

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成29年1月15日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4690500048
法人名	医療法人 親貴会
事業所名	グループホーム てね (里山)
所在地	鹿児島県いちき串木野市上名5050番地1 (電話) 0996 - 33 - 2210
自己評価作成日	平成29年1月15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29年2月1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)】

- ・H27年4月より敷地内に児童発達支援センターと保育所、就労支援施設等が開設し、交流を図っている。
- ・毎朝申し送り時に理念を復唱し、理念に沿ったケアが出来るように取り組んでいる。
- ・年4回のホーム便り(てね便り)発行し、地域の方や家族の方に配布を行っている。
- ・四季の行事を行ったり、年に1回、誕生日の月に本人と家族の要望を取り入れた、わがままdayを実施したり生活リハを取り入れながら生きがいを見い出し、今を楽しく生活できるように支援している。
- ・地域や家族、同法人内施設で協力してペットボトルキャップを収集し、ボランティア活動を行っている。

【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	理念をユニットごと目につく所に掲示し朝礼時職員は復唱し理念にそったチームケアを行えるように日々努めている。		
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	公民館に加入し日々少しずつでも交流が、持てるよう努力している。又、ペットボトルキャップの収集の協力をして頂いている。		
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。	地域の方に相談を受けた場合各資料、及び実践で積み上げた認知症の人の理解や支援方法などわかりやすくアドバイス出来るようにしている。		
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	2ヶ月に1回公民館の方、ご家族行政担当機関、同法人の地域密着施設に連絡しご協力を仰ぎ参加して頂いている。会議の中で出た意見やアドバイスをサービスの向上に活かしている。		

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
5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>市町村担当者とは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取り組んでいる。</p>	市担当者にも運営推進会議に参加して頂き実情を把握して頂きご意見を頂く等協力関係を築いている。		
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>	社内研修、外部研修等から身体拘束の知識を深め職員は、常に介助方法の話し合いを持ちながら身体拘束をしないケアを心がけている。		
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>	研修に参加し、高齢者虐待の知識を身に付け虐待の無い介護に努めており注意ができる環境作りに取り組んでいる。		
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>	権利擁護の研修に参加し制度の理解に努め、必要性のある利用者については、地域包括支援センターや社会福祉協議会と連携をとりながら利用出来るように支援している。		

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
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>家族の方に不明な点が残らないように話し合いを行なっている。十分な説明を行うことで理解、納得していただけるよう心掛けている。制度改正がある場合は再度説明し同意を得ている。</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>日常の中で会話を行い、思っておられる事を聞き職員間やご家族と相談し出来るだけご希望に添えるよう努めている。</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>個人の意見を聴き職員間で意見を共有し業務に活かしている。また、毎月1回全体会議、フロア記録の場所を設け話し合っている。</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>勤務表や各種届等で勤務状態を把握している。又、個人面談等を行い職場の意見を聞き、働きやすい職場になるよう努めている。</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>	法人内や外部研修などで職員がレベルアップできるように努めている。		
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>	さつま半島のグループホーム協議会や同市のグループホームで勉強会や交流会を開きサービスの質の向上に取り組んでいる。		

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
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	利用の申し込み時に本人と家族からアセスメントを行い、本人の思っていること、考えていることを早く把握、理解し信頼関係を作り安心して生活して頂けるように努めている。		
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	十分に説明を行い、分からないことや不安なことがあれば、納得して頂くよう迅速に対応に努めている。また、要望についてもご希望に添えるように、心掛けている。		
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	見学時や相談時に本人、家族、スタッフで話し合いを行い、必要な支援を検討し、対応している。		
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	本人の性格、現在の状況を把握し、生活の中で出来ることは、行って頂き出来ないところについては、手を差し伸べ、本人らしさを出せるように努めている。		

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
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	面会時にご家族と会話を行い、日常生活の様子と健康状態を報告して今の状態を把握して頂き一緒に支えていけるように、努めている。		
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	本人に馴染みのある場所や墓参り等へ外出している。また、地域公民館の季節毎の行事へ積極的に参加し交流関係を大切に支援に努めている。		
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	レクリエーションや外出等を活用し利用者同士のコミュニケーションが図れるよう、支援に努めている。又、生活リハを取り込み、利用者同士が、協力支え合えるような関係作りに努めている。		
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	長期入院となり退居されても、職員が、お見舞いに伺ったり家族に現状を聞いている。お亡くなりになられた際は、お通夜、葬儀等に参列を行い施設での生活の写真をまとめて渡している。		

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
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。	入居者の思いや意向、希望を聞き出し把握するために、入居者一人一人に担当スタッフを決めている。また、支援を行う中で変化や問題点があれば他のスタッフと情報を共有し改善等に努める。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活暦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	フェイスシートやモニタリングを確認し、把握するように努める。また、利用者の面会時にご家族や友人の方に、これまでの暮らし方や生活環境等の話を聞き、把握に努める。		
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	毎日の申し送りを行ない、朝夕の様子・体調等の報告を行なう。個人記録には、職員がいつでも目を通せるようにし、利用者の現状把握に努めている。		
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	半年に1回、状態の変化や問題点・現状を把握し、ケアプランの見直しを行なっている。主治医の意見・フロア会議・家族の意見・担当スタッフの意見を聞き、介護計画作成を行なっている。		

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
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	スタッフ同士で、情報の共有が出来るように、全体会議やフロア会議を行なっている。また個別記録には、食事・排泄・入浴等の生活の様子を記録している。		
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	個人の必要な物品等がある場合には、ご家族へ連絡・相談をし購入をしている。また、急変時や病院受診等で、ご家族が付き添いが出来ない場合には、スタッフが付き添うようにしている。		
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	地域の公民館行事や、市の行事に参加している。また、地域のボランティアの方が来られたりと、地域に開かれた生活を、豊かに楽しむ事が出来るように、支援している。		
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	受診は、ご本人・ご家族・キーパーソンの希望に添って行っている。他科受診の際には、事前にキーパーソンに連絡をしている。適切な医療が受けられるように、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
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>利用者の日々の状態を把握し、日頃と違う様子が見られた場合には、病院に連絡・相談し、指示を頂く様になっている。適切な看護や受診が受けられるように、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。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。</p>	<p>利用者が入院した際には、サマリーを作成し、情報を速やかに提供している。入院中も様子を見に行き、状態の把握に努めている。</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>早い段階から、ご本人やご家族等に、施設で出来る事を説明し、希望等を取り入れ、十分に話し合いを行い、重度化・終末期に向けた方針が共有出来るように、努めている。</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>定期的に勉強会を行ない、利用者の急変や事故発生時に備え、実践力・知識を学んでいる。</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
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	避難訓練や炊き出し訓練を、定期的に行っており、地域の方々にも協力して頂ける体制を作っている。また、消防の方々にも立ち会って頂き、専門的な視点からアドバイスを貰い、災害に備えている。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					

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
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	利用者本人の意思や希望を尊重し、個々の人格や尊厳を傷つけないように、過ごして頂けるよう対応している。		
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	利用者の話を傾聴し、相手の気持ちに寄り添い、笑顔でせかさず自己決定出来るように、働きかけている。		
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	一人ひとりの意見や要望を大事にし、本人ペースで希望通りの過ごし方をして頂けるように、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	更衣時、本人が着たい服を選んでもらう。また、入浴・外出時等でも、本人の希望を踏まえた支援をしている。		
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	食事の準備・味付けの確認・盛り付けなど、利用者と一緒に出来る事は積極的に行っている。		

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
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	バランスの良い食事や、偏りのない食事に関心を持っており、食事量・水分量・排泄等を記録表に記載している。食事内容の変更・味付け・量は、個々の咀嚼・嚥下状態に合わせて対応している。		
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	毎食後、声掛けにて歯磨き・義歯の洗浄をして頂き、その後スタッフ介助にて、仕上げ磨きを行っている。一人ひとりにあつた口腔ケアの支援を行なっている。		
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	利用者一人ひとりの排泄パターンを把握する為に、排泄チェック表を作成している。ちょっとした仕草や・動作・変化を把握し、早めの声掛けをし、トイレ誘導を行なっている。		
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	食事の時、食物繊維の多い食事等を、提供している。水分量のチェックや、利用者の好きな飲み物等を購入し、飲んで貰えるように工夫している。		

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
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	声かけを行ない、一人ひとりの希望を聴き、気持ちよく入浴が出来るように、支援している。また、入浴拒否があった場合には、声掛けや他スタッフに替るなど、工夫をしている。		
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	本人の体調に合わせてながら居室で休んでいただいている。又、夜寝られない方は、一緒にテレビを見たり話等をして様子を見ている。		
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	飲んでいる薬の処方箋は必ずファイルに保管して、職員が、観覧できるようにしている。また、間違いや飲み忘れがないようにチェックリストを作って確認している。		
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	お盆拭きや洗濯物たたみ等の日常生活の中で自分が出来る事を続けていけるように支援している。また、カラオケや外出等行い気分転換が出来るよう支援をしている。		
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。	本人の希望に合わせて散歩やドライブを行っている。季節ごとのイベントや外食を取り入れている。又、誕生日月に本人の行きたい場所やしたいことを聞きスタッフと家族と一緒に外出支援を行っている。		

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
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>入居時に預り金を預かり本人が希望された時に使用出来るように金銭管理を行っている。毎月移動販売等で買い物をしている。</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している</p>	<p>電話を希望された場合には、スタッフよりご家族へ説明を行ない、電話にて話ができるように支援している。</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>フロアの南側にあるソファは、光の刺激が強い為、カーテンを使用して調整を行なっている。また壁面には、季節ごとの壁画を貼ったり、毎月行事の写真を掲示している。</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>フロアが広い為、ソファ2カ所・テーブル3カ所設置している。気の合う利用者同士で、歌を歌われたり、一人が好きの方はテーブルで過ごされるなど、思い思いに過ごして頂ける様に、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
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>	居室には、使い慣れた物・タンス・家族写真等を置かれている。季節に応じて、ご家族に衣類や布団等を交換して頂き、安心して過ごして頂けるように、支援している。		
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>	フロア・トイレ・浴室にも手摺りが設置されている。建物内部は段差が無く、車椅子の方も自走出来るようになっている。利用者が、居室やトイレの場所が分かるように、貼り紙を掲示する等、工夫している。		

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