

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和5年11月27日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670103763
法人名	医療法人 三州会
事業所名	グループホーム せせらぎ (よろこび)
所在地	鹿児島県鹿児島市真砂本町4番7号 (電話) 099-254-6407
自己評価作成日	令和5年11月27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.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/
-------------	---

【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	令和5年12月15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)】

- ・入居されている方への関わりに重点を置き、入居者様1人1人が尊厳を持って、生活出来る事を基本に考えて介助しています。
- ・入居者様・ご家族様に対して接遇にも力を入れており、自尊心に配慮した対応を心掛けています。
- ・入居者様1人1人の個々の生活リズムを大切に、その日の体調面や心理面を見極めながら活動を促したり、適度な休息をとる等のバランスを考えて対応しています。
- ・入居者様の主治医や栄養士との連携を密にし、体調面の管理に努めています。
- ・同建物内に小規模多機能ホームの事業所が併設されており、職員間の交流も盛んにおこなわれています。
- ・買い物は地域の商店街から購入し、配達してもらった時等に地域の催し物のお誘いを受けています。

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
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	月1回の合同カンファレンス時に全員で唱和し確認し合う。各自ネームに入れて日々の入居者との関わりの際、理念が反映されるように意識づけしている。		
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	近所の商店街での買い物を実施し、月1回周辺地域のボランティア清掃を実施している。また地域の運動会・納涼大会等の行事に入居者と一緒に参加している。 (コロナ禍でここ数年は、地域の催し物には参加できてない)		
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。	地域住民のグループホーム体験の場や、民生委員・老人会代表の方からの意見を定期的に聞く機会を作っている。		
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	運営推進会議を2ヵ月に1回おこない、参加した地域に属している長寿安心相談センター職員・民生委員・老人会代表の方からの意見を定期的に聞いたり、施設の現状報告をする等、意見交換の良い場になっている。		

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
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。	事業を進めていく中で生じる運営サービスの課題について、その都度、相談している。		
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。	身体拘束の研修内容に沿って身体拘束廃止委員会での話し合い、検討をおこなっている。身体拘束はいかなる理由もおこなわない事を基本に取り組みや、工夫をした支援を心掛けている。2ヵ月に1回話し合いをしている。		
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	年間計画をたて、研修の中で学ぶ機会を持ち、又ミーティングや勉強会においても理解を深めるようにしている。		
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。	対応が必要と認められる入居者様には、関係機関の支援や連携をおこなっている。		

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
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。	契約書と重要事項説明書の読み合わせをしながら、その都度、質問や疑問点を伺い納得のいく説明をおこなっている。利用料金や加算についても詳しく説明をおこなっている。		
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。	定期的にご家族に満足度調査をおこない、ご家族の要望や意見を運営に反映している。アンケート調査の集計結果を請求時期に報告、又訪問時に記入する意見箱も1階に設置している。		
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。	毎日のミーティングや月1回のカンファレンス、必要時は個別面談の機会を持ち、その都度意見を聞いている。管理者は法人の代表との会議に週1回参加して職員の意見等も報告している。		
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。	自己実現の為に目標管理カードを作成し、1年に1回結果を評価し、各自が向上心を持って働ける条件に努めている。		

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
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	事業者内での研修計画に沿っての学習や施設外の研修の参加をおこない、カンファレンス時には個々の質問や要望を聞き、アドバイスの場としている。		
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	グループホーム協会に加盟し、協会を通じての研修や意見交換の場に参加して、質の向上に取り組んでいる。月1回の法人内サービス連絡協議会に参加し、相互意見交換を通して質の向上に取り組んでいる。		

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	事前面談での生活状態や、本人の状態把握をしている。直接本人に合って話を聴きながら、本人の想いを受け止めるように努めている。		
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	ご家族の求めているものをしっかり理解し、対応に繋げるように努めている。話を十分に聴く機会を持つように努めている。		
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	相談時、本人・ご家族の想いや状況を見極めながら、必要と思われるサービスの調整も含めて対応している。		
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	支援する側、される側という意識を持たず、お互いが協働しながら、穏やかな生活が出来るように場面づくりや声かけに努めている。		

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
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	面会時又は連絡ノートや電話等により、状況報告をその都度お伝えしている。ご家族の要望や想いを聴くように努めている。		
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	コロナ禍になってからは、交流がなかなか出来ず、人や場の関係が途切れざるを得ない状況になっている。		
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	ホールでは、みんなで過ごす時間や気の合う方同士で過ごせる場面作りを行っている。その時々々の心身の状態や気分・感情で日々変化することもあるので注意深く見守っている。		
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	契約終了後も電話等で話し合いや近況報告をする機会を持ったり、気楽にホームに立ち寄って頂くお誘いをしたり、関係を大切にするように心掛けている。		

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
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。	アセスメントの情報を基に、日々の関わりの中から本人の言動や行動、又表情等からも汲み取り把握している。職員やご家族からの情報も得ながらアプローチをおこなっている。		
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	本人自身の語りの中からや、ご家族・知人等からの話も踏まえて、情報を得ながら把握に努めている。		
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	入居者1人1人の生活リズムを把握しながら、行動や動作からも感じとり、心理面も見極めた全体の把握に努めている。		
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	ご家族の意見や要望を取り入れ、アセスメントの結果を踏まえてケアプランを作成している。必要時や定期的に見直しをおこない、入居者主体の生活を反映した計画作成をしている。		

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	個別の行動記録やチェック表を用いて記録している。職員の気付きは、ミニカンファレンスや申し送り等で、職員間の情報共有に努めている。情報を元にモニタリングやケアプランの見直しに活用している。		
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	日々変化する状況や体調面の変化等に対して、必要時に必要な支援をおこない、本人・家族の要望に応じている。		
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	入居者が安心して地域で暮らせるように、民生委員・消防署等と連絡連携を図り、協力を呼び掛けている。コロナウイルス対策等の感染対策を重視し、地域ボランティアの直接介助以外の関節介助も受け入れている。		

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
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	本人・ご家族の希望する掛かりつけ医となっている。ご家族の協力をもらい受診を行うこともあるが、同行不可能な場合や急変時は職員で代行する。入居時の契約時でご家族に同意を得ている。定期的な受診や検査等、主治医と相談しながら行なっている。		
31		○看護職員との協働 介護職員は、口吊の関わりの中でとれた情報や気づきを、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	看護職員を常勤1配置していて、常に健康管理や症状に応じて速やかに対応している。医療連携体制加算を取っている。		
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。	入院時は適時面会し、主治医との連絡を密にし、ご家族への説明をおこなうようにしている。退院計画に沿いながら回復状況を見守り、退院支援に結び付けている。		
		○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援	入居時に指針による説明をおこ		

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
33	12	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	ない確認している。重症化した時や終末期時には、医師を交えた話し合いを重ねながら、状況に応じた対応に努めている。		

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
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	急変時の対応については年に1回以上救急手当や蘇生術の研修を実施している。A E Dは常時3階に設置し、緊急時に活用できるようにしている。緊急時対応については、緊急時フローチャートを用いて対応している。		
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	災害対策マニュアルを作成し、消防署の協力を得て年2回、入居者と共に避難訓練を行っている。地域の自衛消防員の方にも協力をお願いし参加してもらっている。		

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	定期的な勉強会やミーティング、又は折に触れ職員の意識向上を図るとともに、入居者様のプライバシーや誇りを損なわない対応を話し合っている。まずは本人の気持ちを大切にすること、言葉かけに努めている。		
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	職員側の決めたことを押し付けないように、日々の生活の中から本人の関心や嗜好を見極め、要望が叶えられるような支援を心掛けている。		
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	基本的な1日の流れはあるが、時間に沿った過ごし方ではなく、体調や気分に応じて1人1人の思いや状態に配慮しながら対応している。		
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	本人・ご家族からの好みや要望に応じれるように、個々の個性、要望に応じた対応になるように支援している。		
		○食事を楽しむことのできる支援	朝は管理栄養士に栄養上の意見を聞きながら、入居者の好みや		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	形態をふまえてメニューを作成している。昼・夜は系列の大勝病院から弁当を取っている。個々の力に応じて手伝いを一緒に行っている。入居者の出来ることを自然な形でおこなえるようにし、参加する雰囲気職員から作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
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	水分量は基本的に1000+αとしているが、個々に応じて対応している。水分補給は、本人の好みや嚥下能力に応じた水分補給ゼリーを購入したり、飲みやすく美味しくなるように、飲み物も楽しめるように工夫している。		
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	毎食後の歯磨きの声かけや、個々に応じた口腔ケア方法を実施している。スポンジブラシの使用やガーゼ等による口腔内の清潔、義歯の洗浄等を行っている。		
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	本人の排泄パターンに合わせて時間毎の声かけ、トイレ誘導をしている。昼間はトイレでの排泄を主にして支援し、夜間も個々に応じた対応に努めている。トイレでの排泄を基本とした支援を行っている。		
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	チェック表を用いて個々の排泄確認を毎朝おこない、排泄の有無に応じて個々の対応策をおこなうようにしている。毎日又は2～3日に1回は必ず排泄出来るように対処する。食物繊維摂取やジュース類でも工夫している。		
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	基本的には毎日声かけをおこなうようにしている。拒否される時は時間をずらしたりして対応している。1人1人に合わせた入浴時の対応、声掛けを心掛けている。		

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
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	出来る限り日中の活動を促し、生活リズムを整えるようにしているが、個々の状態を見極めながら休息がとれるようにしている。夜間眠れない時には、飲み物やおしゃべり等で対応している。		
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	処方箋のコピーをファイルに入れて整理し、職員が把握し確認出来るようにしている。服薬前は必ずダブルチェックをおこない、服薬時は必ず本人に手渡す、服用時は服用が終わるまで必ず確認をおこなう。		
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	得意な事で役割や楽しみが持てるように支援をおこなっている。個々に合った楽しみ事や気晴らしになるような働きかけを心掛けている。		
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。	本人の希望に応じて近くのスーパー等での買い物をしていたが、コロナウイルス蔓延後はおこなってない。ホーム内の行事で外出する時は地域の方にも参加してもらっていたが、ここ数年は同行してもらってない。		

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
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	個々に応じて買い物の機会を作り、出かけるようにしていたが、コロナウイルス感染対策の為、ここ数年は実施していない。		
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	電話の取次やご家族や友人に掛けたりするときは、いつでも対応し、支援するように心掛けている。		
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	1階の玄関には季節感が味わえる花を活けるように心掛けている。1階エントランスは安全面や音に配慮したジュタン敷きになっている。各ユニットの壁には季節感のある作品を作り、壁に貼って楽しめるように工夫している。		
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	リビングやホール内にソファやテーブルを配置して、くつろげる空間を作っている。		
		○居心地よく過ごせる居室の配慮	本人の思い出での写真や作品等を貼付したり、本人の馴染みの		

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	物を置き、それぞれの入居者の能力や好み、生活のスタイルに合わせて、本人や家族の意向に合わせて工夫している。		
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	ホール、居室すべてバリアフリーになっている。要所要所に手すりがあり、安全面に配慮している。		

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