めている。また、重要事項説明書に外部の相談窓口を記載しており、契約時に説明している。		

項目番号		項目	自己評価	外部評価	
自己	外部		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
11	8	<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>管理者による各棟ミーティングがあり、そこで出された意見や問題点を役職者会議によって討議し、議題や決定事項をまとめ、更にはホーム長参加のもと全体会議にてその内容をもとに話し合いを行う。又、行事報告、各委員会からの報告、苑内勉強会等、一時間を有効に使って隔々の声を拾い上げ全職員による情報の共有に努めている。この一連の流れを毎月欠かさず行うことによりマンネリ化しないリズムカルな職場環境が生まれ、モチベーションの向上に繋げている。</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>会計士、労務士のアドバイスを受けながら就業規則にのっとった健全な運営に努めている。例えば勤務の中に各自希望の研修や有休が取れる人員配置をし、なお処遇改善交付金の活用、水準を下回らない給与、ボーナスに努めている。</p>		
13	9	<p>○人権の尊重</p> <p>法人代表者及び管理者は、職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等を理由に採用対象から排除しないようにしている。 また、事業所で働く職員についても、その能力を発揮して生き生きとして勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保障されるよう配慮している</p>	<p>職員の募集採用に当たっては経験と意欲を最重要視している。新人職員に対しては各棟の新人研修要綱に添って介護責任者を中心に担当者が指導にあたり、1ヶ月程度で一般業務から利用者様の個別対応まで細かに伝えるOJT、常に現状に即した要綱を会議で検討し、フレッシュな内容に心がけ、研修を繰り返しながら周知を行うoffOJTを支援して能力開発に努めている。</p>		
14	10	<p>○人権教育・啓発活動</p> <p>法人代表者及び管理者は、利用者に対する人権を尊重するために、職員等に対する人権教育、啓発活動に取り組んでいる</p>	<p>運営者は運営理念「ハーモニー」を作成し、その中で人権教育、啓発活動における介護の重要性や法令遵守等を述べ、勉強会や提示等により職員への周知徹底に努めている。</p>		
15	—	<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>苑内研修としては円滑な業務のために必要と思われる研修を定め、月1回の全体会議の中で行う。又、専門講師を招いて1時間程度の研修会を年に数回計画している。一方苑外研修としては年間を通じ個人の希望と勤務に応じた研修と全職員が受ける事のできるシステムを確立している。受講者は1週間以内にレポートを書き、全体会議で発表している。</p>		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
16	—	○同業者との交流を通じた向上  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	同業者とは個別に相互の相談、アドバイスを行い連携を保っている。ケアマネジャー連絡会ではそれぞれの他事業所を訪問し実状を見学し質疑応答の場が設けられ活発な討議がなされている。また代表者は近隣の同郷代表者と交流する機会を保っている。		
<b>【Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援】</b>					
17	—	○初期に築く本人との信頼関係  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	利用前には、必ず本人様とお会いし、不安や困っている事、要望等を伺い、本人様の気持ちを受け入れ、苑で出来る事やできない事を説明し、安心して頂く事が出来るように努めている。		
18	—	○初期に築く家族等との信頼関係  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	相談時にご家族から、これまでの生活歴や、現在の様子、抱えられている不安や悩み、苑に対する思いや要望等を伺っている。本人様の気持ちはもとより出来る限りご家族の思いや希望にも沿ったサービス提供ができるよう努めている。		
19	—	○初期対応の見極めと支援  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	相談があった場合はまず本人様及びご家族の意向や要望を伺い、「今一番求められるサービスは何なのか」を見極め、小規模の利用や福祉用具、在宅酸素等の導入、他医療機関の通院等、様々な視点から出来る限りの対応ができるよう支援を行っている。また、場合によっては地域包括支援センターを紹介し、別の施設を探して頂く事もある。		
20	—	○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おかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	日々の生活の中や、毎朝の新聞の今日の運勢、人生相談等の読み聞かせをし、利用者様とのコミュニケーションを通し個々の意向を探りながら、関係を築いている。個別対応では、わからない方言をきいたり、過去の経験をきいたりして、本人の個性や力をみだし、より深く関係を築くように努めている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
21	—	○本人を共に支え合う家族との関係  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	バスハイクや敬老祭、朝日苑祭り等の行事の案内状や毎月各担当より苑での様子を書いたお手紙を全員に送っている。また、朝日苑だよりで、行事報告も行っている。面会に来られた際には、お茶を出し家族とのコミュニケーションを通して近況報告をしたり、その時々意向を伺ったりして、よりより関係を築いていけるよう努めている。		
22	11	○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	お寺の住職様より命日にはお参りに来て頂いたり、友人、知人の方が面会に来られたりしている。また、希望される時には馴染みの美容室にお連れしたり、遠方に在住してあるご家族様（息子）からのお手紙、電話等、交流が途切れないように支援している。		
23	—	○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	苑での暮らしの中心となる食堂やフロアでは本人様の意向や相性をみて座席を決め、トラブルや訴えがあれば話し合い、変更したりしている。また、レクリエーションや個別会話など楽しんでいただけるように努めている。		
24	—	○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	転居等される時は、本人様の心身状態やケアの工夫等の詳しい情報を提供し、退居後も安心して生活出来るように支援している。契約終了後も必要に応じてご家族へ連絡し、本人様の経過を伺う等して関係が途切れないよう努めている。又、長期入院等で退居された場合には、状態が良くなれば再び苑に戻って来られるよう申込みして頂く事もある。		
<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>					
25	12	○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。	入居者様との日々のかかわりや、レクリエーションの中で希望や意向など表情からもくみとり、意思疎通が困難な方であっても区別しないよう心掛け、家族からの情報も参考にしながら、話し合い意向の把握に努めている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
26	—	○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	本人様やご家族、担当のケアマネジャー等から情報を得て、生活歴や生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努め、センター方式を実施し、出来るだけ本人様らしく自立した生活が送れるように支援している。		
27	—	○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	入居者様一人ひとりの生活リズムを理解することで安心して生活して頂けるよう努めている。出来ないことよりは、出来ることに注目し、そこで知りえた情報は職員全体で共有して統一した個別のケア内容を把握出来るように取り組んでいる。		
28	13	○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	本人様やご家族には日頃の関わりの中で思いや意向を伺い、サービスに反映させるよう努めている。又、入居者様それぞれに担当をつけ、定期的なカンファレンスや毎月のミーティングにて職員同士で話し合い、本人様にとって、今必要な事は何かを討議し、出来る限り本人様やご家族の意向に沿った介護計画を作成している。状態が変わった場合はその都度、介護計画の見直しを行い、現状に即した介護計画が作成できるようにしている。		
29	—	○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	日常生活の中での変化や気づきなど記録に残し、職員間共有する事により統一したケアを提供できるよう努めている。また、個人記録やケアプラン実行表を基に介護計画の見直しや評価を行っている。		
30	—	○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	本人様やご家族の要望に応じて、協力病院による定期的な往診や、緊急時の往診にて医療処置を受けながら、出来る限り苑での生活を送って頂いている。必要時には、協力病院への受診の送迎や訪問歯科・訪問理美容の利用、買い物支援等も行い、安心した生活が送れるように支援している。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
31	—	○地域資源との協働  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	保育園の慰問や中学校の職場体験、ボランティアによるフラダンスやハーモニカの演奏、近隣の莓狩り、ピアノのコンサート等の行事時では一緒に歌ったり踊ったり、将棋をされたり、いちご狩りを体験される等して、楽しく過ごされている。希望時は近くのスーパーへ買い物に出掛けたり、訪問理美容や訪問歯科も利用できる。また、協力病院による定期的な往診があり、緊急時には夜間も対応可能である。地域の自治会に加入し、広報誌を届けてもらい読まれている方もいる。消防署による火災避難訓練も行っており、災害時の避難場所も確保できている。これらの事を通して、地域との交流を深め、安全で豊かな暮らしを楽しむことができるように支援している。		
32	14	○かかりつけ医の受診支援  受診は、本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	かかりつけ医への受診や本人様・ご家族の希望される医療機関が受けられるよう情報提供や円滑な受診が出来るよう支援している。またご家族様への日常生活での状態報告を行いご家族との関係を築き意見・要望を尋ね、協力医療関係内で希望される場合は受診支援も行っている。		
33	—	○看護職との協働  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	毎日のバイタル測定や心身状態の変化等での疑問や気づき、変化があればその都度、看護師へ報告を行い家族やかかりつけ医へ相談・報告し必要に応じて受診支援も行っている。急変時の連絡体制も整っており円滑な支援が出来るよう努めている。また、夜間の異常にも応じられるようにオンコール体制もとっている。		
34	—	○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。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	入院された際は、病院のソーシャルワーカーや看護師と情報交換を行ったり、面会に伺う等して状態把握に努めている。又、退院時には、ご家族や病院と連絡を取り合い、速やかに受け入れ体制を整えるよう努めている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
35	15	○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・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	重度化や終末期ケアについての苑での対応をご家族様へ説明し、本人様やご家族様の希望されるケアに望めるよう、医師・管理者・ケアマネ・看護師・職員・ご家族様との話し合いをその都度行い、方針を共有して安心した日々をより良く過ごして頂けるよう支援している。		
36	—	○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、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	入居者様の急変時や事故発生時はマニュアルに沿って医師・看護師・職員間での連絡体制ができています。又、蘇生技術等の研修や知識向上の研修にも参加し、苑内勉強会で報告・周知し、実際の現場で活かせるよう努めている。		
37	16	○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	避難訓練は職員の少ない夜間想定で行い、訓練時の火元は当日、消防署員より設定して頂き訓練後は消防署員より講評を頂き確実な避難誘導が出来るよう取り組んでいる。当事業所のみならず災害時には地域の公民館を一時避難所として協力を得ており避難訓練の際には運営推進会議や地域の方にも声掛けし、参加を促している。また食料や飲料水も備蓄している。		
<b>【IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援】</b>					
38	17	○一人ひとり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	言葉遣いに気を付けながら、失礼な言葉かけにならないよう注意し問題点等、一人ひとりに応じた関わり方や充実した生活が送れるよう職員間で話し合っている。また、苑内勉強会にて職員の意識向上にも努めている。		
39	—	○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	本人様が希望される好みの物を提供したり、思いを聞きながら本人様が自己決定出来るよう心掛けている。また、意思決定が困難な方には、表情等を読み取って反応をみながら支援している。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
40	—	○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	入居者様、一人ひとりのペースに合わせ共同スペースでは、テレビを視聴される方、新聞・広告・冊子等をみられる方がおられる。多目的室ではウォーターベッドでくつろがれている。食後の片付け時には、テーブル・トレー・お椀拭き・洗濯物たたみ等のお手伝いを一緒にしてくださる方もおられる。また、居室でテレビを観られたり、ラジオを聞かれたり、休まれる方もおられ、好きなように過ごして頂いている。		
41	—	○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	月に一度、訪問理美容があり、希望される方はカット・カラー・パーマをされる方がいる。毎日髭剃りをされ、必要に応じて介助をしている。季節に合わせた衣服を好みで選んで頂いたり、化粧等のおしゃれを楽しんでもらえるよう支援している。		
42	18	○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	入居者様と同じ食事を一緒に食べ、会話をしながら楽しいものになるよう支援している。また、年間行事の中では餅を丸めたり、たこ焼きを返してもらったり、ソースをかけたり等して頂いている。後片付けのお手伝いとして、トレー拭きやお椀拭きをして頂いている。美味しく食事を取って頂くために、食欲をそそる料理、味、色、盛り付けなどに力を入れている。		
43	—	○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	食事は個々に合わせた量や器で提供し、食べやすい形態で提供している。食事摂取量や水分チェック表を作成して1日1,000mlを目標にし、少ない方には嗜好品を取り入れ栄養や水分確保に努めている。		
44	—	○口腔内の清潔保持  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	毎食後の歯磨きの声掛けをし、一人ひとりの能力に応じた支援を行い、緑茶でのうがいを実施している。夕食後には義歯洗浄剤での清潔保持に努めている。また希望時や異常があった場合は家族に相談し訪問歯科を受診されている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
45	19	○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	失禁を軽減する為にその方の頻度や排泄パターンに合わせて、定時の声かけや誘導を行っている。夜間オムツを使用されているかたでも、日中は排泄パターンに合わせて、トレイの声かけを行い出来る限りトイレでの排泄を促している。		
46	—	○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	毎日、排泄・食事・水分摂取量等のチェックを行い、排泄習慣を把握し、自然排便を促すためレクリエーションやラジオ体操、散歩など身体を動かす機会を多く持てるよう心掛けている。必要時には医師へ相談し便秘予防にも努めている。また食事には野菜、穀物、果物等の食物繊維が多く含まれる食材を取り入れている。		
47	20	○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ず、個々にそった入浴の支援をしている	最低週3回は入浴して頂けるよう入浴チェック表を作成し、体調不良時は清拭を行い、清潔保持に努めている。気持ちよく入浴できるように一人ひとりお湯を入れ替えている。入居者様の状態に合わせて浴室に設置してあるリフトを使用し入浴介助を行っている。		
48	—	○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	入居者様一人ひとりの状態や希望に応じて昼食後に居室へ戻られ午睡されたり、フロアでテレビを見られたり、思い思いに過ごされている。又、就寝前は好みにテレビやラジオ等を自由に楽しんで頂き、本人様のリラックスできる時間を作っている。夜間安心して休んで頂けるよう照明・室温・寝具にも配慮している。		
49	—	○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	入居者様の薬剤情報により用法・用量・目的・副作用等の情報をいつでも確認できるよう綴っている。また誤薬や飲み忘れがない様一包化して頂き日付・氏名・服用時を表記して準備時・配布時・服薬時の確認と声を出して読み誤薬防止に努めている。状態の経過や変化を記録に残し報告している。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50	—	○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	一人ひとりの力を活かし、状態に応じた役割を持って頂き、コミュニケーションを図り、感謝の気持ちを伝えるようにしている。本人様希望により、嗜好品を、好きな時に提供している。起床時に化粧されたり、レクリエーションや天候の良い時は苑外を散歩する等して、気分転換を図っている。		
51	21	○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	本人様が戸外に出掛けられる時は一緒に散策をしている。また、天候の良い時は気分転換も兼ね、苑の周りの散歩に出掛けている。要望に応じ馴染みの美容室や買い物にお連れしている。毎年恒例の花見を兼ねたバスハイクも行っている。		
52	—	○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	金銭所持については、家族の同意の元、一人ひとりの管理能力に応じて、所持して頂いている。必要時には家族から了承を得て、所持金または預り金から取り扱っている。また、面会時に預り金の確認をして頂いている。		
53	—	○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をしている	入居者様の希望時は、ご家族に電話をされたり、内容を伝えたりしている。本人様に電話があった場合は、取り次いでいる。また、ご家族や知人からの手紙が届いた時は本人様に手渡し、本人様が読めない場合は読んだり内容を伝えたりして支援を行っている。		
54	22	○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	フロアには季節を通してその時にあった飾りや、行事の写真を掲示している。時には好みの音楽をかけたりもしている。畑では利用者様と一緒に野菜を植えたり、収穫をしている。建物の構造では、二重ガラスの使用と高気密換気システムにより、温度、湿度、臭いのコントロールを行っており、快適な室内環境になっている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
55	—	○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	食堂とフロアをキッチンで仕切られており、居室や食堂で過ごされる方やフロアでテレビを観られる方等自由に好きなどころで過ごされ、畳スペースも設けられている。入居者様同士が話したりと自由に過ごして頂ける場所になっている。		
56	23	○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	各居室にクローゼットが備え付けられている。居室には、本人様が慣れ親しんでおられたテーブル・イス・テレビ・筆筒・仏壇等持参されたものを使いやすいように設置し、本人様が過ごしやすい居室の配慮を行っている。また、ご家族の写真や飾り花、ぬいぐるみ等も置かれている。		
57	—	○身体機能を活かした安全な環境づくり  建物内部は一人ひとりの身体機能やわかる力を活かして、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	各居室の入口にネームプレートや各場所の名称を掲示することで行動がスムーズになっている。入居者様一人ひとりの生活スタイルに合わせて車椅子やシルバーカー、手すり等を活用する事で、残存機能を活かした生活が出来るようにしている。又、常日頃から事故に繋がるリスクを考えながら環境整備を行う事で、安全に生活して頂けるよう取り組んでいる。		

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果	
自己	外部		(該当する箇所を○印で囲むこと)	
<b>V サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）</b>				
58	—	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：25, 26, 27)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者の
			<input type="radio"/>	②利用者の2／3くらいの
			<input type="radio"/>	③利用者の1／3くらいの
			<input type="radio"/>	④ほとんど掴んでいない
59	—	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：20, 40)	<input type="radio"/>	①毎日ある
			<input type="radio"/>	②数日に1回程度ある
			<input type="radio"/>	③たまにある
			<input type="radio"/>	④ほとんどない
60	—	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：40)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
			<input type="radio"/>	②利用者の2／3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1／3くらいが
			<input type="radio"/>	④ほとんどいない
61	—	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：38, 39)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
			<input type="radio"/>	②利用者の2／3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1／3くらいが
			<input type="radio"/>	④ほとんどいない
62	—	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：51)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
			<input type="radio"/>	②利用者の2／3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1／3くらいが
			<input type="radio"/>	④ほとんどいない
63	—	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：32, 33)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
			<input type="radio"/>	②利用者の2／3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1／3くらいが
			<input type="radio"/>	④ほとんどいない
64	—	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：30)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
			<input type="radio"/>	②利用者の2／3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1／3くらいが
			<input type="radio"/>	④ほとんど掴んでいない

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果	
自己	外部		(該当する箇所を○印で囲むこと)	
<b>V サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）</b>				
65	—	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, 21)	○	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
66	—	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：2, 22)	○	① ほぼ毎日のようにある
				② 数日に1回程度ある
				③ たまにある
				④ ほとんどない
67	—	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
68	—	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
69	—	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
70	—	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