

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成27年4月14日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4694400021
法人名	有限会社 フェルナンデス
事業所名	ひだまりの家 こもれび
所在地	鹿児島県伊佐市菱刈徳辺1656番地 (電話) 0995-26-1138
自己評価作成日	平成27年2月17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27年3月20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)】

ボーとして一日が過ぎないように、個人の個性や力量に合わせて、一緒に何かを行いながら一日を過ごして、すべての利用者とかかわり会話をを行い、職員同士が一致団結して、自分たちが仕事に来て楽しい環境であるように、理念に基づいて仕事に取り組んでいる

【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)】

- ・地域密着型サービスの意義を踏まえた理念を、朝礼やミーティングで復唱し常に理念に立ち返り、支援を行っている。
- ・当事業所は地域からの期待と支援が大きく、敷地の入口に住民手作りの「支援センター」との看板が設置されている。
- ・自治会に加入し地域の総会などに出席している。集落と合同の運動会を開催し新聞に掲載され、年々盛大になっている。
- ・運営推進会議は集落の代表者や民生委員・行政・家族代表の出席があり、事業所の活動報告や外部評価の報告をして、参加者から意見や提案を貰ってサービス向上に活かしている。

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
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	理念の基、日々努力している	地域密着型サービスの意義を踏まえた理念と年間目標があり、事業所内に掲示している。朝礼やミーティングで話し合う機会を作り、日々理念を振り返り、実践に取り組んでいる。	
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	行事等を通じて顔見知りになり、日常的に野菜等を届けて下さるなど交流がある	開設当初、集落の住民へ説明会等を行い理解を深めたため、地域住民から支援センターの手作り看板を頂く等、良好な関係が築かれている。自治会に入り総会などにも出席したり、福祉の相談を受けている。集落と合同の運動会を開催し、地域の中で親しく交流が図られている。	
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。	近隣の方と交流を通して、介護相談を受けたり、民生委員さんたちとの意見交換等を行っている		

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
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	事業所の現状報告や、課題等を伝え、意見を頂くことで、改善や日常の生活に活かしている	集落の代表者や民生委員・行政・家族の出席があり、事業所の活動報告や外部評価の報告、地域の課題など活発な意見交換を行い、サービス向上に活かしている。	
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。	何かの時に相談したり、運営推進会議等への参加を頂いている	事業所の年間行事や運営推進会議には市担当者は毎回、参加がある。書類等は窓口に直接持参して状況を伝えたり、電話でも相談する等、連携を密に取っている。	
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。	常に振り返り、そして申し合わせを行いながら取り組んでいる	身体拘束のチェックリストを中心に職員全員で勉強会を開き、事例を取り上げて、話し合い振り返りを行っている。言葉かけなど日常のケアの中で管理者や職員同志でお互い気がいたら注意し合っている。日中の玄関やテラスは施錠せずに開放的になっており、職員の見守りで支援している。	

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
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	ミーティング等で勉強会や振り返りの機会を作り努力している		
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。	必要例がなく、まだまだ足りない		
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。	しっかりと時間をとって説明し、理解を確認しながら行っている		
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。	会や面会時に直接声をかけたりして、聞き取りに努め、アンケートも実施してみた	利用者とは日常的に思いを聞いたり、表情から汲み取ったりしている。家族からは家族会を実施し、家族同士で話し合える場を設けている。家族に利用者の集合写真を郵送し、面会時や電話連絡時に意見や希望等を聞いている。家族からのノートで職員全員が家族の情報を共有している。	

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
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。	職員の声は聞き、意見についても幹部会で話し合うなどして、必要については実施・改善している	朝礼やミーティング時に意見や提案を聞いている。個人面談も随時行い、意見や提案が言いやすい雰囲気を作っている。管理者と職員の人間関係は良好で、2ヶ月に1回、食事会を開きコミュニケーションを大切にしている。出された意見や要望は運営に反映している。	
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。	実施している。給与・賞与についても、勤務状況や向上心等を常に把握して実施している。		
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	職員の心理状況等も把握し、資格取得には、可能な限りの支援を行っている		
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	同業者との交流で学ぶべきことは、あまりないように思うので、同業者との交流はしないことにしている。それよりも社内研修が有効であると思う		

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	しっかりと観察や聞き取りをし、生活を共にしながら、関係作りに努力している		
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	入所申込時・入所時・面会時その時々話す機会を作っている		
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	相談や申込の段階から、助言やサービスの検討をしている		
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	日常生活を一緒に行いながら、身近な存在にな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
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	家族と情報の共有をし、面会や催し物への参加を呼びかけるなどして、途切れない関係作りに努めている		
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	必要や希望に応じて調整や支援をしている	かかりつけ医への受診や馴染みの美容室の利用・ドライブを兼ねての自宅訪問・墓参りなど、関係継続の支援を行っている。携帯電話を所持している利用者は、家族や友人などと自由に連絡できるように支援している。	
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	職員が間に入って関係作りをし、一緒に生活する仲間として関わっている		
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	退所になられてからも見舞いにいたりなどし、必要や希望に添えられるようにしている		

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
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。	生活する中で見えてきた事には、可能な限り答えられるよう申し合わせ・把握に努めている	利用者との日常会話や表情など、気付いた事は「思い・気づきノート」に書き込み職員間で情報を共有している。リラックスしている時やドライブの時の言葉や表情・動作から思いを感じ記録している。意思疎通が困難な場合は職員で話し合い本人中心の支援を行っている。	
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	本人や家族、関係者から聞くなどして把握できるようにしている		
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	本人の様子や体調を見極め、その日の過ごし方等を決めている		
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	月々のミーティングを通し、また朝夕の申し送りを通して共有し、必要に応じて見直しを行っている	利用者の心身の状況、希望、置かれている環境を踏まえて、介護計画を作成している。担当者会議は主治医や看護師に状況に応じて意見をもらったり、参加してもらっている。朝夕の申し送りや毎月のモニタリング、日常の情報から現状に即した介護計画を作成している。状況変化時には随時話し合い、追加プランとして計画に反映させている。	

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	様式の検討や記録の仕方など、検討・改善をして努力している		
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	それぞれに応じて対応できるように、法人自体で取り組んでいる		
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	なじみの方や友人、民生委員さんなど交流を継続できるようにしている		
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	かかりつけ医の継続した受診をし利用者を通じて関係作りに努力している	入居時にかかりつけ医の受診が継続できるように支援している。定期受診は職員の付き添いで実施し、必要に応じて家族の付き添いや同席を依頼している。	

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
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	いつもと違うのを見逃さないよう、申し合わせをしており、ささいな事でも気に止め、報告・共有を申し合わせている		
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。	サマリの提供や情報提供をし、早期の退院を依頼し、関係作りに努めている		
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	折に触れ、本人や家族の希望を聞き、必要に応じて会を持つなどし、方針を伝え方向性を話し合っている	看取りの指針があり、入居時に説明し、同意書を貰っている。終末を迎えることを希望される場合は、早い段階から本人や家族と話し合いを行い、看取りを行っている。研修会の参加や定期的な勉強会を実施している。看取りの事例もある。	
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	不安を聞き取り、ミーティングや勉強会を通じて、その都度学んでいる		

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	訓練やミーティング等で申し合わせ確認をしている。隣の事業所や近隣の方々へも協力依頼をしている	年2回消防署の指導のもと、昼夜間想定避難訓練を実施している。職員全員が災害を想定して取り組んでいる。自動通報装置やスプリンクラーなど器具の点検も定期的に行なっている。自動通報装置には地域住民も登録されている。備蓄も完備している。市防災訓練にも参加している。	

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
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	声かけを行い、ひとつひとつを丁寧にしっかりと聞き、しっかりと返す事を申し合わせている	利用者の性格などを把握し、人格を尊重して声かけや対応を行っている。排泄や入浴介助時の言葉かけには十分配慮している。職員間で人格尊重やプライバシー確保のかかわりの仕方について、高めあいながら支援している。	
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	意志の確認をした上で、行動に移し支援するようにしている		
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	それぞれのペースでいくつかのグループになったり、個別対応だったりして日々過ごしている		
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	服選びなど、その人らしいかな、と不足している		

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
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	一緒に準備し、一緒に配膳し、一緒に食べるなどしている	準備や後片付けなどできる範囲で利用者も行っている。レクリエーションを兼ねて、餃子やおはぎ等を作ったり、外食をしたり、地域の住民とバーベキューで交流したり、食券を利用する等、楽しみのある食事になっている。	
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	記録を残すなどして確認し、本人ペースでの支援をしている		
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	それぞれに応じて声かけ支援をし、夜間はすべて擬歯の方は洗浄保管している		
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	その時々に応じて適したオムツ・パットを使いわけ、トイレも誘導で支援している	排泄記録を個別ノートに記録し、排泄パターンを把握している。夜間のみオムツ使用やリハビリパンツ・パットの利用者がいるが、昼間はトイレ誘導で自立支援を行っている。オムツから改善された利用者もいる。	

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
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	水分や食事（献立の検討）を検討し、確実に排便の確認・申し送りをしながら取り組んでいる		
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	体調にあわせ意思を確認して行う	その日の体調を把握して、夏は毎日、冬は1日置きに入浴している。ゆず湯や入浴剤を使い、希望やタイミングに合わせていつでも入れるようにしている。拒否のある利用者には声かけやタイミングの工夫で対応している。	
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	居間で職員と一緒に寝る人や、寝やすい場所で思い思いに休まれている		
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	確実に飲めるよう支援し、調整の必要な薬など、申し送り確認をしながら行っている		

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
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	それぞれの力量や好みに応じて、レク活動や日常生活の役割を見つけ、一緒に行っている		
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。	あまり希望は出ないが、なるべく室内で過ごさないように努力している	天気の良い日は近所を散歩したり、その日の希望を聞いて行きたいところへドライブしている。月1回は遠足や買い物・曾木の滝やイルミネーション見物・駅伝応援・バイキング等で楽しんでいる。	
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	ほとんどの人が家族管理となっているが、2～3名の方は持っていらっしやり、本人の意思だ出し入れされている		
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	時々家族と電話で話しされたりしている。携帯電話を持っていられっしやる方もいる		

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
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	季節の飾り物をしたり、花など飾ったりして、不快のないように心がけている	玄関には利用者が職員と一緒に作成した作品が展示され、壁には季節の作品も飾られている。共用スペースは広くて明るく清潔である。ソファやこたつがあり、好きな場所で過ごせるようになっている。音などに配慮し、温度調整もされて、居心地の良い空間になっている。	
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	ソファやコタツなどで変化をつけ、ベランダにソファを置くなどして、自由な場所を作っている		
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	その時々本人の状況に合わせて、家族とともに支援している	本人や家族と話し合い、使い慣れた物や好みの物が持ち込まれている。家族の写真や仏壇・位牌・利用者がレクリエーションで作った作品なども飾られている。個性的な部屋で過ごしやすい雰囲気作りになっている。	
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	入居時の状況に応じて、室内の配置を替え、それぞれに応じて過ごせるように配慮している		

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