

評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所名	グループホーム のぞみ苑		
所在地	美祢市美東町大字太田 3838 - 1		
電話番号	08396-2-1789	事業所番号	3597910011
法人名	有限会社 盛和会		

訪問調査日	平成 21 年 11 月 20 日	評価確定日	平成 22 年 3 月 24 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17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 19 年 1 月 15 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員計	18 人
職員数	23 人	常勤 4 人	非常勤 19 人 (常勤換算 12.6 人)

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 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 30,000 円	敷金	無	円
保証金	有 100,000 円	償却の有無	無	
食費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	500 円	おやつ	100 円
その他の費用	月額 25,000 円			
	内訳 光熱水費 15,000円		管理費 10,000円	

(4) 利用者の概要 (11月20日現在)

利用者数	18 名		男性 5 名	女性 13 名
	要介護 1	3	要介護 4	2
	要介護 2	7	要介護 5	2
	要介護 3	4	要支援 2	
年齢	平均 81.6 歳	最低 65 歳	最高 101 歳	

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	内科 美祢市立美東病院、あきよし竹尾クリニック、さかい内科クリニック 歯科 大田歯科医院、みとう歯科医院
---------	---

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

(優れている点)

家庭的な雰囲気の中で一人ひとりのその日の思いや意向等を尊重して、食事は起床時間に合わせて5時過ぎから9時頃まで3回に分けて行われ、入浴も好きな時間帯(平日13時~16時、土、日、祝日は9時~16時)に入浴できるよう配慮されています。三食とも利用者と一緒に調理され、利用者の方が漬けられた白菜漬けが食卓に上がり、それを話題にして楽しい食事時間を過ごされたり、曇参り、ふるさと訪問、図書館に本を借りに行ったりと、多機能性を活かした支援で日々その人らしい暮らしを支援しておられます。

(特徴的な取組等)

「住み慣れた地域でその人らしく生活できるように支援します」等の理念にそって、隔月発行の事業所便りを地域の病院、市役所、交番、保育園等35ヶ所に配布されています。また、運営推進会議の議題として話し合い避難訓練にメンバー参加の協力や、事業所を一時的な避難場所として提供するなど、地域住民の一員として接点を持つ努力をされると共に、地域の理解と支援を得るために運営推進会議を活かした取り組みにも努めておられます。

【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)

外部評価結果を運営推進会議で報告するとともに、スタッフ会議で話し合い、運営推進会議のメンバー拡大に取り組み、地区長、交番所長の2名の方を追加されています。また、全家族に案内状を送付されています。

(今回の自己評価の取組状況)

スタッフ会議で自己評価について説明し、自己評価書をコピーして配布し、職員が記入したものをまとめ、外部機能評価委員会で検討、回覧、確認して提出されました。職員は自己評価の意義を理解し、サービスの質の向上に活かしておられます。

(運営推進会議の取組状況)

社会福祉協議会所長、民生委員、地区長、交番所長、家族、市高齢障害課職員、苑職員のメンバーで定期的に開催し、入居者、退居者の状況報告、外部評価報告、防災、避難訓練等で意見交換してサービスに活かしておられます。

(家族との連携状況)

請求書、小遣い帳の写し、運営推進会議の案内状、年6回発行の事業所便りに担当者のコメントや写真を添えて送付しておられます。面会時や電話、家族会等での状況報告や異動の報告をされ、暑中見舞い状、年賀状を出す支援もしておられます。

(地域との連携状況)

自治会に加入し、利用者と一緒にゴミステーションの清掃や回覧板を廻したりしておられます。道の駅のイベントや保育園の行事(クリスマス会、芋掘り)に参加されたり、事業所便りを病院、市役所、薬局、交番、消防署、施設など35ヶ所に配布しておられます。地域の方からの鮮魚、野菜、米等の差し入れや日常的な知人、友人の訪問などがあり交流しておられます。

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)	取り組みを期 (すでに取組んで)
<p>理念に基づく運営 1. 理念の共有</p>			
1 (1)	<p>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。</p>	<p>「住み慣れた地域で、その人らしく安心、安全で居心地良い生活が出来るよう、傍らに寄り添いながら、やさしく笑顔で支援します。」という一人ひとりの思いを尊重し、家庭的な雰囲気大切に支えていく事業所独自の理念となっている。</p>	
2 (2)	<p>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。</p>	<p>職員の採用時に理念を伝えと共に、ホームだよりに掲載し、名札の裏に理念を記入して、玄関、共用空間に掲示している。申し送り時の唱和などで確認したり、日々の業務の中で理念を振り返り、理念に基づいた支援の実践に向けて取り組んでいる。</p>	
<p>2. 地域との支えあい</p>			
3 (7)	<p>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。</p>	<p>自治会に加入し、利用者と一緒に回覧板を廻したり、ゴミステーションの清掃をしている。道の駅のイベントや保育園の行事(クリスマス会、芋掘り)、寺参りへの参加をすると共に、事業所便りを病院、市役所、薬局、交番、保育園などの35ヶ所届けている。散歩や買い物等で地域の人々と交流し、鮮魚、野菜、果物などの差し入れもある。</p>	
<p>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</p>			
4 (9)	<p>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。</p>	<p>スタッフ会議で自己評価について説明し、自己評価書をコピーして、職員が記入したものをまとめて、外部機能評価委員会で検討、回覧、確認して提出している。職員は自己評価の意義を理解し、サービスの質の向上に活かしている。</p>	
5 (10)	<p>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。</p>	<p>社会福祉協議会会長、民生委員、地区長、交番所長、市高齢障害課職員、家族(4人程度)、事業所職員のメンバーで2ヶ月に1回開催して、入居者や退居者の状況報告、外部評価の報告、防災、避難訓練等で、意見交換してサービスに活かしている。</p>	
6 (11)	<p>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。</p>	<p>運営上の相談や助言を貰ったり、連絡文書や法的手続きなど、介護保険課、高齢障害課や地域包括支援センターと連携し、サービスの質の向上に努めている。</p>	

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取 組みを期 待)	取り組みを期 (すでに取組んで)
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。	請求書、小遣い帳の写し、運営推進会議の案内状、年6回発行の事業所便りに担当者のコメントや写真を添えて送付している。面会時や電話、家族会等でも暮らしぶりや健康状態、異動の報告をしている。暑中見舞い状、年賀状を出す支援もしている。	
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。	運営推進会議で家族と意見交換をしたり、面会時の声かけ、電話での連絡時に意見、要望を聞く努力や場面作りをしている。苦情相談窓口や担当者、外部機関、第三者委員を明示し、苦情処理の手続きを明確に定めて、外部者に安心して、意見等を表せる機会づくりを説明している。	
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。	常勤4名、非常勤19名を確保し、利用者の状態やペースに合わせられる体制で、行事や利用者、家族の状況変化や要望、職員の急な休みに対応できる柔軟な職員配置となっている。	
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。	離職は最小限に抑えるように努めると共に、家族に説明している。夜勤2回と日中2週間程度の重複期間やユニット間の職員、利用者の馴染みの関係づくりをして、ダメージを防ぐ配慮をしている。	
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。	外部研修は勤務の一環として段階的に研修を受けられると共に、研修後はスタッフ会議で復命している。事業所独自の勉強会や看護師の指導での実技指導の勉強会、施設長や主任等の指導の下、日常的に働きながらのトレーニングを行っている。	
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、福祉施設関係の職員交流会や研修、ブロック会議に年6回5人程度の参加や、他の5ヶ所のグループホームとの情報交換や運営推進会議に参加するなど、介護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 組 み を 期 待)	取り組みを期 (すでに取組んで)
<p>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</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>	<p>本人や家族が見学に来所して、お茶を飲んだり、一緒にゲームをしたり、1泊～2泊の体験入居で馴染みの関係づくりをしている。体験宿泊後に継続しての入居の例もある。また、入居前には利用者の自宅や病院、施設に向いて面会するなど、馴染めるように工夫している。</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</p>			
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。</p>	<p>生活を共にしながら、漬物や柚子味噌の作り方、野菜の切り方、味付けなどを教わったり、戦争の話や聞いてたりと、こだわりや苦しみ、楽しみなど思いを共感するように努めると共に、利用者からいたわってもらったり、感謝の言葉をかけあうなど、支えあう関係を築いている。</p>	
<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 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>	<p>日々の生活の中での何気ない会話や態度を生活シート、介護、看護記録に記入し、利用者の思いや意向の把握に努めている。困難な場合は家族の協力を得て話し合いや関わりを深め、本人本位に検討している。</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</p>			
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>	<p>利用者や家族の希望や意向を聞き、管理者、担当者が意見を出し合い、介護計画期間に応じてカンファレンスをして、意見やアイデアを反映した計画を作成している。</p>	
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>	<p>モニタリングをして3ヶ月毎の見直しをしている。変化があれば本人、家族、関係者と話し合っ、現状に即した新たな計画を作成している。</p>	
<p>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</p>			
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>	<p>受診の付き添いや送迎、美容院の送迎、ふるさと訪問、見舞い、墓参り、投票、法事や葬式の付き添い、外食、買い物、図書館に本を借りに行くなど柔軟な支援をしている。</p>	

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取 組みを期 待)	取り組みを期 (すでに取組んで)
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。	事業所の協力医の他、利用開始時に本人や家族の希望するかかりつけ医での受診が受けられるよう、家族と協力して受診の支援をしている。複数の医療機関と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。受診情報などの交換、共有にも努めている。	
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。	終末期に向けた方針を定め、契約時に説明し、早い段階から本人、家族、医師などと話し合い、施設への転居、医療施設での対応、ターミナル等、本人や家族の希望に沿えるよう全員で方針を共有している。	
. 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。	法人の接遇研修を受けたり、マニュアルを作成して全職員が誇りやプライバシーに配慮した言葉かけや対応に取り組んでいる。記録類は人目につかない事務室に保管している。	
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。	本人がどう過ごしたいか、一人ひとりのその日の希望を大切に、起床、就寝、入浴、食事(朝食は3段階の時間帯になることもある)の時間など、一人ひとりのペースにそって支援している。	
(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			
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている。	三食とも調理し、利用者の希望の献立にしたり、買い物に行ったり、畑で採れた野菜や近所からの差し入れの野菜などを使って一緒に調理や片付けなどをしている。職員と利用者が同じテーブルを囲んで、料理方法や若い頃の話など、一緒に食べながら、和やかに食事を楽しまれていた。	
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。	毎日入浴可能で、入浴時間は13時～16時となっているが、土、日、祝日は9時～16時となっており、利用者が入浴時間を決めて好きな時間帯にゆっくりと楽しめるよう支援している。季節ごとの入浴の楽しみ(柚子湯など)の工夫や入浴を嫌がる場合には言葉かけの対応等、入浴支援の工夫をしている。シャワー浴、足浴、清拭の対応もしている。	

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)	取り組みを期 (すでに取組んで)
(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。	四季折々の花見、大正琴、ピアノ演奏、合唱、読書(図書館で本を借りる)、お手玉、花植えなどの楽しみごとや調理の準備、漬物作り、食事の後片付け、野菜作り、植木の剪定、洗濯物たたみ等、活躍できる場面づくりや気晴らしの支援をしている。	
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。	四季の花見(桜、コスモス、ひまわり、紅葉等)、ドライブ(海など)、ふるさと訪問(自宅の果物収穫など)、親戚や友人宅の訪問、外食、足湯、道の駅、散歩、買い物、中庭でのお茶、日光浴など、一人ひとりのその日の希望にそって出来るだけ多く戸外に出かけられるよう支援している。	
(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。	身体拘束についての方針、マニュアルを作成し、職員は身体拘束によって利用者が受ける身体的、精神的弊害について理解し、拘束のないケアに取り組んでいる。また、身体拘束廃止委員会を設置し、日々検討するようにしている。	
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。	職員は施錠の弊害を十分に理解し、職員の見守り方法を徹底して、利用者が外出しそうな様子を察知したら、さりげなく声かけをして、一緒について行くなど、自由な暮らしを支援している。	
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。	事故発生防止マニュアルを作成して、看護師がスタッフ会議等で事故防止についての指導をしている。ヒヤリはっと・事故報告書に記録し、事故防止対策委員会で検討して、一人ひとりに応じた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。	緊急対応マニュアルを作成し、年1回救急救命法を全職員が受講している。看護師がスタッフ会議等で応急手当や初期対応のワンポイントの実技指導を実施している。	
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(夜間想定を含む)を実施している。火災や地震、水害備蓄のマニュアルを作成し、食糧、水の備蓄をしている。避難訓練に、消防団、地区長、民生委員、社協の職員、家族の方の参加があり、事業所を一時的な避難場所として提供するなど地域との協力体制を築いている。事業所のみで風水害の訓練も行なっている。	

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 組みを期 待)	取り組みを期 (すでに取組んで)
(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。	薬は個別の服薬箱に配薬し、日勤者等が3回確認している。職員は毎月1回薬剤師から薬の情報や指導を受けて理解している。服薬はその都度手渡し、見届けている。必要な情報は薬剤師や主治医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。	毎食後に歯磨きの声かけを行い、力量に応じて職員が見守ったり、支援をしている。義歯は每晚洗浄液につけて保管し、歯ブラシは週1回清掃をしている。歯科医師の定期検診と往診があり、口腔ケアの指導を医師や歯科衛生士より受けている。	
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。	食事量、水分量を介護日誌に記録し、利用者の状態に合わせ、お粥、パン、きざみ食、ミキサー食の支援をすると共に、栄養バランスやカロリーは年1回献立表を栄養士に提出して助言をもらっている。好みでない物に対しては、別メニューで対応している。	
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、食中毒防止マニュアル、蔓延防止マニュアルを作成し、手洗い、うがいの励行、温風乾燥機での手の乾燥、ドアノブ、手すり、椅子、ソファ、テーブルなど毎日1回の消毒を行なっている。インフルエンザの予防接種は職員、利用者が全員受けている。	
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。	共用空間は天窓や窓が多いので明るい。随所に季節の花が飾られたり、床暖房の整備、バリアフリー、加湿器の設置、トイレの手すり等の工夫がされ、活動しやすくなっている。リビングにはテーブルやソファが置かれ、隣接した畳の間にテレビや炬燵が置かれ、利用者の憩いの場所となっている。ご飯の炊ける匂い、心地良い音楽、柚子湯など五感や季節感を採り入れる工夫をしている。	
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。	居室は馴染みの洋服ダンス、本棚、衣装掛け、ソファ、机、電気スタンド、仏壇、テレビ、家族の写真、人形、自分の作品を飾ってあり、生活感が感じられ、その人らしく居心地良く過ごせるように工夫している。どの居室にも広い窓があり、自然環境に恵まれた外の景色が見渡せられるよう配慮されている。	

自己評価書

【ホームの概要】

事業所名	グループホームのぞみ苑
所在地	山口県美祢市美東町大田3838-1
電話番号	08396-2-1789
開設年月日	平成19年1月15日

【実施ユニットの概要】 (10月28日現在)

ユニットの名称	さくら館			
ユニットの定員	9名			
ユニットの利用者数	9名	男性 4名	女性 5名	
	要介護1	3	要介護4	0
	要介護2	3	要介護5	1
	要介護3	2	要支援2	
年齢構成	平均 81.1歳	最低 71歳	最高 101歳	

【自己評価の実施体制】

実施方法	<ul style="list-style-type: none">・スタッフ会議で、職員に外部機能評価、自己評価について説明を行い、質の向上のために受審する目的を共通理解した。・サービス成果に関する項目のアンケートを全職員に記入してもらい、集計し結果を出した。・外部機能評価委員会で検討を行い、ありのままの業務内容を自己評価票に記入し、職員全員で回覧し確認をした。
評価確定日	平成21年10月28日

【サービスの特徴】

グループホームのぞみ苑の理念

私たちは、利用者の住み慣れた地域で、その人らしく安心して居心地よい生活ができるように、傍らに寄り添いながら、優しく笑顔で支援します。

苑内はバリアフリー、床暖房、スプリンクラーを設置し安全性に考慮している。看護師が常駐し、医療機関と連携し、1週間に1回の定期的な訪問医療を受け健康管理援助している。

一人ひとりの思いを尊重し、できる事は自分でして頂きながら、家庭的な雰囲気を大切に生活が送れるよう支援している。

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)
<p>理念に基づく運営</p> <p>1. 理念の共有</p>			
1 (1)	<p>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。</p>		
2 (2)	<p>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。</p>		
3	<p>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。</p>		
4	<p>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。</p>		
5	<p>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。</p>		定期的なのぞみ苑だよりの配布を継続する。配布場所の拡大検討
<p>2. 地域との支えあい</p>			
6	<p>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。</p>		
7 (3)	<p>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。</p>		
8	<p>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。</p>		地域の方への場所提供

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)
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。	外部機能評価により、運営や日々の支援を再度見直し、評価後は、その結果を全職員に伝え、お互いに共有し、具体的な改善に取り組んでいる。	
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。	利用者の生活状況などを報告し、参加者からの意見や要望を聞き、議事録を作成。それを家族、行政に配布し、職員には回覧し内容を伝え、より良い支援ができるように努めている。	会議では意見が出やすい雰囲気心がける。参加者の拡大
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。	常日頃から運営上迷ったり、悩んだりした問題点については、相談し、助言してもらい、報告している。担当者の方も、国や県や市などの行政の連絡文書等持参くださり、説明も受けている。	
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。	地域社協と情報交換し、連携をとりながら、必要とする利用者、家族など関係者と話し合いの機会をもち、制度利用のための支援を行っている。過去に2名、現在1名の利用がある。研修についてはケアマネが参加し、職員に復命している。	
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。	外部の研修に参加したり、苑内学習をしている。又、日々の介護の中でも、管理者が虐待の恐れがないかを確認し、又職員間での情報交換、意見交換をしている。	マンネリ化しがちな日々の介護の中で、特に言葉による虐待がないか、お互いに注意しあう。
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。	契約解約に際しては、入居者や家族に対し、十分な時間をつくり、ゆったりとした雰囲気の中で丁寧な説明を行うと共に、家族・利用者の気持ちをしっかりと聴いて、お互いが納得できる姿勢で取り組んでいる。	
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。	それぞれの利用者に2名の担当スタッフをつけたり、普段から要望や苦情を話しやすいよう工夫し努力している。時には居室へ話しに行ったり、散歩に行ったりし、その際でできた要望を職員に周知し、改善に生かしている。	
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。	2ヶ月に1回ののぞみ苑だよりや、担当職員からの写真同封の生活状況を伝える手紙を送付し、健康状態の異変等については必ずその日に連絡をとり、状態報告を行っている。金銭管理については1ヶ月に1度お小遣い帳のコピーを送付している。	担当者を中心とした信頼関係の構築

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)。		
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。		
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。		スタッフ会議の継続と、全員参加への検討
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。		
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。		
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。		研修の継続
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。		
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。		他の事業所の見学の機会を拡大(全職員)

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。		定期的な個人面接を実施し、思いをくみあげる。
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。		
. 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。		
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。		
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。		
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。		不安の強い方には職員間で話し合い、慣れるまでの間、必要に応じて家族に協力を得る。
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。		

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。	連絡を密にし、利用者の生活状況をきめ細かく伝えている。又お互いの思いにズレが生じないように、カンファレンスを重ねている。		
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。	利用者と家族のお互いの気持ちを十分に聴き、より良い関係ができる様に支援している。		
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。	利用者が外出、外泊をして馴染みの家や場所に帰ることができる様、家族に協力していただいたり、職員がドライブなどで、利用者の馴染み深い場所や、友達の家、自宅へ寄ったりしている。		
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。	自然な形で、利用者同士が会話をしたり、助けあえるように、共同作業の分担や、散歩、畑仕事、ドライブなど、職員が介入しながら、一人ひとりが孤立することなく過ごしてもらう努力をしている。		
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。	退去した利用者の近況を、関係方面に尋ねたり、面会に行ったりして、関係を断ち切らない努力をしている。		
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。	利用者本人や家族から希望や意向を聞き、本人本位の生活様式を尊重している。意思表示ができない方は、出きるだけ関わりを深め、本人本位の生活ができる様に支援している。		
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。	入居前には家庭訪問を実施し、本人・家族からの聞き取り、その他関係者からの情報を得る。又家族に協力を得て、センター方式を利用し、生活歴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。	毎日の生活状況を共通メモに記入し、誰もが確認できるようにしている。日勤から夜勤の交代時には、その日の動きをしっかりと伝えるようにしている。		

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)
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。	介護計画作成にあたっては、本人や家族の希望、意向を踏まえた上で、管理者、担当職員が集まって、様々な方向から意見を出し合い、介護計画を作成している。	
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。	3ヶ月に1回の見直しをしている。また見直し以前に変化があった場合には、本人、家族、その他関係者とのカンファレンスを行い、ケアプランを作成し、同意を得ている。プランはカードックスに明記し統一介護をしている。	ケアプランに沿って、現状の報告を継続する。
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。	個別の記録を毎日記入し、特に重要な箇所については、ケースカンファレンスで検討し、ケアプランに活かしている。	
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。	家族によっては、同室に宿泊を希望される方もあり、食事や風呂の提供など受け入れ体制を整えている。また台風時など高齢で1人暮らしの利用者の家族に、避難場所として使用の声かけをしている。	
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。	運営推進会議や火災避難訓練をとおして、民生委員や消防、警察などに利用者の生活状況を報告し、支援してもらっている。保育園児の来訪、ボランティアの方にも定期的に来てもらっている。見学自由で受け入れを行っている。	
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)。	学生の研修を受け入れたり、人権擁護委員による、人権相談所を開設した。	大正琴の教室開催の場所提供
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。	本人の状態や、家族の意向を十分に考慮し、他事業所と連携しながら、特殊車両を借りたり、リハビリ施設の利用をしたりしている。	

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。		
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。		
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。		
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。		
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。		苑独自の意向確認書を作成し、その都度家族の意思を確認する。
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。		
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		詳細な情報提供書の作成

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)
<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>	<p>プライバシーに配慮し介護し、本人を傷つけないように言葉遣いなどに気をつけている。来苑者があるときなどには、言葉かけの内容にも配慮している。</p>	
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>	<p>1対1でじっくり利用者の話を聴く。その時に少しでも自己決定できるような言葉の声かけをしている。表現が難しい利用者については、その利用者の立場に置き換えて支援している。</p>	
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>	<p>利用者同士で協力しながら楽しんで行ってもらっている。常に見守り、困難なときには援助をしている。</p>	
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>	<p>家庭的な雰囲気やペースを大切に、一人ひとりのペースに配慮しながら、その日の過ごし方は状況に応じて対応している。</p>	<p>利用者の生活を第一に考え、共に過ごす時間を大切にするための業務改善の検討</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</p>			
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>	<p>利用者の希望を聞き、その意見を取り入れるようにしている。行きつけの店に行ってもらったりしている。困難な方も、常におしゃれでいてもらえるよう清潔感を保持し、その方にあった身だしなみをしてもらっている。</p>	
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている。</p>	<p>利用者には好みを確認している。利用者と職員は食事の準備を一緒にいき、同じ食卓で和やかに食べている。できる方には配膳、下膳、茶碗洗いを一緒にしてもらっている。また、献立作成や誕生日には、利用者の意見を聞いている。</p>	<p>バイキングを取り入れたり、好みに応じて小グループごとの、外食の実施。和やかな雰囲気や食事が楽しめる様、音楽等を活用。</p>
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>	<p>飲み物は、メニュー表を利用し、好みのものを飲んでもらっている。移動パン屋やヤクルト販売を利用したり、買い物に行って、好きなおやつを購入している。</p>	
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>	<p>それぞれ利用者の排泄の仕方を把握し、誘導が必要な利用者についてはこまめに行い、不快感を与えないようにしている。オムツ使用の利用者は約2時間～3時間おきに確認している。</p>	

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印(取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、入浴を楽しむように支援している。	毎日の入浴を基本とし、入浴時間は自己決定してもらっている。準備から入浴後のケアをマンツーマンで対応している。		夜間帯での入浴の検討
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。	日中外で畑仕事や草取り、時に散歩など軽く体を動かしてもらい、夜よく眠れるよう援助する。空調機や電気の調整を行っている。		
(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。	家事はもちろん、生け花や、楽器演奏、合唱、習字、読書などできる力を活かして、生活の中に取り入れ楽しんでもらっている。		外部サークルへの参加
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。	買い物時、自分で支払えるよう配慮している。家族と連携し、紛失やトラブルを避けるよう理解を求めている。		
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。	希望に応じて、買い物・散歩をしたり、ドライブ・中庭でのお茶をしたり、日光浴などを行い、屋外に出るよう支援している。		
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。	季節に応じた場所へ行ってみたい、行事に参加してみたい、希望によっては自宅や親戚、友人宅の訪問を行っている。		外出に関して、ゆとりのある時間の確保
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。	リビングに電話を設置し、職員の見守りのもと自由に利用できる様にしている。手紙のやり取りも希望に応じて、自由に行えるよう支援している。		
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。	いつでも誰でも気軽に立ち寄りいただける様にしており、訪問者には各個室でゆっくり話してもらい、他の利用者や職員でお茶やお菓子を出している。利用者の馴染みの人たちが職員にとっても馴染みの関係となるよう、職員は挨拶、快い対応に心がけている。		
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。	食事やお風呂を提供している。利用者の状況をみながら、付き添い宿泊に対応している。		

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。	年間計画には敬老会や夕涼み会などを取り入れ、家族に案内を出し、参加を呼びかけている。	家族会の設立
(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。	身体拘束マニュアルを作成して、常に確認できるように事務所に配置している。やむを得ない場合には、委員会を設置し、日々検討している。	
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。	居室の入り口には鍵がなく、日中は玄関の鍵はかけず見守りを行っている。	
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。	常に利用者の所在を確認し、入居者が落ち着かれないときは、職員同士お互いに注意し対処している。居室で1人で過ごされている時は、時折声かけをしている。夜間は1時間毎の見回りで安全を確認している。	
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。	一人ひとりの生活に必要な物品は個人の居室に置いている。状態に応じて不必要と思われる物は家族と相談し、返却している。	包丁は業務終了後に鍵つきの引き出しに保管し、必ず施錠する。
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。	それぞれマニュアルを作成している。看護師による勉強会を行い、実技指導も行っている。防火管理については、防火管理者をおき、消防署の指導のもと年2回の避難訓練を行っている。	今後も看護師等による勉強会を行う。交番との連携を強化する。
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。	緊急対応マニュアルを作成して事務所に置き、いつでも閲覧できるようにしている。看護師による実技指導を行っている。	消防署による救命法の実技指導を予定している。スタッフ会議時ポイントをしばって実技指導を行う。
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。	インシデント・アクシデントを報告書を提出してもらい、口頭、文書で施設長が指導している。又、毎朝のミーティングやスタッフ会議でカンファレンスを行い共有し再発防止に努めている。	

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 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。		食料、水等備蓄品の期限等の確認、点検
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。		苑独自の意向書を作成し、起こり得るリスクについて説明をする。
(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。		健康管理の継続 医療機関との連携の充実と強化
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。		場合によっては、個人の習慣に合わせた服薬チェックをしている。
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。		
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。		必要に応じて義歯洗浄(洗浄剤使用)を行っている。
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。		好みのおやつや飲み物を楽しみながら一緒に作っている。
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)。		
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。		調理器具、包丁、まな板、布巾などは夜勤時漂白剤につけ、衛生管理を行っている。毎朝の料理ミーティング時、材料や賞味期限等確認し、安全な使用と管理に努めている。食材は地元の新鮮な野菜を使用している。

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)
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。	玄関周りには利用者と一緒に植えた花やプランターを置き、玄関内には利用者の生けた季節の生け花を飾り、明るく、どなたでも入りやすい空間作りを心がけている。	
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。	季節に合わせた壁飾りや生け花を飾っている。(リビング・廊下・居室) 照明は天候や時間帯によって使い分け、常に居心地よい明るさの中で過ごしていただけるよう工夫している。BGMに音楽を流している。	
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。	ソファや椅子を所々に設置し、利用者が好きなところを選び過ごせる居場所作りをしている。冬にはこたつを出し、みんなで囲み談笑したり、横になったり、昼寝をしたりくつろげるようにしている。	
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。	自宅で使っていた馴染みのたんすや仏壇を持ってきてもらったり、家族の写真を飾ったりしている。利用者の状態に合わせて、本人と相談しながら家具の配置等にも配慮している。	
94	換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のだ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。	気になる臭いや空気のだよみがないように、換気を適宜行っている。職員が全館の空調に配慮し、利用者が過ごしやすいよう温度調節を行っている。	1日2回換気を行う。状況に応じて、空調や床暖房を使用、調整する。
(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。	トイレ、廊下、浴室などに手すりを設置し、歩行に不安がある方でも、できるだけ自力で移動できる様にしている。床はフローリングで段差がなく、車椅子の方でも安全に移動できる様にしている。	苑内はバリアフリー。立ち上がりやすい椅子の高さにしている。
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。	トイレは利用者にわかりやすいよう赤いドアにし、表示は「便所」としている。自室入り口にはネームプレートや、場合によっては本人の写真を掲げてわかりやすいように工夫している。	
97	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。	洗濯干しをしたり、職員と一緒に花壇やプランターの花の植え替えや手入れをしている。中庭にはベンチを置き、おやつを食べたりお茶を飲んだり、庭で実った果実を食べたりしている。	畑には季節の野菜を植え、利用者と共に収穫し、食材にも生かしている。

項目		取り組みの成果 (該当する箇所を 印で囲むこと)	
. 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	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の2 / 3 くらいの <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> たまにある	数日に1回程度ある <input type="checkbox"/> 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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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と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	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の2 / 3 くらいが <input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の2 / 3 くらいが <input type="checkbox"/> 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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> たまに	数日に1回程度 <input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 少しずつ増えている <input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 職員の2 / 3 くらいが <input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の2 / 3 くらいが <input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 家族等の2 / 3 くらいが <input type="checkbox"/> ほとんどできていない

自己評価書

【ホームの概要】

事業所名	グループホームのぞみ苑
所在地	山口県美祢市美東町大田3838-1
電話番号	08396-2-1789
開設年月日	平成19年1月15日

【実施ユニットの概要】 (10月28日現在)

ユニットの名称	もみじ館			
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	1	要介護4	2
	要介護2	3	要介護5	1
	要介護3	2	要支援2	
年齢構成	平均 82.2歳	最低 65歳	最高 89歳	

【自己評価の実施体制】

実施方法	<ul style="list-style-type: none">・スタッフ会議で、職員に外部機能評価、自己評価について説明を行い、質の向上のために受審する目的を共通理解した。・サービス成果に関する項目のアンケートを全職員に記入してもらい、集計し結果を出した。・外部機能評価委員会で検討を行い、ありのままの業務内容を自己評価票に記入し、職員全員で回覧し確認をした。
評価確定日	平成21年10月28日

【サービスの特徴】

グループホームのぞみ苑の理念

私たちは、利用者の住み慣れた地域で、その人らしく安心して居心地よい生活ができるように、傍らに寄り添いながら、優しく笑顔で支援します。

苑内はバリアフリー、床暖房、スプリンクラーを設置し安全性に考慮している。看護師が常駐し、医療機関と連携し、1週間に1回の定期的な訪問医療を受け健康管理援助している。

一人ひとりの思いを尊重し、できる事は自分でして頂きながら、家庭的な雰囲気を大切に生活が送れるよう支援している。

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。		
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。		
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。		
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。		
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。		定期的なのぞみ苑だよりの配布を継続する。配布場所の拡大検討
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。		
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。		
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。		地域の方への場所提供

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)
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。	外部機能評価により、運営や日々の支援を再度見直し、評価後は、その結果を全職員に伝え、お互いに共有し、具体的な改善に取り組んでいる。	
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。	利用者の生活状況などを報告し、参加者からの意見や要望を聞き、議事録を作成。それを家族、行政に配布し、職員には回覧し内容を伝え、より良い支援ができるように努めている。	会議では意見が出やすい雰囲気心がける。参加者の拡大
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。	常日頃から運営上迷ったり、悩んだりした問題点については、相談し、助言してもらい、報告している。担当者の方も、国や県や市などの行政の連絡文書等持参くださり、説明も受けている。	
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。	地域社協と情報交換し、連携をとりながら、必要とする利用者、家族など関係者と話し合いの機会をもち、制度利用のための支援を行っている。過去に2名、現在1名の利用がある。研修についてはケアマネが参加し、職員に復命している。	
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。	外部の研修に参加したり、苑内学習をしている。又、日々の介護の中でも、管理者が虐待の恐れがないかを確認し、又職員間での情報交換、意見交換をしている。	マンネリ化しがちな日々の介護の中で、特に言葉による虐待がないか、お互いに注意しあう。
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。	契約解約に際しては、入居者や家族に対し、十分な時間をつくり、ゆったりとした雰囲気の中で丁寧な説明を行うと共に、家族・利用者の気持ちをしっかりと聴いて、お互いが納得できる姿勢で取り組んでいる。	
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。	それぞれの利用者に2名の担当スタッフをつけたり、普段から要望や苦情を話しやすいよう工夫し努力している。時には居室へ話しに行ったり、散歩に行ったりし、その際でできた要望を職員に周知し、改善に生かしている。	
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。	2ヶ月に1回ののぞみ苑だよりや、担当職員からの写真同封の生活状況を伝える手紙を送付し、健康状態の異変等については必ずその日に連絡をとり、状態報告を行っている。金銭管理については1ヶ月に1度お小遣い帳のコピーを送付している。	担当者を中心とした信頼関係の構築

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)。	外部機能評価の結果については、自由に閲覧できるように玄関に置いている。情報開示の要望があれば全て開示している。又家族付き添いの病院受診時、医師に状況を伝えるため、個人の介護記録のコピーを渡している例もある。		
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。	家族の面会時には必ず管理者又は職員が、利用者や家族の不安や悩み、苦情がないかの声かけをしている。場合によっては家族カンファレンスにつなげている。また玄関に苦情受付箱を設置し、重要事項やリビングには、苦情相談対応窓口及び担当者が明記されている。		
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。	定期的に個人面談をすると共に、2ヶ月に一度のスタッフ会議の中の「なんでも話そう」で、いろんな介護の不安や悩みなどを話し合っている。		スタッフ会議の継続と、全員参加への検討
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。	利用者一人ひとりの状態を考慮し、全体としてどのような業務内容にすべきか検討し、職員の出勤の変更や調整を話し合い同意の上で行っている。又行事がある時は必要な人数が確保できる様職員に理解してもらい勤務表を作成している。		
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。	常日頃から利用者の混乱がないよう、2ユニットの職員を固定せず、全ての職員と顔なじみになり、誰でも対応できるようにし、利用者も誰を見ても安心できるように配慮している。		
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。	認知症に対する知識、接遇面、医療面、介護面での研修を外部、苑内で随時行っている。又外部の新人研修、中堅職員研修、管理者研修等なるべく多くの職員に参加してもらい、スタッフ会議で復命し、全員で共有している。		研修の継続
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。	看護師、介護福祉士、ケアマネ、ヘルパー、無資格の職員を、年齢層に幅をもたせて配置しそれぞれ職員個人の特性を生かしてケアできるよう配慮している。夜間帯は、どちらかのユニットに看護職員を配置している。		
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に加入し、研修をしたり、相互訪問をしたり、交流を深め、情報交換を行って、介護の質の向上に努めている。		他の事業所の見学の機会を拡大(全職員)

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。		定期的に個人面接を実施し、思いをくみあげる。
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。		
. 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。		
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。		
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。		
31 (13)	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。		不安の強い方には職員間で話し合い、慣れるまでの間、必要に応じて家族に協力を得る。
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。		

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。	連絡を密にし、利用者の生活状況をきめ細かく伝えている。又お互いの思いにズレが生じないように、カンファレンスを重ねている。		
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。	利用者と家族のお互いの気持ちを十分に聴き、より良い関係ができる様に支援している。		
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。	利用者が外出、外泊をして馴染みの家や場所に帰ることができる様、家族に協力していただいたり、職員がドライブなどで、利用者の馴染み深い場所や、友達の家、自宅へ寄ったりしている。		
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。	自然な形で、利用者同士が会話をしたり、助けあえるように、共同作業の分担や、散歩、畑仕事、ドライブなど、職員が介入しながら、一人ひとりが孤立することなく過ごしてもらう努力をしている。		
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。	退去した利用者の近況を、関係方面に尋ねたり、面会に行ったりして、関係を断ち切らない努力をしている。		
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。	利用者本人や家族から希望や意向を聞き、本人本位の生活様式を尊重している。意思表示ができない方は、出きるだけ関わりを深め、本人本位の生活ができる様に支援している。		
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。	入居前には家庭訪問を実施し、本人・家族からの聞き取り、その他関係者からの情報を得る。又家族に協力を得て、センター方式を利用し、生活歴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。	毎日の生活状況を共通メモに記入し、誰もが確認できるようにしている。日勤から夜勤の交代時には、その日の動きをしっかりと伝えるようにしている。		

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)
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。	介護計画作成にあたっては、本人や家族の希望、意向を踏まえた上で、管理者、担当職員が集まって、様々な方向から意見を出し合い、介護計画を作成している。	
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。	3ヶ月に1回の見直しをしている。また見直し以前に変化があった場合には、本人、家族、その他関係者とのカンファレンスを行い、ケアプランを作成し、同意を得ている。プランはカードックスに明記し統一介護をしている。	ケアプランに沿って、現状の報告を継続する。
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。	個別の記録を毎日記入し、特に重要な箇所については、ケースカンファレンスで検討し、ケアプランに活かしている。	
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。	家族によっては、同室に宿泊を希望される方もあり、食事や風呂の提供など受け入れ体制を整えている。また台風時など高齢で1人暮らしの利用者の家族に、避難場所として使用の声かけをしている。	
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。	運営推進会議や火災避難訓練をとおして、民生委員や消防、警察などに利用者の生活状況を報告し、支援してもらっている。保育園児の来訪、ボランティアの方にも定期的に来てもらっている。見学自由で受け入れを行っている。	
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)。	学生の研修を受け入れたり、人権擁護委員による、人権相談所を開設した。	大正琴の教室開催の場所提供
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。	本人の状態や、家族の意向を十分に考慮し、他事業所と連携しながら、特殊車両を借りたり、リハビリ施設の利用をしたりしている。	

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。		
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。		
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。		
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。		
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。		苑独自の意向確認書を作成し、その都度家族の意思を確認する。
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。		
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。		詳細な情報提供書の作成

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)
<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>	<p>プライバシーに配慮し介護し、本人を傷つけないように言葉遣いなどに気をつけている。来苑者があるときなどには、言葉かけの内容にも配慮している。</p>	
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>	<p>1対1でじっくり利用者の話を聴く。その時に少しでも自己決定できるような言葉の声かけをしている。表現が難しい利用者については、その利用者の立場に置き換えて支援している。</p>	
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>	<p>利用者同士で協力しながら楽しんで行ってもらっている。常に見守り、困難なときには援助をしている。</p>	
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>	<p>家庭的な雰囲気やペースを大切に、一人ひとりのペースに配慮しながら、その日の過ごし方は状況に応じて対応している。</p>	<p>利用者の生活を第一に考え、共に過ごす時間を大切にするための業務改善の検討</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</p>			
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>	<p>利用者の希望を聞き、その意見を取り入れるようにしている。行きつけの店に行ってもらったりしている。困難な方も、常におしゃれでいてもらえるよう清潔感を保持し、その方にあった身だしなみをしてもらっている。</p>	
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている。</p>	<p>利用者には好みを確認している。利用者と職員は食事の準備を一緒にいき、同じ食卓で和やかに食べている。できる方には配膳、下膳、茶碗洗いを一緒にしてもらっている。また、献立作成や誕生日には、利用者の意見を聞いている。</p>	<p>バイキングを取り入れたり、好みに応じて小グループごとの、外食の実施。和やかな雰囲気や食事が楽しめる様、音楽等を活用。</p>
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>	<p>飲み物は、メニュー表を利用し、好みのものを飲んでもらっている。移動パン屋やヤクルト販売を利用したり、買い物に行って、好きなおやつを購入している。</p>	
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>	<p>それぞれ利用者の排泄の仕方を把握し、誘導が必要な利用者についてはこまめに行い、不快感を与えないようにしている。オムツ使用の利用者は約2時間～3時間おきに確認している。</p>	

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印(取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、入浴を楽しむように支援している。	毎日の入浴を基本とし、入浴時間は自己決定してもらっている。準備から入浴後のケアをマンツーマンで対応している。		夜間帯での入浴の検討
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。	日中外で畑仕事や草取り、時に散歩など軽く体を動かしてもらい、夜よく眠れるよう援助する。空調機や電気の調整を行っている。		
(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。	家事はもちろん、生け花や、楽器演奏、合唱、習字、読書などできる力を活かして、生活の中に取り入れ楽しんでもらっている。		外部サークルへの参加
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。	買い物時、自分で支払えるよう配慮している。家族と連携し、紛失やトラブルを避けるよう理解を求めている。		
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。	希望に応じて、買い物・散歩をしたり、ドライブ・中庭でのお茶をしたり、日光浴などを行い、屋外に出るよう支援している。		
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。	季節に応じた場所へ行ってみたい、行事に参加してみたい、希望によっては自宅や親戚、友人宅の訪問を行っている。		外出に関して、ゆとりのある時間の確保
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。	リビングに電話を設置し、職員の見守りのもと自由に利用できる様にしている。手紙のやり取りも希望に応じて、自由に行えるよう支援している。		
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。	いつでも誰でも気軽に立ち寄りいただける様にしており、訪問者には各個室でゆっくり話してもらい、他の利用者や職員でお茶やお菓子を出している。利用者の馴染みの人たちが職員にとっても馴染みの関係となるよう、職員は挨拶、快い対応に心がけている。		
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。	食事やお風呂を提供している。利用者の状況をみながら、付き添い宿泊に対応している。		

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。		家族会の設立
(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。		
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。		
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。		包丁は業務終了後に鍵つきの引き出しに保管し、必ず施錠する。
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。		今後も看護師等による勉強会を行う。交番との連携を強化する。
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。		消防署による救命法の実技指導を予定している。スタッフ会議時ポイントをしばって実技指導を行う。
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。		

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。		食料、水等備蓄品の期限等の確認、点検
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。		苑独自の意向書を作成し、起こり得るリスクについて説明をする。
(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。		健康管理の継続、医療機関との連携の充実と強化
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。		場合によっては、個人の習慣に合わせた服薬チェックをしている。
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。		
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。		必要に応じて義歯洗浄(洗浄剤使用)を行っている。
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。		好みのおやつや飲み物を楽しみながら一緒に作っている。
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)。		
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。		調理器具、包丁、まな板、布巾などは夜勤時漂白剤につけ、衛生管理を行っている。毎朝の料理ミーティング時、材料や賞味期限等確認し、安全な使用と管理に努めている。食材は地元の新鮮な野菜を使用している。

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)
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。	玄関周りには利用者と一緒に植えた花やプランターを置き、玄関内には利用者の生けた季節の生け花を飾り、明るく、どなたでも入りやすい空間作りを心がけている。	
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。	季節に合わせた壁飾りや生け花を飾っている。(リビング・廊下・居室) 照明は天候や時間帯によって使い分け、常に居心地よい明るさの中で過ごしていただけるよう工夫している。BGMに音楽を流している。	
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。	ソファや椅子を所々に設置し、利用者が好きなところを選び過ごせる居場所作りをしている。冬にはこたつを出し、みんなで囲み談笑したり、横になったり、昼寝をしたりくつろげるようにしている。	
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。	自宅で使っていた馴染みのたんすや仏壇を持ってきてもらったり、家族の写真を飾ったりしている。利用者の状態に合わせて、本人と相談しながら家具の配置等にも配慮している。	
94	換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のだ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。	気になる臭いや空気のだよみがないように、換気を適宜行っている。職員が全館の空調に配慮し、利用者が過ごしやすいよう温度調節を行っている。	1日2回換気を行う。状況に応じて、空調や床暖房を使用、調整する。
(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。	トイレ、廊下、浴室などに手すりを設置し、歩行に不安がある方でも、できるだけ自力で移動できる様にしている。床はフローリングで段差がなく、車椅子の方でも安全に移動できる様にしている。	苑内はバリアフリー。立ち上がりやすい椅子の高さにしている。
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。	トイレは利用者にわかりやすいよう赤いドアにし、表示は「便所」としている。自室入り口にはネームプレートや、場合によっては本人の写真を掲げてわかりやすいように工夫している。	
97	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。	洗濯干しをしたり、職員と一緒に花壇やプランターの花の植え替えや手入れをしている。中庭にはベンチを置き、おやつを食べたりお茶を飲んだり、庭で実った果実を食べたりしている。	畑には季節の野菜を植え、利用者と共に収穫し、食材にも生かしている。

項目		取り組みの成果 (該当する箇所を 印で囲むこと)	
. 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