

(別紙 2 - 1)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 24 年 12 月 11 日

【事業所概要 (事業所記入)】

事業所番号	4 2 7 0 2 0 1 7 0 2		
法人名	特定非営利活動法人 おりおせ福祉の森		
事業所名	グループホーム あっとホーム黒髪		
所在地	佐世保市黒髪町 6515 番地 2 7		
自己評価作成日	平成 24 年 11 月 20 日	評価結果市町受理日	平成 25 年 1 月 11 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	
--------------	--

【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 ローカルネット日本福祉医療評価支援機構
所在地	〒855-0801 長崎県島原市高島二丁目七二一七 島原商工会議所 一階
訪問調査日	平成 24 年 12 月 21 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>当事業所は家庭的な雰囲気と利用者の安心安全大事にしています。 昨年はエレベーターを設置しました。今年はスプリンクラーを設置し安全面ではさらにアップしたと思います。建物の構造上の都合でスプリンクラーの配管が露出配管になって家庭的な雰囲気が少しなくなったかもしれませんが、笑顔でカバー出来ればと思います。</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>当該事業所の造りは、1階に居室と事務所、2階は居室と共用空間となっているため、動線を狭く感じさせない工夫として、飾り絵や作品が掲出されていた。また、利用者のためにエレベーターを新たに設置されるなど利用者本意に考えている。なお、利用者の負担とならない程度で階段移動による身体機能の維持にも取組まれており、居室が上下に分かれているため、職員の夜勤体制に2名が配置され、利用者の急変時や災害等非常時対応も安心して安全が担保されている。</p>

1 自己評価及び外部評価結果

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	
理念に基づく運営						
1	1	<p>理念の共有と実践</p> <p>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</p>	<p>事業所の理念をミーティングで唱和し、実践につなげるよう心がけている</p>	<p>利用者に家庭的な雰囲気の中で安心して暮らしていただくため、接するときや声掛けに「硬くならず、柔らか過ぎず」気さくな対応に心掛けた取組を職員は実践している。</p>		
2	2	<p>事業所と地域とのつきあい</p> <p>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</p>	<p>自治会に所属して資源回収に参加する程度にとどまっている</p>	<p>近隣の住宅地は留守世帯が多く、地域住民との交流が図れない実情がある。しかし、職員との雑談や挨拶を交わす等、少しずつではあるが関係が作られてきている。</p>		
3		<p>事業所の力を活かした地域貢献</p> <p>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</p>	<p>老人会の集まりで認知症サポーター養成講座の講師をつとめさせていただいた</p>	/	/	
4	3	<p>運営推進会議を活かした取組み</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>会議に於いて地域代表、利用者代表、家族代表の意見をサービス向上に活かしている</p>	<p>参加者が固定的であり、開かれた運営推進会議となっていない。意見等が検討されず、また、対応するための工夫や取組が十分に行われていない状況にある。</p>	<p>参加メンバーの拡大を図り、利用者やホームについての啓蒙活動、特に近くの小学校の教諭や生徒並びに地域住民の理解や協力を得るための取組が望まれる。</p>	
5	4	<p>市町との連携</p> <p>市町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>	<p>民生員や市の担当者と連携をとり交流を図っている</p>	<p>市の担当者からの情報提供や市の要請に基づき認知症サポーターについて講師を務めるなど、市町との連携や問題の共有が図られている。</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>職員会議で身体拘束に当たる行為は何かを随時話し合っている</p>	<p>ホーム玄関に身体拘束を行わない事業所方針が掲げられ、法人の全体研修で知識の習得が行われている。スピーチロック等の発言に当たるかどうかを随時、検証しながら職員間で注意を喚起している。</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逃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>高齢者虐待防止マニュアルを準備し、また職員会議においても声かけの仕方が言葉の暴力になっていないか話し合い防止に努めている</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>管理者は虐待防止の研修において権利擁護について学んだが職員にはまだ伝えきれていないと言いたい。</p>		
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</p>	<p>利用者・家族に対して充分説明を行っている</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>意見箱を設けてはいるが、意見が出ていない。職員が口頭で承ってその都度対応している。</p>	<p>利用者から積極的に話掛けられる状況で要望には応え、必要な措置が講じられており、家族からは利用料納付の際、面談することが多く、意見や要望を聴取することになっている。</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>週に1回法人本部の者と管理者、計画作成担当者、職員代表が話し合っている。</p>	<p>法人の本部役員が定期（毎週、水曜）訪問のうえ、ホーム、利用者や職員の問題や意向を把握する「意見交換会議」が開催され、ホーム運営に活かされている。</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>法人全体の研修会の場で、法人本部の者が話がなされており、必要であれば個別に話がなされている。</p>		
13	<p>職員を育てる取組み</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>毎年自己評価を実施しスキルアップの意識を高めるよう努めている。</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組みをしている</p>	<p>今年度はグループホーム連絡協議会のブロック長になり昨年以上に交流を深めている。</p>		
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>笑顔で接し本人の要望を引き出せるようにしている</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>ご家族との面談において出来るだけ多くの情報をいただけるように努めている</p>		
17	<p>初期対応の見極めと支援</p> <p>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</p>	<p>必要があれば医療等のサービスも利用の検討をしている</p>		

18		<p>本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>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</p>	<p>一つの家族としての理念の下に共に支え合って暮らしている</p>		
19		<p>本人と共に支え合う家族との関係</p> <p>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</p>	<p>ご家族の面会の際には近況報告をし、本人の要望等をご家族に伝え共に考えていっている</p>		
20	8	<p>馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>入居される前に通っておられたデイサービスと一緒に行き仲のよかった方と面会したりしている</p>	<p>利用者が、以前住んでいた居住地域へ買い物に出掛けたり、地域風景を見ていただくような支援を行っている。友人・知人の面会時にはお茶菓子を振る舞い、楽しく過ごしていただいている。</p>	
21		<p>利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>利用者が孤立されることがないように職員が話しに加わり潤滑油の役目を果たしている</p>		
22		<p>関係を断ち切らない取組み</p> <p>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</p>	<p>入院等で退所された方にも職員がお見舞いに行ったり、退院し他の施設へ入所される時も立ち会っている。</p>		
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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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。</p>	<p>日々の会話の中で本人の思いをくみ取れるように努めている</p>	<p>利用者ごとに担当者を決めていて、居室の整理などを手伝いながら、また、日常生活において意向や要望を汲み取るように心掛けている。なお、得た情報は職員で共有することになっている。</p>	<p>業務の合間に利用者の意向や要望を聞かれているが十分な取組みとなっていない。利用者と一緒に過ごしたり話したりする時間を見出すための業務改善や意向等の汲み取りを、業務と位置づけした取組に期待したい。</p>

24	<p>これまでの暮らしの把握</p> <p>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</p>	<p>入居前に本人やご家族から生活環境、生活歴などの情報を把握し、入所後にも更に会話の中から細かい情報を把握できるように努めている</p>		
25	<p>暮らしの現状の把握</p> <p>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</p>	<p>生活日誌や申し送りで見守りや現状の把握に努めている</p>		
26	10 <p>チームでつくる介護計画とモニタリング</p> <p>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</p>	<p>ケア会議にて担当者を中心に職員が意見を出し合い介護計画を作成している</p>	<p>利用者ごとの担当者が前回の介護計画書に基づき、アセスメントや見直し案を作成し、毎月1回実施されている。また、職員全体のモニタリングと評価会議に諮り、次回の介護計画書に繋がられている。</p>	
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>生活日誌に気づきなどを赤字で記入し職員全員が一目でわかるようにしている</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、その時々に見え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>外出等の要望には柔軟に対応している</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>園児やシルバーバンドに来ていただき楽しんでいただいている</p>		
30	11 <p>かかりつけ医の受診診断</p> <p>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</p>	<p>入居前からのかかりつけ医に通えるように支援している</p>	<p>利用者の以前からのかかりつけ医から、継続して診療が受けられるよう支援されている。協力医が主治医の利用者は毎週1回の往診があり、必要に応じ、他の利用者の診察も行われている。</p>	

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>介護職員は気づきを表に書き、看護師に伝え医療につなげている</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。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。</p>	<p>入院された際には入居時のアセスメント等を提供し情報交換に努めている</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・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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>入居の段階で事業所が出来る範囲の説明を行なっている。急変時の対応は、医療機関との連携を図り、納得した終末期を迎えられるように、努めている。</p>	<p>利用者の様態変化に伴い、医療機関等へ移ることが多い。ホームとしても看取りの方向で検討が始められている状況である。また、職員の間からも看取り体制の構築についての要望が出ているようである。</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、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</p>	<p>法人全体研修の中で行っている。</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>民生員には訓練に参加していただいたが消防団との協力体制は未だ出来ていない。</p>	<p>民生委員や職員の知り合いを通じ、地域住民へ避難時の利用者見守り等の協力体制構築に向けた取組みが検討されている。また、非常時の食料等の備蓄にも着手され、災害に備えるようになっている。</p>	

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	一人ひとりの人格を尊重し、介助の際にはプライドを傷つけないように十分配慮している。	利用者のライフスタイルを尊重し、方言を交えた敬語で接し、人格や性格に配慮した取り組みを行っている。また、排泄誘導や失禁時の羞恥心にも気遣いを持って対応している。
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	コミュニケーションを大切にし、先ず本人の意向を伺うことから始めている	
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	本人の生活リズムを大切にしゆったりと自由に過ごせ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に支援している	定期的に美容師に来ていただいている。また男性利用者には毎日の髭剃りの支援を行っている	
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	一人一人のレベルに合わせ料理の下ごしらえと一緒にやっている。	利用者の中には、職員と共に食事の片付けを手伝っている方もいる。また、食事前の合掌も輪番で利用者が行っており、食事は献立表に従い提供されるが、おやつ等に嗜好を取り入れたり、昔馴染みのおやつを作る等工夫が窺える。
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	毎食の食事量、水分量を生活日誌に記載し、栄養が足りない方には栄養補助食品等のかゆ用、水分は好みを伺い提供している。	

42		<p>口腔内の清潔保持</p> <p>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</p>	<p>本人のレベルに応じ磨き残しがあれば職員が介助している。必要な方には舌ブラシも活用している。</p>		
43	16	<p>排泄の自立支援</p> <p>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</p>	<p>生活日誌に排泄時間を記載し、トイレの間隔を把握している。</p>	<p>職員の勤務体制ごとに利用者の担当が指定され、毎日の排泄チェック表でパターンを把握し、誘導が行われている。利用者の指定担当者以外の職員も気掛けて声掛けを行っている。</p>	
44		<p>便秘の予防と対応</p> <p>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</p>	<p>毎日、健康体操や運動を行い、野菜が多い食事を提供している。</p>		
45	17	<p>入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>	<p>入浴日は決まっているが、拒否がある方には、日を改めて声かけをしている</p>	<p>入浴日が火曜・土曜と指定されているが、入浴を拒否される方や嫌がる方には随時声掛けを行い、気分が向けば直ちに入浴していただける体制となっているため、入浴日の指定を取り止める方向で検討されるとのことである。</p>	
46		<p>安眠や休息の支援</p> <p>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</p>	<p>ソファに横になって休息される方や居室で休まれる方と思い思いの形で休息されている</p>		
47		<p>服薬支援</p> <p>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</p>	<p>お薬説明書をいつでも見られる所に置き用法等がわかるようにしている。</p>		

48		<p>役割、楽しみごとの支援</p> <p>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</p>	<p>毎月共同作業で貼り絵を制作する他、自分の得意な事を思い思いに出来るように支援している</p>		
49	18	<p>日常的な外出支援</p> <p>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</p>	<p>買い物や、外食の希望があれば、その都度一緒に外出している。</p>	<p>軽自動車1台保有だけのため、急な外出（職員に余裕がある・天気が良い等々）に対応出来ない場合もあるが、出来る範囲で、外気に触れ日光を浴びるため天気の良い日は日常的にホームの庭先で過ごす時間を設けるようにしている。</p>	
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>本人の希望能力に応じ所持したり買い物をしたり出来るように支援している</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をしている</p>	<p>手紙の代筆、手紙の投函や電話を代わりにかけてあげたりと支援している</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</p>	<p>共有空間には季節の貼り絵の作品を飾ったり、各居室には温度、室温計を設置して快適に過ごせるように努めている。</p>	<p>居室と共用部を繋ぐ廊下等に飾り絵や作品等が掲示されている。共用空間が雑然として狭隘な感じがあるが、温度や湿度の管理は行き届いている。</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>ソファを設置し、落ち着いたコーナー作りをしている</p>		

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	家具や仏壇等なじみのあるものを持ってきていただいている	調度品等の持込みは利用者の自由となっている。また、好みの写真や飾り付けを行う等利用者で自由なレイアウトを施されている。なお、収納棚が備えてあり、居住スペースも程よく確保されている。	
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	廊下には手すりを増設、ふらつきのある方の居室にも手すりを取り付けて安全な移動が出来るようにしている		

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
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ます。 (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