

(調査様式1)

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成24年11月 2日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	第467010-4175号
法人名	有限会社 渡辺
事業所名	グループホーム ひかりの丘
所在地	鹿児島市西坂元町6-4-1 (電話) 099-248-1116
自己評価作成日	平成24年11月2日

※事業所の基本情報は、WAMNET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/
-------------	---

【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NPOさつま
所在地	鹿児島県鹿児島市下荒田2丁目48番13号
訪問調査日	平成24年11月14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)】

- ・人と人との「ご縁」を大切にする・・・一期一会・・・
- ・利用者の生きがいを大切にし、それを尊重したながいおつきあい
- ・おいしい食事の提供
- ・言葉を対せにしたコミュニケーション作り
- ・依り添いケアと外出支援の積極的ケア

【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)】

小高い住宅地に建てられたホームのリビングからは、桜島や錦江湾が一望できる。利用者は気持ち良い空間の中、一人一人を大切にしたい、生きがいを喪失させないという「一人一人が主人公」の事業所の理念のもとで、ゆったりとした時間を過ごしている。地域との関わりも深く、イベントや運動会の見学などを通じて積極的に交流している。また外食・ドライブ・買い物などの外出支援や、利用者が希望すれば墓参りや自宅・友人宅訪問なども支援している。職員も永年勤務の方が多く、管理者と職員の個別の意見交換も行い熱心にサービスの質の向上に向け取り組む姿勢が見受けられる。事業所は利用者に対する思いを強く持ち、寄り添い会話することで信頼関係を保ち、一人一人の個性を大事にしながら、日々質の高いサービス・ケアに取り組んでいる。

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
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	事業所理念を常に意識し、支援に繋げている	理念はホーム内に掲示され、パンフレットにも掲載されている。職員間では会議などで確認し唱和している。利用者の生きがいの喪失をさせないようサービスを実践している。	
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	地域行事、活動に積極的に参加し、近隣の方々ともコミュニケーション作りを心掛けている	町内会へ加入しており、関りも深く連携も取れている。地域のイベントや諸行事への誘いも多く交流は積極的に行われている。	
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	地域集会など参加した際等は積極的にホームの存在をアピールし、介護相談、見学などが行えるように努めている 地域の認知症相談も推進している		
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	定期的に運営推進会議を開催し、積極的な話し合いの場を設けている	会議は民生委員・町内会長・消防署員・地域包括センターまた警察も年1回は出席して、2ヵ月毎に開催している。ホームの活動内容や意見交換を行い、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
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	地域包括支援センターと連絡を密にしている 又、市職員の方々とも相談等行っている	市の担当課の職員や地域包括センターとは密に連絡を取りあい情報交換を行い、利用者へのサービス向上につなげている。	
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	職員に全員に身体拘束をしないケアの実践を徹底させ、定期的に講習会を行っている	外部研修への参加や職員の勉強会も実施している。管理者自らも職員に、身体拘束をしないケアについて徹底して教育している。玄関の施錠を含め、日中は鍵をかけないケアをしている。	
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	内部研修等を行い、虐待防止は実践されているが、多岐にわたり結果的に虐待に繋がる事も判例に挙げながら、虐待に繋がらないように努めている		
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	日常的支援はある程度、施設内研修等で実践できている 成年後見制度については、施設内研修は実施しているが、性格上理解に乏しいと思われる		

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
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	充分実践できている		
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	ほとんど運営推進会議で意見交換し、反映させており、十分にそれが出来ていると思われる	利用者からは支援の中で要望を聞いたり感じとったりしている。家族からは面会時に意見・要望を聞いたり相談を受けたりしている。意見・要望には職員全体で話し合い解決出来るようにし、運営に反映させている。	
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	代表者との業務会議、またそれを反映させる職員会議にて十分に出来ている	代表者が参加して業務会議を月末に行っている。管理者は職員との個別面談をする事で、職員の意見や要望を聞き反映させている。	
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	定期的の実態調査、その他、主に業務会議を主体として、給料に反映させ、その傍ら働きやすい職場環境、条件の整備に努めている		

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		<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>外部研修の場を職員全体に広げ、個々の介護力アップさせるようにしている</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>管理者を中心に職員が全般的に勉強会、交流会などに参加し、サービスの質の向上に取り組んでいる</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	まず、信頼関係を構築し、不安、要望を傾聴し、本人の安心を確保し、良好な人間関係作りに努めている		
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	ご家族と相談し、ご家族の意向を尊重し、利用者の日常生活を考慮して病院受診支援し、医療連携も十分である		
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	ご家族と相談し、ご家族の意向を尊重し、必要としている支援を見極め、サービス提供に結び付けられるよう努めている		
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	残存能力に着目し、職員とともに作業、園芸などが可能な入居者は勿論であるが、総体的に暮らしを共にする者同士の関係構築し、共に暮らしているという実感が持てるように工夫し、実践されている		

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
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	利用者と家族の絆は十分に配慮し、大切にしている 外出、外泊など制限を行わず、積極的に推進している 現状は、外泊はあまり無いの現実である		
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	外泊・外出・面会等を通じ、馴染みの関係の継続を支援している	墓参りや自宅・友人宅訪問など外出は利用者の希望があれば支援し、ホームへの訪問は知人・友人や町内会の人が訪れなじみの関係の継続を支援している。	
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	利用者同士の関係を把握し、一人ひとりにフォーカスを合わせ、全利用者が良好な関わりを持って、お互いを思いやれるような支援を実践している		
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	管理者を核にいつでも受容できる体制を作っており、こちらからのフォローに努めている		

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
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	把握に努め、支援している常に、本人本位を基本とし、ご家族とも連携を取っている	利用者一人ひとりマイペースで過ごしている、その中で思いや希望が把握できるようにしている。意思疎通が困難な利用者には家族との連携で情報を共有している。	
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	可能な限り様々のことを把握するに余念がない緊急に入居された方は、一部把握できない現実もある		
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	ケース記録をベースにし、職員間のケアカンファレンスの場に於いて確認し認識することで把握に努めている		
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	段階的に変換する利用者の状況をケアカンファレンス等で職員間で話し合い、モニタリングを入念に行い、その確認、方向性等を家族に説明し、話し合い、良い方向性に至るよう介護計画を作成している	担当者会議で意見・要望を聞き取りモニタリングを入念に行い、一人ひとりの内容に沿った介護計画を作成し、家族には面会時や電話で要望を聞き詳しく説明している。状態が変化した時には見直し、現状に即した介護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		○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	ケース記録に記入し、情報の共有、実践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	柔軟対応を心掛け、個々のニーズに対して支援するよう努めている		
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	地域資源を把握し、安全安心をモットーとし、リスクに充分留意し、豊かな暮らしを送れるよう支援している		
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	ご家族と相談し、ご家族の意向を尊重し、利用者の日常生活を考慮して病院受診支援し、医療連携も十分である	管理者がかかりつけ医への受診を支援している。健康診断の往診も定期的に医療機関との連携を取りながら支援している。何か異常があった場合は家族に連絡し対応している。	

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	状況変化は勿論のこと、看護師が通常勤務しており、連携体制をとっている		
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	入退院時、病院関係者と情報交換など十分に出来ている		
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	看とり介護について、ご家族と十分に話し合い、現状報告等を密に行い、状況把握に日々努めるとともに、運営推進会議等で状況説明をして、チーム支援に取り組んでいる	看取り介護については、入居時に家族と十分に話し合い、文書を作成し同意書をもらっている。事業所の方針を共有し、チームで支援に取り組んでいる。	
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	マニュアルを作成し、発生時に備えて、施設内研修等を行い実践力を身に付けている 定期的にカンファレンスを行う時、看護師の意見を参考にしていく		

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	マニュアル作成、定期的な防災訓練など行い、近隣の方々とも協力体制を築いている	地域の協力を得て避難訓練も行っている。防災用備蓄も揃え、消火設備も設置完了済みである。	

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
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	人格尊重、プライバシーの保護は介護職員として基本的な事で、定期的内部研修を行い、徹底周知し、利用者の尊厳守ることに心掛けている	管理者が利用者に対しての言葉使いや個人尊重のケアなど内部研修で話し合い、サービスの実施に心掛けている。	
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	利用者の希望を第一とし、自己決定出来るように働きかけ支援している		
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	利用者のペースを大切に、可能な限り支援に努めている		
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	身だしなみにおいては特に配慮し、その人らしさに重きを置いた支援をしている		
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	日課の中で重要なスタンスを占めるのは食事である 利用者が楽しんで食事できるように配慮し、又、下膳など出来るだけ自分でして頂き、テーブル拭きなどして頂いている	外食も月1回は好きなものを食べられるよう支援している。毎回同じテーブルで職員と食事をし、食事後の片付けの手伝いは出来る範囲で利用者も行っている。	

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
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	おおむね適切な食事量や栄養バランスを主に主治医・看護師の意見を考慮し一人ひとりの状態に重きを置いた支援をしている		
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	毎食後の口腔ケアを実践している 歯科医の定期検診も行えている		
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	排泄面に関しては、つねに注意して個々の能力や排泄パターンの習慣を活かし、トイレでの排泄の自立支援に取り組んでいる	利用者の排泄パターンは常に把握している。自立に向けギリギリまで見守り、適時に声掛けしてトイレ誘導を行い、排泄の自立支援に取り組んでいる。	
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	主治医、看護師と相談し、内服の調整、飲食物に配慮し、ポイントとして体操も取り入れ、個々に応じた予防に取り組んでいる		

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
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	入浴時に声かけし、利用者に無理のないように支援している	基本週3回であるが、利用者の体調・希望に合わせて支援している。無理のないくつろいだ会話の中で入浴支援している。	
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	安心して気持ちよく眠れるように支援している		
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	服薬の支援、症状変化による薬の変更など確実にこなしている		
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	生きがいの喪失は避けたいので、楽しみごと、気分転換は常に念頭に置き支援している。		

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
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	外出(外食、ドライブ、買い物)支援は積極的に行っている 又、近隣の行事にも参加している	地域の行事やイベントには可能な限り参加している。外出として外食・ドライブ・買い物などを行っている。また希望があれば個別に墓参りや自宅・友人宅訪問への外出支援も行っている。	
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	日常生活をおくる上での必需品は購入したり共に買い物などをする中で実践している。利用者が不安を覚えないように少額の金銭は所持することを支援している。		
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	自由に確実に行えている		
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、生活感や季節感を取り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	生活感、特に季節感に留意し、工夫したりして居心地良く過ごせるようしている。	リビングは日当たりがよく、ゆっくりと過ごせる場所になっている。季節の花が飾られ生活感・季節感を取り入れている。プランタには利用者が育てている植物があり家庭的な居心地のよい共有空間である。また湿度計や空気清浄機も備え状態に応じて利用している。	
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	生活環境を整え、利用者が思い思いに、過ごせるように工夫し、独りになれる時間、又そうでない時間も含め、利用者の意思を尊重している。		

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
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	利用者がそれぞれ好きなものを使い、慣れたものを持ち込んで頂き、居心地良く暮らせるよう取り組んでいる。	洋室になっておりベッドと整理タンス以外は利用者が使い慣れたものを持ち込み、本人が居心地良く安心して暮せるように配慮している。	
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	環境づくり、特に安全性には常に配慮し、生活出来るよう工夫し、自立した生活が送れるようにしている。		

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