

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
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
1. 一人ひとりの把握	1
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	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	30

事業所番号	3470205323
法人名	社会福祉法人 三篠会
事業所名	グループホーム鈴が峰
訪問調査日	平成22年1月26日
評価確定日	平成22年4月23日
評価機関名	(社福)広島県社会福祉協議会

○項目番号について

外部評価は30項目です。

「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。

「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。

番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

○記入方法

[取り組みの事実]

ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。

[取り組みを期待したい項目]

確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。

[取り組みを期待したい内容]

「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明

家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。

家族 = 家族に限定しています。

運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	3470205323
法人名	社会福祉法人 三篠会
事業所名	グループホーム 鈴が峯
所在地 (電話番号)	広島市佐伯区五日市町皆賀104-27 (電 話) 082-943-8888

評価機関名	社会福祉法人 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22年1月26日
評価確定日	

【情報提供票より】(平成21年12月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 11 月 1 日
ユニット数	2 ユニット
職員数	12 人
利用定員数計	18 人
常勤	6人, 非常勤 6人, 常勤換算 11.2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	3 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)	75,000~105,000 円	その他の経費(月額)	実費 円
敷 金	有(円)	○無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり	780 円	

(4) 利用者の概要(12月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	0 名	要介護2	4 名		
要介護3	11 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.4 歳	最低	66 歳	最高	91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人一陽会 原田病院
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム鈴が峰(以下、ホーム)は、広島市内が見渡せる高台に建てられた母体法人の経営する介護老人福祉施設の3階にあります。管理者は、認知症高齢者実践指導者研修を修了し、利用者の認知症の状況に対応した適切なケアが実施されています。また、認知症の症状が進み自立度がさがっても、できる限りのケアを提供し、家族の不安軽減に努めておられます。家族の意見の取り組みや家族との連携についても重視されています。スタッフ会議、申し送りノートなどを通じて職員全員が利用者の情報を共有し、利用者とのコミュニケーションや個別ケアを重視した取り組みが行われています。音楽レクリエーションを使ったダイエツ運動を取り入れて、利用者のADLが低下しないような取り組みも行われています。

【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) 同業者とのネットワーク作りはこれからの課題になっています。管理者が認知症研修指導者研修の修了者であることから、他施設の実習生を受け入れて指導されています。この研修を契機として実習生との情報交換や視察などの交流が図られています。
	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) 外部評価の結果については、スタッフミーティングで確認し、よりよいサービスができるよう改善に取り組まれています。最近では、地域との交流行事の開催、共有スペースの備品の取替え、掲示物の改善など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) 運営推進会議は、ほぼ定期的に開催されています。会議では、利用者の生活状況や行事などについて協議されています。また、最近の会議からは、家族への参加を呼びかけ4家族が参加されています。家族からの意見を聴取し、サービスの向上につなげられるよう取り組んでおられます。
	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) 意見箱を設置されているほか、運営推進会議へ家族の参加を呼びかけ、現在4家族の参加が得られています。日々寄せられる家族の意見を尊重するほか、毎年、法人として「顧客満足度調査」を実施し、意見や指摘事項の改善に努められています。
重点項目	⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 入居時と比べ利用者のADLが低下していますが、できる限り地域の行事に参加するよう心がけておられます。地域の「いきいきサロン」に参加する利用者もいます。また、毎月、地元の民生委員児童委員2人が訪問するなどの交流も図られています。

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	ホームの理念は「自由で安心、充実した笑顔がある生活」です。独自の理念を作り、利用者が充実した生活ができるよう支援されています。		
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	職員全員が協力して理念を作りあげています。理念を実現するために、全職員が利用者一人ひとりの理解に努め、日々のケアに取り組まれています。		
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	入所時と比べ利用者のADLが低下していますが、できる限り地域の行事に参加するよう心がけておられます。地域の「いきいきサロン」に参加する利用者もおられます。また、毎月、地元の民生委員児童委員2人が訪問するなどの交流も図られています。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
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	外部評価の結果については、スタッフミーティングで確認し、よりよいサービスができるよう改善に取り組まれています。最近では、地域との交流行事の開催、共有スペースの備品の取替え、掲示物の改善など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	運営推進会議はほぼ定期的に行われています。利用者の生活状況や行事などについて協議されています。また、前回の会議からは、家族への参加を呼びかけられ4家族からの意見を聴取し、サービスの向上に取り組んでおられます。		

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	主に地域包括支援センターとの連携は図られています が、広島市行政と連携するまでには至っていません。	○	今後は、地域の介護保険の運営状況やホームの課題等について、協議する場も必要であると考えられます。運営推進会議の出席について市担当者へ継続して働きかけることを期待します。
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	面会の多少に関わらず、毎月利用者の様子を手紙にして家族へ送付されています。また、機関紙を年4回送付し、家族との関係を大切にされています。		
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	意見箱を設置しているほか、運営推進会議へ家族の参加を呼びかけ、現在4家族の参加が得られています。家族の意見を尊重する法人として、毎年「顧客満足度調査」を実施し、意見や指摘事項の改善に努められています。		
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	職員の異動は必要最小限度に抑えられています。新人職員が赴任した時は、日常業務の中で認知症高齢者実践指導者である管理者が指導を行っています。利用者への影響を少なくするよう実践を通じた指導が行われています。		
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	法人内での研修や外部研修に積極的に参加し、研修で学んだことは、スタッフミーティングでの報告により全員で共有されています。また、介護支援専門員、介護福祉士等の資格取得も奨励されています。		
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	同業者とのネットワークはまだできていません。管理者が認知症研修指導者でもあり、他施設からの実習生を受け入れて指導されています。この研修を契機として、実習生と情報交換や視察などの交流が図られています。		

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	利用者や家族からのさまざまな訴えや要望について、常に傾聴することを心がけておられます。また、住み慣れた生活環境の把握に努め、なじみの物品の持込み、雰囲気作りに努められています。		
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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者とともに生活をしながら関係を深め、相互に信頼しあえる関係作りに努めておられます。利用者の行動を拒否するのではなく受容に努めたり、散歩やドライブなどの希望に応えたりするなど、相互に信頼しあえる関係作りに努められています。		
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	入居前の家族や兄弟との面接も参考にし、利用者の意向を確認されています。また、スタッフミーティングで職員全員が、利用者の思いや意向を把握し、適切と思われるサービスの提供に努めておられます。		
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	家族の意向、主治医、看護師、介護職員等、関係職種で協力し、介護計画を作成されています。		
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	見直しが必要と考えられる場合は、小規模なミーティングを開催し、利用者個々の状態に合わせた対応がなされています。		

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)
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	建物内に併設されているデイサービスセンターが土日が休業となるため、広いフロアでレクリエーションを楽しんだり、ラドン温泉の大浴場でゆっくり入浴したりされています。		
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	継続して、従来からのかかりつけ医と連携が図れるよう支援されています。また、併設の特養の嘱託医と連携を図ることができます。整形外科医、精神科医、眼科医、歯科医の往診があり、事業所内で医療ケアができるようになっていきます。		
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	利用開始に当たって意向確認をされているほか、利用開始後も家族、主治医との情報交換を行い、具体的な対応について情報共有が図られています。最近、家族等の希望により看取りをされた経験があり、今後看取りの方針について取り組むこととされています。		
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	利用者の自尊心を傷つけないよう利用者への配慮がされています。嫌がられることは言わないよう「禁句チェックシート」を活用し、職員の意識や対応方針の統一がされています。また、個人情報の保護にも留意されています。		
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	一人ひとりへの関わり方として、新聞を毎日読む、座る位置が決まっている、人間関係に配慮が必要である、昔の職名で声かけをするなどに配慮されています。また、常に利用者のペースに合わせ、そのつど本人の希望に沿う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	利用者は、食器、箸、お茶の準備や片付けなど無理のない範囲での手伝いをされています。職員も同じテーブルで食事を摂り、話しかけや介助をしながら食事を楽しんでおられます。		
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	利用者の身体状況に配慮しながら、希望に沿った入浴を支援されています。また、土日は建物内に併設されたデイサービスセンターの大浴槽でゆったりと入浴されることもあります。		
(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援					
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	利用者の生活歴や趣味を考慮して、個々の趣味活動(書道、貼り絵、散歩、調理等)の支援に取り組まれています。		
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	利用者の希望に沿って散歩や買い物等、可能な限り外出の支援をされています。特に、週2回の車での外出「ドライブ便」は好評でショッピングや食事会などに利用されています。		
(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	夜間は施錠されていますが、それ以外は、事業所の内外を自由に行き来が出来るよう、開放的な環境づくりをされています。		
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	日常的に火災予防に努めているほか、定例的に年2回の避難訓練を実施されています。		

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	利用者一人ひとりの栄養状態の把握に努めるとともに、特養に配置された管理栄養士と連携して、水分補給や鉄分補給のため、ゼリーやプリン、スポーツドリンクなどの栄養補助食品を提供されています。		
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	利用者とともに製作した作品の展示や照明への配慮など、共用の空間は居心地のよい雰囲気となっています。畳台はあまり利用されなくなっていますが、ADLの変化に合わせて座りやすいソファなどを設置されています。		
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	自宅で慣れ親しんだ品物を持ち込め、生活環境の変化による混乱を最小限に抑えるよう配慮されています。家族との写真、曾孫からの手紙なども部屋に掲示されています。		

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 グループホーム鈴が峰 (1)

評価年月日 平成 22 年 1 月 26 日

記入年月日 平成 21 年 12 月 11 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 計画作成担当者 中村 保江

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。	職員全員が協議を行い、事業所独自の理念を掲げている。		事業所の理念を意識し、利用者が地域の中で充実した生活を送ることができるよう支援している。
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。	職員全員で独自の理念の共有を図り、理念の実践に向けて日々取り組んでいる。		利用者に自由、充実、慈愛に満ちた生活を送っていただくことができるよう、理念の実践に向けて取り組んでいる。
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。	開設から5年が経過し、利用者家族からは理解が得られてきているものの、地域からの理解はまだ不十分である。	○	地域の民生委員や児童委員との合同行事を毎月開催している。今後も継続して開催し、地域からの理解を更に深めていきたい。
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。	事業所の立地条件の悪さもあり、日常的な付き合いは難しい。	○	地域の民生委員や児童委員とのつながりができたことで、今後は隣近所との付き合いにも広げていきたい。
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。	可能な限り、地域主催の行事に参加するよう心掛けており、地域の民生委員及び児童委員との合同行事における交流も出来てきている。		小学校の交流会、中学校の職場体験活動の受入、地域の民生委員及び児童委員との合同行事等を行っており、今後も継続して実施していきたい。

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。	昨年度は、広島市からの委託事業である家族介護教室に職員を講師として派遣し、「認知症の方との接し方」と題して講義を行った。		今年度は主に開催してはいるが、認知症サポーター養成講座を地域包括支援センターとともに地域にて開催することを検討している。
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。	評価していただいた内容については、事業所のスタッフミーティング等で評価内容の確認を行い、より良いサービスが提供できるよう改善及び検討を行っている。		地域との交流が課題であったが、今年度より地域の民生委員及び児童委員との合同行事を毎月開催している。
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。	平成21年度は3ヶ月に1回の割合で開催する予定であったが、感染症の発生等もあり、現在は2回開催している。平成22年3月頃に第3回を実施する予定である。		前回開催時より、全ての利用者ご家族へ参加を呼びかけ、多数のご家族の参加をいただいた。今後も参加の呼びかけを継続して行い、より良いサービス提供ができるように貴重な意見を活かしていきたい。
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。	主に地域包括支援センターを媒体として、行政との連携に努めている。		今後も更に行政との連携の機会の確保に努め、取り組んでいきたい。
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。	成年後見制度を利用しておられる利用者がおられるため、制度の内容についての理解は徐々に深まりつつあるが、制度利用が必要な方の支援までには至っていない。		事業所内での勉強会等を開催し、成年後見制度への理解を更に深め、制度利用が必要な方へ適切な支援ができる事業所となれるよう努めていきたい。
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。	事業所内での虐待防止研修は開催できていないが、外部研修等を通じて学習の機会を設け、虐待の防止に努めている。		今後も理解を深めることが出来るよう、勉強会等を開催していきたい。

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。	利用開始前には必ず、計画作成担当者及び施設相談員が詳細な説明を行っている。		利用契約の解約時にも、利用者ご家族と事業所が良好な関係を保つことができるよう、その後のフォローに努めている。
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。	苦情処理委員会を設置しており、また年に1度の顧客満足度調査を実施しており、サービスの向上に努めている。		今後も継続して実施していく予定。
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合わせた報告をしている。	毎月、利用者のご様子を記した手紙を送付するとともに、機関誌も定期的に発行し、職員の異動等についてもご報告している。		今後も継続して実施していく予定。
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。	意見箱を設置するとともに、運営推進会議にてご家族へ参加を呼びかけ、ご家族から意見をいただける機会を設けている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	毎月1回事業所のスタッフミーティングにて職員との意見交換、対応方法の統一を図っている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	管理者と計画作成担当者が協議し、勤務調整を行っている。		行事の開催時や通院等、人手が多く必要と思われる箇所へ職員を多めに配置する等、柔軟な勤務の調整を図っている。

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。	新任職員へのOJTを実施する等、配慮に努めた。		今後も継続して実施していく予定。
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。	法人内での研修や外部研修を積極的に受講するとともに、研修で学んだことをフィードバックできるよう、スタッフミーティングにて全職員へ研修の報告を行っている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	外部研修等を通じること以外、他法人の同業者と交流する機会は皆無に近く、相互の訪問等は出来ていない。		他事業所との交流により、取組み内容や対応方法等を学ぶことができ、サービスの向上を見込むことができるため、今後取組んでいきたい。
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。	取組みが十分とは言えない。		職員同士での食事会や個別面談を行い、職員間の親睦を深めること、職員個人の思いや考えを直接聞き取ることにより、職員が感じるストレスの軽減に取り組みたい。
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。	職員の能力及び実績の把握が出来ている。		職員全体が向上心を持ち、充実して働くことができるよう事業所の現状の更なる把握に努め、サービス向上に取り組んでいきたい。
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。	利用者からの日々の様々な訴えや要望に対し、常に傾聴することを心がけ、利用者個々に合わせた対応を行っている。		今後も継続して実施していく予定。

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。	相談者からの問い合わせに対し、真摯に受け止めることを心掛けるとともに、利用開始後の面会時における近況報告や電話連絡、毎月の手紙の送付により、機会を確保している。		今後も継続して実施していく予定。
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。	事業所のみならず、併設施設の情報も提供し、相談者にとってより良いサービスの選択をしていただけるよう支援している。		今後も継続して実施していく予定。
26	○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、場の雰囲気にならな馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している。	利用開始前の利用者の状態の把握を心がけ、住み慣れた生活環境に近い雰囲気作りに努め、落ち着いた生活を送っていただけるよう配慮している。		今後も継続して実施していく予定。
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者とともに生活しながら友好を深め、相互に信頼し合える関係作りに努めている。		ごく当たり前の日常生活においても、常に利用者と密着した生活を心掛けている。
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。	ご家族への報告、連絡、相談を徹底し、行事等への参加の呼びかけも積極的に行うことで、共に利用者を支えていく関係の構築に励んでいる。		何でも気軽に話しかけていただけるような事業所作りに励んでいる。
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。	事業所が間に入ることで、利用者のご家族との関係がより良好なものとなるよう支援している。		利用者のご家族の思いを両面から受け止め、良好な関係の維持に努めている。

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。	利用開始前に参加していた地域活動へ利用開始後も参加できるよう支援する等、可能な限り利用者個々の要望に応じた対応を行っている。		住み慣れた地域との関係が途絶えることがないように、今後も更なる支援を継続していきたい。
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。	利用者同士の関係を考慮した対応に努めている。		食事の際の座席の配置、外出行事の際の利用者の組み合わせ等、トラブルが起こることがないように配慮している。
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。	利用契約の終了後も継続的な関わりが必要な場合は、その都度相談に応じている。		退所後も再度利用の希望があった場合には、当事業所を選んでいただけるよう、良好な関係の構築に努めている。
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。	スタッフミーティングにて、全職員で利用者及びご家族の意向の確認を行っている。また、問題点が生じた場合も全体で協議し、適切と思われるサービスの提供を実施している。		スタッフミーティング以外にも連絡帳やケアカンファレンスを通じ、思いや意向の把握に努めている。
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。	利用開始前におけるご本人及びご家族との面接時に、過去の生活歴や現在の生活環境等、詳細な情報の把握に努めている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	僅かな体調変化でも見逃すことがないように、日々の観察を十分に行い、コミュニケーションを図っている。		今後も継続して実施していく予定。

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。	ご家族も含め、主治医、看護師、介護職員等の他職種で協力し、介護計画を立案している。		立案した介護計画を全職員が実践できるよう心掛けている。
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。	必要に応じて小規模なミーティングを開催し、利用者個々の状態に合わせた対応ができるよう努めている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	個人のケース記録、連絡帳、業務日誌を通じ、全職員間で情報の共有を図り、利用者の状態に応じたサービス提供に取り組んでいる。		日々変化する利用者の状態を必ず記録し、記録物については必ず全職員が目を通すようにしている。
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。	併設施設の持つ多様な機能を可能な限り活用し、利用者及びご家族への柔軟な対応を心掛けている。		今後も併設施設の特性を活かした、細やかな支援を行っていきたい。
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。	事業所としてはボランティア等の地域資源を活用できているが、利用者個人の思いや意向の必要性に応じた取組みができているとは言えない。		地域との関係を更に深め、地域資源をより有効に使うことができるよう取り組んでいきたい。

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。	必要に応じて話し合いの場を持ち、支援を行っている。		利用者の状態、必要性に応じ、ご家族も交えて協議を行いたい。
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。	必要に応じて協議している。		利用者の状態、必要性に応じ、ご家族も交えて協議を行いたい。
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。	利用開始前よりご家族と話し合い、希望があれば継続してかかりつけ医と連携を図っていただけるように支援している。特に希望が無ければ、併設の特養の嘱託医と連携を図ることができるよう、体制を整備している。		整形外科医、歯科医、精神科医、眼科医の往診が事業所にあり、事業所内で可能な限りの医療ケアが提供できるよう努めている。
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。	精神科医の毎月2回の定期往診にて、認知症の積極的な治療を支援している。		精神科医の往診にて診察を受ける場合も必ずご家族の意向を確認している。今後も医療機関との関係を保ち、適切な医療を受けることができるよう努めたい。
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。	日々、併設の特養の看護師に利用者の状態を伝え、健康管理に勤めている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	入院時には利用者の詳細な情報を医療機関側に伝え、対応がスムーズになるよう努めている。入院中も、施設職員が様子を伺い、状態の把握に努めている。		今後も継続して実施していく予定。

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。	利用開始前に必ず意向を確認し、利用開始以降も主治医と情報の交換を行い、具体的な対応方法について事業所全体で情報の共有を図っている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	事業所でできる限りのサービスを提供できるよう努め、急な体調変化にも対応できるよう、事業所全体で取り組んでいる。		ご家族と密接な関係を保ち、医療機関及び主治医との連携を強め、統一したケアの提供に努めていきたい。
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。	生活環境の変化に伴う精神的な混乱が最小限のものとなるよう、ご家族及び主治医、医療機関を含め、情報の共有に努めている。		利用開始前の生活環境や生活歴の詳細を把握し、事業所内で可能な限りの対応をすることで、利用開始後の混乱が少なくなるよう努めている。
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。	自尊心を傷つけることがないように利用者への配慮を行い、個人情報の保護にも留意している。禁句チェックシートも活用し、職員の意識統一、対応方法の統一を図っている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	利用者の尊厳を尊重し、可能な限り自己決定ができるよう、日々のコミュニケーションを図っている。		今後も継続して実施していく予定。 また、研修参加や自己学習により、職員が自身のコミュニケーション能力を磨くことができるよう支援している。
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、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。	常に利用者のペースに合わせて、その日その時の本人の希望に添えるよう支援している。		今後も継続して実施していく予定。

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) 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。	毎日の更衣については、利用者に一任しており、その時の体調にも合わせて支援している。利用開始前に通っていた馴染みの理美容院に通いたいという希望があれば、その都度対応している。		毎月1回の出張理美容サービスをほぼ全員が利用しているが、利用開始前の面接時に理美容についての希望を聞くことができるよう個人記録に項目を追加している。
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。	利用者が楽しみながら食事をするように支援している。準備や片付けについても、無理のない範囲で、できる作業を職員とともにやっている。		利用者と職員が同じテーブルで食事を摂ることができるよう工夫をした。今後も継続して実施していく。
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。	利用者の状態に合わせた嗜好品を提供するとともに、食事についても、主治医及びご家族の意見を交えながら低脂肪製品や糖尿病食の提供に努めている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	利用者全員の詳細な排泄パターンの把握は困難であるが、皮膚疾患や便秘症状、不衛生となることがないように支援している。		今後も継続して実施していく予定。
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。	利用者の体の状態及び希望にあった入浴をしていただけるよう、可能な限り支援している。		併設施設の大浴槽にて入浴していただくこともあり、利用者本人に無理が生じない入浴方法を取ることができるよう、可能な限り努めている。
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。	事業所内の空間スペースを利用し、利用者同士若しくはご家族で過ごすことができるようなスペースを設置している。		今後も認知症の進行予防を含め、事業所内でゆったりと過ごすことができるよう、環境を整備していきたい。

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。	利用者の生活歴を把握し、個々に適した趣味活動（書道、製作活動、散歩、調理等）を提供するとともに、事業所内での簡単な作業もお手伝いいただいている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	金銭管理が可能な利用者が少ない現状ではあるが、管理が可能な方には買い物できる場を提供し、支援している。		週2回のドライブ便にての買い物を継続して実施し、今後も金銭の受け渡しができる環境の提供を継続して行っていきたい。
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。	利用者個人の希望に沿い、外出を可能な限り支援している。		今後も継続して実施していく予定。
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。	個人の誕生日に合わせ、ご家族にも参加をお願いして個別の外出の機会を持っている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	できる方が少ないのが現状ではあるが、可能な方には自由なやり取りができるよう配慮している。		今後も継続して実施していく予定。
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。	ご家族だけではなく、馴染みの方との関係が途絶えることがないように、気軽に面会及び訪問していただけるような環境を整備している。		事業所内の空間スペースを活用し、個別に過ごしていただけるような場所を確保した。

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。	施設内研修、外部研修やスタッフミーティングにおいて、身体拘束ゼロに関する理解を深め、身体拘束をしないサービスの提供ができるよう、全員で取り組んでいる。		今後も継続して実施していく予定。
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。	夜間の20時30分から、翌朝の午前7時までは事業所の出入り口のみ施錠している。		居室はもちろん、事業所内外にも自由に行き来していただけるよう、可能な限り開放的な環境作りに努めている。
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。	利用者の所在については、職員間で常に意識を持ち、把握に努めている。		利用者の中には密着されるのを拒む方もおられるので、状況に応じ個別に対応している。
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。	共有スペースにおいては、状況や時間帯に応じ、利用者へ危険が及ぶことがないよう安全管理を徹底している。		今後も継続して実施していく予定。
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。	事故防止対策委員会にて事故の予防について協議するとともに、研修にも参加している。また、毎月のスタッフミーティングにて利用者別の事故防止対策を検討している。		今後も継続して実施していく予定。また、平成21年度は事故防止対策研修を11月及び12月の2回ほど開催した。
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。	ほぼ全ての職員が急変時の対応ができるよう、看護師からの指導及び内部研修において知識を深めている。		今後も継続して実施していく予定。また、平成20年度に2回ほど、救急対応の研修を開催した。

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。	地域の方から有事の際の協力を得るまでには至っていないが、年に2回ほど、避難訓練を実施している。		今後も継続して実施していく予定。
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。	利用者の状態の変化に合わせ、随時ご家族に報告を行っており、その中で考えるリスクについてご家族に説明を行っている。		今後も継続して実施していく予定。
(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。	利用者の日々の体調変化や異変について早期の発見を心がけ、主治医、医療機関、併設特養の看護師と連携し、迅速かつ適切な対応ができるよう努めている。		夜間帯における急変対応についてもマニュアルを作成し、迅速かつ適切な対応ができるよう体制を整備している。
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。	全職員が利用者の服用している薬について理解を深めており、更なる知識の向上を図っている。		薬効、副作用についての知識も深め、今後も薬包の確認を行うなど、誤薬等の事故の防止にも積極的に取り組んでいきたい。
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。	全職員が便秘の原因や影響について理解を深めており、更なる知識の向上を図っている。		施設の管理栄養士とも連携を図り、便秘の予防に努めている。また、排便のチェックも欠かさず行い、排便の有無についても記録を行っている。
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。	利用者個々の状態にもよるが、可能な限り毎食後、口腔ケアを行っている。		今後も歯科医、歯科衛生士との連携を図り、利用者の口腔衛生の維持に努めていきたい。

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。	利用者個々の状態の把握に努めるとともに、施設の管理栄養士と連携し、急な食事形態の変更にも対応している。		利用者の嚥下、咀嚼能力を考慮した食事を提供し、可能な限り利用者個々の嗜好に応じた食事を提供していく。
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)	感染症対策委員会を定期的及び必要時に開催するなど、施設全体で感染症対策に取り組んでいる。また、衛生管理についても必要な物品を購入するなど、感染症の予防に取り組んでいる。		今後も継続して実施していく予定。なお、平成20年度より、食中毒予防の一環として事業所内の食器類の定期的な消毒を行っている。
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。	施設の管理栄養士からの指導のもと、食材の衛生管理には十分留意している。		今後も継続して実施していく予定。
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、安心して出入りが出来るように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	地域の方々との交流は十分とは言えない。	○	平成21年度より地域の民生委員、児童委員との合同行事が始まったことで、今後地域の方々にとって親しみやすい事業所作りを進めていきたい。
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。	利用者とともに製作した作品の展示や、照明への配慮を行うことで、居心地の良い空間作りに勤めている。		今後も継続して実施していく予定。

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。	面積の問題もあり、独りになれる空間の確保は困難ではあるが、気の合う利用者同士で過ごせるようなスペースの確保に努めている。		畳やベンチ、ソファのスペースを作り、利用者同士が過ごせる家庭的な空間作りを平成20年度より行っている。
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。	利用開始前から慣れ親しんだ物品等を持ち込んでいただき、生活環境の変化による混乱を最小限に止める心掛けをしている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	職員の体感温度だけではなく、利用者の状況に応じた温度設定、換気に注意している。		換気は定期的に行い、脱臭器等も設置することで、気になるにおいの発生を防いでいる。
(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。	利用者個々の残存能力に配慮し、安全で楽しく生活ができるよう支援している。		身体機能の低下が見られる方には、安全で可能な限り自立した生活を送ることができるような介護用品を利用していただくなどの配慮を行っている。
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。	利用者個々の理解力を把握し、その能力を最大限活かしていただけるよう努めている。		今後も継続して実施していく予定。
87	○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。	ベランダの有効スペースには限りがあるものの、可能な限り自由な出入りができるように配慮している。		散歩や物干しスペースになっており、今後有効な活用方法を考えていきたい。

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 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者の2/3くらいの 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 <input checked="" type="checkbox"/> 毎日ある 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 ほぼ全ての利用者が ② <input checked="" type="checkbox"/> 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 ほぼ全ての利用者が ② 利用者の2/3くらいが ③ <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者の1/3くらいが 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 ほぼ全ての利用者が ② <input checked="" type="checkbox"/> 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"> ① ほぼ全ての利用者が ② <input checked="" type="checkbox"/> 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

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 <input checked="" type="checkbox"/> 家族の2/3くらいと 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 <input checked="" type="checkbox"/> たまに 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 <input checked="" type="checkbox"/> 少しずつ増えている ③ あまり増えていない ④ 全くいない
98	職員は、活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 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の2/3くらいが 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 利用者の2/3くらいが ③ <input checked="" type="checkbox"/> 利用者の1/3くらいが ④ ほとんど掘んでいない
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 <input checked="" type="checkbox"/> 家族等の2/3くらい 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

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 グループホーム鈴が峰 (2)

評価年月日 平成 22 年 1 月 26 日

記入年月日 平成 21 年 12 月 11 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 計画作成担当者 中村 保江

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。	職員全員が協議を行い、事業所独自の理念を掲げている。		事業所の理念を意識し、利用者が地域の中で充実した生活を送ることができるよう支援している。
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。	職員全員で独自の理念の共有を図り、理念の実践に向けて日々取り組んでいる。		利用者に自由、充実、慈愛に満ちた生活を送っていただくことができるよう、理念の実践に向けて取り組んでいる。
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。	開設から5年が経過し、利用者家族からは理解が得られてきているものの、地域からの理解はまだ不十分である。	○	地域の民生委員や児童委員との合同行事を毎月開催している。今後も継続して開催し、地域からの理解を更に深めていきたい。
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。	事業所の立地条件の悪さもあり、日常的な付き合いは難しい。	○	地域の民生委員や児童委員とのつながりができたことで、今後は隣近所との付き合いにも広げていきたい。
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。	可能な限り、地域主催の行事に参加するよう心掛けており、地域の民生委員及び児童委員との合同行事における交流も出来てきている。		小学校の交流会、中学校の職場体験活動の受入、地域の民生委員及び児童委員との合同行事等を行っており、今後も継続して実施していきたい。

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。	昨年度は、広島市からの委託事業である家族介護教室に職員を講師として派遣し、「認知症の方との接し方」と題して講義を行った。		今年度は主に開催してはいるが、認知症サポーター養成講座を地域包括支援センターとともに地域にて開催することを検討している。
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。	評価していただいた内容については、事業所のスタッフミーティング等で評価内容の確認を行い、より良いサービスが提供できるよう改善及び検討を行っている。		地域との交流が課題であったが、今年度より地域の民生委員及び児童委員との合同行事を毎月開催している。
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。	平成21年度は3ヶ月に1回の割合で開催する予定であったが、感染症の発生等もあり、現在は2回開催している。平成22年3月頃に第3回を実施する予定である。		前回開催時より、全ての利用者ご家族へ参加を呼びかけ、多数のご家族の参加をいただいた。今後も参加の呼びかけを継続して行い、より良いサービス提供ができるように貴重な意見を活かしていきたい。
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。	主に地域包括支援センターを媒体として、行政との連携に努めている。		今後も更に行政との連携の機会の確保に努め、取り組んでいきたい。
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。	成年後見制度を利用しておられる利用者がおられるため、制度の内容についての理解は徐々に深まりつつあるが、制度利用が必要な方の支援までには至っていない。		事業所内での勉強会等を開催し、成年後見制度への理解を更に深め、制度利用が必要な方へ適切な支援ができる事業所となれるよう努めていきたい。
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。	事業所内での虐待防止研修は開催できていないが、外部研修等を通じて学習の機会を設け、虐待の防止に努めている。		今後も理解を深めることが出来るよう、勉強会等を開催していきたい。

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。	利用開始前には必ず、計画作成担当者及び施設相談員が詳細な説明を行っている。		利用契約の解約時にも、利用者ご家族と事業所が良好な関係を保つことができるよう、その後のフォローに努めている。
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。	苦情処理委員会を設置しており、また年に1度の顧客満足度調査を実施しており、サービスの向上に努めている。		今後も継続して実施していく予定。
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合わせた報告をしている。	毎月、利用者のご様子を記した手紙を送付するとともに、機関誌も定期的に発行し、職員の異動等についてもご報告している。		今後も継続して実施していく予定。
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。	意見箱を設置するとともに、運営推進会議にてご家族へ参加を呼びかけ、ご家族から意見をいただける機会を設けている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	毎月1回事業所のスタッフミーティングにて職員との意見交換、対応方法の統一を図っている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	管理者と計画作成担当者が協議し、勤務調整を行っている。		行事の開催時や通院等、人手が多く必要と思われる箇所へ職員を多めに配置する等、柔軟な勤務の調整を図っている。

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。	新任職員へのOJTを実施する等、配慮に努めた。		今後も継続して実施していく予定。
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。	法人内での研修や外部研修を積極的に受講するとともに、研修で学んだことをフィードバックできるよう、スタッフミーティングにて全職員へ研修の報告を行っている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	外部研修等を通じること以外、他法人の同業者と交流する機会は皆無に近く、相互の訪問等は出来ていない。		他事業所との交流により、取組み内容や対応方法等を学ぶことができ、サービスの向上を見込むことができるため、今後取組んでいきたい。
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。	取組みが十分とは言えない。		職員同士での食事会や個別面談を行い、職員間の親睦を深めること、職員個人の思いや考えを直接聞き取ることにより、職員が感じるストレスの軽減に取り組みたい。
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。	職員の能力及び実績の把握が出来ている。		職員全体が向上心を持ち、充実して働くことができるよう事業所の現状の更なる把握に努め、サービス向上に取り組んでいきたい。
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。	利用者からの日々の様々な訴えや要望に対し、常に傾聴することを心がけ、利用者個々に合わせた対応を行っている。		今後も継続して実施していく予定。

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。	相談者からの問い合わせに対し、真摯に受け止めることを心掛けるとともに、利用開始後の面会時における近況報告や電話連絡、毎月の手紙の送付により、機会を確保している。		今後も継続して実施していく予定。
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。	事業所のみならず、併設施設の情報も提供し、相談者にとってより良いサービスの選択をしていただけるよう支援している。		今後も継続して実施していく予定。
26	○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、場の雰囲気にならな馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している。	利用開始前の利用者の状態の把握を心がけ、住み慣れた生活環境に近い雰囲気作りに努め、落ち着いた生活を送っていただけるよう配慮している。		今後も継続して実施していく予定。
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者とともに生活しながら友好を深め、相互に信頼し合える関係作りに努めている。		ごく当たり前の日常生活においても、常に利用者と密着した生活を心掛けている。
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。	ご家族への報告、連絡、相談を徹底し、行事等への参加の呼びかけも積極的に行うことで、共に利用者を支えていく関係の構築に励んでいる。		何でも気軽に話しかけていただけるような事業所作りに励んでいる。
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。	事業所が間に入ることで、利用者のご家族との関係がより良好なものとなるよう支援している。		利用者のご家族の思いを両面から受け止め、良好な関係の維持に努めている。

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。	利用開始前に参加していた地域活動へ利用開始後も参加できるよう支援する等、可能な限り利用者個々の要望に応じた対応を行っている。		住み慣れた地域との関係が途絶えることがないように、今後も更なる支援を継続していきたい。
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。	利用者同士の関係を考慮した対応に努めている。		食事の際の座席の配置、外出行事の際の利用者の組み合わせ等、トラブルが起こることがないように配慮している。
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。	利用契約の終了後も継続的な関わりが必要な場合は、その都度相談に応じている。		退所後も再度利用の希望があった場合には、当事業所を選んでいただけるよう、良好な関係の構築に努めている。
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。	スタッフミーティングにて、全職員で利用者及びご家族の意向の確認を行っている。また、問題点が生じた場合も全体で協議し、適切と思われるサービスの提供を実施している。		スタッフミーティング以外にも連絡帳やケアカンファレンスを通じ、思いや意向の把握に努めている。
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。	利用開始前におけるご本人及びご家族との面接時に、過去の生活歴や現在の生活環境等、詳細な情報の把握に努めている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	僅かな体調変化でも見逃すことがないように、日々の観察を十分に行い、コミュニケーションを図っている。		今後も継続して実施していく予定。

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。	ご家族も含め、主治医、看護師、介護職員等の他職種で協力し、介護計画を立案している。		立案した介護計画を全職員が実践できるよう心掛けている。
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。	必要に応じて小規模なミーティングを開催し、利用者個々の状態に合わせた対応ができるよう努めている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	個人のケース記録、連絡帳、業務日誌を通じ、全職員間で情報の共有を図り、利用者の状態に応じたサービス提供に取り組んでいる。		日々変化する利用者の状態を必ず記録し、記録物については必ず全職員が目を通すようにしている。
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。	併設施設の持つ多様な機能を可能な限り活用し、利用者及びご家族への柔軟な対応を心掛けている。		今後も併設施設の特性を活かした、細やかな支援を行っていきたい。
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。	事業所としてはボランティア等の地域資源を活用できているが、利用者個人の思いや意向の必要性に応じた取組みができているとは言えない。		地域との関係を更に深め、地域資源をより有効に使うことができるよう取り組んでいきたい。

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。	必要に応じて話し合いの場を持ち、支援を行っている。		利用者の状態、必要性に応じ、ご家族も交えて協議を行いたい。
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。	必要に応じて協議している。		利用者の状態、必要性に応じ、ご家族も交えて協議を行いたい。
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。	利用開始前よりご家族と話し合い、希望があれば継続してかかりつけ医と連携を図っていただけるように支援している。特に希望が無ければ、併設の特養の嘱託医と連携を図ることができるよう、体制を整備している。		整形外科医、歯科医、精神科医、眼科医の往診が事業所にあり、事業所内で可能な限りの医療ケアが提供できるよう努めている。
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。	精神科医の毎月2回の定期往診にて、認知症の積極的な治療を支援している。		精神科医の往診にて診察を受ける場合も必ずご家族の意向を確認している。今後も医療機関との関係を保ち、適切な医療を受けることができるよう努めたい。
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。	日々、併設の特養の看護師に利用者の状態を伝え、健康管理に勤めている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	入院時には利用者の詳細な情報を医療機関側に伝え、対応がスムーズになるよう努めている。入院中も、施設職員が様子を伺い、状態の把握に努めている。		今後も継続して実施していく予定。

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。	利用開始前に必ず意向を確認し、利用開始以降も主治医と情報の交換を行い、具体的な対応方法について事業所全体で情報の共有を図っている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	事業所でできる限りのサービスを提供できるよう努め、急な体調変化にも対応できるよう、事業所全体で取り組んでいる。		ご家族と密接な関係を保ち、医療機関及び主治医との連携を強め、統一したケアの提供に努めていきたい。
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。	生活環境の変化に伴う精神的な混乱が最小限のものとなるよう、ご家族及び主治医、医療機関を含め、情報の共有に努めている。		利用開始前の生活環境や生活歴の詳細を把握し、事業所内で可能な限りの対応をすることで、利用開始後の混乱が少なくなるよう努めている。
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。	自尊心を傷つけることがないように利用者への配慮を行い、個人情報の保護にも留意している。禁句チェックシートも活用し、職員の意識統一、対応方法の統一を図っている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	利用者の尊厳を尊重し、可能な限り自己決定ができるよう、日々のコミュニケーションを図っている。		今後も継続して実施していく予定。 また、研修参加や自己学習により、職員が自身のコミュニケーション能力を磨くことができるよう支援している。
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、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。	常に利用者のペースに合わせ、その日その時の本人の希望に添えるよう支援している。		今後も継続して実施していく予定。

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) 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。	毎日の更衣については、利用者に一任しており、その時の体調にも合わせて支援している。利用開始前に通っていた馴染みの理美容院に通いたいという希望があれば、その都度対応している。		毎月1回の出張理美容サービスをほぼ全員が利用しているが、利用開始前の面接時に理美容についての希望を聞くことができるよう個人記録に項目を追加している。
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。	利用者が楽しみながら食事をすることができるよう支援している。準備や片付けについても、無理のない範囲で、できる作業を職員とともにやっている。		利用者と職員が同じテーブルで食事を摂ることができるよう工夫をした。今後も継続して実施していく。
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。	利用者の状態に合わせた嗜好品を提供するとともに、食事についても、主治医及びご家族の意見を交えながら低脂肪製品や糖尿病食の提供に努めている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	利用者全員の詳細な排泄パターンの把握は困難であるが、皮膚疾患や便秘症状、不衛生となることがないように支援している。		今後も継続して実施していく予定。
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。	利用者の体の状態及び希望にあった入浴をしていただけるよう、可能な限り支援している。		併設施設の大浴槽にて入浴していただくこともあり、利用者本人に無理が生じない入浴方法を取ることができるよう、可能な限り努めている。
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。	事業所内の空間スペースを利用し、利用者同士若しくはご家族で過ごすことができるようなスペースを設置している。		今後も認知症の進行予防を含め、事業所内でゆったりと過ごすことができるよう、環境を整備していきたい。

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。	利用者の生活歴を把握し、個々に適した趣味活動（書道、製作活動、散歩、調理等）を提供するとともに、事業所内での簡単な作業もお手伝いいただいている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	金銭管理が可能な利用者が少ない現状ではあるが、管理が可能な方には買い物できる場を提供し、支援している。		週2回のドライブ便にての買い物を継続して実施し、今後も金銭の受け渡しができる環境の提供を継続して行っていきたい。
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。	利用者個人の希望に沿い、外出を可能な限り支援している。		今後も継続して実施していく予定。
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。	個人の誕生日に合わせ、ご家族にも参加をお願いして個別の外出の機会を持っている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	できる方が少ないのが現状ではあるが、可能な方には自由なやり取りができるよう配慮している。		今後も継続して実施していく予定。
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。	ご家族だけではなく、馴染みの方との関係が途絶えることがないように、気軽に面会及び訪問していただけるような環境を整備している。		事業所内の空間スペースを活用し、個別に過ごしていただけるような場所を確保した。

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。	施設内研修、外部研修やスタッフミーティングにおいて、身体拘束ゼロに関する理解を深め、身体拘束をしないサービスの提供ができるよう、全員で取り組んでいる。		今後も継続して実施していく予定。
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。	夜間の20時30分から、翌朝の午前7時までは事業所の出入り口のみ施錠している。		居室はもちろん、事業所内外にも自由に行き来していただけるよう、可能な限り開放的な環境作りに努めている。
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。	利用者の所在については、職員間で常に意識を持ち、把握に努めている。		利用者の中には密着されるのを拒む方もおられるので、状況に応じ個別に対応している。
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。	共有スペースにおいては、状況や時間帯に応じ、利用者へ危険が及ぶことがないよう安全管理を徹底している。		今後も継続して実施していく予定。
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。	事故防止対策委員会にて事故の予防について協議するとともに、研修にも参加している。また、毎月のスタッフミーティングにて利用者別の事故防止対策を検討している。		今後も継続して実施していく予定。また、平成21年度は事故防止対策研修を11月及び12月の2回ほど開催した。
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。	ほぼ全ての職員が急変時の対応ができるよう、看護師からの指導及び内部研修において知識を深めている。		今後も継続して実施していく予定。また、平成20年度に2回ほど、救急対応の研修を開催した。

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。	地域の方から有事の際の協力を得るまでには至っていないが、年に2回ほど、避難訓練を実施している。		今後も継続して実施していく予定。
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。	利用者の状態の変化に合わせ、随時ご家族に報告を行っており、その中で考えるリスクについてご家族に説明を行っている。		今後も継続して実施していく予定。
(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。	利用者の日々の体調変化や異変について早期の発見を心がけ、主治医、医療機関、併設特養の看護師と連携し、迅速かつ適切な対応ができるよう努めている。		夜間帯における急変対応についてもマニュアルを作成し、迅速かつ適切な対応ができるよう体制を整備している。
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。	全職員が利用者の服用している薬について理解を深めており、更なる知識の向上を図っている。		薬効、副作用についての知識も深め、今後も薬包の確認を行うなど、誤薬等の事故の防止にも積極的に取り組んでいきたい。
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。	全職員が便秘の原因や影響について理解を深めており、更なる知識の向上を図っている。		施設の管理栄養士とも連携を図り、便秘の予防に努めている。また、排便のチェックも欠かさず行い、排便の有無についても記録を行っている。
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。	利用者個々の状態にもよるが、可能な限り毎食後、口腔ケアを行っている。		今後も歯科医、歯科衛生士との連携を図り、利用者の口腔衛生の維持に努めていきたい。

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。	利用者個々の状態の把握に努めるとともに、施設の管理栄養士と連携し、急な食事形態の変更にも対応している。		利用者の嚥下、咀嚼能力を考慮した食事を提供し、可能な限り利用者個々の嗜好に応じた食事を提供していく。
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)	感染症対策委員会を定期的及び必要時に開催するなど、施設全体で感染症対策に取り組んでいる。また、衛生管理についても必要な物品を購入するなど、感染症の予防に取り組んでいる。		今後も継続して実施していく予定。なお、平成20年度より、食中毒予防の一環として事業所内の食器類の定期的な消毒を行っている。
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。	施設の管理栄養士からの指導のもと、食材の衛生管理には十分留意している。		今後も継続して実施していく予定。
<p>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</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。	地域の方々との交流は十分とは言えない。	○	平成21年度より地域の民生委員、児童委員との合同行事が始まったことで、今後地域の方々にとって親しみやすい事業所作りを進めていきたい。
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。	利用者とともに製作した作品の展示や、照明への配慮を行うことで、居心地の良い空間作りに勤めている。		今後も継続して実施していく予定。

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。	面積の問題もあり、独りになれる空間の確保は困難ではあるが、気の合う利用者同士で過ごせるようなスペースの確保に努めている。		畳やベンチ、ソファのスペースを作り、利用者同士が過ごせる家庭的な空間作りを平成20年度より行っている。
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。	利用開始前から慣れ親しんだ物品等を持ち込んでいただき、生活環境の変化による混乱を最小限に止める心掛けをしている。		今後も継続して実施していく予定。
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。	職員の体感温度だけではなく、利用者の状況に応じた温度設定、換気に注意している。		換気は定期的に行い、脱臭器等も設置することで、気になるにおいの発生を防いでいる。
(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。	利用者個々の残存能力に配慮し、安全で楽しく生活ができるよう支援している。		身体機能の低下が見られる方には、安全で可能な限り自立した生活を送ることができるような介護用品を利用していただくなどの配慮を行っている。
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。	利用者個々の理解力を把握し、その能力を最大限活かしていただけるよう努めている。		今後も継続して実施していく予定。
87	○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。	ベランダの有効スペースには限りがあるものの、可能な限り自由な出入りができるように配慮している。		散歩や物干しスペースになっており、今後有効な活用方法を考えていきたい。

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 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者の2/3くらいの 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 <input checked="" type="checkbox"/> 毎日ある 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 ほぼ全ての利用者が ② <input checked="" type="checkbox"/> 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 ほぼ全ての利用者が ② 利用者の2/3くらいが ③ <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者の1/3くらいが 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 ほぼ全ての利用者が ② <input checked="" type="checkbox"/> 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"> ① ほぼ全ての利用者が ② <input checked="" type="checkbox"/> 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

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 <input checked="" type="checkbox"/> 家族の2/3くらいと 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 <input checked="" type="checkbox"/> たまに 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 <input checked="" type="checkbox"/> 少しずつ増えている ③ あまり増えていない ④ 全くいない
98	職員は、活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 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の2/3くらいが 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 利用者の2/3くらいが ③ <input checked="" type="checkbox"/> 利用者の1/3くらいが ④ ほとんど掘んでいない
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 <input checked="" type="checkbox"/> 家族等の2/3くらい 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