

評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所名	24時間宅老所 楽さん家		
所在地	防府市東松崎町4-16		
電話番号	0835-24-6611	事業所番号	3570600381
法人名	有限会社 楽さん家		

訪問調査日	平成 21 年 10 月 16 日	評価確定日	平成 22 年 2 月 5 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 11 年 11 月 11 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員計	9 人
職員数	12 人	常勤	6 人 非常勤 6 人 (常勤換算 7.4 人)

(2) 建物概要

建物構造	木造	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	31,000 円	敷金	無	円
保証金	有	200,000 円	償却の有無	有	
食費	朝食	300 円	昼食	500 円	
	夕食	500 円	おやつ	0 円	
その他の費用	月額	12,400 円			
	内訳	光熱水費 6,200円	日常生活費	6,200円	

(4) 利用者の概要 (9月20日現在)

利用者数	9 名	男性	2 名	女性	7 名	
	要介護 1	0	要介護 4	3		
	要介護 2	1	要介護 5	2		
	要介護 3	3	要支援 2	0		
年齢	平均	86 歳	最低	78 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療 機関名	医科 ひらた内科呼吸器科医院 木村脳神経外科
	歯科 ホワイト歯科医院

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

(優れている点)

利用者一人ひとりへの介護が丁寧で、利用者の近況を毎月手紙に書いて家族に報告したり、「外出チェックシート」を作成し車椅子7名にも個別対応で、誰もが外出できるよう配慮するなどされています。また、長い期間かけて家族との調整をし、利用者の希望の一時帰宅を叶えておられます。介護計画の作成に先立ち、一人ひとりの現状や気づきを「ミーティングレポート」に記入し、全員で共有して、意見やアイデアが反映できる仕組みを作っておられます。

(特徴的な取組等)

地域との関係作りを大切にされ、目的意識を持ち、市の普及啓発事業の委託を受けて年1回、ホーム独自でも月1回、認知症に関する講話や相談を行い、地域に貢献されています。職員の教育の重要性を認識され、年間計画を立て外部研修は該当者を、内部研修は月1回全員が受けられるようにしておられます。また、資格取得のために前向きに取り組む職員も多くおられます。

【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)

災害対策の地域への協力依頼について、運営推進協議会で前向きに検討されるなど、地域貢献の意識も芽生え外部評価を活かして改善に取り組んでおられます。

(今回の自己評価の取組状況)

全職員に自己評価書を配布しミーティングで意見交換して、管理者がまとめておられます。職員にも評価が定着し、地域貢献の意識が芽生え、スキルアップにつなげておられます。

(運営推進会議の取組状況)

自治会長、民生委員(2名)、地域包括支援センター職員、市介護保険課職員、家族のメンバーで2ヶ月に1回開催し、利用者の生活状況や外部評価結果の報告、意見交換で災害避難訓練の地域協力の検討や子供110番の設置等サービスにつなげておられます。

(家族との連携状況)

ホーム便り、金銭出納の写し等と共に利用者の近況を毎月手紙に書いて送付しておられます。月1~2回の面会や電話で報告や相談に応じておられます。職員の異動も伝えておられます。

(地域との連携状況)

自治会に加入し、回覧板まわしや「楽さん家便り」の近所への配布を利用者と一緒にされたり、散歩や買い物での声かけ挨拶、祭りへの参加や学童の下校時に出かけて子供たちと触れ合うなど、地域との交流に努めておられます。また認知症の講座や相談など地域に出かけて、関係作りにも努力しておられます。

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)
.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。	「楽さん家の心」「楽さん家の心意気」を具体化し「よりよい介護者になるための20ヶ条」等を理念とし、地域密着型はグループホームとして当然のことと捉え、常に地域の中での生活を念頭にケアにあたっている。	
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。	理念は職員の目の届く位置に掲示すると共に、毎月のミーティング等で共有し、実践に向けて取り組んでいる。	
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。	自治会に加入し、回覧板や「楽さん家」便りの配布を利用者と共に行い、散歩や買い物での挨拶や声かけ、祭りへ参加したり、学童の下校時に出かけ会話を楽しんでいる。また、地域への普及啓発として認知症の理解など年13回講話会を開催している。	
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。	自己評価は全員で実施することが定着し、外部評価を実施する意義も理解している。地域貢献の意識も芽生え外部評価を活かして改善に取り組んでいる。	
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。	自治会長、民生委員(2名)、市介護保険課職員、地域包括支援センター職員、家族のメンバーで2ヶ月に1回開催し、利用者の生活状況や外部評価結果の報告、意見交換で災害避難訓練の地域協力や子供110番の設置など地域交流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。	高齢障害課より普及啓発事業の委託を受けたり、「楽さん家」便りの配布で意見交換や電話で相談をするなど連携している。	

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)
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「楽さん家」便りと担当職員が生活状況を手紙に書き、金銭出納簿の写しとともに送付している。面会時や電話で連絡や相談をして家族との連携に努めている。職員の異動も伝えている。	
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。	相談・苦情対応マニュアルを作成しており、相談・苦情の窓口及び職員と外部機関を明示し、処理手続きを明確に定めている。第三者委員については、家族と苦情の言いやすい関係を築く事に重点をおき、現状では直接苦情が聞けるようになっているので選任はない。	・第三者委員の選任の検討
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。	日々利用者の希望に添えるよう職員間での勤務調整を話し合い、代替は公休の職員で、行事には職員1名の増員やボランティアの協力を依頼している。	
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。	関連施設間での異動はあるが、1ヶ月前に予告し日勤2日夜勤2回の重複勤務を行い、1ヶ月間は研修として職員1名増員で利用者へのダメージを防いでいる。離職防止には面接をしたりミーティングの場作りをしている。	
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。	段階的に外部研修に参加し、復命伝達を実施し、内部研修は年間計画を立て毎月身近なケアの研修を行い全員が受講している。管理者や主任が働きながらの学びの指導に当たるなど意欲的に取り組んでいる。昨年の資格取得はケアマネ2名とヘルパー1名等である。	
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、ブロックの勉強会(4名)や交換実習に参加している。同業者との交流を通じて事業所の危険場所の改善や洋式トイレの高さの見直しをするなどサービスの質の向上に活かしている。	

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)
<p>・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>			
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>	ホームページに見学できることを載せ、馴染めるまで何度でも来訪を勧め、安心してサービスが開始できるよう工夫している。	
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援			
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>	常に尊敬の念を持ち接することで、洗濯物のたたみ方など利用者の日常生活の自然な動作に教わる事が多く、調理や配膳なども一緒にしながら、支え支えられる関係を築いている。	
<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</p> <p>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>	利用者の日々の言動やつぶやき、家族の希望などを「特記ノート」に記入し全員で共有している。自宅への帰宅希望を持つ利用者の思いを介護計画に組み入れ、ケース検討を繰り返し、1年近くかけて一時帰宅を叶えるなど、困難な場合は月1回のケース会議で検討し、本人本位の介護計画に反映している。	
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			
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>	利用者や家族の希望を聞き、利用者一人ひとりの状況や改善点を記入した「ミーティングレポート」、「特記ノート」等を基に毎月1回のミーティングで意見やアイデアを反映した介護計画を作成している。	
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>	毎月のミーティングで全員の検討をし、変化があればその時点で家人や関係者と話し合い新たな計画を作成している。	
3. 多機能性を活かした柔軟な支援			
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>	希望に応じて自宅訪問、お墓参り、受診の送迎、早期退院の支援など柔軟に対応している。	

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)
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。	家族と話し合いかかりつけ医との関係を築き、通院と特変事にはかかりつけ医に報告し、必要時には往診依頼が出来るなど受診方法や情報の伝達方法を取り決めている。	
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。	入居時に指針を示し同意書を貰っている。重症化した場合は医師や家族、関係者と話し合い全員で共有している。現在までに7名の看取りをしている。	
. 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。	特に言葉かけに注意し、本人や親、家族の立場になって考えることなど研修で意識づけしている。記録類は事務所に保管している。	
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、日常の生活行動から現行動を予測して希望や思いに添った支援をしている。	
(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている。	献立及び材料は外注で三食ともホームで調理している。時に好みも加えて配膳を一緒にしながら、職員と共に楽しく食卓を囲んでいる。	
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15時～17時まで入浴出来、希望に添って楽しく入浴している。体調や入浴を嫌がる場合は、清拭やシャワー浴にも対応している。	

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。	生活歴や力量に応じ茶碗洗いや掃除、つり、散歩、花見、学童の下校時の声かけなど、ボランティアの応援も得ながら活躍できる場面作りを支援している。	
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。	車椅子の利用者が7人となっているが、「お出かけチェックシート」を活用して出来るだけ戸外へ出かけることに努め、外気浴、散歩、買い物、花見、実家への一時帰宅など、一人ひとりに対応した希望の外出を支援している。	
(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。	ミーティングで話し合い職員は理解しており、抑制や拘束はしていない。	
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。	日中は施錠していない。リスクマネジメント会議で研修し、職員の意識づけをしている。職員の連携を強化して見守りをし、ブザーに頼らないようにしている。	
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。	マニュアルを作成し、利用者のリスクを把握し、研修をして一人ひとりの意識づけを行っている。ヒヤリはっと・事故報告書は、ミーティングで検討し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ており、職員は救急救命法の講習を受講し、応急手当や夜間対応についてミーティングで話し合っているが、定期的訓練は行っていない。	・定期的訓練の実施
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。	災害時の対応マニュアルは作成しており、年2回夜間想定を含めて避難訓練を実施している。地域の協力体制は現在検討中である。	・地域の協力への働きかけの検討

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。	薬の情報はファイルし職員は理解しており、2回の子エック体制で服薬は手渡しで確認している。変化があれば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合った口腔ケアを実施し、歯ブラシや義歯は清掃保管している。月1回歯科衛生士によるケアが行われ「歯科ノート」に記入している。	
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。	利用者一人ひとりの食事及び水分摂取量は記録している。体調により刻み食、ミキサー食で対応しカロリーや栄養バランスは献立、材料を外注しているのを把握している。	
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、手洗い、うがいを励行し、トイレ、手すり等は毎日消毒している。情報をホームページよりプリントして供覧や勉強会をしている。	
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			
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。	共用空間は明るくソファや和室があり、本や雑誌、新聞が置かれくつろげるよう配慮され、廊下の壁にはイベントや日常の写真を飾り、玄関には季節の花が植えられいい心地よく過ごせるよう工夫している。	
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。	馴染みの家具を持ち込み写真や時計、鏡台など好みのものを活かして居心地よく過ごせるよう工夫している。	

自己評価書

【ホームの概要】

事業所名	24時間宅老所 楽さん家
所在地	防府市東松崎町4 - 16
電話番号	0835 - 24 - 6611
開設年月日	平成 11 年 11 月 11 日

【サービスの特徴】

認知症の現れ方は人それぞれであり、どんな個性の方も入居することができます。広い庭とゆったりとした住居で、どんな個性の方にも対応できる真の介護力を身につけたスタッフが生活を支援します。本人、家族の希望があれば、在宅医療に力を注いでいる医師と連携をとりながら終末を迎えることができます。

【実施ユニットの概要】 (9 月 20 日現在)

ユニットの名称	24時間宅老所 楽さん家					
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			要介護4	3	
	要介護2	1		要介護5	2	
	要介護3	3		要支援2		
年齢構成	平均	86 歳	最低	78 歳	最高	97 歳

【自己評価の実施体制】

実施方法	各スタッフに自己評価表を配布し、ミーティングにて定義し意見をあおぐ
評価確定日	平成 21 年 9 月 30 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 (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。		「楽さん家の心」「楽さん家の心意気」「よりよい介護者になるための20ヶ条」を文章化し貼りだしている。
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。		理念などをスタッフの目の届く位置に掲示している。
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。		理念の掲示を行っている。
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。		毎月のミーティング実施。
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。		運営推進会議で家族や地域の人々の参加の実施 楽さん家だよりの作成と配布。
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。		楽さん家だよりの回覧板を入居者の方々と一緒に行ったりしている。近所の方への挨拶や声かけ、入居者の方との散歩時にも挨拶を心がけている。
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。		地域行事や活動(薬局主催の祭り参加)に参加をしている。 さらに地域活動参加をしていきたい。
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。		普及啓発事業の取り組み。

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。	自己評価書を常勤スタッフに配布し、記入している。評価後、スタッフ内で供覧し活用している。	
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。	討議された内容や意見等を記録に残し、サービスへつなげている。	
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。	保護者へ状況報告や楽さん家だよりを配布し意見交換を行っている	
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。		学習会など行っていきたい。
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。	毎月の会議にて虐待防止関連についての話をもち、スタッフ間の意識づけをしている。	
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。	契約の内容を文章及び口頭にて説明の時間を十分に持ち、理解していただいている。	不安・疑問があればいつでも気軽に声をかけて頂けるよう説明している。
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。	不満、苦情などを聞き、全体ミーティングなどを行い、改善している。	
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。	毎月手紙にて報告、また家族来訪時に近況報告を行っている。	

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)。	日常の記録等は開示に応じ、説明を行っている。		
18 (8) 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。	マニュアルを作成している。又、面会時・電話連絡時に家族の思いや不満などはないか話をするようにしている。		
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。	ミーティングにて話しやすい環境作りに努めている。		楽さん家ブログにて意見など聞ける場を作っている。
20 (9) 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。	スタッフ同士にて勤務調整を行っている。		
21 (10) 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。	できる限りスタッフの負担を少なくする為に十分な引継ぎの期間を取っている。 異動の内示は1ヶ月前。		
5. 人材の育成と支援			
22 (11) 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。	研修へ参加し、内容をミーティング時に報告。資料・感想の供覧を行っている。		
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。	年齢層や性別や経験など、様々なスタッフの配置		
24 (12) 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。	グループホーム連絡会、学習会への参加		

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印(取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
25	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。		きちんとしたスタッフルームがスペース上確保出来ていない。
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。		役職手当。
. 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。		利用前後の細かな情報を本人または家族より話して頂ける環境や時間をつくっている。
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。		利用前の説明や相談を聞く時間をしっかり持ち、利用後も気軽に相談や質問を受ける体制を作っている。
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。		相談の時間にゆとりを持ち、家族の必要としている支援を見極めるよう努めている。
31 (13)	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。		常時、ホーム内の見学等ができる態勢をつくり、馴染めるまで何度来訪して頂いてもよい状態をとっている。
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援			
32 (14)	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。		常にご本人に尊重の念を持ち接するように心がけている。

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印(取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
33	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、より良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。		
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。		
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。		
. 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)	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 (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、家人の情報を基に介護計画を作成し、家人に確認して頂き定期的に見直しや評価・変更を行っている。計画書のみならず毎月のミーティングを実施している。	
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。	定期的に見直しを行っている。変化があれば家人や他関係者と話し合い、変更していくよう努めている。計画書のみならず毎月のミーティングを実施している。	
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。	個人記録のみならず、スタッフ間による気づき、工夫が繁栄できるように特記ノートを作成し実践や計画につなげている。	
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。	要望に応じ即座に対応できるようスタッフ間で対応を考え、実行している。	
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。	ボランティア、散髪ボランティアなど積極的に協力してもらっている。消防に関しては、避難訓練などを通し関わっている。	
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)。	普及啓発事業の実施、見学・研修の受け入れを行っている。	
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。		

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 (19)	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。		定期的な通院と特変時には必ずかかりつけの医師へ報告。必要時にはすぐに往診をしてもらえる体制をつくっている。
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。		定期通院・往診などにて対応し、看護師が窓口となり相談し援助方針を決めている。
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。		常勤1名、非常勤1名配置し管理している。
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。		相談・連携を行っている。利用者が安心できない場合・混乱などある場合、医師と話し合いの場を設け、家族と一緒に話し早期退院できるよう相談している。
53 (20)	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。		定期的に家族と話し合い、方針をその都度確認し行っている。
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。		常時毎月のミーティングにてスタッフ間にて検討している。
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		実際に行ったことがないが、情報交換につとめる。

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 (21)	<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>	スタッフ間にて意識付けを行っている。	
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>	希望ややりたいことの自己決定ができるよう、わかりやすくゆっくりと説明するように努めている。	
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>	利用者の日常生活動作に合わせてできるだけ無理のないペースで支援を行っている。	
59 (22)	<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>	利用者の希望にその都度対応できるよう、スタッフ間にて連携を徹底している。	
(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援			
60	<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>	散髪ボランティアでのカットをお願いしている。	
61 (23)	<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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている。</p>	本人の状況によりできないこともあるが、出来るだけ一緒に行えるよう声かけを行っている。	
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>	医師・家族と相談し、本人の体調に合わせ支援している。	
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>	排泄のサインや個人記録により、排泄パターンを把握するようになっている。	

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(取り 組んでいき たい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
64 (24)	入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している。		
65	安眠休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、安心して気持ちよく休息したり、眠れるよう支援している。		
(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援			
66 (25)	役割、楽しみごと、気晴らしの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした活躍できる場面づくり、楽しみごと、気晴らしの支援をしている。		
67	お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や状態に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。		
68 (26)	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援している。		お出かけチェックシートを作成し活用している。
69	普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している。		
70	電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。		手紙について今後取り組みたい。
71	家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している。		
72	家族の付き添いへの支援 利用者や家族が家族の付き添いを希望したときは、居室への宿泊も含め適切に対応している。		

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 (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。		
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。	9時から17時までは施錠していない。その間鍵をかけない分、スタッフの目が鍵代わりとなるよう意識づけを行っている。	スタッフ1人1人見守り、連携の強化
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。	スタッフ間の連携を保ち、こまめに所在確認を行っている。	
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。	1人1人の状態により、観察し危険の回避に努めている。	
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。	ミーティングに危険予測をし、スタッフ一人一人意識づけを行っている。 ヒヤリ・ハットの確認	予測できる知識を今以上に身につける。
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。	蘇生法など各スタッフ救命講習を受講している。	
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。	ひやり・はっとシートを活用し、ミーティングにて改善方法を考え防止に努めている。	

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 (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、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。		地域の方の協力を働きかけたい。
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された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。		朝・夕のバイタルチェックや、表情や介助時の変化などにて十分に観察し対応している。
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。		スタッフルームへ入居者の方の内服をすぐ確認できるよう、ファイリングを配置している。
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。		排便コントロールは内服のみに頼らず、起床時などに乳製品を摂取していただくよう配慮している。
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。		義歯洗浄は本人の許可をもらい、口腔ケア後、専用の薬液に浸し、朝に装着してもらっている。
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。		水分・食事量は個人記録に記載。食事形体などは一人一人状況によりミキサー食、キザミ食へ配慮している。
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)。		感染予防マニュアル作成にて活用している。
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。		用具はハイター、アルコール等にて対応している。

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	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。	季節感をだせるよう配慮している。	
91 (36)	居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮するとともに、生活感や季節感など五感に働きかける様々な刺激を採り入れて、居心地よく・能動的に過ごせるような工夫をしている。	余暇時間など本や雑誌、新聞など観れるよう配慮している。食堂内など季節感をだせるよう努めている	
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。	廊下に座れる場所など設置している。中央和室にて個々に過ごせるよう配慮している。	
93 (37)	居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	入居時は必ず馴染みの家具などを設置し、少しでも早く慣れて頂けるようにしている。	
94	換気・空調の配慮 気になるにおいや空気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。	温度計を設置し極力温度差が無いよう配慮している。	
(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が送ることができるように工夫している。	状況に応じ居室に手すり設置など行い、極力自立した生活を行って頂ける様にしている。	
96	わかる力を活かした環境づくり 一人ひとりのわかる力を活かして、混乱や失敗を防ぎ、自立して暮らせるように工夫している。	混乱時は個別にて対応を心がけている	
97	建物の外周リや空間の活用 建物の外周リ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。	畳などを敷き日光浴ができるよう配慮している。また、庭に花や野菜を一緒に植えたりなど楽しめる機会をつくっている。	

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