

(別添2)

自己評価及び外部評価結果
作成日

令和 3年 3月 21日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2792200558		
法人名	有限会社ケイアイエム		
事業所名	グループホーム ふも		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護		
所在地	大阪市生野区鶴橋2-15-27		
自己評価作成日	令和 3年 2月 26日	評価結果市町村受理日	令和 3年 5月 7日

【事業所基本情報】

介護サービス情報の公表制度の基本情報を活用する場合	http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php
情報提供票を活用する場合	(別添情報提供票のとおり)

【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エイジコンサーン・ジャパン
所在地	大阪市住之江区南港北2-1-10 ATC ITM棟9階
訪問調査日	令和3年2月26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)】

高齢者の方々が、住み慣れた地域でありのままの姿で、安心・安全に過ごせる を法人理念のもと、利用者様・スタッフが、日々、明るくすごしています。

地域の商店街などを利用し、地域の方々にも協力・理解してもらっている。

【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)】

在日外国人高齢者の方々が住み慣れた地域で、ありのままの姿で安全・安心に過ごせる多民族共生社会の実現を目指す特定非営利活動法人”ぱだ”が運営している施設。同じ法人下には、様々な地域密着型サービスも運営されている。立地環境は、にぎやかな商店街の中にあり、利用者は、日々、気軽に散歩や買い物等の外出を楽しむことができる。

ケアサービスでは、各職員が相互に助け合い、利用者がその人らしく過ごせるよう 日々、努めている。職員には定年がなく、高齢の職員も「仕事に来るのが楽しみだ」と、いきいきと元気に働いている。

利用者の多くは、在日の方ではあるが、職員はその習慣や価値観を理解し、様々な課題を チームワークで解決しながら、利用者の一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーの確保に努めている。

ホーム名:グループホームぷも2階					
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として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	地域密着型の施設として、地域との関係性を築き、地域との交流を深めて、地域に特化したサービスを実践するように、施設一体で共有している。	「高齢者の方々が住みなれた地域で、ありのままの姿で安心安全に過ごせる地域社会を目指します。」を法人理念、「共生・自立支援・社会参加」を事業所独自理念とし、入り口に掲示することにより、日々確認してケアに反映している。	
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	ふれあい喫茶に、毎月参加する。また地域の祭りや、イベント等にも参加する。(コロナの状況があり、現状は実施不可)	利用者のQOL向上のため、地域の中での世代間交流を意識し、実施に尽力している。スタッフが協力し合い、定期的に開催されているふれあい喫茶、100歳体操、認知症カフェに利用者が参加できるよう努めているが、コロナ禍でイベントが行われていない。職員は、地域との交流が途切れないよう、情報共有に努めている。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 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活かしている	ふれあい喫茶と運営推進会議を活用させて頂き、世代間交流等のイベント開催した実績あり。		
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	運営推進会議には、利用者ご本人や町会長などに参加して頂いている。また施設の理解もして頂いている。地域の医師や薬剤師にも参加して頂いている。	地域の自治会、地域包括、利用者本人が出席し、事業報告や要望などの意見交換を積極的に行っている。議事録も適切に整備されている。	
5	4	○市町村との連携 市町村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に取り組んでいる。	区役所や、地域包括支援センター等との連携は図れてます。	区役所職員は、運営推進会議に参加していないが、議事録を送付することにより、現状把握してもらっている。生活保護受給者に関しては、ケースワーカーと密に連携ができている。	
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しないケアに取り組んでいる	玄関の施錠については、不審者が多いので危険回避の為に施錠しています。過去に何回か、不審者が勝手に入ってきそうになったことがありました。その他身体拘束については、緊急性、切迫性等ある方は、家族の同意を頂き、拘束を行っている場合があります。しかし、身体拘束ゼロに向けて努めています	生命保護を第1に、重度の利用者に対しても、身体拘束のないケアの実践を心がけている。3ヶ月に1回の開催が義務付けられている身体拘束検討委員会も、法人内で適切に実施している。	
7		○虐待防止の徹底 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などでの虐待が見過されることのないよう注意を払い、防止に努めている	虐待防止については、参考資料を閲覧できるように設置している。さらに、職員が知識を共有できるように、月1回の会議でも話し合いをしている		

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人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>親族がいない方には、成年後見人の申請、または安心サポート等活用しています</p>		
9	<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約または改定等の際は、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>実践していて、利用者や家族の理解と承諾を得ている。</p>		
10	<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>電話でのやり取り、面会に来られた時など対応した時に、コミュニケーションを図り、要望などを聞き取り対応している。</p>	<p>家族のいる利用者は少ないが、事業所訪問時等には常に声がけを行い、危険や要望を聞き逃すことのないよう努めている。</p>	
11	<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、それらを反映させている</p>	<p>会議で意見交換を行っている。また、個別で相談等も聞いている。</p>	<p>日頃から、職員同士で意見を言い合える環境を構築している。さらに月1回の全体会議やユニット会議では、改めて意見交換を行い、運営やケアについて検討している。建設的な意見は積極的に取り入れ、実施困難な意見にもその理由を説明してフィードバックしている。</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>勤務状況を把握している。また話し合いの場を設けることもしている</p>		
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力の力量を把握し、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>新人には、オリエンテーションを設けている。ICTを活用した毎月の研修システムを導入し実施中。また、包括主催の研修にも積極的に参加している</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作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問の活動を通じて、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>グループホーム連絡会に、参加しており、情報交換を行っている</p>		

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	認知症を理解した上で、利用者と関わる。まずは傾聴する事。相手を理解して、信頼関係を築く		
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、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	利用者の様子を丁寧に、家族に伝える。又それに対する要望等を聞き、何を求めているか理解し、連絡を密に行う		
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	利用者と家族の真のニーズを聞き出し、聞き出した事を包括の職員に問う、どのようなサービスが適しているか、聞き判断して頂く		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 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	日頃、利用者同士コミュニケーションとるように、職員からのアプローチを試みるようにしている		
19		○本人と共に過ごし支えあう家族との関係 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	家族との連絡は密に取り合い、利用者の様子を日々連絡している		
20	8	○馴染みの人や場と関係継続の支援 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	外出で買い物や散歩されるので地域との関係は途切れないように努めている。(今年度はコロナの感染予防対策に努めて制限している。)	地域に密着した事業所として、関係者が気軽に立ち寄れる環境づくりを心掛けている。 利用者が外出を希望した場合は、できる限り応じて個別対応をしている。	
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	自助、公助、共助の共助を大切に利用者同士助け合う関係性が出来ている		
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、要望があれば対応している		

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	本人意向に出来るだけ寄り添えるように現場で積極的に話し合いのを持っている。	他民族の人権を意識し、在日外国人の利用者に寄り添える環境を構築している。 重度の利用者も生活歴と現状を比較しながら、意向把握に努めている。 コロナ禍での不安を少しでも払拭していただけるよう、各居室前に消毒液を設置している。	七夕やクリスマスなどのイベントを活用し、利用者の願いや望みを把握することにより、利用者の「なりたい姿」を引き出していただきたい。それをケアプランに反映させることにより、ケアプランにも個性がでてくる。
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る	家族に聞き取り、生活歴を参考にし、サービスの向上に努めている		
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	提供記録を丁寧に記録し、現状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	一ヶ月に一回会議を開催して話し合いの場をもつとともに日々現場での気づきをプランに反映できるようにリーダーと計画作成者が情報を共有して介護計画を作成している。	全体会議では更新の利用者について検討し、状態変化があれば緊急会議を開催している。その中で、状況に応じて区分変更の申請も行っている。	
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	提供記録を丁寧に記録している。また記録を基に会議を行っている		
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、その時々に見えるニーズに対応して、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	個人を尊重し、臨機応変にまた迅速な対応ができるように努めている。		
29		○地域資源との協働 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	地域に出て、買物をしたり自己決定して頂き、様々なニーズに応じている		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 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	体調の変化があれば、主治医へ報告し、指示を仰ぐ	協力医療機関による2週間に1回の医師の往診に加え、専従看護師の存在により、安心した医療ケアも提供されている。	

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支援している</p>	<p>日々の生活で、血圧の変動や、表情や、体の動き、排便の状態等、些細な情報も、看護師に報告して、助言を受けて支援しています</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>病院のMSW等と、密に連絡を取り合い、必要があれば病院に足を運ぶ等して、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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>主治医の判断で、重度化した場合、終末期を迎える利用者がいた場合は、主治医に家族等に、話し合いを持ちかけ、今後の対応を伝えて頂けるように、取り組んでいる。また、介護職員もチームケアで、迅速な対応を出来る様な、体制を整える</p>	<p>協力医療機関と重度化した場合の対応や終末期の看取りについて連携し、本人や家族の希望に基づいたケアが実践できている。</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>急変や事故発生時には、すぐに管理者と主治医に連絡する様になっています。</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>防災訓練と消火訓練、実施している。</p>	<p>年2回、日中と夜間の火災を想定した訓練を実施している。そのうち1回は消防署の協力を仰ぐことができる。</p> <p>系列のコンビニエンスストアが隣接しているため、非常時にも物資の支援を得ることができる。</p>	

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

36	14	<p>○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保</p> <p>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</p>	<p>定期的に行っている会議で、話し合いを行っている</p>	<p>人権研修で学んだことをケアに活かしている。</p> <p>オムツ交換時には居室の扉を閉めるなどの配慮を心がけている。</p>	
37		<p>○利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>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</p>	<p>エンパワメントに努め自己決定出来るように、サービスを提供している</p>		
38		<p>○日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>一人一人の、QOL向上に努め、強みを引き出し自立支援にも、努めている</p>		
39		<p>○身だしなみやおしゃれの支援</p> <p>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</p>	<p>髪の毛を染めたり、ご希望があれば対応させて頂いている。また、美容の用品等も買いに行く。</p>		
40	15	<p>○食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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</p>	<p>食事の準備や後片付けが出来る人には、職員と一緒に協働して頂けるように支援しています</p>	<p>利用者の8割が在日韓国人であるため、郷土に触れられるよう、韓国料理も提供するなどの心配りを行っている。</p> <p>専門スタッフによるおいしい食事を利用者は心待ちにし、炊飯や洗い物などのできることを一緒にやっている。</p>	
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、集会に応じた支援をしている</p>	<p>食事量や水分量は、記録に残しており、記録を参考にしました主治医からの助言や指示を頂き、支援に努めています</p>		
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、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>食後と、就寝前に口腔ケアを行っており、毎週火曜日には、訪問歯科が来る</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>声掛けをして、出来るだけトイレで排泄が出来るように、努めている。また必要であれば、居室内にポータブルトイレの設置も試みる。</p>	<p>排便チェックを一人一人細やかに対応している。</p> <p>オムツではなく、なるべく、フロアのトイレを利用し続けられるよう、支援を行っている。</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>排便の有無が、分りやすいように、排便チェック表を使用している。便秘があれば、下剤を服用して頂く等、看護師や医師との連携を図って支援している</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>予定表はあるが、利用者のその日の希望に合わせて、毎日入浴の準備が出来るように、努めています</p>	<p>2日に1回入浴できるよう、利用者の気分にも配慮して支援を行っている。</p> <p>重度の方も安心して入浴できるよう、機械浴も導入し、柚子湯などの季節を感じられるお風呂も取り入れている。</p>	

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	室温、環境整備、等に心掛けている。就寝時間も、利用者の希望に合っている		
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、用法や要領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	医師、薬剤師、看護師と連携し、また与薬者、準備者、確認者と服薬する際に、ダブルチェックも行い、服薬の支援に努めている		
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	一人一人の生活歴等が把握しやすいように、フェイスシートを設置している。生活歴や日頃の会話からニーズを引き出し、実現出来るように努めている		
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支援している	真夏や真冬は、外出を控えるが、利用者の希望があれば、外出できるように支援している。	外出しやすい春と秋を中心に散歩に出かけている。近所の買い物等は、スタッフ間で協力し合い、日々個別対応できている。花見や外食などを実施したり、地域のイベントにも積極的に参加したりしている。	コロナ禍で外出頻度は減ってしまっているが、外気浴をできる限り取り入れる等、季節を感じられるケアに期待したい。
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	お小遣いが、欲しい利用者には、ご希望された日に、手渡してスタッフ同行し、買い物支援に努めている		
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	あらかじめ、家族に了承を得てから、家族のご負担にならないように支援している		
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)は、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	居心地良く、環境整備や清潔に保てるように、努めている。また清掃等、出来る利用者には、励んで頂いている	共有スペースや廊下には、季節を感じられる装飾をし、利用者が作成した作品を掲示している。限られた空間の中でも、利用者が家庭的な「自分の居場所」を認識できるような雰囲気づくりを行っている。	
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	椅子やテーブルを配置して、一人ひとりの座る場所が決まっている。時折、そのときの気分でいつもと違う場所に座っていただく		
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	慣れ親しんだものを出来るだけ居室においていただくようにしている。	利用者や家族の希望に合わせて、自宅で使用していた馴染みの物等を持ち込んでもらい、家庭的な第2の住まいとして意識いただけるように支援している。	
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	自立支援に努めていて、利用者の出来ることは、継続して励んで頂き、認知症の進行を防ぐように努めている		

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	○	①ほぼ全ての利用者の分の2くらい ②利用者の3分の1くらい ③利用者の3分の1くらい 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	○	①毎日ある ②数日に1回ある 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	○	①ほぼ全ての利用者が分の2くらいが ②利用者の3分の1くらい ③利用者の3分の1くらい 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した表情や姿がみられている	○	①ほぼ全ての利用者が分の2くらいが ②利用者の3分の1くらい ③利用者の3分の1くらい 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	○	①ほぼ全ての利用者が分の2くらいが ②利用者の3分の1くらい ③利用者の3分の1くらい 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	○	①ほぼ全ての利用者が分の2くらいが ②利用者の3分の1くらい ③利用者の3分の1くらい 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	○	①ほぼ全ての利用者が分の2くらいが ②利用者の3分の1くらい ③利用者の3分の1くらい 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聞いており信頼関係ができています	○	①ほぼ全ての利用者と分の2くらいと ②利用者の3分の1くらいと ③利用者の3分の1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きている	○	①ほぼ毎日のように ②数日に1回程度 ③たまに ④ほとんどいない
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	○	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全くない
66	職員は活き活きと働いている	○	①ほぼ全ての職員がの2くらいが ②職員の3分の1くらい ③職員の3分の1くらい 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分の2くらいが ②利用者の3分の1くらい ③利用者の3分の1くらい ④ほとんどいない
68	職員からみ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ほぼ全ての家族がの2くらいが ②家族の3分の1くらい ③家族の3分の1くらい ④ほとんどできていない