

# 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所名	グループホーム あそか		
所在地	山口県柳井市日積3213番地		
電話番号	0 8 2 0 - 2 8 - 6 1 3 0	事業所番号	3571200306
法人名	社会福祉法人 最勝会		

訪問調査日	平成 21 年 3 月 6 日	評価確定日	平成 21 年 5 月 8 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 14 年 4 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員計	9 人
職員数	9 人	常勤 5 人 非常勤 4 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 階部分

### (3) 利用料等 (介護保険自己負担分を除く)

家賃	月額 24,000 円	敷金	無	円
保証金	無	円	償却の有無	無
食費	朝食	170 円	昼食	350 円
	夕食	280 円	おやつ	200 円
その他の費用	月額	6,000 円		
	内訳	光熱費150円(1日) 共益費50円(1日)		

### (4) 利用者の概要 (3月6日現在)

利用者数	9 名		男性	1 名	女性	8 名
	要介護 1	0	要介護 4	0		
	要介護 2	4	要介護 5	0		
	要介護 3	5	要支援 2	0		
年齢	平均 85.6 歳	最低 75 歳	最高 91 歳			

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医科 こうだクリニック 光輝病院 平生クリニック
	歯科 戸田歯科医院

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

### (優れている点)

2年間職員の異動がなく、利用者と馴染みの関係がよくできており、利用者が明るく、活気が見られ、自由にのびのびと生活されています。介護計画の一つひとつの取り組む課題が出来ているかを毎日、日中と夜間でチェックし、食事量、水分量、排泄、入浴、バイタルチェック、日々の介護記録が見開きで一度に確認できるシートに記録して、利用者の状態把握を的確に行ない、介護計画の見直しが行なわれています。

### (特徴的な取組等)

地域で行なわれる夏祭り、ふれあいまつり、とんど焼き、小学校の運動会などいろいろな行事に参加して地域の人との交流が積極的に行なわれています。施設の近くの農家でいも掘りを楽しんだり、職員の家で柿をもぎ、つるし柿をつくったり、外へ出かけて楽しむ機会が多く行なわれています。併設施設で行なわれる月2回の喫茶室での茶話会、法話会、大正琴に参加したり、パンの移動販売や自動販売機の利用など豊かな生活が送れるように支援されています。

### 【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)

施設看護師より、応急手当の研修は受けているが訓練までに至っていないので、今後取り組んでいかれます。

#### (今回の自己評価の取組状況)

ミーティング時、職員全員で1項目ずつ話し合い、出来ているかなど確認しながら自己評価書を作成されています。

#### (運営推進会議の取組状況)

家族2名、自治会長、民生委員会、地元消防団長、市担当課長、最勝会理事長、管理者、職員が参加して2ヶ月に1回開催されています。認知症予防、食事、地域との合同避難訓練、貯水槽の話など、地域を交え活発な話し合いが行なわれています。

#### (家族との連携状況)

毎月、家族へホームダよりを送付されています。利用料の支払いは来所を原則としており、家族が来られた時、暮らしぶりや健康状態、金銭管理の報告を行ない、家族の意見や要望を聞き取られています。また、年1回の日帰り旅行など家族交流を図っておられます。ホームでの家族宿泊、外泊支援もされています。

#### (地域との連携状況)

小学校の運動会で利用者と小学生と一緒に競技をしたり、自治会の夏祭り、ふれあい祭、とんど焼き等、地域の行事に利用者が参加し、地域の人々と交流されています。併設施設で行なわれているボランティアによる喫茶や法話会、大正琴に参加し、施設入居者や地域の人との交流もされています。

## 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)
<p>理念に基づく運営 1. 理念の共有</p>			
1 (1)	<p><b>地域密着型サービスとしての理念</b> 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>	<p>地域密着型サービスとしての理念(「和やかな笑顔」「優しい言葉」を大切にします。・「あなたらしさ」を大切にします。・あなたと「ともに生き」「ともに暮らす」家であり家族です。・「地域のみなさん」とともに歩みます。)を掲げている。</p>	
2 (2)	<p><b>理念の共有と日々の取り組み</b> 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>	<p>理念を掲示し、引継ぎ時等に理念を唱和して、実践に向けて日々取り組んでいる。</p>	
<p>2. 地域との支えあい</p>			
3 (7)	<p><b>地域とのつきあい</b> 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>	<p>小学校の運動会で利用者と小学生と一緒に競技をしたり、自治会の夏祭り、ふれあい祭、とんど焼き等地域の行事に数名の利用者が参加し地域の人々と交流をしている。併設施設で行なわれているボランティアによる喫茶や法話会、大正琴に参加し、他施設の入居者やボランティアとの交流も行なっている。</p>	
<p>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</p>			
4 (9)	<p><b>評価の意義の理解と活用</b> 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>	<p>運営者、管理者、職員は自己評価、外部評価を実施する意義を理解し、ミーティングで評価に対する話し合いを行ない、改善に取り組んでいる。</p>	
5 (10)	<p><b>運営推進会議を活かした取り組み</b> 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>	<p>家族代表2名、自治会長、民生委員会長、地元消防団長、市担当課長、最勝会理事長、管理者、職員が参加して2ヶ月に1回開催している。認知症予防、食事、地域との合同避難訓練、貯水槽の話など地域を交えた活発な話し合いが行なわれている。</p>	
6 (11)	<p><b>市町との連携</b> 事業所は、市町担当者や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>	<p>必要時には市担当者に相談、助言を受けサービスの質の向上に努めている。</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 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)
<b>4. 理念を実践する為の体制</b>			
7 (16)	<b>家族等への報告</b> 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。	毎月家族へ行事予定、外出時やホームでの様子の写真を載せた「あそかだより」を送付している。利用料の支払は来所を原則としており、家族の面会時に利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理の報告を行ない、家族の意見や要望を聞いている。遠方の家族とも電話で連絡を密に取っている。	
8 (18)	<b>運営に関する家族等意見の反映</b> 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。	苦情処理の手続きを明確に定め、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ている。	
9 (20)	<b>柔軟な対応に向けた勤務調整</b> 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5人、非常勤4人の日中3人体制で、緊急時や急な休みには、管理者が対応したり、他の職員が対応している。	
10 (21)	<b>職員の異動等による影響への配慮</b> 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。	2年間職員の異動はなく、利用者とは一緒に生活を楽しむ配慮がなされている。	
<b>5. 人材の育成と支援</b>			
11 (22)	<b>職員を育てる取り組み</b> 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。	法人内で行なわれる研修に参加したり、外部で行なわれる研修に勤務の一環として参加している。	
12 (24)	<b>同業者との交流を通じた向上</b> 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に加入し、他のグループホームと交流したり、勉強会に参加して、サービスの質の向上に取り組んでいる。	

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 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)
<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><b>馴染みながらのサービス利用</b> 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>家庭訪問をし本人、家族と馴染みの関係をつくり、出来るだけ利用者、家族に施設を見学してもらい、不安の除去に努めている。家族から暮らし方について情報を聞き取り、混乱がない様に工夫している。</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><b>本人と共に過ごし支えあう関係</b> 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>職員と利用者が一緒に調理や配膳を行ない、職員は切り方や味付け、おやつ作り方などを利用者へ教えてもらい、楽しく会話をしながら食事づくりをしている。畑づくり、いも掘り、柿もぎ、干し柿づくりなど一緒にしながら楽しく生活して、支えあ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><b>思いや意向の把握</b> 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>一人ひとりに出来るだけ声をかけ会話をすることから、思いや意向の把握に努めている。</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><b>チームで作る利用者本位の介護計画</b> 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>本人や家族の願いや希望、意向を聞き、カンファレンスで職員は意見やアイデアを出してより良く暮らすための介護計画を作成している。</p>	
17 (42)	<p><b>現状に即した介護計画の見直し</b> 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>介護計画の一つひとつの取り組む課題が出来ているか、毎日、日中と夜間でチェックをし、食事量、水分量、排泄、バイタルチェックや介護記録で利用者の状態把握を的確に行ない、6ヶ月毎に見直しをしている。変化が生じた場合は現状に即した計画を作成している。</p>	
<p> </p>			
18 (44)	<p><b>事業所の多機能性を活かした支援</b> 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>医療受診、買物、地区行事の参加、敬老会の参加など、利用者の希望に応じ柔軟な支援をしている。</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)	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)	<b>かかりつけ医の受診支援</b> 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。	家族の希望に応じて適切な医療が受けられるように支援している。協力医の往診は週1回あり、併設施設の看護師に相談しながら受診支援をしている。	
20 (53)	<b>重度化や終末期に向けた方針の共有</b> 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。	重度化した場合や終末期のあり方については医師、家族と話し合い、全員で方針を共有している。	
. 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)	<b>プライバシーの確保の徹底</b> 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。	言葉づかいはミーティングでも何回も話し合いを行ない、誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけはしていない。記録など個人情報の管理も適切である。	
22 (59)	<b>日々のその人らしい暮らし</b> 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か、希望にそって支援している。	1日の流れで食事や入浴のおよその時間は決まっているが、一人ひとりのペースにあった過ごし方が出来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			
23 (61)	<b>食事を楽しむことのできる支援</b> 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。	利用者が出来る事はできるだけしてもらうように配慮しながら、利用者と職員と一緒に準備を同じ食事を食べ、片付けをしている。食事時も和やかな雰囲気である。	
24 (64)	<b>入浴を楽しむことができる支援</b> 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。	午後から夕方まで順番は決めてなく、利用者の状態を見ながら声かけをして、入浴の支援をしている。着替えの準備が出来る人は自分で行っている。体調を見ながら毎日楽しく入浴できる支援をしている。	

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)
(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)	<b>役割、楽しみごと、気晴らしの支援</b> 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。	編物の得意な人が編物をしたり、季節のおやつのおはぎ、桜餅を作ったり、畑にじゃがいも、西瓜、トマト、胡瓜、いちごなど植え収穫を喜ぶなど、楽しく過ごす支援をしている。隣接施設で月2回ある大正琴に2~3人が参加している。	
26 (68)	<b>日常的な外出支援</b> 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。	近くの農家の協力で芋掘りをさせてもらったり、地域の祭や行事に積極的に参加している。外食や花見、ドライブ、みかん狩りなど楽しい行事を多く行っている。隣接施設で行なわれる月2回の喫茶室や法話会に参加している。	
(4) 安心と安全を支える支援			
27 (74)	<b>身体拘束をしないケアの実践</b> 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。	全ての職員がミーティング等で正しく理解し、抑制や拘束のないケアに取り組んでいる。	
28 (75)	<b>鍵をかけないケアの実践</b> 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。	居室、玄関共に日中鍵はかけていない。玄関のチャイムで出入りを察知し適切に対応している。	
29 (78)	<b>事故防止のための取り組み</b> 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。	事故防止マニュアルを作成し、事故を防ぐ知識を学んでいる。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)	<b>急変や事故発生時の備え</b> 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。	利用者の急変や事故発生時に備え隣接する同一法人の看護師による研修を行なっている。	・初期対応の訓練の実施
31 (81)	<b>災害対策</b> 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。	日中と夜間(想定)における避難訓練を年に2回行っている。地域の消防団の協力による、地域合同避難訓練を行ない、災害対策の話し合いが行われている。	

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)	<b>服薬支援</b> 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。	利用者一人ひとりの薬の目的、副作用を業務日誌にファイルし、何時でも確認できるようにしている。薬は服薬時毎に手渡し、服用を確認している。必要な情報は医師にフィードバックしている。	
33 (86)	<b>口腔内の清潔保持</b> 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、一人ひとりの状態に合った声かけや誘導で口腔ケアをしている。歯ブラシや義歯の保管も適切にしている。	
34 (87)	<b>栄養摂取や水分確保の支援</b> 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。	隣接する特養の栄養士による献立で、食事量や水分量の記録をし、1ヶ月ごとの体重の状態を把握している。糖尿病の人のご飯は見た目が多いうようにふっくらとつくなど一人ひとりの状態に応じた支援をしている。	
35 (88)	<b>感染症予防</b> 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)。	感染症マニュアルを作成し、手洗いや消毒で予防や対応を行なっている。	
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)	<b>居心地のよい共用空間づくり</b> 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。	台所と食堂は仕切りはなく利用者と一緒に食事の準備が出来るようになっている。食堂から外の山や畑など自然の風景が見え四季の移り変わりが実感できる。季節を感じる展示物や、置物、生け花等で五感に働きかける工夫がしている。天窓の開閉により、換気にも配慮している。	
37 (93)	<b>居心地よく過ごせる居室の配慮</b> 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。	居室には洗面所が設置され、自由に身だしなみが保てるように工夫されている。仏壇、机、テレビ、整理用ボックス、写真、ぬいぐるみなどが持ち込まれ本人が居心地良く過ごせるように工夫している。編物の好きな人に編物が出来る支援をしている。	

# 自己評価書

## 【ホームの概要】

事業所名	グループホームあそか
所在地	〒742-0111 柳井市日積3213
電話番号	0820-28-6130
開設年月日	平成 14 年 4 月 1 日

## 【実施ユニットの概要】 (2月1日現在)

ユニットの名称	グループホームあそか				
ユニットの定員	9 名				
ユニットの利用者数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
	要介護1		要介護4		
	要介護2	4	要介護5		
	要介護3	5	要支援2		
年齢構成	平均 85.6 歳	最低 75 歳	最高 91 歳		

## 【自己評価の実施体制】

実施方法	ミーティングの時、職員全員で「1項目ずつ」話し合いをおこなう。
評価確定日	平成 21 年 2 月 17 日

## 【サービスの特徴】

- どのような状態にある人も、地域の中で、家庭的な雰囲気大切にしながら、その人らしく生活していただきたいと考えています。
- 和やかな笑顔と優しい言葉せ受容するよう心がけ、個別ケアの実現に向け、ゆとりを持つようにしています。
- 家族と一緒に楽しめる行事の実施や地域行事への参加も積極的に行っています。
- 自然豊かな環境の中で、散歩、野菜作り、花作りを通して、生活の拡がりや充実に努めています。



## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>			
<b>1. 理念の共有</b>			
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よう取り組んでいる。		
<b>2. 地域との支えあい</b>			
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。		
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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>			
9	<p><b>○評価の意義の理解と活用</b>            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>	<p>自己評価、外部評価を実施する意義を理解し評価に対してはミーティングで話し合い改善に取り組んでいる。</p>	
10 (5)	<p><b>○運営推進会議を活かした取り組み</b>            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>	<p>運営推進会議で出された意見はミーティングで話し合いサービスに活かしている。</p>	
11 (6)	<p><b>○市町との連携</b>            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>	<p>市の担当の方には必要時、助言、相談を受けている。</p>	
12	<p><b>○権利擁護に関する制度の理解と活用</b>            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>		
13	<p><b>○虐待の防止の徹底</b>            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>	<p>現在該当する事例はないが、ミーティングなど機会あるたびに研修はおこなっている。</p>	
<b>4. 理念を実践するための体制</b>			
14	<p><b>○契約に関する説明と納得</b>            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>	<p>十分な説明を行い、理解、納得をしてもらっている。</p>	
15	<p><b>○運営に関する利用者意見の反映</b>            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>	<p>利用者の日々の雑談の中や、入浴、散歩などの個別対応時に出来るだけ上手に聞けるよう努めている。</p>	
16 (7)	<p><b>○家族等への報告</b>            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>	<p>月1回のホーム便りや面会時に家族に報告をおこなっている。</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)
17	<p><b>○情報開示要求への対応</b> 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>		
18 (8)	<p><b>○運営に関する家族等意見の反映</b> 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>		
19	<p><b>○運営に関する職員意見の反映</b> 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>		
20 (9)	<p><b>○柔軟な対応に向けた勤務調整</b> 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>		
21 (10)	<p><b>○職員の異動等による影響への配慮</b> 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>		
<b>5. 人材の育成と支援</b>			
22 (11)	<p><b>○職員を育てる取り組み</b> 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>		
23	<p><b>○職員配置への取り組み</b> 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>		
24 (12)	<p><b>○同業者との交流を通じた向上</b> 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>		

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	○ <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。		
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。		
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。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>			
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>			
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。		
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。		
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。		
31 (13)	○ <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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>			
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。		

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>○<u>本人を共に支えあう家族との関係</u> 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>		
34	<p>○<u>本人と家族のよりよい関係に向けた支援</u> これまでの本人と家族との関係の理解に努め、よりよい関係が築いていけるように支援している。</p>		
35	<p>○<u>馴染みの人や場との関係継続の支援</u> 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>○<u>利用者同士の関係の支援</u> 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>○<u>関係を断ち切らない取り組み</u> 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 (15)	<p>○<u>思いや意向の把握</u> 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>○<u>これまでの暮らしの把握</u> 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>○<u>暮らしの現状の把握</u> 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)
<b>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</b>			
41 (16)	○ <u>チームで作る利用者本位の介護計画</u> 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。	カンファレンス、家族の説明をおこなっている。	
42 (17)	○ <u>現状に即した介護計画の見直し</u> 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。	ミーティング、家族との話し合いをおこなっている。	
43	○ <u>個別の記録と実践への反映</u> 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。	個別記録を毎日書いている。	
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>			
44 (18)	○ <u>事業所の多機能性を活かした支援</u> 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。	リハビリ体操、ディの遊具、カラオケ等利用している。	
<b>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</b>			
45	○ <u>地域資源との協働</u> 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。	駐在所、JA等にあいさつに行き、グループホームのことなど話している。 運動会等参加している。	
46	○ <u>事業所の地域への開放</u> 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)。	見学等開放している。	
47	○ <u>他のサービスの活用支援</u> 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。	他施設での利用内容などについて尋ねるなどして、本人や家族に説明している。	

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><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。</p>		
49 (19)	<p><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。</p>		
50	<p><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。</p>		
51	<p><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。</p>		
52	<p><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。</p>		
53 (20)	<p><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。</p>		
54	<p><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。</p>		
55	<p><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</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)
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)	○ <u>プライバシーの確保の徹底</u> 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。		
57	○ <u>利用者の希望の表出や自己決定の支援</u> 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。	本人の出来ることはしてもらう。	
58	○ <u>“できる力”を大切にされた家事への支援</u> 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。	本人の出来ることはしてもらう。	
59 (22)	○ <u>日々のその人らしい暮らし</u> 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。	一人ひとり、自分のあったペースで過ごせるよう支援している。	
(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	○ <u>身だしなみやおしゃれの支援</u> 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、家族の希望に添えるよう努めている。	
61 (23)	○ <u>食事を楽しむことのできる支援</u> 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。	危険の無いように、出来ることはしてもらう。	
62	○ <u>本人の嗜好の支援</u> 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。	家族、本人の状態に合わせて楽しめるよう支援している。	
63	○ <u>気持ちのよい排泄の支援</u> 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。	一人ひとりに合った排泄ケアを支援している。	



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 (すでに取組んでいることも含む)
64 (24)	○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。	一人ひとりの希望に添えるよう努めている。		
65	○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。	一人ひとりの生活習慣や睡眠パターンに合わせて支援している。		
(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)	○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。	一人ひとりの生活歴に応じた楽しみごと、気晴らしの支援をしている。		
67	○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。	一人ひとり、希望に応じた支援を行っている。		
68 (26)	○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。	自由に出かけられるように支援している。		
69	○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。	外出など、入居者の希望を聞いたりしている。		
70	○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。	いつでも利用できるように支援している。		
71	○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。	気軽に訪問できるような雰囲気にはしている。		
72	○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。	家族の居室への宿泊等、希望に応じている。		

	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)
73	<p><u>○家族が参加しやすい行事の実践</u> 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>	日帰り旅行、クリスマス会、忘年会等参加を呼びかけている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>				
74 (27)	<p><u>○身体拘束をしないケアの実践</u> 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>	職員全員が理解し、抑制、拘束はしていない。		
75 (28)	<p><u>○鍵をかけないケアの実践</u> 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>	職員全員が理解しており、日中は鍵をかけないように取り組んでいる。安全の為センサーチャイムの使用をすることはある。		
76	<p><u>○利用者の安全確認</u> 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>	一人ひとりのプライバシーに配慮しながら、安全に気を付けている。		
77	<p><u>○注意の必要な物品の保管・管理</u> 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>	一人ひとりの状態に合わせた取り組みをしている。		
78 (29)	<p><u>○事故防止のための取り組み</u> 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。</p>	事故防止のマニュアルを作り、火災訓練は年二回行っている。	○	再度、事故防止に取り組みたい。
79 (30)	<p><u>○急変や事故発生時の備え</u> 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>	看護師による研修を行っている。		
80	<p><u>○再発防止への取り組み</u> 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。</p>	報告書にまとめ、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 (すでに取り組んでいることも含む)
81 (31)	<p><b>○災害対策</b> 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>		
82	<p><b>○リスク対応に関する家族等との話し合い</b> 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。</p>		
<b>(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>			
83	<p><b>○体調変化の早期発見と対応</b> 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 (32)	<p><b>○服薬支援</b> 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><b>○便秘の予防と対応</b> 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>		
86 (33)	<p><b>○口腔内の清潔保持</b> 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 (34)	<p><b>○栄養摂取や水分確保の支援</b> 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 (35)	<p><b>○感染症予防</b> 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>		
89	<p><b>○食材の管理</b> 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)
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b> <b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>			
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。	自由に訪問できるようにしている。	
91 (36)	○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。	明るさ、音に配慮している。	
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。		
93 (37)	○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。	使い慣れたものを持ってこれるようにしている。	
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。	温度調節など一人ひとり状況に合わせて行っている。	
<b>(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり</b>			
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。		
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。		
97	○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。		

項目	取り組みの成果 (該当する箇所を○印で囲むこと)
<b>V. サービスの成果に関する項目</b>	
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ほぼ全ての利用者が 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拡がったり深まり、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、生き生きと働いている。
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