

評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所名	グループホーム らくや		
所在地	山口県宇部市浜町2丁目1番3		
電話番号	0 8 3 6 - 3 7 - 2 5 1 2	事業所番号	3570201172
法人名	医療法人 博愛会		

訪問調査日	平成 21 年 7 月 10 日	評価確定日	平成 21 年 9 月 15 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 15 年 10 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員計	18 人
職員数	14 人	常勤 14 人 非常勤 人 (常勤換算 14 人)	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋 造り		
	2 階建ての	1 ~	2 階部分

(3) 利用料等 (介護保険自己負担分を除く)

家賃	月額 36,750 円	敷金	無 円
保証金	無 円	償却の有無	無
食費	朝食 315 円	昼食 630 円	
	夕食 630 円	おやつ 円	
その他の費用	月額 13,650 円		
	内訳 光熱水費・日用品費		

(4) 利用者の概要 (7月10日現在)

利用者数	18 名	男性 4 名	女性 14 名
	要介護1 3	要介護4 3	
	要介護2 7	要介護5 1	
	要介護3 3	要支援2 1	
年齢	平均 86.7 歳	最低 78 歳	最高 96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療 機関名	医科 宇部記念病院 小野田心和園(精神科)
	歯科 宇部記念病院

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

(優れている点)

理念の実践に向けて、利用者と職員・利用者同士・家族・地域の方々と、お互いに助け合って笑顔で過ごされるように支援されています。各ユニットで、利用者同士の談笑や食事摂取のすすめも行われており、家庭的な雰囲気与生活されています。運営推進会議には、毎回6~7人の家族の方が参加され、状況報告やリスクマネジメント委員会の報告、ヒヤリはっと報告、転倒の起こりやすい時間・場所などが話し合われ、家族等の協力を得ながらサービスの質を向上させておられます。

(特徴的な取組等)

三食ともホームで調理し、各ユニットごとに利用者と職員で話し合いながら異なったメニューの献立を作成しておられます。買い物、調理、配膳、後片付けなどを一緒に行いながら、生き生きと過ごせ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)

法人の経営企画本部や全職員に報告し、運営推進会議の地域住民メンバーの拡大を検討しておられます。

(今回の自己評価の取組状況)

職員は自己評価の意義を理解し、1年の振り返りの場として捉えておられます。自己評価書を基に、全職員が項目ごとに検討・確認し、サービスの質の向上に活かしておられます。

(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、自治会連合会会長、市高齢福祉課職員、介護相談員、第三者委員、利用者2名、家族6~7人、職員等で、状況報告やヒヤリはっと報告、外部評価報告、家族からの要望などで活発に意見交換をして、サービスに活かしておられます。

(家族との連携状況)

3ヶ月に1回ホーム便りを発行し、担当者のコメントを添えて送付し、面会時や電話等で暮らしぶりや健康状態などを報告し、年1回、家族アンケートをとって苦情や要望等を聞かれています。年4回家族参加型の行事(サマーフェスティバルやクリスマスファンタジー、文化祭、七夕)を行なって家族との連携を深めておられます。

(地域との連携状況)

自治会に加入し、地域のお寺や神社に参拝したり、併設の生活支援ハウスや老人保健施設の人々と一緒に餅つき大会や夏祭りをしたり、散歩や買い物などで地域の人と交流されています。地域向け広報誌を年4回発行し、法人内の各部署や地域交流行事や運営推進会議の場で配布されています。

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)
<p>理念に基づく運営 1. 理念の共有</p>			
1 (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>	<p>「利用者と職員・利用者同士・家族・地域の方々がお互い助け合っ て、いつでも笑顔で、楽しいわが家」という事業所独自の理念をつ くっている。</p>	
2 (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>	<p>玄関に理念を掲示し、職員は、一日1回はミーティングなどで理念 を唱和し、共有し、理念の実践に取り組んでいる。</p>	
<p>2. 地域との支えあい</p>			
3 (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>	<p>自治会に加入し、地域の神社等に参拝したり、法人の餅つきや祭 りで併設の生活支援ハウス等の人々と交流したり、散歩や買い物な どで地域の人々と交流している。地域向け広報誌を年4回発行し、 地域の方の理解が得られるよう努めている。</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>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。</p>	<p>職員は自己評価の意義を理解し、1年の振り返りの場として捉え、 全職員が項目ごとに検討・確認し、サービスの質の向上に活かして いる。</p>	
5 (10)	<p>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。</p>	<p>定期的開催し、メンバーは、自治会連合会会長、介護相談員、 第三者委員、市職員、利用者、家族、職員等で、状況報告やヒヤリ はっと報告、外部評価報告などで意見交換をしてサービスに活か している。地域の出席者が1名の時もある。</p>	<p>・地域住民メンバーの拡大</p>
6 (11)	<p>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。</p>	<p>サービス体制の問い合わせや運営上の問題等を相談し、助言や 指導を得て、サービスの質の向上に取り組んでいる。</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. 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。	3ヶ月に1回発行のホーム便りにコメントを添えて送付したり、面会時や電話等で暮らしぶりや健康状態、職員の異動などを報告している。法人の祭りや七夕など、家族参加型の行事を年4回行ない家族との連携を深めている。	
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。	面会時や電話等で声かけをし、年1回家族アンケートをとって意見・要望・苦情を聞き、運営に反映している。苦情相談窓口や担当者、第三者委員、外部機関を明示し、手続きも明確に定めている。玄関や法人内施設にご意見箱を設置している。	
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。	常勤14名を確保し、常勤職員の勤務体制で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。夜勤も各ユニットごとに1名づつ配置している。	
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。	異動や離職は最小限になるよう努力している。異動の場合は、2日間は利用者として過ごしてもらい、利用者への理解を深め、なじみの関係づくりをした後に重複勤務を開始し、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、外部研修とも段階に応じて勤務の一環として参加している。研修内容は復命し、業務に反映している。資格取得も推奨し、働きながらトレーニングしている。	
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。	全国グループホーム協会、山口県宅老所・グループホーム連絡会、宇部・小野田ブロック研修会等に参加し交流し、勉強会や相互訪問などを行っている。	

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 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>家族と相談しながら、見学や通所、遠方の方は家族同伴で宿泊等をしてもらい、馴染みの関係づくりをしている。</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、利用者から酢の物の味付け、料理の盛り付け方、お茶の入れ方などを教えてもらい、お手伝いに感謝しながら喜怒哀楽を共にし、利用者から学んだり、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>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>日々のかかわりの中で、会話や行動などを「個別記録」や「生活日誌」に記入し、共有し、一人ひとりの思いや意向の把握に努めている。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。</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>ケアカンファレンスを月1回開催し(1時間、5人)、本人、家族、担当者の意見も取り入れて話し合い、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>	
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>現状に即して、3ヶ月～6ヶ月に1回見直しをしている。変化が生じた場合は、随時関係者と話し合い、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>通院の送迎や付き添い、理美容院の送迎、墓参り、ふるさと巡り、買い物、外食等の支援をしている。</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)	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。	本人や家族の希望を聞き、かかりつけ医への受診が出来るよう情報交換をしながら、適切な医療を受けられるように支援している。	
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。	指針を定め、早い段階から家族と話し合い、家族の希望や思いを大切にしている。医療連携体制があり、看護師や医師と連携している。全職員が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)	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。	利用者の誇りやプライバシーを損ねないように常に気を配り、毎月のテーマを決めて、毎日5分間の接遇トレーニングを行っている。記録物は事務室に保管し個人情報の取り扱いに注意している。	
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。	一人ひとりのペースを大切に、自由にその人らしい暮らしが出来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			
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている。	三食ともホームで調理し、各ユニットごとに利用者と職員で話し合いながら献立を作成し、買い物、調理、配膳、後片付けなどを一緒に行い、同じ食事を食べながら、食事を楽しめるように支援している。	
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。	毎日、希望する時間に入浴ができ、職員は時々一緒に入浴をして背中を洗いあうなど、コミュニケーションを図りながら、入浴を楽しむよう支援している。希望に添って、シャワーや足浴もしている。	

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。	花見、ドライブ、お誕生日会、外食、家族参加行事(サマーフェスティバル、クリスマスファンタジー、文化祭、七夕)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、節分の巻き寿司づくり、園芸など、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、神社の参拝、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。	身体拘束廃止委員会活動や研修で職員は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。	職員は施錠の弊害を理解し、鍵をかけないケアに取り組んでいる。竹製の「からんからん」で自然に外出を察知したら、職員が同伴している。無断外出者の状況・経過・時間を記録し、検討してる。	
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。	マニュアルを作成し、ヒヤリはっと報告書や事故報告書に記入し、リスクマネジメント委員会活動や研修に参加し、ミーティング等で話し合っ、一人ひとり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。	マニュアルを作成し、法人の医師や看護師が年3回定期的に行う研修会に参加し、救急蘇生訓練や応急手当の訓練を行っている。	
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、夜間を想定した避難・消火・通報訓練を実施している。法人の他部署からの協力体制が整っている。地域消防隊への協力依頼や食糧等の備蓄をしている。	

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。	個人記録に薬の説明書をファイルし職員は理解している。薬はその都度手渡して服用を見届け、症状の変化の確認を行って、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。	毎食後に口腔ケアを実施し、居室の洗面所や共有の洗面台で、一人ひとりに合った支援をしている。歯ブラシや義歯は定期的に洗浄し、清潔保持に努めている。	
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。	食事量を記録し、一人ひとりの状態に応じた食事の支援をしている。法人の栄養士に献立表を見てもらい、指導を受けている。水分摂取量は必要な人のみ記録して支援している。	
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)。	マニュアルを作成し、内部研修や法人の「感染症防止委員会」に参加し、手洗い、うがい、手すりの消毒などを実行している。インフルエンザの予防接種は全員受けている。	
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。	共用空間は広く、すっきりとした雰囲気、テーブルには花が飾られ、調理の様子が見られ、中庭のウッドデッキには鉢植えの花が置かれて、生活感や季節感などが感じられる。廊下から見える居室の入り口は異なっており、殆ど名札がなく、家庭内と同じように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。	各居室ごとに内部の造りが異なり、一部の利用者は、仲良しの方の部屋を訪問し合っている。部屋には縁側や洗面所、トイレがあり、馴染みの家具やベット、写真などが持ち込まれて、居心地よく過ごせるように工夫をしている。	

自己評価書

【ホームの概要】

事業所名	グループホーム らくや
所在地	〒755-0065 宇部市浜町2丁目1番3
電話番号	0836-37-2512
開設年月日	平成 15 年 11 月 1 日

【サービスの特徴】

法人理念、方針を基盤として「お互い助け合って、いつも笑顔で、楽しい我が家」をらくやの理念として日々の生活作りに努めています。

“お互い助け合う”は、ご入居者と私達・ご入居者同士・ご家族・地域の方々や行政・他職種の方々とも理解しあい助け合える関係を築き、支え合いを目指しています。

“いつも笑顔で”は誰でも日々生きていく為には、つらい事、悲しい事等さまざまな状況を克服する過程が必要であり、そんな時、そっと寄り添い少しでも分かち合える関係作りを心がけ、どなたにとっても実家の次に寛げる“楽しい我が家”の様な場所になりたい願いを表しています。

らくやの家の周りには、季節ごとの植栽、昔ながらの和風家屋、お一人毎の生活を楽しんで頂ける居室環境となっており、お気持ちを尊重し、その方らしい時の流れを守り、安心して穏やかな生活を送って頂くお手伝いを心がけています。

ご入居者には、もちろん、ご家族・ご友人にも、いつもいたい家、一緒に過ごしたい家族として又、地域の方々には、ちよくちよく立ち寄りたい隣家として、心のよりどころにして頂ければと思います。

これからの人生をもっと素敵に・・・そして楽に楽しく生きて頂く為に努力致します。

【実施ユニットの概要】 (6月1日現在)

ユニットの名称	らくや 1階				
ユニットの定員	9 名				
ユニットの利用者数	8 名		男性 1 名	女性 7 名	
	要介護1	0		要介護4	2
	要介護2	4		要介護5	0
	要介護3	2		要支援2	0
年齢構成	平均 86.5 歳	最低 79 歳	最高 96 歳		

【自己評価の実施体制】

実施方法	ユニットリーダーがとりまとめを行いながら、一項目ずつ全職員と検討・確認を行い記述した後に、理事長・本部長と検討後、最終確定と致しました。
評価確定日	平成 21 年 6 月 10 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 (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。		
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。	○	理念を基に、年間毎の目標やユニット毎又は、個人毎での目標を持つ等、更に実践につながる取り組みを検討できればと思います。
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。		
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。		
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。		
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)	○ 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。		
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。		

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>○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。</p>	<p>現在までの評価から意義・重要性を職員全員が理解しており、記録業務や居室担当の体制、業務時間の変更等、ホームの生活の質の確保や向上を図る事を目的として、全職員で検討し取り組んでいます。</p>	<p>参加者も増え、多面的なご意見も頂け活気ある意見交換の場として定着してきています。</p>
10 (5)	<p>○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。</p>	<p>地域の方々との連携を深め、ご入居者の充実した生活の確保を目指し開催しています。参加者も増え、多面的なご意見を頂き活気のある意見交換の場として定着してきています。事故発生時のフローチャートでは、ご意見から討議頂き改善が行えています。</p>	
11 (6)	<p>○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。</p>	<p>ホーム運営上の問題、その他色々な相談等、常に快く受け入れて頂き助言、指導を頂いています。</p>	
12	<p>○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。</p>	<p>外部研修や市町での助言等で理解に努めています。現在、利用中の方もおられ担当者の方との連携も凶れています。今後も、必要性のある方へは情報提供も含め支援をと考えてます。</p>	
13	<p>○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注意を払い、防止に努めている。</p>	<p>身体拘束廃止委員会での活動や研修を通し職員個々が虐待防止についての知識を深めるよう努めています。特に心理的虐待については注意を払いたいと考えてます。</p>	
4. 理念を実践するための体制			
14	<p>○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。</p>	<p>利用希望時は、見学を勧め、ホームの説明やご入居者へ配慮をしながら雰囲気を感じ判断頂くよう努めています。契約に際しては資料を含め、丁寧な説明に心がけ円滑な生活支援に繋げてます。</p>	
15	<p>○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。</p>	<p>窓口の表示・公的窓口の紹介・介護相談員の訪問・ご意見箱・アンケートにて取り組んでおり、書式、フローチャートにそって改善策を検討し回答する様努めています。</p>	
16 (7)	<p>○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。</p>	<p>運営推進会議で定期的に行ったり、面会時や電話・手紙でその都度行っています。特に健康面や事故等の報告は、直ちに行う様努めています。</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)
17	<p>○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>		
18 (8)	<p>○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>		
19	<p>○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>		
20 (9)	<p>○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>		
21 (10)	<p>○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>		
5. 人材の育成と支援			
22 (11)	<p>○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>		
23	<p>○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>		
24 (12)	<p>○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>	○	ご入居者を含め、交流活動等、機会づくりができればと思っています。

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)
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>	<p>運営者は、職員の身体・精神的負担を理解しており、健康な状態での職務遂行が質の高いケアへ繋がると考えています。昨年より、1名増員で休みの確保や業務負担の軽減が出来ており、又、ミーティングや親睦会を通しストレスを重ねないように努めています。</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>	<p>資格取得等、自己研鑽に対し理解をし、必要のある情報提供・助言を行い、各自の向上心の継続を図れる様努めています。</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>	<p>運営者だけの偏った評価にならないよう、職員間での相互評価を行っており、適切な評価となるよう努めています。</p>	
<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</p>			
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>	<p>ご相談時より、ご本人・ご家族からしっかりと傾聴させて頂き、ご人居まで、気軽に立ち寄って頂いたり、必要に応じ他職種の方との連携を図っています。</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>	<p>初めて来居される時には、色々な思いが入り混じり、不安等抱え込まれたりしている事を充分理解し傾聴、受容を通し気持ちを癒して頂ける様努めています。</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>	<p>相談時の内容を理解し必要に応じ他サービス担当への相談や利用を含め安心感を提供できる支援を心がけてます。</p>	
31 (13)	<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>	<p>過ごす時間を検討の上、通って頂き、なじみの関係作りをし生活に入った方や、ご家族に宿泊頂き関係作りをした事項があります。必要に応じ、ご本人・ご家族と検討し取り組みます。</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>			
32 (14)	<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>	<p>自己選択・自己決定の出来るような問いかけに努め、助けて頂いたり、教えて頂く事に感謝を伝えながら、生活作りを行う場面が増えてます。又、ご入居者同士が助け合われたり、相談しあう場面もあり、素敵な絆が築けています。</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>		
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>		
<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</p>			
<p>1. 一人ひとりの把握</p>			
38 (15)	<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 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. 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。	アセスメントツールをセンター方式へ移行後、ご本人・ご家族やその他関係者からの意見も含め検討することで目標が明確となり、それに基づいたケアが行えるよう努めています。	
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。	日々の気付き等は、職員間で話し合える環境です。体調変化等状態が変わった時は、再検討を行い期間内であっても随時見直しを行っています。	
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。	個別の記録は、ご本人の状態・対応方法・アセスメントも含め記載しており、情報は常に共有できていると考えます。介護計画の見直しの他、常に記録を活かせるよう努めています。	
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。	ご本人やご家族の状況に応じ、医療連携や受診同伴、入院時は早期退院にむけての取り組み、ご希望に応じ買物、外出支援等、柔軟な対応ができるように心がけています。	
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。	警察・消防には定期的に訪問頂き、ホームの状況を報告させて頂いています。ボランティアや教育機関等との交流もご入居の方の状況を把握、検討行いながら協力を頂いています。	
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)。	ご入所者の生活を乱さない様、配慮を行いながら、人数、時間帯、内容について検討を行った上で、受け入れを行っています。	
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。	ご利用前の担当介護支援専門員へ状況報告や相談をさせて頂きます。現在、該当する事項はありませんが、ご本人やご家族の要望や必要性に応じ、対応を行える様、検討に努めています。	

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)
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、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>		<p>退居前に、ご家族へ生活状況等報告するとともに、転居先がある場合、書面での情報提供、ケアカンファレンスへの参加、訪問協力等退居の状況に応じ、少しでもダメージとまらない様な対応を心がけています。</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。	ご入居者のプライバシーを保護し、プライドを保持して頂ける対応を状況に応じて行う様、個人情報の取り扱いの知識を持ち誓約書、接遇トレーニング等で確認しあえています。	
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。	ご入居者が表現しやすい環境作りや聞き方、話し方も相手に合わせた対応に努めています。自己決定を出来る限り尊重できる様力を見極め、実現に繋がる援助を心がけてます。	
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。	自然にできた役割分担を尊重し、出来る力を見極め、さりげなく参加を促す対応に努めてます。して頂いた事には感謝を伝え、助け合える喜びを感じて頂ければと考えています。	
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。	ご本人の意向に応じて、生活ペースを作って頂き、ご希望等に対応できるよう努めたいと考え、それにそって職員の業務内容を変更しています。	
(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。	ご希望を伺いながら、季節・場所等に応じた身だしなみを心がけ愛用の化粧品やなじみの理美容院の利用を勧め、支援しています。表現の困難な方はご家族と相談し意向をくみとる様努めています。	
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている。	季節感・行事・風習等にそった献立や身体状況に応じた献立を考え、買物・調理は一場面でも参加頂ける工夫をし、食事時の環境も含め、ゆったり心地よい時間となる様サポートを行っています。	
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。	嗜好に配慮をし、多種類の飲み物・おやつの提供に努めます。現在、飲酒や喫煙を希望される方はおられません、ご家族・主治医と相談しながら、安全に楽しめる様検討します。	
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。	おむつ・パットについては多種類を準備し、時間・量・皮膚の状態を考慮し使い分け、必要な方へは排泄パターンを把握、誘導を尊厳保持に留意の上、排泄自立に向け支援しています。	

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)	<p>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。</p>	時間・回数等は定めず、ご希望に添って、健康面を把握し入浴頂いています。状態に応じ必要なお手伝いを、その方に合った声かけ・方法等配慮をし楽しまれるよう心がけてます。		
65	<p>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。</p>	記録等で日頃の状態を把握し、お1人毎の基本的な日常生活のリズムを崩さない様留意しながら、日毎の身体状況を考慮した上で、適宜、休息・安眠に努めています。		
(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				
66 (25)	<p>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。</p>	生活歴を踏まえ、状態を考慮し、お1人毎の楽しみや生き生きとした表現を引出す様努めています。不安や悲しみの表現には寄り添いそっと支えになれるようにと考えます。		
67	<p>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。</p>	ご本人・ご家族と相談しながら日常的な金銭管理されてる方もおられます。必要に応じお預かりする方の出納管理は、職員2名で確認し事故のない様努めています。		
68 (26)	<p>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、戸外に川かけられるよう支援している。</p>	散歩・買物・寺社への参拝・ドライブ・季節毎の外出行事をグループや個別にて企画・実施してます。その際にティータイムや外食を楽しんで頂いています。		
69	<p>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られる機会をつくり、支援している。</p>	個別に尋ねたり、日々の会話の中から察したり、援助できる様努めています。又、ご希望の対応が難しい時には、ご家族や知人の方等の協力も頂いています。		
70	<p>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。</p>	電話は、子機で自由に使用できる場所にあり、プライバシーを守れるよう居室で利用頂いています。遠距離のご家族への連絡を勧めたり、ご家族から頂く様声かけを行ってます。		
71	<p>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。</p>	面会時間は取り決めず、気軽に早朝やお仕事帰りに来られます。来居時はお茶等提供し、ゆっくりと過ごされる様心がけてます。他の方々との交流もして下さり、家庭的な雰囲気大切にしています。		
72	<p>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。</p>	居室での宿泊も可能ですが、ゲストルームを準備しております。気軽にご利用頂ける様、寝具の用意や食事の提供もできるようにしています。		

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</p> <p>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>	<p>ご家族の来居時、ご入居者と生花や散歩といった小さな活動から年4回ご家族参加型の行事を企画し参加頂いてます。その際には情報交換等、ご家族同士交流を図られています。</p>		
(4)安心と安全を支える支援				
74 (27)	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>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>	<p>委員会活動・研修で全職員・知識を習得しており、特に自らの言葉・行動・態度に留意する様意識統一を図っています。やむをえない場合に備え、書式を準備し体制作りは行っています。</p>		
75 (28)	<p>○鍵をかけないケアの実践</p> <p>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>	<p>鍵をかける事で発生するリスクを理解し、見守り体制や外出時はさりげなく付き添う等の対応に心がけ、施錠はしていません。やむをえない場合は状況・経過・時間を記録に残し、検討する体制としています。</p>		
76	<p>○利用者の安全確認</p> <p>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>	<p>適宜、さりげなく見守り、プライバシーを留意し、お1人毎の記録にて把握を行っています。安全性を確保する為、リスクマネジメント活動で事例を集約し整備に努めています。</p>		
77	<p>○注意の必要な物品の保管・管理</p> <p>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>	<p>共有スペースは現在のご入居の状況を把握した上で保管場所・方法をマニュアル化し実行しています。個別スペースは、その方の状態に応じ検討し、必要により介護計画に反映させてます。</p>		
78 (29)	<p>○事故防止のための取り組み</p> <p>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>	<p>マニュアル・フローチャートの活用や定期的な研修を通し意識向上を図り、お1人毎に発生した事項を書式に残し、分析・検討を行い防止に努めています。</p>		
79 (30)	<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>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>	<p>今年度より年2回から年3回に定期訓練を増回し、緊急時、迅速に状況に合った手当や対応が出来る様、技術向上に努めています。</p>		
80	<p>○再発防止への取り組み</p> <p>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>	<p>報告書式・フローチャートにて分析検討を行っています。又、委員会活動を通し、他職種からの助言等も含め、改善策を検討、実践に活かしています。</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、口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回の訓練の実施、対応マニュアルに添ったイメージトレーニングを行っています。台風等予測できる災害は、臨時ミーティングにて検討を行っています。地区に消防隊もあり協力をお願いは行っています。	○	火災等、未然に防ぐ為の体制作り(環境面の定期検査と個室の防災用品の利用のお願い等)
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したい対応策を話し合っている。	事故発生時は、大小関わらず報告する様に心がけています。又、頻度が増強する場合は、ご本人・ご家族と共に検討を行います。		
(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。	日々のバイタルチェック・必要時の再検・ADLや生活面でのわずかな変化でも気付ける様、記録して情報を共有し、対応が必要な場合は、早期にご本人・ご家族も含め検討しています。		
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。	個人記録に処方の説明書をファイルし、内容を理解し支援しています。内服確認方法も個別で対応し、必要時には状況報告・相談を行い、その方にとって最適な与薬を心がけてます。		
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。	水分摂取量の把握・食事の工夫(食物繊維・オリゴ糖の利用)・散歩等の運動・腹部マッサージ等、薬に頼らない支援を心がけてます。必要に応じ排泄表の活用で把握に努めてます。		
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。	各居室の洗面所、共有の洗面台は高さ調節で身体状況に合わせやすい設備を整えています。口腔ケアや用具の管理は個別の状態を見極め、それに応じることができる力を損なわない支援となる様心がけてます。		
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。	献立・使用食材は記録し把握に努め、個別の状況に合わせ献立の変更・補食・食事形態を検討した上で内容・摂取量は記録しています。飲み物の種類も豊富に揃え、1日の水分摂取量も必要に応じ対応しています。		
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)。	マニュアルがあり、取り組んでいます。委員会活動にて次時期にむけて検討し見直し各事項毎研修があり意識強化になっています。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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。	食中毒予防・衛生、安全マニュアルを遂行し定期的に点検をします。食材の購入は1日毎行い、期限は一覧で書き出し掲示を行ったりし、生鮮食品については賞味期限内であっても確認をした上で使用する等、全職員で意識徹底しています。		

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	〇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。	手作り表札・スロープ・植物類や、空間にベンチを置き団欒して頂く等親しみの湧く雰囲気作りに努めています。	
91 (36)	〇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。	昔風の和風家屋・家庭用の家事・備品・季節感を楽しめる工夫もしています。その時々状況に応じ音や明るさの調節を行いながら、日中の生活音や五感で生活を感じて頂いています。今後もなじみやすい和やかな環境作りに努めます。	
92	〇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。	居間等の空間も広く縁側のふちに腰を掛け新聞を見たり、窓から外を眺めたり、デッキへ出て談笑されたりと思い思いに過ごされています。	
93 (37)	〇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。	ご入居時、又、ご本人やご家族と検討しながら使い慣れた家具、生活用品やご本人にとって大切な物を持ち込んで頂ける様にしています。	
94	〇換気・空調の配慮 気になるにおいや空気よど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。	臭いに対しては、配慮しながら、原因除去、消臭の工夫し、感染症予防の観点からも換気は適宜行なっています。共有部には、温度・湿度計を設置管理、個室は好みも重視し健康を害されないよう留意しています。	
(2)本人の力の発揮と安全を支える環境づくり			
95	〇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。	ホーム内バリアフリーで滑りにくい床材・手摺の設置・浴室の工夫・3サイズの食卓セット等、安全面に配慮し、アクティビティーで無理のない機能回復・維持に努めています。必要に応じ個別での対応も行っています。	
96	〇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。	居室の配置・ドア・居室内の作りに特性を活かし、昔風の時計や暦は見やすい物を使用しています。認知症による誤認・錯覚等から混乱や失敗をまねかない様、環境に注意をし、状況に応じ安心してできるさりげない対応に努めています。	
97	〇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。	中庭にはデッキがあり、ご自由に季節毎の花の植替え、野菜作り等楽しまれています。ベンチ・いす等の利用、物干しの高さ等安全面に留意をし、活用頂いています。	

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

自己評価書

【ホームの概要】

事業所名	グループホーム らくや
所在地	〒755-0065 宇部市浜町2丁目1番3
電話番号	0836-37-2512
開設年月日	平成 15 年 11 月 1 日

【サービスの特徴】

法人理念、方針を基盤として「お互い助け合って、いつも笑顔で、楽しい我が家」をらくやの理念として日々の生活作りに努めています。

“お互い助け合う”は、ご入居者と私達・ご入居者同士・ご家族・地域の方々や行政・他職種の方々とも理解しあい助け合える関係を築き、支え合いを目指しています。

“いつも笑顔で”は誰でも日々生きていく為には、つらい事、悲しい事等さまざまな状況を克服する過程が必要であり、そんな時、そっと寄り添い少しでも分かり合える関係作りを心がけ、どなたにとっても実家の次に寛げる“楽しい我が家”の様な場所になりたい願いを表しています。

らくやの家の周りには、季節ごとの植栽、昔ながらの和風家屋、お一人毎の生活を楽しんで頂ける居室環境となっており、お気持ちを尊重し、その方らしい時の流れを守り、安心して穏やかな生活を送って頂くお手伝いを心がけています。

ご入居者には、もちろん、ご家族・ご友人にも、いつもいたい家、一緒に過ごしたい家族として又、地域の方々には、ちよくちよく立ち寄りたい隣家として、心のよりどころにして頂ければと思います。

これからの人生をもっと素敵に・・・そして楽に楽しく生きて頂く為に努力致します。

【実施ユニットの概要】 (6月1日現在)

ユニットの名称	らくや 2階					
ユニットの定員	9 名					
ユニットの利用者数	9 名		男性	2 名	女性	7 名
	要介護1	4		要介護4	1	
	要介護2	3		要介護5	0	
	要介護3	0		要支援2	1	
年齢構成	平均	85.9 歳	最低	78 歳	最高	96 歳

【自己評価の実施体制】

実施方法	ユニットリーダーがとりまとめを行いながら、一項目ずつ全職員と検討・確認を行い記述した後に、理事長・本部長と検討後、最終確定と致しました。
評価確定日	平成 21 年 6 月 10 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。	法人全体の運営方針・理念を基に、開居時、職員全員で、独自の理念を作り、現在もその理念のもと、職務をする様務めています。	
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。	ミーティング時毎や、1日1回勤務者で法人理念・基本方針・ホームの理念を唱和し、それに基づいたケアを取り組むよう努めています。	○ 理念を基に、年間毎の目標やユニット毎又は、個人毎での目標を持つ等、更に実践につながる取り組みを検討できればと思います。
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。	運営上の方針・目的を明確にし、啓示をしている事で、職員一人一人が、ホームの意義や役割について理解し、ケアに反映できるようにと考えてます。	
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。	夕礼や研修等での代表者からの指導を通し、理念や想いを管理者はじめ全職員が十分に理解しており、それを踏まえたサービス提供となる様、取り組んでいます。	
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。	玄関先に理念を掲示しています。地域の方とも“お互い助け合える”関係を築く為に、いつでも、どこでも、お手伝いの声かけが行える様、心がけてます。立ち寄り先での暖かいふれあいに支えられています。	
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、気軽に立ち寄りしてもらえそうな日常的な付き合いができるよう努めている。	ご近所の方、散歩道上の方との挨拶や行きつけのスーパー、商店の方々とも良いお付き合いをして頂いています。又、ご自宅近くの地域の方々やご友人の訪問等、継続的な交流への働きかけを行っています。	
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。	自治会へ加入しており、自治会の行事にお誘い頂いたり、校区の生徒、学生の学校行事での訪問後に立ち寄る機会をくださったりと交流は増えています	
8	○ <u>事業所の方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。	受診先での待ち時間に地域の方々も安心して診療を受けて頂ける様、共に過ごしたり、買物や外出先で困っておられる方のお手伝いをさせて頂く等、人居者の方とともに、ほんの少しでも、役に立てる場面をと考えています。	

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)
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。	現在までの評価から意義・重要性を職員全員が理解しており、記録業務や居室担当の体制、業務時間の変更等、ホームの生活の質の確保や向上を図る事を目的として、全職員で検討し取り組んでいます。	
10 (5)	○ 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。	地域の方々との連携を深め、ご入居者の充実した生活の確保を目指し開催しています。参加者も増え、多面的なご意見を頂き、活気のある意見交換の場として定着してきています。事故発生時のフローチャートでは、ご意見から討議頂き改善が行えています。	
11 (6)	○ 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。	ホーム運営上の問題、その他色々な相談等、常に快く受け入れて頂き助言、指導を頂いています。	
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。	外部研修や市町での助言等で理解に努めています。現在、利用中の方もおられ、担当者の方との連携も図れています。今後も、必要性のある方へは情報提供も含め支援をと考えてます。	
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。	身体拘束廃止委員会での活動や研修を通し職員個々が虐待防止についての知識を深めるよう努めています。特に心理的虐待については注意を払いたいと考えてます。	
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。	利用希望時は、見学を勧め、ホームの説明やご入居者へ配慮をしながら雰囲気を感じ判断頂くよう努めています。契約に際しては資料を含め、丁寧な説明に心がけ円滑な生活支援に繋げてます。	
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。	窓口の表示・公的窓口の紹介・介護相談員の訪問・ご意見箱・アンケートにて取り組んでおり、書式、フローチャートにそって改善策を検討し回答する様努めています。	
16 (7)	○ 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。	運営推進会議で定期的に行ったり、面会時や電話・手紙でその都度行っています。特に健康面や事故等の報告は、直ちに行う様努めています。	

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	<p>○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>		
18 (8)	<p>○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>		
19	<p>○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>		
20 (9)	<p>○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>		
21 (10)	<p>○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>		
5. 人材の育成と支援			
22 (11)	<p>○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>		
23	<p>○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>		
24 (12)	<p>○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>	○	ご入居者を含め、交流活動等、機会づくりができればと思っています。

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	<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>	<p>運営者は職員の身体・精神的負担を理解しており、健康な状態での職務遂行が質の高いケアへ繋がると考えています。昨年より1名増員で休みの確保や業務負担の軽減が出来ており、又、ミーティングや親睦会を通じストレスを積ねないように努めています。</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>	<p>資格取得等、自己研鑽に対し理解をし、必要のある情報提供・助言を行い、各自の向上心の継続を図れる様努めてます。</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>	<p>運営者だけの偏った評価にならないよう、職員間での相互評価を行っており、適切な評価となるよう努めてます。</p>		
<p>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</p>				
<p>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</p>				
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>	<p>ご相談時より、ご本人・ご家族からしっかりと傾聴させて頂き、ご入居まで、気軽に立ち寄って頂いたり、必要に応じ他職種の方との連携を図ってます。</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>	<p>初めて来居される時には、色々な思いが入り混じり、不安等抱え込まれたりしている事を充分理解し傾聴、受容を通し気持ちを癒して頂ける様努めています。</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>	<p>相談時の内容を理解し必要に応じ他サービス担当への相談や利用を含め安心感を提供できる支援を心がけてます。</p>		
31 (13)	<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>	<p>過ごす時間を検討の上、通って頂き、なじみの関係作りをし生活に入った方や、ご家族に宿泊頂き関係作りをした事項があります。必要に応じ、ご本人・ご家族と検討し取り組みます。</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>				
32 (14)	<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>	<p>必ず感謝の気持ちを伝え、共に支え合いながら、生活できる喜びを感じて頂ける様心がけています。一緒に生活していく中で豆知識を教えて頂いたり、花の活け方、おかずの盛り付け方など、全てにおいて学ぶことが出来、とてもよい関係が築けています。</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>		
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 (15)	<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 (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。	入居時はもちろんの事、ご家族の来居時等に、ご本人、又はご家族の希望・要望をお聞きしています。センター方式を利用することにより、よりよいケアプランの作成、よりよいケアが出来る様心がけています。	
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。	状態変化時には、まずご家族へその状態を報告、話し合いをし、ミーティングで再検討、見直しを行っています。	
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。	日々のちょっとした気付き等は職員皆で話し合える環境です。個別記録への記入や、生活日誌の連絡事項欄を利用して情報を共有し、実践や介護計画の見直しに活かしています。	
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。	ご本人やご家族の状況に応じ、医療連携や受診同伴、入院時は早期退院にむけての取り組み、ご希望に応じ、買物・外出支援等柔軟な対応ができるように心がけています。	
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。	警察・消防には定期的に訪問頂き、ホームの状況を報告させて頂いています。ボランティアや教育機関等との交流もご入居の方の状況を把握、検討を行いながら協力を頂いています。	
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)。	ご入所者の生活を乱さない様、配慮を行いながら、人数、時間帯、内容について検討を行った上で、受け入れを行っています。	
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。	現在、該当する事項はありませんが、ご利用前の担当介護支援専門員へ状況報告や相談をさせて頂いています。ご本人やご家族の要望や必要性に応じ、対応を行える様、検討に努めています。	

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 (19)	<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 (20)	<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 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)
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。	尊厳を大切にし、プライドを持って生活して頂ける様支援しています。プライバシーの保護や個人情報の取扱いは、入社時に契約書を記入し、接遇トレーニング等で、再確認できています。	
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。	自己決定、自己選択がしやすくなる様な、又、思いや希望が自然に言ってもらえる様な関係や環境を作る様心がけています。	
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。	お1人毎の好みに応じて家事や花の植替え、水遣り、家庭用品の組み立て・新聞の取り込み等、小さな活動でもできる力を発揮し、主役の場面が作られる様心がけています。	
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。	お一人おひとりのその日の状態を職員が把握した上で、尚且つ、ご希望やペースに合わせ、安心してゆっくりと過ごして頂けるように心がけています。又、状況に応じて職員の業務調整を行っています。	
(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。	外出前の、声かけをする時間を工夫する等し、心おきなく、ゆっくりと好みに合ったおしゃれが出来る様、又、お好み等伺いながら対応しています。ご家族にも協力を頂いて、衣替えや衣類の調節を行っています。ご家族と相談し、行きつけの理美容に行かれる様にしています。回数やパーマ、洗髪等、ご本人の意向に合わせる様心がけています。	
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。	出来るだけ参加される様、配慮しています。好みや量は、口頃の情報収集などで把握し、多種類の食材を使い、栄養バランスを考えた献立を立てています。又、季節や行事毎、慣わしの献立は積極的に取り入れ、誕生日には、その方の好みを中心とした祝膳や外食を、楽しめる様心がけています。お一人おひとりの状態に合わせた献立、盛り付け、食器等の選択も工夫しています。	

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 (すでに取り組んでいることも含む)
62	<p>○<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。</p>	○	喫煙のご希望があれば、安全に楽しんで 頂ける様、検討を行って行くよう努めます。
63	<p>○<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。</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 (すでに取組んでいることも含む)
64 (24)	<p>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。</p>		
65	<p>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。</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 (25)	<p>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。</p>		
67	<p>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。</p>		
68 (26)	<p>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。</p>		
69	<p>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られる機会をつくり、支援している。</p>		
70	<p>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。</p>		
71	<p>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。</p>		
72	<p>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。</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	○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。		ご家族の来居時、ご入居者と生花や散歩といった小さな活動から年4回ご家族参加型の行事を企画し参加頂いてます。その際には情報交換等、ご家族同士交流を図られています。
(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。		委員会活動・研修で全職員・知識を習得しており、特に自らの言葉・行動・態度に留意する様意識統一を図っています。やむをえない場合に備え、書式を準備し体制作りは行っています。
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。		精神的な苦痛や、その為に高まる危険性などを理解し、鍵をかけないケアをしています。外出傾向の強い方には、付き添ったり、見守ったり、場面を変えてみるなどしています。玄関のドアには、鳴子を取り付けるなど工夫をしています。
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。		日中は、職員の内の一は常に見守りの出来る位置で業務を行う様心がけています。居室内で過ごされることの多い方については定期的に様子を伺う様にしています。危険を察知した場合は速やかに、別の言葉に置きかえるなどして、さりげなく対応する様心がけています。
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。		共有スペースは現在のご入居の状況を把握した上で保管場所・方法をマニュアル化し実行しています。個別スペースは、その方の状況に応じ検討し、必要により介護計画に反映させてます。
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。		マニュアル・フローチャートの活用や定期的な研修を通し意識向上を図り、お1人毎に発生した事項を書式に残し、分析・検討を行い防止に努めています。
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。		今年度より年2回から年3回に定期訓練を増回し、緊急時、迅速に状況に合った手当や対応が出来る様、技術向上に努めています。
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。		報告書式・フローチャートにて分析検討を行っています。又、委員会活動を通し、他職種からの助言等も含め、改善策を検討、実践に活かしています。

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>○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>	○	火災等、未然に防ぐ為の体制作り(環境面の定期検査と個室の防災用品の利用のお願い等)
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された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 (32)	<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>		
86 (33)	<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。</p>		
87 (34)	<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 (35)	<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>		

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)
89 ○ <u>食材の管理</u> 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。	食中毒予防・衛生、安全マニュアルを遂行し定期的に点検をします。食材の購入は1日毎行い、期限は一覧で書き出し掲示を行ったり、生鮮食品については賞味期限内であっても確認をした上で使用する等、全職員で意識徹底しています。		

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)
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。	手作り表札・スロープ・植物類や、空間にベンチを置き団欒して頂く等親しみの湧く雰囲気作りに努めています。	
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。	台所・リビングを中心に入居者様の居室があり、家事の匂いや、音が聞こえます。季節毎の生花、飾り物、冬期のこたつ、又、お風呂は檜風呂で、さりげなく五感に働きかける様な工夫に努めています。陽の光を感じられる様、お部屋の窓は障子を利用し、月明かりなど感じることができます。西陽の強い時はブラインドでコントロールしています。	○ 時には、子供や動物とふれあう機会を作るなども工夫している。
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。	玄関にはベンチを配置してあります。居間には、こたつとソファを用意してあります。お1人毎の好まれる場所が出来ており、思い思いに過ごされています。	
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。	居室ごとにデザイン・備品を変え、お1人毎の生活空間作りを楽しめる工夫をしています。昔ながらの馴染みの物を持ち込み個性豊かな、御本人が一番心地よく過ごせる居場所となっています。	
94	○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気よど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。	換気は適宜行ない、強い臭いに対しては入居者に配慮しながら原因を探し、消臭など工夫するよう検討しています。温度・湿度計を設置し、確認を行いながら室温調整もこまめに行っています。	
(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。	ホーム内バリアフリーで滑りにくい床材・手摺の設置・浴室の工夫・3サイズの食卓セット等、安全面に配慮し、アクティビティで無理のない機能回復・維持に努めています。必要に応じ個別での対応も行っています。	
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。	居室の配置・ドア・居室内の作りに特性を活かし、昔風の時計や暦は見やすい物を使用しています。認知症による誤認・錯覚等から混乱や失敗を招かない様、環境に注意をし、状況に応じ安心できるさりげない対応に努めています。	
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。	中庭にはデッキがあり、ご自由に季節毎の花の植替え、野菜作り等楽しまれています。ベンチ・いす等の利用、物干しの高さ等安全面に留意をし、活用頂いています。	

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