

評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所名	グループホーム あそか		
所在地	山口県柳井市日積3213番地		
電話番号	0820 - 28 - 6130	事業所番号	3571200306
法人名	社会福祉法人 最勝会		

訪問調査日	平成 22 年 3 月 17 日	評価確定日	平成 22 年 6 月 17 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 14 年 4 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員計	9 人
職員数	10 人	常勤 5 人 非常勤 5 人 (常勤換算 7.8 人)	

(2)建物概要

建物構造	木造平屋	造り
	1 階建ての	1 階部分

(3)利用料等 (介護保険自己負担分を除く)

家賃	月額 24,000 円		敷金	無 円	
保証金	無 円		償却の有無	無	
食費	朝食	170 円	昼食	350 円	
	夕食	280 円	おやつ	200 円	
その他の費用	月額 6,000 円				
	内訳	光熱費(1日150円) 共益費(1日50円)			

(4)利用者の概要 (3 月 17 日現在)

利用者数	8 名	男性	1 名	女性	7 名
	要介護 1		要介護 4		
	要介護 2	4	要介護 5		
	要介護 3	4	要支援 2		
年齢	平均 85.4 歳	最低 76 歳	最高 91 歳		

(5)協力医療機関

協力医療 機 関 名	内科 こうだクリニック 光輝病院 平生クリニック 歯科 戸田歯科医院
---------------	---------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

(優れている点)	地域の中でその人らしい生活ができるよう一人ひとりの状態をきめ細かに把握され個別ケアの実現に向けた支援をされています。職員は異動も少なく、馴染みの関係を大切にしておられ、また、陽やかな笑顔と優しい言葉かけで接することを考慮され、利用者が生き生きと生活しておられる様子が伺えました。運営推進会議からの情報も採り入れられ、地域の祭りや盆踊り、とんど焼き、小学校の運動会等地域の行事に積極的に参加され交流の機会を楽しむ支援をしておられます。
(特徴的な取組等)	法人の管理栄養士によるバランスのよい献立で、食材が用意され、三食とも利用者と職員と一緒に調理されています。管理栄養士が利用者の希望を聞き、献立に加えたり、お好み焼きや鍋料理、手作りケーキなど家庭的で豊かな食事作りの支援がされています。地域でとれる米でご飯を炊いたり、近くの農家の協力で芋掘りを楽しんだり、菜園にトマト、スイカ、きゅうり等野菜を植え自然とふれあう機会や、併設施設の喫茶室での茶話会等楽しみや気晴らしの支援をしておられます。

【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)	前回評価結果の急変や事故発生時の備えについては、引き続き検討をされています。
(今回の自己評価の取組状況)	全職員が評価の意義について理解され、今回は自己評価書を職員全員で記入し、ミーティング等で再度検討し管理者がまとめ作成されています。
(運営推進会議の取組状況)	家族2名、自治会長、民生委員会、地区消防団長、理事長、管理者、職員等のメンバーで2ヵ月に1回開催されています。ホームの取り組み状況や情報交換をし、会議から地域の行事の参加や防災活動等の活動へ繋げておられます。
(家族との連携状況)	毎月1回、家族へホーム便りを送付されています。利用料の支払いは来所を原則としておられ、家族が来られた時に、ホームでの状況や健康状態、金銭管理等の報告をされ、家族からの意見や要望も聞いておられます。年2回、花見やクリスマス会の折に家族の交流を図っておられます。
(地域との連携状況)	地域の祭りや盆踊り、とんど焼き等地域の行事に積極的に参加されています。また、小学生の運動会にも利用者が参加され交流されています。散歩で地域の方と会話されたり、近所の芋掘りに参加されたり、野菜の差し入れがある等日常的にも交流されています。

評価結果

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印（取り組みを期待したい項目）	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
. 理念に基づく運営				
1. 理念の共有				
1 (1)	○ 地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている。	法人全体の理念をもとに、「地域のみなさんとともに歩みます」を理念の中に掲げ、地域との関係を強化し地域の中で暮らすことを支えるサービスを柱にしている。		
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。	理念をホームの出入り口に掲示し、ミーティングや申し送り時に唱和し、日々確認をし実践に向けて取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい				
3 (7)	○ 地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている。	地域の祭りや盆踊り、とんど焼き等地域の行事に積極的に参加している。また、小学校の運動会にも利用者が参加し交流している。散歩で地域の方と会話をしたり、近所の芋掘りや野菜の差し入れがあったりと日常的にも交流している。		
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。	前回評価結果の急変や事故発生時の備えについては、引き続き検討している。職員は評価の意義を理解しており、今回の自己評価は全員で記入し、ミーティング等で再度検討し管理者が取りまとめ作成している。		
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。	家族2名、自治会長、民生委員会長、地区消防団長、市担当課長、理事長、管理者、職員等のメンバーで2ヶ月に1回開催している。事業所の取り組み状況の報告や情報交換をし、会議から地域の行事への参加や災害対策等の活動へ繋がっている。		
6 (11)	○ 市町との連携 事業所は、市町担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町と共にサービスの質の向上に取り組んでいる。	運営推進会議以外に、市担当者が必要に応じ気軽に相談し助言を受け連携しサービスの質の向上に努めている。		

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1回、家族へ写真入りのホーム便りを送付している。利用料の支払いを原則ホームに来てもらい月1回は家族と面談し、健康状態、金銭管理、職員の異動等について報告している。遠方の家族や緊急時は、電話等で連絡し報告している。		
8 (18)	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させているとともに、相談や苦情を受け付ける窓口及び職員、第三者委員や外部機関を明示し、苦情処理の手続きを明確に定めている。	相談や苦情を受ける窓口や職員、外部機関や第三者委員を明示し、苦情処理手続きを明確に定めている。また、ホームの入口に意見箱を設置して苦情や相談を受けるようにしている。		
9 (20)	○柔軟な対応に向けた勤務調整 利用者や家族の状況の変化、要望に柔軟な対応ができるよう夜間を含め必要な時間帯に職員を確保するための話し合いや勤務の調整に努めている。	職員は10名を確保し、日中は、3～4人の職員を配置し、利用者や家族の要望に柔軟に対応できるようにしている。緊急の場合は、職員間で調整し支障のないように対応している。		
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。	馴染みの職員が対応することが重要と考え、異動は最小限にしている。替わる場合は、職員の勤務体制を考慮して利用者へのダメージがないように配慮している。		
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。	毎月行うミーティング時にケアについて話をしたり、法人内での研修、外部研修に参加はしているが、研修を計画的に実施していない。	○	・研修の計画と実行
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、地区グループホーム協議会に加入し、他のグループホーム関係者と勉強会や交流をしてサービスの質の向上に努めている。		

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)
. 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			
13 (31)	○ 馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している。	利用者や家族に見学に来てもらい、馴染めるように相談しながら対応している。	
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)	○ 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。	職員は、利用者を人生の先輩であるという考えを共有し、利用者から料理方法、花や野菜づくりを習い支えあう関係を築いている。	
. 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			
15 (38)	○ 思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している。	日々のかかわりの中で、一人ひとりとゆっくり会話し、言葉や表情から希望や意向を把握している。困難な場合は家族等から情報を得るようにしている。	
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)	○ 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。	利用者や家族の要望を聞き、カンファレンス(第三月曜日)を定期的開催し、職員間で話し合い共有し介護計画を作成している。	
17 (42)	○ 現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じた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。	6ヶ月毎に定期的に見直しをしている。変化が生じた時は、その都度利用者や家族、関係者と話し合い、現状に即した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)	○ 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。	医療受診、買い物、地区行事の参加等、利用者の要望に応じて柔軟に支援している。	

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印（取り組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。	家族の納得が得られた協力医とかかりつけ医の協力により適切な医療が受けれるように支援している。協力医の往診は週1回あり適切に支援している。		
20 (53)	○ 重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している。	重度化や終末期のあり方については、医師、家族、関係者と話し合い全員で方針を共有して支援している。		
. 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。	プライバシーを損ねるような言葉かけや対応には、全職員が配慮して対応している。記録等個人情報は事務所に保管し適切に対応している。		
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。	食事や入浴等1日の大まかな時間は決められているが、利用者一人ひとりのペースを大切に支援をしている。		
(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。	三食ともホームで調理し、利用者と職員と一緒に準備から後片付けをしている。管理栄養士が献立を立てており、利用者の希望を聞きとりいれたり、お好み焼きや鍋料理等家庭的で食事を楽しむ工夫をしている。		
24 (64)	○ 入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しむように支援している。	入浴は毎日、午後から夕方まで、利用者の状態や希望を考慮して楽しく入浴出来るよう支援している。		

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印（取り組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。	編物、習字、折り紙、ちぎり絵の楽しみごとや調理、園芸、掃除等、一人ひとりの力を活かした場面づくりを支援している。隣接施設で月2回ある大正琴に2名参加や喫茶室にも参加して楽しんでいる。	
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。	外食やドライブ、花見、地域の祭り等外出する機会を多く設けている。散歩や買い物は利用者の希望で日常的に支援している。	
(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。	職員全員が拘束について、正しく理解しており、抑制や拘束のないケアに取り組んでいる。	
28 (75)	○ 鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる。	職員全員が鍵をかける弊害を理解しており、日中は居室や玄関に鍵をかけていない。	
29 (78)	○ 事故防止のための取り組み 転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐための知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる。	事故防止マニュアルを作成し、ヒヤリはっと・事故報告書は記録を整備しているが、一人ひとりの状態に応じた事故防止には取り組んでいない。	○ 一人ひとりの事故防止対策の検討
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。	看護師からの研修を受ける機会はあるが、定期的な訓練はしていない	○ 定期的な訓練の実施
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。	年2回避難訓練(日中や夜間を想定)を実施している。ホームはスプリンクラーを設置している。運営推進会議に消防団の方に参加してもらい指導を受けたり地域の協力を得ている。	

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印（取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)
(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。	一人ひとりが使用している薬の目的や副作用をファイルし、職員は理解している。服薬はその都度手渡し、服用を確実にしている。必要な情報は、医師にフィードバックしている。		
33 (86)	○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や力量に応じた支援をしているとともに、歯ブラシや義歯などの清掃、保管について支援している。	毎食後、一人ひとりに合った口腔ケアを実施している。歯ブラシや義歯の清掃、消毒、保管は適切にしている。		
34 (87)	○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている。	法人の栄養士による献立で、バランスに配慮し、食事や水分量を把握記録している。一人ひとりの状態に応じた食事を支援している。		
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)。	感染症マニュアルを作成して、手洗い、うがい等予防の取り決めをしているが、周知徹底は十分でない。	○	・予防の周知徹底
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。	玄関前の花壇には沢山のチューリップが利用者と職員で植えられている。木造の建物は天井が高く、廊下は広く、居間は明るく、窓から外の四季の景色が見え、室内には季節の展示物や置物があり季節感を感じる。台所と食堂は仕切りがなく開放的な作りになっており食事の準備や後片付けを一緒にでき、匂いや食器を洗う音等で、生活感や季節感など五感に働きかける工夫をしている。		
37 (93)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	居室には、洗面台、収納庫があり綺麗に整理され、机、椅子、整理ボックス、テレビ、写真、ぬいぐるみ、仏壇等利用者や家族の好みの物が持ち込まれ居心地良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	グループホームあそか
所在地	〒742-0111 柳井市日積3213
電話番号	0820-28-6130
開設年月日	平成 14 年 4 月 1 日

【サービスの特徴】

- ・どのような状態にある人も、地域の中で、家庭的な雰囲気を大切にしながら、その人らしく生活していただきたいと考えています。
- ・穏やかな笑顔と優しい言葉を受容するよう心がけ、個別ケアの実現に向け、ゆとりを持つようにしています。
- ・家族と一緒に楽しめる行事の実施や地域行事への参加も積極的に行っています。
- ・自然豊かな環境の中で、散歩、野菜作り、花作りを通して、生活の拡がりや充実に努めています。

【実施ユニットの概要】 (2 月 1 日現在)

ユニットの名称	グループホームあそか				
ユニットの定員	9 名				
ユニットの利用者数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
	要介護 1		要介護 4		
	要介護 2	4	要介護 5		
	要介護 3	5	要支援 2		
年齢構成	平均 85.4 歳	最低	76 歳	最高	92 歳

【自己評価の実施体制】

実施方法	職員全員が自己評価を実際に記入し、その後ミーティングで再度検討する。。
評価確定日	平成 22 年 2 月 19 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)
I. 理念に基づく運営 1. 理念の共有			
1 (1)	<u>○地域密着型サービスとしての理念</u> 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。	事業所独自の理念をつくっている。	
2 (2)	<u>○理念の共有と日々の取り組み</u> 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。	ホームの出入り口に理念を掲示している。又引継ぎの時など唱和している。	
3	<u>○運営理念の明示</u> 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。	明確に示している。	
4	<u>○運営者や管理者の取り組み</u> 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。	サービスの質の向上に向け、職員全員で話し合いながら取り組んでいる。	
5	<u>○家族や地域への理念の浸透</u> 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理念を、家族や地域の人々に理解してもらえよう取り組んでいる。	地域の行事に参加したり、事業所に掲示して理解してもらえように取り組んでいる。	
2. 地域との支えあい			
6	<u>○隣近所とのつきあい</u> 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りたりしてもらえるような日常的な付き合いができるよう努めている。	散歩に出かけたときや、喫茶など地域の方が来られる際は声を掛け合っている。	
7 (3)	<u>○地域とのつきあい</u> 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。	地域行事には積極的に参加している。	
8	<u>○事業所の力を活かした地域貢献</u> 利用者への支援を基盤に、事業所や職員の状況や力に応じて、地域の高齢者の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる。		

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	〇印（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)
3. 理念を実践するための制度の理解と活用			
9	<u>〇評価の意義の理解と活用</u> 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、外部評価を実施する意義を理解し、評価に対してはミーティングで話し合い改善に取り組んでいる。	
10 (5)	<u>〇運営推進会議を活かした取り組み</u> 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。	運営推進会議で出された意見はミーティングで話し合いサービスに活かしている。	
11 (6)	<u>〇市町との連携</u> 事業所は、市町担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町と共にサービスの質の向上に取り組んでいる。	市の担当の方には、必要時には助言、相談を受けている。	
12	<u>〇権利擁護に関する制度の理解と活用</u> 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。		
13	<u>〇虐待の防止の徹底</u> 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。	現在該当する事例はないが、ミーティングなどで研修は行っている。	
4. 理念を実践するための体制			
14	<u>〇契約に関する説明と納得</u> 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。	十分な説明を行い、理解、納得をしてもらっている。	
15	<u>〇運営に関する利用者意見の反映</u> 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。	日々の雑談の中や、入浴、散歩などの個別対応時にできるだけ上手に聞けるよう努めている。	
16 (7)	<u>〇家族等への報告</u> 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。	月1回のホーム便りや面会時に家族に報告を行っている。	

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 (すでに取り組んでいることも含む)
17	○ <u>情報開示要求への対応</u> 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)。	情報開示の要求に応じられる体制はとっている。		
18 (8)	○ <u>運営に関する家族等意見の反映</u> 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。	受付窓口、職員名簿など明記している。		
19	○ <u>運営に関する職員意見の反映</u> 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。	ミーティングで話し合っている。		
20 (9)	○ <u>柔軟な対応に向けた勤務調整</u> 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。	日中、夜間共に職員を確保出来るように、勤務の調整に努めている。		
21 (10)	○ <u>職員の異動等による影響への配慮</u> 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。	異動等必要最小限に抑えるように努めている。		
5. 人材の育成と支援				
22 (11)	○ <u>職員を育てる取り組み</u> 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。	研修には参加するように努めている。		
23	○ <u>職員配置への取り組み</u> 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。	年代に少し偏りが有るが、勤務体制に配慮し多様な対応が出来る様に努めている。		
24 (12)	○ <u>同業者との交流を通じた向上</u> 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等の交流会、勉強会に参加している。		

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印（取り組んでいきたい項目）	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
25	○ <u>職員のストレス軽減に向けた取り組み</u> 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。	何でも話せるような環境づくりをしている。		
26	○ <u>向上心を持って働き続けるための取り組み</u> 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。	努めている。		
27	○ <u>職員の業務に対する適切な評価</u> 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。	努めている。		
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				
28	○ <u>初期に築く本人との信頼関係</u> 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。	一人一人と出来るだけ会話をするようにしている。		
29	○ <u>初期に築く家族との信頼関係</u> 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。	面会時、声をかけ会話するようにしている。		
30	○ <u>初期対応の見極めと支援</u> 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。	努めている。		
31 (13)	○ <u>馴染みながらのサービス利用</u> 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している。	見学に来てもらったりと徐々に馴染めるよう家族と相談しながら行う。		
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)	○ <u>本人と共に過ごし支えあう関係</u> 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。	会話をゆっくりと聞き、信頼関係を築け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)	〇印（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	〇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。	本人の状態を説明し、お互いが相談し合っている。		
34	〇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。	本人の希望を伝えたりと良い関係が築けるよう必要時には間に入るなど支援している。		
35	〇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。	地域の行事など積極的に参加している。		
36	〇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。	孤立しないように、一人一人会話するよう努めている。		
37	〇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。			
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				
38 (15)	〇思いや意向の把握 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。	一人一人会話をするようにし理解するよう努めている。		
39	〇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。	本人や家族に聞いたりして、把握するよう努めている。		
40	〇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。	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。	家族への説明、職員はカンファレンスを行っている。	
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。	ミーティングや家族との話し合いをおこなっている。	
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。	個別記録を毎日記入している。	
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。	リハビリ体操に参加したり、ディサービスの遊具やカラオケを利用している。	
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。	駐在所、JA等にあいさつに行き、グループホームのことなど話をしている。 運動会等、地域の行事に参加している。	
46	○事業所の地域への開放 事業所の機能を、利用者のケアに配慮しつつ地域に開放している(認知症の理解や関わり方についての相談対応・教室の開催、家族・ボランティア等の見学・研修の受け入れ等)。	見学等、開放している。	
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。	他施設での利用内容などについて尋ねるなどして本人や家族に説明している。	

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印（取 組んでい きたい項目）	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
48	<u>○地域包括支援センターとの協働</u> 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)	<u>○かかりつけ医の受診支援</u> 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に支援している。		
50	<u>○認知症の専門医等の受診支援</u> 専門医等認知症に詳しい医師と関係を築きながら、職員が相談したり、利用者が認知症に関する診断や治療を受けられるよう支援している。		
51	<u>○看護職との協働</u> 利用者をよく知る看護職員（母体施設の看護師等）あるいは地域の看護職（かかりつけ医の看護職、保健センターの保険師等）と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている。		
52	<u>○早期退院に向けた医療機関との協働</u> 利用者が入院した時に安心して過ごせるよう、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて連携している。		
53 (20)	<u>○重度化や終末期に向けた方針の共有</u> 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している。		
54	<u>○重度化や終末期に向けたチームでの支援</u> 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。		
55	<u>○住み替え時の協働によるダメージの防止</u> 本人が自宅やグループホームから別の居所へ移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに努めている		

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印（取 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)
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			
56 (21)	<u>○プライバシーの確保の徹底</u> 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。		
57	<u>○利用者の希望の表出や自己決定の支援</u> 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。	本人の出来ることはしてもらっている。	
58	<u>○“できる力”を大切にした家事への支援</u> 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。	本人の出来ることはしてもらっている。	
59 (22)	<u>○日々のその人らしい暮らし</u> 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたか、希望にそって支援している。	一人一人のペースに合った過ごし方を支援している。	
(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	<u>○身だしなみやおしゃれの支援</u> 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。	本人、家族の希望に添えるよう努めている。	
61 (23)	<u>○食事を楽しむことのできる支援</u> 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。	出来る力を大切にしながら、危険の無いように出来ることはしてもらっている。	
62	<u>○本人の嗜好の支援</u> 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。	家族、本人の状態に合わせて楽しめるよう支援している。	
63	<u>○気持ちのよい排泄の支援</u> 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。	一人一人に合った、排泄ケアを支援している。	

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印（取り組んでいきたい項目）	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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。	一人一人の希望に添えるよう努めている。		
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。	一人一人の生活習慣や睡眠パターンに合わせて支援している。		
(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。	一人一人の生活歴に応じて楽しみごと、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。	一人一人希望に応じた支援をおこなっている。		
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。	自由に出かけられるように支援している。		
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。	外出(外食等)入居者の声を聞いている。		
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。	いつでも利用出来るように支援している。		
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。	気軽に訪問できるような雰囲気になっている。		
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。	家族の居室への宿泊等希望に応じている。		

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)
73	<u>○家族が参加しやすい行事の実践</u> 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。	バーベキュー、まつり、クリスマス会、忘年会等参加を呼びかけている。		
(4)安心と安全を支える支援				
74 (27)	<u>○身体拘束をしないケアの実践</u> 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。	職員全員が理解し、抑制、拘束は無い。		
75 (28)	<u>○鍵をかけないケアの実践</u> 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる。	職員全員が理解しており、日中は鍵をかけないよう取り組んでいるが、安全に配慮したセンサーチャイムを使用することはある。		
76	<u>○利用者の安全確認</u> 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。	一人一人プライバシーに配慮しながら安全に気を付けている。		
77	<u>○注意の必要な物品の保管・管理</u> 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。	一人一人の状態に合わせた取り組み方をしている。		
78 (29)	<u>○事故防止のための取り組み</u> 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。	事故防止のマニュアルをつくり、年2回火災訓練をおこなっている。		
79 (30)	<u>○急変や事故発生時の備え</u> 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。	定期的ではないが、看護師からの研修をおこなっている。	○	再度研修を行っていきたい。
80	<u>○再発防止への取り組み</u> 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。	報告書にまとめ、改善策を講じている。		

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)
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。	避難訓練を年2回（日中、夜間想定）おこなっている。		
82	○リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	面会に来られた時説明をおこなっている。		
(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。	毎日の申し送り、ミーティングなどで話し合っている。		
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。	処方箋などで確認をおこなっている。		
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。	看護師に相談しながら、一人一人に合った予防と対応に取り組んでいる。		
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、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。	一人一人、状況に合わせた声かけをおこなっている。		
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。	一人一人の状態、習慣に応じた支援をしている。		
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）。	感染症などマニュアルはあるが、周知徹底はされていない。	○	再度研修を行っていきたい。
89	○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている。			

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印（取り組んでいきたい項目）	取り組んでいきたい内容 (すでに取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。		自由に訪問出来るようにしている。
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。		音や明るさを配慮している。
92	○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中には、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている。		
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。		使い慣れたものを持ち込めるようにしている。
94	○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のおよ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。		一人一人の状況に合わせた温度調節等をおこなっている。
(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。		
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。		
97	○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。		

項目		取り組みの成果 (該当する箇所を○印で囲むこと)	
V. 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。	①ほぼ全ての利用者の ③利用者の1／3くらいの	②利用者の2／3くらいの ④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。	①毎日ある ③たまにある	②数日に1回程度ある ④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。	①ほぼ全ての利用者が ③利用者の1／3くらいが	②利用者の2／3くらいが ④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。	①ほぼ全ての利用者が ③利用者の1／3くらいが	②利用者の2／3くらいが ④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。	①ほぼ全ての利用者が ③利用者の1／3くらいが	②利用者の2／3くらいが ④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。	①ほぼ全ての利用者が ③利用者の1／3くらいが	②利用者の2／3くらいが ④ほとんどいない
104	利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている。	①ほぼ全ての利用者が ③利用者の1／3くらいが	②利用者の2／3くらいが ④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。	①ほぼ全ての家族等と ③家族の1／3くらいと	②家族の2／3くらいと ④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。	①ほぼ毎日のように ③たまに	②数日に1回程度 ④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。	①大いに増えている ③あまり増えていない	②少しずつ増えている ④全くいない
108	職員は、生き活きと働けている。	①ほぼ全ての職員が ③職員の1／3くらいが	②職員の2／3くらいが ④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。	①ほぼ全ての利用者が ③利用者の1／3くらいが	②利用者の2／3くらいが ④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。	①ほぼ全ての家族等が ③家族等の1／3くらいが	②家族等の2／3くらいが ④ほとんどできていない