

(別紙2 - 1)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 23 年 11 月 18 日

【事業所概要 (事業所記入)】

事業所番号	4 2 7 1 1 0 2 4 1 2		
法人名	医療法人 敬天会		
事業所名	グループホーム野の実 (北ユニット)		
所在地	〒859-0417 長崎県諫早市多良見町舟津 299 番地 6		
自己評価作成日	平成 23 年 11 月 18 日	評価結果市町受理日	平成 24 年 1 月 11 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	
--------------	--

【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 ローカルネット日本福祉医療評価支援機構
所在地	〒855-801 長崎県島原市高島 2 丁目 7217 島原商工会議所 1 階
訪問調査日	平成 23 年 12 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)】

<p>大村湾を一望出来る自然豊かな環境の中で、四季の移ろいを肌で感じながら、ゆったりと暮らしていただいている。</p> <p>ご利用者の笑顔と笑いを大切にしながら、一人ひとりの意思を尊重したケアを行っている。散歩・買い物・外食・一泊旅行と外出する機会を多く設け、生活の中に楽しみを持ってもらっている。</p> <p>毎年小学校の運動会や地域の夏祭りには参加し、今年は小学校の学習発表会にも出向き、ご利用者が心をこめて作ったぞうきを贈り喜んでもらった。</p>

【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)】

<p>『スタッフも環境の一つである』との教育が行き届いており、利用者に対する気遣いに優れた信頼関係が構築されており、入居見学に来られた本人や家族がスタッフや入居者の姿を見て野の実への入居を決定される程である。また、今年度より管理者は職員に対する評価方法に自己申告に基づく考課を取入れ、自主目標を掲げ発表しその成果により公平な評価をする取り組みを始められている。法人代表者の「自分、親が住むとしたらどんな住い」との強い思いで開設された事業所でありソフト、ハード両面に優れた事業所である。</p>
--

1 自己評価及び外部評価結果

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
理念に基づく運営					
1	1	<p>理念の共有と実践</p> <p>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</p>	<p>「私たちはあなたがあなたらしくいつまでも そしていついかなる時も心豊かに暮らせるように寄り添っています」という理念を掲げ、地域の中でその人らしく暮らせるように支援している。また、理念を職員で共有しながら日々のサービスに取り組み、実践している。</p>	<p>理念の基となっている寄り添いあう大切さを日々の支援活動時、毎朝夕の申し送り時、毎月の定例会議を通し、職員全員で何度となく話し合い共有し実践している。</p>	
2	2	<p>事業所と地域とのつきあい</p> <p>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</p>	<p>自治会に加入し、近隣の小学校の学習発表会、運動会、地域の夏祭り、清掃活動、みかん収穫祭など毎年参加している。又、認知症をかかえる家族の会大草支部を近隣の介護施設と立ち上げ、地域との交流を行っている。</p>	<p>認知症家族の会地域支部の活動を通して高齢者世帯の家族支援に貢献されている。自治会長、民生委員、老人会、地域住民に案内を出し講師を招いて講演会を開催され100名を超える参加があった。</p>	
3		<p>事業所の力を活かした地域貢献</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議の中で認知症に関する話を盛り込んでいる。又、地域の民生員の方の見学会もおこなった。</p>	/	/
4	3	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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、そのでの意見をサービス向上に活かしている</p>	<p>2ヵ月に1度開催し、利用者の状況、日々の活動内容、外部評価の結果を報告し、参加者からの意見をサービスの質の向上につなげるよう努めている。</p>	<p>事業所からの現況報告にとどまらず町内清掃等の年間行事への参加要請、地域の独居老人世帯の現況報告、派出所から地域情報の提供等活発な意見交換が行われ運営に反映されている。又、今年度から新たに包括支援センター職員も参加されている。</p>	
5	4	<p>市町との連携</p> <p>市町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</p>	<p>運営推進会議にも参加して頂いており、運営上わからないことや疑問点など相談し、スムーズな運営につながるよう取り組んでいる。</p>	<p>市の担当者は運営推進会議のメンバーであり相談、情報交換は適宜行われている。直近では利用者の容態急変に関し話し合いをされ相互理解を図られた。</p>	

6	5	<p>身体拘束をしないケアの実践</p> <p>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</p>	<p>日中施錠せず、自由に入力できるようにしている。利用者が外出した場合は出来るだけ気持ち良く送り出し、一緒に行動している。</p>	<p>夜間を除き施錠は行われていない。転倒の恐れのある利用者家族からの拘束希望にも主治医の助言を得て拘束しない支援に取り組んでいる。帰宅願望の強い利用者へは、よく話を聞き行動を共にしながら気分転換を図っている。</p>	
7		<p>虐待の防止の徹底</p> <p>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</p>	<p>スタッフ同士が言葉遣い等に注意し合いながら、防止に努めている。</p>		
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>職員全体が理解できるよう、今後学ぶ機会を持ち、活用していきたい。</p>		
9		<p>契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約又は改定等の際は、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>重要事項説明書および契約書により、十分説明を行い、理解して頂いた上で契約している。</p>		
10	6	<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>利用者やご家族の面会時、職員に気軽に話が出来よう雰囲気づくりに留意し、声かけする機会を多く持つようにしている。意見や要望があった場合は、話し合いを行い運営に反映させている。</p>	<p>家族は何らかの形で最低月に一度は来所されており、常に話しやすい環境作りを意識し家族の立場に立ち耳を傾けている。又、契約時に重要事項説明書により第三者の相談窓口の案内も行っている。</p>	<p>家族の意見を事業所の運営に反映させるためには忌憚のない意見発表の機会を定期的に設ける事が重要と思われ家族会等の仕組みづくりに期待したい。</p>
11	7	<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、反映させている</p>	<p>職員とのコミュニケーションを図り、意見を聞く機会を多く持っている。</p>	<p>外部評価実施に当たり職員全員で協議の機会を作り話し合いを行った。又、職員全員に改善要望等無記名でのアンケートを実施し、運営面に活用されている。</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>資格取得に向けた支援を行っている。また、管理者や職員の努力や実績を把握し、やりがいや向上心をもてる職場環境作りに努めている。</p>		
13	<p>職員を育てる取組み</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>管理者や職員の育成のため、定期的に機会を設け参加を促し研修できる体制を作っている。</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組みをしている</p>	<p>市内のグループホーム連絡協議会に所属し、研修会や勉強会に参加している。</p>		
<p>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</p>				
15	<p>初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>傾聴する姿勢をもち、話しやすい環境をつくり、ゆっくり聴き、本人の思いや不安を受け止めるようにしている。</p>		
16	<p>初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>家族の不安や悩みを傾聴している。 家族とのコミュニケーションも大切に行っている。</p>		
17	<p>初期対応の見極めと支援</p> <p>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</p>	<p>アセスメントで得た情報を基に、本人や家族の状態を考慮し、安心して生活して頂ける環境作りに努めている。</p>		

18		<p>本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>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</p>	<p>人生の先輩である事を念頭に置き、お互いに支え合う関係を築いている。</p>		
19		<p>本人と共に支え合う家族との関係</p> <p>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</p>	<p>家族の面会時には利用者の日常の様子や出来事、気づきを伝え、常に情報を共有している。</p>		
20	8	<p>馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>馴染みの人が気軽に面会でき、ゆっくり過ごせる様な雰囲気作りに努めている。</p>	<p>墓参り等に家族が対応できない場合は職員が同行支援している。家族、友人、親類、宗教関係の方等多数の面会がありそれぞれ思い思いに寛がれている。</p>	
21		<p>利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>利用者の性格を良く理解し、相性を見ながら席の配置を工夫したり、レクリエーション、料理作り等、職員が間に入り利用者同士の関係がうまくいくよう努めている。</p>		
22		<p>関係を断ち切らない取組み</p> <p>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</p>	<p>他施設に移られた場合、アセスメントや介護サマリー等を渡し、情報交換を行い、職員が機会を作り訪問に行くなどしている。</p>		
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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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。</p>	<p>利用者との関わりを多く持つことで、そのかたの思いを言葉や表情で組みとり、希望意向の把握に努めている。</p>	<p>利用者それぞれの個性がありその人に合った声掛け、表情の変化を汲み取り個別の対応に心がけている。</p>	

24	<p>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ている</p>	<p>本人からの話やご家族からの情報を収集し、把握に努めている。センター方式を取り入れた情報シートで把握できるようにし、職員で共有している。</p>		
25	<p>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</p>	<p>利用者の生活リズムを理解し、出来ることに注目し、その人の全体の把握に努めている。</p>		
26	10 <p>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</p>	<p>職員間で常に情報を共有し、本人、ご家族と話し合い、介護計画に反映させている。</p>	<p>事前に本人、家族の希望を尋ね担当職員のモニタリングによる評価を基に、施設長、看護師、計画作成責任者、担当職員により話し合い作成している。職員には申し送りノートにて共有し、支援を行っている。</p>	
27	<p>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</p>	<p>日々の様子を個別日誌に記録し、申し送りや伝言ノートにより情報を早めに共有し、介護計画の見直しに活かしている。</p>		
28	<p>一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 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>本人や家族の状況に応じて通院や外出・外泊等必要な支援は柔軟に対応している。</p>		
29	<p>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</p>	<p>推進会議に民生員、地元派出所の警官に参加してもらい、意見交換する機会を設けている。また、小学校の運動会、学習発表会に参加している。</p>		
30	11 <p>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</p>	<p>週に1回往診があり、状況を把握してもらっており、緊急時にも対応できる体制をとっている。</p>	<p>利用者のかかりつけ医は全員事業所の協力医であり受診は職員の同行支援である。皮膚科、眼科については家族の協力をお願いしている。緊急時は24時間体制であるが地理的に時間がかかる旨説明し同意を戴いている。</p>	
31	<p>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</p>	<p>ホーム内の看護師、訪問看護師と健康管理について相談や情報提供を行い、適切な受診、看護を受けられるよう支援している。</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>安心して治療できるよう、利用者の情報を報告し時間を見つけ職員が見舞うようにしている。病院の医療連携室と連絡を密にし、早期退院できるようアプローチしている。</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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>重度化終末期に向けた方針については、入居時に説明している。主治医、訪問看護、ご家族と十分話し合いながら取り組んでいる。</p>	<p>入所時に看取りの方針を説明しているが、都度主治医を交え事業所で出来る事、出来ない事を充分話し合っている。職員には緊急時対応についてマニュアル等を活用し、申し送り時等常日頃より話し合っており、連絡体制も確立している。</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>緊急時マニュアルを作成し、実施している。AED救命講習会に参加している。</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>地域の消防団と連携を図り避難訓練を行っている。</p>	<p>年2回夜間想定も含め避難訓練を行っている。隣接した住宅がなく地域消防団との協力体制を密にしている。緊急持出ファイル、水、食糧等の備蓄も準備している。</p>	<p>利用者の避難時対応で在室、退去済の確認方法につき消防署の協力を得て、独自のルールを策定される事に期待したい。</p>

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	人生の先輩に対する礼儀を忘れないよう心がけている。声のトーン、大きさに配慮し、特に排泄時の言葉かけには注意を払っている。接遇の勉強会を毎月行い、マナー向上に努めている。	毎月、専門講師を招いて接遇に関する勉強会を開催し利用者に対するコミュニケーションルールを学び、支援活動に役立てている。呼称についても職員間で話し合いその人に合った尊厳を損ねない言葉掛けに注意している。	
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	利用者に合わせた声かけを行い、思いや希望を表せるよう、また意思表示が出来ない場合は、表情や反応を注意深く観察し、自己決定が出来る場面作りに努めている。		
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し、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	1日の流れは決まっているが、利用者の体調、感情を考慮しながら、出来る限りその方のペースに合わせて対応し支援している。		
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に支援している	定期的に美容師さんに来訪してもらい、好みの髪型にカットしてもらっている。整容の乱れ、汚れ等に対し、さりげなくカバーしている。買い物時、自分の洋服を選んだり、化粧品を購入するなど個人の要望に応じている。		
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	皮むき、野菜きざみ、料理の盛り付け、後片付け、茶碗洗い、拭き等利用者と一緒にしている。	出来る範囲で台拭き、下膳等の手伝いをされており利用者それぞれ能力に応じた役割があり職員と一緒に楽しみながらの食事風景である。メニューは当番の職員が考え、希望の献立は翌週に組み入れている。	
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	バランスの良い食事を摂ってもらい、食事の摂取量を記録している。個々に合わせ、刻み食、ミキサー食、とろみをつけたり工夫している。		
42		口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、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	食後、本人の力に応じた口腔ケアを行っている。歯科との連携もあり口腔内の清潔保持に努めている。		

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</p>	<p>排泄チェック表をつけ、それぞれの排泄パターンを把握し、さりげなく声かけし、支援している。表情などのサインを見逃さないよう努め、運動も行っている。</p>	<p>利用者の表情、習慣、排泄リズムに注視し、プライバシーに配慮した声掛け誘導を行い自立に向けた支援を行っている。</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>便秘が及ぼす影響を理解し、繊維質の多い食材や乳製品を取り入れ、水分補給をこまめに行っている。散歩や体操など体を動かしてもらい自然排便が出来るよう取り組んでいる。</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>入浴は利用者のタイミングに合わせて、ゆっくり入ってもらっている。曜日は決まっているが希望があればいつでも入浴できる。季節に合わせて、菖蒲湯、ゆず湯を提供している。</p>	<p>希望、諸事情により入浴時間も柔軟な対応が可能である。拒否の利用者に職員や家族と一緒に入り、少しずつ時間をかけ慣れていただく努力をされた結果、拒否が無くなった。檜の香りに包まれ安全、温度、換気に配慮された入浴が行われている。</p>	
46		<p>安眠や休息の支援</p> <p>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</p>	<p>日中はなるべく活動を促し、生活リズムを整え、夜間は良く眠れるように支援している。消灯の時間も決めていない。</p>		
47		<p>服薬支援</p> <p>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</p>	<p>薬剤情報はファイルし、いつでも確認できる様にしている。症状の変化があれば、主治医へ報告している。</p>		

48		<p>役割、楽しみごとの支援</p> <p>張り合いや喜びのある日々を過ごすように、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</p>	<p>利用者の生活歴や趣味をよく把握し、その人の能力に応じた役割を決め、自信や喜びを感じてもらえるよう支援している。</p>		
49	18	<p>日常的な外出支援</p> <p>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に支援している</p>	<p>外へ散歩したり、ドライブや買い物へ出掛け、気分転換を行っている。月に1回は昼食も兼ね、遠出の外出（花見、買い物）をしている。</p>	<p>食事形態に合わせた調理が出来る場所を確保し利用者全員で毎月の外食を楽しまれている。季節ごとに外出の機会を設け、ドライブを兼ね外出している。</p>	
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>利用者の能力や希望に応じてお金を所持してもらい、買い物時、本人が支払っている。</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をしている</p>	<p>利用者の希望に応じて、電話や手紙が出せるよう支援している。</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をしている</p>	<p>利用者の目に止まる位置には季節の花を飾り、季節行事に関連した物を一緒に飾るなど、季節の変化を楽しめるようにしている。</p>	<p>玄関入口は石畳があり、かめ壺に季節の花が挿され昔懐かしい日本家屋の趣がある。内外の掃除も行き届き清潔で木の温もりに包まれた居心地良い環境である。</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>デッキや中央フロアでは、ゆっくり海や山を眺める事が出来る。ベンチや椅子、縁側が多くあり、思い思いにくつろげるようになっている。</p>		

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	入居時に使い慣れたものなどを持ってきて頂き、安心して過ごせる部屋作りに努めている。	大村湾に面した大きな窓は採光に優れ適温に管理された居室には思い出の品や使い慣れた家具が置かれ利用者、家族にとって安心感のある空間となっている。	
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	居室の表札やトイレの表示札、手作りのカレンダー、時計の位置にも配慮している。		

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みられている (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、安心して暮らさせている。 (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ます。 (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、活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

1 自己評価及び外部評価結果

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
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	「私たちはあなたがあなたらしくいつまでも そしていついかなる時も 心豊かに暮らせるように寄り添っています」という理念を掲げ、地域の中でその人らしく暮らせるように支援している。また、理念を職員で共有しながら日々のサービスに取り組み、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	自治会に加入し、近隣の小学校の学習発表会、運動会、地域の夏祭り、清掃活動、みかん収穫祭など毎年参加している。又、認知症をかかえる家族の会大草支部を近隣の介護施設と立ち上げ、地域との交流を行っている。		
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	運営推進会議の中で認知症に関する話を盛り込んでいる。又、地域の民生員の方の見学会もおこなった。		
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	2ヵ月に1度開催し、利用者の状況、日々の活動内容、外部評価の結果を報告し、参加者からの意見をサービスの質の向上につなげるよう努めている。		
5	4	市町との連携 市町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	運営推進会議にも参加して頂いており、運営上わからないことや疑問点など相談し、スムーズな運営につながるよう取り組んでいる。		

6	5	<p>身体拘束をしないケアの実践</p> <p>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</p>	<p>日中施錠せず、自由に入出りできるようにしている。利用者が外出した場合は出来るだけ気持ち良く送り出し、一緒に行動している。</p>		
7		<p>虐待の防止の徹底</p> <p>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逃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</p>	<p>虐待防止の徹底はできている。不適切な言葉、ケアなどある時は、ミーティングなどで話し合っている。</p>		
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>職員全体が理解できるよう、今後学ぶ機会を持ち、活用していきたい。</p>		
9		<p>契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約又は改定等の際は、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>重要事項説明書および契約書により、十分説明を行い、理解して頂いた上で契約している。</p>		
10	6	<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>利用者やご家族の面会時、職員に気軽に話が出来るよう雰囲気づくりに留意し、声かけする機会を多く持つようにしている。意見や要望があった場合は、話し合いを行い運営に反映させている。</p>		
11	7	<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、反映させている</p>	<p>管理者への意見や提案を自然に話せる雰囲気にある。ミーティングや申し送りでも意見を聞く機会を設けている。</p>		

12	<p>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</p>	<p>資格取得に向けた支援を行っている。また、管理者や職員の努力や実績を把握し、やりがいや向上心をもてる職場環境作りに努めている。</p>		
13	<p>職員を育てる取組み 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</p>	<p>管理者や職員の育成のため、定期的に機会を設け参加を促し研修できる体制を作っている。</p>		
14	<p>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組みをしている</p>	<p>市内のグループホーム連絡協議会に所属し、研修会や勉強会に参加している。</p>		
安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15	<p>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</p>	<p>傾聴する姿勢をもち、話しやすい環境をつくり、ゆっくり聴き、本人の思いや不安を受け止めるようにしている。</p>		
16	<p>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</p>	<p>ご家族の不安や悩みを傾聴している。 家族とのコミュニケーションも大切に行っている。</p>		
17	<p>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</p>	<p>アセスメントで得た情報を基に、本人や家族の状態を考慮し、安心して生活して頂ける環境作りに努めている。</p>		

18		<p>本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>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</p>	<p>人生の先輩である事を念頭に置き、お互いに支え合う関係を築いている。</p>		
19		<p>本人と共に支え合う家族との関係</p> <p>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</p>	<p>家族の面会時には利用者の日常の様子や出来事、気づきを伝え、常に情報を共有している。</p>		
20	8	<p>馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>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うち、支援に努めている</p>	<p>面会時など明るい笑顔で声かけ出迎えて、気兼ねなく来て頂ける様に努めている。</p>		
21		<p>利用者同士の関係の支援</p> <p>利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せず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</p>	<p>利用者の性格を良く理解し、相性を見ながら席の配置を工夫したり、レクリエーション・料理作り等職員が間に入り利用者同士の関係がうまくいくよう努めている。</p>		
22		<p>関係を断ち切らない取組み</p> <p>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</p>	<p>他施設に移られた場合、アセスメントや介護サマリー等を渡し、情報交換を行い、職員が機会を作り訪問に行くなどしている。</p>		
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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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。</p>	<p>利用者との関わりを多く持つことで、そのかたの思いを言葉や表情で組みとり、希望意向の把握に努めている。</p>		

24		<p>これまでの暮らしの把握</p> <p>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ている</p>	<p>本人からの話やご家族からの情報を収集し、把握に努めている。センター方式を取り入れた情報シートで把握できるようにし、職員で共有している。</p>		
25		<p>暮らしの現状の把握</p> <p>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</p>	<p>利用者の生活リズムを理解し、出来ることに注目し、その人の全体の把握に努めている。</p>		
26	10	<p>チームでつくる介護計画とモニタリング</p> <p>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</p>	<p>職員間で常に情報を共有し、本人、ご家族と話し合い、介護計画に反映させている。</p>		
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>日々様子を個別日誌に記録し、申し送りや伝言ノートにより情報を早めに共有し、介護計画の見直しに活かしている。</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>本人や家族の状況に応じて通院や外出・外泊等必要な支援は柔軟に対応している。</p>		
29		<p>地域資源との協働</p> <p>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</p>	<p>推進会議に民生員、地元派出所の警官に参加してもらい、意見交換する機会を設けている。また、小学校の運動会、学習発表会に参加している。</p>		

30	11	<p>かかりつけ医の受診診断</p> <p>受診は、本人及び家族等の希望を大切に、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>	週に1回往診があり、状況を把握してもらっており、緊急時にも対応できる体制をとっている。		
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に支援している</p>	ホーム内の看護師、訪問看護師と健康管理について相談や情報提供を行い、適切な受診、看護を受けられるよう支援している。		
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>	安心して治療できるよう、利用者の情報を報告し時間を見つけ職員が見舞うようにしている。病院の医療連携室と連絡を密にし、早期退院できるようアプローチしている。		
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>	重度化終末期に向けた方針については、入居時に説明している。主治医、訪問看護、ご家族と十分話し合いながら取り組んでいる。		
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>	緊急時マニュアルを作成し、実施している。AED救命講習会に参加している。		
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>	地域の消防団と連携を図り避難訓練を行っている。		

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	人生の先輩に対する礼儀を忘れないよう心がけている。声のトーン、大きさに配慮し、特に排泄時の言葉かけには注意を払っている。接遇の勉強会を毎月行い、マナー向上に努めている。		
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	利用者に合わせた声かけを行い、思いや希望を表せるよう、また意思表示が出来ない場合は、表情や反応を注意深く観察し、自己決定が出来る場面作りに努めている。		
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	1日の流れは決まっているが、利用者の体調、感情を考慮しながら、出来る限りその方のペースに合わせ対応し支援している。		
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に支援している	定期的に美容師さんに来訪してもらい、好みの髪型にカットしてもらっている。整容の乱れ、汚れ等に対し、さりげなくカバーしている。買い物時、自分の洋服を選んだり、化粧品を購入するなど個人の要望に応じている。		
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	皮むき、野菜きざみ、料理の盛り付け、後片付け、茶碗洗い、拭き等利用者と一緒に行っている。		
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	バランスの良い食事を摂ってもらい、食事の摂取量を記録している。個々に合わせ、刻み食、ミキサー食、とろみをつけたり工夫している。		

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</p>	<p>食後、本人の力に応じた口腔ケアを行っている。歯科との連携もあり口腔内の清潔保持に努めている。</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</p>	<p>排泄チェック表をつけ、それぞれの排泄パターンを把握し、さりげなく声かけし、支援している。表情などのサインを見逃さないよう努め、運動も行っている。</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>便秘が及ぼす影響を理解し、繊維質の多い食材や乳製品を取り入れ、水分補給をこまめに行っている。散歩や体操など体を動かしてもらい自然排便が出来るよう取り組んでいる。</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ず、個々に応じた入浴の支援をしている</p>	<p>入浴は利用者のタイミングに合わせて、ゆっくり入ってもらっている。曜日は決まっているが希望があればいつでも入浴できる。季節に合わせて、菖蒲湯、ゆず湯を提供している。</p>		
46		<p>安眠や休息の支援</p> <p>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</p>	<p>日中はなるべく活動を促し、生活リズムを整え、夜間は良く眠れるように支援している。</p>		
47		<p>服薬支援</p> <p>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</p>	<p>薬剤情報はファイルし、いつでも確認できるようにしている。症状の変化があれば、主治医へ報告している。</p>		

48		<p>役割、楽しみごとの支援</p> <p>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</p>	<p>利用者の生活歴や趣味をよく把握し、その人の能力に応じた役割を決め、自信や喜びを感じてもらえるよう支援している。</p>		
49	18	<p>日常的な外出支援</p> <p>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に支援している</p>	<p>外へ散歩したり、ドライブや買い物へ出掛け、気分転換を行っている。月に1回は昼食も兼ね、遠出の外出（花見、買い物）をしている。</p>		
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>利用者の能力や希望に応じてお金を所持してもらい、買い物時、本人が支払っている。</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をしている</p>	<p>利用者の希望に応じて、電話や手紙が出せるよう支援している。</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をしている</p>	<p>利用者の目に止まる位置には季節の花を飾り、季節行事に関連した物を一緒に飾るなど、季節の変化を楽しめるようにしている。</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>デッキや中央フロアでは、ゆっくり海や山を眺める事が出来る。ベンチや椅子、縁側が多くあり、思い思いにくつろげるようになっている。</p>		

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	家族の写真や、使い慣れた家具などを持ち込まれ、工夫されている。それぞれ個性的な居室になっている。		
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	居室の表札やトイレの表示札、手作りのカレンダー、時計の位置にも配慮している。		
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みられている (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している。 (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ます。 (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