

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成27年3月26日

### 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670500182
法人名	有限会社うれし舎
事業所名	グループホームうれし舎
所在地	〒896-0078鹿児島県いちき串木野市生福6303-9 (電話) 0996 (32) 5061
自己評価作成日	平成27年2月6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.jp/46/index.php">http://www.kaigokensaku.jp/46/index.php</a>
-------------	---

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 福祉21かごしま
所在地	鹿児島市真砂町54番15号
訪問調査日	平成27年2月25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)】

- 周囲を田畑に囲まれ、四季の移ろいを常に身近で感じれる
- ご利用者様との常時密着なコミュニケーション
- 制約や拘束の無い明るく開放的で自由な雰囲気
- ご利用者様視点によるサービスの常時提供

### 【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)】

- ホームは市の中心地より車で10分程離れた地域に建てられ、住宅や田畑に囲まれた静かで、自然豊かな四季の移ろいを身近に感じられる環境にある。  
開設10年を経過し、地域の人々と利用者は敬愛と協力関係が築かれており、朝夕のあいさつ・会話はもとより地域で開催の行事に積極的に参加したり、地区内の公園や神社等の清掃作業に可能な範囲で職員と一緒に利用者も従事する等、日常的に地域に密着した活動や交流がなされている。
- 管理者及び職員は、利用者の誇りや尊厳を大切にして日々のケアに取り組んでいる。常に利用者各人の思いや要望等の把握に努め、より良いサービスの実施を目指しており、それらの姿勢は利用者や家族の信頼や安心感に繋がっている。
- 管理者は、日頃から何でも言える雰囲気づくりに努め、職員の意見や要望等を把握して業務の改善やサービスの質の向上を図っており、ケアに関しては職員と十分協議し、連携して対応している。  
また、職員のキャリアアップやスキルアップ、資格取得等に対しても積極的に、外部の研修会や講習会への参加に際しては勤務時間等に配慮するなどバックアップして意欲の向上に努めている。

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
<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	行動範囲を制限することなく、自由に過ごしていただいている。危険性を伴う自由には多少制限をする。	開設時に作成した理念を掲げ、また毎年度ケアの姿勢目標も全員で話し合っ設定して、利用者が地域と触れ合いながら、その人らしく平穩に生きがいのある暮らしができるように、理念に沿った支援に取り組んでいる。理念はリビングや事務室など目につきやすい場所に掲示すると共に、朝夕の申し送りやユニットごとのカンファレンス会議等で意義の確認や振り返りを行って認識を深めている。	
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	地域の一員として公民館に所存している。イベント時も声掛けを行い賛同していただいている。	自治会に加入して地域の情報は細かに把握している。地域の敬老会に出席のほか、「さのさ祭り」の見物や冠嶽神社の清掃等に積極的に参加している。初詣や花見、森林浴等の外出や日頃の散歩や買い物時に地域の人と親しく挨拶や会話を交わしている。また中学生の体験学習や保育園児の訪問、訪問相談員の派遣等も積極的に受け入れており、ご家族や地域住民の方々の来訪も多く、野菜や果物等のおすそ分けを頂くなど日常的に交流の機会は多く、利用者の楽しみとなっている。	
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。	ボランティア等小規模ではあるが実施している。		

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
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>公民館情報・自治会行事等教えていただき、話し合いを行う</p>	<p>会議には利用者、家族、地域住民、民生委員、地域包括支援センターの職員等が出席して定期的に開催されている。ホームの運営や利用者の状況、行事や外部評価等の報告、ケアや避難訓練等に関する意見交換が行われている。また、行政の職員からは「ころばん体操」や「徘徊模擬訓練」等の事業の紹介や参加促進が行われるなど、会議は有意義なものになっている。</p>	
5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>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。</p>	<p>必要に応じて報告・連絡を行っている。協力関係は構築している。</p>	<p>市担当者には運営推進会議に出席して頂くとともに、現況報告のほか各種の手続きや施設の運営、また、ケアに関する相談や確認に、適切に助言を頂くなど密に連携を図り利用者のサービスの向上に反映させている。</p>	
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>当施設立ち上げ時から拘束の無いケアに努めている。</p>	<p>居室や玄関等の施錠は原則として行わないケアに取り組み、職員は連携して見守りや声かけに努めている。また地域の方々にも協力頂けるような関係づくりが出来ている。「身体拘束廃止に関する指針」を策定し、身体拘束委員会による高齢者の権利擁護・身体拘束等に関する研修も実施して認識を深めている。特に言葉による拘束の防止については、日々のケアの中で繰り返し話し合っ理解を深め、利用者の安全と自由な暮らしを維持するためのケアに取り組んでいる。</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>虐待は無い。</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
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。	学ぶ機会を作っていない。 またそれについて話し合いや支援の場も設けていない。		
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。	十分な説明を行い理解・納得を図っている。		
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。	管理者の日勤はフロア勤務になっていて常時スタッフとご利用者様と密接に繋がっている。状況・状態の変化も即反応できている。	日常の暮らしの中での会話や仕草等から、利用者の思いや要望等を汲みとるように努めている。また、ご家族とは面会や病院受診時の報告の際などに話しやすい雰囲気づくりに努め、意見や要望等を把握している。内容は介護支援経過票や連絡帳に記録して情報の共有を図り、申し送りや毎月のカンファレンス会議等で改善策を話し合って実施すると共に、結果はご家族にも報告するなど速やかな解決を図っている。	
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。	実働の中で管理者は勤務しているので、その都度機会はある、またそれを即反応させることが出来る。	職員の意見や要望等は、申し送りや日常のケアの中、休憩時の会話等で、また、必要に応じて個別面談等、話しやすい雰囲気作りを工夫して把握に努めている。管理者はこれらを業務改善や利用者へのサービス向上に反映できるように取り組んでいる。特にケアに関することは、職員の意見を十分聞き取り、職員全員で検討して、質や意欲の向上に繋げている。	

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
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>勤務シフト等には反映させている。</p> <p>労働時間は超過しないように配慮している。</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>研修に参加した時はカンファレンスで反映させる</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>余り行っていない</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
<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	入所されてからなるべく不安を取り除くべく、色々な配慮を行い、心ある対応を心掛ける		
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	本人様の状況を密に連絡して、安心していただくよう関係作りに努めている		
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	努めている  見極めが大切で何が優先かを判断している		
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	暮らし・生活を共にすることで家族的な関係が出来ていると思っている		

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
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	時々面会に見えるご家族の絆に勝ることは無いが、現時点での親密さは大であると感じている。このあたり、接することで煩惱というものが湧いてくる。		
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	本人様が住み慣れた地域の方々が来ていただいているが、またお越しくさるよう口頭で必ず言うようにしている	利用開始時に本人や家族、関係機関等から、生活歴、病歴、地域の人との交流状況、趣味嗜好等を聞き取り、アセスメント票に整理して情報を共有している。本人の希望や状況に沿って、行事への参加や散歩・ドライブ・墓参り等、馴染みの人や場との関係継続を家族と連携して支援している。また、遠方に居住している利用者の子供達にはホームでの生活の状況や行事の写真等を掲載したお便りで家族とのつながりを大切にした支援に努めている。	
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	努めている  人間本来の助け合う心をご利用者様同士で出来上がっていると思う		
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	年賀状をお出ししたり、スーパー等でお見受けした時等話し掛けて色々お世話になったお礼等言う		

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
<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。	ご本人様本位に受け入れている	日頃の利用者の表情や言動、またご家族から寄せられる情報等を基にして、思いや意向をくみ取るように努めている。「連絡帳」や「支援経過票」に記録して情報の共有を図り、家族とも話し合いしながら、利用者がその人らしく過ごせるように、プランに反映させて支援に努めている。	
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	地域での生活・家族での暮らし方等把握して、サービス利用反映させている		
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	その方の心身・能力に合ったものを把握している		
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	計画作成時はご本人様・ご家族の意向を伺いプランに反映している	介護計画は、利用者及び家族の意向や希望をくみ取り、併せて医師を始めとした関係者からの情報を基に、職員全員で意見交換して利用者本位のきめ細かなものを作成している。計画には各利用者の課題と改善目標等をはじめ、ケアの実施内容や受診状況等も詳しく記載されており、利用者の現状に即した介護計画の見直しや修正が適切に行われている。	

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
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>サービス実施記録を作成し、毎日記録している</p> <p>職員間での情報は共有しながら反映し、実践している</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</p>	<p>ご利用者様の身体的・精神的状況をご家族に相談し、柔軟なサービスに努めている</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</p>	<p>地域での買い物や受診で迅速な反応等に努めている</p>	/	
30	11	<p>○かかりつけ医の受診支援</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>入所以前からのかかりつけ医での受診を継続している</p>	<p>利用前の病歴や受診状況は十分に把握され、利用者や家族が希望する医療機関での通院を、主に職員の同行で適切に行っている。また、2医療機関の往診もあり、受診状況は「連絡帳」や「支援経過記録票」で情報の共有が図られ、ご家族への連絡も適切に行われている。</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
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	日勤の場合は現場で実働しているので職員と共有できる 休みの場合は変化があった時にTELで指示等受ける		
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。	行っている 入院された場合はほぼ毎日職員の誰かが訪問し、関係作りに努めている		
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	グループホームで出来る事は十分説明している その都度、状況に応じてご家族と話をする	重度化や終末期の対応については、入所時に説明して本人やご家族の理解を得ているが、重度化した時点で再度説明を行い、入院や他施設への転入を含めてその後のケアの検討を行っている。本人や家族の意向を尊重して、主治医や訪問看護、家族と協力して施設で可能な限りの支援体制を築いており、これまで3件の看取りを実施している。また、研修会の実施や改善点等の話し合いを行い、職員の不安の除去やケアの質の向上も図っている。	
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、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	AEDを常設しており、取扱い等訓練を受ける		

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
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>	消防署立会い・自主訓練を年2回必ず行っている	<p>消防署との連携により年2回火災を想定した避難・消火・通報等の訓練を実施し、AEDの取扱いや人工呼吸、心臓マッサージ等の実地研修も行われている。また、地域の消防団との協力体制も築かれ、設備や構造等を点検してもらっている。スプリンクラーや自動通報装置等の設置はもとより、災害に備えた飲料水や懐中電灯等も準備されている。</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
<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	常に言葉遣いには留意しており、そぐわない言葉遣いにはその場で直す様に心掛ける	利用者の誇りやプライバシーを損ねることの無いように、接遇研修会や朝夕の申し送り時に、振り返りや話し合い等を実施して認識を深めると共に、常に意識して日々の支援に取り組んでいる。排泄や入浴時の声かけやケアに際してはもとより、居室のプライバシー保護や、事業所発行の情報紙に掲載する氏名・写真等について事前に同意を得るなど、細かい配慮をしている。	
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	声掛けを重視して、食べ物等は希望に沿う		
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	業務優先ではなく、その人優先で常々話をしている  一人一人のペースに合わせている		
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	常に清潔に留意して、イベント等はおしゃれをしていただく		

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
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	ご利用者様にも台所に入っただき、出来る事を手伝っていただく  片付けは得意分野であり、自ら積極的に参加される	利用者の嗜好、食事形態、疾病や服用中の薬との影響等を十分に把握して、差し入れの野菜等も活用しながら栄養バランスに配慮した食事づくりに努めている。料理の味見や野菜の下ごしらえ、片付け等は利用者も楽しみながら手伝っており、会話しながら和やかに食事をしている。クリスマス会、誕生会、敬老会等の行事食、弁当持参の花見や森林浴等の外出、レストランでの外食、ウッドデッキでの食事やお茶、おやつ作りなど、食事が利用者の楽しみになるようにきめ細かな工夫を行っている。	
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	毎日の食事・水分摂取量を記録化しており、特に夜間の水分も摂っていただいている		
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	自力で出来る方はほとんどおられず、声掛け・介助を要しながら1日4回支援している		
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	自立に向けて支援し、なるべくリハビリパンツから布パンツに変更したりして、通気や清潔に心掛けている	利用者個々の習慣や身体機能に応じた排泄支援になるように排泄のパターンを把握し、不安や羞恥心にも十分配慮しながら可能な限りトイレで排泄できるように支援している。尿意の弱い重度の利用者には、適切な支援になるように十分に話し合いや工夫を繰り返して対応しており、これらはケアプランにも組み込んで実践に努めている。	

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
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	個々に応じた対応をしている  医師と相談の上、暖下剤の処方をしていただき、状況に応じて加減する		
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している	一対一の対応である  なるべく自立へ向けて支援していただいている	基本的には週3日の入浴体制であるが、本人の希望や体調・安全面に十分配慮しながら臨機応変に対応している。不安や羞恥心にも気配りしてゆったりと入浴して頂くよう心がけ、入浴剤の利用や温度差への対応のほか、スムーズに入浴して頂けるように、声かけや時間等、工夫しながら利用者本位の支援に努めている。	
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	気温に応じてエアコンを使用し、安眠保持を支援している		
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	服薬文献に常に目を通し、医師からの指示等も連絡帳に記入し、共有している		
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	散歩等は極力行っている  特にドライブ・外食・遠足等季節毎に実施している		

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。	その人の希望に沿っている 家族への呼びかけも行っているが積極的な参加はあまり無い	近隣の散歩やドライブ、園庭での日光浴、買い物等を、利用者の健康状態や天候を考慮しながら日常的に楽しんで頂いている。また利用者の希望も確認しながら、地域の行事（敬老会やさのさ祭り等）にも出かけて地域の方々と交流するなど、外出が楽しみなものになるように工夫している。冠婚葬祭への参加、墓参、帰宅等の外出は、主に家族が同行している。	
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	所持はしていないが、ご本人様の要望があればご家族と相談して少額所持していただいている		
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している	ご要望があればスタッフがTELして直接お話をされたり、手紙を書かれる方はスタッフがポストに入れる		
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	共用の空間には常時花を飾り、季節感を取り入れている 整理整頓・空調・湿度等考慮している	リビングや廊下は広く余裕があり、明るさも十分で整頓されている。また、建物全体は木材が基調で、落ち着いた雰囲気です。リビングには広いウッドデッキ、壁には利用者と職員が一緒に作成した季節感のある絵や行事の際の写真・花などが飾られて、洗面所には常に暖かいおしぼりを備えるなど衛生面にも配慮されている。2重ガラスのサッシや4層構造の壁など、空調や防音・防火等にも細かな配慮がなされ、利用者にとって不快に感じる音や匂いもなく居心地の良い環境になっている。	

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
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>ご自由に選択していただき、フロア・居室等ご利用していただいている</p> <p>時々、気の合った者同士各々の居室で語らっておられる姿を見かける</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>馴染の家具・箆笥・座椅子等持ち込んでいただき、自宅にいるような居心地を味わっていただくよう工夫している</p>	<p>各居室は木材を基調として、窓は2重ガラスのサッシの内側にさらに障子を設置するなど、古民家の和室的な雰囲気になっており、ベッド、エアコン、クローゼットが備えてある。ベッドはリクライニング式と畳床使用の2種類があり、身体の状況や好みにより選択されている。また、本人やご家族の希望により家族写真や使い慣れた食器、仏壇、小物、花、人形等を自由に持ち込んで好みの配置にされるなど、家庭と同様に落ち着いて過ごせるような空間づくりを支援している。</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>生活面では安全性を重視した配慮をしている</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)	<input type="radio"/>	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せている。 (参考項目：28)	<input type="radio"/>	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ます。 (参考項目：9, 10, 19)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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、生き生きと働いている。 (参考項目：11, 12)	<input type="radio"/>	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。	<input type="radio"/>	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。	<input type="radio"/>	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
<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	日々、理念を目標とし、最適なサービスが出来るように努めている		
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人として日常的に交流している	施設内のイベントで声掛け等を行い、地域の人に参加してもらうよう働きかけている		
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。	冠嶽神社の清掃等ボランティア活動		
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	隔月毎にご家族代表・地域代表・行政代表の方をお招きし、報告の場を設け、ご助言等いただいている		

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
5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>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。</p>	<p>介護保険の更新時に市役所へ行くが、密に連携を取っているとは言えない</p>		
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>身体拘束をしないケアに努めている</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>学ぶ機会はないが虐待の事実はない</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>制度に関してはご家族に任している</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
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>	入所時にご説明をしている		
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>	ご面会時や担当者会議の時等にご家族のご意見を賜り、カンファレンスで話し合い問題解決に反映させている		
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>	毎月のカンファレンスで、職員は意見を述べている		
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>	労働時間に関しては、超勤をしないようなシステム作りが確立しており、ご利用者様の急変時等イレギュラーな場合を除いて超勤は無い		

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
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>研修を通して積極的に情報を入力するなどしている</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>取り組んでいないと思う</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
<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	ご利用者様のアセスメントとご家族のご意見・ご要望等御伺いし関係作りに努めている		
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	アセスメントを行い、ご意見・ご要望等積極的に耳を傾けながら関係作りに努めている		
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	ご家族のご意見・ご要望を拝聴し、必要としている支援を見極めながらケアプランを作成している		
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	ご利用者と積極的にコミュニケーションを取り、関係を築いている		

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
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	ご家族との連絡を密にしながらご本人様のご様子をお伝えしたり、ご家族との絆をご本人様にお伝えしたりしてご安心していただくようにしている		
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	努めていると思う  ご本人様のご自宅や会いたい方がいるとご希望があられる時は、なるべくご希望に沿った形での対応を取っている		
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	日々の生活やレクリエーションの時等ご利用者様同士が関わりを持つよう支援している		
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	ご対処に関して、入院先や施設を手配したり、ご来訪があっても歓迎している		

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
<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。	一人一人の希望や要望などはその都度お伺いしている  また、カンファレンスでも把握している		
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	ご入所前のカンファレンスでご本人様・ご家族に情報をお伺い、ご入所後も生活暦を話題として把握内容の充実に努めている		
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	ご利用者様それぞれの生活パターンが出来ているので、毎月のカンファレンス等で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	作成前にご本人様・ご家族と話し合いをし、反映している		

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
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	日々変化するご利用者様の状態を把握し、情報交換・共有して対応している		
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	ご利用者様それぞれに合ったサービスの提供に努めている		
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	施設周辺ののどかな自然の中、散歩に出かけている		
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	ご本人様が今までご利用されていたかかりつけ医との関係を重視し、関係を築いている		

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
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>突然の発熱・体調不良など、病院に連絡を取り対応している</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>入院時のご面会に伺い、NSに状況の説明を求め把握に努めている</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>かかりつけ医やご家族と密に連絡を取り、ご本人様とご家族の意思意見を第一に考えケアに取り組んでいる</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>AEDの使用方法を学んだが定期的とは言い難い</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	年2回避難訓練を行っている		

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
<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	個々の意思を尊重し、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	会話などから希望を聞き出したり、自己決定できるように問いかけなど心掛けている		
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	行動に関して基本自己判断 その人らしい支援に心掛けている		
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支援している	爪や髪等の身だしなみに注意し、ご本人の希望に沿う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	積極的に声掛けし、手伝いを頂いている		

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
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	水分摂取の声掛けやお茶以外にもご本人様が飲んでいただいている物を工夫している		
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	毎食後に声掛け若しくは誘導にて口腔ケアをしている		
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	時間を決めてトイレ誘導したり、その他として訴えのある時誘導している		
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	便秘薬や水分摂取、野菜等多く摂っていただくように声掛けしている		

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	意思を尊重し、それぞれのペースで入浴していただいている		
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	安心安全に睡眠をとることが出来るよう支援している		
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	薬が変わった時など特に様子観察し、対応している		
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	歌やラジオ体操、軽体操・ボール遊び・カルタ取り・散歩など取り入れている		
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。	買物に同行していただいたり、外食に行ったり、季節によって花見・初詣など出かけている		

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>	ご本人様の要望に応じて購入している		
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>	ご本人様の要望に応じて対応している		
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>	季節の花々を飾っている		
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>	自然に個々が座られるソファの場所が固定化している		

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
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	個々に合わせ使いやすいようにベッドの配置を考えている		
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	トイレ・風呂場・廊下に手すりを設置している		

## 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)	<input type="radio"/>	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せている。 (参考項目：28)	<input type="radio"/>	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ます。 (参考項目：9, 10, 19)	<input type="radio"/>	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
		<input type="radio"/>	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
		<input type="radio"/>	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
		<input type="radio"/>	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
		<input type="radio"/>	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
		<input type="radio"/>	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