

(様式第1号)

## 自己評価及び外部評価結果票

### 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4190600116		
法人名	社会福祉法人ナイスランド北方		
事業所名	グループホームきたがた湖山亭		
所在地	佐賀県武雄市北方町大字志久4531番地18		
自己評価作成日	令和6年2月21日	評価結果市町村受理日	

※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	<a href="http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp">www.kaigokensaku.mhlw.go.jp</a>
-------------	--

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 佐賀県社会福祉協議会		
所在地	佐賀市天神一丁目4番15号		
訪問調査日	令和6年3月11日	外部評価確定日	令和6年5月2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)】

<p>「自分らしく、ほがらかに」の理念の元、入居者様がいつまでものんびり穏やかに過ごしていただけるように日々努めています。外出支援がままならない昨今ですが、天気の良い日には敷地内にある「美彩の森」までおやつやお弁当を持って出かけたり、散歩に行ったりしています。共同空間から見える景色も自然豊かで四季折々の風景を楽しむことができます。入居者様の認知症の介護度が多様な為その方にあった楽しみ、やりがいを見つけて頂けるように工夫しています。レクリエーションや日常の仕事を色々考えて提供できるようにしています。認知症対応型という事でスタッフの知識や理解を深めるため様々な研修や勉強会にも積極的に参加しケアの向上に努めています。</p>
---

### 【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)】

<p>丘の上の大きな貯水池脇に建つ事業所である。周りは静かな住宅地で、すぐ近くには法人が誇る美彩の森があり、散歩でも四季を感じ楽しめる場所となっている。また日頃のケアの中では、入居者のことを考えているからこそ生まれる工夫があり、それを職員間で伝え合うチームワークの良さも窺える。子育て中の職員には、その大変さを知るベテラン職員の助けもある。ストレスを感じる時にはその場を交替してみる柔軟さもあり、お互いさまが活かされている。入居者がそれぞれのペースで暮らす事業所であり、現場の職員にはある程度の裁量を任せているのも特徴である。</p>
---

自己評価および外部評価結果

〔セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。〕

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(つばめ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(かもめ) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)		
			実施状況	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	
<b>I. 理念に基づく運営</b>							
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふ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	「自分らしく、ほがらかに」の理念を毎日の朝礼で唱和し、職員全員で共有しケアを提供する際の道標と捉えている。入居者様の権利と尊厳が損なわれないよう理念を軸に実践を行っている。	「自分らしく、ほがらかに」の理念を毎日の朝礼で唱和し、職員全員で共有しケアを提供する際の道標と捉えている。入居者様の権利と尊厳が損なわれないよう理念を軸に実践を行っている。	理念は、先に開設した隣接するグループホームと同じものである。当初は独自に作ろうと案を出し合っていたが、想いがまとまるにつれ既にそこにある理念と重なっていった。「自分らしく、ほがらかに」と謳う理念は常に立ち戻る基本であり、目に付く場所への掲示や、毎朝の唱和で意識付けも図っている。入居者が生き甲斐を持って生活できるように、各々に合ったケアを提供すべく努める様子には理念が活かされているのが窺える。		
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	コロナ感染が落ち着いてきているので地域行事も少しずつ行われるようになってきている。感染予防に気を付けながら参加できるように支援している。事業所としては地域の美化活動に毎年参加して交流をしている。グループホームの行事に地域の方が参加されることはまだ行えていない。	コロナ感染が落ち着いてきているので地域行事も少しずつ行われるようになってきている。感染予防に気を付けながら参加できるように支援している。事業所としては地域の美化活動に毎年参加して交流をしている。グループホームの行事に地域の方が参加されることはまだ行えていない。	地域の細かい情報は運営推進会議の折や地元職員からも届いている。コロナ禍を経て復活した子供浮立が訪れるなど、交流も徐々に緩和されている。ここに暮らす一員として、見守りや緊急時の応援等を頼める関係も維持できている。また専門知識を有する事業所として、認知症サポーター養成講座の講師役などを務め、地域への貢献も続けている。		
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	ご近所との付き合いを大切に気軽に相談していただけるように間口を広げ、法人内で連携して対応できるように実践してしている。運営推進会議などで地域の方の意見を聞いて対応できるようにしている。	ご近所との付き合いを大切に気軽に相談していただけるように間口を広げ、法人内で連携して対応できるように実践してしている。運営推進会議などで地域の方の意見を聞いて対応できるようにしている。			
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	運営推進会議では入居者様の状況や行事関係、職員が参加した研修の報告、2カ月の全体的な動きなどの報告をし、それに対する意見や助言を受けサービス向上に活かしている。また、地域の状況も伝えていただきグループホームの運営に活かしている。	運営推進会議では入居者様の状況や行事関係、職員が参加した研修の報告、2カ月の全体的な動きなどの報告をし、それに対する意見や助言を受けサービス向上に活かしている。また、地域の状況も伝えていただきグループホームの運営に活かしている。	今年度になり集合での会議を再開している。年6回のうち3回は2グループホーム合同で行い、事業所からの報告のみで終始しないよう努めている。行政側は代理でも出席者を出し、地域役職の方からは高齢者の相談も寄せられ対応している。コロナ禍で中断したままの家族参加も検討を始め、この会議が外部の方の目が入る貴重な機会として活かせるよう努めている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(つばめ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(かもめ) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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	公的制度を必要とする入居者様の状況は常に市担当者に連絡を行い、連携を行いながら生活に支障が出ないようにしている。分からないことや問題が生じた場合は市役所などへ相談している。	公的制度を必要とする入居者様の状況は常に市担当者に連絡を行い、連携を行いながら生活に支障が出ないようにしている。分からないことや問題が生じた場合は市役所などへ相談している。	運営推進会議メンバーでもあり、日頃から顔なじみである。問い合わせ等があればまず電話を掛け、内容によっては直接出向くこともある。大きな法人であり、内部で解決できるだけの人材やスキルもあるが、確実性を保つためにも行政側との繋がりは大切にしている。保険申請や空室状況などで地域包括支援センターとの接点もあり、実直に対応してもらえる関係を築いている。また通常であれば介護相談員が訪れ、入居者の話に傾聴し、気付きを伝えてくれるところだが、コロナ禍もあり中断している。再開時には入居者と事業所の橋渡し役としても期待している。	
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	身体拘束をしないケアについては法人内で定期的に勉強会を実施し理解するように努めている。やむを得ずセンサーマットを使用する際はご家族に了承を得て使用し、月1回のカンファレンスを行い必要性を確認している。玄関については現在不審者侵入防止と職員が気づかない間に1人での外出を避けるため施錠しているが、開錠に向けての検討も常に行っている。	身体拘束をしないケアについては法人内で定期的に勉強会を実施し理解するように努めている。やむを得ずセンサーマットを使用する際はご家族に了承を得て使用し、月1回のカンファレンスを行い必要性を確認している。玄関の施錠は入居者様の状態を見ながら実施している。基本開錠している。	入居契約時に指針の説明を行っている。年2回の研修に加え勉強会等も複数回あり、職員は身体拘束の内容やその弊害まで理解している。外へ向かう入居者には無理に引き返すことはせず、納得するまで一緒に歩くことが基本であり、かなりの距離を歩いたこともある。職員の目配りや気配り、また人数を数える習慣も相まって安全で自由な暮らしを支援している。仮に不適切なケアが見られた場合は、まず本人に理由を尋ね、考えさせ、内容によっては全体へ提起することとなっている。	
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	定期的に法人内で勉強会を行い、外部研修(オンライン)への参加も積極的に出来ている。「虐待の芽」アンケートを実施し、自分のケアの振り返りを年に1回行っている。職員の意識を高め、虐待が見過ごされないよう努めている。	定期的に法人内で勉強会を行い、外部研修(オンライン)への参加も積極的に出来ている。「虐待の芽」アンケートを実施し、自分のケアの振り返りを年に1回行っている。職員の意識を高め、虐待が見過ごされないよう努めている。		
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	法人内で勉強会を行い、機会を見つけて外部研修にも参加している。当ホームでも利用されている方がいらっしゃるので職員全体で理解を深める必要がある。	法人内で勉強会を行い、機会を見つけて外部研修にも参加している。当ホームでも利用されている方がいらっしゃるので職員全体で理解を深める必要がある。		
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	契約時に文書に沿って説明を行い、不安や疑問点に対して十分な説明に努め、理解と納得いただけるようにしている。契約内容に変更があればその都度文書で説明を行い承諾を得ている。	契約時に文書に沿って説明を行い、不安や疑問点に対して十分な説明に努め、理解と納得いただけるようにしている。契約内容に変更があればその都度文書で説明を行い承諾を得ている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(つばめ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(かもめ) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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)	○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	入居者様との日々の会話から意見、要望を聞き取るようにして可能な限り実現できるように努めている。ご家族とは面会時や必要な時は電話などで意見、要望を伺っている。毎年年度末に家族アンケートを実施し運営に反映させている。	入居者様との日々の会話から意見、要望を聞き取るようにして可能な限り実現できるように努めている。ご家族とは面会時や必要な時は電話などで意見、要望を伺っている。毎年年度末に家族アンケートを実施し運営に反映させている。	家族へは、毎月の請求書発送時に近況や写真を添え、運営推進会議後であればその資料も同封される。現在、面会規制はかなり緩和されているが、コロナ感染症が終息した訳ではなく、インフルエンザの影響も考慮しつつ注意深く見守っている。家族の来所は職員にとっても直接会話が出来る機会であり、気軽に何でも話してもらえるよう努めている。また年度末には家族アンケートが実施され、その結果もきちんと公表している。出された意見を前向きに活かす姿勢が窺え、今回の当外部評価アンケートにも家族からの意見が寄せられているが、サービスに繋いでいけるよう努めている。	
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	毎月のグループホーム会議や申し送りノート等を活用し、職員から意見や提案があった場合は代表者や管理者は内容を検討し可能な限り運営に反映させている。	毎月のグループホーム会議や申し送りノート等を活用し、職員から意見や提案があった場合は代表者や管理者は内容を検討し可能な限り運営に反映させている。	毎月の職員会議はユニット毎に行い、休みの職員も殆どが参加し、概ね60分ほどを要している。入居者毎のカンファレンスや行事の連絡、また各自の経験を持ち寄る場であり、ケアの改善策を練る場でもある。入浴を嫌がる方の対応や排便コントロール、夜間に心配な転倒防止案としてベッドの高さを検討するなど内容は多岐にわたる。子育て中の職員も多いが、その大変さを知るベテラン職員のカバーは心強い。管理者としては、働きやすい職場であるよう配慮も必要だが、定時での帰宅を促し休暇取得にも応えている。職員とのコミュニケーションを大切にし、現場の声は法人上席にも届けている	
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2回自己評価と作文を全職員に提出してもらい必要な場合は面談を行っている。自己評価を行うことで、本人の実績、達成度、努力などを把握して賞与や定期昇給に反映させている。	年2回自己評価と作文を全職員に提出してもらい必要な場合は面談を行っている。自己評価を行うことで、本人の実績、達成度、努力などを把握して賞与や定期昇給に反映させている。		
13		○職員を育てる取り組み 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	法人全体で研修の機会がある場合は積極的に参加できるように支援を行っている。	法人全体で研修の機会がある場合は積極的に参加できるように支援を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(つばめ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(かもめ) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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		○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り組みをしている	認知症サポーターキャラバンメイトの情報交換会に参加してネットワーク作りに努めている。また、外部研修に参加した際、情報交換したことをサービス向上に繋げている。	認知症サポーターキャラバンメイトの情報交換会に参加してネットワーク作りに努めている。また、外部研修に参加した際、情報交換したことをサービス向上に繋げている。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>						
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	ご本人やご家族と話し合いを持ち不安なことや要望を伺い、また生活歴などの情報収集を行い、職員全員で共有し少しでも安心して生活していただけるように環境づくりに努めている。	ご本人やご家族と話し合いを持ち不安なことや要望を伺い、また生活歴などの情報収集を行い、職員全員で共有し少しでも安心して生活していただけるように環境づくりに努めている。		
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	ホーム見学の際や入居申し込みの際に不安や要望などを傾聴し、ご家族の抱えている想いを受け止め円滑なサービスの利用が出来るよう信頼関係の構築に努めている。	ホーム見学の際や入居申し込みの際に不安や要望などを傾聴し、ご家族の抱えている想いを受け止め円滑なサービスの利用が出来るよう信頼関係の構築に努めている。		
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	抱えておられる問題についてご本人やご家族に十分聞き取りを行い、必要に応じて在宅サービスや他施設などの利用情報を紹介している。	抱えておられる問題についてご本人やご家族に十分聞き取りを行い、必要に応じて在宅サービスや他施設などの利用情報を紹介している。		
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	入居者様の出来ること、得意なこと、興味のあることなどを見出し助け合い、共に過ごす事で生きがいを持って生活出来るように配慮している。	入居者様の出来ること、得意なこと、興味のあることなどを見出し助け合い、共に過ごす事で生きがいを持って生活出来るように配慮している。		
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	入居者様の精神的な寂しさに寄り添っていただけるよう電話での会話をお願いしたり、ご家族が負担に感じられないように寄り添い、話し合いご本人を支援している。	入居者様の精神的な寂しさに寄り添っていただけるよう電話での会話をお願いしている。ご家族が負担に感じられないように寄り添い、話し合いご本人を支援している。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(つばめ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(かもめ) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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	コロナ禍でもあったので現在馴染みの人や場所の関係継続の支援はできていませんが、ご家族との交流は普通に出来るようになったので、家族様単位で元の関係、交流へとつながるように支援しています。	コロナ禍でもあったので現在馴染みの人や場所の関係継続の支援はできていませんが、ご家族との交流は普通に出来るようになったので、家族様単位で元の関係、交流へとつながるように支援しています。	入居までの人間関係の把握には本人や家族、担当のケアマネジャーからも話を聞いている。また利用していたサービス事業所や病院のソーシャルワーカーの情報も重要で、直接ではなくとも収集に努めている。それらを基に具体的な支援が組まれているが、コロナ感染症が5類へ移行したとはいえ慎重な対応が続くのは当然でもある。ただ家族と受診に出掛ける際には買い物や食事もでき、楽しみな時間となるよう支援している。盆正月の帰宅や法事等への出席など、希望があれば応えていきたい想いもあり、今後の状況を注視している。電話の取次ぎはいつでも可能であり、携帯電話を持ちLINEアプリでビデオ通話をする入居者もあった。大切な方々との関係が途切れないよう支援している。	
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	入居者様同士の会話では耳が遠かったり、輪に入るのが苦手な方もいらっしゃるので職員が間に入り、つなぎ役をすることで孤立されないように支援している。	入居者様同士の会話では耳が遠かったり、輪に入るのが苦手な方もいらっしゃるので職員が間に入り、つなぎ役をすることで孤立されないように支援している。		
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	利用が終了しても必要に応じ、ご本人やご家族の相談や支援は協力できるように努めている。	利用が終了しても必要に応じ、ご本人やご家族の相談や支援は協力できるように努めている。		
<b>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</b>						
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。	日頃の関わりの中で訴えや要望に耳を傾け把握するようにしている。また、家族様面会の際は希望や意向を尋ねそれをグループホーム会議の中で検討し出来るだけご本人の希望を尊重できるよう努めている。	日頃の関わりの中で訴えや要望に耳を傾け把握するようにしている。また、家族様面会の際は希望や意向を尋ねそれをグループホーム会議の中で検討し出来るだけご本人の希望を尊重できるよう努めている。	入居者と接する際に心掛けていることは、急かさず「待つ姿勢」である。隣に座り、一対一で話し相手をしていける時には想いを話してくれることもある。短いワードで、スキンシップを交えながら、答えに選択肢を用意した問い掛け方をする時もある。発語の少ない方とは表情やうなずく様子も大切な情報であり、聞き取った事は口頭や申し送りノートで共有を図っている。そこからケアプランへの柔軟な対応にもつながる。	

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(つばめ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(かもめ) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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	利用前にご本人やご家族からこれまでの生活歴や馴染みの暮らし方などを尋ね、フェイスシートに記入後全職員が把握できるようにしている。	利用前にご本人やご家族からこれまでの生活歴や馴染みの暮らし方などを尋ね、フェイスシートに記入後全職員が把握できるようにしている。		
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	個別ケース記録に1日の過ごし方、心身の状態、有する能力など記録し現状把握に努めている。状態変化があった時は申し送りノートや口頭で報告し情報の共有や迅速な対応が出来るようにしている。	個別ケース記録に1日の過ごし方、心身の状態、有する能力など記録し現状把握に努めている。状態変化があった時は申し送りノートや口頭で報告し情報の共有や迅速な対応が出来るようにしている。		
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	ご本人やご家族の生活に対する意向や要望を大切に、介護職や主治医意見書の内容を踏まえ、介護計画を作成している。状態変化時は個別カンファレンスを行い、ケアの統一を図るようにしている。	ご本人やご家族の生活に対する意向や要望を大切に、介護職や主治医意見書の内容を踏まえ、介護計画を作成している。状態変化時は個別カンファレンスを行い、ケアの統一を図るようにしている。	ケアプランの設定期間は6ヶ月とし、その間に変化があれば臨機応変な対応もある。入居して間もない時期には様子をみながら期間の変更も考慮される。本人の希望は日頃のケアの中で把握し、家族の要望等は来所時や電話での会話から汲み取っている。家族からは、認知度や筋力の低下を心配する声が聞かれる。歳を重ねる毎に残存能力の低下は否めないが、事業所では何にでも手を貸すのではなく、見守りのケアも実践している職員の日々の積み重ねが窺える。また毎月のモニタリングは全員が関われる職員会議を利用し、ケース記録等を参考としながらプラン実施状況も確認している。書式の統一も図っており、今後も改善を加えながら更に使いやすくしたいと考えている。	
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	ケース記録や申し送りノートに日々の様子や変化、工夫した事またケアプランに沿って実践した結果、気づきを記入し職員間で情報の共有に努めている。また、意見や提案を出し合いケアプランの見直しに活かしている。	ケース記録や申し送りノートに日々の様子や変化、工夫した事またケアプランに沿って実践した結果、気づきを記入し職員間で情報の共有に努めている。また、意見や提案を出し合いケアプランの見直しに活かしている。		
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	ご本人やご家族の状況に対応するため、他職種に相談しながら柔軟な支援サービスが出来るように取り組んでいる。	ご本人やご家族の状況に対応するため、他職種に相談しながら柔軟な支援サービスが出来るように取り組んでいる。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(つばめ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(かもめ) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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	状況が改善されたら地域の行事やまたボランティアの力を借りてご本人が生活を楽しむことが出来るように支援していきたい。	状況が改善されたら地域の行事やまたボランティアの力を借りてご本人が生活を楽しむことが出来るように支援していきたい。		
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	ご本人やご家族の希望を大切にし、安心して医療が受けられるようかかりつけ医を継続してもらっている。基本的に受診は家族様対応ですが、受診が困難な場合は往診を依頼したり、職員が受診同行を行っている。内科や眼科の往診、歯科訪問診療の利用も支援している。	ご本人やご家族の希望を大切にし、安心して医療が受けられるようかかりつけ医を継続してもらっている。基本的に受診は家族様対応ですが、受診が困難な場合は往診を依頼したり、職員が受診同行を行っている。内科や眼科の往診、歯科訪問診療の利用も支援している。	入居前からの馴染みの医師に診てもらう方や、入居後に訪問診療等の説明を聞き、協力医への変更を希望した方、また元々、協力医の患者だった方にとっては病歴等も知ってもらえている安心感があり、それぞれが希望するかかりつけ医である。受診に付き添うのは原則家族であり、日常の様子を口頭で伝え、また診療に支障がないよう事前に病院へ電話連絡しておくこともある。職員が付き添う場合、症状に変化があれば当日中に家族へ報告される。今回の当外部評価アンケートでは殆どの家族が「健康面や医療面で心配な点はない」と答えている。	
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	介護職員は入居者様の健康状態の把握に努め、情報を施設看護師と共有している。状態が変化した場合は看護師に報告、相談し医師と連携しながら適切な受診や看護が受けられるように支援している。	介護職員は入居者様の健康状態の把握に努め、情報を施設看護師と共有している。状態が変化した場合は看護師に報告、相談し医師と連携しながら適切な受診や看護が受けられるように支援している。		
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。	入居者様が入院された際は日頃の生活状態等の情報提供を行っている。また、早期退院に向けて病院関係者との情報交換や相談に努め定期的に容態確認を行っている。	入居者様が入院された際は日頃の生活状態等の情報提供を行っている。また、早期退院に向けて病院関係者との情報交換や相談に努め定期的に容態確認を行っている。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 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	契約時に重度化した場合における対応の指針や看取りに関わる指針を説明している。重度になられた場合ご本人とご家族の希望を尊重し当ホームで出来ることを説明しながら医療との連携を図り、チームで支援に取り組んでいる。看取りになった場合は体制が整った併設施設に繋ぐこともある。	契約時に重度化した場合における対応の指針や看取りに関わる指針を説明している。重度になられた場合ご本人とご家族の希望を尊重し当ホームで出来ることを説明しながら医療との連携を図りチームで支援に取り組んでいる。看取りになった場合は体制が整った併設施設に繋ぐこともある。	入居契約時に指針の説明を行っている。その中身には系列の特別養護老人ホームも選択肢のひとつであること、また事業所として出来るケアについてきちんと伝えている。これまでに看取りの経験はなく、容態の変化に伴い揺れ動く家族の気持ちを踏まえ、話し合いは何度でも重ねる事としている。本人や家族が安心して納得した最期を迎えられるよう支援している。	

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(つばめ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(かもめ) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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		○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	法人全体で消防署から指導による救急蘇生法やAEDの使用法の研修を実施し、急変時の対応について定期的に勉強会を行っている。	法人全体で消防署から指導による救急蘇生法やAEDの使用法の研修を実施し、急変時の対応について定期的に勉強会を行っている。		
35	(13)	○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	年2回昼間と夜間の想定で避難訓練を行っている。地域の方や消防団にも協力を仰ぎ地域一体となって避難訓練を行っている。法人の安全管理委員会にて、見直し、防災知識向上への取り組みもされている。	年2回昼間と夜間の想定で避難訓練を行っている。地域の方や消防団にも協力を仰ぎ地域一体となって避難訓練を行っている。法人の安全管理委員会にて、見直し、防災知識向上への取り組みもされている。	年2回の訓練には消防署も立ち合い、昼間帯と敢えて10月の18時頃、薄暗くなる時間帯を設定している。実際に近い訓練を行うためであり、これには地元消防団の参加もある。訓練は周辺の同法人施設が合同で行い、その都度、火元設定を変えることにより応援体制の変化にも対応できるよう取り組んでいる。10月の夜間想定では夜勤とみなした職員のみで初期対応を試み、ケースによっては入居者も一緒に避難を体験し、職員は通報装置や消火器の使い方も承知している。近隣住民には訓練日が周知され参加協力もお願いしている。非常食や水などは各建物から離れた場所に備蓄しており、訓練後の反省点はその場で指摘される。緊急事態の避難先選定は、家族への周知も含め今後検討される。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>						
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	入居者様に接する際は目上の方への敬意を持ち、入居者様と職員の距離感に気を付けながら誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応を心掛けている。	入居者様に接する際は目上の方への敬意を持ち、入居者様と職員の距離感に気を付けながら誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応を心掛けている。	トイレや入浴の介助では羞恥心への配慮が必要である。入居して暫くの間は同性によるケアを心掛け、当初に確認も行っているが日々の様子をみながら臨機応変な対応もある。トイレ内まで付き添い待機する場合には、入居者への声掛けや理解しやすい言葉選びで不安にならないよう努めている。また個人情報の取り扱いに対する職員の意識は高く、業務上のやり取りであっても声の大きさには注意を払っている。「杏たより」やSNSへの写真・名前の掲載、居室の名札表示についても入居時に承諾を得た方のみである。	
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	日常生活の中でご本人の希望をお聞きするような場面を作り、自己決定できるように言葉かけや雰囲気づくりをしています。介助、支援する際無理強いしないように心掛けている。	日常生活の中でご本人の希望をお聞きするような場面を作り、自己決定できるように言葉かけや雰囲気づくりをしています。介助、支援する際無理強いしないように心掛けている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(つばめ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(かもめ) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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		○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	業務を優先するのではなく、一人ひとりの生活スタイル、ご本人のペースを大切に支援を心掛けている。	業務を優先するのではなく、一人ひとりの生活スタイル、ご本人のペースを大切に支援を心掛けている。		
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	ご本人やご家族からの要望があった時訪問理容師にお願いし来てもらっている。身だしなみで出来ない所は介助し整えるように支援している。	ご本人やご家族からの要望があった時訪問理容師にお願いし来てもらっている。身だしなみで出来ない所は介助し整えるように支援している。		
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	個々に合わせた食事形態を提供し、お盆拭きやテーブル拭き等の軽作業を手伝ってもらっている。行事などの時は特別メニューを考え、材料の下ごしらえを一緒に行いながら食事の楽しみに繋げている。	個々に合わせた食事形態を提供し、お盆拭きやテーブル拭き等の軽作業を手伝ってもらっている。行事などの時は特別メニューを考え、材料の下ごしらえを一緒に行いながら食事の楽しみに繋げている。	契約業者の献立で食材が届き、調理は事業所で行っているが、手薄な時間帯には調理済み品も併用している。また月に一度は特別メニューの日があり、入居者のリクエストに応えることもある。対面式キッチンからは音や匂いがして、食事時が感じられるのも家庭と同じである。入居者毎に好き嫌いやアレルギー有無の把握もしており、苦手な献立や食材には代替えもある。出来るだけ自分で口へ運んでほしいとの想いから介助は最小限に止め、自助食器の活用や声掛けで促すこともある。食が細かい方には法人の管理栄養士と相談する対応もある。職員は同じテーブルで同じ食事(または弁当持参)をしながら見守り、また介助も行う和やかな食事風景である。誕生日は当日に皆で祝い、手作りケーキも用意される。	
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	食事献立は外注で対応し、計算されたカロリー管理の下で提供している。食事量や水分量は毎日記録に残し、健康状態の目安になっている。	食事献立は外注で対応し、計算されたカロリー管理の下で提供している。食事量や水分量は毎日記録に残し、健康状態の目安になっている。		
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、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、義歯や自歯のブラッシングを促し、介助が必要な方は付き添い言葉かけしながら行ってもらっている。必要な時は訪問歯科診療時指導を受けている。	毎食後、義歯や自歯のブラッシングを促し、介助が必要な方は付き添い言葉かけしながら行ってもらっている。必要な時は訪問歯科診療時指導を受けている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(つばめ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(かもめ) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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
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	排泄パターンの把握に努め、ご本人の状態に合わせたパット・オムツ類の選択をしています。また排泄動作に不安のある方には見守りや動作の手順をゆっくり説明し、一部介助を行うことで不安の軽減に努めている。	排泄パターンの把握に努め、ご本人の状態に合わせたパット・オムツ類の選択をしています。また排泄動作に不安のある方には見守りや動作の手順をゆっくり説明し、一部介助を行うことで不安の軽減に努めている。	排泄に関して自立した方も半数近くいるが、任せたままでなく、さり気なく見守っている。事業所では、失禁があればすぐにパット類を使うのではなく、まずは声掛けや誘導で対応している。日中はトイレでの排泄を主とし、ゆとりを持った誘導により汚染も減っている。入居後のケアでパターンの把握に努めた効果である。またトイレ内は車いす利用でも十分な広さがあり、手すりや背もたれ、可動式ひじ掛けが設置され、自立を促す補助具として役立っている。	
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	法人の栄養士に相談して、献立に食物繊維やヨーグルトやオリゴ糖を取り入れることで便秘解消に役立ったり、食事前に軽い運動を取り入れ腸の活動の手助けをしている。	法人の栄養士に相談して、献立に食物繊維やヨーグルトやオリゴ糖を取り入れることで便秘解消に役立ったり、食事前に軽い運動を取り入れ腸の活動の手助けをしている。		
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てしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	基本的な入浴スケジュールはあるが、お断りされたり、体調がすぐれない場合は無理強いせず時間をずらしたり、別日に変更するなど柔軟に対応している。身体リスクがある方には職員二人対応で行い安全面を考えて対応している。	基本的な入浴スケジュールはあるが、お断りされたり、体調がすぐれない場合は無理強いせず時間をずらしたり、別日に変更するなど柔軟に対応している。身体リスクがある方には職員二人対応で行い安全面を考えて対応している。	入浴は週2回を目安としているが、風呂の準備は毎日できているため、必要や希望があればその限りではない。入浴日以外でも肌着や下着の交換をし清潔保持にも努めている。入浴を嫌がる方には無理強いせず、タイミングや曜日を変え柔軟に対応している。浴室のシャワーチェア等は安全な入浴を支え、冬場には脱衣場から暖気を送りヒートショック対策としている。ひとりずつゆっくりと寛いでもらう中で想いを話してくれる方もいる。浴槽に浸るのが難しい入居者にはシャワー浴での対応となる。衣服の脱ぎ着は出来るだけ本人に任せ見守るケアである。	
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	個々の体調や希望に応じて居室やソファ席などで寛がれたり、午睡して過ごされている。室温や湿度調節も心掛け気持ちよく休んで頂けるように支援している。	個々の体調や希望に応じて居室やソファ席などで寛がれたり、午睡して過ごされている。室温や湿度調節も心掛け気持ちよく休んで頂け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	処方されている薬については薬剤師の内服薬説明書で確認を行い、職員間で情報の共有をし対応している。状態変化があった場合はかかりつけ医や施設看護師報告相談するようにしている。	処方されている薬については薬剤師の内服薬説明書で確認を行い、職員間で情報の共有をし対応している。状態変化があった場合はかかりつけ医や施設看護師に報告相談するようにしている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(つばめ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(かもめ) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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
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	施設内で「出来ること」を見つけその方に合った役割をお願いしたり、共同空間では童謡や懐かし曲を流して寛いでいただいている。レクリエーションや散歩などをして気分転換の支援をしている。	施設内で「出来ること」を見つけその方に合った役割をお願いしたり、興味のある脳トレや塗り絵をしたり、レクリエーションや散歩などをして気分転換の支援をしている。		
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	職員だけでは利用者様一人一人の希望に沿うことができない状況なので、ご家族にも協力をお願いしている。職員は日頃の苑内周辺での散歩や気候の良い日には外での活動を行っている。	職員だけでは利用者様一人一人の希望に沿うことができない状況なので、ご家族にも協力をお願いしている。職員は日頃の苑内周辺での散歩や気候の良い日には外での活動を行っている。	入居者から外出の希望が出ることはないが、話題を向ければ興味を示してくれることはある。少し歩けば四季折々の風景が楽しめる法人が誇る美彩の森がある。天気の良い日には絶好の散歩コースであり、一番近い建物には外から使えるトイレが新設され不安解消となっている。周辺への散歩は五感の刺激や日差しを浴びるメリットにも繋がり日常的に支援している。車いす利用であっても外気浴に連れ出し、全く外へ出ないという入居者はいない。また家族との受診が外出支援でもあり、誕生日には個別対応した例もある。コロナ禍を経て戸外活動を増やしたいという課題は今後も継続される。	
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	基本的にはご家族で管理してもらっています。自己管理が出来る一部の方は少額を所持され、受診後にご自分で好きなものを購入していただけるように支援しています。	基本的にはご家族で管理してもらっています。自己管理が出来る一部の方は少額を所持され、受診後にご自分で好きなものを購入していただけるように支援しています。		
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	ご本人の希望によりご家族に電話を掛けたり、掛けてもらったり出来るように支援している。最近では携帯電話を使ってのビデオ通話で顔を見ながらお話をされている。	ご本人の希望によりご家族に電話を掛けたり、掛けてもらったり出来るように支援している。最近では携帯電話を使ってのビデオ通話で顔を見ながらお話をされている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(つばめ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(かもめ) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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)	○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	共同空間から見える山や湖の風景がとても良く、入居者様も気にいられています。室内外で植物を育てたり、飾ったりして季節感を感じられるように工夫している。温度や湿度調整もこまめに行い居心地よく過ごせるように工夫しています。	共同空間の周りに各居室があり、入居者様も出て来やすく、採光も明るく過ごし易くなっています。温度や湿度調節もこまめに行い居心地よく過ごせるように工夫しています。	どちらのユニットも各居室から出ると誰かがいてくれるリビングがあり、それぞれの場所で思い思いに寛いでいる。入居者に人気のテレビ番組は日曜ののど自慢であり皆で楽しんで観ている。入居者の価値観を大切にし、その動線上行動を妨げる物もない。時節柄、換気には注意を払い、常時開けておく小窓もある。手を触れる箇所の消毒もこまめに行い、トイレや浴室もきれいに掃除されている。ホームは丘の上の静かな住宅地に建ち、騒音は全くない。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所 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	ウッドデッキや玄関のベンチを利用したり、共同空間のテーブル席やソファ席で各々お好きな場所で過ごしていただいています。	共同空間に椅子やソファを置き、誰でも寛ぎやすい工夫をしています。また状況に応じて家具の配置などを変える対応を行っている。		
54	(20)	○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	ご本人やご家族と相談して個室にはご自宅からテレビやソファ、棚など愛用の物を持ってきていただき少しでも落ち着いて過ごせるように工夫しています。	居室にはテレビや棚、タンスなどの愛用品を持ち込む事ができ、備え付けの洗面台が設置されています。馴染みの物を持ち込むことで入居者様が居心地よく過ごせるように工夫しています。	居室へ持ち込む品物は、火気等の危険物以外に制限はない。使い慣れた物をと伝えている。家族の写真や花、人形を飾ったり仏壇を持つ方もいて、その方らしく居心地よく過ごしてもらえるよう支援している。寝具や衣類は季節毎に入れ替える方と一年分を持つ方もいて様々である。室内はタンス等を活用しきれいに整頓されている。家族が希望すれば居室での宿泊も可能である。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 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	シルバーカーや杖での歩行が安全に出来るように全フラットなつくりになっています。また、居室やトイレを迷われる方のために表示を掲示し不安や混乱の軽減に努めています。廊下、トイレ、風呂場などに手すりを設置し安全かつ自立した生活が送れるようにしている。	安全にシルバーカーや杖、車いす等を使用して移動が出来るように全フラットなつくりになっています。入居者様の身体能力や理解力に応じてベッドやタンスを配置したり、転んでもケガをされないようにマットを敷く等工夫をしています。		

V. サービスの成果に関する項目(目標指標項目)アウトカム項目)(事業所記入)				
※項目No.1～55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します				
項 目		取 り 組 み の 成 果		
		ユニットA	ユニットB	
↓ 該当するものに○印をつけてください				
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	利用者と職員と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

項 目		取 り 組 み の 成 果		
		ユニットA	ユニットB	
		↓ 該当するものに○印をつけてください		
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
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、生き活きと働けている。  (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