

(調査様式1)

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成31年3月6日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670103482
法人名	医療法人 友志会
事業所名	グループホーム 玉里 (3階)
所在地	鹿児島県鹿児島市玉里団地二丁目5番1号 (電話) 099-220-3115
自己評価作成日	平成31年3月6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31年3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)】

運営母体の内科・循環器内科のクリニックが同一敷地内に位置し、在宅療養支援診療所の届出をしており、月二回の医師の訪問診療が受けられる為、病気を持っておられるご利用者も、安心して過ごして頂けます。食事を楽しんでいけるよう、1日30品目の食材料を使用して高齢者好みのお料理を作り、喜んで頂いています。看取りにも対応しており、刻み食やミキサー食を作るなどして、最後まで経口摂取をして頂けるよう工夫しています。

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	<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>	職員室用の壁に張り出して職員は常に理念に目を通すようにしている		
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>	歩行や車椅子等で近所の公園に出掛けたり、近隣のスーパーマーケットへおやつを一緒に買いに行くなどして、地域との交流を図っている。		
3		<p>○事業所の力を生かした地域貢献</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生かしている。</p>	近隣の方からの介護相談に応じている。		

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	<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、そこでの意見をサービス向上に活かしている</p>	<p>二か月に一回、運営推進会議を開催し、色々なテーマで話し合い、利用者様方が安全に快適に過ごせるようサービス向上に努めている。</p>		
5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>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。</p>	<p>当グループホームには6名の生活保護受給者が入居されている関係もあり、日頃より市の担当者の方と連携したりなどして、協力関係を築いている。</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>日常のあらゆる場面でケアマネージャー兼管理者が何気ない利用者への言動や介護技術が身体拘束に繋がる場合もあると適宜享受している。</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
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>勉強会等で虐待のことを学び、全職員が周知している。故に、かねてから虐待防止は徹底している。</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>職員は勉強会等で利用者の権利や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、その必要性について理解している。</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>契約時、重要事項説明書、運営規定、契約にあたっての説明書の内容を説明し、改定時には利用者の家族に充分説明し、納得して頂くよう努めている。</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>敬老会の後、家族会を開催し、御家族から意見を頂くようにしたり、日常の面会時に要望等を伺っている。</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
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>代表者や管理者は運営に関して職員の意見を聞き、変更出来るかどうかを議論し、より良きホームにするよう努めている。</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>国の処遇改善加算Ⅰを申請し、少しでも多く職員の給与が増えるようにしている。また、昼食後交代で休憩できる職員室を整備している。</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>資格を持たない職員を採用した際は、初任者研修を受講させ、費用は法人負担とし、キャリアパス要件を満たすようにはしている。受講日は休みとなるように勤務日の調整をしている。</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>同一敷地内のグループホーム「良友」を訪れるなど、交流の機会を設け、互いに刺激しあってサービスの質を向上させていくよう努めている。</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	入居後数日間は、対象の利用者様への声掛けを頻回に行い、要望等を聞き取り不安を取り除けるよう心掛け、徐々にホームでの生活に安心感を抱けるよう工夫している。		
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	入居の相談に時に困っている事等を伺い、入居までの間に対応できることがあれば、実施している。		
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	食事の好みや排泄への対応、歩行や車椅子対応等、初期に心を配る必要がある為、特に入居初期には目配り・気配り・心配りを行う。		
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	午前・午後のお茶時間には一緒にお茶を飲み、昼食は同じ物を一緒に食べる等し、家族の代理を務めるようにして暮らしを共にしている。		

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
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</p>	<p>希望があれば、御家族に電話を掛け利用者とお話しして頂く等し、面会の少ない利用者様には特に気を配り、本人と家族の絆が切れないように心配りをして</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>誕生会に御家族へ声掛けする等して、面会の機会を増やすようにしている。</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>テーブルの位置を考えて、座る場所を決め、よく話をされる方同士と一緒に座ってもらうなど、配慮している。</p>		
22		<p>○関係を断ち切らない取り組み</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>殆どの方が看取りの後に退去になる為、必要に応じて不要な品を頂いて他の利用者に使って頂く等、配慮している。</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
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。	朝食後自室へ戻り横になりたい方や散歩に出たい方等、一人一人の思いを大切にして職員の都合ではなく入居者様の意思を尊重するようにしている。		
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	入居当初、本人や御家族に入居前の生活やサービスの利用等をお聞きして、なるべく入居前と同じように生活して貰えるよう努めている。		
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	うつ状態になる方、不眠の方等心身状況の変化の対応は気を配り、一人一人が楽しく毎日を過ごして頂くように努めている。		
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	介護支援専門員を中心に、利用者の課題やケアのあり方について皆で話し合い、利用者本人が安心・安全に過ごせるように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	毎日日誌をつけている。日勤帯・夜勤帯に分け、その日の利用者様の様子や状態を個別に記録し、朝夕の申し送り・引き継ぎ時に報告し、職員間で情報を共有し、プランの見直しに活かす		
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	墓参りに行きたいと訴えられれば家族にお願いし、願いが叶うよう支援したり、生活必需品購入を要請された場合など、近隣のスーパーへ同行したりと利用者様方の要望を充足させるよう心配りをしている。		
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	近所の公園への散歩やスーパーへの買い物、手紙をポストに投函に行く等、近隣の資源を活用して変化の有る、安全で豊かな暮らしを楽しんで頂いている。		
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、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	当グループホームの運営母体は内科のクリニックであり、在宅療養支援診療所を届出しており、訪問診療を行っているため、受診や往診等必要な医療が受けられる。薬は薬剤師が届けてくれている。		

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
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>	<p>訪問診療の際は医師と共に看護師も同行するので、相談することが出来る。また、准看護師が勤務しており、医療的なことは安心してケア出来る。</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。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。</p>	<p>他所の医療機関への受診は御家族が行って下さっているが、入院時には、主治医が紹介状を書くなど、サポートしている。退院して再び当ホームに帰ってこられたらできる限りサポートしている。</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</p>	<p>入居の際、重度化対応についての説明をし、当ホームでの看取りも可能であることの説明をしたり、御要望があれば、終末期に向けた方針を話し合い、出来る限りのサポートをすべく、スタッフ全員心を一つにしている。</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、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</p>	<p>緊急時に備え、職員を積極的に研修に参加させている。また、経験豊富な管理者兼ケアマネジャーが医師・看護師との連携を巧妙にし、職員に周知させている。</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
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>火災を想定した訓練、地震時の避難方法等を想定して話し合い、訓練している。市の指導により、飲料水や非常食の確保なども行っている。また、近隣の薬局の職員方や郵便局の方々にも協力をお願いしている。</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
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	利用者様方の人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねないような言葉かけや対応に努めている。		
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	車椅子から立ち上がったらいれへお連れしたり、廊下を歩いて貰ったりして、本人の思いや希望を汲み取り、自己決定出来るよう職員は目配り・気配り・心配りをしている。		
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	ベランダに出ようとされる方は職員が付き添って外へ散歩に出掛けるなど、本人の動きに合わせてその都度対応し、一人一人の要望を汲み取り、希望に沿うよう支援している。		
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支援している	御自身で服を選べる方には自分で選んで貰うようにして、お洒落を楽しみ、身だしなみを整えられるよう職員はサポートしている。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	一日三十品目の食材を使った献立を考え、彩や食器の選択、盛り付けの工夫をする等、食事が楽しみなものになるよう工夫している。また、利用者の状態に応じて刻み食・ミキサー食も作っている。		
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	食事内容に配慮し、バランスの良い高齢者向けの献立を考え、食事量も一人一人に合わせ増減している。午前・午後のお茶の時間や夜間の水分補給等、毎日の飲食には気を配っている。		
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	食後には必ず歯磨きをしてもらうようにしている。常は口腔内の清潔が保てるよう、職員は心掛けている。		
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	ポータブルトイレを居室に備えたり、トイレ誘導をしたりして、なるべく失敗のないように配慮している。人工肛門の方も十年以上お世話しており、職員は常に排泄の自立に向けた支援を実施している。		

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
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	食事に野菜や果物を多く取り入れる等工夫を凝らしているが、便秘傾向にある方が多く、薬に頼ることもよくある。故に、薬を適正に服用して貰い定期的な排便があるよう支援している。		
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	入浴の嫌いな方、好きな方、直前に拒否する方、利用者方は一人一人その日の体調や気分により変化があるので、予定変更を余儀なくされることもある。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	十二時間眠る日もあれば殆ど眠られない日もあったりするなど、職員はその時の状況に応じて対応するよう努めている。		
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	利用者様方は其々で、病気は多岐にわたるので、当然薬も一人一人異なる。職員は間違いの無いよう充分注意しながら服薬支援を行っている。		

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
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。</p>	<p>おしぼりや洗濯物を畳んで頂いたり、テーブル拭きやホールの掃除等を手伝ったりしていただいている。また、歌ったり散歩に出掛けたりして気分転換を図れ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。</p>	<p>本人の希望があれば、天気の良い日や時間帯に近所へ散歩に出掛けたり、近隣のスーパー迄買い物にお連れしている。墓参り等は御家族へお願いして、連れて行って頂けるよう支援している。</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>各自預り金を持っておられるので、欲しい物や足りない物等職員と共に買い物に出掛け、自分で選んで購入して頂いている。</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>電話を掛けたいと訴える方は適宜ホームの電話を使用し御家族と話をしている。また、手紙を書いて貰い職員と共に投函するときもある。</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
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	ホールは比較的広めに作られており、丸テーブルにゆったりと座り、ソファもあるので、ソファに横になったり座ったり自由に過ごしてもらっている。また、季節の花や造花を飾り、ベランダでは花を育てている。		
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	座る位置は大体決まっているが、ゲームの時やお喋りの時、自由に位置を変えている。独りになりたい時はソファに腰掛けておられる。		
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	入居時家から持ち込まれた物や家具等、其々好みの物を居室に置き、自分で配置を変えたりして居られる。利用者が心地よく過ごせるよう職員は配慮している。		
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	歩ける方や車椅子で動ける方は自由にホールと居室を行き来している。居室とホールが同じフロアにあり、バリアフリーにも配慮しているので利用者様は自由に動き回れる。		

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、生き生きと働いている。 (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