

評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所名	グループホーム錦		
所在地	山口県岩国市錦町広瀬758番地		
電話番号	0827 - 72 - 3301	事業所番号	3577200896
法人名	社会福祉法人 錦福祉会		

訪問調査日	平成 21 年 8 月 7 日	評価確定日	平成 21 年 10 月 28 日
評価機関の 名称及び所在地	特定非営利活動法人 やまぐち介護サービス評価調査ネットワーク 山口県山口市吉敷下東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 18 年 3 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 4 人 非常勤 5 人 (常勤換算 6.6 人)	

(2) 建物概要

建物構造	木造スレート式平屋	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 25,500 円	敷金	無	円
保証金	無	円	償却の有無	無
食費	朝食	350 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	円
その他の費用	月額	10,500 円		
	内訳	光熱水費		

(4) 利用者の概要 (8月7日現在)

利用者数	9 名	男性 1 名	女性 8 名	
	要介護 1	3	要介護 4	1
	要介護 2	2	要介護 5	
	要介護 3	3	要支援 2	
年齢	平均 86.1 歳	最低 75 歳	最高 92 歳	

(5) 協力医療機関

協力医療 機関名	医科 岩国市立錦中央病院、いしい記念病院 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) 事業所の理念に沿って、一人ひとりの力を活かした役割、してあげる介護より出来ることを援助することを職員全員が共有し実践しておられます。食事作り、水まきや花壇の手入れ、掃除、洗濯物たたみ等、利用者が経験や知恵を発揮され、いきいきとしておられる様子が伺えます。隣接する法人関連福祉施設と連携を図り、緊急時の支援体制が整備され、利用者、家族の安心に繋がっています。内部、外部研修を計画的に立て積極的に参加し、職員を育てるよう取り組まれています。
(特徴的な取組等) 法人独自のアセスメントの活用や業務日誌、連絡帳等の記録類を整備し情報の共有が図られています。ヒヤリはっと報告書からインシデント、アクシデント、クレームレビューに基づき検討され、一人ひとりの事故の再発防止に取り組まれています。毎月、防災担当職員が中心となり、日時を決めず、予告なしの避難訓練を行い、実際に利用者にも避難していただき、いざという時に慌てないように日頃から訓練をされています。

【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) 法人全体の理念を基に、地域密着型サービスについて職員全員で話し合わせ、地域との関係を具体的に示し、その人らしい暮らしを支える事業所独自の理念をつくりあげておられます。第三者委員も選任し明示される等改善に取り組まれています。
(今回の自己評価の取組状況) 自己評価について、事前に説明し、全職員が自己評価書を記入し、職員個々の考えを反映して管理者がまとめ作成されています。
(運営推進会議の取組状況) 家族、自治会長、民生委員、消防団方面隊長、地域包括支援センター職員、婦人会副部長、職員のメンバーで2ヵ月に1回開催され、事業所の報告、防災、行事の支援等意見交換をされサービスに活かしておられます。メンバーからの要望で、錦町介護保険、高齢者保健福祉マップが作成され、関係者の連携が広がっています。
(家族との連携状況) 毎月定期的に、利用者の暮らしぶりや健康状態を記載し家族等に送付しておられます。家族等の面会時にも状況を伝え、状態に変化があった場合は電話等でも報告しておられます。
(地域との連携状況) 地域のまつりや行事で河川のゴミ拾いに参加されたり、小学校での田植えや稲刈り、運動会、近隣の高校での茶摘み、図書館での小学生との交流、法人主催の盆踊りにも地域の方の参加があり、地域活動のいろいろな場面で交流ができるよう取り組まれています。法人の地域向け広報誌が3ヵ月に1回発行され、グループホームの情報も提供されています。

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 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)
. 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。	法人全体の理念を基に、地域密着型サービスについて職員全員で話し合い、事業所独自の地域に密着した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。	理念を事務所内の目につくところに掲示し、ミーティング等で、職員間で日々確認し、ケアの実践に向け取り組んでいる。	
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。	地域のまつりや行事(河川のゴミ拾い等で利用者3名程度が参加)、小学校での田植えや稲刈り、運動会、近隣の高校でのお茶摘み、図書館での小学生との交流(月1回)等いろいろな場面で地域と交流出来るように取り組んでいる。	
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。	前回評価結果の地域密着型サービスとしての理念を見直し、第三者委員の明示等改善に取り組んでいる。今回、自己評価についての説明をし、全職員が自己評価書を記入し、職員個々の考えを反映し、管理者がまとめ作成した。	
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。	家族、自治会長、民生委員、消防団方面隊長、地域包括支援センター職員、婦人会副部長、職員のメンバーで2ヵ月に1回開催し、事業所の報告、防災、行事の支援等意見交換をしサービスに活かしている。	
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、市主催の会議に積極的に参加し、地域包括支援センターとも相談や連絡をし行き来する機会をつくり、サービスの質の向上を図っている。	

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)
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。	毎月定期的に、利用者の暮らしぶりや健康状態を記載し請求書と一緒に送付している。家族の面会時にも状況を伝え、状態に変化があった場合は電話等で報告している。	
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。	苦情対応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。苦情相談窓口及び職員、第三者委員や外部機関も明示している。面会時や電話、運営推進会議で家族の意見や要望を聞き改善に取り組んでいる。第三者委員が毎月訪問し、利用者の要望を聴き取っている。	
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。	利用者や家族の要望に柔軟に対応できるように職員を配置し、緊急時は職員間で対応できるよう調整している。	
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。	運営者は、利用者が馴染みの関係の職員から支援を受けられるよう異動は最小限に抑えており、変わる場合は利用者に対応している。	
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、計画的に多くの職員が受講できるようにし、職員会議で研修報告と資料を回覧し共有している。内部研修は法人内、事業所内で積極的に行い、働きながら学べるようにしている。	
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に加入し、また、地域密着型サービス事業者と交流(2~3ヵ月に1回)し、情報交換をしてサービスの質の向上を図っている。	

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>利用者、家族と面談し、事業所に見学に来てもらい、徐々に馴染めるようにしている。希望があれば、体験入居や家族の泊りも可能である。</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>利用者は人生の先輩であると職員が共有し、調理で野菜の切り方、掃除、花の水やり、畑仕事、洗濯物たたみなど利用者から教えてもらう場面が多く、学び支え合える関係を築いている。</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>法人独自のアセスメントを活用し、日々の生活の中で会話や仕草から本人の思いや意向を把握し、困難な場合は家族等に聞きながら、本人本位に検討している。</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>家族の要望を聞き、カンファレンスで担当職員の意見を踏まえて話し合い、意見を活か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>3ヵ月ごとにモニタリングを行い、6ヵ月ごとに見直しをしている。状態に変化が生じた場合はその都度見直し、現状に即した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>受診時の送迎や付き添いの支援をしている。</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。	利用者、家族の希望に応じ、かかりつけ医や事業所の協力医等で適切に医療が受けられるよう支援している。緊急時も受診出来るよう体制を整備している。	
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。	入居時に家族等に説明をし、重度化した場合は、利用者、家族、主治医、関係者と話し合い全員で共有し対応している。	
. 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。	一人ひとりのプライバシーを損ねるような言葉かけや対応についての徹底を図っている。個人記録の保管等については配慮している。	
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。	基本的な1日の流れはあるが、一人ひとりのペースを大切に、買い物や散歩等の支援をしている。	
(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。	三食ともホームで調理し、利用者と職員と一緒に調理、盛り付け、後片付けをしている。職員も同じものを一緒にテーブルを囲み、一人ひとりのペースを大切にゆっくり時間をかけて食事が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。	入浴は毎日15時～18時まで、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて実施している。体調や入浴を嫌がる場合は、清拭で対応している。	

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)	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。	歌、嚙下体操、タオル体操、テレビ、お経本の唱和、掃除は全員で毎日行い、花壇の手入れや水やり、畑仕事、料理、縫い物、洗濯干し、洗濯物たたみ等一人ひとりが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。	一人ひとりの希望に合わせ、毎日の散歩は近くの観音様までいたり、食材の買い物、菜園に行く等ホームに閉じこもらない支援をしている。	
(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。	運営者及び全職員が、拘束について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。	職員全員が居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解し、鍵をかけないケアに取り組んでいる。	
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。	事故防止マニュアルを作成し、インシデント、アクシデント等報告書を整備し、事故内容を検討し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。	救急救命講習会を受け、職員全員が応急処置ができるように訓練をしている。	
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。	法人と連携し、マニュアルに基づき、年2回の避難訓練を実施し、月1回は予告なしでの避難訓練を実施して、日頃からいざという時に慌てないように備えている。運営推進会議等に地域の消防団関係者が参加し地域の協力を得ている。	

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。	個人ごとに服薬している薬の情報をファイルし、薬の目的、副作用、用法や用量等を職員は把握し理解している、服薬はその都度手渡しし確実に実施している。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。	毎食後一人ひとりにあった口腔ケアをしている。歯ブラシや義歯など清掃、消毒、保管は適切にしている。	
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。	毎食の食事摂取量・水分量を把握し記入して、栄養バランスに配慮し職員が献立をたてている。法人の栄養士に定期的にチェックをしてもらい助言を受けている。	
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)。	感染症マニュアルを作成し、予防や対応の取り決めをし、手洗い、掃除等ゆきとどいており感染防止に取り組んでいる。	
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、畳の間やソファが置かれ、ゆっくりくつろげるようになっており、新聞や読書を楽しみ、季節の花や利用者の作った作品が飾られている。台所からは調理の音や匂い、窓からは明るい日差しが差し込み居心地よく過ごせるように工夫している。日よけにすだれを使用し季節感を出すようにしている。	
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、ベッド、布団、家具、日用品など使い慣れたものや好みのものが持ち込まれており、畳を敷き布団を利用している部屋もあり、一人ひとり過ごしやすいように工夫している。	

自己評価書

【ホームの概要】

事業所名	グループホーム 錦
所在地	山口県岩国市錦町広瀬758番地
電話番号	0827-72-3301
開設年月日	平成 18 年 3 月 1 日

【サービスの特徴】

利用者一人ひとりの能力に応じた援助や出来ることはやっていただき、出来ないことへの援助
家庭的な雰囲気の中で生活していただく。

【実施ユニットの概要】 (7 月 1 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 2 名	女性 7 名	
	要介護 1	3	要介護 4	1
	要介護 2	2	要介護 5	
	要介護 3	3	要支援 2	
年齢構成	平均 86.1 歳	最低 75 歳	最高 92 歳	

【自己評価の実施体制】

実施方法	自己評価票についての説明を行った後に全常勤職員に自己評価票を記入させ、職員個々の考え方を反映させながら評価を行った。
評価確定日	平成 21 年 7 月 24 日

自己評価票

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取 組んでい きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
. 理念に基づく運営 1. 理念の共有			
1	地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている。		
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。		
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	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	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。	評価の意義、考え方などを説明することで、運営者、管理者、職員共に評価の意義について理解しており、特に昨年から要改善項目については改善に向けて具体的に取り組んでいる。	
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。	自治会長、民生委員、消防団方面隊長、地域包括支援センター職員、家族、婦人会副部長、運営者が参加し、2ヶ月に1回開催し、情報交換を行っている。そこで出た意見を参考にサービスに生かすとともに、ホームの利用者も参加する法人の盆踊り大会等各種行事へ、消防団、婦人会等の支援をいただいている。	
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。	市主催の会議には積極的に参加し、地域包括支援センターとも連絡を取り、サービスの質の向上に取り組んでいる。	
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。	制度については職員会議において説明を行っている。現状は当ホームにおいては制度活用の実態はない。(対象者がいない。)	
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。	職員会議の中で虐待防止の研修を行い、適切なサービスが提供できるよう検討し、防止に努めている。また、新任職員入職時には、必ず研修を行っている。	
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。	契約時や退居時に十分な説明を行い、理解・納得を得ている。	
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。	第三者委員の定期的(月1回)な訪問により利用者一人ひとりに対し、意見等を汲み取る機会を設けているが、運営に反映できる意見等を引き出せていない状況である。	
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。	毎月、利用者のホームでの生活に関する報告を家族宛に送付している。また、家族が面会に来られた際には、必ず現況報告を行っている。(金銭管理については行ってない。)	

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)。		
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。		
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。		
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。		
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。		
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。		
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。		
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。		

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	職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。		
26	向上心を持って働き続けるための取り組み 運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている。		
27	職員の業務に対する適切な評価 運営者は、高い専門性やリスクを要求される管理者や職員の業務に対し、処遇等における適切な評価に努めている。		
安心と信頼に向けた関係づくりと支援 1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応			
28	初期に築く本人との信頼関係 相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている。		
29	初期に築く家族との信頼関係 相談から利用に至るまでに家族等が困っていること、不安なこと、求めていること等をよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている。		
30	初期対応の見極めと支援 相談を受けた時に、本人と家族が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている。		
31	馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、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。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援			
32	本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている。		利用者個人についてもっと深く観察し、全利用者とも濃密に触れ合うことのできるケア方法を模索していきたい。

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)
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、よりよ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。		長年住み慣れた地域を訪問する等、個人的な外出の機会の提供に対し、今後は取り組んでいきたい。
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、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。		特定に職員に偏らず、全職員がこの取り組みについて共通認識を持ち実行してきたい。
. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント 1. 一人ひとりの把握			
38	思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している。		
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	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。	家族の意見を事前に伺い、カンファレンスを実施し、また担当職員の意見も踏まえケアプランを作成している。	
42	現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している。	3ヵ月ごとにモニタリングを行い、6ヶ月ごとに見直しをしている。状況に変化があった場合は、早急にカンファレンスを実施し、その都度計画を再作成している。	
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。	日々の記録として生活の様子、職員の気づき、ケアプランの実践を個人記録に記入している。また、記録に基づいて介護計画の見直しを行っている。	
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。	緊急時における病院受診の送迎や付き添い、火災時等の対応、お花見などの外出支援等、同法人の隣接する施設と連携を図りながら支援している。	
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。	隣接する施設と連携をとり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)。	ボランティア等の受入は積極的に行っている。	
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。	本人や家族の意向に応じ、出張型の理美容サービスを利用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)
48	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。		
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。		
50	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。		
51	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。		
52	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。		
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。		
54	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。		家族、本人の意向を確認しながら、取り組みを検討していきたい。
55	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		

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印(取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<p>その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</p> <p>1. その人らしい暮らしの支援</p> <p>(1) 一人ひとりの尊重</p>			
56	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない。</p>	<p>ご本人への言葉づかいに留意し、職員会議においてもプライバシーの保護や個人情報の取り扱いについても研修を重ね、徹底し、取り組んでいる。</p>	<p>特に言葉づかいについては、注意を重ねて対応していきたい。</p>
57	<p>利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>本人が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援をしている。</p>	<p>本人の希望等に対して、その時々状況に応じて意思を確認するように努めている。</p>	<p>希望や意思を聞く際、話される言葉を否定せず、最後まで聞いて差し上げるよう支援していきたい。</p>
58	<p>“できる力”を大切にされた家事への支援</p> <p>家事(調理、配膳、掃除、洗濯、持ち物の整理や補充、日用品や好みの物などの買い物等)は、利用者の“できる力”を大切にしながら支援している。</p>	<p>現状では、加齢や認知症状の進行に伴い、“できる力”が制限されてきたが、本人にとって苦痛を伴うことがないようできるだけ支援している。</p>	
59	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたか、希望にそって支援している。</p>	<p>利用者本位で取り組んでいる。</p>	
<p>(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</p>			
60	<p>身だしなみやおしゃれの支援</p> <p>その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援し、理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。</p>	<p>利用者や家族の希望に沿って、馴染みの店に行くことについて支援している。</p>	
61	<p>食事を楽しむことのできる支援</p> <p>食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている。</p>	<p>畑で作った野菜などを使って毎食調理したり、会話を楽しみながら盛り付けや後片付けを行っている。</p>	
62	<p>本人の嗜好の支援</p> <p>本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのものを一人ひとりの状況に合わせて、日常的に楽しめるよう支援している。</p>	<p>体調・健康等に配慮しながら実施している。</p>	
63	<p>気持ちのよい排泄の支援</p> <p>排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している。</p>	<p>排泄パターンを利用者個々に対し把握し、職員が一致した排泄ケアが行えるよう取り組んでいる。</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>		勤務シフトによる制限はあるが、本人が「ゆっくり入浴したい」と希望された場合の対応について検討していく。
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>		加齢や認知症状の進行により参加できる利用者が少なくなりつつあるが、様々な場面設定の工夫を行い楽しみ等の支援を考慮したい。
67	<p>お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や状態に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。</p>		
68	<p>日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援している。</p>		
69	<p>普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している。</p>		
70	<p>電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。</p>		
71	<p>家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している。</p>		
72	<p>家族の付き添いへの支援 利用者や家族が家族の付き添いを希望したときは、居室への宿泊も含め適切に対応している。</p>		

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印(取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
73	家族が参加しやすい行事の実践 年間の行事計画の中に、家族が参加しやすい行事を取り入れ、家族の参加を呼びかけている。		
(4) 安心と安全を支える支援			
74	身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」及び言葉や薬による拘束(スピーチロックやドラッグロック)を正しく理解しており、抑制や拘束のないケアに取り組んでいる。		研修参加や職員会議において勉強会を行い、職員同士が再確認を繰り返し、抑制や拘束のないように取り組んでいる。服薬についても常に主治医に生活全般における状態を報告、相談するなど対応している。
75	鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる。		施錠の弊害は全職員理解しているが、死角になる出入り口を職員の手薄になる時間帯や配置状況により、やむを得ず施錠することもある。
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。		利用者の所在や人数確認を徹底している。
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。		実施している。
78	事故防止のための取り組み 転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐための知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる。		事故防止マニュアルを作成し、職員全員で利用者一人ひとりの状態に応じた事故防止のための対応に取り組んでいる。
79	急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備え、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている。		緊急対応マニュアルを作成し、救急講習会にも参加し、全員が対応できるようにしている。
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。		ヒヤリはっと報告書等を作成し、事故発生防止のための改善策を話し合い事故防止に努めている。

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)
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。		
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。		
(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。		
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。		
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。		
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。		
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。		
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)。		
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。		

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。	スロープで安心して出入りができるように工夫し、玄関にはベンチを設置し、周囲には花壇等でくつろげる工夫をしている。	
91	居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮するとともに、生活感や季節感など五感に働きかける様々な刺激を採り入れて、居心地よく・能動的に過ごせるような工夫をしている。	ソファや畳を設置し、玄関や洗面台には季節の花を飾り、日よけにはカーテンの替わりにすだれを使用し、季節感を出すように工夫している。	
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。	和室と食堂、今のソファ等を活用し、思い思いに過ごしていただいている。また、ひとりで過ごしたい方は居室へ戻られ過ごしておられる。	
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。	入所前の訪問時に予め居室の間取り等を確認していただき、自宅で使い慣れた思い出の家具やベッド、布団など持ち込んでいただき、居心地よく過ごしていただくための配慮を行っている。	
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。	換気は常に行い、湿度計を設置し、温度調節に配慮している。	
(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり			
95	身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能を活かして、安全かつできるだけ自立した生活を送ることができるように工夫している。	安全な環境づくりがされているが、一部の設備については利用者の身体状況が重度化した場合には、使用が難しくなるものもあり、将来的には改善の必要となる個所もある。	必要に応じ、即改善していく。
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。	安全な環境づくりがされている。	
97	建物の外周や空間の活用 建物の外周やベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている。	玄関ポーチ、花壇、菜園等を整備している。	

項目		取り組みの成果 (該当する箇所を 印で囲むこと)	
. サービスの成果に関する項目			
98	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる。	ほぼ全ての利用者の 利用者の1 / 3 くらいの	○ 利用者の2 / 3 くらいの ほとんど掴んでいない
99	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある。	毎日ある たまにある	○ 数日に1回程度ある ほとんどない
100	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。	○ ほぼ全ての利用者が 利用者の1 / 3 くらいが	利用者の2 / 3 くらいが ほとんどいない
101	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿が見られている。	ほぼ全ての利用者が 利用者の1 / 3 くらいが	○ 利用者の2 / 3 くらいが ほとんどいない
102	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。	ほぼ全ての利用者が 利用者の1 / 3 くらいが	○ 利用者の2 / 3 くらいが ほとんどいない
103	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている。	○ ほぼ全ての利用者が 利用者の1 / 3 くらいが	利用者の2 / 3 くらいが ほとんどいない
104	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている。	○ ほぼ全ての利用者が 利用者の1 / 3 くらいが	利用者の2 / 3 くらいが ほとんどいない
105	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています。	○ ほぼ全ての家族等と 家族の1 / 3 くらいと	家族の2 / 3 くらいと ほとんどできていない
106	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている。	○ ほぼ毎日のように たまに	数日に1回程度 ほとんどない
107	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている。	大いに増えている あまり増えていない	○ 少しずつ増えている 全くいない
108	職員は、生き活きと働けている。	○ ほぼ全ての職員が 職員の1 / 3 くらいが	職員の2 / 3 くらいが ほとんどいない
109	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う。	ほぼ全ての利用者が 利用者の1 / 3 くらいが	○ 利用者の2 / 3 くらいが ほとんどいない
110	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う。	○ ほぼ全ての家族等が 家族等の1 / 3 くらいが	家族等の2 / 3 くらいが ほとんどできていない