

1. 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	4091100364		
法人名	(有)であい		
事業所名	グループホームであいの郷桧原		
所在地	福岡市南区桧原7丁目56-20 (電話)092-212-1111		
自己評価作成日	令和4年1月8日	評価結果確定日	令和4年3月29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）】

利用者様の出来る事、好きな事を見つけ、ひとりひとりのペースや要望を大切にサポートさせて頂いております。月1回は、季節の行事や外食、事業所内保育園の子供たちとのふれあい等、利用者様の楽しめる機会作っています。地域との繋がりも大切にしつつ地域行事等への参加も積極的に行いたいと思っております。また、家庭的な環境作りを心掛け、開放的な生活の場を提供しています。ご家族と一緒に協力して看取りまで出来る様に心がけています。

※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.kai gokensaku.jp/
-------------	---

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	社会福祉法人 福岡県社会福祉協議会		
所在地	福岡県春日市原町3-1-7		
訪問調査日	令和4年2月24日		

【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）】

住宅街に位置する2階建ての2ユニットの事務所である。建物は1階は和を感じられる雰囲気、2階はモダンな壁紙を基調にしている。1ユニット6名の少人数制で、職員配置等、細かい配慮がなされている。法人は複数の介護事業所を運営しており、福祉全般について相談することが出来る。事業所の近隣住民と交流もあり、近隣の家庭菜園で出来た野菜などをお裾分けしてもらうこともあり、地域密着を踏まえたグループホームとして運営している。終の棲家として、管理者を含め職員は、利用者や家族の意向等を前向きに受け止め、実践に繋げている。

項目番号		項目	自己評価	外部評価	
自己	外部		実践状況	実践状況	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	その人らしい生活を実現する為自己実現を見極めることを職員一同で共有している。	法人も「地域密着」を念頭に理念を掲げており、事務所内に掲示して職員に周知している。毎月のミーティングで、どのようにして地域に馴染んでいくかについて検討されている。	
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	地域行事の参加を積極的に行っています。去年はコロナ禍の為運営推進会議が開催出来なかった。	町内会に加入し、地域から回覧板が回ってくる。町内から事業所を開放してほしいとの希望が有るなど、地域と共存している。また、清掃活動に参加したり、校区の介護事業所で募るボランティア（西花畑みまもち隊）で地域活動する等、地域参加に力を入れている。	
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	運営推進会議では地域貢献活動について話し合いどのような活動が出来るか、を考え（見守り隊）結成して活動している。	/	/
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	地域包括支援センター・自治会長・ご家族様やご近所のグループホームの方に参加して貰い意見交換をしていますが、コロナ禍の為運営推進会議を開催できず、取り組めていません。	運営推進会議構成員は、利用者・家族・地域包括支援センター職員・民生委員・近隣介護事業所で構成され、2か月に1度開催している。コロナ禍のため、現在は「郷松原通信」を作成し、構成員の自宅・窓口まで行き、口頭で報告し、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	現状としては連絡があれば対応している。	日頃から行政へ運営に対する状況報告を電話で行い、行政とともにサービスの質の向上に取り組んでいる。	
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	事業所内の研修や社全体の研修で身体拘束に対する取り組みを行い、社でも、身体拘束委員会を設置している。	身体拘束委員会を設置し、年間計画に研修の予定を入れ、研修を開催している。主に内部研修を行い、職員は研修レポートを作成し、研修資料と一緒に保管している。玄関は施錠は行っておらず、外出の希望がある際は、職員が付き添い対応している。	

項目番号		項目	自己評価	外部評価	
自己	外部		実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
7	—	○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待関連法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ないよう注意を払い、防止に努めている	定期的に研修を行い、職員に対しても話しやすい環境作りを行っている。		
8	6	○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	自立支援に基づいた資料配布などで職員の士気を高め出来る事を理解して貰っている。	年間計画に基づき、権利擁護に関する研修を実施し、職員全員がレポートを提出し、保管されている。見学や入居契約時はマニュアル・パンフレットを用いて、制度の説明を行っている。	
9	—	○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約または改定等の際は、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	顧客満足度アンケート実施して対応している。		
10	7	○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なら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	顧客満足度アンケート実施して対応している。	コロナ禍のため、現在は面会等を禁止しており、家族への報告は管理者・担当職員が行っている。年1回、満足度アンケートを家族宛に送付しており、質問や要望がある場合は、業務改善会議で話し合い、実践に繋げている。意見箱は玄関に設置している。	
11	8	○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	毎月ミーティングを行い、ディスカッションしている。	管理者・グループホーム統括は職員が意見を発言しやすい環境づくりを心がけ、ミーティングでは、職員から意見等が出るように会議を進行している。福祉用具の使用方法等アイデアが現場の声からあり、実践に繋げる姿勢で実施している。	
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	人事考課制度を取り入れてフェアな査定を行っている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
13	9	○人権の尊重 法人代表者及び管理者は、職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等を理由に採用対象から排除しないようにしている。 また、事業所で働く職員についても、その能力を発揮していき生きとして勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保障されるよう配慮している	離職率低下を目指し働きやすい環境整備を行っている。	定年はあるが、希望に応じて再雇用も可能である。「特定技能実習生」を雇用し、未経験者については、資格取得に協力的で、社会参加や自己実現の権利に対して配慮されている。	
14	10	○人権教育・啓発活動 法人代表者及び管理者は、利用者に対する人権を尊重するために、職員等に対する人権教育、啓発活動に取り組んでいる	コミュニケーション能力・接遇マナー等の研修を行っている。	年1回、研修レポートを集計し、振り返りが出来る様に書類を保管して見直しを実施している。テキストは全員に配布し、職員に理解を深められるよう力を入れている。	
15	—	○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	外部研修には参加出来ていないが外部講師を招いての研修を行っている。		
16	—	○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作り、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	運営推進会議では他事業所の管理者様に参加して頂き情報交換やアプローチして地域ネットワークを作っていきたいと思いません。		
【Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援】					
17	—	○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	モニタリングを行い、要望に対する計画・実践・評価を行っている。		
18	—	○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	家族、利用者様双方にとって安心なサービスの提供を行い、話しやすい環境を作っている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
19	—	○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	家族と利用者様の必要としているものを探し納得できるサービスの提供に努めている。		
20	—	○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おかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	利用者様の出来る事を維持しできないことを支える支援を目指している。		
21	—	○本人を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おかず、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	利用者様の生活習慣などを教えてもらいながら、楽しく生活できるようにアドバイスを貰っている。		
22	11	○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	定期的な面会など行ってきたが、コロナ禍のため、現在はあまりできていない。	コロナ禍のため、現在は、面会を制限しているが、電話やZoomを活用して、馴染みの人との関係が途切れないよう支援を行っている。ユニット間での交流は行う様にしており、顔馴染みの利用者と交流を深めている。	
23	—	○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	自立度に関係なく一緒に食事をしたりし、良好な関係性が出来ている。		
24	—	○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	現時点ではサービス終了の対象者はなし。だが、そう支援して行きたい。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	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】					
25	12	○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。	要望を聞く環境を整備しています。	日々のコミュニケーションを通して、一人ひとりの意向把握に努めている。意思疎通が困難な利用者については、家族や在宅時のケアマネ等から情報提供を受け、本人本位に検討している。	
26	—	○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	活動時はしっかりとコミュニケーションをとり、したいこと、などの情報を職員で共有し反映できるよう支援しています。		
27	—	○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	日々の小さな変化に気が付けるよう努力している。		
28	13	○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	毎月ミーティングを行いケアマネとも実践した課題の評価をしている。	介護計画は3ヶ月毎に見直しが行われている。モニタリングをもとに関係者によるケアカンファレンスを行い、作成している。作成後の計画はその都度、家族の同意を得ている。	
29	—	○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	申し送りノートを活用しながら、利用者様への気づきや変化を共有している。		
30	—	○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	必要に応じて主治医や歯科医師の指示を仰ぎご家族様にサービス追加等の相談をしている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
31	—	○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	コロナ禍のため、ボランティアの受け入れは中止しているが、マッサージサービスなどを取り入れている。		
32	14	○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、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	ご家族様同意のもと往診医と連携しているがご家族様の意向があれば、そちらの利用も対応しています。	受診は、入居前のかかりつけ医及び提携医のいずれかを選択できる。訪問診療として内科、歯科、皮膚科や訪問看護等が定期的実施されている。看護師による健康管理や急変時の対応、薬の管理等が可能である。	
33	—	○看護職との協働 介護職は、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	訪問看護との連携を図り、主治医の指示などを伝え支援している。		
34	—	○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。あるいは、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	入院になった場合はSWとの連携に務めている。		
35	15	○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	ご家族様の考えを最大限に活かした支援を行うために多職種との連携を図る。	重度化、終末期のケアのあり方については明文化されており、入居時に指針、マニュアルを用いて説明し、事前確認書等で同意を得ている。早い段階から利用者、家族、医療関係者及びホームスタッフ間で、協議する取り組みが行われている。	
36	—	○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	昼夜かわかわらずに職員の役割分担を決めている。		

項目番号		項目	自己評価	外部評価	
自己	外部		実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
37	16	○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	BCPの作成活用を取り入れている。	防災・避難訓練は、地元消防署や地域との連携のもと、防災用マニュアル等を備え、計画的に実施されている。災害時の非常食や飲料水、備品等を準備している。また、発災時に優先して持ち出す資料として、「緊急医療情報シート」等が準備されている。	
【IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援】					
38	17	○一人ひとり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	コミュニケーション能力・接遇マナー等の研修を行っている。	誘導や声かけ、排泄、入浴時には、誇りやプライバシーを損ねないよう特段の配慮を行っている。研修やマニュアル等で職員が共有する場を設け、ケアの質の向上に努めている。	
39	—	○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	何でも話しやすい環境作りを目指している。		
40	—	○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	毎日の生活の中で今日は何がしたいかを聞きそれに寄り添えるようにしている。		
41	—	○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	気分によって着たい洋服を選んで貰っている。		
42	18	○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	一緒に料理をしたりしている。	食卓は対面キッチンで、明るく開放的である。利用者と職員と一緒に食事の準備や片付けを行い、和やかな食事風景である。近所から家庭菜園の新鮮な野菜の差し入れがあり、食卓に並ぶこともある。調理師資格をもつ職員がおり、食事が楽しみなものとなるよう工夫されている。	

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	—	○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	1日の水分摂取量を決めている。		
44	—	○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	歯科医師と連携して各入居者の状態に合わせて支援している。		
45	19	○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むけた支援を行っている	トイレの時間を把握して早めに誘導することで、失敗を減らしている。	日々の排泄チェックや習慣、リズムを参考にし、早めに誘導する等、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援が行われている。職員スタッフ間での連携で、排泄のレベル維持が図られている。	
46	—	○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	水分摂取と運動の大事さを職員一同で共有している。		
47	20	○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、個々にそった入浴の支援をしている	曜日は決めているが、本人の体調を見ながら、調子の悪い日などは臨機応変な対応している。	入浴は週2回としているが、利用者の希望などに合わせて、柔軟に対応して入浴を楽しめるよう支援している。浴場及び浴槽は広いスペースが確保されている。脱衣場は温風ヒーターでヒートショック予防や入浴後の保湿ケア等も行われている。	
48	—	○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	入居者様の都合に合わせて眠い時には臥床して頂いている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
49	—	○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	臨時薬が処方された場合など全職員で共有して状態観察を行っている。		
50	—	○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	利用者様の趣味に合わせたレクリエーションなどを行い楽しんでもらっている。		
51	21	○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	コロナ禍の為、希望の場所には行けていないが、人の少ない郊外などにドライブへ行き楽しんで貰っている。	日常的にホーム周辺や公園等に散歩に出かけている。コロナ禍前はさまざまな外出支援を行っていたが、現在はドライブ等を行っている。	
52	—	○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	ご家族様と相談して施設預かりにしている。自身で管理出来る方は自身で管理されています。		
53	—	○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	ビデオ通話など対応している。		
54	22	○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	居心地よく清潔感のある環境作りを行っている。	共用空間はゆったりとしたスペースで天井が高く、窓からの日ざしが差し込んで解放感があり、観葉植物が置かれ、寛げる環境である。また、ベランダでの日向ぼっこやリハビリ用のエアロバイクを楽しむことができる。	

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
55	—	○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 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	狭い為一人になることは難しいが、居室が すくな為居室で過ごして頂いている。		
56	23	○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	本人様所有の物を持って来ている。	居室は、利用者や家族の好みの家具、使い慣れたものや馴染みのもの等が持ち込まれ、居心地良く過ごせるよう支援が行われている。一人ひとりの個性を活かした部屋づくりとなっている。	
57	—	○身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能やわかる力を活かして、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	入居者様が暮らしやすい環境作りを行っている。		

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果	
自己	外部		(該当する箇所を○印で囲むこと)	
V サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）				
58	—	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：25, 26, 27)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者の
			<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいの
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいの
			<input type="radio"/>	④ほとんど掴んでいない
59	—	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：20, 40)	<input type="radio"/>	①毎日ある
			<input type="radio"/>	②数日に1回程度ある
			<input type="radio"/>	③たまにある
			<input type="radio"/>	④ほとんどない
60	—	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：40)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
			<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが
			<input type="radio"/>	④ほとんどいない
61	—	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：38, 39)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
			<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが
			<input type="radio"/>	④ほとんどいない
62	—	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：51)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
			<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが
			<input type="radio"/>	④ほとんどいない
63	—	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：32, 33)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
			<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが
			<input type="radio"/>	④ほとんどいない
64	—	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：30)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
			<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが
			<input type="radio"/>	④ほとんど掴んでいない

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果	
自己	外部		（該当する箇所を○印で囲むこと）	
V サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）				
65	—	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, 21）		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
66	—	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, 22）		①ほぼ毎日のようにある
				②数日に1回程度ある
			○	③たまにある
				④ほとんどない
67	—	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
68	—	職員は、生き生きと働いている。 （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
69	—	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
70	—	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

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	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	毎年、理念の研修を行い社内全体で共有出来るようにしている。また、申し送り時に理念の唱和、介護目標を掲示して理念の意識及び目的の理解を意識付けを図っている。		
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	運営推進会議を通して、少しずつ地域の皆様方との関係作りを行っています。今後は、さらに地域行事に積極的に参加し、地域の方々と関係を持って行きたいと思っています。昨年は、コロナ禍の為、運営推進会議の開催が出来ませんでした。		
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	運営推進会議を通して、近隣の事業所及び地域の皆様方との関係作りを行い、どのような地域貢献が出来るか話し合いを行っています。地域事業所と連携した地域貢献を目的に「みまもり隊」を結成して活動していたがコロナ禍の為、活動を中止しています。		
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	地域包括センター、自治会長様、ご家族、近隣のグループホームの方に参加頂き運営状況や意見交換をさせて頂いております。コロナ禍の為、運営推進会議の開催ができておらず、取組みができていません。		
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	市の担当者とは、質問等の連絡を取りあうくらいです。今後、同事業所のグループホームが同じく区の他校区にありますので、そこも協力して市町村との協力関係を築いて行きたいと考えております。		
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	研修や身体拘束禁止委員会を設置、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。拘束器具、ベット柵及びドアの施錠などせず職員の見守りで自由に出来る様に心がけている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
7	—	○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待関連法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ないよう注意を払い、防止に努めている	毎年、虐待防止の研修を行い、日々気を使って介護を行っている。		
8	6	○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	権利擁護に関する制度については、毎年1回研修をおこなっています。今のところ、ご家族の協力もあり同制度を利用した事はありません。		
9	—	○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約または改定等の際は、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	契約締結前に時間をかけ説明を行い、理解・納得をして頂いています。入居もスムーズに行えています。		
10	7	○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なら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	3か月に1回、ご家族と管理者が面談を行い、意見・要望を聞ける環境を設けています。意見・要望があった場合は、月1回の会議で職員への落とし込みを行っています。		
11	8	○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	毎月の会議で運営に関する意見、要望や提案を吸い上げて業務改善に反映させています。職員から意見が出やすい様にディスカッション形式の会議を行っています。		
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	毎年、会社役員との面談（人事考課）を通して業務改善等、意見の意思疎通を行っている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
13	9	○人権の尊重 法人代表者及び管理者は、職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等を理由に採用対象から排除しないようにしている。 また、事業所で働く職員についても、その能力を発揮していき生ききとして勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保障されるよう配慮している	年齢や性別問わず、ひとりひとりの職員の個性を活かし生き生きと働ける環境を心がけている。		
14	10	○人権教育・啓発活動 法人代表者及び管理者は、利用者に対する人権を尊重するために、職員等に対する人権教育、啓発活動に取り組んでいる	人権教育については、毎年研修を行い利用者様の人権を尊重した介護を実践して取り組んでいる。		
15	—	○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	部署研修や外部講師を呼んで会社全体の研修等を行い介護スキル・人材育成をしています。また、外部研修へ行ける環境も整っています。		
16	—	○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作り、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	運営推進会議に他法人の管理者様の参加頂き、情報交換を行っています。今後もさらに他法人の事業所へアプローチを掛け地域ネットワーク作りをしていきたいと考えております。		
【Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援】					
17	—	○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	管理者、責任者、家族、ご本人とアセスメント時によく話し合いながら、本人に寄り添える、サービスの導入を実施しています。		
18	—	○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	契約前から家族とよく話し合い、ご意見・ご相談を受けられるようにコミュニケーションを図っています。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
19	—	○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まで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	話し合いの中、見極めて対応しています。		
20	—	○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おかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	共同作業ができるような関係づくりを行っています。出来る事、好きな事は、積極的に行って頂いています。（料理・洗濯・その他家事全般等）		
21	—	○本人を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おかず、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	誕生日会の催しを家族と共に参加でお祝いしたり、外食へのお誘いをしたりしています。		
22	11	○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	ご家族や親戚、友人の方等交流をされています。又希望に応じて馴染みの場所に出かけたりと支援しています。		
23	—	○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	リビングでみんなで快適に過ごせる環境づくりをしています。利用者様同士の関わり合いを持てる様に体操教室・レクリエーションを毎日行っています。		
24	—	○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	看取りまで対応させて頂いており契約終了後も必要に応じてご相談にのらせています。出来る事は対応させて頂いております。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	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】					
25	12	○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。	看取りまで対応させて頂いており契約終了後も必要に応じご相談にのらせています。出来る事は対応させて頂いております。		
26	—	○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	利用者様とコミュニケーションを取りながら思いや意向を聴き取り、職員間で情報を共有して介護に反映させています。また、利用者様の表情や仕草を観察しながら思いに近づく様に支援させて頂いています。		
27	—	○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	ご本人様・ご家族からお話しをお伺いし、アセスメントを作成しています。		
28	13	○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	本人様やご家族の意見、スタッフやドクターの意見を統合した計画作成しており、作成後にご家族に支援計画の説明を行い署名捺印を頂いています。		
29	—	○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	毎日個別の記録をして、その記録をみて計画作成に利用しています。		
30	—	○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	病院受診の代行やお買い物同行、買い物代行、デイサービスの利用等を一人一人の必要に合わせて支援しています。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
31	—	○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	地域行事への参加をさせて頂き、利用者様の地域との関りを大切に過ごしていただいております。		
32	14	○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	入所時に基本協力医療機関をご紹介させて頂いておりますが、かかりつけ医のご指定があれば対応させて頂いております。		
33	—	○看護職との協働 介護職は、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	協力医療機関には、毎月2回往診に来て頂き、ご相談させて頂いております。職場内の看護師には24時間いつでも連絡が取れる様にしており、指示を頂いております。		
34	—	○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。あるいは、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	入院時は出来る限り、利用者様のお見舞いも兼ねて看護師やMSWさんとお話しをさせて頂いたり、すぐにお電話頂けるように連絡先の交換をさせて頂いております。		
35	15	○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	入所時にまず現在の終期末希望をお聞きします。その場面になった時には、ホームで出来る支援について説明し承諾を得ています。担当医、家族と共に終期末の対応を決定し重度化に向けた支援に取り組んでいます。		
36	—	○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て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	緊急時の対応の研修を毎年1回行っています。また、マニュアルを作成し緊急時に職員が対応出来るように努めている。必ず、緊急時は、管理者または役員等に連絡をして指示をおおげる体制を取っています。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
37	16	○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	火災の避難訓練は地域の方々と一緒に年1回、内部での研修を年1回の計2回行っていますが地震や水害の訓練はできておりません。BCPの研修を社内の全体研修を行っています。		
【IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援】					
38	17	○一人ひとり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	プライバシーの確保と人格の尊重は、年1回研修を実施しています。現場でもスタッフ同士で注意する様に心がけています。		
39	—	○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	スタッフは、利用者様が会話の中で希望が表出できたり、自己決定ができるように働きかけています。		
40	—	○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	各利用者様の生活リズムや嗜好・要望を重視した支援を行っています。		
41	—	○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	女性の利用者様には、外出時にお化粧をさせて頂いたり、定期的に訪問理美容もご利用頂いております。		
42	18	○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	栄養バランス・見た目（色合い）も考えながら利用者様にお手伝い頂きながら作っております。また、食事後の片づけも利用者様と一緒にさせて頂いております。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	—	○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	一日の食事量や水分量（必要な人のみ）を記録し、少ない方は声掛けや特別食にて対応させて頂いております。		
44	—	○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、きちんと口腔ケアを行っています。忘れていた方には職員が必ず声掛けして対応しています。		
45	19	○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むけた支援を行っている	トイレが自立でない方には、排泄パターンを把握して職員が声掛けしてトイレ誘導を行っています。最小限の支援を心がけ排泄介助を行っています。		
46	—	○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	食物繊維や乳酸菌飲料等を食事に取り入れて自然排泄に努めています。また、腸の働きを良くなる体操等を取り入れています。		
47	20	○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、個々にそった入浴の支援をしている	毎週決まった入浴日の中から利用者様が希望される日に入浴して頂いています。		
48	—	○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	状況に応じた休息を取って頂いています。消灯時間は、個々の利用者様に合わせています。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
49	—	○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	各利用者様の服薬内容のマニュアルを作成し職員が把握出来る様にしています。		
50	—	○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	自社のデイサービスに週2回～3回、無料参加して頂いたり、月1回外食ツアー・外出機会を設けています。昨年は、コロナ禍の為中止しています。		
51	21	○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	日常の買い物もできる限り、利用者様と一緒に行く様に心がけています。		
52	—	○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	お金の管理が出来る利用者様はご本人様に管理して頂いておりますが管理できない方はご家族に承諾の上、立替払いをして買い物支援等しております。		
53	—	○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	多くのご利用者様は、自身で携帯をお持ちなので自由に連絡して頂いております。		
54	22	○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	季節に応じた飾り物を設置しています。（例：七夕笹の葉、クリスマスツリー等）また、利用者様が作成した作り物等も設置しています。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
55	—	○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 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	出来る限りリビングで過ごして頂ける様な空間作りを心がけています。おひとりになられたい時は、いつでも居室に戻れるように努めています。		
56	23	○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	入居時にご家族様と相談しながら家具等をご用意しております。		
57	—	○身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能やわかる力を活かして、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	バリアフリーで、手すりを設置。安全に歩行できるように工夫しています。部屋のドアにも自分の部屋がわかるように名前を書いています。		

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果	
自己	外部		(該当する箇所を○印で囲むこと)	
V サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）				
58	—	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：25, 26, 27)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者の
			<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいの
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいの
			<input type="radio"/>	④ほとんど掴んでいない
59	—	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：20, 40)	<input type="radio"/>	①毎日ある
			<input type="radio"/>	②数日に1回程度ある
			<input type="radio"/>	③たまにある
			<input type="radio"/>	④ほとんどない
60	—	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：40)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
			<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが
			<input type="radio"/>	④ほとんどいない
61	—	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：38, 39)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
			<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが
			<input type="radio"/>	④ほとんどいない
62	—	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：51)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
			<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが
			<input type="radio"/>	④ほとんどいない
63	—	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：32, 33)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
			<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが
			<input type="radio"/>	④ほとんどいない
64	—	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：30)	<input type="radio"/>	①ほぼ全ての利用者が
			<input type="radio"/>	②利用者の2/3くらいが
			<input type="radio"/>	③利用者の1/3くらいが
			<input type="radio"/>	④ほとんど掴んでいない

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果			
自己	外部		（該当する箇所を○印で囲むこと）			
V サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）						
65	—	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, 21）	○	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		
66	—	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, 22）	○	①ほぼ毎日のようにある		
				②数日に1回程度ある		
				③たまにある		
				④ほとんどない		
67	—	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		
68	—	職員は、生き生きと働いている。 （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		
69	—	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		
70	—	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		