

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成30年10月27日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4691500054
法人名	医療法人 みゆき会
事業所名	グループホーム ひおきの里 (ふもとユニット)
所在地	鹿児島県日置市日吉町日置407番地1 (電話) 099-246-8611
自己評価作成日	平成30年10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11月13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)】

当事業所は「慣れ親しんだ環境の中で、共に寄り添い共に暮らしながらお一人お一人の人生を大切に生きるお手伝いをします」を施設理念に掲げ、平成24年3月に開設しました。

季節の行事や地域の行事に積極的に参加し、“地域”を肌で感じてもらえる機会を作る事を心がけています。また支援するスタッフも定期的に認知症ケアを学ぶ機会を持ち、より専門性の高い介護を提供できるよう自己研鑽に努めています。人としての尊厳を大切に、受容・共感的な対応を心がけながら、入居されている方には「ここに来て良かった」、またご家族には「ここにお願いして良かった」と思っていただけのような施設を目指しています。

入居されている方の「こころ」の充実はもちろん、医療機関や訪問看護ステーションなどと連携しており定期的な診察や健康状態の把握に加え、急変時など24時間体制で医療との連携が図れるなど入居されている方の「からだ」の健康管理面でも充実しています。

【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
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	各ユニットに事業所の理念に沿った目標を掲示し、実践できるよう意識づけしている		
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	地域の行事である“せつぺとべ”や“太鼓踊り”も地域に協力をもらい、施設まで出向いて披露してもらえる体制ができている。		
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。	職員のほぼ全員が認知症サポーター養成講座受講済みで、平成29年、30年と地域と協力して徘徊模擬訓練を実施した。		
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	偶数月に地域の方々や民生委員、行政や利用者などに参加していただき開催している。活動内容に助言をもらうだけでなく、避難訓練や行事等にも参加していただいている。		

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。	運営推進会議や行事へ参加していただき、事業所の活動を伝える機会になっている。		
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。	平成30年5月より、法人内に“身体拘束廃止委員会”が発足し、月に1回開催してる。委員会の内容を職員に周知するだけでなく、身体拘束についての理解を深めるため法人内で研修会を予定してる。		
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	身体拘束廃止委員会で虐待防止に関する社内研修も予定してる。虐待の種類など。		
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。	鹿児島県人権擁護委員協議会のメンバーの提案で、今年度中に人権擁護に関する社内研修を予定している。		

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		○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。	重要事項説明書・契約書を一緒に確認しながらわかりやすく説明し、理解していただいてから同意を得るように努めている。また改定の際は事前に説明・同意をもらい契約書に署名・捺印いただくようにしている。		
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。	ご意見箱を玄関に設置し、自由に意見や要望を記入していただけるようにしている。また管理者直通の電話でいつでも相談して頂けるようにしている。職員が受けた意見や要望は、管理者へ報告し速やかに対応できるよう取り組んでいる。		
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。	個人面談・アンケートなどでそれぞれの意見や提案を聞く機会を設け、意欲を持って働けるよう取り組んでいる。		
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。	年2回の自己評価や面談などで年間個人目標に対する取り組みや要望を聴く機会を設け、意欲的に働けるよう取り組んでいる。		

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
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>社内外の研修への参加を奨励している。研修参加後や報告書と資料を回覧したり、事業所内で伝達講習を行い、職員全員で知識の共有が出来るよう取り組んでいる。</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り組みをしている</p>	<p>事業所連絡協議会やケアマネ協議会、研修など同業者が集まる機会に参加し交流を持っている。</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
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	入院先や自宅に訪問し、本人の要望や心配事を伺い、安心して入居できるよう支援している。また、入居後の環境の変化による不安や気分の落ち込みにも配慮し、傾聴しながら受容・共感的な支援に努めている。		
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	入院先や自宅に訪問し、家族のの要望や心配事を伺い、安心して入居できるよう支援している。また面会時に入居後の様子を伝えたり、家族の要望を伺う機会を持つなど家族と信頼関係が築けるよう努めている。		
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	ご本人のできる事・できない事を把握し、必要な支援を検討しアセスメントを基にケアプランを作成している。		
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	簡単な家事を一緒に行い、役割を持って生き生きと生活できるよう支援している。また、感謝の気持ちを伝え、次の意欲に繋がられるよう支援している。		

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	自宅の様子を気にされている入居者様が多いため、ご家族と連携を図り、体調をみながら短時間でも自宅へ帰る機会が持てるよう適宜支援している。		
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	買い物や散髪など、ご本人の希望される所に行くことが出来るよう支援している。馴染みの方々とおしゃべりすることで、入居者様も喜んでいる。		
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	入居者様同士が良好な関係を構築・継続できるよう身体状況や性格などに合わせて必要時適宜仲介を行うなどして支援している。		
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	退所後もお本人やご家族からの相談などあった場合は必要な支援を行うようにしている。また看取りや他界された前後も精神的なサポートも心掛けている。		

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。	ご本人やご家族からの希望や意向を把握しつつ、ご本人との会話の中でご家族との意向に齟齬があった場合、ご家族へ懇切丁寧な説明を行い支援への理解・協力をもらうよう努めている。		
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	ご本人やご家族への聞き取りや、担当ケアマネージャーなどからの情報収集を行い、職員間で情報を共有できるよう取り組んでいる。		
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	職員間で個別ケアについて話し合う機会を1ヶ月に1回持ち、一人一人のペースでその人らしく生活できるよう支援している。		
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	担当者や計画作成者など多種職でモニタリングを行いニーズを把握した上で、QOL向上に資するようご本人やご家族と話し合う機会を設けるなどして計画を作成している。		

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		<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>日々の様子やケアについて職員の気づきなど個別記録に残している。また職員間の申し送りノートを作成し、情報の共有が出来るようにしている。</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>ご本人やご家族の状況や要望に応じて柔軟に対応できるよう取り組んでいる。</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>地域の行事に参加したり、近所の方々や民生委員さんの面会・ボランティアや自治体の相談員活動受入など地域との交流が続いている。。</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>かかりつけ医による定期的な訪問診療・体調不良時の往診、または適宜他の医療機関の受診などご本人やご家族の希望で健康管理が出来るよう支援している。</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
31		○看護職員との協働 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	かかりつけの医療機関や、同法人内の訪問看護ステーションと24時間連携がとれる体制を確保している。また定期での健康チェック以外でも看護職員に相談したり、指示や助言を受けられる環境にある。		
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。	入院時は医療機関に情報提供が出来る仕組みがある。入院中も情報交換を行い、ご本人やご家族が安心して入院加療が出来るよう支援している。		
33	12	○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	入居者様やご家族様の希望があれば看取り介護も実施している。また看取りに関する指針も整備しており、医療と連携して終末期介護を提供した実績もある。		
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	緊急時の対応についてはマニュアルに沿って対応できるようにしている。また勉強会を開催し慌てずに対応できるよう取り組んでいる。		

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
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	年2回の防災訓練を実施している。ご家族や地域の方々、入居者様にも参加いただき、緊急時に安全に避難できるよう取り組んでいる。日中用を夜間用のフローチャーも作成・掲示済み。		

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	人生の大先輩として、尊厳を大事にしながら敬意を持って接するよう心掛けている。プライバシーへの配慮も気を付けている。		
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	入居者様の思いを日常生活の中でさりげなく伺いつつ、ご自身で選択していただけるよう支援している。		
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	ご自分のペースで過ごして頂けるよう支援している。生活のリズムを整えながら、廃用症候群予防に努めている。		
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	お気に入りの服を着たり、お化粧をしたりご本人の望まれることが出来るよう支援している。また地域の美容師に2ヶ月に1回出張ヘアカットにきてもらっている。		
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	楽しく食事が摂れるような環境づくりに努め、嗜好や嚥下の状態も考慮した食事提供に努めている。おやつ作りを一緒に行ったり、片付け等への参加を促すなどしている。		

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
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	各ユニットの献立作成担当者が指示食の有無を把握し、栄養バランスのとれた献立を合同で作成し、食事量や水分摂取量など記録し健康管理に役立てている。		
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	入居者様の状態に合わせた口腔ケアの支援を実施している。必要時口腔内の状態を確認したり義歯の管理を行いながら誤嚥性肺炎予防を行っている。必要時歯科受診の支援も行っている。		
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	排泄の記録を行い、入居者様毎の排泄パターンの把握に努めるとともになるべく紙おむつに頼らない且つ自尊心に配慮した支援を心掛けている。		
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	各ユニットで排便チェック表を作製し排便の有無の把握をしている。食事や水分の摂取状態の状態と合わせ支援に役立てている。身体を動かす機会を定期的に設けたり、必要時かかりつけ医に報告や相談を行っている。		

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
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	入浴する時間帯も含め、ご本人の意向になるべく添うようにしており、自立支援を念頭におきながら必要な清潔支援に努めている。		
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	お一人お一人の体調や習慣に応じ柔軟に支援している。また昼夜逆転にならないよう昼間の活動も含め良質な睡眠がとれるようトータルで観察・支援を行っている。		
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	かかりつけ医や看護師、薬剤師と連携し薬情の把握に努め、禁忌や副作用なども考慮しながら観察を行い、適宜医療機関へ報告・相談できる体制をとっている。		
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	簡単な家事や手伝いを行っていたり、季節に応じた行事や地域との関わりの中で使役感や喜びを感じていただけるよう、また気分転換が図れるような支援を行っている。		
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。	天候やご本人の体調を考慮しながら散歩や外出を兼ねた買い物などを計画・実施している。また地域の行事やドライブ・花見なども計画し実施している。		

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
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>要望に応じて所持金を金庫で保管している。また生活用品や適宜嗜好品等ご本人の希望に応じて使用できる体制をとり、ご家族へは毎月収支報告を行っている。</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>希望時は電話ができる体制をとっている。また携帯電話を所有されているご利用者については操作などの支援もおこなっており、郵便や宅配便のやり取りも支援している。</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>共用空間の清掃を毎日且つ適宜行い清潔な環境を提供している。季節の花を飾ったり、ご本人と一緒に壁面飾りを毎月作成し季節を感じていただけるよう工夫している。</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>共用空間の中にもソファや椅子を配置し、思い思いに使用できるような環境を提供している。</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
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	入居の際はご本人やご家族と話し合いを十分に行い、可能な限り使い慣れた家具の使用を受け入れ居心地良く過ごせる環境づくりに努めている。		
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	安全に生活できるよう環境を整え、わかりやすい案内や目印をつけたり、身体や精神状態、環境などの設備も考慮して安全且つ自立した生活が送れるよう職員間で意見を出し合い工夫している。		

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