

評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所名	グループホーム 太陽の家		
所在地	山口県大島郡周防大島町大字久賀 5377-1		
電話番号	0820-72-2888	事業所番号	3577100302
法人名	社会福祉法人 慈光福祉会		

訪問調査日	平成 20 年 9 月 19 日	評価確定日	平成 20 年 11 月 14 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 山口県山口市吉敷下東3丁目1番1号 山口県総合保健会館内		

【情報提供票より】

(1) 組織概要

開設年月日	平成 11 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 6 人 非常勤 2 人 (常勤換算 6.8 人)	

(2) 建物概要

建物構造	木造 平屋 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 10,000 円	敷金	無	円
保証金	無	円	償却の有無	無
食費	朝食	200 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	円
その他の費用	月額	7,000 円		
	内訳	光熱水費		

(4) 利用者の概要 (9月19日現在)

利用者数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
	要介護 1	2	要介護 4	1	
	要介護 2	3	要介護 5		
	要介護 3	3	要支援 2		
年齢	平均 87.2 歳	最低	76 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療 機関名	医科 山中クリニック 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)

職員の異動は少なく、利用者との関係性を築かれ、また日々の生活で職員はコミュニケーションを大切にしておられ、会話をひきだす声掛けをし、利用者との会話を楽しんでおられ、ホーム全体がゆったりと明るい雰囲気です。母体法人の病院、特別養護老人ホームが隣接しており、健康管理や緊急時の連絡体制が出来ており、利用者、家族の安心に繋がっています。

(特徴的な取組等)

手芸、リクリエーション(ゲーム、ボール送り等)、大相撲予想クイズ等の楽しみごとや社会福祉協議会から月1回「ゆる体操」の指導者が来られ、皆で「ゆる体操」をし、利用者や職員が日々の生活の中に体操を取り入れ機能回復の支援をしております。

【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)

地域密着型サービスの理念を検討され地域との関係を考慮した理念をつくりあげておられます。また苦情処理の手續きの明確化は苦情マニュアルを作成し、第三者委員も選任され、ホームに掲示しておられます。

(今回の自己評価の取組状況)

自己評価について、項目を全職員で分担し検討され、総合的にホーム長がまとめられ、施設長が目をとおり、意見の違う箇所は話し合いにより確認し作成されています。

(運営推進会議の取組状況)

2ヵ月に1回、利用者、民生委員、町地域包括支援センターの職員、在宅介護支援事業所所長、元軽費老人ホーム長、グループホーム職員の参加で行われています。状況報告、行事予定、評価等意見交換をされています。

(家族との連携状況)

毎月5名の家族はホームに利用料の支払いに来られ、その時、状況を詳しく報告され、他の方は電話で状況を知らせておられます。家族会を行い、年1回家族との話し合いの場を設けておられます。家族の要望や希望をよく聞いて介護計画を作成されています。

(地域との連携状況)

近所の方が花や野菜を届けてくださり、お茶を一緒に飲んで話をされています。地域の御大師参拝にかけ、接待を受け交流されています。地域の敬老会に出席され、馴染みの人達との交流をされています。

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。	地域密着型サービスについて職員間で話し合い、今までの理念に加えて「地域との和を大切によりよい関係、開放した施設づくりに努める。」という理念をつくりあげている。	
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。	居間や事務室のよく見える場所に理念を掲示し、職員はミーティング時に話し合い共有し、実践に向け日々取り組んでいる。	
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。	地域の方が花や野菜を届け利用者と一緒にお茶を飲んだり、敬老会や地域の御大師参拝で接待を受け交流しているが、車イス使用の方が多くなり交流の機会は少なくなっている。自治会には加入していない。	・地域との交流の工夫
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。	理念の見直しや苦情処理の手続き、外部機関の明示、第三者委員の選任など改善している。自己評価は、項目を全員で分担して記入し、総合的にホーム長がまとめ、施設長が目を通して、意見の違うところは話し合い作成している。	
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。	2ヵ月に1回、利用者、家族代表、民生委員、町地域包括支援センター職員、在宅介護支援事業所、元軽費老人ホーム長、職員のメンバーで開催している。状況報告や行事予定、評価などについて話し合っている。	・自治会長等のメンバーの拡大
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。	町担当者とは、書類提出時に話し合うが、サービスの質の向上に向けての取り組みはしていない。	・町との連携強化

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。	年2回ホーム便りを発行し、金銭管理については、毎月報告している。5名の家族は支払いでホームに来られた時に、状況を報告している。他の家族には電話で様子を伝えている。定期的な報告はしていない。	・利用者の暮らしぶりや健康状態等の定期的な報告の検討
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。	相談や苦情の窓口及び外部機関を明示し、苦情マニュアルを作成し、苦情処理の手続きを明確にしている。第三者委員を選任し、玄関口に掲示している。	
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。	職員8名(常勤6名、非常勤2名)で利用者や家族の要望に柔軟に対応している。状況の変化は職員間で勤務の調整をしている。昨年11月より3交代制度にし、夜勤で深夜の交代をしている。	
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。	職員の異動はほとんどなく、なじみの関係を大切にしている。変わる場合は利用者に配慮し対応している。	
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。	外部研修は勤務の一環とし、その人にあった研修に参加している。法人内では年2回勉強会を実施しているが計画的な研修はしていない。	・段階に応じた計画的な研修の実施
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。	山口県宅老所・グループホーム連絡会、ブロックの協議会には加入しているが、地域の同業者との交流はあまりしていない。	・地域の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>家族の見学はしているが、本人の見学や体験入所の取り組みはしていない。</p>	<p>・馴染みながらのサービス利用の工夫</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>一緒に過ごし、協力し合いながら会話をし、調理やしきたり等利用者から学んだり、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>センター方式を取り入れ、家族にも記入してもらい、思いや暮らし方の希望や意向の把握に努めている。若い頃や昔の話を聴き、利用者を理解して、本人本位で検討している。</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>利用者や家族の要望を聞き、ミーティング等で検討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>月1回全職員で介護計画の見直しを行っている。変化が生じた場合は必要に応じ新たな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>歯科への通院支援、美容院への送迎、地域である敬老会への送迎など利用者の要望に応じ対応している。</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 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。	協力機関をかかりつけ医とすることを家族に了解してもらい、週2回の往診があり、必要に応じ受診をしている。地域の歯科医院の協力があ、り、受診、往診も行っている。	
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。	協力機関の主治医と連携し、利用者、家族、スタッフ等と話し合い検討し適切に対応している。	
. 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。	プライバシーを損ねるような言葉かけはなく、記録等の個人情報は事務室に保管し注意している。	
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。	生活時間の1日の流れは決めているが、一人ひとりのペースを大切に、体調に配慮し希望にそった支援をしている。	
(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。	朝食、昼食(火曜日と木曜日)は、利用者の希望をいれた献立と一緒に調理している。他は配食であるが、ご飯と味噌汁等はホームで調理している。職員も同じ食事で利用者と一緒に楽しんでいる。	
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。	入浴は毎日13時30分頃から16時頃までに、体調や希望を聞き、入浴を楽しめるように支援している。	

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。	折り紙を使った作品、レクリエーションで魚つりや紙ボール入れ、相撲勝敗予想ゲーム等の楽しみごとや、調理、食事の後片付け、洗濯たたみなど活躍できる場面づくりをし、楽しみ、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。	外出は車イス使用の人が増え大変であるが、散歩、食材の買い物、併設施設の訪問等希望にそって外に出られる支援をしている。	
(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。	全ての職員が言葉や薬による拘束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。	
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。	職員は、理解しており、日中は、玄関に鍵をかけていない。チャイムで出入りを察知し適切に対応している。	
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。	ヒヤリはっと・事故報告書を記載し整備して、予防に努めている。一人ひとりの状態に応じた取り組みで、居室で転倒の恐れのある人には動きを感知するセンサーを取り付け対応している。食事、服薬は必ず職員が見守りをし事故防止に取り組んでいる。	
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。	救急救命講習会を行っている。AEDの使用及び人形を使用し、マウス・マウス、心臓マッサージを行っている。定期的な訓練はしていない。	・応急手当や初期対応の定期的な訓練
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。	防火訓練は年2回実施している。地域の協力は得ていない。	・地域への協力の働きかけ

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)
(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。	一人ひとりの薬の目的や副作用についての説明書をファイルし、用法や用量について職員は理解している。日々の与薬は、確認し適切に支援している。必要な情報は医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、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、声かけし一人ひとりであった支援をしている。義歯は夜間に清掃、消毒、保管(3~4人)をしている。	
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。	栄養士の指導を受け、カロリーや栄養バランスを考慮し、一人ひとりの状態に応じざみ食等配慮している。食事摂取量や水分摂取状況を毎食記録している。	
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)。	マニュアルを作成し、手洗いや消毒を行っているが全職員の周知徹底はしていない。	・全職員の感染症予防の周知徹底
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。	リビングに大きい円形テーブルがおかれ、食事、手芸、ゲームなどを行い、皆が楽しんでいる。皆で作った作品を掲示したり、花をかざり、カメやメダカを飼っている。不快な音や光はなく居心地よく過ごすことができる。	
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。	居室には、ベッド、洗面台、テレビが備えつけてある。写真や花、絵手紙等利用者の好みの物が置かれている。	

自己評価書

【ホームの概要】

事業所名	グループホーム 太陽の家
所在地	山口県大島郡周防大島町大字ス賀 5377-1
電話番号	0820-72-2888
開設年月日	平成11年9月1日

【サービスの特徴】

温暖で海も山も近くにあり、自然環境に恵まれている。気候の良い時には、ホーム周辺を散歩してみかんの成長を観察したりする。特養との併設のメリットを活かし、行事等については共同参加が可能である。室内も職員も明るく、周りには野菜畑や花壇があり、毎日花のある生活を楽しめる。

【実施ユニットの概要】 (8月25日現在)

ユニットの名称	グループホーム 太陽の家			
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 2名	要介護4 1名		
	要介護2 3名	要介護5		
	要介護3 3名	要支援2		
年齢構成	平均 87.2歳	最低 76歳	最高 96歳	

【自己評価の実施体制】

実施方法	項目を職員で分担し、総合的にホーム長がまとめ、施設長が目を通して意見の違う所は話し合いとして決定している
評価確定日	平成20年3月6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)
I. 理念に基づく運営			
1. 理念の共有			
1	<p>○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。</p>	○	地域とのふれあいの場をホーム外でも実施していきたい。
2	<p>○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。</p>	○	全職員が集まる会議などの日に全員で理念を唱和する。
3	<p>○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。</p>		
4	<p>○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。</p>		
5	<p>○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。</p>	○	各家庭配布の苑便り、ホーム欄にて理念を公表し、理解してもらおう。
2. 地域との支えあい			
6	<p>○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。</p>		花や野菜などを届けて下さった時には、利用者と共にお茶を飲み、地域内の出来事などで会話がはずんでいる。
7	<p>○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。</p>	○	全員でと考えると無理があるので、少人数で少しずつ参加していきたい。
8	<p>○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。</p>	○	会議の項目に地域に役立つことなど、取り入れたい。

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)
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。	評価に対し、可能な項目については、改善策を話し合っている。	
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。	会議での意見はできるだけ活かすようにしている。	
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。	市町担当者との意見交換はあまりない。	○ 市町担当者と共にサービスの質の向上に取り組みたい。
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。	管理者は地域福祉権利擁護事業や成年後見制度について学び、必要な場合には活用したいと思っている。	
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。	虐待防止等については関連施設の朝礼や会議等で学び、事業所内での防止に努めている。	関連施設と共に虐待防止等の委員会を開催し、発表の場を設けている。
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。	契約や解約の際には十分な説明を行い、利用者や家族等の不安や疑問点を聞くようにしている。	
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。	利用者にも運営推進会議に参加して頂いたが、中々意見は、出なかった。	○ 日頃から不平や不満が言いやすい関係作りに努める。
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。	ホーム便りを発行したり、金銭管理の報告をしたりはしているが、職員の異動等については報告していない。	○ 職員の異動等についてもホーム便り等で報告していきたい。

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)
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)。	開示情報の整理は特にしていないが、要求があれば応じる。	
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。	玄関口に第三者委員名、責任者、担当者などを明示してある。家族会や面会時などに意見や要望を聞き、運営にいかしている。	
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。	職員会議や勤務の間にも気づいた事などはその都度話し合い、質の向上に努めている。	
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。	職員8名で柔軟な対応ができ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。	利用者に影響のないように配慮し、顔なじみの職員によるケアをしている。	
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。	各研修会への参加、法人内では年2回の勉強会が行われている。	
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。	30才代から60才代まで各年代の職員でそれぞれの味を生かした語りかけで、穏やかな生活が送れるよう支援している。	
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。	地域の同業者との交流はあまりないが、同法人内で職員自身が実践し、成功した実例などの勉強会でサービスの質の向上に努めている。	○ 地域の同業者との交流をもう少し増やしていきたい。

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)
25	<p>○<u>職員のストレス軽減に向けた取り組み</u> 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。</p>		
26	<p>○<u>向上心を持って働き続けるための取り組み</u> 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。</p>		
27	<p>○<u>職員の業務に対する適切な評価</u> 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。</p>		
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			
28	<p>○<u>初期に築く本人との信頼関係</u> 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。</p>		
29	<p>○<u>初期に築く家族との信頼関係</u> 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。</p>		
30	<p>○<u>初期対応の見極めと支援</u> 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。</p>		
31	<p>○<u>馴染みながらのサービス利用</u> 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。</p>	○	併設の特養にショート入所して体験してみる
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援			
32	<p>○<u>本人と共に過ごし支えあう関係</u> 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。</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)
33	<p>○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。</p>	○	家族会や行事などを通して今以上の家族とのよりよい関係を築いていきたい。
34	<p>○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。</p>		
35	<p>○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。</p>		
36	<p>○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。</p>		
37	<p>○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。</p>		
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			
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>		
39	<p>○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。</p>		
40	<p>○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。</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)	
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。	介護計画を作成し、家族に同意をもらっている。本人や家族に要望を聞くが、意見が中々出てこない。	○	介護計画についてゆっくり説明する時間を取り、家族からの意見を聞けるようにしたい。
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。	月一回全職員で、介護計画の見直しをしている。		
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。	ケース記録や申し送り帳などで情報を共有し、実践している。		
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。	併設の特養と共に支援しあっている。		
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。	必要があれば、民生委員や地域代表者の方々からの意見を参考にして支援していきたい。	○	地域代表者に運営推進委員になって頂き、意見が常に聞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)	周防大島高校福祉科の生徒の実習を受け入れたり、見学者の受け入れを行っている。		
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。	有償ボランティアの散髪サービスの利用の支援をしている。		

	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	○ <u>地域包括支援センターとの協働</u> 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。	運営推進会議の委員に地域包括センターの方になって頂いている。権利擁護等の必要が生じれば、今以上に協働していきたい。		
49	○ <u>かかりつけ医の受診支援</u> 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。	本人や家族の希望するかかりつけ医となっている。週2回の往診の他に必要に応じて受診している。		
50	○ <u>認知症の専門医等の受診支援</u> 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。	専門医の受診の必要性がある時は、かかりつけ医を通して受診し、相談にのってもらっている。		
51	○ <u>看護職との協働</u> 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。	常に看護職員(ホーム長)が日常の状態を把握し、かかりつけ医と連携を取っている。		
52	○ <u>早期退院に向けた医療機関との協働</u> 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。	入院時入所者の情報を提供している。見舞いに行き、回復状況等見守り、退院支援に結びつけている。		
53	○ <u>重度化や終末期に向けた方針の共有</u> 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。	運営者が医師であるため、重度化したり、終末期を予想される場合はほとんど入院となっている。		
54	○ <u>重度化や終末期に向けたチームでの支援</u> 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。	運営者の方針に従っている。		
55	○ <u>住み替え時の協働によるダメージの防止</u> 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	自宅から当ホームへ入居された場合、できるだけこれまでの生活が損なわれないように支援している。また、当ホームから別の居所へ移り住む際は、十分な情報交換を行う様に努めている。		

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)
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			
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。	本人のプライバシーを損ねる様な言葉かけはせず、記録等の個人情報の取り扱いには十分注意している。	
57	○ 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。	本人が伝えたい事、希望をくみ取り、本人が納得しながら暮らせるように支援している。	
58	○ “できる力”を大切にされた家事への支援 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。	調理の下ごしらえ、部屋の掃除、洗濯たたみ、食器洗いなど個々にあったできる力を大切にしながら支援している。	
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し、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。	1日の流れは決めているが、一人一人のペースを大切に、希望に添えるように支援している。	
(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	○ 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。	個々の行きつけの美容院を利用する方もあるが、ボランティアの美容師の訪問で支援している。	
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている。	一人一人の好みを聞き、献立にも取り入れて、職員と一緒に食事をして楽しく過ごしている。また、準備や片付けなど利用者の力を活かしている。	
62	○ 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。	10時の飲み物、おやつ等は概ね決まっているが、好みの物があれば、希望を聞き、日常的に楽しめる様支援している。	
63	○ 気持ちのよい排泄の支援 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。	一人一人の排泄パターンを把握し、トイレ誘導をしている。失敗やパット等の使用を減らし、習慣を活かして気持ちよく排泄できるように支援している。	

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)
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。</p>		
69	<p>○普段行けない場所への外出支援 一人ひとり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	<p>○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。</p>	○	参加する家族の方はだいたい決まっているので、もっと多くの方に参加していただける様、取り組んでいきたい。
(4)安心と安全を支える支援			
74	<p>○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。</p>		
75	<p>○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。</p>		
76	<p>○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。</p>		
77	<p>○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。</p>		
78	<p>○事故防止のための取り組み 転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐ為の知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる。</p>		
79	<p>○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。</p>	○	定期的な講習
80	<p>○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、事故報告者や”ヒヤリはつと報告書”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。</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)
81	<p>○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。</p>	○	日頃から災害が発生した時の対策を話し、いざという時に備えたい。また、併設の特養との訓練を確実にを行い、協力し合っていきたい。
82	<p>○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したい対応策を話し合っている。</p>		
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援			
83	<p>○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。</p>		
84	<p>○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。</p>		
85	<p>○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。</p>	○	ラジオ体操以外の運動、たとえば、ゆる体操などをもっと取り入れていきたい。
86	<p>○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。</p>		
87	<p>○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。</p>		
88	<p>○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)。</p>	○	全職員のマニュアルの周知の徹底
89	<p>○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。</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)	
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。	玄関の位置が分かりづらい。玄関まわりのプランターに花を植えている。	○	玄関の位置が分かるように工夫する。
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。	食堂のテーブルやカウンターには季節の草花を活け、そのことを話題にしたり、ぬりえ等も季節に応じたものを数多く用意している。		
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。	共用空間に畳の間があり、利用者は思い思いに過ごしている。		
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。	入居時に使い慣れた物や好みのものを持ってきて頂くように話しているが、備え付けのものがあり、自分の家具などを持って来られている方は少ない。	○	もう少し、本人や家族と相談し、なじみのある部屋となるようにしていきたい。
94	○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のお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。	換気、温度調節には気をつけている。		
(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を送ることができるように工夫している。	安全面には気をつけている。		
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。	一人ひとりの訴えは聞いているが、自立支援にはなっていない。	○	安全を第一に考え、できるだけ手を出さない介護を心がけたい。
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。	利用者の身体能力の低下等で、外周りで活動できない。	○	今以上の身体能力の低下を防ぎ、可能な範囲で外の草花を見たり、野菜の収穫に参加できるようにしていきたい。

項目		取り組みの成果 (該当する箇所を○印で囲むこと)	
V. 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。	①ほぼ全ての利用者の ③利用者の1/3くらいの	②利用者の2/3くらいの ④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。	①毎日ある ③たまにある	②数日に1回程度ある ④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。	①ほぼ全ての利用者が ③利用者の1/3くらいが	②利用者の2/3くらいが ④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とした表情や姿が見られている。	①ほぼ全ての利用者が ③利用者の1/3くらいが	②利用者の2/3くらいが ④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。	①ほぼ全ての利用者が ③利用者の1/3くらいが	②利用者の2/3くらいが ④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。	①ほぼ全ての利用者が ③利用者の1/3くらいが	②利用者の2/3くらいが ④ほとんどいない
104	利用者は、その時々々の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。	①ほぼ全ての利用者が ③利用者の1/3くらいが	②利用者の2/3くらいが ④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。	①ほぼ全ての家族等と ③家族の1/3くらいと	②家族の2/3くらいと ④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。	①ほぼ毎日のように ③たまに	②数日に1回程度 ④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。	①大いに増えている ③あまり増えていない	②少しずつ増えている ④全くいない
108	職員は、生き活きと働けている。	①ほぼ全ての職員が ③職員の1/3くらいが	②職員の2/3くらいが ④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。	①ほぼ全ての利用者が ③利用者の1/3くらいが	②利用者の2/3くらいが ④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。	①ほぼ全ての家族等が ③家族等の1/3くらいが	②家族等の2/3くらいが ④ほとんどできていない