

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成28年5月18日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670103441
法人名	有限会社 エムエー企画
事業所名	グループホームほのぼの家族の里 (ほほえみ)
所在地	鹿児島県鹿児島市吉野町6013番地1 (電話) (099)295-8680
自己評価作成日	平成28年5月18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://www.kaigokouhyou.jp/kaigosip/Top.do?PCD=46
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	NPO法人自立支援センターかごしま 福祉サービス評価機構
所在地	鹿児島県鹿児島市星ヶ峯四丁目2番6号
訪問調査日	平成28年7月27日

【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)】

当事業所は郊外の高台に位置し自然に恵まれており、桜島や錦江湾を見渡すことができます。近くには小・中学校があり、住宅地に溶け込んだ静かな環境にあります。200坪の広大な敷地に芝生の庭、また花壇には四季の花々や野菜が植えられており、小鳥のさえずりや虫の音色が聞こえてきて、ゆっくりと自然を肌で感じることができます。また、入居者は自由に屋内と屋外を出入りされています。当事業所の運営理念でもある「自由」と「尊厳」を大切にしながら入居者の方々へのさりげない見守りや介助をさせていただき、名称の通りほのぼのとした家庭的な雰囲気与生活できるような事業所を目指しています。

【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)】

--

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	地域密着型サービスとして適切な事業所独自の運営理念を作り上げている。朝礼やミーティングなどの場で理念等について復唱したり、内容について度々取り上げ確認するとともに日々のサービスに反映するよう意識付けを行っている		
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	近くの小学校の行事へ参加したり日常的に地域の店へ買い物へ出かけたりしている。地域住民との交流を目的とした行事も企画、実行している。(あくまき作り・フリーマーケット出店)		
3		○事業所の力を生かした地域貢献 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生かしている	地域のグループホーム連絡協議会に入会して地域でのイベントに参加している。		
4	3	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議では利用者や職員の状況やサービス内容の報告、自己評価、外部評価結果の報告を行い、その場でも出された意見や要望を議事録にして回覧することで全職員が把握し、サービスの向上につなげている		

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
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連携を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り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	こちらから市役所に出向いた際に市町村担当者とコミュニケーションをとったり、長寿あんしん相談センター職員と情報交換を行っている。市から派遣される介護相談員の受け入れには毎年応じている		
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	身体拘束廃止委員会を設置し、全職員が身体拘束について正しく理解し、それを行わないケアに取り組んでいる。日中、居室や玄関は鍵をかけたままに自由に入出りできるようになっている。また、鍵をかけないことの大切さを理解し、入居者の単独での外出に一早く気づき、制止せず見守るケアを行うことを実践している		
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	高齢者虐待について社内研修や朝礼、ミーティングで度々取り上げて徹底防止に努めている		
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	日常生活自立支援事業や成年後見制度について社内研修で学習する機会を設けている		

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
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>入居契約時に十分に時間をかけて説明を行っている。また入居中や解約時にもそのつど契約に関する確認や再度説明を行い理解、納得を図っている</p>		
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>利用者は、市が派遣する介護相談員に意見や要望を伝えたり、月一回の割合で入居者同士の話し合いをサポートし、事業所に対しての意見や要望を出していただき運営に反映させている。家族は、家族と職員との連絡ノートを活用や運営推進会議で意見や要望を述べる機会がある。(運営推進会議には第三者委員も参加)</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>月一回のミーティングや勉強会を実施し、職員の意見や提案を聞き出し運営に反映させている。運営者と職員は個別にノートで意見を交換している</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>年一回(9月)人事考課を行い、その結果を給与、賞与に反映させている。また、有給休暇の積極的消化を目標とし、役職員の親睦会等を年4回実施し、職員の心身のリフレッシュに努めている</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
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>社内研修は全員参加、外部研修は、常勤・非常勤を問わず希望者や順番に参加し、必要に応じて後日全職員に伝達研修を実施している</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り組みをしている</p>	<p>管理者や職員は地域の福祉関係者との交流、地域のグループホーム同士の交流を通して日頃の自分達のケアを振り返り、向上に活かしている</p>		
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>	<p>本人と会話する機会を多く持ち、認知症の程度を見極めながら話を傾聴し受容している</p>		
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>	<p>当事業所利用対象となるか否かは別として、家族の悩みや相談を聞き、受容することに努めている</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
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	本人や家族が必要としている支援を見極め、当事業所で提供したり、他のサービス提供事業所を紹介したりしている		
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	職員は日々の業務の中で、入居者に教えていただく場面や手伝っていただく場面などを意図的に設けながら共に支えあう関係作りに努めている		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を介護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	家族には連絡ノートや面会時に口頭で入居者の様子や職員の対応を伝えたりして情報交換を行っている		
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	家族以外の友人・知人にも気軽に面会に来ていただくよう声かけを行っている。以前住んでいた場所での友人や同郷の知人が訪ねてきており、関係が続いています。馴染みの場所については、御家族にお願いしたりしていますが、ドライブ等でご案内して行きたい		

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
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	入居者同士の相性を見極め、食事時の席の配置に配慮したり、職員が間に入ることで孤立しがちな入居者が他の入居者と交流する機会を設けている		
22		○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、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	契約終了後も御家族と電話や手紙で近況を報告しながら、関係が続いている		
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	日々の入居者との対話、表情や言動からその思いや意向を把握するよう努めている。情報共有のため職員間でノートも活用。月一回の入居者同士の話し合いの場でも意見・要望などを聞くようにしている		
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	入居時に本人や家族から生活歴や生活習慣などを聞いたり、入居後もそのつど必要に応じて尋ねるようにして把握するよう努めている		

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
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	入居者・家族の意向も取り入れ、一人ひとりの生活のリズムのパターンを把握しながらサービス提供を実施している		
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	入居者・家族の意見や要望を反映させた介護計画を毎月ケアカンファレンスを実施して作成している		
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	日々の入居者の様子、健康状態、ケアの実践や結果は、毎日個別記録に細かく記入され情報を共有するとともに介護計画作成に役立っている		
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	入居者・家族の状況や要望に応じた通院介助、移送サービス、手続きの代行などの支援をしている。また、宿泊希望の家族には寝具や食事の提供を行っている		

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
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし方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	警察、消防、民生委員、他の施設へは事業所のパンフレットを配布したり、特徴を伝えて理解を求め協力を要請している		
30	11	○かかりつけ医の受診支援 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	入居時に医療支援について本人・家族と十分に話し合い、入居後のかかりつけ医を決定している。必要に応じてそのつど受診を支援している		
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	当事業所職員の看護師や訪問看護師と相談しながら入居者の日常の健康管理や医療活用の支援を行っている		
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。または、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	入居者の入院時には情報提供を行い、入院中も早期退院に向けて医師やMSWに相談、情報交換を行っている		

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
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、早い段階から本人や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>重度化に伴う入居者・家族の同意書を作成し、事業所が対応し得るケアについて説明を行っている。職員も日頃より重度化や終末期に向けたケアについて話題とする機会を設けている</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、すべ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>定期的に社内研修で応急手当や初期対応の訓練を実施している。職員の大半が普通救命講習（消防局指導）を受講している</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>年2回の火災を想定した避難訓練や地震を想定した訓練を実施し緊急避難時の近隣住民への協力要請を行っている。（近隣住民の緊急連絡網も作成）また、災害に備えて飲料水や非常食の備蓄や地震対策（家具の転倒防止）も行っている</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
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保 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	入居者のプライドを傷つけたり、プライバシーを損ねないよう言葉遣いや声かけの仕方、援助方法などを勉強会やミーティングで繰り返し学習したり、不適切な場面があればその場で指導し、意識づけをおこなっている		
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	入居者の意見を引き出すような声かけを行い、余暇活動への参加、活動内容の自己決定、おやつや飲み物の選択などの場面を作っている		
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、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	基本的な一日の流れはあるが、それに固執せず臨機応変に入居者の希望も取り入れて、いい意味での変化のある暮らしを支援している		
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支援している	入居前の生活習慣も参考にして入居者・家族の希望に応じて支援している（髪染め、訪問理美容サービスの利用、衣類の購入付き添いなど）		
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	食事の要介助者が増えたため、入居者と同時に職員が食事を摂ることは困難となったが、準備や片付けの一部は入居者と共に実行している		

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
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	食事や水分の摂取状況を毎日チェック表に記録して、全職員が把握できるようにしている。食事や水分摂取量が少ない方にはそれぞれ代用品などで工夫して不足しないよう努めている		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないように、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、歯磨きの声かけを行い、必要に応じて見守りや介助を実施している。義歯の管理や手入れも支援している		
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	入居者一人ひとりの排泄パターンを把握し、過度な援助や援助不足とならないよう清潔保持に努めている		
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	職員は入居者の排便状況の把握に努め、薬剤のみに頼らずに食事や運動でも便秘を改善できるよう取り組んでいる		

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
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している	入浴日は基本的な曜日はあるが、時間、長さ、回数などは入居者の希望があれば応じるようにしており、拒否の場合も無理強いはしないようにしている		
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	夜間の安定した睡眠を確保するために、日中は趣味活動や屋外での活動に取り組んだりして生活のリズムを整えるようにしている。休息も本人の意向を受け入れて体調を考慮しながら随時支援している		
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	個人ファイルに服薬中の薬剤について記載された説明書をつづり、全職員が把握するようにしている。服薬は職員が重複して確認を行ったうえで介助を行っている。薬の処方や用量が変更された時は特に細かな様子観察を実施している		
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、一人ひとりの生活暦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	調理、園芸、散歩、買物、ドライブなど入居者の希望に応じた支援を行っている。（食事の際、調理の準備や片付けに携わった入居者や、洗濯物たたみなどお手伝いして下さった入居者に手厚くお礼の言葉を述べるようにしている）		

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
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に支援に努めている。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	入居者の希望に応じて随時、散歩や買い物、受診などの外出支援を行っている。意思表示困難な入居者もなるべく戸外で過ごす機会を設けるようにしている。		
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	買物付き添い時に、本人に品物を選んでいただき、財布を預けて支払いをしていただく場面を設けており、金銭を使用することの感覚を感じていただいています。今後はもっと機会を増やしていきたい		
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している	電話は入居者の希望に応じて使用していただいている。手紙も受け取るだけでなく、暑中見舞いや年賀状など記入できるよう支援していきたい		
52	19	○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）が、利用者にとって不快や混乱を招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）がないように配慮し、生活感や季節感を取り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	共用の空間には季節を感じることでできる花や展示物があり、音・光・におい・温度などに配慮しながら生活感あふれる中で過ごしていただいている		

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
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>リビングには一人掛けの椅子や2人掛けのソファを設置し、それぞれが好きな場所で過ごしていただくようにしている。車椅子使用で自力操作困難な方は、意向を確認しながら過ごせるようにしていきたい</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>入居者にとって使い慣れた家具や小物を居室に置き、テレビやラジオを視聴したり、暦や家族との写真を展示するなどして居心地良く過ごせるようにしている。また、季節感のある展示物や植物、花を飾っている</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>廊下やトイレ浴室には手すりを設置し、必要に応じて新たに補助具の取り付けを行い、安全かつ自立した生活ができるよう工夫している。居室やトイレ、浴室には家庭的な雰囲気を壊さないような表札を掲げたりして、混乱や失敗を招かないようにしている</p>		

V アウトカム項目

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見られている。 (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。 (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
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：9,10,19)		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