

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年11月13日

【評価実施概要】

事業所番号	3490100116
法人名	社会福祉法人 広島光明学園
事業所名	グループホーム 光明牛田新町
所在地 (電話番号)	広島市東区牛田新町3丁目20-15 (電話) 082-222-3223

評価機関名	広島県社会福祉協議会		
所在地	広島市南区比治山本町12-2		
訪問調査日	平成21年10月8日	評価確定日	平成21年12月29日

【情報提供票より】(平成21年9月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 19 年 7 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17人	常勤 14人, 非常勤 3人, 常勤換算	15.45人

(2) 建物概要

建物形態	併設/○単独	○新築/改築
建物構造	鉄筋コンクリート造り	
	3階建ての	2階 ~ 3階部分

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	56,000 円	その他の経費(月額)	10,000 円	
敷金	有(円) 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(150000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有/○無	
食材料費	朝食	500 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(9月1日現在)

利用者人数	18名	男性	4名	女性	14名
要介護1	4名	要介護2	5名		
要介護3	5名	要介護4	3名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 83.8歳	最低	70歳	最高	95歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	渡部内科医院
---------	--------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム光明牛田新町(以下「ホーム」)は牛田新町の住宅地にあります。敷地内に菜園が整備され、裏手には松の木立が茂るなど、入居者もゆったりと落ち着いた気分で過ごせる緑豊かな閑静な環境にあります。母体法人は認定子ども園、特別養護老人ホーム、各種の在宅介護事業などを運営しており、運動会、盆踊りなどを法人全体で催され入居者も参加するなど、事業所相互の連携が図られています。開設3年目の新しいホームですが、法人事業所での豊富な経験をもとに、職員の創意と自発的取り組みを働きかけながら、「入居したいと思われる」「やさしい介護」の実践に取り組まれています。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目 ①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	前回外部評価の際に実施されていなかった避難訓練は、消防署の協力で実施されていました。
重点項目 ②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	前年の1回目の外部評価の利用者家族のアンケート結果を調査機関から提供を受け、ケアの充実に取り組まれています。
重点項目 ③	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4, 5, 6)
	2か月ごとに開かれる会議では主としてホームの現状が報告されています。家族からの声、地域の人からも意見が出され運営に役立てられています。さらに、感染症や脱水症など身近におこる病気についての学習の場にもされています。
重点項目 ④	家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7, 8)
	常に家族の思いを汲み取ることに努めておられます。言いにくい人には苦情箱が設置されています。運営推進会議の場で、出席の家族から悩み、相談が話されることもあります。また、建物の1階部分に喫茶コーナーを設け、利用者はもとより、家族同士の交流の場となるよう検討されています。
重点項目 ④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	法人全体で催される「運動会」、「盆踊り」などに参加し、地域の人々との交流の機会とされています。ホーム1階を「子育て支援センター」とされ、ヨガ教室、地域の高齢者の囲碁を楽しむ場として提供し、利用者も参加、交流されています。

2. 評価結果(詳細)

(部分は重点項目です)

取り組みを期待したい項目

外部	自己	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. 理念と共有					
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	「家庭的雰囲気大切に」、「地域との交流」、「笑顔を絶やさない」というホーム独自の理念につくられています。また、法人理事長の「三宝一如」、「Let's work for the truth.」というケアの姿勢が大切にされ、職員一人ひとりに浸透されています。		
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	理念を共有し、ホームの日に活かしていくため「やさしい介護とは何か」を常に問い、利用者が「毎日笑顔で、明るく、楽しく」生活できるよう支援されています。		
2. 地域との支えあい					
3	5	○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	法人全体で催される「運動会」、「盆踊り」などに参加し、地域の人々との交流の機会とされています。ホーム1階は「子育て支援センター」があり、ヨガ教室、地域の高齢者の囲碁を楽しむ場としても提供され、利用者も参加、交流されています。		
た					
4	7	○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	前年の1回目の外部評価の利用者家族のアンケート結果を評価機関から提供を受け、ケアの充実に取り組まれています。		
5	8	○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向上に活かしている	2か月ごとに開かれる会議では主としてホームの現状が報告されています。家族からの声、地域の人からも意見が出され運営に役立てられています。さらに、感染症や脱水症など身近に起こる病気についての学習の場にもなっています。		

外部	自己	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
6	9	○市町村との連携 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つくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	法人内に同様の事業所が複数あるため、法人本部が連絡窓口となっています。日常の業務での連絡も法人本部を通じて行われています。運営上困難なことや制度上の問題などについて、その都度相談されており、密に連携が図られています。		
4. 理念を実践するための体制					
7	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、家族あてにホームでの暮らしの近況が報告されています。また、ケア計画の見直しの時期には、自立に向けた排泄の援助方法、下着の選び方など、必要に応じて家族と具体的な相談をされています。		
8	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	常に家族の思いを汲み取ることに努めておられます。言いにくい人には苦情箱が設置されています。運営推進会議の場で、出席の家族から悩み、相談が話されることもあります。また、建物の1階部分に喫茶コーナーを設け、利用者はもとより、家族同士の交流の場となるよう検討されています。		
9	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	少人数の組織であり、全職員が全利用者と同じような勤務体制をとることで異動による対応の差異を少なくするよう取り組まれています。また、利用者情報を共有するため、「情報ファイル」の整理・充実に取り組まれています。		
5. 人材の育成と支援					
10	19	○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	職員の希望を尊重しながら、一人ひとりの経験等を考慮した研修計画が立てられています。法人内部の研修体制も整えられており、「一人では介護できない、皆で一緒に」の考え方に立って学習の機会が提供されています。		
11	20	○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	法人内に複数のグループホーム、小規模多機能ホームがあり、密な連携により適切な運営に取り組まれています。また、管理者、職員が外部の研修会などに参加した際には、知り合った同業者と積極的に情報交換をして参考にされています。		

外部	自己	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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					
12	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	法人本部とも連携しながら家族へ十分な説明を行い、納得が得られた後に入居を勧めておられます。入居後は利用者の不安に考慮し、寄り添って話を傾聴することに努めておられます。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
13	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	食事づくりでは利用者の長年の経験と知恵を発揮されるよう努められており、若い職員にとって貴重な勉強の機会となっています。職員との会話の中で、「ホームではマニュアルにそった介護だけではなく、利用者の人生と関わる気持ちが大切」との話を聞くことができました。		
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					
14	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	気持ちを伝えにくい利用者への接し方が一方的にならないよう職員間でたくさんの経験情報を共有し、「決めつけない」よう心がけておられます。そうすることによりスムーズに意向のサインがつかめ、利用者にも安心感が得られています。		
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					
15	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、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	ホームでの生活が暮らしやすく、良い環境となるよう、アセスメントをもとに、本人・家族の思いが盛り込まれた介護計画が立てられています。		
16	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、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	利用者ごとに担当を決め、担当者の気づき・意見が介護計画の見直しに反映されています。さらに、ミーティングなどを通して他の職員の意見や、本人・家族の意向を踏まえた3か月ごとの見直し検討が行われています。		

外部	自己	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
17	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	ホームは法人全体の明確な役割分担のもとに運営されています。たとえば、認定子ども園の子どもたちが菜園の野菜作りにあたり、芋掘りの後、入居者と一緒に「蒸かし芋」を食するなどされています。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
18	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している	希望する医療機関への受診は家族同伴とされ、入居後の日常的な体調管理は協力医に依頼されています。緊急時、体調に変化がある場合は職員同伴で受診されています。		
19	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	常時、医療的ケアを伴う重篤な人の介護、看取りについては、ホームでの対応の可能性と限界性を見極めながら対応することとされています。また、可能な範囲で法人内の他の施設のバックアップが得られるよう配慮されています。		
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					
20	50	○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	利用者一人ひとりに合わせた接し方を心がけておられます。理解を助けるための十分な説明や声かけの様子が見受けられました。また、個人情報についての方針が定められ、適切に記録物の管理が行われています。		
21	52	○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	入居前の生活習慣、生活スタイルを尊重し、「利用者は利用者の時間を生きている」、「邪魔をしない」という方針のもと、その人のペースで暮らせるよう支援されています。		

外部	自己	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続けるための基本的な生活の支援					
22	54	○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	食事づくりには、長年の経験、知恵が多く発揮されています。食べやすいように刻みこまれたおかずをゆっくりと口に運ぶ利用者もありました。おせちなどの行事食は、各ホームで分担して作り合い、分け合った料理が食卓にあがります。食後の口腔ケアにも力を入れ、いつまでも美味しく食べられるよう支援されています。		食事づくりに参加しにくい人が増えている現状もあります。利用者が「できること」を見つけ、安全にも配慮しながら負担とならない範囲での参加を積極的に働きかけていかれることを期待します。
23	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	現在、入浴の時間帯は午後と決まっています。今後は、利用者の意向を把握した上で午前の時間帯についても検討される予定です。		
(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					
24	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	趣味を活かし手編みをする人、碁目並べ、工作など一人ひとりの楽しみごとを継続できるよう支援されています。共同制作した貼り絵は、法人のイベントに出品したり、室内に飾るなどされています。		
25	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	ホームの車を使い、イルミネーション見物などできるだけいろいろな場所に出かけておられます。利用者の中には家族の協力を得て外出、外泊をする人もいます。		
(4) 安心と安全を支える支援					
26	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	ホーム前は一般道路で、車の往来が多いこと、1階は交流スペースで不特定多数の人の出入りがあることなどから、日中も玄関は施錠されています。しかし、職員は鍵をかけることへの弊害をよく理解しており、玄関に暖簾をかけるなどの配慮をされています。		
27	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	1回目の外部評価の際に実施されていなかった避難訓練は、消防署の協力で実施されていました。ホームにはスプリンクラー、幅広のベランダが設けられるなど防災面に配慮されています。		

外部	自己	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内容 (すでに取り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					
28	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	栄養分、カロリーが計算された食材を宅配購入されています。一人ひとりの食事、水分摂取量を記録されており、必要量が確保できるよう把握に努めておられます。また、本人・家族と相談しながら栄養補助食品を使う人もあります。		
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					
29	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	広くゆったりしたりリビングルームからベランダ越しに見える木々に季節の移り変わりが感じられます。自然の風が通り抜け、換気も充分に行われています。ベランダの幅は広く、外気浴を兼ね歩行練習に励む利用者もあります。テレビ下のボードには、利用者の楽しみごとの一つである碁盤・碁石が出し入れしやすい位置に置かれています。		
30	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	使い慣れた品や家具を身近に置くことで安心感のある部屋づくりが行われています。衣類など身の周りの物が収納されているタンスには手書きの表示シールが貼られ、利用者自身で取り出しやすいよう配慮されています。「できることは自分でする」というスタイルが部屋づくりにも活かされています。		

介護サービス自己評価基準

小規模多機能型居宅介護
認知症対応型共同生活介護

事業所名 グループホーム光明 牛田新町

評価年月日 年 月 日

記入年月日 平成21年 9月 4日

※この基準に基づき、別紙の実施方法
のとおり自己評価を行うこと。

記入者 職 ホーム長 氏名 島田 伸一

目 次

<p>I 理念に基づく運営 1</p> <p>1 理念の共有 1</p> <p>2 地域との支えあい 1</p> <p>3 理念を実践するための制度の理解と活用 2</p> <p>4 理念を実践するための体制 2</p> <p>5 人材の育成と支援 4</p> <p>II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援 4</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 4</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 5</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 6</p> <p>1 一人ひとりの把握 6</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 7</p> <p>3 多機能性を活かした柔軟な支援 7</p> <p>4 本人がより暮らし続けるための地域資源との協働 7</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>7</p> <p>7</p>	<p>IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援 9</p> <p>1 その人らしい暮らしの支援 9</p> <p>(1) 一人ひとりの尊重 9</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 10</p> <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 11</p> <p>(4) 安心と安全を支える支援 12</p> <p>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援 13</p> <p>2 その人らしい暮らしを支える生活環境づくり 14</p> <p>(1) 居心地のよい環境づくり 14</p> <p>(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり 15</p> <p>V サービスの成果に関する項目 16</p>	<p>9</p> <p>9</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p>
--	--	---	--

番号	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 理念の基づく運営

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。	各フロアに理念を掲示している。		
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。	管理者、職員ともに理念に基づき取り組みをしている。		
3	○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。	運営推進会議等で、理解していただくとともに、協力もお願いしている。		

2 地域との支えあい

4	○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。	施設の1階部分を、地域の方々に開放している。 (囲碁クラブ等)		
5	○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。	地域の運動会、祭りなどの行事に参加させてもらっている。		

番号	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)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
6	○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。	法人の福祉バス（無料送迎）の停留所として、地域の高齢者の方々に利用してもらっている。		
3 理念を実践するための制度の理解と活用				
7	○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。	利用者に個別のサービスを提供し、家族や地域におけるホームの対応改善に取り組んでいる。		
8	○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向上に活かしている。	民生委員、家族の方の情報、意見交換とホームでのサービスの報告等を話し合い、サービス向上に努めている。		
9	○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、市町とともにサービスの質の向上に取り組んでいる。	町内会の行事に参加させてもらっている。		
10	○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。	地域包括支援センターとの連携もあり、学ぶ機会はあるが、実際、対象となる利用者がいないため活用はしていない。		
11	○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法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。	施設内研修等により、学ぶ機会がある。虐待に対する理解を深め、注意を払っている。		

番号	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)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
----	----	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

4 理念を実践するための体制				
12	○契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約する際は、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。	契約時に、契約者、施設長、管理者の立ち合いのもと、重要事項の説明を行い、理解と納得を図っている。		
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ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらの運営に反映させている。	利用者からだけでなく、家族からの情報・意見も含めて、運営に反映していくように努めている。		
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、現状報告書を送り、家族に利用者の状況を報告している。		
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。	苦情、要望箱を設け、運営に反映させている。		
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。	職員会議を実施している 職員個別に、面接を行っている。		
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ための話し合いや勤務の調整に努めている。	必要に応じて、柔軟にシフト調整を行っている。		

番号	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)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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。	利用者における理解を深めることも含め、職員全員に情報の共有をし、利用者への配慮をしている。		
5 人材の育成と支援				
19	○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立て、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。	施設内研修・施設外研修への参加により、サービスの質の向上と訓練をしながら進めている。		
20	○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。		○	法人内での事業所間の意見交換はあるが、法人外の事業所との意見交換の場に参加していきたい。
21	○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。	職員の体調等を考慮し、柔軟にシフト調整をして対応している。		
22	○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。	管理者や職員には、随時面談をして状況把握をしている。又、課題を出したり、目標設定をさせ向上心をもって働ける環境作りをしている。		
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
1 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応				
23	○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。	入所前に事前に面接を行い、本人や家族から話を聞き、要望を受け止め、相談にもっている。		

番号	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)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
24	○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、受け止める努力をしている。	見学や入所希望時に、施設の状況をよく理解していただくために、ありのままの状態を説明させてもらい、そして家族の意見等をいただいている。		
25	○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。	他のサービスの種類等を説明し、本人と家族にとって、どのサービスが最適かを、話し合っている。		
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、場の雰囲気になら馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している。	まずは、他人の家におじゃましているという利用者の気持ちを理解し、少しずつ慣れていただくように、ゆったりした対応をしている。		
2 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援				
27	○本人を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	コミュニケーション等により、学んだり、喜びを感じたりと、支えあう関係づくりに努めている。		
28	○本人と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。	家族とともに、サービス計画を考えていくように努めている。		
29	○本人を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。	本人と家族の関係を理解し、バランスの良い関係づくりに努めている。		

番号	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)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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。	限られた利用者になるが、友人等が訪ねられたりされる。家族とともに支援していくように努めている。		
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。	レクリエーション、行事参加などにより、関わり合いの場を増やし、支え合えるように努めている。		
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。	他の事業所を利用するようになって、情報支援など関係を大切にしている。		

Ⅲ その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント

1 一人ひとりの把握

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。	コミュニケーションにより、本人の希望に沿えるように検討している。		
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。	利用者本人や家族の方から聞いたりして、把握に努めている。		
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。	申し送りや、サービス計画作成などで、現状の総合的な把握に努めている。		

番号	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

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、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。	ケアマネージャー、計画作成担当者等を含めて、サービスプランを作成し、家族の方とも確認を取りながら支援している。		
37	○状況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。	本人の状態により、柔軟に計画を変更している。		
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。	申し送りノートや個人記録に記入し、情報の共有をはかり、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。	要望に応じ状況に応じて支援を行っている。		
----	--	----------------------	--	--

4 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働

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。	避難訓練では、消防署、運営推進会議では民生委員から協力してもらいながら、支援している。		
----	---	---	--	--

番号	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)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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ー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ための支援をしている。	入所前の施設の担当者やケアマネージャーとの情報交換を行い、介護展開の支援に努めている。		
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。	運営推進会議に参加してもらい、必要に応じて協働している。		
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支援している。	受診と電話による相談と、家族への確認を大切にし、支援している。		
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。	看護師と相談しながら、かかりつけ医と連携をとり支援している。		
45	○看護職との協働 利用者をよく知る看護職員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。	看護師また関連事業所の看護師と相談しながら、日常管理に努めている。		
46	○早期退院に向けた医療機関と協働 利用者が入院したとき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。	病院関係者と情報交換を行い入院先に行き現状の把握に努めている。		

番号	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)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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。	家族、施設関係者を含めた話し合いにより、その方針を共有している。		
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。	かかりつけ医、家族と連携し、変化に備え、指示をおおぎ準備している。		
49	○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勤めている。	家族、施設関係者で一体となって検討した上で、情報支援を行い、ダメージを防ぐように支援している。		

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	○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。	研修参加などで学ぶとともに、プライバシーの保護に努めている。		
51	○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。	コミュニケーションを大切にし、希望等を優先し、納得しながら暮らせるように支援している。		
52	○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。	一人ひとりのペースに合わせて、可能な限り本人の希望に沿った支援をしている。		

番号	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続けるための基本的な生活の支援				
53	○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。	衣類は、利用者の望むものを、家族が準備される。美容においては、行きつけの店があれば、家族につれていってもらえるように支援している。また、ボランティアの理容がある場合は、来設してもらうように努めている。		
54	○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。	メニューの説明を行い、また食後に感想などの話を聞いたりして、楽しい食卓づくりに努めている。		
55	○本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのものを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している。	個々の好みを聞いて、おやつ等に工夫している。		
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。	トイレ誘導を行い、失禁パンツ等の活用により自立した排泄支援を行っている。		
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。		○	午後からの入浴時間を設定している。 本人の希望に合わせて、午前入浴も検討していきたい。
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。	個々の利用者のペースに合わせて、自由に居室で、休息して頂けるように支援している。		

番号	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)	取組んでいきたい内容 (すでに取り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

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の過ごせるように、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。	法人・地域の行事に参加したりと、生活のメリハリをつ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。	金銭管理は、施設がしている。利用者の希望があれば、買い物に行ったりする支援をしている。		
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。	家族の希望があれば、外出・外泊などは、積極的に支援している。		
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。	法人・地域の行事の参加により、外出支援をしている。		
63	○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自ら電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	本人希望があれば、電話をしたり、手紙を出すお手伝いなどの支援をしている。		
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。	いつでも、来設していただけるように、声かけにて支援している。		

番号	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)
----	----	---------------------------------	---------------------	----------------------------------

(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。	身体拘束をしないケアの取り組みには、施設内研修で取り上げており、実践している。		
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。	居室には、鍵の設置はしておらず、自由に出入りしていただいている。玄関は、自動ドアであるが、ボタンにより、開閉するように対応している。		
67	○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。	利用者の安全確認をしながら、プライバシーにも配慮し、見守り・声かけを行っている。		
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。	注意の必要な物品の取り扱いには、職員が付き添い、見守り等を行っている。		
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。	事故防止委員会を設けて、一人一人のリスク回避に取り組んでいる。		
70	○急変や事故発生の備え 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期に行っている。	マニュアルの作成をし、職員会議等で確認している。		

番号	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)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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付け、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。	避難訓練の実施や、運営推進会議などの参加により、協力をお願いしている。		
72	○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。	毎月、現状報告書を送らせてもらい、対応などについて話し合っている。		
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援				
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。	毎日、バイタルチェックを行い、特変には、協力医療機関との連携をとっている。		
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。	薬ノートなどを作成し、服薬の重要性を理解し、マニュアルも作成している。		
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等に取り組んでいる。	排泄表を作成し、看護師（または医師）とも相談し、対応している。		
76	○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。	毎食後、歯みがきの誘導を行い、口腔ケアを行っている。		

番号	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)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
77	○栄養摂取や水分確保の支援 食べれ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、水分摂取量の把握が出来るように記録し、キザミ食、ミキサー食などの個々に応じた支援をしている。		
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)	マニュアルを作成し、手洗い・うがいの励行と手すり等の消毒を毎日3回行っている。		
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。	食材には、すべて熱を通し、調理器具等もハイター消毒や乾燥拭による衛生管理に努めている。		
<p>2 その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</p> <p>(1) 居心地のよい環境づくり</p>				
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、安心して出入りが出来るように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	玄関には、金魚のいる水槽や、植物を置いたり、暖かい雰囲気づくりをしている。		
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。	ソファの設置や、電子ピアノの導入などによって楽しめる、雰囲気づくりをしている。		

番号	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)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
82	○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共有空間の中には、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。	ソファの設置や、自由にイスを移動して、居場所づくりの工夫に努めている。		
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。	家族に、使い慣れたものなど持ってきてもらい、今までの生活感を活かしていただけるように支援している。		
84	○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気の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。	朝、窓を開け、空気の入替えを行い、エアコンなどの温度調整を行っている。		
(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり				
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。	手すりの設置、廊下での車いすの自走などの支援をし、身体機能の維持に努めている。		
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。	居室でのベッドの位置の調整や、タンスの衣類の分別が理解しやすいように、シールをはったりするなど、自立して暮らせるように工夫している。		
87	○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。	ベランダに花や野菜の栽培をしたり、利用者といっしょに、水やりや、洗濯モノを干すなどの活動をしている。		

V サービスの成果に関する項目

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"> ① ほぼ全ての利用者の ② <u>○利用者の2/3くらいの</u> ③ 利用者の1/3くらいの ④ ほとんど掴んでいない
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"> ① <u>○毎日ある</u> ② 数日に1回程度ある ③ たまにある ④ ほとんどない
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"> ① <u>○ほぼ全ての利用者が</u> ② 利用者の2/3くらいが ③ 利用者の1/3くらいが ④ ほとんど掴んでいない
91	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みられている。	<ul style="list-style-type: none"> ① <u>○ほぼ全ての利用者が</u> ② 利用者の2/3くらいが ③ 利用者の1/3くらいが ④ ほとんど掴んでいない
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"> ① ほぼ全ての利用者の ② 利用者の2/3くらいが ③ <u>○利用者の1/3くらいが</u> ④ ほとんど掴んでいない
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"> ① <u>○ほぼ全ての利用者が</u> ② 利用者の2/3くらいが ③ 利用者の1/3くらいが ④ ほとんど掴んでいない
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、安心して暮らしている。	<ul style="list-style-type: none"> ① ほぼ全ての利用者が ② <u>○利用者の2/3くらいが</u> ③ 利用者の1/3くらいが ④ ほとんど掴んでいない

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"> ① ほぼ全ての家族と ② ○<u>家族の2/3くらいと</u> ③ 家族の1/3くらいと ④ ほとんどできていない
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"> ① ほぼ毎日のように ② 数日に1回程度 ③ ○<u>たまに</u> ④ ほとんどない
97	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。	<ul style="list-style-type: none"> ① 大いに増えている ② ○<u>少しずつ増えている</u> ③ あまり増えていない ④ 全くいない
98	職員は、生き活きと働いている。	<ul style="list-style-type: none"> ① ほぼ全ての職員が ② ○<u>職員の2/3くらいが</u> ③ 職員の1/3くらいが ④ ほとんどいない
99	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。	<ul style="list-style-type: none"> ① ほぼ全ての利用者が ② ○<u>利用者の2/3くらいが</u> ③ 利用者の1/3くらいが ④ ほとんど掴んでいない
100	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。	<ul style="list-style-type: none"> ① ほぼ全ての家族等が ② ○<u>家族等の2/3くらい</u> ③ 家族等の1/3くらい ④ ほとんどできていない

※ は、外部評価との共通項目