

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和元年12月2日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670103573
法人名	医療法人 吉翔会
事業所名	グループホーム ゆうかり (Ⅱ号館)
所在地	鹿児島県鹿児島市吉野町5400番地1 (電話) 099 - 244 - 5481
自己評価作成日	令和元年12月2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	令和元年12月18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)】

・医療法人の運営するグループホームで、同敷地内にクリニックがある。入居者様は訪問診療対応となっており、高齢である皆様に急な体調不良などがあってもすぐに往診にきていただいたり、必要に応じてクリニックでの検査を行う事が出来る。また、入院が必要な場合でも当院に病棟があるので、敷地内で必要な処置や治療を受けることが出来る。他総合病院との連携もあり、紹介などもスムーズに行えている。ホームのホール内は天井が高く、開放感があり広々としている。各居室内も十分な広さが確保されており、ご家族の急な宿泊を必要とする場合でも簡易ベッドを持ち込めるほどで、快適に過ごせる。敷地内には農園や花壇があり、季節の野菜や四季折々の花々など、見て楽しみ、作物を収穫して食することで、四季を感じることが出来る。年間行事の中には地域交流会の保育園慰問や、餅つきがあり、季節の外出ではお花見(桜・コスモスなど)、そうめん流しなどを行っている。法人内では年に2回の消防訓練や安全対策・感染委員会、接遇委員会があり勉強する機会を持ち、法人内で協力や連携をとる機会を作っている。毎週開催される全体朝礼では、隔週各部署が担当で研修報告や自分たちの思うことを発表する機会となっている。

【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)】

--

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	理念の共有を行えていないことが多い。大きな項目で5つあるので、全てを毎日理解することよりも、1個/1日ずつ復唱する機会を設けたい。		
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	日常的な交流は出来ていない。地域の方がイベントの際にボランティアで特技を披露して下さったり、運営推進会議の際に交流はある。こちらから1回/年、保育園に出向くことはある。		
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。	地域に働きかけが出来ているわけではないが、施設見学がある際などは認知症について説明したり、他にどのような施設があるかを紹介している。		
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	様々な議題の意見交換を行い、検討改善を行っている。職員は議事録で共有し、サービス向上に活かしている。		

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>地域包括支援センターの方に運営推進会議の参加を依頼している。市町村の方とは生活保護の方を中心に情報交換を行っている。</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>玄関施錠は夜勤者が一人になる時間帯のみ、防犯の意味で行っている。身体拘束について理解し、拘束のないケアに努めている。</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>高齢者虐待についての勉強会を実施。身体的虐待はもちろん、言葉の暴力のないケア、丁寧な言葉や声掛けを心掛けている。</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>権利擁護についての知識不足がある。現在、青年後見制度を利用されている方がいないので、いつ利用者が出ても良いように勉強していきたい。</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>契約に関しては管理者が行い、読み合わせを行いながら質問に答え、丁寧な説明を行い納得のもと契約している。改定等事前に連絡をし、同様に説明を行っている。</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>意見や要望などは各棟にある意見箱を活用している。また、1回/1年開催される家族会の前に満足度調査を行い、その意見をもとに検討し会議を実施している。改善点を示し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>各棟にリーダーを配置し、職員からの意見を挙げやすい雰囲気作りに努めている。1回/1か月棟ミーティングを実施、1回/2か月全体ミーティングを行い、運営に反映させている。</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>個々の職員の状況は、事務長や管理者を通じて代表者へ伝達している。やりがいを持ってということに対しては、もっと個別面談をして思いを聞く機会を作りたい。</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>全職員が適した研修に参加し受講出来るよう、取り組んでいる。また、法人内朝礼の際にパワーポイントでの発表、ミーティングで勉強会を開催する等、情報を共有している。</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>1回/3か月吉野地域にあるグループホーム同士で「よかど会」という名の活動を行っており、勉強会や研修会を開き切磋琢磨している。</p>		

Ⅱ.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</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>入居前に事前にアセスメントを行い、入居動機やADL,本人の思いや家族背景などを聞き取り、不安なく安心して生活が始められるよう配慮している。</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>入居までの経緯、今後どのような環境やケアを要望されているかを、十分に時間をかけてご家族が納得安心されるまで聞き取りを行い、いつでも相談出来る環境作りを心掛けている。</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>十分に要望や現在の状況を聞き取ることにより、今必要なサービスがグループホームでなければならないのか、他のサービスの方が適していないか検討している。</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>入居者様がこれまで培ってきた経験や技術など、日常の家事活動や季節の行事の時などに意見を求め、出来ることは一緒に活動している。</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>面会に来られた時に情報を提供し、共有しながら、ご家族にも出来る外出の付き添いや散歩、行事に参加し協力をいただける機会を多く持てるようにしている。</p>		

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	いつでもどなたでも面会に来ていただきたいことは伝えている。中には定期的にお寺参りをして心の拠り所にされたり、通い続けている理美容室へ1回/2か月出掛け、自宅で昼食を摂る習慣のある方もいる。		
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	入居者様の人間関係を見極め、座席や居室の配置に配慮し、過ごしやすい環境を提供出来るようにしている。入居者様同士、良好な関係が築けるよう職員が仲立ちをしている。		
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	亡くなったの契約終了が多いが、ご家族の中には定期的に訪問して下さる方や、自家製野菜を持って来て下さる方もいる。		
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。	これまでの生活歴や職歴を含め、その方を理解出来るよう努力している。自分だったらどうして欲しいのか？という考え方に徹している。		
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ている	暮らし方や生活歴については、入居者様やご家族、介護サービス関係者等に聞き取りを行い、現生活のリズムや生活の変遷について把握に努めている。		

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>生活を通して出来ること、出来にくくなったことを職員間で情報を共有し、現状を把握している。入居者様の現状に合わせた、無理のない生活の送り方を随時提案している。</p>		
26	<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>入居者様の希望をもとに、家族の意向を確認し職員同士意見を交換しケアに生かしている。1回/1か月はケアの見直しを行っている。</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>日々の様子は日勤と夜勤に色分けして記録を行っている。変化や変更があった際は、個別のノートに記載し毎日申し送り、職員間の情報共有を図っている。状態に合わせて随時サービスの変更、介護計画の見直しを行っている。</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>入居者様の個別ケアを大事にしている。体調や気分に合わせて、食事時間をずらしたり、入浴日を変更する等、臨機応変に対応している。</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</p>	<p>主治医の往診や他専門病院（眼科、歯科、皮膚科）の往診を受けられ、訪問利用や介護タクシーなど利用している。</p>		

30	11	<p>○かかりつけ医の受診支援</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>	<p>当法人の理事長が入居者様のかかりつけ医であり、主治医になっており、定期的な往診早急な治療が可能である。必要に応じて家族面談を行い、入居者様の状況や病態を説明し、本人や家族の意向を汲み取っている。</p>		
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れた情報や気づきを、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>訪問美容室や介護タクシーなどを利用している。また、ボランティアの慰問や外出行事で公共施設を利用し、暮らしを楽しめ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。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>入院先としては、同敷地内の病棟が多いので、普段から情報交換や情報共有がやりやすい。毎日、病棟に訪問出来るので、こまめな状態把握に努めることが出来る。</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>看取りを希望する方が多く、入居の際にも十分説明を行っている。看取りや重度化の契約書を交わすことで、こまかな説明をすることが出来る。</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>普段から処置方法などは看護師に指導を受けることが出来る。訓練というかたちでは行っていないので、取り入れたい。</p>	/	/

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	2回/年 防災訓練を行っている。全職員が参加するわけではないので、避難マニュアルを確認しながら咄嗟の判断が出来るようにしたい。		
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	法人で接遇に関する取り組みを重んじている。入居者様の性格や生活歴を念頭に丁寧な対応を心掛けている。プライバシーが守られるよう、情報の出し方には注意を払っている。		
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	意思表示の出来る方へは必ず確認し、思いや考えを尊重している。意思表示の出来ない方に対しては、元々の性格を念頭に表情や体調で思いを読み取れるよう努力している。		
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	起床時間、食事時間、おやつ時間、入浴時間など日課となっても、入居者様の状態に合わせてずらすことも多く、強制にならないように気をつけている。		
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	ヘアスタイルや好みの衣類など、昔からの好みのスタイルに合わせるようにしている。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>食材の下ごしらえをしてもらうことが多い。また、季節の野菜などに触れる機会を持てるよう工夫している。(つわ、よもぎ、芋ほりなど)</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、習慣に応じた支援をしている</p>	<p>自ら摂取困難な方やお茶が苦手な方は、スポーツドリンクをゼリーにしたものや、甘みを付けたりと工夫することで摂取出来ている。自力摂取困難な方はトロミをつけ、スプーンで介助している。</p>		
42		<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>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</p>	<p>毎食後必ず各入居者様に必要な用具(歯間ブラシ、舌ブラシ、スポンジ、義歯用ブラシ)等を使い、残差物が残らないように、必要時仕上げ介助を行っている。</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>入居者様からのトイレ利用の訴え時や、訴えがない方は定時で誘導している。入居者様の排泄チェックを作成し、トイレ利用の間隔が空いていないか確認をして、排泄の促しや不快感のないように配慮している。</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>便秘傾向の方には、朝一番に牛乳やヨーグルト、必要に応じてバナナヨーグルトなどを提供している。必ず排便の状況を確認して、腹満などで食思が低下しないように注意している。</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している</p>	<p>入浴準備の時点で、好みの服を選んでいただいたり、入浴順番の希望などに添って、個々に合わせた支援を行っている。</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>個々の生活状況を把握し、その日の体調等に合わせ休息を取っていただいている。生活リズムを作り、なるべく昼夜逆転の無いように援助している。</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>薬局さんが介入していることもあるが、必ずセット前確認、服薬前のダブルチェックを行い誤薬のないように注意している。内服の変更時も申し送りノートで共有している。</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>歌が好きな方、新聞や本など読書の好きな方、季節の花々を自室に飾ることを楽しみにされている方。その方に合わせて支援している。</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>日常的と言われると出来ていないことが多い。例えば、自宅を気にされる方を散歩で支援している。ご家族が定期的にお寺や理美容室、自宅へ連れ帰って下さる方もいる。</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>現在、お小遣いを持っている方はいない。</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>本人自らとまではいかないが、娘さんに連絡を依頼されることはある。ホームの電話で話されるなど要望にお応えしている。</p>		
52	<p>19</p> <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</p>	<p>ホールは高い天井で開放感があり、壁紙も白いで明るく快適に過ごせているかと思う。ホールと台所が隣接しており、調理の音や匂いも感じることが出来る。職員が時期の花々を持ち込んでくれ、季節を感じることが出来る。トイレ内の臭いが充満しないよう、汚物の処理には注意している。</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>ホールと裏の廊下にはソファがあり、どこでも過ごしていただけるようにしている。</p>		
54	<p>20</p> <p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>入居の時に自宅で使っていたものを持ち込みしていただいている。状態に合わせて配置転換したり、撤去する場合もあるが、生活空間としての居場所を大事にしたいと考えている。</p>		

55	<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>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</p>	<p>手すりを設置することで歩行の手助けになったり、カレンダーがあることで日付が理解できる。季節の壁紙が飾ってあることで、季節を理解することが出来ている。</p>		
----	--	---	--	--

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、その時々々の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