

番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
	I 理念に基づく運営			
	1. 理念の共有			
1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	地域で暮らすホーム利用者の生活援助の基本理念を作成した。	○	今後さらに、基本理念に立ったサービスの提供体制を構築したい。
2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	理念の共有についての意識はスタッフで持ち合っている。日々のケアを通じて、尊厳ある人の接遇の大切さを話しあうことは多い。	○	日々の場面で、理念がどのように関わって人の尊厳が守られているかを、今後ケアを通じて深めたい。
3	○家族や地域への理念の浸透 事業所は、利用者が地域の中で暮らし続けることを大切にしたい理念を、家族や地域の人々に理解してもらえよう取り組んでいる	地域への理念の浸透を図る努力はこれからと考える。ただ、ご家族等関係者へのホームの考え方については、家族に発信している利用者別「田尻の里だより」に付記したり、直接お話しをさせていただく機会が多い。	○	今後は、地域に対して、ホームの姿や考え方を公開できる方法を考えてみる。
	2. 地域との支えあい			
4	○隣近所とのつきあい 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらえるような日常的なつきあいができるように努めている	周辺は文化的住宅地であるが、周囲は田園に囲まれ民家に接していないことから日常的交流は薄い。農作業中の方々との時候挨拶や隣接する診療所の関係者との交流がほとんどである。	○	本年度は開設年度で、内部拡充に力点を注いだ。今後は、校区内行事参加等を通じた交流を進めたい。
5	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	現在、行事として組み入れたボランティア慰問受け入れと、行事風景を利用した地域ビデオボランティア団体との交流、医療連携機関の入院患者さんへのお茶会の誘いなどがある。	○	次年度以降、学校行事訪問、公民館活動への参加交流などを通じるために、地域代表と話を進める予定。
6	○事業所の力を活かした地域貢献 利用者への支援を基盤に、事業所や職員の状況や力に応じて、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる	職員レベルでは、初年度は内部拡充のため、その余裕がない。しかし、管理者は、寄せられる在宅認知症者の家族介護者に対する電話での相談援助・訪問をしている。また、連携医療機関の入院患者さんに対する認知症ケアについてアドバイスしている。	○	今後は、職員レベルでも、ケアスキルの向上と共に、地域に情報を発信する機会を、運営推進会議を通じて働きかけたい。

番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組んでい きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
	3. 理念を実践するための制度の理解と活用			
7	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	新設ということもあって、今回が第1回目の実施である。当制度の趣旨について、外部研修参加及び介護情報等で理解をすすめ、評価項目を参考に、日々のサービス提供に資するよう取り組んでいると思う。	○	自己評価により、課題を再認識することが多いし、今回初めての外部評価を通じて、介護理念の実現に力を注ぎたい。
8	○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	運営推進会議実施は開設年度事業ということもあって、サービス提供状況の報告、事業所理念・方針・抱える課題の説明をして、運営状況の報告・相談を主としている。	○	次年度からは、内部体制も充実できる見通しであるので、地域密着型サービス事業としての社会的貢献を目して、要望・提案等を組みしていく。
9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	地域包括支援センター等、情報の収集に出かける機会に、状況報告をしたことがあった。しかし、運営基準上の照会質疑以外に、定期的に運営状況、地域情報について発信する努力は出来ていない。	○	次年度は、地域密着型サービス活動に資する情報報告・情報交換等試みたい。また、可能であれば、運営推進会議メンバーの参加可否を問うてみたい。
10	○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域権利擁護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、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している	当制度の利用についての相談を受けたことがあった。制度趣旨・目的・利用条件・必要経費等の案内について、専門的に必要であるならば、機関を紹介する程度であった。職員全般に対しては、当制度の趣旨について、説明している。	○	当該制度の利用・運用については、利用希望の方があっても、特に成年後見制度利用では、その親族関係間で利害相克することが多く、事業所としてはやや慎重に帰する必要がある。一般的相談援助にとどまることもあろうかと思う。
11	○虐待防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止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	研修会等に参加学習し、その理解を深めるべくミーティングにて内容を全職員に報告のうえ、徹底を図る努力を日々傾けている。基本理念にもあるように、尊厳ある人の生活者としての「いきがい」を擁護することは、最も重要な方針である。	○	虐待については、現在発生事例認識はない。しかし、人である以上、感情的言動はいつでもあり得る。心のケアに力点を置く当事業所としては、防止意識の共有こそ、終始問いかけ続ける課題である。
	4. 理念を実践するための体制			
12	○契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約締結・解除は、双方の理解にズレがあってはならない。特に利用料、サービス提供の内容、事故時の損害賠償方法についてはそうであると思う。できること、できないことを明確に確認することを心がけている。	○	契約に関する双方の権利・義務を明確にして、何よりも利用者等の方に疑問や不信感を与えないように説明をさせていただき、その趣旨についての理解とご納得を図ります。一番いけないのは解釈の違いということですから、契約後においてもその努力を傾けたい。

番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組んでいない項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
13	○運営に関する利用者意見の反映 利用者が意見、不満、苦情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	運営に関する利用者の意見は日々のケアにおいて真剣に受けてめて解決努力を払っている。言葉に表せない方についても同じく受け止めている。特にご家族に対して事例があれば必ず報告している。	○	利用者の意見・不満・苦情は、表に出たもののみを追いかけはならないと思う。尊厳ある生活者としてのいきがい援助理念に据える事項であるからです。
14	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている	月1回定時に、「田尻の里だより」と「活動風景スナップ写真」をお渡ししている。健康状態・日中、夜間の様子・ケアでの課題・家族要望などを、お伝えし、考え方を交えた報告を大事にしている。	○	家族等への報告は、日常の本人状況、サービス提供の状況を密に連絡しておくことで、急変時、少しでもその経過が円滑に理解できるようにとの目的もある。また、ありのままの日常性を大事にしたいからでもあります。
15	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情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	苦情解決処理規程に基づく受付担当者制・苦情解決責任者制・第三者相談窓口などを決め、契約時に配布いたしております。しかしながら、不満や苦情等に対しては普段の予防に心すべき努力課題があります。やはり、順法精神に則るサービスの提供です。	○	可能な限り、ご利用者ご家族が意見を述べやすい環境を整備するために、ありのままに密な報告に心がける努力が大切だと認識します。そして、非があれば、言い訳せず、その原因解明と、再発防止のための方法を速やかに伝える誠実さを重要視したい。
16	○運営に関する職員意見の反映 運営者や管理者は、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	運営上の様々な意見の聴取は、主に報告の形で受け、その都度、判断すべき事項の現認と併せて指示することが多い。	○	しかし、事があって報告・相談・連絡では遅い。管理者は、事前に確認すべき状況の把握と、サービス提供時の意見交換にもっと積極的に係れるように度量くする必要を感じている。
17	○柔軟な対応に向けた勤務調整 利用者や家族の状況の変化、要望に柔軟な対応ができるよう、必要な時間帯に職員を確保するための話し合いや勤務の調整に努めている	予定が見込まれる状況・未定の状況に則しての勤務調整については、要員の確保・勤務時間の調整等で努力している。サービス低下の懸念がないように、普段からのスタッフの意識共有を進め、現実的には、みんなの献身なくしては望めない実情も有します。	○	マンパワー確保については、常に予算財源等、むしろ制度的限界に困難性を有しています。すでに言われて久しい3K事業です。観念論だけではすまされない問題です。
18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	人事労務上での異動は、極力控えなければならないと考える一方、夜勤時、他のユニット利用者の情報に疎くでは、提供するサービスの低下でもある。申し送りや引き継ぎだけでは不十分なので、半期に一度、定期的に少人数を異同、緊急時にも対応できる体制確保は常識であると思う。	○	しかし、確かに、利用者にとっては、馴染みの関係こそ心身の安心・安定に必要なことから、事務的に処することのないよう留意し、心理的ストレスを与えない対応を優先する。スタッフ同志の連係と、異同スタッフの細やかな配慮期間が必要である。
	5. 人材の育成と支援			
19	○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証されるよう配慮している	性別・年齢等の制限なく募集している。サービス提供に必要なことは、生活者としての視点を有する方である。家庭的生活の具現が目標ならば、長く家事に携わった方、地域ルールを共感できる方など、実生活における常識的判断を有する方を望んでいる。	○	個々のスタッフの能力や希望を受け止めた体制でありたい。いろいろな人がいて社会であるから。人権とは、社会的ルールの中で、生活していく権利であり、個々人の価値観・世界観の一部に預り、基本理念に従った貢献を望む機会に浴する権利である。

番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組んでいる項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
20	○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	すべては、ホームの基本理念に昇華されている。日々の活動の中で、望ましくない対応があれば、その理由を述べて説明する機会がある。	○	外部研修の機会があれば、参加対応したい。また、外部研修に参加した場合、その内容等について、職員会議で発表し、啓蒙に努めたい。
21	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、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	開設後初年度の現在、管理者からは順法に即する示唆指導のほかは、ケアリーダーを中心にミーティングを開催し、意識共有と課題解決に臨み、また、外部研修についても出来るだけ確保に努めている。	○	今後、具体的な研修計画を進める必要がある。そのためには、全体と個々人の両方から課題分析をし、目的を明確にすることが大事と判断している。
22	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、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	個人レベルでの交流にとどまっている。地域や同業者同士の連携を図り、情報交換を行っている。	○	個人レベル活動時の情報から、できれば地域ネットワーク構築への具体化を期待する。
23	○職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる	特に構えては行っていない。ストレスが組織体制に原因がある場合と、個人感情の軋轢とがある。管理者は、サービス提供の意味と意義を啓蒙する発言をもって、リーダーと面談を行っている。また、必要と判断される場合、個人面談も行っている。	○	今後、同業にあずかるグループホーム連絡協議会に参加し、同じ仕事に携わる者同士の意見交換の必要性があると判断している。
24	○向上心を持って働き続けるための取り組み 運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている	運営者と管理者は、運営状況について広く語り、報告連絡相談の形で、事前に対応するようにし、要点について、特に理念に則する内容について、リーダーと協議している。	○	管理者は、専ら、リーダーからの報告と、日常業務の光景を感得して、問題点解決への協議を重ねている。今後、より現場主体にかかわっていくことになる。
	II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援 1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応			
25	○初期に築く本人との信頼関係 相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	信頼関係とは、相手のことを先入観なく受容し、傾聴し、共感する連続の日々があって初めて可能であると思う。そのように努力を傾ける日々である。	○	本人に関する小さな変化に対して、より望ましく対応できるためには、いつも心配している気持ちが大事である。ささいなことを感受することができるように訓練したい。
26	○初期に築く家族との信頼関係 相談から利用に至るまでに家族等が困っていること、不安なこと、求めていること等をよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	このことは、本人に対するのと同様である。希望し、期待する要点が何なのか、事務的に対応できることではない。相談時、面会時、いつもその体制を心がけ、雰囲気作りに努力している。	○	問題は、受け止めた者が、応えられるまで、フォローにあたることであり、できる・できないを明確にするまで、説明責任を果たすことであると思う。

番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組んでい きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
27	○初期対応の見極めと支援 相談を受けた時に、本人と家族が「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	相談時・契約時において、相互理解に誤解がない よう留意したい。支援の内容については、約束でき ることとそうでないことを明確にして、胸を開くよう にしている。	○	サービス提供に際しては、まず必要とされる援 助について、方針を語り、予見される事案等 を示唆できるように、ケア体制と窓口体制を連携し ていきたい。
28	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、 サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用 者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら 工夫している	人の生活歴には様々な経緯を有する。他人が関与 できないこともある。しかし、出来るだけホームの生 活を事前に話し、入居後は、コミュニケーション療 法、価値観の受容・共感をもって、時間をかけて、 安心関係を図るようにしている。	○	人間関係の構築は、時間が最も大切であると考 える。時間的に長く付き合えば、人は人を判断 する。利用者側にペースを合わせ、いつも安心 の当事者である働きかけを心掛けたい。
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援				
29	○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過 ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあ う関係を築いている	その方を知るために、コミュニケーションを通じ、趣味や 関心事に接点を持ち、一緒に行動し、活動していくな かで共感し共に生きる実感を有していきたいし、そのよう にケアの在り方を心がけている。	○	共に支えあって生きるということは、兎角観念的に終わり ます。出来ないことは、身体的な理由であって、したい と思われることを支えるのが介護、障害をカバーしてい く中で、いきがいを支えたいですね。
30	○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽 を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	本人を支え続けていくという目標に向かって、家族関係 者と心を共有するために常に連絡報告に努め、ご家族 の心理負担軽減と、生活支援の一助を願う。	○	面会がなかなか困難なご家族に対しては、随時電話連 絡、手紙によって、本人を共に支えあう関係を大事にし ていきます。
31	○本人と家族のよりよい関係に向けた支援 これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関 係が築いていけるように支援している	本人と家族のよりよい関係とは、外見では判断 できない。しかし、本人もしくは家族から相談援 助を求められたら、お役に立つよう努力したい。	○	一般的な意味で、介護事業とは、本人と家族に対 するアシスタント業務であると考えられる。身内 では分からなかったことが分かれば、何かのお役に 立てるかもしれない。
32	○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	故郷訪問や、本人が会いたい方、行ってみたい 場所、自宅訪問など可能な限り計画して支援を している。	○	行事への招待、本人の気持ちの代弁、本人から 手紙を出すなどの支援も考えたい。また、家族 会を設立したい。
33	○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、支え合えるように努めている	同じ屋根の下で共に暮らしていく中で、時間経過と ともに馴染みの関係が利用者間でも育つ。喧嘩も あれば、中傷もある。自然である。一緒の時間、ひ とりの時間を、孤立させることなく援助したい。	○	ホールに趣味等のコーナーを設け、好きな事、 興味のあるものなど自由に実施していき少しづ つ、関わり合いが深まっている。
34	○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、継続的な関わりを必要と する利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大 切にしている	契約事業であろうと、一度結んだ人と人との係り 合いは大切にしたい。契約終了という事例はな いが、人や地域での関係は、宝物であると認識 している。	○	日常の係り合い方が、その後の係り合いの形を つくるだろう。いつでもお役に立てることこそ、基 本理念のひとつである。

番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
	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 1. 一人ひとりの把握			
35	○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	本当は誰でも孤独。その人に、なり変われないからこそ互いの共感の重要性を知る。ひとりひとりの思いや望みは、知る由もないに等しいが、せめて、悲しみが深いとき、寄り添い続けていく希望がほしい。私たちは、そう願う。	○	本人のわがままを、出来るだけ叶えてあげたい。利用者相互の価値観や習慣が違うこともあって、それはプライベートエリアに限られることが多いが、ホームのカラーが、よい意味で、皆が、ひとつの価値観で結ばれるといいなと思う。
36	○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	入居時に、家族や本人からの情報をつかもうとするが、入居後も、もっと知る努力や機会をつくり、個人シートに記録する作業をとおして、スタッフが確かめ合う努力を払っている。	○	ひとり、ひとりの思いや望み、暮らし方の意向を把握するためにも、この努力を払い続けていきたい。
37	○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、有する力等の現状を総合的に把握するように努めている	「田尻の里だより」を書くとき、家族の方へ報告できるまで、利用者の全体像のありのままを、感じるままに、考えるままに、見たままに、話し合うままに、把握する努力を全スタッフが傾けている。	○	常に、心配し続ける心の持ち方が、その方のありのままの事実を感じることができないのではないかと思う。丁度、家族がいつも案じ続けるように。
	2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し			
38	○チームでつくる利用者本位の介護計画 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た介護計画を作成している	本人・家族等との話し合いを行い、ミーティングやカンファレンス、個人ケースなどの記録等の意見を介護計画に反映させている。	○	さらに密度の高いアプローチを心がけたい。
39	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	職員ミーティング、ケアカンファレンス等で話し合い、急を要する場合は、回覧ノート等で意見を交換し、現状に即した計画作成に心がけている。	○	事前に家族に打診するようになりたいが、困難な場合は、計画変更の要点趣旨を、報告することも多い。
40	○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、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	介護日誌(業務日誌)や、個人記録にとどまらず、職員相互に気づいたことなど、回覧ノートを作成して、その意見交換を通じて計画・実行に反映させている。	○	問題は、ケアに対する考え方や用いる技術の向上を見ざしていきたい。

番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組んでい きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
	3. 多機能性を活かした柔軟な支援			
41	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々要望に応じて、馴染み関係を大切にしながら事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	在宅支援診療による医療連携システム構築、外食外出支援、外泊支援、定期外来受診付添、長期入院等入院時の定期面会による認知障害緩和支援などを実施している。	○	今後、短期・通所のサービスを考えている。
	4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働			
42	○地域資源との協働 本人の意向や必要性に応じて、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と協力しながら支援している	本人の意向や希望を受けて、地域集会の参加を支援しているケースがある。	○	地域参画、地域連携の在り方については、開設年度が過ぎた次年度以降、積極的に打診する予定。
43	○他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話しあい、他のサービスを利用するための支援をしている	相談内容によっては、アドバイスや他サービスの紹介等を行っている。	○	地域ネットワーク構想を、他事業所と話すことが多く、これからの課題である。
44	○地域包括支援センターとの協働 本人の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働している	今のところ、協働的活動はない。	○	地域生活圏に係る在宅介護状況、当事業所のサービス提供状況を相互連絡し合っ、資源活用を図りたい。
45	○かかりつけ医の受診支援 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	設例のとおり支援をしている。各科受診に際しては、それぞれのかかりつけ医があり、往診体制も万全を期している。又、訪問歯科にて、適切な口腔ケアに努力している。	○	医療支援については、さらに万全を図り、連携体制を強めたい。
46	○認知症の専門医等の受診支援 専門医等認知症に詳しい医師と関係を築きながら、職員が相談したり、利用者が認知症に関する診断や治療を受けられるよう支援している	協力医療機関と、連携医療機関の間における病診連携によって、適切な医療支援の確保ができています。	○	受診を通じて、事業所スタッフが、常時専門的アドバイス・指導を得られるように努力していきたい。
47	○看護職との協働 利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている	連携医療機関との間で、医療従事者との情報共有に努めており、日常的に疾病予防、健康管理、服薬管理、生活指導を受けられる体制下にある。	○	今後は、利用者急変時対応のマニュアル作成、感染症予防勉強会、食中毒予防勉強会、応急処置講習会など計画していきたい。

番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
48	○早期退院に向けた医療機関との協働 利用者が入院した時に安心して過ごせるよう、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連携している	特に、認知症障害による旧知信頼関係が損なわれることによる心理的安心感喪失予防のため、入院時は定期面会を励行している。また、早期退院に向けた努力を、医療従事者と協議、家族と共に連携している。	○	医療機関としても、早期退院後の生活ケアが万全であるかとの懸念もあると考えられる。開設間もないホームのケア実績を培うためにも、日頃から、情報を発信していきたいと思う。
49	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	重度化、終末期ケアに向けての方針については、連携医療機関との協働により、体制確保の可否検討を待たざるを得ない。何よりも、家族意向の確認が、もっとも重要事である。	○	事業所のみでの判断は、避けなければならない。
50	○重度化や終末期に向けたチームでの支援 重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、事業所の「できること・できないこと」を見極め、かかりつけ医等とともにチームとしての支援に取り組んでいる。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている	利用者本人の希望、家族の希望、親族の希望、地域価値観の如何、等々、ターミナルケアについては、一価値観で論じれるものではない。全者の意見統一が許されるとき、支援体制の方法が論じられるべきと判断する。	○	一方で、当該支援の在り方についての、幅広いスタディーを積んでおきたい。
51	○住み替え時の協働によるダメージの防止 本人が自宅やグループホームから別の居所へ移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに努めている	その場合は、利用者の生活安寧のための情報提供、協議協働は欠かせない。環境の変化が与えるダメージを少しでも軽くしておくために、サービス提供担当者間での支援体制は不可欠である。	○	また、時間が許される限り、住み替え後も、蔭ながらフォローを図り、時間をかけて、慣れていく過程に係る断続的支援が大切であると判断する。
	IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援 1. その人らしい暮らしの支援 (1) 一人ひとりの尊重			
52	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	大切なことであるので、スタッフミーティングやカンファレンス等で反省点を踏まえ、確認の徹底を図って励行している。	○	ときに、何気ないミスもあり得ることから、少なくとも管理優先のケアをしないように意識向上を目指していく。
53	○利用者の希望の表出や自己決定の支援 本人が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援をしている	本人の思いや希望が表出できるように、コミュニケーションをとり、信頼関係を深める努力と、自己決定に向けた支援を心がけている。	○	何よりも、本人の意思決定、選択の希望が守られるように援助していきたい。
54	○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	何よりも心に秘められている思いに添います。各人のペースを尊重します。健康予防を支援し、心の退行を予防するために、感情、情操を大切にした援助を心がけています。	○	好きに暮らして、明るく安心が、ホームの最高理念です。

番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
	(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援			
55	○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、理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている	現在、訪問理美容の利用、散髪・カット・パーマ・毛染の援助を行い、その人らしさの演出を声援しています。気に入った店として定着しています。	○	将来は、お化粧品や、正装など、もっと華やぐ企画もいいなあと考えています。
56	○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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	個々の得意な分野で可能な部分を手伝っていただいたり、スタッフと協働してひとつのメニューを作ったり、盛り付け、配膳下膳等で参加されている。	○	毎日の日課を、3度の食事づくりにその中心を持ってきており、そこに生きる生活感を醸成させたい。らっきよ、梅ジュース、苺ジャム、漬物も入居者と協働で作る。今後もレパートリーを増やしたい。
57	○本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのものを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している	現在、たばこは0人。お酒晩酌は二人。それぞれ嗜好品については調査を踏まえ、好みのものを好みに召し上がっていただいている。また、お菓子、パン、万十なども手作りで楽しんでいる。	○	今後とも、食事中心の日課を取り入れ、好みに暮らせる環境の提供に努めます。
58	○気持ちよい排泄の支援 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、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している	お一人お一人の排せつパターンを把握しており、気持ちの良い排泄のための努力を心がけて、改善もみられている。	○	食事を大切にすることは、排泄も亦大切にすることである。生きる力の源であるから。
59	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、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支援している	曜日や時間帯にこだわらず、個々の希望やタイミングに合わせて、ゆっくり入浴できるよう、楽しめるよう支援しています。	○	近辺にある温泉入湯を企画したい。
60	○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、安心して気持ちよく休息したり眠れるよう支援している	就寝時間にこだわらず、ある程度自由に居室・就床される。安心して、気持ちよく休息休眠できるように、照明、室温、寝具等に配慮しています。	○	夜間トイレ立ちに転倒の危険が多く、その日その日の状況観察を小まめに行う重要性を話し合います。また、頻尿傾向にある方の、医療支援と、心理ケアをもっと進めたいと考えています。
	(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援			
61	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 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、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	一人ひとりの生活歴から見える趣味等を活かし、布巾の縫物や、編み物、漬物、植物の世話、洗濯・調理・掃除等の役割、趣味活動としての習字やカラオケ、塗り絵、小運動、買い物・散歩・外出など、それぞれの楽しみ方を支援している。	○	予算が許せば、組紐、陶芸などしていただきたい。

番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組んでい きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
62	○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	個々の能力に応じて管理できる金額を所持したり、使ったりして、楽しみと張り合いを享受されるように支援しています。	○	買い物外出の機会を作り、社会の中で生きていく実感を保っていただきたいと願っています。
63	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ぎずに、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している	希望に添って、支援できるよう出来るだけの努力を払いますが、その時の勤務状況により、人員確保が困難な局面もあります。	○	自然に触れ、季節感を味わうことは、認知症障害緩和のためにも重要な観点です。今後も可能な限り試みます。
64	○普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している	季節に応じて、お花見や外食会、自宅訪問、ふるさと訪問等希望にかなう機会づくりを心がけて、支援しています。	○	家族があたかも楽しむ一般的な遊興を大切にしていって機会づくりに今後も取り組んでいきたい。また、遠方に行くための車両確保を検討したい。
65	○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	入居者の希望により、家族に電話したり、手紙のやり取りができるように支援しています。	○	家族に事情がない限り、これらのことは、日常的に取り扱っていききたいところです。
66	○家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している	いつでも気軽に訪問できて、居心地良く過ごせるエリア・スペースの確保に努めています。	○	もっと訪問が実現できるように、こちらからしていきたい。たとえば、家族会を発足し、交流の輪が広がる企画を設ける必要があります。
	(4) 安心と安全を支える支援			
67	○身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法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、身体拘束をしないケアに取り組んでいる	基本理念にあるように、もっとも大事にしている理念は、尊厳ある人の生活感を支援することです。身体並びに心理的拘束のないケアのために、常に研鑽します。	○	現在、当該事例の事実はありませんが、将来、緊急措置の要があって、例外的に用いる必要があった場合、定められた手順による一時性の原則と改善努力の実施を約束いたします。
68	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	拘束禁止に例外はほとんどありません。拘束する意味と目的を認知できないのが認知症の最たる障害です。理解できないことを強制するのは、さらに事態を悪化させ、信頼関係の崩壊につながるからです。	○	管理優先では、当事業の放棄に近いと認識します。
69	○利用者の安全確認 職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している	常にプライバシー保護の見地に立ち、入居者の行動予見に全神経を払って、安全確保に当たっています。	○	目配り・気配り・心配りで、入居者に背を向けるときでさへ、行動を感じるように訓練していきたいです。

番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組んでい きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
70	○注意の必要な物品の保管・管理 注意の必要な物品を一律になくすのではなく、一人ひとりの状態に応じて、危険を防ぐ取り組みをしている	プライベートエリア、パブリックエリアの目的に添って、また、個々の障害の内容によって、諸物品の保管・管理には神経をとがらせています。	○	生命危険に及ぶものについては、手の届かない場所、表に見えない場所など、保管場所等にも留意していますし、放置しないように心がけていきます。
71	○事故防止のための取り組み 転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐための知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる	事故は、常に未然の状態ですぐ傍にあるものです。事故は、予見困難な場合もありますが、日頃の意識共有・情報共有・申し送り、引き継ぎ時の細心留意の程度で回避が可能です。言い訳は次のことが分かっていない証拠です。	○	一番いけないことは、いつもそうだから、たぶん、だろうと言うような安易な判断が事故を呼びます。いつも心配し続ける心の持ち主であれば、一時も確認の努力を怠れない。事故は手抜きのゆえに起きることを再認識すべき。
72	○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、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている	現在、その必要性和重要性を感じます。医療従事者からの訓練で対応法を教えていただき、マニュアルも作成していますが、個個人のレベルでの力量のギャップがあるのも事実です。	○	緊急対応は、頭で理解して出来るものでないので、訓練を重ねる必要があります。定期的な実施を計画します。
73	○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身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	火災時の初期消火、通報、避難訓練にとどまっている。災害時の安全確保については、できていない。	○	開設年度は、入念な訓練とまで行かず、一通りの実施を踏むにとどまった。今後、地域機関、自治会等に打診して協力関係を構築するように計画する。
74	○リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にされた対応策を話し合っている	起こり得る個個人の特性から類推されるリスクについては、家族に説明のうえ、情報を発信している。また、職員間でも、類推されるリスクについて話し合っている。	○	リスクマネジメントについての、もっと深い認識と学習の機会を計画しなければならない。
	(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援			
75	○体調変化の早期発見と対応 一人ひとりの体調の変化や異変の発見に努め、気付いた際には速やかに情報を共有し、対応に結び付けている	日々の状態把握に努め、体調の変化や異変の早期発見に努めるためには、その方の平常時のバイタル状況、表情等の熟知が大切。発見時は、速やかに連携医療機関との支援体制に基づく措置を取っている。	○	老人の特性、医療知識の研鑽、応急措置の知識習得など、もっともっと履修を重ねる必要がある。
76	○服薬支援 職員は、一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	服薬状況については、用法・用量の徹底を図りながら、服用後の状況について医療機関に報告連絡をこまめにとり、服薬状況の記録整備を進めながら、適切な対応に努力している。	○	服薬状況については、その日その日医療機関から指示を受けることも多いので、慣れによる漫然とした取り扱いをしなよう、さらに引き継ぎ・申し送りを徹底して万全を期していく。
77	○便秘の予防と対応 職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる	服薬コントロールに安易に頼るのではなく、医師と確認を図りながら、繊維質食品の摂取、水分補給、適度の運動量の確保を積極的に行い、改善をみている。	○	1日に1度は、寒天、豆類、海藻の食品を取り入れている。今後も、健康は食にありを実行し、自然な排便を願って努力する。

番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組んでいる項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
78	○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力に応じた支援をしている	毎食後、必ず一部介助も含めて、ケアを促進している。入れ歯の管理については、週2度程度の洗浄(ポリデント)をしている。また、訪問歯科による口腔ケアにて、定期的に口腔衛生改善を行っている。	○	また、訪問歯科利用により、入れ歯のメンテもお願ひし、これからも専門家の指導を受けて徹底を図ります。
79	○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	医師の指導や看護師のアドバイスなどもあり、適切な摂取量の確保に成功している。また、個々人別の判断が大切であるので、日頃の体調や状態を観察把握し、支援の在り方について情報を共有する。	○	食欲の状況、咀嚼・嚥下力、嚥下状態を個々に把握し、調理の工夫・改善を日常的に励行している。
80	○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している(インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等)	看護師資格を有するケアスタッフが、外部研修に望み、部内マニュアルを作成した。また、空気清浄システムを導入、ほぼ完璧な無菌状態が保たれており、ウィルス対策も効果を有している。	○	空気清浄システム導入のほか、スチームクリーナーによる洗浄を、日常的に行い、皮膚接触箇所の衛生管理を、塩素消毒・アルコール消毒とともに行っている。
81	○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	一度、保健所による検査を受け、その際適切な指導をいただいた後、慎重に日々の管理に努めている。また施設内マニュアル作成、調理用具の消毒徹底、食材管理、使用管理に努力している。	○	食品管理、物品管理は、その目的を強く自覚して、オートマチックな管理行動のスムーズさが大切である。特に皮膚接触するものの管理については、衛生管理の徹底のため、全員の努力が欠かせない。
	2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり (1) 居心地のよい環境づくり			
82	○安心して出入りできる玄関まわりの工夫 利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている	グループホームもまた、家庭の一つである。どなたでも親しみやすく訪問いただけるように、季節の花植え、清掃徹底、オープンな雰囲気づくりをしている。	○	しかし、玄関前は駐車場兼用であるので、簡易舗装で歩きにくい点がある。完全舗装は照り返しがきつく、露地では風が強い環境で土埃に苦しむ。
83	○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)は、利用者にとって不快な音や光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	共用の空間は、季節に応じたものを置いたり、入居者の手作り品を飾ったり、観葉植物・絵画などにおいて、アメニティー空間の演出をしている。不快な音や臭いがない空気清浄システムを置き、常に衛生管理に努めながら、季節感を満喫できる環境にしている。	○	また、周囲は、自然に恵まれ、視野にはすぐ近く、文化住宅地としての明るさがある。地域の季節を感じ、何よりも生活感を満喫できるように取り組んでいきたい。
84	○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中には、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	ソファや食卓テーブルでの談話やテレビ観賞、テラスでの花鉢の手入れや日光浴、戸外では草取り、花壇の手入れなど思い思いの空間を作っている。	○	パブリックエリアとプライベートエリアしかないので、気の合った者同士のセミパブリックスペースの工夫など考えてみたい。
85	○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	設例のとおり、個々の趣味や持ち物を配置し、本人が快適に過ごせるよう家族の協力と意見を取り入れながら、障害によっては危険のないように工夫をしている。	○	居室によっては、その人らしく配慮されていない部屋もあり、少しずつ家族の理解協力を得て、整備していきたい。

番号	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
86	○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のだよみがないよう換気に努め、温度調節は、外気温と大きな差がないよう配慮し、利用者の状況に応じてこまめに行っている	日に5回程度、温度湿度を把握し、或いは、必要時こまめに管理している。大型の空気清浄システムがユニットに2台常時稼働し、換気にも注意を欠かさない。季節的には、冷暖房の利用と窓の開閉など、可能な限り、空調の保全に努めている。	○	特に冬季の各室温度の均衡性に留意し、利用者の状況に応じた体感温度の調節のため、各居室は居室別冷暖房設備を設置している。
	(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり			
87	○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	ホール、トイレ、居室、風呂場など、随所に手すりを配置し、ベッドにもアシスタントバーを備えつけ、転倒防止のための設備を整えている。また、動線上には、常に障害物を置かない配慮を用い、安全で安心な行動ができるようにしている。	○	認知障害のため、なかなか完全な設備利用が困難なケースも多い。ハード面に頼るケアではなく、常に一部補助を通じた自立援助を心がけたい。
88	○わかる力を活かした環境づくり 一人ひとりのわかる力を活かして、混乱や失敗を防ぎ、自立して暮らせるように工夫している	混乱や失敗に見舞われたときも、可能な限り、自己選択・決定を保護し、常にケアの場において、自尊心を援助する方針を、基本理念から導いている。	○	今少し、むしろ、積極的に、本人が自信につながるケアの向上に向けた、専門性を培っていききたい。
89	○建物の外周りや空間の活用 建物の外周りやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている	花植えや、野菜を育て楽しむ外周部があるが、足元の不安定さもあって、一部の入居者の利用にとどまっている。	○	不安定な足元改善については、努力が足りていないからでもあり、季節ごとに改善していききたい。しかし、限られた土地のスペース上、外周の距離も問題の一つである。

番号	項目	取り組みの成果 (該当する箇所に○印をつける)
v サービスの成果に関する項目		
90	○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	《 》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
91	○利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	《 ○ 》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
92	○利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	《 ○ 》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
93	○利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている	《 》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
94	○利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている	《 》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
95	○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	《 ○ 》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

番号	項目	取り組みの成果 (該当する箇所を○印で囲むこと)
96	○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	《 ○ 》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
97	○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	《 ○ 》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
98	○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きている	《 》①ほぼ毎日のように 《 》②数日に1回程度 《 ○ 》③たまに 《 》④ほとんどない
99	○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が広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている	《 》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
100	○職員は、生き活きと働けている	《 》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
101	○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
102	○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ほとんどできていない