

評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所名	24時間宅老所 新田の楽さん家		
所在地	山口県防府市新田966-1		
電話番号	0835-21-3463	事業所番号	3570600472
法人名	有限会社 楽さん家		

訪問調査日	平成 21 年 1 月 26 日	評価確定日	平成 21 年 3 月 13 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 13 年 5 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員計	9 人
職員数	12 人	常勤 6 人 非常勤 6 人 (常勤換算 8.5 人)	

(2) 建物概要

建物構造	木造(2×4工法)	造り
	1 階建ての	~ 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 31,000 円	敷金	無	円
保証金	有 200,000 円	償却の有無	無	
食費	朝食	300 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	円
その他の費用	月額	12,400 円		
	内訳	光熱水費 6,200円 共益費 6,200円(日額200円)		

(4) 利用者の概要 (1月26日現在)

利用者数	9 名		男性	名	女性	9 名
	要介護1			要介護4		2
	要介護2	1		要介護5		2
	要介護3	4		要支援2		
年齢	平均 82.5 歳	最低	67 歳	最高	98 歳	

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医科 中司内科医院 歯科 新田歯科
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

(優れている点)

家庭的な雰囲気、その人らしさを尊重し、いきいきと生活できるよう、職員は、一人ひとりの利用者向き合って支援しておられます。毎日、朝のミーティングで昨日の状況を確認し、その日のケア・プランを話し合って共有し、サービスを提供しておられます。その姿勢は、介護の専門職として、よりよい施設を目指す職員のやる気や利用者へのサービスの質の向上につながり、家族からも感謝の声が届いています。

(特徴的な取組等)

介護度が重度化している利用者の全人格を受容し、利用者の興奮した場面に際しても、その原因を究明していく方針が全職員に徹底されており、肯定的に自然体で対応しておられます。昼食後、急に表情を険しくされた利用者に対しても、職員はいつもと変わらない笑顔で接しておられ、利用者も落ち着きを取り戻されました。職員は、利用者の個別相談にも応じて、ホーム全体が利用者のくつろぎの場や支え合いの場となるよう取り組まれています。

【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)

全職員が全体会議で検討し、市との連携も図られています。運営推進会議のメンバーについては、今後も参加者の増加を検討されています。地域密着型サービスとしての理念や第三者委員の選任は検討中です。

(今回の自己評価の取組状況)

管理者、職員共に評価の意義を理解し、評価をサービスの質の向上の場として捉えられています。全職員で全項目について話し合い・まとめ・検討して作成されています。

(運営推進会議の取組状況)

2ヶ月に1回開催し、メンバーは、民生委員、自治会副会長、近隣の方、市介護保険室職員、家族代表、施設長、管理者、職員で利用者の状況や日々のかかわり、外部評価報告、地域の状況等について意見交換を行ない、サービスに活かすよう取り組まれています。

(家族との連携状況)

毎月ホーム便りを発行し、担当者のコメントや行事案内をそえて送付し、面会時や電話等で、暮らしぶりや健康状態などを報告し要望等を聞かれています。家族と一緒に食事会や年1回の1泊旅行などで交流されています。異動は、来訪時やホーム便りで報告されています。

(地域との連携状況)

自治会へ加入され、地区行事への案内もあり、回覧板は利用者と一緒に届けています。地域の納涼祭には家族も参加され、隣接のスーパーへの買い物を通じて地域の理解や協力を得ています。地区の清掃活動に職員が参加され、「楽さん家だより」を自治会に配布されています。

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。	「楽さん家の心意気」利用者のあるがままを受容し、その人らしさを尊重し、安全で安心して暮らしていけるよう支援する、という法人の理念を掲げている。地域密着型サービスとしての理念は検討中である。	・地域密着型サービスとしての理念の検討
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。	玄関先に「楽さん家の心意気」の理念を掲示し、職員は理念を共有し、日々ミーティング等で話し合い、理念の実践に向けて取り組んでいる。	
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。	自治会へ加入し、回覧板を届けたり、納涼祭、敬老会などの地域行事に参加している。職員は清掃活動に参加し、「楽さん家だより」を自治会に配布している。買い物などで地域の人と顔馴染みになり、地域の方が野菜作りに協力している。	
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。	自己評価は全職員で全項目について話し合い・まとめ・検討して作成し、外部評価の結果について、全職員が検討し、できることから具体的な改善に取り組んでいる。	
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。	定期的開催し、民生委員、自治会副会長、近隣の方、市介護保険室職員、家族、施設長、管理者等のメンバーで、状況報告、外部評価報告等について意見交換を行なっている。今後も意見をサービスに活かすため、地域の参加者を検討している。	・メンバー拡大の検討
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。	運営推進会議以外にも、市の地域包括支援センターなどと、研修や親睦会を通じて、サービス体制の確認や報告などで連携に努めている。	

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 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。	毎月ホーム便りを発行し、担当者のコメントや行事案内をそえて送付し、面会時や電話等で、暮らしぶりや健康状態、金銭報告をし、要望等を聞いている。異動等は、面会時やホーム便りで報告している。	
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。	面会時や電話、運営推進会議等で家族の意見や苦情を聞き運営に反映している。苦情相談窓口、担当者、外部機関を明示し、苦情処理手続きを定めている。第三者委員の選任はしていない。	・第三者委員の選任の検討
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6名、非常勤6名を確保し、利用者の状況や要望に柔軟に対応できるようにしている。職員の急な休みには、話し合いで勤務調整している。	
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。	職員の異動や離職は殆どなく、利用者が安心して支援を受けられるよう配慮している。新規採用職員等の場合は、約2ヶ月間の実習期間を設けて、利用者へのダメージを防ぐよう配慮している。	
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。	内部研修、外部研修とも勤務の一環として参加している。研修内容は、復命し、ミーティングで学び業務に反映している。毎日のミーティングを重視し働きながらトレーニングしていくことを推奨している。	
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。	山口県宅老所・グループホーム連絡会や防府・山口ブロック研修会等に参加し交流している。事例発表などの合同勉強会、相互訪問などを行って、サービスの質を向上させていく取り組みをしている。	

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 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)
. 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			
13 (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。	家族と相談しながら施設見学を実施し、他の利用者や職員と一緒にお茶を飲みながら、馴染みの関係づくりをしている。	
14 (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。	利用者の生きる力を支えながら、一緒に過ごすことを大切に楽しい暮らしを構築している。職員は、利用者から、調理のしかたや野菜の作り方など、生活の知恵やしきたりを学んでいる。	
. 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			
15 (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。	日々のかかわりの中で、気分の変化、会話、行動などの気づきを日誌に記入し、利用者の思いや意向の把握に努めながら支援をしている。困難な場合は、家族と相談したり職員間で話し合い検討している。	
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			
16 (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。	家族に希望を聞き、ケース検討、モニタリング表に基づいて、毎月1回、気づいた事、前月の評価、今月の問題点を全職員で話し合い、意見を反映した介護計画を作成している。	
17 (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。	職員はモニタリング等から情報を確認し、家族や関係者と話し合っ、毎月1回介護計画を見直している。変化が生じた場合は、随時、利用者・家族・医師等の関係者と話し合い、現状に即した新たな介護計画を作成している。	
3. 多機能性を活かした柔軟な支援			
18 (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。	医療機関受診の送迎と付き添い、美容院への送迎、食事、温泉、帰省援助、遠方での法事参加の支援など、その時々々の要望に応じて、柔軟な支援をしている。	

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 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。	かかりつけ医への希望を尊重している。協力医療機関とは、週1回の往診や24時間対応などで適切な医療が受けられるよう支援している。家族とは、密接に情報交換をしている。	
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。	重度化の対応については、早い段階から、主治医、家族、職員、関係者等でよく話し合い方針を決め、全職員で共有されている。ターミナルケアについて勉強会をしている。	
. 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。	ホーム内研修でプライバシー保護について学び、トイレ誘導など、自尊心を傷つけない言葉かけに留意している。個人情報の取り扱いに注意し記録類は保管庫に収めている。	
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。	起床時間はおおむね9時までとし、一人ひとりのペースや気持ちを大切にしている。ホームの1日の流れは大まかに決めてはいるが、希望にそって、その日の体調を考慮しながら、散歩、買い物、入浴など、その人らしい暮らしを支援している。	
(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			
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。	月曜から土曜までの昼・夕食は食材配送会社の献立で、シルバー人材センター職員の派遣を依頼し作っている。日曜日の昼食等は、利用者の希望の献立を聞き、利用者と職員と一緒に作っている。食事は職員も同席し楽しめるよう支援している。	
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、入浴を楽しめるように支援している。	入浴は、毎日11時から19時まで可能で、利用者のタイミングに合わせてゆっくり楽しめるよう支援している。入浴を拒む方には、清拭、足浴、シャワー、未入浴の受容など、工夫しながら支援している。	

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 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。	買い物、花見、ドライブ、家族と一諸の日帰り旅行などの楽しみごとや、食事の準備、テーブル拭き、洗濯物たたみ、畑づくりなど、活躍できる場面をつくり支援している。	
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、買い物、花見、外食、初詣、ドライブなど、その日の希望にそって、外出が楽しめるよう支援をしている。	
(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。	身体拘束等の弊害を職員が正しく理解しており、スピーチロックも含めて、日々職員間で話し合い抑制、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。	日中鍵をかけないケアに取り組んでいる。安全に配慮して夜間は鍵をかけているが、日中は、利用者の外出を察知したら、そっと見守ったり、声かけをして支援している。	
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。	研修会に参加したり、ヒヤリはっと報告書や事故報告書に記録して、看護師の指導で一人ひとりの状態に応じた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。	利用者の急変時や事故発生時に備えて、全職員が、看護師による救急救命研修を受講したり、消防署の協力で初期対応の訓練を定期的に行なっている。	
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、併設のデイサービスと合同で消火・避難訓練を実施している。隣接の大型スーパーと協力体制についての話し合いをしている。	

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 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。	薬の情報をファイルし、いつでも確認できるようにしている。薬は手渡しで内服を確認し、安全な服薬支援を心かけている。必要な情報は記録し、医師、看護師に報告している。	
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、職員の声かけや見守りで口腔ケアの支援している。歯ブラシや義歯の清掃、消毒、保管の支援をしている。	
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。	管理栄養士が献立表を点検している。食事や水分の摂取状況を記録し、確保できるよう支援している。	
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)。	感染症マニュアルに従い、手洗い、うがいの施行、インフルエンザ予防接種をうけ、職員一丸となって実行している。	
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。	食堂は、日当たりのよい明るい場所にあり、利用者の憩いの場となっている。共用空間には、一人で過ごせる居場所もある。換気や湿度、温度管理も適切であり、利用者の笑顔の写真も飾られて、居心地よく過ごせるような工夫をしている。	
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。	居室は、利用者の個性を活かしたその人らしい部屋となっており、鏡台、整理筆筒、本立て、写真、仏壇などが置かれ、手芸品など利用者の作品も壁に飾られ、自分らしく過ごせるような工夫をしている。	

自己評価書

【ホームの概要】

事業所名	認知症対応型共同生活介護 24時間在宅所 新田の楽さん家
所在地	〒747-0825 山口県防府市新田 966番1
電話番号	(0835)21-3763
開設年月日	平成 13 年 5 月 1 日

【実施ユニットの概要】 (月 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	0		要介護 4	2	
	要介護 2	1		要介護 5	2	
	要介護 3	4		要支援 2	0	
年齢構成	平均	84.7 歳	最低	67 歳	最高	98 歳

【自己評価の実施体制】

実施方法	スタッフミーティングにて
評価確定日	平成 20 年 12 月 11 日

【サービスの特徴】

〈楽さん家の心〉

楽さん家は、ばけも寝たきりも丸ごと受けとめて、支え合ひながら暮らしていく。当たり前前の日常生活を求め続けます。
 楽さん家は、こころに集う方がそれぞれの楽しみ方を満喫でき、利用者も家族もまよ、と楽さんになれる...そんな場を提供いたします。
 当たり前前の日常生活を支援するために、スタッフは援助者として専門技術の習得に努めます。

〈楽さん家の心算気〉

私たちは、今こころにある利用者の状態を常に尊重します。
 私たちは、利用者が心を開き、感情を分かち合えるコミュニケーションのあり方を常に考え、実行します。
 私たちは、利用者の自分らしく生きる力を支えるため、認知症の理解と、介護技術向上に努めます。
 私たちは、利用者が穏やかに人生の終末期を迎えることができるよう、家族、医療機関、その他関係機関との連携を図ります。
 私たちは、利用者の日々の生活がゆったりと円滑に進められるよう、スタッフ間の意志の疎通を図り、継続的なケアの提供に努めます。

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 (1)	○ <u>地域密着型サービスとしての理念</u> 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。	○ ○ ○	
2 (2)	○ <u>理念の共有と日々の取り組み</u> 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。	○ ○ ○	
3	○ <u>運営理念の明示</u> 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。	○ ○ ○	
4	○ <u>運営者や管理者の取り組み</u> 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。	○ ○ ○	
5	○ <u>家族や地域への理念の浸透</u> 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。	○ ○ ○	
2. 地域との支えあい			
6	○ <u>隣近所とのつきあい</u> 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ったりしてもらえるような日常的な付き合いができるよう努めている。	○ ○ ○	
7 (3)	○ <u>地域とのつきあい</u> 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。	○ ○ ○	
8	○ <u>事業所の力を活かした地域貢献</u> 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。	○ ○ ○	

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)
3. 理念を実践するための制度の理解と活用			
9	<p>○<u>評価の意義の理解と活用</u> 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。</p>	○	
10 (5)	<p>○<u>運営推進会議を活かした取り組み</u> 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。</p>	○	
11 (6)	<p>○<u>市町との連携</u> 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。</p>		○運営推進会議以外なので、今後は相談、悩みを話しに行きたい。
12	<p>○<u>権利擁護に関する制度の理解と活用</u> 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。</p>		○今後、勉強会を持って行きたい。
13	<p>○<u>虐待の防止の徹底</u> 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。</p>	○	
4. 理念を実践するための体制			
14	<p>○<u>契約に関する説明と納得</u> 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。</p>	○	
15	<p>○<u>運営に関する利用者意見の反映</u> 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。</p>	○	○外部者は、今後持って行きたい。
16 (7)	<p>○<u>家族等への報告</u> 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。</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)	〇印(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	<p>〇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)。</p> <p>〇家族の要望, 苦情を聞き、情報公開項目で開示している。</p>	〇	〇今後、記事を残して行きたい。
18 (8)	<p>〇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。</p> <p>〇スタッフは、運営の苦情, 相談は受けている。 〇窓口は、施設長。</p>	〇	〇今後は、外部者を立てて行きたい。
19	<p>〇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。</p> <p>〇全体ミーティングで話している。</p>	〇	
20 (9)	<p>〇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。</p> <p>〇勤務の調整は、話し合い出来ている。</p>	〇	
21 (10)	<p>〇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。</p> <p>〇管理者に相談はある。 〇利用者へのダメージを防いでいる。</p>	〇	
5. 人材の育成と支援			
22 (11)	<p>〇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。</p> <p>〇研修を受ける機会を持っている。</p>	〇	
23	<p>〇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。</p> <p>〇若、スタッフから年配まで、幅広く配置している。</p>	〇	
24 (12)	<p>〇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。</p> <p>〇学習会, 他グループホームとの勉強会, 実習をしている。</p>	〇	

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)
25	○ <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。	○ <u>管理者が話を聞いた</u> りして、 <u>ストレス軽減</u> に取り組んでいる。	○
26	○ <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。	○ <u>向上心を持って働ける様</u> 努めている。	○
27	○ <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。	○ <u>資格、勤続年数</u> で評価されている。	○
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			
28	○ <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。	○ <u>アセスメント</u> を取り、 <u>ケース</u> にあげている。	○
29	○ <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。	○ <u>家族に電話や手紙</u> で話したり、 <u>来訪時</u> に話している。	○
30	○ <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。	○ <u>家族の相談</u> に応じて、 <u>適切な対応</u> に努めている。	○
31 (13)	○ <u>馴染みながらのサービス利用</u> 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。	○ <u>情報収集</u> をして行き、 <u>段階</u> に応じて行っている。	○
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援			
32 (14)	○ <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。	○ <u>家事、畑作り</u> 等一緒に取り組んでいる。	○

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)
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。	○	
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。	○	
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。	○	
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。	○	
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。	○	
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 (15)	○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。	○	
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。	○	
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。	○	

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 (16)	○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。	○家族に要望, 希望を聞いたリ、本人にも聞いたリしている。	○
42 (17)	○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。	○変化があった時は、作成している。	○
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。	○業務日誌, 看護ノートに添って、ケアプランを立てている。	○
3. 多機能性を活かした柔軟な支援			
44 (18)	○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。	○同じ事業所に行っている。	○
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。	○ボランティア, 保育所と協力しながら支援している。	○
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)。		○地域の方が1名来られたが、今後も繋げていきたい。
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。		○今後、訪問看護の利用の可能性もあり。

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。		○今後、あれば相談して行きたい。
49 (19)	○ <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し、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。	○	
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。	○	
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。	○	○地域包括と連携を取り、今後取り組んで行きたい。
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。	○	
53 (20)	○ <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。	○	
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。	○	
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	○	○今後、あれば家族と事業所側が話し合い、ダメージがない様にして行きたい。

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)
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 (21)	○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。	○スタッフに徹底し、プライバシーの保護に努めている。	○ 入浴の面で出来ていない所もあるので、検討していきたい。
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。	○要望を聞いた上、話を聞いた上している。	○
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。	○買い物に行った際、本人に支払いをしてもらっている。	○
59 (22)	○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。	○個々のペースを大切に、希望に添った支援が出来ている。	○
(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。	○本人の希望で散髪に行ったりしている。	○
61 (23)	○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。	○一緒に準備したり、食事、片付けをしている。	○
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。	○個々でおやつ、飲み物等購入している。	○
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。	○個々に合わせて工夫しながら対応している。	○

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)	〇印（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 (24)	〇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。			〇入浴が嫌いな方が多く、スタッフが何とかして入ってもらう様になっている所があるので、もう少し考えていきたい。
65	〇安眠休息の支援 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。	〇日中に活動してもらったり、要望を聞いている。	〇	
(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 (25)	〇役割、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。	〇畑作り、台拭き等してもらっている。	〇	
67	〇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。	〇管理は厳しいが、家族に相談し、個人で少ない金額だが、持ってもらっている。	〇	
68 (26)	〇日常的な外出支援 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。	〇散歩、買い物等している。	〇	
69	〇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る機会をつくり、支援している。	〇食事会の提供をしている。	〇	
70	〇電話や手紙の支援 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。	〇希望があれば対応している。	〇	
71	〇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。	〇いつでも訪問出来る様にし、話がゆっくり出来る様、場所も提供している。	〇	
72	〇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。	〇事例がない。		〇希望がある時は、対応する方向性がある。

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)
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。	○	
(4)安心と安全を支える支援			
74 (27)	○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。	○	
75 (28)	○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。	○	
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。	○	
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。	○	
78 (29)	○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。	○	
79 (30)	○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。	○	
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。	○	

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)
81 (31)	○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。	○災害対策マニュアルを作成している。	○	○事例がないが、地域と密な関係を作り、対応出来る様に行きたい。
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。	○リスクについて家族に説明している。	○	
(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。	○マニュアル作成しているし、医師とも連携を取っている。	○	
84 (32)	○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。	○処方せんを見て、変更等対応している。	○	
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組んでいる。	○原因は、看護師を中心に理解している。 ○牛乳等、乳製品を使用している。	○	○ヤクルトの購入をしている。
86 (33)	○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。	○食後の口腔ケア、義歯洗浄をしている。	○	
87 (34)	○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。	○カロリー、水分量、食事量のチェックをし、記入している。	○	
88 (35)	○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)。	○うがい、手洗い、消毒をして、感染予防をしている。	○	
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。	○冷蔵庫の整理、熱湯消毒、手洗い、ゴム手袋を使用している。	○	

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. 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	<u>○安心して出入りできる玄関まわりの工夫</u> 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。	○	○ケル-70ホ-4 楽さん家の表札を作る。
91 (36)	<u>○居心地のよい共用空間づくり</u> 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。	○	○出来ていな、所もあるので、出来ていな、所に目を向けて行きたい。
92	<u>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</u> 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。	○	
93 (37)	<u>○居心地よく過ごせる居室の配慮</u> 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。	○	○物があると危険な方もいるので、その方も考えて行きたい。
94	<u>○換気・空調の配慮</u> 気になるにおいや空気の上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。	○	○トイレの臭いは、消臭剤で対応しているが、臭いがきついため、排便時も含めて対応して行きたい。
(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり			
95	<u>○身体機能を活かした安全な環境づくり</u> 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。	○	○自室や浴槽の手すりを細目につけて行きたい。
96	<u>○わかる力を活かした環境づくり</u> 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。	○	
97	<u>○建物の外周りや空間の活用</u> 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。	○	○建て物の外周りの近くのスペース、花、畑を見てもらっている。

項目	取り組みの成果 (該当する箇所を○印で囲むこと)
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、活き活きと働いている。
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