

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成30年5月18日

## 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4699300010
法人名	有限会社 ソフィア・インター・ナショナル
事業所名	グループホーム みさき (B棟)
所在地	鹿児島県大島郡伊仙町犬田布ケマシ475番地1 (電話) 0997-81-9060
自己評価作成日	平成30年5月18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.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/">http://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/</a>
-------------	---

## 【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30年6月30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)】

地域の方々との連携・交流を密にとり、地域に開かれた施設として、近隣の学校やボランティアの方・研修等の受け入れを行っています。毎月、入所者の状況を家族に報告しご家族にも安心して頂けるようにお便りを送付しています。介護職員のスキルアップのために、関連施設間での人事異動・人事交流を実施し、職員レベルの底上げを行っています。

## 【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
<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	施設の理念として「なじみの人達と共にこの徳之島で暮らす」と掲げ、その理念に向けて職員全員で達成できるように取り組んでいます。		
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	地域に開かれた施設を目指し、学校や老人クラブ、地域住民との交流を大切にしています。		
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。	地域の方々の介護の悩み等の相談を受け、他施設の情報や申込の支援も行っています。		
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	今年度は、2ヶ月に一回（偶数月）実施し、民生委員・家族代表・入所者代表・役場介護保険係・地域包括係の参加の下で、広く意見を頂き、施設の質の向上に活かしていきます。		

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	○市町村との連携 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。	運営推進会議以外に、毎月の業務報告・行政主催の会議等に参加し、介護保険上の問題点や入所者の問題点などを相談したりして解決しています。		
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。	具体的な行為について職員全員が理解し、言葉かけにも配慮しながら拘束しないケアを実践している。		
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	拘束による虐待を講習などで学び、身体拘束はもちろんの事、言葉による拘束、虐待にも気をつけています。そして、職員のストレスにも注意して、勤務体制の配慮、職場交流等心身ともに健全でいられるよう努めています。		
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。	制度については講習等に参加して学んでいる。家族との協議において成年後見人制度を説明したりしている。		

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>契約時に、利用者や家族に解りやすく説明を行い、同意を得るようにしています。</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>利用者や家族の要望や訴えには即座に職員全員で話し合い、出来る事・出来ない事を判断して、納得してもらえるように対応しています。又、苦情相談窓口を設置し、アンケートを置いて、意見が言いやすい環境を整えています。</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>毎月職員会議や個々の職員との話し合いや朝礼で、意見を自由に発言してもらい、その意見に対して十分に検討した結果をまとめて、個々もしくは全職員に伝えています。</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>介護職員の処遇改善加算の申請や職員の欠員が生じた場合は同法人施設から一時的に欠員補充し、働きやすい職場づくりに努めています。</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>	<p>法人代表者は島外におり、管理者に日常的な事を委ねているが、困難時には本社や関連施設でフォローしている。職員の質の向上に向けて、各種研修や、法人内の勉強会に積極的に参加しています。</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>グループホーム同士の協会があり、職員研修についての話し合いを定期的に行っている。又介護支援専門会、法人内での意見交換、勉強会などがあります。</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	利用申込時に、今の悩みや困りごと・金銭管理の方法、介護保険上で利用できるサービス、医療の事など時間をかけて相談を受けています。		
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	家族の相談や要望に対しては迅速に対応し信頼関係の構築に努めています。		
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	最善の方向に支援できるように、居宅ケアマネや地域包括センター、施設や病院とネットワークを活かして対応しています。		
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	職員は介護の基本を学んで、グループホームの役割や、認知症を認識・理解して利用者の話を傾聴し対話や会話をしています。		

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	年間行事や家族会への参加案内、ホームへの来所や面会依頼など行いますが、時には家族間の悩み相談も受けています。運動会では参加協力して下さる家族が多数おります。		
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	家族や親戚、友人知人の来訪や、お盆・正月など島の伝統行事への参加など、これまでの生活歴に沿った生活をしています。		
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	利用者はお茶や食事時間には、役割をもち仕事をしている。又職員が利用者間に入りコミュニケーションが取れるに援助する時もあります。		
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	施設内での本人の機能や生活行動を退居時に伝えますが、退去後に困った事などが起きた場合には電話や訪問によって対応し、環境の変化による不安がなくなるまで関わることに努めています。		

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。	相手のペースに合わせて話を聞き、注意深く耳を傾けながら本人の希望や不満を引き出し、入所者の気持ちに添ったケアを心掛けています。		
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	本人はもちろん、家庭や居宅ケアマネの話をもとに出来るだけ詳細に聞き取り、総合的にまとめ把握しケアに役立てています。		
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	日誌や連絡簿にて、日常的状況の情報を共有し支援方法を日々確認しています。		
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	介護計画は入院や骨折などで状態が変化した時点で家族、本人、主治医、職員と関係機関に意見を伺い、変更を行っている。		



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
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>日誌の他、気付いた点や注意事項、ケア方針の変更を記入するノートを用意し職員は必ず勤務前に目を通し情報共有を図っています。</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>病院受診、歯科受診、自宅訪問、理容室等の送迎を行っています。</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>民生委員さんには、運営推進委員会の委員になっていただきました。地域包括センターには随時相談し、支援を頂いています。</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>かかりつけ医の医療機関が月2回往診し、定期的に医療管理ができています。又、他の医療機関が主治医である時にも受診援助を行い、本人や家族が安心できる支援体制をとっています。</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		<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>連携医療機関と訪問看護（医療連携）の契約を結び定期的に訪問看護を行っています。又、看護職は利用者の状態をよく理解されており、昼夜を問わずにアドバイスなど支援していただいたり、主治医と連携して適切な医療を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>入院時には介護の状況や家族への連絡調整や、入院中のオムツや必要な物品の購入など家族と共に行い、退院に向けて病院と情報交換し、退院時カンファレンスなどにも家族と共に参加して現在の状態とホームでの対応の留意事項をうかがいます。</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>重度化した場合の対応に係わる指針を定め、入居時に家族へ説明しています。病状により主治医と家族と連携しながら医学的な加療を要する時には、主治医が家族へ入院を勧めています。 (管理者同席)</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>消火訓練、救命講習を受けたり、避難訓練を消防署の指導や自主訓練として実施しています。</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	消火訓練や災害時の避難訓練を消防署の指導の下職員全員が受けています。又、3町の防災（地震）訓練日に合わせて自主訓練を行い災害対策に努めています。		

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	排泄失敗時の対応の心得など職員は理解し、声掛けの言葉選び、更衣の場所を考慮して行っています。個人情報については、個人情報法に沿った方法で行っています。		
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	選択してもらう物を形として表し、出来るだけ具体化して目で見て判断できるように支援しています。		
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	行事等が決まっても入所者の体調や天候などを考慮して強要することなく気持ちを汲み取るようにしています。		
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	鏡の提供やブラシ、クリーム、髭剃りの支援、希望する美容室への外出支援なども行っています。衣服に関しては、これまでの生活で着用していた物を基本にしています。		
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	野菜・野草などの島内で採れる食材の下ごしらえを机を囲んで作業します。この時に食事の話題や好みの話を笑いを交えて行っています。又、ホームで栽培した野菜の収穫や下ごしらえも一緒に行っています。		

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		<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>健康診断を行い栄養の不足がちな方には医療機関の栄養士へ相談を行ったり、調理工夫や補助食品での摂取が出来る様にして、飲水が嫌いな人には調理・おやつを工夫してゼリーなどを提供しています。</p>		
42		<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>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</p>	<p>口腔ケアは、毎食後個々に誘導し出来るだけ見守りを主体としたケアに努め、不十分な所を職員で対応し入れ歯洗浄や舌苔の除去に努めています。</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>排泄管理を行って個々の把握に努めトイレ誘導を心掛け失禁による不快感を軽減するよう支援しています。</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>排泄チェックを個々に行い状態把握に努めています。水分補給、食事療法、運動療法を中心に平日から繊維質を取り入れる工夫をしています。</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
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	ユニット毎に入浴日を決めているが、個々の要望に応じた対応もしている。また、入浴剤を使用したり、シャンプー剤や石鹸はそれぞれ好みの物を使うなど、入浴が楽しめるように支援している。		
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	夜勤帯の睡眠に影響しない範囲内で、本人の状態に合った休息の取り方をしてもらっています。昼食後の睡眠は1時間程度とし、夜間の睡眠に影響なく過ごしてもらっている。		
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	全職員で薬の把握をし、その都度手渡しで服用確認まで行っています。職員個人の判断ではなく、全員で体調管理に関わっており、状態の変化があった場合には主治医へ相談し意見を伺っています。		
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	出来る事を見つけ出し応援しながら本人の負担にならないよう気配りして作業や趣味などをしてもらっています。例えば、台所での食器洗い、下ごしらえ、台拭き、屋内外清掃、買物同行、貼り絵作業など。		
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。	それぞれの方に合った支援を行い、能力に応じて庭や施設周辺の散策、墓参り等を行っています。身体的に歩行の困難な方には車での外出となります。		

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>特に問題がないと思われる方に対しては、適切と思われる額での所持を認めトラブルが起きないように注意をしています。</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>要望があればいつでも家族、友人に電話を掛けられるよう関りのある方の電話番号を把握し支援を行っています。</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>カーテンやよしずでの採光の調整、照明器具での明かりの調整、利用者の聴力も考慮しながらテレビや音楽の音にも気を配っています。また、室温調整として室温計を置いて管理しており、換気や施設内の清潔保持に努めています。</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>リビングにはテレビや本棚、ソファを置き、自由にくつろげるようにしています。</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	○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	家具等の持ち込みは何か一つでも持って来てもらえるようお願いしています。室内の大きさにもよりますが仏壇を部屋に置いている方もおられます。		
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を送れるように工夫している	建物全体がバリアフリーで設計、建築され、手すりや廊下の床材にも配慮されていますが、非常口の段差解消の為にスロープを取付け、安全確保に努めています。又、居室の表札、共有部分のトイレの表示など目印をつけ、出来るだけ利用者自身で認識できるように工夫しています。迷うような場合は、職員で話し合いをし本人の理解できる表示を探るようにしています。		



## 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)	○	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
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