

# 地域密着型サービス事業者 自己評価表

( 認知症対応型共同生活介護事業所 ・ 小規模多機能型居宅介護事業所 )

事業者名	グループホーム 笑顔の村	評価実施年月日	平成21年10月1日
評価実施構成員氏名	加地 千秋 内海 悦子 工藤 悠 渡辺 洋子 正津 秀子 斎藤 日出子 渡辺 雅江 村上 照子 柳田 吉子 宮道 清江 熊谷 昭子		
記録者氏名	加地 千秋	記録年月日	平成21年10月7日

北海道

は外部評価項目

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 きたい項目)	取組んでいきたい内容 (既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			
<p>○地域密着型サービスとしての理念</p> <p>1 地域の中でその人らしく暮らしていくことを支えていくサービスとして、事業所独自の理念を作り上げている。</p>	<p>地域の行事などに積極的に参加し、地域住民との交流を深め、かつ理解してもらうことにより、人間関係を築き、交流を深める理念を作り上げている</p>		<p>地域の行事などに参加することにより、地域の方々に理解され、地域の一員として安心した生活、暮らしを築いている。</p>
<p>○理念の共有と日々の取組み</p> <p>2 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>毎日の申し送りやミーティングの際に理念の重要性や実践についての取り組み方、地域交流の意義について話し合いを行っている。</p>		<p>会社の理念を常に念頭に置き、職員一人一人が理念に向かい取り組んでいる。</p>
<p>○家族や地域への理念の浸透</p> <p>3 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。</p>	<p>町内会、ご家族、地域住民の代表の参加にて運営推進会議などを利用し、理念を説明し、理解してもらえるよう取り組んでいる。</p>		<p>職員が町内会の行事等に参加し、地域の方々と対話することにより、地域密着型サービスとしての理念を分かりやすく伝える機会が増え、地域に密着した活動をしていることが理解されるよう日々対話と交流を重ねている。</p>
2. 地域との支えあい			
<p>○隣近所とのつきあい</p> <p>4 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらえるような日常的なつきあいができるように努めている。</p>	<p>利用者との散歩や行事の際には、地域の方と挨拶を交したり談話したり、ホームに遊びに来てもらえるよう声掛けを行っている。</p>		<p>町内会行事に積極的に参加することにより、地域の方々の理解を深め、いつでも気軽にホームに見学や遊びに来れるような取り組みをしている。</p>
<p>○地域とのつきあい</p> <p>5 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>町内会でのごみ拾いや草むしり等の行事には積極的に参加し、職員が地域の方々と利用者が円滑に交流できるように間に入り、地域の方々と交流しやすい環境を作っている。町内会の行事の際には、町内会長が利用者を誘いにホームに来てくれる。</p>		<p>町内会の行事(焼肉大会・仮想盆踊り大会・敬老会・昼食会・子供祭など)には利用者は積極的に参加し、交流することを楽しみにしている。</p>
<p>○事業者の力を活かした地域貢献</p> <p>6 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、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる。</p>	<p>地域の方に認知症の理解を深め、地域高齢者の相談を随時行っている。また、運営推進会議などを利用し、民生委員や地域包括センターの職員との連携を図っている。</p>		<p>運営推進会議で出席者から相談を受けたり、事業所で培った知識や実践経験を地域の方々の暮らしに少しでも役立てて活かせ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 (取組んで きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (既に取り組んでいることも含む)
3. 理念を実践するための制度の理解と活用			
7	<p>○評価の意義の理解と活用</p> <p>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>全職員が自己評価の意義を理解し、その必要性やそれに繋がるサービスの質の向上に向けて取り組んでいる。</p>		<p>自己評価は全職員が参加して行っている。外部評価の結果については、ミーティングなどで内容を検討し、より良いサービスの質の向上に向けた計画を作成し取り組んでいる。</p>
8	<p>○運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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向上に活かしている。</p> <p>運営推進会議では事業計画や報告、自己評価の内容説明、行事の計画や報告などを行い提案や意見を取り入れてより良いサービスの提供と情報の公開を行っている。</p>		<p>会議においての意見や提案を職員全体で話し合いサービスの向上に活かすことができている。</p>
9	<p>○市町村との連携</p> <p>事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会を作り、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる。</p> <p>市町村担当者に事業所の運営や現場の実情等を伝える機会を作っている。</p>		<p>区役所や行政機関との更なる連携を深める取り組みを行っている。</p>
10	<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>管理者や職員は、地域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できるよう支援している。</p> <p>管理者や職員は権利擁護や成年後見制度の理解を深める機会を持つようにしている。またそれを活用できる取り組みをしている。</p>		<p>管理者と職員は権利擁護や成年後見制度の理解に努め、利用者がそれらを活用するための話し合いや関係機関への橋渡しができるような体制が整っている。</p>
11	<p>○虐待の防止の徹底</p> <p>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>事業所独自のマニュアルを作成し、ミーティングには虐待についての検討会を行ったり、高齢者虐待防止の研修会に参加するなどして、虐待の防止に努めている。</p>		<p>全職員は、高齢者虐待防止に関するマニュアルを基に十分な理解を図り、虐待の防止に努めている。</p>
4. 理念を実践するための体制			
12	<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約を結んだり解約をする際は、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>契約時には時間をかけて丁寧に分かりやすく説明をしている。利用者やご家族の希望、不安や疑問点を聞き入れ、十分理解し納得を得た上で契約の手続きを行っている。</p>		<p>契約に係る事項は、不安や疑問点が解決されるまで十分な説明を行っている。</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 (取組んでい きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (既に取り組んでいることも含む)
13 ○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並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。	日常の利用者の談話の中から自然に希望や願いを聞き出す努力を職員は常に行っており、それをミーティングなどで話し合い、検討することにより運営に反映させている。		利用者より不満や意見が出た場合は、全職員で直ちにミーティングで検討し、対応策を出し、納得された十分なケアを行っている。
14 ○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あわせた報告をしている。	毎月「スマイル通信」を郵送している。利用者の日常生活や健康状態を別に報告している。また、通信や行事の写真などはホームページでも見ることが出来る。(ホームページには利用者ご家族ページにパスワード設定している。)通信と共に日常の金銭の報告も行っている。		来訪時にはご家族の方に必ず近況報告や健康状態などの説明や報告を行っている。気軽に電話などでも話せるように職員は円滑な関係を築いている。
15 ○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情等を管理者や職員並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。	来訪時、家族が話しやすい雰囲気作りを心掛けており、職員は何でも言ってもらえるよう声掛けし、聞き入れ、苦情等の場合はミーティングで全職員で対応策を検討しケアへの反映に努めている。		ご家族からの苦情や不満などが出た場合は、全職員がミーティングで話し合い、今後の対策や方策、取り組みをご家族へ伝えサービスの向上へ反映させる仕組みが出来ている。
16 ○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。	ミーティングの際には、職員の意見を十分と聞き、話し合いやサービスの質の確保や向上に活かしている。		管理者はいつでも職員に声掛けをし、また個別に時間を設けて話をする機会を作っている。意見や不満、要望に耳を傾け働く意欲の向上や確保に努めている。
17 ○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、必要な時間帯に職員を確保する為の話し合いや勤務の調整に努めている。	利用者の状況に応じ、円滑な勤務体制が整うように勤務の調整に努めている。職員の急な欠勤時には、他の職員が即座に対応できる勤務体制が出来ている。また、インフルエンザなどの流行時期には、事前に職員との話し合いの場を持ち、協力体制が出来ている。		利用者の状況や体調に応じて必要な支援を出来るような人員体制を確保している。
18 ○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。	利用者と職員の馴染みの関係を保つことを重視しており、離職や異動の際には利用者のストレスが最小限に抑えられるように引き継ぎをしたり、時間をかけて配慮している。		やむを得ず職員が交代する場合は、利用者の精神的なダメージを最少にするための検討を行い、円滑な人間関係やケアの継続のための取り組みを行っている。

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 (取組んで きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (既に取り組んでいることも含む)
5. 人材の育成と支援			
19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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>管理者は市や区で開催される会議で必要な事項をミーティングなどで話し合い、職員の意見を取り入れている。また職員は計画的に研修へ参加し、報告会を開くなどして法人内外で研修の機会を設けている。</p>	<p>職員は事業所内外の研修に積極的に参加し、技術や知識などを身に付け、ミーティングで報告の場を設けて全職員の質の向上に取り組んでいる。</p>
20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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、ネットワーク作りや勉強会、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>区の勉強会があり、同業者などと事例検討を行ってサービスの向上に活かしている。また、他の施設に問い合わせが出来るような関係づくりを日頃から行っている。</p>	<p>他のグループホームを見学することによって、管理者や職員の仕事に対する意欲の向上に繋がり、経験を発揮してケアに活かすことができている。</p>
21	<p>○職員のストレス軽減に向けた取り組み</p> <p>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>職員がストレスをためないように疲労の度合いや不満、悩みなどを話し合い理解し、職員の体調管理などに努めており、疲労の度合いにより勤務の調整などを行っている。</p>	<p>他のグループホームとの交流や親睦の場を作り、職員が気分転換を図ったりストレス解消を出来るように取り組んでいる。</p>
22	<p>○向上心をもって働き続けるための取り組み</p> <p>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、各自が向上心をもって働けるように努めている。</p>	<p>管理者や職員の実績や勤務状況を常に把握しており、各自が向上心を持てるような職場環境作りに努めている。</p>	<p>職員の更なる資格取得に理解を示し、勉強会や研修会には参加できるように努めている。</p>
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援			
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応			
23	<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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、受け止める努力をしている。</p>	<p>利用前に数回の面談を行い事としており、職員は利用者の状況や日常生活、不安や困っていること、悩みなどを把握できており、些細なことでも職員はミーティングで取り上げ、利用者の思いを受け止め円滑なコミュニケーションが図れるように取り組んでいる。</p>	<p>職員全員が利用開始前の生活状況を把握できるようにミーティングを行い、早くに信頼関係が築けるようにしている。</p>
24	<p>○初期に築く家族との信頼関係</p> <p>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、受け止める努力をしている。</p>	<p>ご家族が希望されていること、求めていることを職員は把握し、事前に話し合う機会を設け、理解するように努めている。ご家族とのコミュニケーションを円滑にすることにより、何でも気軽に相談できるような環境作りを行っている。</p>	<p>職員はご家族の利用者に対する想いをしっかりと聞き、受け止めるように努めている。利用開始前でも気軽に問い合わせができる体制が整っている。</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 (取組んでい きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (既に取り組んでいることも含む)
25 ○初期対応の見極めと支援 相談を受けたときに、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。	ご本人、ご家族の想いや状況をしっかりと確認し支援している。希望は速やかに実行できるように関係機関との調整や連携を図ってサービスの提供に努めている。		問い合わせなどがあった場合は、相談受付簿に記載している。ご本人にとって一番の方法を各関係機関と連絡調整して適切なサービスが提供できるように努めている。
26 ○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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している。	サービスを利用することに馴染んでもらえるように事前にご本人とご家族に来てもらい、雰囲気を感じながら安心して納得しながらサービスが利用できるように努めている。		ご家族からご本人の性格、今までの生活状況を聞き取り、それに近い環境で日常生活が送れるようにご家族との話し合いに努めている。
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援			
27 ○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。	利用者は人生の先輩ということを常に念頭に置き、人権を尊重し、敬い、共に過ごしながらコミュニケーションを図り、和やかな「和」が構築できるように配慮している。		利用者とのレクリエーションや談話、会話などを通じて人として共に支えあえる人間関係が築けるように取り組んでいる。
28 ○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。	利用者の日常生活をご家族に詳細に伝えることにより、職員とご家族が一緒になって利用者を支え合える関係を築いている。		毎月発行している通信に利用者の日常生活や健康状態を書いたお手紙を添えている。利用者の細かいことまでご家族が知ることで、ご家族との信頼関係が築けている。
29 ○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。	来訪時には、ご本人とご家族がゆっくりとくつろげる環境作りに努めている。家族が遠距離などにいる場合は、お手紙や電話などで来訪してもらえるような支援を行っている。		利用者に対するご家族の希望を取り入れ、状況に応じながらサービスの提供をしている。ご家族から電話が来た際などは、利用者が自室でゆっくりと会話を楽しめるように配慮している。
30 ○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。	友人、知人など利用者の馴染みの深い方々に訪問してもらっている。昔懐かしかった場所や思い出話を職員が聞くことにより穏やかな気持ちになれるように支援している。		利用者の馴染みの方々にご家族から連絡などをしてもらい、ホームに訪問してもらえるような協力を求めている。

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 (取組んで きたい項目)	取組んでいきたい内容 (既に取り組んでいることも含む)
31	○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。	職員は、利用者同士の人間関係を把握しており、レクレーションやお茶会、行事などを通じて楽しく笑って暮らせるような見守りと支援をしている。		すべての利用者が楽しく日常生活を送れるように少しの変化も見逃さず、職員同士の連携と情報共有を密にしている。
32	○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。	サービスの提供が終了した後も利用者やご家族からの連絡があれば、気軽に相談できるような関係が出来ている。入院している利用者にお見舞いに行ったりご家族へ電話連絡し近況報告や情報交換を行っている。		契約終了後も、ご本人やご家族が孤立しないように手紙を出したり、訪問したりと気軽に相談や支援を受けることができる体制を整えている。
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				
33	○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。	日常のコミュニケーションを通じて、一人一人の日頃の生活に対する希望や想い等の把握に努めている。意思疎通が困難な方は、その人の立場や視点に立った意見を出し合い話し合いを行っている。		職員は、意志疎通が困難な方の表情や言葉遣いなど細かいことを見逃さず、些細なことでも全職員が情報を共有できる体制が整っている。
34	○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。	利用開始前には、数回面談を行い、これまでの暮らしを把握して利用開始後も随時ご本人やご家族から生活歴や馴染みの暮らしを聞き取り、職員全員がミーティングで話し合い、検討することにより把握している。		ご本人が楽しかった思い出や生活環境を把握し、現在の生活に反映できるように職員全体で取り組んでいる。
35	○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。	職員全員が利用者一人ひとりの生活リズムや体調の変化に十分気を配り、些細な変化も見逃さず把握し、情報を共有できるような体制が整っている。		ご本人が有する力を最大限に発揮できることが大きな喜びと感じてもらえるようなケアに努めて取り組んでいる。
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				
36	○チームでつく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、介護支援専門員の適切な監理のもとに、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。	ご本人やご家族からの希望や意見を取り入れ、職員全体でカンファレンスやモニタリング、アセスメントを行い、介護経験豊富な計画作成担当者や認知症介護の経験に長けている代表者を交えて介護計画を作成している。		最もご本人が希望され、より良い暮らしを送ることができるような介護計画を作成するようにご家族とともに取り組んでいる。

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 (取組んで きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (既に取り組んでいることも含む)
37 ○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、介護支援専門員の適切な監理のもとに、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。	日常生活の変化や要介護認定時の情報を取り入れ、ご本人やご家族の希望を取り入れて必要であれば随時介護計画の変更を行っている。変化が見られた場合は、職員全員で検討し、臨機応変に介護計画の見直しを行っている。		日常の小さな変化も見逃さず、必要な場合は随時ご家族と連絡を取り合い、ご本人やご家族に説明し、介護計画の見直しを行っている。
38 ○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。	介護記録の記入や日常生活の様子や食事、水分、排せつなどを記録している。体調の変化や会話を詳細に記録し、介護計画の見直しなどに活かしている。		一つ一つの事柄を詳細に記録し、職員間での情報の共有に役立て、内容を理解した上でケアに反映させ、介護計画の見直しに活かしている。
3. 多機能性を活かした柔軟な支援			
39 ○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。	ご本人やご家族の要望を最大限に受け入れるように連絡調整している。訪問美容院や介護タクシーを利用して外出されたりと柔軟に対応できる体制が整っている。		ご本人やご家族の希望や要望に柔軟に対応している。
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			
40 ○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。	地域のボランティアの方の協力でコミュニケーションを図っている。運営推進会議を通じて地域との接点や情報を提供してもらい、地域資源との協働を図っている。		町内ボランティアによるフラダンスやハーモニカ演奏会、消防署の協力を得て、避難訓練や防災訓練を行った。
41 ○他のサービスの活用支援  本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用する為の支援をしている。	利用者の希望に応じて訪問美容サービスを利用している。また、介護タクシーを利用して外出する利用者もいる。		利用者の希望を叶える為に様々な外部のサービス事業者などと情報交換を行い、支援できる体制を整えている。
42 ○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。	運営推進会議などで地域包括支援センターの職員が出席することにより、連携や情報交換を気軽に相談できる関係が構築されている。		様々な情報を提供し合うことにより、今後も協働して事業に取り組んでいくことができるよう努めている。

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 (取組んでい きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (既に取り組んでいることも含む)
43 ○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をしている。	協力医療機関において日常の受診やその他に訪問診療を利用している。いつでも医師や看護師と連絡が取れるようになっている。また、ご家族と協力して通院介助を行っている。		利用者の体調などに異変があった場合は、24時間体制でかかりつけ医と連絡が取れる体制が整っている。
44 ○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。	協力医療機関に脳神経外科の受診を行っている。また利用者一人ひとりに専門治療を受けられるように支援している。		利用者の状況に対応した適切な医療を受けることが出来る体制が整っている。
45 ○看護職との協働 事業所として看護職員を確保している又は、利用者をよく知る看護職あるいは地域の看護職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。	利用者の普段の状況や個別の状況を良く知っている看護師を確保しており、常に連絡が取れる体制を整えている。		看護師に随時相談しながら利用者一人ひとりの健康管理や医療的なサポートを受けることが出来る体制が整っている。
46 ○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。	病院関係者との情報交換を密にし、家族との連携を図り、利用者が入院しても早期に退院できる環境を整え、職員はお見舞いなどで利用者の状況や情報を得て安心して過ごすことが出来るような連携している。		入院時のストレスを軽減するためにご家族との情報交換を密にして相談を受けながら早期の退院に向けて対応している。
47 ○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。	重度化した場合の指針を作成しており、ご本人、ご家族、医療機関、介護職員交えての、今後の在り方について協議出来る体制は整っている。		重度化した場合の事業所の対応や方針、ご本人やご家族の希望や考え方、医療機関の連携体制を整え、方針の共有を図っている。
48 ○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。	重度化や、終末期に向けたチーム全体としての支援体制について、職員全体で話し合い、ご家族や医療機関との連携を図りながら支援していける体制が整っている。		ご本人やご家族の希望に沿えるよう医療機関との連携を深め終末期ケアをした事例がある。

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 (取組んでい きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (既に取り組んでいることも含む)
49	<p>○住替え時の協働によるダメージの防止</p> <p>本人が自宅やグループホームから別の居宅へ移り住む際、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、住替えによるダメージを防ぐことに努めている。</p>	別の住居や事業所へ移り住む際、日常生活状況などの情報を詳細に提供し、今までの暮らしにより近い環境で過ごせるような対応に取り組んでいる。		移り住んだ後においても、馴染みの職員が機会を作り状況に応じて訪問したりしている。
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				
50	<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扱いをしていない。</p>	職員全員がプライバシーの確保を徹底しており、必ず利用者の立場になって声掛けや日常生活に関する支援を行っている。利用者のプライバシーを損ねる言動をとらないように常に注意を払っている。		職員は、日常から利用者への声掛け、言葉遣いに十分配慮している。職員同士でも気付いたときなどミーティングで全体としての問題として話し合い、検討を重ねている。
51	<p>○利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>本人が思いや記号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>	利用者の意思を最大限に尊重し、本人が決める力や希望、願いを意図的に引き出せるように職員全員が支援している。		職員の決めたことや決まり事を押し付けず、利用者の表情や全身での反応を注意深く読み取りながらご本人の希望や好みを把握していけるように努めている。
52	<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いか、希望にそって支援している。</p>	一人ひとりの生活リズムを職員全員が把握し、利用者のペースを大切にしており、その人らしいゆったりとした日常生活が送れるように支援している。		職員が利用者の体調に合わせて会話を通じながら希望や想いを受け入れ柔軟に対応している。
(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				
53	<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>	行事や外出時に化粧をし、髪型や服装等の身だしなみやおしゃれを楽しんでもらえるように支援している。訪問美容室を利用しカットやパーマをかけている。普段でも好みの色のマニキュアを塗ったり楽しんでいる。		髪型、服装等の身だしなみやおしゃれは、利用者一人ひとりの個性を活かせるよう支援している。毎朝、着る服を職員と一緒に選んだりおしゃれを楽しむ日常を支援している。
54	<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、利用者と職員がその人に合わせて、一緒に準備や食事、片付けをしている。</p>	利用者が無理せず出来る範囲の中で、食事の準備や後片付けをしてもらっている。その間も会話を大切にしながら常にコミュニケーションを図っている。		利用者の好きなメニューを把握し、職員との談話を通じて楽しい食事の時間を過ごしている。

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 (取組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (既に取り組んでいることも含む)
55	○本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、タバコ等、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。	職員は、利用者の嗜好物を把握し、理解している。日常生活で楽しめるようお酒やタバコなどを談話しながら楽しめる環境を作っている。		職員と利用者が一緒に買い物に行き、利用者が好みの嗜好品を購入し、楽しみながら過ごすことができるように支援している。
56	○気持ちよい排泄の支援 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。	職員は利用者の生活時間やリズム、習慣を把握している。利用者の羞恥心に十分配慮した声掛けでトイレ誘導することで、おむつの使用をなくし、トイレでの排せつを促している。		必ず排泄チェックをしており、トイレ誘導を行っている。利用者に尿意がなくても時間によって声掛けし、トイレ誘導して排せつを促している。
57	○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。	浴槽にお湯を張る前に利用者に温度や時間帯の希望を聞き、ゆったりとくつろいだ入浴ができるように配慮している。		入浴を拒む利用者には、職員が入浴の効果などを分かりやすく説明し、理解を得た上で入浴していただいている。また、足浴なども実施している。
58	○安眠や休息の支援 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。	一人ひとりの睡眠パターンを把握し、体調に注意しながら休息や睡眠がとれるように支援している。また、眠れない場合には、ホットミルクを提供したり、天気の良い時には布団を干したりして安眠できるように工夫を重ねている。		疲労感がたまらないように常に顔の表情や体調に気を配りながら休息をとる支援をしている。
(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				
59	○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役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている。	得意分野での役割や趣味、特技を無理なく活かし、利用者に対して感謝の言葉を伝えることによって喜びや必要とされていることを感じてもらい、穏やかな日常生活が送れるように支援している。		利用者との会話の中から楽しみ事を見い出し、自分らしく暮らせるよう支援している。また、簡単なゲームを行い出来ることの達成感を感じていただけるように支援している。
60	○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力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	利用者一人ひとりの希望や力、状況に応じてお金を自己管理したり使えるようにしている。		自己管理できる利用者は、職員と一緒に買い物に出掛け、欲しいものを購入することで安心感や満足感が得られ、楽しんでもらえ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 (取組んで きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (既に取り組んでいることも含む)
61 ○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。	利用者体調等に配慮し、外出の希望が出た場合は職員は安全性を考え付き添って外出支援をしている。季節感を感じてもらえるように、体力に応じて極力戸外に散歩に出掛けている。歩行困難な利用者には、車いすを使用して外出し、気分をリフレッシュしてもらっている。		歩行が困難な利用者は、十分に注意しながら職員と一緒に庭やテラスに出て草花を見てもらい季節感が味わえるよう配慮している。
62 ○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。	利用者との日常会話の中で、行きたい、行ってみたい場所を聞いた場合には、行事等で取り入れ実現に向けた計画をミーティングなどで検討し実施している。		墓参りしたいとの希望の利用者に職員が同行して、電車に乗り墓参りをしてきた
63 ○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。	利用者が電話したいと希望された場合は、いつでも電話が出来るように支援している。年賀状は、ご本人に書いてもらい出している。		親しい友人と長電話を楽しむ利用者もおり、いつでも気軽に連絡を取りたいとの申し出が出来るような雰囲気を職員は作っている。
64 ○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。	面会時間に制限は設けておらず、いつでも家族や友人が訪問しやすい雰囲気作りに心掛けている。いつ来ても居心地が良く、またすぐにでも来たいと思える空間づくりに常に配慮している。		家族や友人が訪れたときには、職員はいつでも笑顔で対応し、居心地の良い空間づくりに取り組んでいる。
(4)安心と安全を支える支援			
65 ○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」を正しく理解しており、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	常に利用者の人権を守り、身体拘束をしないための取り組みとケアの在り方をマニュアルを使用してミーティングで話し合い、検討を重ねている。		身体拘束をしない、「自分に置き換えた時にされたくないことは決してしない」という姿勢で常にケアを行っている。職員全員が身体拘束を行わないということを理解し、より良いケアができるよう取り組んでいる。
66 ○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。	利用者に長年鍵を掛ける習慣の方がおり、強い希望もあり玄関には施錠をしている。外出の希望がある場合は、いつでも職員が同行し、外出することができる。また、居室には鍵はついていない。		職員は調理している際でもフロアを見守り、利用者の状況を常に確認している。

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 (取組んでい きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (既に取り組んでいることも含む)
67 ○利用者の安全確認 職員は、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。	日中は二階のリビングで過ごされる利用者が多いので、状況を把握できる職員が常時いる。自室で過ごされる時間の長い利用者には訪室し声掛けを行っている。夜勤者は、利用者のプライバシーに配慮しながら時間ごとに様子を確認している。		職員は、利用者の所在や様子を常に把握して共有している。
68 ○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。	入居時に危険な物品があった場合、職員が説明して保管・管理を行うようにしており、保管した物品を使用したい場合は、職員がそばで見守りながら使用している。		常になぜ管理が必要か、ということを職員で話し合い、むやみに管理するのではなく、利用者の状態を十分に把握しながら危険を防ぐ管理を行っている。
69 ○事故防止のための取り組み 転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐ為の知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる。	一人ひとりの状況から危険と思われることをミーティングで検討し、再確認することによって事故を未然に防ぐ取り組みを行っている。		事故防止委員会を設置しており、ヒヤリハットの内容を職員全員で協議検討し、再発防止と事故防止に繋げている。
70 ○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。	急変や事故発生時の対応については、職員がいつでも見ることのできる場所に掲示しており、ミーティングなどで周知徹底している。また、職員全員が消防署主催の応急手当の研修会に出席している。		急変や事故発生時の連絡手順などをマニュアルを使用し、ミーティングなどで職員は確認している。
71 ○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。	避難マップを作成し、災害時の避難経路や避難場所を把握し、迅速かつ安全に避難できる体制が整っている。また、近隣の人々にも協力が得られるように働きかけている。		運営推進会議や町内行事などで日頃より地域の人々に協力を得られるように働きかけている。8月には避難訓練を実施した。
72 ○リスク対応に関する家族との話し合い 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。	状況変化に応じてリスクについての話し合いをご家族と行っている。利用者ごとに合った自由で穏やかな暮らし方ができるような取り組みを行っており、内容を理解・納得していただけるように取り組んでいる。		毎月ご家族宛にお手紙を書き、利用者の状況説明を行うとともに、電話などでも状況説明を行っている。その人らしい暮らしが出来るように、必ず希望を聞き対応している。
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援			

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 (既に取り組んでいることも含む)
73 ○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、気づ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。	職員は必ず介護記録の確認を行い体調変化などを確認している。バイタルチェック、顔色、食欲や会話の中から体調の変化を見逃さぬように注意し記録し、情報を共有している。		職員は、一人ひとりの普段の様子をよく知り、情報を共有し、変化や異常の兆候に気付いたら速やかに報告し合い、早期対応が出来るように取り組んでいる。
74 ○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。	介護記録に処方箋を添付し、職員がいつでも内容を把握できるようにしている。薬の変更があった場合には、職員間の連絡ノートに記入し、職員全員が内容を把握している。		服用時にご本人に手渡しし、服用できているか必ず確認している。
75 ○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に取り組んでいる。	食物繊維や野菜を多く摂るような調理や献立の工夫を行っている。利用者の状況に応じて毎朝牛乳の促しを行っている。また、水分摂取も重要なため、声掛けを行い少しでも多くの水分を飲んでいただけるような取り組みを行っている。		身体を動かすことの重要性を説明し、理解していただき、毎日ラジオ体操や棒体操を行い、自然排便を促すための工夫をしている。
76 ○口腔内の清潔保持 口の中の汚れやにお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。	職員全員が口腔内の手入れの必要性和重要性を理解し、利用者一人ひとりの習慣や有する力を活かしながら、食後の歯磨きの声掛けや見守り、介助を行っている。		一人ひとりの習慣や有する能力を活かしながら歯磨き等の支援を行っている。
77 ○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。	職員全員が知識と意識を持ち、利用者一人ひとりの栄養バランスやカロリー等を考えながら支援している。水分として毎日ゼリーを作り、状況に応じて食べてもらっている。		食事があまり摂れない場合は、必ず声掛けをして体調の変化に十分配慮し、栄養の偏りや水分不足が起こらないように支援している。
78 ○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)	感染症予防マニュアルがあり、職員全員が予防に対しての認識をしており、実際に対応するように徹底されている。		利用者と一緒に調理を行う場合や外出からの帰所時には、必ず手洗いやうがい、調理器具や備品の消毒などを行っている。

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 (取組んで きたい項目)	取組んでいきたい内容 (既に取り組んでいることも含む)
79	○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。	まな板、ふきん、包丁などは毎日漂白や除菌を行い清潔にしている。調理器具、台所回り等は頻繁に消毒を行っている。食材は無駄のないように計画的に購入している。		残った食材は冷凍や廃棄処分している。
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				
80	○安心して出入りできる玄関まわりの工夫 利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	玄関入口に手作りの看板を設置している。明るい雰囲気のある玄関になるように花や手作りのカレンダー、日常や行事の写真、季節に合った装飾をし、利用者やご家族が楽しめるように工夫している。		ご家族や地域の人々が訪れても違和感や威圧感のない明るく楽しくなるような玄関まわりになるように工夫している。
81	○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し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている。	毎月の行事や四季に応じたものを取り入れ、季節感を感じて安らぎのある居心地の良い空間となるように工夫や配慮をしている。装飾品は、出来るだけ利用者の手作りのものを飾っている。		利用者一人ひとりの感覚や生活観を大切にし、居心地良く過ごせるような環境作りをしている。
82	○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、一人になれたり、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。	広々とした二階のテラスにベンチチェアを設置し、外を眺めたりお茶を飲むなど穏やかに過ごせる空間づくりをしている。		各階にソファがあり、壁には利用者が書いた書道や行事のスナップ写真が貼ってあり、楽しみながらくつろげるスペースとなっている。
83	○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、使いな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。	ご家族と相談の上、使い慣れたものを使用したり、新しく購入するときは、生活スタイルなどに合ったものを選び、居心地の良い空間づくりに取り組んでいる。		利用者の生活スタイルを大事にし、好みのものや写真などを置くことにより、ゆったりと過ごせるように配慮している。
84	○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に配慮し、利用者の状況に応じてこまめに行っている。	季節や天候に応じて毎日の清掃の際には必ず換気をしている。トイレは換気扇と消臭剤を使用し悪臭が出ないようにしている。また、利用者の希望に応じてアロマなど香りを楽しむための支援をしている。		毎日数度の換気を行い、よどんだ空気や気になる臭いのないようにしている。
(2)本人の力の発揮と安全を支える環境づくり				

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 (取組んで きたい項目)	取り組んでいきたい内容 (既に取り組んでいることも含む)
85	○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が送れるように工夫している。	利用者が使いやすい収納家具やカーペットを使用し、利用者ご家族、職員で話し合っ て住みやすい環境作りに取り組んでいる。また、収納家具に分かりやすいように ネームを付けて衣類などを取り出しやすいように工夫している。		利用者の身体能力に合わせて手すりを設置したり、転倒しないような安全 で快適な環境作りに配慮している。
86	○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。	利用者一人ひとりのわかる力を見極めて、不安や混乱が起こらないような環境作り に取り組んでいる。		利用者の状態や状況を把握し、常に行動を見極めて混乱が起こらないよ うに環境面での工夫に取り組んでいる。
87	○建物の外回りや空間の活用 建物の外回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。	利用者の有する力を活かして植木の手入れや水やりをしている。テラスにベンチを置 き、お茶会を開催したり、玄関前の駐車場で焼肉をしたりしている。		庭の畑で野菜を育てたり、花壇を作ったり利用者が楽しめる環境作りに 取り組んでいる。

V. サービスの成果に関する項目		
項目	取り組みの成果	
88	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ほぼ全ての利用者</li> <li>② 利用者の2/3くらい</li> <li>③ 利用者の1/3くらい</li> <li>④ ほとんど掴んでいない</li> </ul>
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 毎日ある</li> <li>② 数日に1回程度ある</li> <li>③ たまにある</li> <li>④ ほとんどない</li> </ul>
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ほぼ全ての利用者</li> <li>② 利用者の2/3くらい</li> <li>③ 利用者の1/3くらい</li> <li>④ ほとんどいない</li> </ul>
91	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ほぼ全ての利用者</li> <li>② 利用者の2/3くらい</li> <li>③ 利用者の1/3くらい</li> <li>④ ほとんどいない</li> </ul>
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ほぼ全ての利用者</li> <li>② 利用者の2/3くらい</li> <li>③ 利用者の1/3くらい</li> <li>④ ほとんどいない</li> </ul>
93	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ほぼ全ての利用者</li> <li>② 利用者の2/3くらい</li> <li>③ 利用者の1/3くらい</li> <li>④ ほとんどいない</li> </ul>
94	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ほぼ全ての利用者</li> <li>② 利用者の2/3くらい</li> <li>③ 利用者の1/3くらい</li> <li>④ ほとんどいない</li> </ul>
95	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ほぼ全ての家族</li> <li>② 家族の2/3くらい</li> <li>③ 家族の1/3くらい</li> <li>④ ほとんどできていない</li> </ul>
96	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ほぼ毎日のように</li> <li>② 数日に1回程度</li> <li>③ たまに</li> <li>④ ほとんどない</li> </ul>

V. サービスの成果に関する項目	
項目	取り組みの成果
97	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●大いに増えている</li> <li>②少しずつ増えている</li> <li>③あまり増えていない</li> <li>④全くいない</li> </ul>
98	<p>職員は、生き生きと働いている</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●ほぼ全ての職員が</li> <li>②職員の2/3くらいが</li> <li>③職員の1/3くらいが</li> <li>④ほとんどいない</li> </ul>
99	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●ほぼ全ての利用者が</li> <li>②利用者の2/3くらいが</li> <li>③利用者の1/3くらいが</li> <li>④ほとんどいない</li> </ul>
100	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●ほぼ全ての家族等が</li> <li>②家族等の2/3くらいが</li> <li>③家族等の1/3くらいが</li> <li>④ほとんどいない</li> </ul>

【特に力を入れている点・アピールしたい点】

(日々の実践の中で事業所として力を入れて取り組んでいる点・アピールしたい点等を自由記載)