

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成29年4月5日

## 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4671000240
法人名	医療法人 世光会
事業所名	千寿園ケアホーム
所在地	鹿児島県指宿市十町2523番地1 (電話) 0993-24-3300
自己評価作成日	平成29年3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.kaigokouhyou.jp/kaigosip/Top.do?PCD=46">http://www.kaigokouhyou.jp/kaigosip/Top.do?PCD=46</a>
-------------	---

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	NPO法人自立支援センターかごしま福祉サービス評価機構
所在地	鹿児島県鹿児島市星ヶ峯四丁目2番6号
訪問調査日	平成29年3月28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)】

特に力を入れていることは、利用者を敬い、言葉づかいや対応他、利用者・ご家族の気持ちに常に心を傾け、お一人お一人を大切に、感謝と尊厳の思いをもちながら利用者の支援を行っていきたくと考えているところです。『お世話をしてあげる』ではなく『お世話をさせていただく』『永年のご功労者の方々に対し尊重の念をもち、人生の一部、また人生の大変重要な時期にお関わりさせていただく』という、大変貴重であり尊い機会をもたせていただいているということに、ご縁と有難さと共に大きな責任をもち、常に感謝と学ぶ姿勢を忘れず、必要な知識・技術をしっかりと身につけ、全職員でレベルアップ・スキルアップ・底上げを図りながら、利用者・家族としっかりとした信頼関係を築き、利用者お一人お一人に日々愛情をもって、笑顔で優しく、喜びと安心していただけるケアの提供を目指したいと考えております。限られた職員の人数・業務の中で、全て100%に皆様の期待に応えられることは大変困難なことではありますが、職員との共通認識や指導体制の下で安易なミスや苦情を受けることがないように心がけ、これから先も決して『このままで良い』と慢心することなく、常に前を向き皆様の声と心に耳を傾けながら、現状の改善に向けて最善の努力を尽くしていきたいと考えます。まだまだ足りないところだらけの私どもかと思えます。利用者・ご家族の皆様が、『今』よりも少しだけでも安心し、少しだけでも喜んでいただけるような、小さな努力・積み重ねを大切にしていきたいと考えます。微力で申し訳ありませんが、皆様が『笑顔で元気で長生き』をし、『よかとこ千寿園』と喜んでいただけるよう精いっぱいに取り組んでまいりたいと思えます。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

## 【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)】

- ・当事業所は母体が医療法人であり、他にも有料老人ホームや軽費老人ホーム等、多数の施設を運営しており法人合同で行う行事や防災訓練等、日常的に連携や協力体制がとれている。
- ・大駐車場や広い庭があり、利用者は散歩や外気浴を楽しんでいる。周囲は畑があり、植え付けから収穫場面までを見ることが出来る。農家の人と話をしたり収穫時は野菜の差し入れをいただき、日頃から地域の方と交流している。
- ・事業所は、理念の他に「笑顔 元気 長生き」の家訓があり、年に1回利用者と一緒にかえをし、日々の生活の中に家訓が活かされている。
- ・利用者は、歌や口腔体操に積極的に参加している。食事の時は食材や献立の話題が多く出て、楽しく食事をしている。
- ・管理者は、利用者や職員のケアについて改善すべき課題に職員と一緒に取り組んでおり、サービス向上に活かしている。職員の教育や資格取得に力を入れ、質の向上に向けた指導を行っている。

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
<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	『住み慣れた地域の中で、あなたらしく』と地域に根付いた運営を大切に理念として掲げ、事業所内に分かりやすく掲示したり、朝礼等で議題とし職員間での確認や共有を行い、全職員で意識してケアの実践に取り組んでいる。	地域密着型サービスの意義を踏まえた独自の理念があり、利用者や家族・職員等の目につく場所の玄関や談話室・ホールに掲示している。朝礼や職員会議で確認し、共有して日々のケアに取り組んでいる。	
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	利用者のこれまでの暮らし・地域の一員としての活動を大切に考え、家族や地域・近隣の方々と日常的に交流がもてるよう配慮し、支援を行っている。地域との合同の行事に参加したり、近隣の方から花や野菜を届けていただいたりお歳暮や年賀状のやりとりをさせていただいたり、地域の中にある一事業所として交流をもっている。	日頃は庭の散歩や周辺の畑で住民を見かけた時、あいさつを交わしたり、野菜や花等の差し入れがある。公民館長が事業所の運営推進会議に参加し地域との連携がとれている。法人の花見や敬老会には地区住民の参加者が多い。毎年恒例の子供会のみこしの慰問や、子供たち・ボランティアとの交流がある。地域のお世話になっている方にお礼や年賀状・暑中見舞い状を出したり、市の行事や県下1周駅伝の見物にも参加し日常的に地域と交流している。	
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。	見学者・家族・関係者の方からの質問や困りごと等の相談に応じ、できるだけその方の状況改善に繋げられるような助言に努めている。指宿市のキャラバンメイトとして登録を行っており、地域住民の方へ認知症の理解・支援を啓発できるような活動に対し、できる限り参加できるように努めている。		

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
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	2月に1度、市役所・公民館長・ご家族・利用者等に参加をいただき、評価への取り組みや具体的な運営状況について定期的に報告を行っている。いただいた意見については貴重なご意見として捉え、大切に、できる限り反映できるように取り組んでいる。	会議は定期的に行っている。利用者の状況や行事・研修報告・ヒヤリハット・外部評価報告等を行い意見交換している。法人からもインフルエンザの情報や助言が出され、地域や家族からの発言も多く、意見はサービス向上に活かしている。	
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。	2月に1度の地域運営推進会議に市役所介護課職員の方へ出席をいただき共に意見交流をしたり、やむを得ず欠席される際には窓口へ議事録を届け報告するようにしている。会議日以外でも日常的に市役所窓口・電話・メール等で密に連絡を取り、連携を図りながら事業所運営に取り組んでいる。	市担当者とは日頃から、窓口に出かけたり電話やメール等で、相談やアドバイスを求めている。運営推進会議への参加や欠席の場合は議事録を届け協力関係を築いている。研修も積極的に参加するよう取り組んでいる。	
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。	『身体拘束の具体的な行為』については繰り返し勉強会等で共通理解を図り、また4か月おきに身体拘束廃止委員会として会議を行い、身体拘束をしないための考え方・代替法やケアの工夫について話し合い、身体拘束を行わない事業所として、日々の実践に取り組んでいる。玄関は夜間から早朝のみの施錠とし、それ以外は玄関入口設置のセコムセンサーを活用し、玄関から外へ希望されるご利用者に対しては、制止するのではなく、その都度対応を行っている。	マニュアルを基に、4ヶ月毎の勉強会を開催している。ホールから玄関まで一直線であり、利用者の様子が見えるようになっている。玄関の昼間の施錠はなく自由に行動でき、身体拘束をしないケアの実践を行っている。	

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
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>『高齢者虐待防止法』については勉強会の議題として用いて共通認識を図り、『絶対に虐待等を行わない・見過ごさない』を大前提とした事業運営をモットーと考え取り組んでいる。管理者・リーダーは各職員のケア・言動等には日頃より特に注意を払い、利用者等に対し不快や苦痛・失礼を与えることがないように、事前の注意や指導に努め、周知徹底に心がけている。</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>事業所内の勉強会資料として自立支援・成年後見制度の内容について取り入れたり勉強会を行う等、定期的に学習の機会を設けるように努めている。また外部での研修機会にはできる限り参加するよう調整を図っている。後見人制度の活用については個々の必要性に応じて家族・関係者と話し合ったり、必要時にはパンフレットや市の相談窓口等の案内を行っている。</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>入居決定時の利用契約については、分かりやすく説明し、その場ではなく、できるだけ持ち帰りご家族内でよく検討されてから契約されるよう案内を行っている。無理な契約・解約を勧めることはせず、本人・ご家族等の気持ち・考え等をよく伺い、できるだけ思いに沿えるように心がけている。</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
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。	事業所玄関には面会簿と一緒に『意見箱』を設置し、案内を行っている。管理者・リーダー職員を中心に、利用者・家族の意見・要望・困りごと等の日常的な聞き取り・把握に努め、できる限り取り入れたり改善できるように心がけている。全職員、利用者・家族等から得られた要望等については必ず記録に残し、申し送り・朝礼等を通して共有し、早期改善に努めている。	利用者からは日頃の関わりの中での一言や素振りや表情から反応をとらえている。給食会議に利用者が参加し自由に意見を述べている。家族からは面会時や誕生会・夏祭等、行事の際に意見が出しやすい雰囲気づくりに心がけ職員から声かけしている。電話やホーム便りを送付して意見を聞いている。事業所の介護相談員を中心に対処を行っている。	
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。	代表者及び管理者・リーダー職員は、定期的に職員との個別面談を設け、思いや状況把握に努めている。職員からの意見・提案については朝礼や申し送り帳等を通して把握したり、職員間の話し合いによって意見交換や取り決めを行ったりしている。申し送り帳や職員会資料については回覧し各職員からの押印で理解されたことを確認している。	毎月の職員会議や日々の関わりの中で利用者の状況や行事の取り組み・備品購入等の要望を聞いている。皮膚の表皮剥離防止に車椅子を工夫しアイデアを活かし、カバーを取り付けたり、備品の修理などを行っている。個別相談等は、面接の時間を設け対応している。日頃からコミュニケーションをとっており意見は運営に反映させている。	
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。	代表者は週単位で管理者・リーダー職員・その他職員と話す機会をもち、利用者状況・運営・勤務状況等の把握を行っている。職員からの要望についてもよく聞き、できる限りの配慮がなされている。職員のキャリアアップ制度や全職員に対しての定期的な『自己評価表』の提出等も取り入れ、向上心の発起や職場環境の整備に心がけている。		

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
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>代表者は直接や電話等で管理者・リーダー職員・その他職員と話す機会をもち、職員一人一人のケアの実情の把握や精神面のフォロー等を行っている。代表者は全職員の勉強・研修・スキルアップが必要であると考え、毎月の内部勉強会や法人全体での研修・外部研修への参加を推進し、また初任者研修・実務者研修・ケアマネ研修等、資格取得のための一部助成も行っている。</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>事業所として鹿児島県GH連絡協議会、さつま半島地区GH連絡協議会、指宿市地域密着型施設連絡協議会に所属を行い、必要な研修・会議に出席したり、互いの事業所間で意見交換や協力連携を行っている。相互に事業所のサービスの質の向上に繋がられるよう、必要な議題について共に話し合ったり、互いに電話や訪問等で協力体制を図っている。</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
<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	ご本人の困りごと・不安ごと・要望等については、初期の段階でよく耳を傾け、（ご本人で意思表示が困難な方へは代わりにご家族からお話をうかがい）できる限りその意向に沿ってサービスを開始できるように心がけている。在宅からの入居や他施設・病院からの転園等、環境変化による混乱や不安な気持ちについての理解に深め、本人の安心確保と初期からの信頼関係作りに心がけている。		
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	サービスの提供にあたっては、事前によく家族等から生活に関する困りごと・不安ごと・事業所や職員への要望・生活への意向等の聞き取りを行い、できる限り本人・家族の思いに沿う生活に近づけられるよう事業所として柔軟な対応に心がけている。こまめに連絡を行う等、信頼関係を大切に取り組んでいる。		
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	サービス利用開始時は、ご本人の健康・安全面はもちろんのこと、まずは事業所内の生活環境や他利用者の方々等、安心できる環境作りから取り組んでいる。その時々本人の状況に合わせ、本人・家族・専門職等と話し合いながら、その都度必要な支援を見極め、できる限り対応に努めている。		

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
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>決して『職員が上』ではなく『ご利用者様』の視点で利用者を敬い、お一人お一人を尊重し、自尊心・羞恥心等への配慮に心がけている。職員は一方的に介護を提供する立場ではなく『ご利用者にとってのさりげない杖』になれるように側面からの支援に取り組んでいる。利用者・職員の共同生活の場として互いに支え合える関係性を大切にお一人お一人との関係性を築けるよう取り組んでいる。日常に『ありがとうございます』の言葉を多く取り入れ、利用者への感謝をお伝えしている。</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>職員は『利用者にとって私たちが唯一の介護者』等として傲慢に考えることをせず、本人・ご家族にとってお互いが唯一無二の存在であることを大切に考え、まずは本人・家族の関係性の継続を大切に、家族等にも無理のないできる範囲で、利用者への面会や買い物・病院支援・電話や手紙でのやりとり等、協力をいただいている。冬場等感染症の不安があり必要な時以外には、面会について制限を設けず、いつでも来園されるように声かけさせていただいている。</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
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>閉鎖的な環境にせず、利用者にとって入居前より長年に渡って大切にされてきた『馴染みの人』『場所』『もの』等との関係性を大切に捉え、入居を機に断ち切ることをせず、いつまでも繋がっていけるよう、継続の大切さをご家族等とお話を行っている。友人・家族等との面会交流、自宅支援・利用してきた病院・美容室・買い物先を継続できるよう支援を行っている。</p>	<p>日頃から、馴染みの人や場所・物の大切さを職員会議等で研修を行っている。家族や知人の面会者が多く、ゆっくり話ができるように心配りしている。馴染みの店の買い物や医療機関への受診後に希望の場所へドライブしている。墓参りは家族の協力を得て職員が手伝いのために同行することがある。これまでの馴染みの美容室へ送迎支援したり、希望時には協力を得て馴染みの美容師が訪問したりして対応している。外食や外泊は家族と共に過ごし、馴染みの関係が途切れないよう支援に努めている。</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>利用者9名、利用者間関係性のさり気ない把握に努め、どの利用者も孤立せず、毎日他利用者・職員等との楽しいコミュニケーションが図れるように心がけている。関係性のうまくいかない利用者間においてはさり気なく職員が介入したり、難聴や失語症の方へ対してのコミュニケーションの介助、『ありがとう』の言葉かけの代行等、より良い人間関係が築けるように見守りを行っている。</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
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>サービス利用終了後（退去後）もご家族等からの希望と了承を元に、職員交代で病院見舞いを継続し続けたり、家族の来園や電話・メール等で引き続き交流をもったり、必要時には個別相談をいただいたり、できる範囲で協力体制を継続し行っている。病院退院後、再度入居されたり、関係者であった方が入居利用してくださったりされることもあり、ご縁を繋げていただける環境に、大変嬉しくありがたく思っている。</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。	利用者一人一人の思いや暮らし方の希望についてそれぞれにうかがい、ご本人で意思表示の困難な方には家族等にかがったり、日頃のご様子や表情等をうかがいながら『その方の思い』の推測をはかり、『このように考えていらっしゃるのでは?』とできる限りの理解に努め検討しながら、『ご本人の思い』『その方らしさ』を大切にした支援に心がけている。	利用者と寄り添いながら、日々の関わりの中で思いや意向を把握し、その人らしさを大切にした対応を重ね、把握している。困難な場合は家族に尋ねたり表情や職員間の連携で把握するようにしている。担当医や訪問看護師等から情報を得るようもしている。	
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	サービス開始前に本人・家族等からこれまでの生活歴やこれまでの馴染みの暮らし方・生活習慣、過去のサービス利用経過等、できる範囲で協力をいただき、情報把握、今後のケアへの反映に繋げている。		
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	全入居者に関し同じ生活を当てはめるのではなく、一人一人のこれまでの生活環境やこだわり、本人の意向やペースに沿ってそれぞれの生活を送っていただいている。記録等を取り、その方の一日の過ごし方やその日の状況、トイレや着替え・移動の状況等、その方のもつ力等現状の把握に努め、話し合いの機会をもつ等してご家族・職員での共有を図っている。		

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
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>計画作成担当者は日頃より利用者と直接お話をしたり、家族・医師・看護師・専門職・職員・関係者等との面談や話し合い、直接利用者の支援を行う等して利用者の現状把握やその時々に必要なケアについて把握を行い、本人・家族等の了承のもと、ケア計画に反映を行っている。本人・家族・医師・専門職からの意見はもちろんのこと、現場の介護者からの気づき等も大切に捉え、ケアの見直しや現状に即した計画づくりに取り組んでいる。</p>	<p>本人や家族の意向を踏まえ主治医や関係者の意見を交えて介護計画を作成している。毎月モニタリングを行い、6ヶ月毎に医師や利用者・家族等が参加して意見や意向を把握し、職員からの情報も反映させて介護計画を見直している。状況に変化があった時は、現状に即し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>利用者の日々の様子やケアの実践の状況、結果、現場での気づきや工夫、専門職や本人・家族等からの意見・助言等を個別記録に残し、必要な点は管理者・ケアマネージャーに相談を行ったり、申し送りや朝礼・申し送り帳や口頭伝達等を通して全職員での共有を図っている。半年に1度、または必要な都度、介護計画の見直しを行っている。</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>様々なご利用者に入居していただく中で、本人・家族、その時々困り事やニーズは様々であり、決して既存のサービスだけに限定することなく、家族・専門職等と話し合いながらその時々状況に応じ、事業所内での最善の対応が行えるよう、サービスの多機能化・柔軟なサービス提供についてできる限り努めている。</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
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>一人一人の暮らし方・地域資源（家族・友人関係や馴染みの場所・関係者の方等）が、本人の生きる喜び・生きがいにもつながることを理解し、事業所内だけの生活に留まらず、様々な大事な方々との交流を大切にしながら、より豊かで安心な生活が送れるように考え、大切にしている。またより一層思い出として残し繋がりを大切にしていだけるよう、ささやかではあるが写真撮影・プリント・お渡し等のサービスをお手伝いさせていただいている。</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、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>受診について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と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。眼科・歯科・整形外科等、希望される病院については各利用者それぞれであるが、できる限り希望を大切に、家族等の同意を得ながら必要に応じて必要な場所へ受診支援を行っている。支援等についてはできるだけこまめに電話等で家族連絡をさせていただいている。</p>	<p>本人や家族の希望するかかりつけ医で受診を支援している。事情があったり、遠方におられる家族も多く、受診は主に職員で対応しており、時々家族が同行されることもある。協力医の往診は週に1回ある。24時間体制で医療連携がとれている。訪問看護は週1回あり、適切な医療が受けられるように支援している。受診結果は家族に電話等で報告している。</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
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>事業所に看護職員を配置しており、中心となって利用者のバイタル確認・健康管理に努めている。また事業所との契約により、全利用者に対し、母体病院正看護師が週に1度訪問看護を行っており、職員は利用者状況を報告・相談したり、医療面からの適切なケアについて指導をもらい日常のケアに取り入れている。日頃より利用者の変化・気付き等はすぐに病院・看護に連絡をとり指示を仰ぐ等、病院・看護職員と協働し、利用者の健康面を支えられるよう取り組んでいる。</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>利用者の入院に関しては主治医・家族・本人とよく話し合い決定している。これまでの環境やケアが大きく変わってしまわないよう、入院時は詳細な連絡票を病院へ提出し、ケアの注意点や本人・家族等の意向・これまでの生活状況や経緯等、漏れなく伝達し共有を図っている。早期退院に向け主治医・家族等の意見はよくうかがい、必要に応じスムーズな退院が行えるよう、連日お見舞いしたり、病院・家族等との連絡を密に行い、入退院時の送迎や荷物搬送を手伝う等、協働し取り組んでいる。</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
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>母体病院医師・看護師との24時間医療連携体制をとっており、入居時には『医療連携体制強化に関する説明書』にて重度化や終末期に向けた方針・看取り介護に関する指針を明確にし、契約に対し同意をいただいている。時期は早いが入居の段階で『看取りに関する意向』があれば本人・家族等に書面に記入をしていただき、了承を得て関係者とともに共有を行っている。その他その時々に応じて、医師・家族等を交えて話し合い、事業所においてできること・できないことについても改めて説明を行い、事業所または病院入院または自宅等、利用者の望まれる終末期ケアに取り組んでいる。</p>	<p>重度化や終末期に向けた指針を明文化し、本人や家族に説明して同意を得ている。24時間医療連携体制が整っている。状態の変化に伴い、主治医や家族と段階的に話し合いを重ね、事業所としてできることを十分話し合い、看取りの意向や家族の方針を確認しながら支援している。過去に看取り支援を行った事例もある。</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>高齢であるご利用者が様々な病気を抱えていること、突然の変化や思いもよらぬ事故等もありうるリスクについて全職員で理解し、応急処置や初期対応等、看護職員や管理者等を中心に定期的に指導を行っている。事故発生時のマニュアルを回覧する等して周知徹底できるように努めている。また市の消防隊指導による救急研修・心肺蘇生法等の研修等にも積極的に参加し、日頃からの理解や研鑽に努めている。</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	<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>年2回夜間想定を含む火災避難訓練と、年1～2回地震・台風（風水害）等の避難訓練を行い、いずれも地域・家族等へも要請・応援を得て、消防隊の立会の元、講話や更なるアドバイスをもらい今後に生かす等し取り組んでいる。倉庫には備蓄用リュックを備え中身は定期点検している。自動通報装置の連絡先他、緊急時の連絡網へ同意を得て近隣の家族・地域、公民館長さん等を登録しており、日頃のご厚意から緊急時にはすぐに応援に駆けつけてもらえる体制となっている。経営者・地域の公民館長・行政の担当者からの意見を取り入れながら、地域と事業所に即したマニュアル整備を行っている。</p>	<p>年2回消防署立ち合いのもと火災や風水害の避難訓練を実施している。自動通報装置で一斉に連絡が届くようになっている。センサーでライトがつき安全な庭に避難している。利用者はマスクをつけベランダから避難するようになっている。居室の入り口に避難確認のための色分けシールが貼ってあり、安全確認の工夫がされている。備蓄は倉庫に災害用として保管し定期的に確認している。ペットボトルの水・カンパン・懐中電灯もすぐ持ち出せるよう用意している。風水害も含め、マニュアルの整備を運営者や公民館長・行政の意見を入れて地域と事業所に対応したマニュアルの見直しをその都度行っている。</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
<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	<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>利用者一人一人の人格の尊重、誇りやプライバシーを損ねない声かけ・対応に徹することは当事業所職員として当然のことと考えており、管理者・リーダー職員を中心に特に目配り・気配りを行い、必要時には直接職員指導を行ったり職員会・勉強会の議題として取り入れる等、日頃より厳しく対応を行っている。</p>	<p>マニュアルを作成し、日頃から尊厳のある言葉づかいについて朝礼で話し合い確認している。機会あるごとに権利擁護や利用者中心のケアの勉強会を行っている。失禁の対応や入浴介助・入室時のノックなど、気配りして支援している。</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>職員で利用者の生活を決めつけてしまうことなく、離床や臥床、排泄や食事・入浴の有無・タイミング他、強制的ではなくその都度利用者に声かけや同意を得て支援が行えるように気をつけている。『どのような方に対しても、声かけが大事、ご本人の意向が大事』と職員に対して常に指導を行い、利用者に対し十分な声かけが行えるよう心がけ、全体として注意を払っている。例え認知症や失語症があったとしても、ご本人が自己選択をしながら生活をされることはとても大切なことであるため、そのような環境を常に保てるよう、今後に一層に心がけていきたい。</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
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	当事業所では職員側の希望や都合を優先するのではなく、『まずは利用者が主人公』『利用者中心のケア』を目指し取り組んでいる。食事や間食等ある程度の決まった時間はあるが、一人一人のペースやその時の体調や希望に沿って、できる限り利用者に合わせて対応できるよう努めている。		
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	男性入居者の髭そりをさり気なく声かけしたり困難な方へは介助を行っている。その方らしさを大切に、着たい服を選んで着ていただいたり日常の髪ときを手伝ったり、好みの方へはスカーフや帽子、外出時のおしゃれ着への着替えや化粧の手伝い等を行っている。必要時は美容室・散髪利用の予約等、支援を行っている。		
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	主菜は母体調理室で準備するが、その他味噌汁やサラダ、和え物、漬物等、手軽なものは事業所内で調理を行い、サツマイモやフルーツ、季節の食材等は調理前に利用者に披露したり触れてもらったりしている。好き嫌いは入居時の聞き取りやその後の生活の中でのさり気ない観察や声かけ確認等で把握し、代替する等工夫している。食前に毎回献立紹介をし、利用者には味見でアドバイスをもらったり食前の挨拶やお盆拭きの当番を担当していただく等協力をいただき、食事の際は談話や音楽鑑賞等も楽しんでいただいている。	食前に献立の説明をして、個々の嗜好や固さ等、形態を把握して柔らかめのご飯や刻み食・とろみつけ・代替え食など提供している。野菜の差し入れなどで季節の食材を使う時もある。おせち料理やひな祭りの行事食・弁当を持って出かけたり、誕生日のケーキも楽しんでいる。味見や食前の挨拶は利用者が担当している。すいか割大会をしたり食にも変化をつけている。お盆拭きや味見を職員と一緒にしたりしている。主菜は母体で調理している。	

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		<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>主治医からの指導があれば糖尿病や心臓病食等も対応できる体制となっている。管理栄養士により栄養バランスや旬な食材の提供等工夫している。毎回の食事・水分量についてはさり気なく把握し記録している。栄養の足りない方へは個人負担ではあるが栄養補助品（ゼリー・ジュース等）も活用していただいている。好みに応じて紅茶・ミルクティー・ポカリ・コーヒー・ミロやココアミルク・お茶等、選択していただきながら、十分な水分補給のための工夫を行っている。</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>高齢者に多い病気（誤嚥性肺炎）の危険について理解し、予防策としても口腔内の手入れ・清潔を大切に取り組んでいる。年に2～3回、または必要に応じて要請し母体病院歯科衛生士にお一人お一人にあった口腔ケア法の指導を受けケアに取り入れたり、消毒のためお茶ガーゼでの口腔内の綺麗な拭きとりや、お茶うがいを推奨したり、声かけの仕方を工夫したり洗面台に椅子を設ける等、個々に応じた支援に心がけている。必要時には歯科受診の支援を行っている。</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
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	利用者・家族等の羞恥心・自尊心等にも配慮し、できる限りオムツを用いないで済むケアに取り組んでいる。リハビリパンツ、パットの利用者はあるが、それらの利用もない入居者もいらっしゃる。個々の排泄パターン把握に努め、個々の時間でWC誘導・パット交換を行ったり、ナースコールや本人からの希望や職員が気付く都度等、時間にこだわらず本人の思いや希望を大切に、必要な都度WC付き添いやパット交換支援等を行うケアの体制を整備している。	排泄チェック表で排泄パターンを把握し、トイレ誘導を行っている。本人の意志を尊重し、できるだけトイレでの排泄を支援している。夜間も希望に沿ってトイレに誘導している。一人ひとりの尿量に沿ったパットを選び、支援している。トイレ排泄で自立された事例もある。	
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	高齢者の方々に便秘が起こりやすいことや便秘が及ぼす危険について理解し、できるだけ食物繊維の多い食事や、ココア・牛乳を多く取り入れたり、毎日に運動や必要な方へ腹部マッサージを行ったり、全体や個々に向けて対応の工夫を行っている。10時15時の間食の時間は食物繊維や栄養価のある菓子を中心に提供したり、日頃からできるだけ多く水分補給していただけるよう促す等予防に向けて取り組んでいる。		

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
45	17	<p>○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>通常週5～6回程度入浴日があり、利用者の病気や心身の状況・その日の体調や本人の気分等によって、可能な入浴回数で入浴していただいている。利用時間は15時～17時位の間で、体調により1日に2～4名等利用されている。医師からの制限や個人の強い希望で入浴できない方には週2回以上の清拭介助で代替している。また入浴嫌いな方へは声かけを工夫したり天気の良い日に誘ったり担当者制にしてみる等、苦痛にならないように心がけている。ベッド上のドライシャンプー等も必要に応じ活用し対応している。</p>	<p>入浴は午後に週2～5回程度の支援を行っている。利用者の状態や希望により、いつでも入浴の準備があり、柔軟に対応している。1対1の介護で個浴を支援している。入浴嫌いや入浴が困難な利用者へは、清拭やドライシャンプーで対応している。個々に応じた入浴支援を行っている。</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>生活習慣に応じ愛着のある個々の布団や枕等を利用していただいている。シーツカバーは週1回の交換日と他に汚染の都度交換を行い清潔に心がけている。昼夜共に寝たり起きたり、個々の希望に沿って自由に生活していただいている。眠前に安定剤等内服される方もあるが、不眠時にも移動の付き添いをしたり安心してできるようお話し相手になったり、転倒に気をつけながら夜勤者でその都度対応させていただいている。</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
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>薬については個々の『薬説明書』を見て、用法・用量・副作用等について理解を行っている。特に眠剤・安定剤等の利用者についてはふらつき・転倒の症状に十分に気づかうよう気をつけている。内服変更時には副作用や注意点について細かく医師より説明を受け全職員で共有し、内服後の変化について気をつけて観察を行っている。現在はお薬手帳の利用も心がけている。</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>利用者の心身の状況・生活歴・希望に応じて、洗濯物やエプロンたたみを手伝っていただいたりしている。嗜好品として個人でのりやふりかけ・市販の漬物を取り入れたり焼き芋やバナナを食べる入居者もいらっしゃる。楽しみ事として自由に文章を書いたり塗り絵をしたり家族との時間を楽しんでいたたり、事業所で制限を設けずに好きなことを楽しんでいたたりしている。</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
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>外へ出たい方がいらっしゃったり天気の良い日には少し庭先を散歩する等、職員・家族等で利用者と一緒に行っている。1日2回程度、職員が買い物や母体病院へ出かける用事等もあり、その際に気分転換にご利用者も一緒に乗り合わせてもらい周辺をドライブしたり、本人・家族等からの希望やタイミングがあれば一緒に買い物へ出たり自宅や馴染みの場所へ立ち寄り等支援している。家族の方と協力して外食を支援したり、時々自宅へ帰りご家族と一緒にゆっくり時間を過ごされる等、楽しめるご利用者もいらっしゃる。</p>	<p>日常的に天気の良い日は外に出て散歩や畑の野菜を眺めながら外気浴をしている。職員が買い物や医療機関へ行く時に一緒に便乗して周辺をドライブしている。利用者の希望で外出や買い物・墓参り・花見等の支援をしている。地域の方の協力で行事に参加している。家族の協力を得ながら職員も同行し外食を支援したり、自宅へ帰ったりする利用者もいる。外泊や法事等に参加される利用者もある。</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>全て一律的に事業所預かり等にするのではなく、できる限りはご本人がお金を持ったり管理されたりすることが大切なことであると考えている。少額ではあるが本人でお金を所持する利用者がいたり、そのお金から職員へ買い物を依頼される利用者もいらっしゃるが、職員はできるだけ2名立会でお金の預かりや釣銭の渡しをする等、管理には気をつけている。</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
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>各利用者にとって大切なご家族に対しては特に、関係性の継続が大切であると考え、利用者の思いの推測を図りながら、一緒に電話をしたり手紙や年賀状のやりとりを支援する等、大切にしている。また友人等からの手紙や贈り物についても、お礼の電話やお礼状、ご家族への報告等を支援している。</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>湿度計・温度計を見ながら、エアコンや濡れタオル・ペットボトル・換気等で快適な室温調整に努めている。利用者に馴染みのある童謡や昔の曲を流したり、入居者が見やすいよう大きな手作りカレンダーを毎月ホールに掲示したり、季節ごとの行事や季節感のある設営や花を飾る等を心がけ、利用者が季節を感じながら居心地良く過ごせるような環境作りに努めている。</p>	<p>玄関は広くて明るい。玄関の横に広い談話室があり、利用者も家族との面会時に利用したり、読書・テレビ・DVDなどを見てくつろぐこともある。ホールの窓から周辺の季節の野菜の生育を見ることがや道行く人の様子も見える。室温や換気・採光も柔らかく騒音も感じない。丸テーブルがあり、全員の顔が見え、お互いの様子が良く分かる。壁には入居者の季節の作品や写真が飾ってある。フラワーアレンジメントの飾りが多数置かれて、居心地よく過ごせるように工夫されている。</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
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>事業所の中央には広めのホールがあり、入居者は共に食事をとったり歌を歌ったり談笑したり絵を描いたり文字を書いたり、思い思いに楽しまれている。玄関近くには開放的な談話室があり、時に読書をしたり家族と面会や食事を楽しまれたりしている。ホールへは一斉に集まるだけでなく、希望があればいつでも行ったり来たりと、開放し自由に楽しんでいる。</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>ベッド・タンス・エアコンは備え付けのものがあるが、火気以外に持ち込みの禁止は特になく、枕や毛布、タンス・ぬいぐるみ・本棚に書斎等、本人の使い慣れたものや好みのもを思い思いに設置していただいている。居室で家族と一緒にお茶を飲んだり、花や遺影等が飾ってある等、各ご家庭それぞれに工夫がなされている。</p>	<p>居室はベッド・エアコン・タンスが備えてあり、テレビや机・本棚・位牌・タンス・枕・ぬいぐるみ・家族写真・暦等、自宅で愛用されてきたものも大切に利用されている。自宅からのものや、施設で作った手作り作品も飾ってある。思い思いの設営で不安なく楽しく過ごせるように工夫されている。</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>建物内部には、ホール全体やトイレ、各箇所に手すりが設置され、安全に歩行できるようにしている。またトイレや浴室等には分かりやすいように印をつけたりしている。車椅子使用のご利用者も多いため、共有空間・居室内は整理し、安全な環境づくりに努めている。</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