

(別紙2)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成22年6月30日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	3972100352
法人名	株式会社 エム・シー・エス四国
事業所名	愛の家グループホーム 野市
所在地	〒781-5232 高知県香南市野市町西野651-6
自己評価作成日	平成22年2月10日
評価結果市町村受理日	平成22年7月9日

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	高知県社会福祉協議会
所在地	〒780-8567 高知県高知市朝倉戊375-1 高知県立ふくし交流プラザ
訪問調査日	平成22年3月9日

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度のホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL	http://kaigo.pippikochi.or.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=3972100352&SCD=320
-------------	---

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点（事業所記入）】

その人らしさを持ち続けられ、個々のペースに合わせたケアを支援しています。また専属の調理師も配置しており、いつもおいしい食事を本人に合った状態で提供しております。介護職員は、介護福祉士資格保持者も多く雇用し夜間の職員もユニットに1名ごとの配置をしており、細かいケアも提供できています。各ユニット毎の特色を出しながら、家庭的な雰囲気ですぐにゆったりと過ごせるよう支援しています。

【外部評価で確認した事業所の優れている点・工夫点（評価機関記入）】

周辺は新興住宅地であるものの、自然も残り環境に恵まれた3ユニットの事業所である。介護福祉士資格保持者や開設時からの職員が多く、利用者との信頼関係を築いている。利用者の希望に沿って散歩、買い物やドライブに出かけるなど、理念である「その人らしさを持ち続けられよう一人ひとりの個性を大切にしたいケアを提供」が実践されている。川の清掃をご近所の方としたり、野菜を頂いたり、事業所からも野菜のお裾分けをしている。また、庭で行う夏祭りや運動会に近所の子どもが来てくれたり、プルタブを集め地元の小学校に利用者を持参するなど、地域の一員として交流している。協力病院や地域の医療機関と連携しターミナルケアの事例もあり、利用者や家族の思いを尊重した支援に努めている。今後も安心と安全を支える支援の取組みに期待したい。

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
I 理念に基づく運営					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	玄関、リビングに理念を掲示し、入居者や家族にも見えるようにしている。また、ミーティング等でも随時話し合い、理念に基づき支援している。	地域との交流や、その人らしさをいつまでも持ち続けられるよう個性を大切にする事業所独自の理念がある。理念を目に付く場所に掲示したり、ミーティング等を通じて共有に努め、実践している。	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	地域のボランティアの方が訪問してくれたり、地元の高齢者の作品をホームへ飾るなど交流をしている。	地域住民と一緒に溝の清掃への参加や、散歩コースにある民家には休憩用のベンチを設置したり、収穫した野菜を相互にお裾分けしたり交流関係を築いている。また、保育園児との交流や事業所の行事に近所の子どもたちが見学に来たり、地元の方が作成した貼り絵を事業所に展示するなど交流している。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	家族から空室情報の問い合わせ等があった際に、認知症に関する助言を行うなど支援している。	/	/
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	2カ月に1度、運営推進会議を開催し、ホームの近況報告を行い、参加委員からも意見を聞いている。	事業所から利用者の状況や取組みについて報告し、評価結果への対応も含めて意見交換をしている。委員からの提案を受けて、アルミ缶のプルタブ回収を通じて小学校と交流するなど、意見を運営に繋げている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	運営推進会議に常時参加してもらい、意見等をいただいている。また、相談事があれば随時対応もしてくれている。	市の担当者とは運営推進会議等を通じて、事業所の運営状況等を伝え、地域包括支援センターとは事例対応等の実情を相談したり、協議している。また、事業所の行事への参加があるなど、協力関係を築いている。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	身体拘束についての研修にも参加し、ホーム内研修も行っている。また、ホームでは、身体拘束は絶対しない、玄関の施錠も行わない方針でケアに取り組んでいる。	玄関、居室には鍵をかけていない。身体拘束に関する外部研修に参加し、伝達研修も行っている。職員は身体拘束となる具体的な行為を理解しており、一人で外出したい利用者にさりげなく付き添うなど、個々の利用者の習慣や傾向も把握している。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見逃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	虐待防止の研修も行い、ホームでは、虐待を絶対しない、見過ごさないことを職員間で徹底し、防止に向けて取り組んでいる。		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援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、それらを活用できるよう支援している	以前に、管理者が必要な方へ対応したことがあり、一部の職員は研修で学ぶ機会があったが、全員への周知は出来ていない。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約時には、ご家族に理解できるような説明を行い、随時質問に答え、納得のうえでサインを頂くようにしている。		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	苦情相談箱も設置している。年に一度は家族アンケートをの実施し、改善に向けた報告もしている。また、利用者や家族との信頼関係を深めるためにも日頃からのコミュニケーションも多くとり、不安や相談事の言いやすい雰囲気作りに努めている。	意見箱の設置や法人全体で家族アンケートを実施するなど、日頃から相談しやすい雰囲気作りに努めている。家族会はあるが、県外在住の親族が多く、家族同士の集まりの場で意見が出せる仕組みまでには至っていない。	これまで、特に苦情は出されていないが、家族は身内が世話になっているとの意識から意見等を言い出し難いことを理解し、家族だけの話し合いの場づくりなど、現在の取り決めに加え、家族の意向等を汲みあげやすい取り組みを期待したい。
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	職員アンケートを実施している。また、ミーティング等の機会を捉えて要望等も聞いたり、随時、個別面談も行なうようにしている。	職員会や個別面談の際に、職員の意見、提案等を聞くようにしている。利用者の受入れ等に際しては職員も面談に関わっている。また、法人全体で職員アンケートを実施しており、その結果、職員の満足度の高い事業所として法人内研修での事例発表もしている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	年に1回、人事考課を行い、努力や実績を踏まえて、給与改定や表彰を行っている。個人面談も随時行ない、環境整備につなげている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、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	交代で外部の研修にも参加できるようにしている。また、ホーム内研修も実施している。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、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組みをしている	定期的に同業者との交流会に参加している。		
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	入居前には、必ずご本人に会い、話を聞き、ご本人の思い等を聞き出すようにしている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	入居前には、必ず見学してもらい、ホームの様子も知って頂きながら、ご家族の要望もゆっくり聞くようにしている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
17		<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「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</p>	<p>相談時には、適切なサービスを見極め、必要があれば他のサービス利用の助言も行なっている。</p>		
18		<p>○本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている</p>	<p>本人のしたいことを危険のない範囲で見守り、共に支えあう関係作りに努めている。</p>		
19		<p>○本人と共に支え合う家族との関係</p> <p>職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている</p>	<p>行事への参加の呼びかけや、その都度、情報提供を行い、必要時には家族の協力も得ている。</p>		
20	8	<p>○馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>ご近所の方の面会があれば、また来ていただくように声かけしている。手紙のやり取りも可能な限り継続できるようにホーム側も協力している。</p>	<p>知人、友人の面会があり、再度の来訪を依頼したり、手紙のやり取りの支援をしている。また、利用者の意向に沿って自宅周辺に行ったり、家族の協力を得て、墓参りに行くなど、これまでの関係が途切れないよう支援している。</p>	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
21		○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、支え合えるような支援に努めている	利用者同士の関係を把握し、食事の際の席も考えて対応している。また、入居者同士の交流もできるように月一度の誕生日会や随時の外食も取り入れ仲良く交流が出来るようにしている。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	契約終了時には必ず今後のことについて家族と話す機会を持っている。退居後も交流のあるご家族も多い。		
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					
23	9	○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	日々のケアの中で、本人の意向の把握に努めている。また、言動や表情からも入居者の思いを察知するようにしている。	利用者との会話や、表情や仕草等から、暮らしの思いや希望を把握している。困難な場合は、家族から情報を得るなどして職員間で検討している。	
24		○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	一人ひとりの生活歴等を家族から情報収集し、ケアに繋げている。		
25		○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、有する力等の現状の把握に努めている	日々のケアの中で本人の状況を常に把握し、できる限り意向に沿ったケアが出来るようにし、プランへも反映させている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
26	10	<p>○チームでつくる介護計画とモニタリング</p> <p>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、現状に即した介護計画を作成している</p>	<p>カンファレンスや日々の業務の中で情報交換を行い、ケアプランを作成するようにしている。</p>	<p>面会時や電話で家族の要望等を聞き、毎月、職員全員でモニタリングに沿って話し合い介護計画を作成している。基本的に3カ月毎に見直しを行い、入退院や身体状況に変化があった場合は随時見直している。</p>	
27		<p>○個別の記録と実践への反映</p> <p>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、職員間で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</p>	<p>日頃の入居者の記録は細かく記載している。また、プランの見直し時にも活用している。</p>		
28		<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>本人や家族の状況、その時々に見えるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる</p>	<p>家族の都合で病院に付き添うことが出来ない場合は、ホームで受診対応したり、そのほか、随時のニーズにも応えるようにしている。</p>		
29		<p>○地域資源との協働</p> <p>一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している</p>	<p>地元中学生、小学生の福祉体験の受け入れをしている。また、ボランティアの慰問を受けるなど、ホームでの生活の楽しみ事につなげている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
30	11	<p>○かかりつけ医の受診診断</p> <p>受診は、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</p>	<p>利用者、家族の希望するかかりつけ医で受診できるようにしている。協力病院から月に一度の往診があり、必要に応じて相談したりしている。</p>	<p>利用者、家族の希望する医療機関で受診できるように支援している。協力病院以外は家族の同行を基本としている。受診結果は個別記録、申し送りノートに記載し情報の共有ができています。</p>	
31		<p>○看護職員との協働</p> <p>介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している</p>	<p>スタッフは細かいことでも看護師へ報告している。</p>		
32		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>利用者が入院した際、安心して治療できるように、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。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている</p>	<p>入院時には、必ず職員が同行し病院関係者に情報を提供している。また、入院時は随時、相談員と連絡を取り合い、情報交換に努めている。</p>		
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>入居時に重度化等の対応について家族に説明し、また、随時の相談に応じて、家族や医師と話し合いを持ち、方針を共有するなど支援している。</p>	<p>重度化した場合の対応指針に基づき、契約時に家族に説明し、同意を得ている。これまで看取りの事例もあり、利用者や家族の意向に沿えるよう医療関係者とも方針を共有しており、家族等が安心して納得した最期が迎えられよう支援できる体制が整っている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
34		<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている</p>	<p>救急対応についての勉強会も随時行なっている。</p>		
35	13	<p>○災害対策</p> <p>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全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている</p>	<p>定期的に避難訓練を行っている。近隣の方への参加、協力の依頼はしているが、参加には至っていない。</p>	<p>年2回、消防署の協力を得て消防訓練を実施している。3階から毛布を使っての避難方法や夜間想定訓練も行っている。地域住民への参加を働きかけているが、協力を得るには至っていない。災害時の備蓄については、高知県社会福祉施設地震防災対策マニュアルに沿った目安に沿って準備するようにしている。</p>	<p>災害時には、地域住民の協力は欠かせないので、運営推進会議でも取り上げ、引き続き地域住民に避難訓練への参加を呼びかけることを期待したい。</p>
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	<p>○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保</p> <p>一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている</p>	<p>排泄や更衣時には、必ずドアを閉めることを徹底している。声かけにも十分な配慮を行い、トイレ誘導や失敗時にはまわりの利用者への配慮も忘れず行なうようにしている。</p>	<p>利用者の尊厳の保持やプライバシーの保護については、日頃から話し合い、職員に徹底しており、入室時のノックの励行や、トイレ誘導はさりげなく声かけを行うよう配慮している。</p>	
37		<p>○利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている</p>	<p>入浴や洋服選び、おやつ等に提供する飲み物には本人の希望も聞き、自己決定できるように支援している。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
38		<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>基本的には、業務の流れは決まっているが、入居者のペースを大切に、できるだけ希望に沿って支援を行なっている。</p>		
39		<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ている</p>	<p>起床時には、身だしなみを整える支援をしている。また、散髪も定期的に訪問してもらったり、職員と衣類の購入に行くこともある。</p>		
40	15	<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>メニューは、個々の嗜好に合わせて提供するようにしている。また、準備や片付けができる方は職員と共に行なっている。職員は、食事の三食とも利用者と一緒に頂くようにしている。</p>	<p>食事の献立は法人が作成しているが、地域住民から野菜の差し入れがあった場合は、随時変更している。魚や肉など、利用者の嗜好に沿って個別に対応している。利用者は野菜の仕分けや、皮はぎ、盛り付け、下膳など、その能力に応じて職員と一緒にしている。また、職員は利用者と同じものを一緒に食べている。</p>	
41		<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>水分、食事量のチェックも徹底し、個々の状態に合わせて対応している。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
42		○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本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後には必ず口腔ケアを実施している。必要に応じて職員が介助し、口腔内の状態の把握にも努めている。		
43	16	○排泄の自立支援 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、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	チェックシートも活用し、個々のパターンを把握している。失禁が多い方には、時間誘導も行っている。	排泄チェック表で利用者毎のパターンを把握し、できるだけトイレで排泄できるよう、時間を見計らって声かけ誘導をしている。リハビリパンツや布オムツ類も利用者に合わせて検討し、自立に向けた支援をしている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	排便チェックを行ない、ラジオ体操を行なうなど、便秘解消に向けて取り組んでいる。また、胚芽米の提供（1日1回）など、食材にも配慮し便秘解消につなげている。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 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、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴は毎日可能であり、入居者の希望にできるだけ応えるようにしている。午前中の中の入浴希望者がいれば随時対応している。	利用者の希望に沿って、毎日入浴できるようにしており、時間帯も柔軟に対応している。殆どの利用者は2日に1回は入浴できており、現在は入浴拒否の例はない。希望があれば同性による入浴介護をしている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々 の状況に応じて、休息したり、安心 して気持ちよく眠れるよう支援して いる	個々の生活習慣に沿って休息時 間を確保している。また、日中は できるだけ活動するようにし、夜 間の安眠につなげている。		
47		○服薬支援 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	個々の薬の内容がすぐに分かる ようにファイルしている、また、 変更時には必ず伝達している。		
48		○役割、楽しみごとの支援 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、嗜好品、楽しみ ごと、気分転換等の支援をしている	野菜の仕分け作業や、掃除、洗 濯など、個々の能力や希望を尊重 し、役割や楽しみごとが支援でき るようにしている。		
49	18	○日常的な外出支援 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に 努めている。また、普段は行けない ような場所でも、本人の希望を把握 し、家族や地域の人々と協力しなが ら出かけられるように支援している	個々の希望にはできるだけ対応 している。状況に応じては家族の 協力も得ることがある。	その日の希望に沿って散歩や量 販店の軽食コーナーでおやつを食 べたり、飛行機を見に行くなど、 日常的に外出支援に取り組んでい る。また、季節の花見（桜・紫陽 花など）やよさこい祭りの見学な ど、普段行けない場所にも車椅子 の利用者も一緒に出かけている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>基本は事務所の金庫で保管し、買物に出かけた際、自分で計算できる方は職員が見守りを行いながら支払を自分で行なってもらっている。</p>		
51		<p>○電話や手紙の支援</p> <p>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</p>	<p>携帯を持参している方もいる。外線からの電話は取り次いでいる。また、電話機の子機で自室内で会話できるようにしている。</p>		
52	19	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）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</p>	<p>季節の花を飾り、自室入り口には暖簾をかけ、壁面も季節が感じられるよう飾っている。カーテンも遮光性のあるものを使用したり、温度調整も随時している。</p>	<p>玄関に季節の花が活けられ、壁には行事の写真、手作りカレンダー、折り紙などを飾っている。リビングのソファでは利用者がゆっくりくつろぎ、居心地のよい空間づくりに配慮している。</p>	
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>共用空間の中で、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</p>	<p>リビングから少し離れた所には休憩のできる腰かけを置き一人で過ごせるようにしたり、リビングのソファでは、気の合うもの同士自由に交流も出来ている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
54	20	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>自室には、使い慣れた家具や布団の持ち込みをしてもらうように依頼している。家具の設置場所も本人と家族に決めて頂くようにしている。</p>	<p>使い慣れたタンス、机、コタツ、テレビなど、利用者と家族が話し合って配置し、居心地よく過ごせる居室づくりに配慮している。また、利用者の描いた風景画や花の絵などを飾っている居室もある。</p>	
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」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</p>	<p>個々の状態に合わせて検討しながら、自立した生活が少しでもできるようにしている。</p>		

V アウトカム項目		ユニット名： (1階)	
項 目		該当するものに○印	取り組みの成果
56	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。 (参考項目：23, 24, 25)	○	1. ほぼ全ての利用者の
			2. 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
57	利用者と職員が一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○	1. 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
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
59	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 (参考項目：36, 37)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目：49)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごさせている。 (参考項目：30, 31)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
62	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、安心して暮らさせている。 (参考項目：28)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない

項 目		該当するものに○印	取り組みの成果
63	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る。 (参考項目：9, 10, 19)	○	1. ほぼ全ての家族と
			2. 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
64	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。 (参考項目：2, 20)	○	1. ほぼ毎日のように
			2. 数日に1回程度ある
			3. たまに
			4. ほとんどない
65	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の拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている。 (参考項目：4)	○	1. 大いに増えている
			2. 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
66	職員は、生き活きと働いている。 (参考項目：11, 12)	○	1. ほぼ全ての職員が
			2. 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
67	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
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
68	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
			2. 家族等の2/3くらいが
			3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
I 理念に基づく運営					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	ホーム内に理念の掲示をしている。また、理念について随時ホーム長から話があり、職員は理念に基づいてケアの提供に努めている。		
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	地域の方によるボランティア交流や保育園児慰問等、地元高齢者の方が作成した作品をホームに掲示したり、散歩の際に挨拶を行うなど交流をしている。		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	家族から空室情報の問い合わせ等があった際に、認知症に関する助言を行うなど支援している。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	2カ月に1度、運営推進会議を開催し、ホームの近況報告を行い、参加委員からも意見を聞いている。		
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	行政担当者は運営推進会への参加もあり、また随時相談ごとへの対応も行なってくれている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	当ホームでは、身体拘束は絶対しないことを指針としている。また、外部研修に随時参加したり、ホーム内研修も行いケアに取り組むようにしている。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での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	外部研修に参加したり、ホーム内研修も行っている。また、職員は見過ごさないことを意識して日々のケアにあたっている。		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援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、それらを活用できるよう支援している	必要であれば管理者が行っており、制度について職員全員で学ぶところまでいっていない。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約時には、ご家族に理解できるような説明を行い、随時質問に答え、納得のうえでサインを頂くようにしている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
10	6	<p>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</p> <p>利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並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</p>	<p>玄関に苦情箱を設置している。また、年に1度は家族アンケートを行なっている。結果についてはホーム長から職員に伝達し今後の取り組みに活かしている。また、家族にも送っている。</p>		
11	7	<p>○運営に関する職員意見の反映</p> <p>代表者や管理者は、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</p>	<p>毎月のミーティングの際に、意見を言いやすい雰囲気作りに努めている。また、必要時には個別面談も随時行なうようにしている。</p>		
12		<p>○就業環境の整備</p> <p>代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている</p>	<p>年に1回、人事考課を行い、努力や実績を踏まえて、給与改定や表彰を行っている。個人面談も随時行ない、環境整備につなげている。</p>		
13		<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、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</p>	<p>外部研修への参加やホーム内研修を実施している。必要時には、個々に指導もしている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
14		<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、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組みをしている</p>	定期的と同業者との交流会に参加している。		
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている</p>	入居前には必ずご本人に会い、話をゆっくりと聞く機会をもっている。また、見学の際には、お茶を出しホームの雰囲気を感じていただくようにしている。		
16		<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている</p>	ご家族が求めていることを理解し、ホームではどのような対応ができるのか事前に話ししている。また、信頼関係をも深めるため、些細なことでも連絡を取りあうことを心がけている。		
17		<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「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</p>	相談時には、適切なサービスを見極め、必要があれば他のサービス利用の助言も行なっている。		
18		<p>○本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている</p>	本人の根本にある苦しみや不安喜びを知るように努めお互い協働しながら穏やかに生活できるような支援している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	面会時や毎月の手紙で情報報告を行い、必要時には家族にホームへ来て頂き一緒に本人を支えるような支援をしている。		
20	8	○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	入居前に家族から情報収集を行い、また面会に馴染みの方が来られた際には、また来ていただくよう声かけを行なっている。手紙のやり取りも継続できるように支援している。		
21		○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、支え合えるような支援に努めている	食事の際の席配置にも工夫している。毎月の誕生日会も皆で行なうようにしている。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	契約を終了しても、お会いしたら声をかけるようにしたり、入院先の病院へ出かけた際には、お見舞いに行くようにしている。		
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					
23	9	○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	生活の中で会話や行動、表情から思いの把握に努めている。また、職員同士でも検討し共有できるようにしている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
24		○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	入居前や入居後に、随時アセスメントを行い、状況把握に努めている。		
25		○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、有する力等の現状の把握に努めている	日頃より、十分な観察を行うようにしている。毎日の経過を残し職員間で把握するように努めている。		
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 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、現状に即した介護計画を作成している	職員間での情報共有を随時行い、カンファレンスも定期的に行い、それぞれの意見が反映されるようにしている。		
27		○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、職員間で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	毎日、個別記録を残し、情報共有に努め、介護計画の見直しの際にも活用できるようにしている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	家族の都合で病院に付き添うことが出来ない場合は、ホームで受診対応したり、そのほか、随時のニーズにも応えるようにしている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	地元中学生、小学生の福祉体験の受け入れをしている。ボランティアの慰問を受けるなど、ホームでの生活の楽しみ事につなげている。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 受診は、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	入居時には、必ずかかりつけ病院を伺うようにし、本人、家族の納得できる病院で医療を受けられるようにしている。特に、かかりつけ医がない場合は、ホームの提携病院の主治医に受診するようにしている。		
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	健康管理や変化のあった際には、適切な指示もあり、日々の情報や気付きも気軽に相談できている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、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。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている	入院時には、必ず職員が同行し病院関係者に情報を提供している。また、入院時は随時、相談員と連絡を取り合い、情報交換に努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>入居時に重度化等の対応について家族に説明し、また、随時の相談に応じて、家族や医師と話し合いを持ち、方針を共有するなど支援している。</p>		
34		<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている</p>	<p>ホーム内での研修を行ない、マニュアルもいつでも閲覧できるようにしている。</p>		
35	13	<p>○災害対策</p> <p>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全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている</p>	<p>火災訓練には、住民の参加は現在出来ていないが、定期の訓練は実施している。また非常食は準備している。</p>		
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	<p>○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保</p> <p>一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている</p>	<p>排泄時の失敗や、誘導に際しては、さりげない声かけを行い、プライバシー確保に努めている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	職員側が決定するのではなく、本人の思いが言える場面づくりに取り組んでいる。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	日々の本人の意思を尊重し、個々の状態に合わせて対応をしている。		
39		○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ている	散髪は訪問理容を活用しているが、個々に自分好みのカットを要望し、おしゃれをしている。		
40	15	○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	好きな食べ物や飲み物を把握し、提供している。利用者の力に応じて一緒に準備や片付けをしている。		
41		○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	チェックシートを活用し、摂取量の把握に努めている。栄養状態を考慮して、随時、食事形態の変更も行うなど、本人にあった食事を提供している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
42		○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本人の力に応じた口腔ケアをしている	食後の口腔ケアを行なっている。義歯の方は定期的に洗浄を行なっている。		
43	16	○排泄の自立支援 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、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	チェック表を活用し、本人の排泄パターンを把握している。2人介助での対応も行なっている。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	体操をしたり、1日1度は胚芽米の提供も行うなど、便秘解消に向けて取り組んでいる。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 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、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴は毎日行っている。本人が入浴したい時間に出来るだけ対応し、入浴をあまり好まない方には職員も交代したり、声かけの工夫もしながら対応している。		
46		○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、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	その日の体調に配慮しながら、日中は活動性を高め、夜間に良眠出来るように支援している。また、休息が出来るように随時支援している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
47		○服薬支援 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	個別ファイルで、いつでも確認できるようにしている。また、変更がある際には随時申し送りを行い、周知徹底するようにしている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 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、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	干し柿作りや野菜の仕分け、洗濯たたみ等、個々が、得意分野で力を発揮できるように支援を行なっている。		
49	18	○日常的な外出支援 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に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	個々の希望にはできるだけ対応している。状況に応じては家族の協力も得ることがある。		
50		○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	基本は事務所の金庫で保管している。買物に出かけた際、自分で計算できる方は職員が見守りを行いながら支払を自分で行なってもらっている。		
51		○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	携帯電話を持っている方もいる。手紙を書いた際には一緒に郵便局へ行くなど支援している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
52	19	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）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</p>	<p>玄関やリビングには生花を飾ったり、テレビの音も考慮したりしている。カーテンは遮光性のあるものを使用し日差しが強い際はカーテンで調整するなど工夫している。</p>		
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>共用空間の中で、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</p>	<p>リビングには、ソファの設置と廊下の一部にも休憩場所もある。</p>		
54	20	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>自宅で使用していた家具や布団を持参してもらっている。家具の配置は本人と家族で決めて頂くようにしている。</p>		
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」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</p>	<p>個々の状態に合わせて検討しながら、自立した生活が少しでもできるようにしている。</p>		

V アウトカム項目		ユニット名： (2階)	
項 目		該当するものに○印	取り組みの成果
56	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。 (参考項目：23, 24, 25)	○	1. ほぼ全ての利用者の
			2. 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
57	利用者と職員が一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○	1. 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
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
59	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 (参考項目：36, 37)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目：49)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごさせている。 (参考項目：30, 31)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
62	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、安心して暮らさせている。 (参考項目：28)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない

項 目		該当するものに○印	取り組みの成果
63	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。 (参考項目：9, 10, 19)	○	1. ほぼ全ての家族と
			2. 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
64	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。 (参考項目：2, 20)	○	1. ほぼ毎日のように
			2. 数日に1回程度ある
			3. たまに
			4. ほとんどない
65	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の拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている。 (参考項目：4)	○	1. 大いに増えている
			2. 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
66	職員は、生き活きと働いている。 (参考項目：11, 12)	○	1. ほぼ全ての職員が
			2. 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
67	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
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
68	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
			2. 家族等の2/3くらいが
			3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
I 理念に基づく運営					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	理念をユニット毎に、皆に見えやすい場所へ掲示している。また、随時管理者から理念について話をし、職員も確認しながらケアに当たっている。		
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	地元の方が作った押し花等をホームで掲示したり、ボランティアとの交流を行っている。ご近所の方からの野菜や花の差し入れもある。		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	家族から空室情報の問い合わせ等があった際に、認知症に関する助言を行うなど支援している。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	2カ月に一度の会議を開催し、報告や意見交換をしている。		
5	4	○市町村との連携 市町村担当者とは日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	行政担当者の運営推進会への参加もあり、また随時相談ごとへの対応も行なってくれている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる</p>	<p>身体拘束は行なわないことがホームの掲げる方針でもある。玄関も施錠しておらず、身体拘束に関する研修も行っている。</p>		
7		<p>○虐待の防止の徹底</p> <p>管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での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</p>	<p>虐待は見過ごさない、絶対しないことがホームの方針でもある。研修も参加している。</p>		
8		<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>管理者や職員は、日常生活自立支援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、それらを活用できるよう支援している</p>	<p>職員への徹底は出来ていない。来年度に職員研修を予定している。以前には、管理者より成年後見人制度の必要性を家族と話し合った事例がある。</p>		
9		<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている</p>	<p>契約時には、ご家族に理解できるような説明を行い、随時質問に答え、納得のうでサインを頂くようにしている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
10	6	<p>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</p> <p>利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並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</p>	<p>利用者との信頼関係を深めることで、思い等を職員に言いやすい環境に努めている。また、家族アンケートも年に1度は実施し、結果をもとにケアに活かすようにしている。</p>		
11	7	<p>○運営に関する職員意見の反映</p> <p>代表者や管理者は、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</p>	<p>毎月のミーティングで、提案事項等がないか確認を行っている。また、随時職員は管理者へ意見を伝え、内容に応じて運営にも取り入れるようにしている。</p>		
12		<p>○就業環境の整備</p> <p>代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている</p>	<p>年に1回、人事考課を行い、努力や実績を踏まえて、給与改定や表彰を行っている。個人面談も随時行ない、環境整備につなげている。</p>		
13		<p>○職員を育てる取組み</p> <p>代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、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</p>	<p>ヘルパーやケアマネージャーの資格取得のための補助制度を活用したり、外部研修にも交代で出来るだけ参加してもらっている、また、内部での研修も行っている。</p>		
14		<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、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組みをしている</p>	<p>近隣のグループホーム職員との交流や勉強会にはケアマネージャーや職員が参加している。また、行政主催の勉強会にも参加している。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	入居前には必ずホームに来院して頂き、ホームの様子を知って頂くようにしている。その際にも十分な交流を行い、話をし、要望の把握や不安の解消に努めている。入居後にも関わりを多く持つようにしている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	入居前には、要望や不安について必ず聞いている。入居後も随時連絡を取り、信頼関係を深めるようにしている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	相談時には、適切なサービスを見極め、必要があれば他のサービス利用の助言も行なっている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	個々に出来ることを把握し、役割を持ってもらい、助け合いながら生活が出来ている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	家族に毎月、入居者の状況報告を行なうようにしており、行事への参加や、随時ホームに来ていただき協力を依頼し、本人を支える体制を取っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
20	8	○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	自宅に職員と共に出かけたり、近隣をドライブしたりしている。知人や近所の方が面会に来てくれているので、引き続き面会に来てもらうよう依頼している。		
21		○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、支え合えるような支援に努めている	入居者同士の関係も考慮し、テーブルの席などを決めている、また、作業等と一緒に出来るようにしている。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	退居後も、家族に行事への参加を声かけしたり、会った際には挨拶を欠かさず行なっている。また、相談があれば随時対応するなど、退居後も関係を継続している家族も多数いる。		
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					
23	9	○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	個々のペースを尊重し、外出も個々に対応している。		
24		○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、本人や家族から、生活歴等を把握するようにしている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
25		○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、有する力等の現状の把握に努めている	個々の状況を把握するとともに、残存能力を活かしながら生活できるようにしている。		
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 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、現状に即した介護計画を作成している	本人や家族の要望を聞き、職員間でカンファレンスを行い、プランを作成している。状態の変化には随時変更を行なっている。		
27		○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、職員間で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	生活状況や気づきは個別記録に記載している。プランの実施状況も記録として残し職員間で情報を共有している。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々にも生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	家族の都合で病院に付き添うことが出来ない場合は、ホームで受診対応したり、そのほか、随時のニーズにも応えるようにしている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	地元中学生、小学生の福祉体験の受け入れをしている。また、ボランティアの慰問を受けるなど、ホームでの生活の楽しみ事につなげている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
30	11	<p>○かかりつけ医の受診診断</p> <p>受診は、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</p>	<p>かかりつけ医に関しては、本人、家族の希望により決定している。協力病院から毎月の往診や随時柔軟に診察を受けており、相談したり助言を受けている。</p>		
31		<p>○看護職員との協働</p> <p>介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している</p>	<p>看護職員は週3日の勤務ではあるが、随時の相談や指示など対応している。また、相談等も気軽に行い連携して支援している。</p>		
32		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>利用者が入院した際、安心して治療できるように、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。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている</p>	<p>入院の際には、必ず職員が同行するようにしている。入院先の相談員や看護師からも随時状態についての報告もある。また、日頃より、病院には挨拶にも伺い良好な関係作りに努めている。</p>		
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>入居時に重度化等の対応について家族に説明し、また、随時の相談に応じて、家族や医師と話し合いを持ち、方針を共有するなど支援している。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
34		<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている</p>	<p>随時対応方法を勉強するようにしている。</p>		
35	13	<p>○災害対策</p> <p>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全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている</p>	<p>定期的に避難訓練を実施している。毛布を使っての避難方法や消火器の使い方に関しては全職員が使用できるように消防署の協力を得ている。地域の方々との訓練は出来ていない。非常食は常時準備している</p>		
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	<p>○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保</p> <p>一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている</p>	<p>トイレ誘導時には、十分にプライバシーに配慮した声かけを心がけている。また、プライバシーの確保について随時管理者から職員に徹底している。</p>		
37		<p>○利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている</p>	<p>衣服を自分で選んだり、おやつや飲み物を自分で決めたり、自分で好みのパンを購入するなど、自己決定の場面づくりに配慮している。</p>		
38		<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し、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している</p>	<p>基本的な1日の流れはあるが、個々の状況に応じてその時の本人の気持ちを尊重して対応している。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
39		○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ている	散髪時には本人の希望を必ず伺うようにしている。また、時には職員も同行し、自分好みの服を購入している。訪問理容サービスを利用しているが、本人の希望があれば自分の行きたい美容院へ行くよう検討している。		
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食事の準備や片付けができる方は職員と一緒にしている。毎食毎に職員も入居者とご飯を食べながら関係を築いている。		
41		○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、水分量は全てチェックし記録している。食事形態も個々にあわせて工夫をしている。		
42		○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本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後の歯磨きの声かけを個々に応じて行なっている。夜間は義歯洗浄も行い消毒を行なっている。		
43	16	○排泄の自立支援 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、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	排泄チェックシートにて排泄パターンを把握し誘導を行なっている。パットを使用している方でもトイレにて排泄を促すよう支援している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	体操を毎日行ったり、水分補給もまめに行い、毎日胚芽米も摂取するなど、便秘予防に取り組んでいる。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 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、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	毎日入浴できるよう準備している。本人の体調に合わせて対応し、毎日の入浴希望にも対応している。必要に応じて随時清拭も行っている。また、入浴状況の把握や同性介助など利用者本位に対応している。		
46		○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、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	休憩の場所や時間は個々に合わせて支援している。自ら休息を取ることが出来ない方には、こちらから休息できるように支援している。		
47		○服薬支援 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	個別に薬の説明書をファイルし、内容の変更があれば、随時申し送りをしている。服用介助もマニュアルがあり誤薬防止にも努めている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 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、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	個々の力が発揮出来るように、できることの役割を提供している。嗜好品も把握し楽しみごとを提供している。また、感謝のお礼の言葉も必ずかけている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
49	18	<p>○日常的な外出支援</p> <p>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に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している</p>	<p>希望に沿ってできるだけ外出を入れている。また、天気の良い日には少しでも外気に触れられるように散歩もしている。外食も随時行なっている。</p>		
50		<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>買物をした際には、職員がお金を本人に渡し、自分で支払いを行なうようにしている。</p>		
51		<p>○電話や手紙の支援</p> <p>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</p>	<p>希望があれば、随時電話も使用できるようにしている。個室で電話が出来る様に持ち運びの出来る子機があり、中には携帯を持参している方もいる。手紙も自由に書くことも可能で郵便局まで付き添うこともある。</p>		
52	19	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）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</p>	<p>季節に応じた壁面の飾りつけを入居者と一緒に作っている。リビングには観葉植物を置き、カーテンは遮光性のあるものを使用しており、日差しが厳しい時には随時調整するなど、居心地のよいスペースとなるよう工夫している。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>共用空間の中で、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</p>	廊下にベンチを置き、リビングにはソファもあり、気の合う仲間と過ごせるようにしている。		
54	20	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	入居時には、ご家族様と本人と相談し今まで自宅で使っていた布団や家具を持ち込むように依頼している。		
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」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</p>	居室には、暖簾や名札をかけている。浴室やトイレの目印も見やすいようにしている。		

V アウトカム項目		ユニット名： (3階)	
項 目		該当するものに○印	取り組みの成果
56	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。 (参考項目：23, 24, 25)	○	1. ほぼ全ての利用者の
			2. 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
57	利用者と職員が一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○	1. 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
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
59	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 (参考項目：36, 37)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目：49)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
61	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。 (参考項目：30, 31)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
62	利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている。 (参考項目：28)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない

項 目		該当するものに○印	取り組みの成果
63	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。 (参考項目：9, 10, 19)	○	1. ほぼ全ての家族と
			2. 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
64	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。 (参考項目：2, 20)	○	1. ほぼ毎日のように
			2. 数日に1回程度ある
			3. たまに
			4. ほとんどない
65	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の拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている。 (参考項目：4)	○	1. 大いに増えている
			2. 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
66	職員は、生き活きと働いている。 (参考項目：11, 12)	○	1. ほぼ全ての職員が
			2. 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
67	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
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
68	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
			2. 家族等の2/3くらいが
			3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない