

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 29年 10月 26日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670300641
法人名	有限会社 広優
事業所名	グループホーム 織月の郷 (2号棟)
所在地	鹿児島県鹿屋市川西町2483番地 (電話) 0994-41-0257
自己評価作成日	平成 29年 10月 26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11月27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)】

「一日一笑」を心がけ、楽しい雰囲気の中でのんびりと笑顔で生活できるように努めています。また、利用者様に寄り添い、利用者様が「ここに居てもいいんだ」と安心できる居心地の良い場所を提供できるように努めて行きます。そして、忘れてもいいので、「その時・その瞬間に」「良かった・嬉しい・楽しい」を体験してもらい、外出を多く取り入れ、気分転換を図り、職員も一緒になって幸せな日々を送れるようになりたい。

【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	玄関や職員トイレ等職員が目につく場所に理念を掲示し、常に意識するよう心掛けている。		
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	近隣の中学生の福祉体験を受け入れたり、高校の体育祭には来賓として毎年招待を受けて出かけている。又食事会や喫茶会に呼ばれ、住み慣れた地域での交流を続けている利用者様もいる。		
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。	入所希望の電話相談に応じた際や、学生の福祉体験を受け入れた際に認知症の人の理解と協力を求めている。又外に出て行かれる利用者様に付き添い声を掛けてもらえる事で、地域での理解が少しずつ出来ているのではと思われる。		

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>	2か月に1回運営推進委員会を開催し、事業所の活動内容や計画を報告したり、いろいろな情報や意見をもらい、ホームの運営サービスの向上に生かしている。		
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>	対応が困難な事例についてアドバイスをもらったり、後見人の相談なども行い相談し易い関係である。		
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>	ホームの方針として拘束の無いケアに取り組んでいる。日中は鍵はせずに職員間の連携で、利用者様が安全で自由な生活を楽しめるように支援している。又虐待や拘束の研修会にも積極的に参加し周知徹底を行っている。		

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
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。	虐待防止の研修会に参加したり、普段の生活や言葉がけに虐待は見受けられないか注意をはらっている。		
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。	日常生活支援事業を利用している利用者様もおり、必要性については職員は理解できていると思う。権利擁護については今年は研修会に参加できていないため、事業所内で勉強会をする予定である。		
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。	契約書や重要説明書は、事前に充分説明を行い、理解納得して頂いた後署名捺印をしてもらっている。		
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。	外部に第三者委員会を定めており、玄関に掲示しているが、意見や要望はあまり聞かれない。家族は直接管理者や職員に相談される為速やかに運営に反映できる様努めている。		

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
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。	年一回は代表者と職員の個人面談を行い、職員の意見や提案を聞く機会を設けている。		
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。	職員の状況に合わせて、臨機応変に勤務交代や休日が希望に添えて、変更も柔軟に取り組んでいる。		
13		○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	研修の参加を勧め、個々の意識改革や質の向上に努めている。		
14		○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	他事業所との交流会や研修会に参加する事で顔見知りになり、困難事例や解らない事など迷ったことがあったら連絡を取り合い、情報交換を行いながらケアの向上につなが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
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	慣れない環境で不安な利用者様に対し、じっくりと話を傾聴する事で安心感を持ってもらえ、決して焦らずに時間をかけて信頼関係を深めていけるよう心がけている。		
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	ご家族がいつでも気軽に相談してもらえるな雰囲気作りを行い、相談者のペースに合わせた傾聴を心がけ、一緒に問題を解決していく事で良好な関係作りが出来ている。		
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	十分なアセスメントを行い、可能な限り様々な選択肢を提案しご本人・ご家族にとって最良なサービスが提供できるよう努めている。		
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	介護する・されるの関係ではなく、お互いに助け合って生活するという関係作りに努め、手伝いをもらった時には「ありがとう」と感謝の気持ちを忘れないようにしている。		

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
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	家族の来所を心から歓迎し、ご本人を支えていく為の協力関係を大切にしている。誕生会・家族会・夏祭りなどで家族との交流を深め、家族への感謝も忘れずに支援している。		
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	毎月昔の友達に会い食事会に参加される人や地元の敬老会に参加される人もいる。馴染みの関係が途切れないように、職員は付き添い支援している。		
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	孤立しないように仲介や声掛けを行い、利用者同士がそれぞれ関わり合えるよう配慮している。利用者様のハーモニカやオルガンの伴奏に合わせ歌を唄って、わきあいあいの場面も見受けられる。		
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	可能な限り、未永く関わって行きたい為、行事への参加を呼びかけたりしている。様子伺いのお電話をさせてもらう事もある。		

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。	日常生活での表情や些細な会話の中で、本人の思いや意向を汲み取る事が出来るように心がけている。いつでも自由に散歩したり、入浴を一人でゆっくり楽しまれたり、眠たい時に寝てと、それぞれの思いで生活できていると思われる。		
24		○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	ご本人と話したり、家族との面談時に生活歴や暮らし方などの情報収集を行い、これまでの経過の把握に努めている。		
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	毎日のバイタル、食事摂取量、排泄状況等を把握し、体調の変化等を必ず申し送る事で情報は共有出来ている。日々の些細な変化も見逃さず、申し送りを徹底する事が心がけている。		
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	毎月のミーティング時に利用者様の個人の変化や思いを全職員で共有してモニタリングや介護計画に反映している。家族には面会時に状況を報告し、気軽に意見が頂けるように心がけている。		

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
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	個別記録は、特別な事がある場合には、細かく記録しているが、利用者様との触れ合いを多く持つように、普段の記録は簡潔にしている。連絡帳や申し送りノートを活用し、情報を得て介護計画の見直しに活かしている。		
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	基本的には病院受診は家族同行をお願いしているが、家族の都合が悪い時には職員が同行したり、又入退院時の送迎等も柔軟に対応している。		
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	踊りや三味線のボランティアを受け入れを行ったり、又オレンジカフェに出かけたり毎月地元の食事会に参加される利用者様もおおり、豊かな暮らしを提供でき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	殆どの利用者様が在宅支援診療所の往診を希望され、急変時も素早い対応で適切な治療が受けられている。往診時に本人の状態を的確に伝える事ができ、医師からの助言ももらえる事で本人や家族の安心感が得られている。		

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
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>看護職員はいないが、かかりつけ医との連携を心がけ、訪問看護師からアドバイスを受ける事もある。日頃から協力をもらえる体制を作っている。</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>利用者様が入院した場合には情報提供や定期的な面会を心がけ、又面会時に病院スタッフと情報交換を行う事で良好な関係作りが出来ている。医療との連携を密に取る事で本人・ご家族に対して安心してもらえるように努めている。</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>現時点では当ホームでの看取りは出来ない為、介護度が重度化してきている利用者については早い時期に特養等の申込みを家族に勧めている。今後については家族と充分話し合いながら、出来るだけホームでの生活が続いていけるように支援に取り組んでいく。</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>救命救急の講習会に参加し、常日頃から、救急時に対応できるように努めている。</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
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	消防署や消防分団の協力をもらい、年二回の火災訓練を行い利用者様も参加されている。今年には町内会の民生委員の方々の協力もあり一緒に訓練が行えた。非常食についても、水や乾燥麺・缶詰などの確保を行っている。		

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
IV. 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	利用者様は人生の大先輩であるという尊敬の念を常に持ち、失敗しても本人のプライドを傷つけないような声掛けや対応を心がけている。		
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	表情や行動を観察しながら本人の思いや希望を汲み取れるように心がけ、又自由に思いや希望を決定できるような場面を提供しながら、本人の思いに沿った支援を行うようにしている。		
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	外に出る事が好きな利用者様をドライブに誘ったり、本人の気の済むまで散歩に付き合ったりしている。本人のペースや体調に合わせて職員も支援している。		
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	服を自分の好みで選ばれたり、洗面台で日に何度も整髪される人もいる。その人らしいおしゃれが出来るよう支援している。		
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	行事食には昔からのメニューや季節を感じられるような食材を取り入れ、又誕生会には本人の好きなメニューを準備する事で喜ばれている。梅干しづくりでしその葉をむしる作業や干す作業を利用者様方が手伝って下さり、「出来上がりが楽しみだ」と皆さん喜ばれていた。		

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	ヨーグルトは排便コントロールの為に毎日提供している。個々の食欲に応じ、必要な水分や食事を提供できるように心がけている。		
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	毎食後必ず声かけや促しを行い、自分で出来ない方の口腔ケアや義歯洗浄は職員が介助を行っている。夜はポリデントを使用し清潔保持に努めている。		
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	排泄パターンに応じ、声かけや介助を行っている。排泄の失敗があっても、さりげなくシャワーや清拭を行い、自尊心を傷つけないように配慮している。		
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	なるべく薬に頼らないようにして、野菜や繊維の多い芋を使った料理やヨーグルトを摂取する事で便秘予防に努めている。毎日の排便チェックを活用し、把握に努めている。		

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
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	入浴の曜日は決めず毎日入れるようにしている。一人でゆっくり入られる人もいるが、事故の無いように見守りは徹底している。		
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	休息はそれぞれ思いのまま自由にされており、無理強いする事無く見守っている。		
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	服薬している薬の説明書は、個々のファイルに添付しており、職員がいつでも確認できるようにしている。服薬の変化に注意して、連絡帳や申し送りノートで情報を共有している。		
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	ハーモニカが得意な利用者様に演奏をお願いすると快く吹いて下さり、皆さんの気分転換も図られている。洗濯物たたみやテーブル拭き等率先して手伝って下さる利用者様も多く、役割意識が出来ているように思える。		

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	<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。</p>	<p>建物周辺を散歩される利用者様には、家族の了解を得て、見守りで自由に散歩を楽しまれている。また、気分転換にドライブに出かける事も多い。家族にも協力をもらい、出かけてもらう事も支援している。</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>外出した際自分の好きな物品を選んで購入でき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している</p>	<p>手紙のやり取りをされている利用者様はいらっしゃらないが、電話で家族や友人と話される事は良くある。</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>玄関や利用者様がくつろぐホール内に季節の花を飾ったり、温度や湿度にも気を配り、利用者様にとって居心地の良い場所になるよう常に心がけている。</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
53		○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	ホールから中庭の植物や花を眺めながらくつろいでいる利用者様や、ソファでテレビを観ながら会話がはずんでいる利用者様もいて、それぞれ思い思いの場所で過ごされている。		
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	仏壇を置いている利用者様がおられ、毎朝お供えのご飯を提供するととても喜ばれている。また、家族の写真を飾ったりされている利用者様もおられ、居心地の良い居室になっていると思える。		
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	建物内は整理整頓に努め、安全かつ自由に行動できるように、常に気配りしている。		

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