

評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所名	グループホーム際波		
所在地	〒759-0207 山口県宇部市際波672-3		
電話番号	0836-45-3690	事業所番号	3570200620
法人名	社会福祉法人むべの里		

訪問調査日	平成 19 年 11 月 27 日	評価確定日	平成 20 年 5 月 28 日
評価機関の名称及び所在地	特定非営利活動法人やまぐち介護サービス評価調査ネットワーク 山口県山口市宮野上163-1-101		

【情報提供票より】

(1) 組織概要

開設年月日	平成 12 年 9 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員計	9 人
職員数	8 人	常勤	4 人 非常勤 4 人 (常勤換算 6.4 人)

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	1 階建ての	1	~ 1 階部分

(3) 利用料等 (介護保険自己負担分を除く)

家賃	月額	27,000 円	敷金	無	円
保証金	無	円	償却の有無	無	
食費	朝食	350 円	昼食	500 円	
	夕食	550 円	おやつ	1ヶ月1,000 円	
その他の費用	月額	11,000 円			
	内訳	光熱費			

(4) 利用者の概要 (11月27日現在)

利用者数	9 名	男性	名	女性	9 名	
	要介護1	3	要介護4	1		
	要介護2	3	要介護5			
	要介護3	2	要支援2			
年齢	平均	86 歳	最低	80 歳	最高	89 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医科 むべの里診療所、オクダ内科循環器科 歯科
---------	----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

(優れている点)

デイサービスセンターが併設された当ホームは、広い田園風景の中にあり、静かで日当たりのよい環境の中にあります。職員数は、非常勤を含めて8名で、熱意のある若い管理者と経験豊富なベテラン職員が密接に連携し、利用者の笑顔あふれるケアを目指して日々のサービスに取り組んでいます。利用者や家族との交流の機会も多く、法人内の合同運動会には沢山のご家族の参加で大いに盛り上がった様子でした。

(特徴的な取組等)

系列法人のバックアップ体制により、医療、教育、食事など多方面からの支援体制が整えられ、安心して安全な生活が確保されています。特に、診療所による往診や、訪問看護師の定期的な訪問は利用者や家族の安心感につながっています。また、近隣への散歩やドライブ、毎月1回の外食や踊りの教室への参加など、利用者が外出する機会を多く取っています。法人からの食事提供にのみ頼ることなく、食事づくりの機会を増やしており、利用者と一緒に買物に行ったり、調理や後片付けなど楽しみの時間を共有しています。

【重点項目への取組状況】

(前回の評価結果に対するその後の取組状況)

自治会長への意欲的なアプローチの結果、地域の理解や協力が少しずつ得られてきているようです。苦情処理の明確化や第三者委員の選任、浴室等の手すりの設置が前回より改善されていました。緊急事態に備えての日常的な訓練と外部研修への参加は、これからも引き続き勤めていかれるよう望みます。

(今回の自己評価の取組状況)

職員の退職や異動の中にありながら、事前に職員全員で項目ごとに検討されており、サービスの改善に向けての意欲が感じられました。

(運営推進会議の取組状況)

運営推進会議は、自治会代表者、包括支援センター職員、家族代表、利用者等のメンバーで、2ヶ月に1回実施しています。地域の理解が徐々に進んでいますので、地域の住人や団体、地区消防団などの更なる参加の拡大を期待します。

(家族との連携状況)

毎月1回、際波便りを送付し、年間の大きな行事への参加を促しておられ、実際にも多くの家族の参加が得られています。特に、法人内のグループホームで行われている運動会には、同じユニホームを作って家族、利用者、職員が一体となって楽しんでおられる様子が伺われました。遠方のご家族の方には、電話等で利用者の状況を詳しくお知らせしておられました。

(地域との連携状況)

自治会に加入し、盆踊りや、神社のお祭りなど地域の行事に積極的に参加しています。最近、運営推進会議での話し合いだけでなく、自治会長さんとの日頃の接触が多くなり、地域の人々の理解や協力が少しずつ得られるようになってきています。

評価結果

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(取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
理念に基づく運営 1. 理念の共有			
1 (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。	開設当初からの理念のままになっているが、地域密着型サービスとしての役割は充分理解しており、現在新しい理念を職員全員で検討中である。	・地域密着型サービスとしての理念の作成
2 (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。	現行の運営理念はホーム内に掲示されており、管理者、職員は理念を共有するとともに、日々のケアに活かされるよう積極的に取り組んでいる。	
2. 地域との支えあい			
3 (7)	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。	自治会に加入し、自治会長の協力を得ながら、盆踊りや、神社の(春秋の)お祭りなど地域の行事に積極的に参加することで、地域の人々にホームを理解してもらえよう努めている。	
3. 理念を実践するための制度の理解と活用			
4 (9)	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。	管理者、職員ともに自己評価、外部評価を実施する意義を十分理解しており、前回の評価結果については、職員全員で話し合い、出来るところから改善するように取り組んでいる。自己評価は職員全員で検討し、作成している。	
5 (10)	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に活かしている。	運営推進会議は2ヶ月毎に開催し、家族代表、利用者、自治会代表、地域包括支援センターなどの構成で、外部評価の結果やサービスの実際などについて話し合い、意見等を活かしている。	・メンバーの更なる拡大(地域の消防団等)
6 (11)	市町との連携 事業所は、市町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、市町と共にサービスの質の向上に取り組んでいる。	運営推進会議に地域包括支援センターの職員の参加があるが、それ以外の市の担当者との直接の交流は少ない。	・連携の検討

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 組みを期待 したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
4. 理念を実践する為の体制			
7 (16)	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合わせた報告をしている。	毎月1回、利用者の暮らしぶりを載せたホーム便りと金銭管理の明細を送付しており、面会時や電話等でも利用者の健康状態や近況報告を行っている。職員の異動についてもホーム便りに載せている。	
8 (18)	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とともに、相談や苦情を受け付ける窓口及び職員、第三者委員や外部機関を明示し、苦情処理の手続きを明確に定めている。	家族の訪問時に、利用者の担当者が直接意見や要望などを聞いており、その内容を運営に反映させている。また苦情相談窓口及び担当者、第三者委員、外部機関を明示しており、苦情処理の手続きも明確に定めている。	
9 (20)	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夜間を含め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。	常勤4名、非常勤4名の職員体制である。日中、特に遠くに外出する時や、緊急時など柔軟な対応ができるように管理者と職員間で話し合いをし調整に勤めている。	
10 (21)	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、変わる場合は利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。	法人内での職員の異動があったが、引継ぎの時期や事前の対応など出来る限り利用者のダメージを少なくするよう配慮している。新任職員は管理者や経験の長い職員の指導の下、利用者や馴染めるよう努力されている。	
5. 人材の育成と支援			
11 (22)	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。	人材育成のため、職員に対して法人による計画的な研修機会が設けられており、毎月行われている「介護技術の勉強会」には必ず出席し、他の職員に復命している。	
12 (24)	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。	法人内のグループホーム連絡会に参加し、意見や情報の交換を積極的に行い、また合同運動会などの交流事業なども盛んに行っており、サービスの質の向上を図っている。	・法人外同業者との交流の検討

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 組みを期待 したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<p>. 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</p>			
13 (31)	<p>馴染みながらのサービス利用 本人が安心して、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、場の雰囲気に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。</p>	<p>サービス開始前に家族から本人の情報を詳しく聞き、その情報を下に、様子を見ながらより良い関係作りができたうえでサービスを開始するよう努めている。難しい場合には、ご家族の協力で来所を多くしてもらおうなど工夫している。</p>	
<p>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</p>			
14 (32)	<p>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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている。</p>	<p>職員は、利用者と共に笑いのある暮らしを目指しており、できるだけ日常の家事を一緒に行うことで、支え合う関係を築いている。</p>	
<p>. 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</p>			
15 (38)	<p>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。</p>	<p>ケアプラン作成前に、利用者や家族から希望や意向を聞くようにしており、日々のかかわりの中でも、何気ない会話から利用者の思いなどを把握するよう努めている。現在、センター方式についても検討中である。</p>	
<p>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</p>			
16 (41)	<p>チームで作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。</p>	<p>家族会や訪問時に利用者の担当職員が本人、家族との話し合いをしており、それを基にケアカンファレンスを3ヶ月に1回開催し、介護計画を作成している。</p>	
17 (42)	<p>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なうとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合、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。</p>	<p>3ヶ月ごとに介護計画を見直しているほか、状況に応じてサービスの内容を毎月話し合っており、利用者の変化が生じたり見直しが必要な場合は随時検討し、現状に即した介護計画を作成している。</p>	
<p>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</p>			
18 (44)	<p>事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている。</p>	<p>法人の診療所の協力により、隔週で往診してもらっている。また訪問看護ステーションには、週に2回程度、日常的な健康管理、医療相談の支援を受けている。また、月に4回程度、併設のデイサービスセンターとの交流会を行っている。</p>	

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 組みを期待 したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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			
19 (49)	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。	協力医の定期的な往診の他、かかりつけ医がある利用者に対しては、月に1回受診の支援をしている。	
20 (53)	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。	重度化した場合における話し合いの場を主治医や家族、関係者ともつようにしており、ホームとしても出来る限りその人の思いに寄り添うことのできる柔軟な対応を心がけるようにしている。訪問看護ステーションの協力も得られている。	
. 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			
21 (56)	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。	運営方針でもある「優しさと思いやり」を大切に、利用者の自尊心を傷つけないよう、言葉遣いや対応に特に気をつけている。将来的には、馴れ合いの関係にならないよう、話し合いの場を設けたいと管理者は考えている。	
22 (59)	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。	できる限り本人のリズムや主体性を尊重し、行事を行う場合は、前もって知らせるようにしており、参加したくない人には無理強いしないよう心がけている。	
(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			
23 (61)	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。	普段は、法人が用意した食事であるが、週に2回、利用者と職員と一緒に買物に行ったり、調理をしたり、盛り付け、片付けなどしながら楽しい時間を過ごしている。	
24 (64)	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、入浴を楽しむように支援している。	希望があればいつでも入浴できるように対応しているが、現在は、午後2時半から5時半まで、一人ひとりがゆっくり入浴を楽しめるよう支援がされている。	

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 組みを期待 したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(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			
25 (66)	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活躍できる場面づくり、楽しみごと、気晴らしの支援をしている。	食事の支度で、魚の調理の得意の人にはお刺身を作ってもらったり、花の好きな人には園芸コーナーやプランターでの花作り、水遣り、喫茶店をしていた人には、コーヒー豆を挽いてコーヒーをいれるなど、一人ひとりに添った場面づくりや気晴らしの支援をしている。	
26 (68)	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、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。	散歩やスーパーなどへの買い物、ドライブに出かけている。毎月1回の外食や法人で行われる日本舞踊の集いに参加したり、喫茶店に行ったり、出来るだけ外に出られるように支援している。	
(4)安心と安全を支える支援			
27 (74)	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」及び言葉や薬による拘束(スピーチロックやドラッグロック)を正しく理解しており、抑制や拘束のないケアに取り組んでいる。	普段から身体拘束をしないケアに取り組んでおり、ミーティングでは、特にスピーチロックについて話し合い気をつけている。	
28 (75)	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。	日中は鍵をかけず、帰宅願望のある人に対しては職員全員で話し合い、安全な見守りをしている。併設のデイサービスセンターにも協力を依頼している。	
29 (78)	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。	法人本部での勉強会への参加や職員ミーティング、毎朝の申し送りなどで情報を共有し、事故防止に努めている。	
30 (79)	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。	緊急対応マニュアルを作成し、その対応について確認しているが、訓練は実施していない。	・日常的、定期的な訓練の実施 ・救急救命法の研修
31 (81)	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。	年2回の消防署の協力で避難訓練は行っている。運営推進会議において、地域の人に対しての協力を働きかけているが、具体的な対策はまだない。	・地域の人を含めた災害対策への取り組み

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 組みを期 待した 項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援			
32 (84)	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とともに、必要な情報は医師や薬剤師にフィードバックしている。	薬の内容については、職員は理解しており、薬の間違いないようチェックを行った上で手渡しし服用を確認している。必要な情報は、主治医や看護師にフィードバックしている。	
33 (86)	口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や力量に応じた支援をしているとともに、歯ブラシや義歯などの清掃、保管について支援している。	毎食後の歯磨きや入れ歯の清掃は、出来る限り自分で行ってもらうようにし、職員は見守りとチェックを行っている。歯ブラシや義歯、コップについては、週に1回消毒をし、決まった場所に保管している。	
34 (87)	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。	食事の摂取量や水分量を記録し、一人ひとりの状態に応じた栄養バランスに配慮された食事が提供されている。	
35 (88)	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)。	感染症マニュアルがあり、予防や対応についての取り決めに従って実行している。排泄の支援での注意点や食中毒などは職員で学習しており、感染予防に努めている。	
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			
36 (91)	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するとともに、生活感や季節感など五感に働きかける様々な刺激を採り入れて、居心地よく・能動的に過ごせるような工夫をしている。	利用者の手づくりカレンダーやちぎり絵、書道などの作品が掲示された明るく清潔で落ち着いた居間や、区切りのないダイニングキッチン、生活感ある場所となっている。玄関先には季節の花や野菜が植えられたプランターが置かれ、利用者が居心地良く過ごせるよう配慮してあった。	
37 (93)	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。	入居前に家族と良く話し合い、タンスやテーブル、写真や絵、手づくりの作品、仏壇など利用者の大切なものや、使い慣れた、好みのものが置かれ、安心感を持って過ごせるよう心がけている。	

自己評価書

【ホームの概要】

事業所名	グループホーム際波
所在地	宇部市大字際波672-3
電話番号	0836-45-3690
開設年月日	平成 12 年 9 月 1 日

【サービスの特徴】

田園地帯に囲まれ、のどかな環境の中にあります。入居者のみなさんの“出来る事”を伸ばしていけるように、出来る事をして頂きながら、出来ないことを職員がサポートするようにしています。併設の通所介護とも、地域との交流を兼ねて、月4回は交流会をしています。外部からも近隣の高校と園芸を通じて、交流しています。外出する機会も増やし、法人内の他施設へも頻繁に外出したり、交流の図っています。御家族にも参加して頂ける行事も開催しています。行事も料理作りを主にして、家庭の延長として生活して頂けるように努めています。

【実施ユニットの概要】 (10月20日現在)

ユニットの名称				
ユニットの定員	9 名			
ユニットの利用者数	9 名	男性 0 名	女性 9 名	
	要介護1	3	要介護4	1
	要介護2	3	要介護5	0
	要介護3	2	要支援2	0
年齢構成	平均 86 歳	最低 80 歳	最高 89 歳	

【自己評価の実施体制】

実施方法	夜勤者以外の職員で1つずつの項目について話し合い、意見を出し合った。
評価確定日	平成 19 年 10 月 20 日

自己評価票

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 組んでいき たい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
. 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。		前管理者の下、作成された理念であり、今後、現在、所属の職員で作成予定。
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。		前管理者の下、作成された理念であり、今後、現在、所属の職員で作成予定。
3	運営理念の明示 管理者は、職員に対し、事業所の運営理念を明確に示している。		前管理者の下、作成された理念であり、今後、現在、所属の職員で作成予定。
4	運営者や管理者の取り組み 運営者や管理者は、それぞれの権限や責任を踏まえて、サービスの質の向上に向け、職員全員と共に熱意をもって取り組んでいる。	職員が働きやすいように意見を求め、話し合いながら、常日頃のサービスに結びつけられるようにしている。	
5	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るよう取り組んでいる。	運営推進会議時などに説明している。	
2. 地域との支えあい			
6	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、気軽に立ち寄りしてもらえようような日常的な付き合いができるよう努めている。	散歩時など、道ですれ違った際などにも挨拶をしたりしている。	
7	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。	地域の盆踊りや神社のお祭りなど、自治会長を通じて、地域の行事にも積極的に参加するように努めている。	
8	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。	運営推進会議を通じて、地域の皆さんと一緒にできる事がないか相談している。	

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			
9	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。	取り組めるように努力している。	
10	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に活かしている。	メンバーで出た意見を参考に、自治会などと相談して実施できるように努力している。	
11	市町との連携 事業所は、市町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、市町と共にサービスの質の向上に取り組んでいる。	運営推進会議以外での行き来は、ほとんどない。	
12	権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域福祉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するよう支援している。		地域福祉権利擁護事業や成年後見人制度について話し合う機会がない為、今後、機会を持ちたいと思います。
13	虐待の防止の徹底 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。	注意を払い、防止に努めている。	
4. 理念を実践するための体制			
14	契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約したりする際は、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。	ご家族が不安や疑問がないように、十分、努めている。	
15	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。	利用者の意見を、職員全員が大切にして、いつでも、どんな意見でも言って頂けるような環境作りに取り組んでいる。	
16	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合わせた報告をしている。	面会に来られた時や、ホーム便りなどを通じて、御家族には頻繁に報告している。	

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)
17 情報開示要求への対応 利用者及び家族等からの情報開示の要求に応じている(開示情報の整理、開示の実務等)。	情報開示の要求があれば対応していく。		
18 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とともに、相談や苦情を受け付ける窓口及び職員、第三者委員や外部機関を明示し、苦情処理の手続きを明確に定めている。			第3者委員については掲示していない為、今後、掲示予定。
19 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。	日頃から意見が出しやすいような環境作りをしている。意見に基づき、なるべく実施出来るように努めている。		
20 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、夜間を含め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。	利用者に合わせて対応出来るように努めている。		
21 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。	馴染みの環境を作りながら、利用者へも配慮している。		
5. 人材の育成と支援			
22 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。	積極的に研修等に参加してもらえるように努めている。		
23 職員配置への取り組み 多様な資質(年代、性別、経験等)をもった職員を配置することにより、多様な利用者の暮らしに対応している。	年齢層や性別も老若男女で構成されている。		
24 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。	同法人のグループホーム同士で話し合いや交流などを行っている。		

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)
25	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。		
26	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。		
27	職員の業務に対する適切な評価 運営者は、高い専門性やリスクを要求される管理者や職員の業務に対し、処遇等における適切な評価に努めている。		
. 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			
28	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。		
29	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。		
30	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。		
31	馴染みながらのサービス利用 本人が安心して、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。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援			
32	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。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
33 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。	話し合いをしながら一緒に支援できるように努めている。		
34 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。	話し合いをしながら一緒に支援できるように努めている。		
35 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。	気軽に寄って頂ける様に、声をかけている。		
36 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。	いつでも関わりが図れるように努めている。		
37 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。	不安な時など、いつでも相談できる環境になるよう、努めている。		
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			
38 思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している。	本人や御家族に希望などを聞いている。希望が叶えられる範囲内で対応できるように努めている。		
39 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。	あまり環境が変化しないように努めている。		
40 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。	ケース記録に過ごされていた様子、身体状況などを記入し、常に報告・連絡・相談している。		

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. 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			
41	チームで作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。	御家族にプランを説明する際などに、希望などが無いが伺っている。	
42	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。	身体状況や認知症の症状の状態に応じて検討はしているが、早急な対応は、なかなか出来ていない。	
43	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。	出勤者が連絡・相談・報告をしながら、職員が情報の共有が出来るように努めている。	
3. 多機能性を活かした柔軟な支援			
44	事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている。	本人や御家族に要望などを聞いている。希望が叶えられる範囲内で対応できるように努めている。	
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			
45	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。		地域住民には認知症をあまり理解されていない為、溶け込める努力は行っているが、なかなか出来ていない。気軽に来て頂けるようにしていきたい。
46	事業所の地域への開放 事業所の機能を、利用者のケアに配慮しつつ地域に開放している(認知症の理解や関わり方についての相談対応・教室の開催、家族・ボランティア等の見学・研修の受け入れ等)。		今後、自治会住民を対象に認知症についての話をしたり、交流会のようなものを自治会長と実施に向けて検討している。
47	他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他の介護支援専門員やサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている。	併設の通所介護との交流会を兼ねて、月4回程度、実施している。	

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	<p>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。</p>		
49	<p>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。</p>		
50	<p>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。</p>		
51	<p>看護職との協働 利用者をよく知る看護職員(母体施設の看護師等)あるいは地域の看護職(かかりつけ医の看護職、保健センターの保険師等)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。</p>		
52	<p>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。</p>		
53	<p>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。</p>		
54	<p>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。</p>		
55	<p>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</p>		

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)
<p>その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</p> <p>1. その人らしい暮らしの支援</p> <p>(1) 一人ひとりの尊重</p>			
56	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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。</p>	利用者を尊重して対応している。	
57	<p>利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>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。</p>	利用者の皆さんが自分の意見を言って頂ける様に努めている。	
58	<p>“できる力”を大切にされた家事への支援</p> <p>家事(調理、配膳、掃除、洗濯、持ち物の整理や補充、日用品や好みの物などの買い物等)は、利用者の“できる力”を大切にしながら支援している。</p>	職員が手を出し過ぎないように努めている。	
59	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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。</p>	利用者を尊重して対応できるように努めている。	
(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			
60	<p>身だしなみやおしゃれの支援</p> <p>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。</p>	理美容に関しては、定期的に美容師さんが訪問して下さっているので、本人の意図に沿って行えていない。	
61	<p>食事を楽しむことのできる支援</p> <p>食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている。</p>	対応できるように努めている。	
62	<p>本人の嗜好の支援</p> <p>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。</p>	お酒以外は、利用者の皆さんの意見を尊重するように努めている。	
63	<p>気持ちのよい排泄の支援</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、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している。</p>	排泄チェック表も用いて、御本人の排泄も声掛けや誘導を行っている。	

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)
64	<p>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。</p>		
65	<p>安眠休息の支援 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。</p>		
(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			
66	<p>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活躍できる場面づくり、楽しみごと、気晴らしの支援をしている。</p>		
67	<p>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状態に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。</p>		
68	<p>日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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。</p>		
69	<p>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。</p>		
70	<p>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。</p>		
71	<p>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。</p>		
72	<p>家族の付き添いへの支援 利用者や家族が家族の付き添いを希望したときは、居室への宿泊も含め適切に対応している。</p>		

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)
73 家族が参加しやすい行事の実践 年間の行事計画の中に、家族が参加しやすい行事を取り入れ、家族の参加を呼びかけている。	ホーム便りや訪問して頂いた時などにお誘いしている。		
(4)安心と安全を支える支援			
74 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」及び言葉や薬による拘束(スピーチロックやドラッグロック)を正しく理解しており、抑制や拘束のないケアに取り組んでいる。	抑制や拘束しないように努めている。		
75 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。	鍵をかけずに対応している。		
76 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。	常に出勤者で声を掛け合い、利用者の所在や様子について把握するように努めている。		
77 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。	爪切りなどは、御本人の状況に応じて、お預かりしている。		
78 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。	利用者の状態に応じて事故が起きないように努めている。		
79 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、行っていない為、今後、勉強会を開催する予定。
80 再発防止への取り組み 緊急事態が発生した場合や、発生の可能性が見られた時には、事故報告書や”ヒヤリはっと報告書”等をまとめるとともに、発生防止のための改善策を講じている。			事故報告については実施しているが、ヒヤリはっと報告書については実施していないので、今後、取り入れていきたい。

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)
81 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。			今後は、地域の人達を取り込んでいけるように自治会も含め、相談していきたい。
82 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。	御家族にも理解をして頂ける様に、説明して対応していけるよう努めている。		
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援			
83 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。	利用者の身体変化などを観察して、異常があれば看護師に報告している。		
84 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とともに、必要な情報は医師や薬剤師にフィードバックしている。	利用者の状態や様子を、医師に報告して、御本人に一番よい状態での服薬がして頂ける様にしている。		
85 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。	野菜ジュースや便秘の予防に繋がる食材や散歩、体操などを取り入れている。		
86 口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、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とともに、歯ブラシや義歯などの清掃、保管について支援している。	毎食後の歯磨きやうがい、ハブラシの消毒を行っている。		
87 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。	色々な飲み物を用意して、ご本人に好きな物を選んでいただいたり、準備して飲んで頂ける様に努めている。		
88 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)。	感染症が発生しないように、決められた予防のマニュアルに沿って実行している。		
89 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。	衛生管理について、まな板などを消毒をしたり、食材についても新鮮な物を買ひ、調理して頂ける様にしている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
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			
90	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。	プランターに花を植えたり、いつでも開放しているので、入りやすいようにしている。	
91	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するとともに、生活感や季節感など五感に働きかける様々な刺激を採り入れて、居心地よく・能動的に過ごせるような工夫をしている。	季節に合わせ、施設内の雰囲気工夫している。	
92	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。	テレビの前や、玄関の前にソファを置き、ゆったり利用者同士でお話などをして頂けるようにしている。	
93	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。	御家族にお願いして、使い慣れた物を持ってきて頂ける様にお願している。	
94	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。	利用者の状況に応じて、服を着ていただいたり、暑い場合は脱いで頂いたりしている。	
(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり			
95	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ることができるように工夫している。	廊下に手すりは設置されていないが、歩行困難な方には付き添ったり、車椅子で移動したりしている。	
96	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。	裁縫やしたい事をして頂いて、安心して暮らして頂ける様に努めている。	
97	建物の外周や空間の活用 建物の外周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。	施設前に畑を作ったり、玄関前に花や野菜を植えて、水遣りを進んで頂いている。	

項目		取り組みの成果 (該当する箇所を 印で囲むこと)	
. サービスの成果に関する項目			
98	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。	ほぼ全ての利用者の 利用者の1 / 3 くらいの	利用者の2 / 3 くらいの ほとんど掴んでいない
99	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある。	毎日ある たまにある	数日に1回程度ある ほとんどない
100	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。	ほぼ全ての利用者が 利用者の1 / 3 くらいが	利用者の2 / 3 くらいが ほとんどいない
101	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見られている。	ほぼ全ての利用者が 利用者の1 / 3 くらいが	利用者の2 / 3 くらいが ほとんどいない
102	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。	ほぼ全ての利用者が 利用者の1 / 3 くらいが	利用者の2 / 3 くらいが ほとんどいない
103	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。	ほぼ全ての利用者が 利用者の1 / 3 くらいが	利用者の2 / 3 くらいが ほとんどいない
104	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。	ほぼ全ての利用者が 利用者の1 / 3 くらいが	利用者の2 / 3 くらいが ほとんどいない
105	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。	ほぼ全ての家族等と 家族の1 / 3 くらいと	家族の2 / 3 くらいと ほとんどできていない
106	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。	ほぼ毎日のように たまに	数日に1回程度 ほとんどない
107	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。	大いに増えている あまり増えていない	少しずつ増えている 全くいない
108	職員は、生き活きと働けている。	ほぼ全ての職員が 職員の1 / 3 くらいが	職員の2 / 3 くらいが ほとんどいない
109	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。	ほぼ全ての利用者が 利用者の1 / 3 くらいが	利用者の2 / 3 くらいが ほとんどいない
110	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。	ほぼ全ての家族等が 家族等の1 / 3 くらいが	家族等の2 / 3 くらいが ほとんどできていない