

(別紙2-1)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 27年 2月 15日

【事業所概要 (事業所記入)】

事業所番号	4271200547		
法人名	社会福祉法人 もみの木会		
事業所名	グループホーム もみの木の家		
所在地	東彼杵郡東彼杵町里郷1804-1		
自己評価作成日	平成27年1月5日	評価結果市町受理日	平成27年3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.kaigokensaku.jp/42/index.php
--------------	---

【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評価支援機構
所在地	長崎県島原市南柏野町3118-1
訪問調査日	平成27年2月4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)】

近くに公園があり春は桜、ツツジ、菖蒲が咲き、町内の新茶祭りが開催されたり、高架下に鯉のぼりがあがり、夏は川で園児の水遊び、秋は山々の紅葉、稲の実り冬は梅の花、苺がみのり四季折々の変化を楽しむ事が出来る。

【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)】

ホームの職員は長年勤務者が多く職員同士気心も知れており仲が良く、入居者への笑顔溢れる支援で想いを汲み取る能力は管理者の自慢の一つである。入居者と職員の関係性も良好で家庭的で暖かな雰囲気のあるホームであり、要望による町外病院への受診支援、厳密な服薬管理等が行われており家族にとって頼りがい、安心感のある事業所でもある。隣接の特別養護老人ホームとは入居者、職員共に相互に交流が行われており、各種行事を通じ地域の一員として認知度も高く安定感、将来性あるホームとなっている。

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
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	笑顔で過ごしていただけるように、就業前に理念を唱和し業務中もお互いに実践に繋がるように心掛けている。	法人理念とは別に事業所理念を職員全員で話合って作成する事で想いを共有している。その後採用の職員へは、ベテラン職員による日常業務等で教育・指導にて共有し支援に繋げている。	
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	町内の小学校より利用者の方へ花鉢が届いたり、町内の方よりらっきよ漬けのらっきよや干し柿用の柿が届いたり、苺狩りなどで交流を行っている。	町内会に加入しマラソン大会、お茶まつり、地区運動会等の地域行事にも積極的に参加している。高校の実習生受入、中学校のふれあい体験等ボランティア受入も行っている。	
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	町内のガソリンスタンド、小店の寄会い場で話をしたり、PTA、子供会で理解を得ている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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	感染症対策、食中毒対策や日々の活動状況、利用者の日頃の思い等を報告しアドバイスをいただきサービスの向上へ努めている。	地区代表者、行政担当者、消防分団員等の参加で事業所報告、情報交換が行われている。家族への案内は行っているが開催時間の関係で参加が難しい状況である。	運営推進会議の内容について家族への報告はホームの活動状況周知の為に必要と思います。また、多数の家族を会議へ参加いただく為の工夫が必要と感じますので検討をお願いします。
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組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	定期的に利用状況を報告し協力関係を築けるよう努めている。	担当者は推進会議のメンバーであり、町役場介護保険係、包括支援センターと連携した取組が行われている。直近で包括支援センター経由で見学に来所し入居に繋がった事例がある。	

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	開設以来身体拘束は行っていない。玄関にブザーを設置しているが行動制限は行っていない。	入居者サイドから安全確保を目的とした拘束依頼があれば事業所方針を説明し、見守り対応の説明を行い理解を得ている。職員研修も法人全体で定期的に行っている。	
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	言葉の暴力に繋がらないようにお互いに注意しあっている。		
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	昨年まではお一人の対象がいらしたが現在は対象者はいない。		
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	ご家族様、ご本人様に見学を行っていただき、ホームの説明を行い十分な理解の上で契約を行っている。		
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	ご家族様へのアンケートを実施したが要望などへ至らない。面会時などを利用して意見や要望へ繋がるように働きかけている。	意見箱を玄関に設置、家族アンケートも実施し前向きな取組が行われている。部屋毎の担当職員を中心に入居者との日々のコミュニケーション、表情、態度を観察し把握した情報は家族ノートに記入し共有している。	
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	適時施設へ出向き、要望や提案等があれば受付、可能な限り対応している。	日毎のリーダーが主に職員の相談に対応し、内容により管理者・施設長を交え話し合いを行っている。職員意見で入居者の居室へ滑り止めのゴムマットを敷く等職員意見が尊重されている。	

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>各自の自己啓発も含め、自分自身の行っている業務等についてアピールするよう指導し、特に賞与に反映させている。</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>職員毎に必要なと判断された研修については施設内外を問わず、本人からの申し出のある分も含め、適時参加するよう勧めている。</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>事業者連絡会に月1回出席し、意見交換したり、相互に訪問したりして、サービスの質の向上に努めている。</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>ご本人様が困っていること不安なことを受け止め対応しながらホームの生活に慣れて頂けるように、密にコミュニケーションを取り、寄り添いながら関係づくりに努めている。</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>入所・面談の折り、希望・要望等を聞き取りながら信頼関係を築ける用に努めている。</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>ご本人様、ご家族様と話をし、まず必要とされるサービスを見極め利用開始時点でサービスが行えるように努めている。</p>		

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	日々の生活の中で掃除、食材切り、ゴミ箱作りなどお手伝い頂きながら、暮らしを共にする者同士の関係を築いている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 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	年2回の行事への参加をお願いしたり、面会・帰宅・外泊の希望者には電話の提供を行い希望に添えるようお願いして、共にご本人様を支えて行く関係を築いている。		
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	地域の運動会、新茶祭りへの参加、おくんち御輿の軒先まわりを受け入れ、馴染みの人と関係が途切れないように努めている。	入居時の本人、家族の情報及び支援を通じて把握した情報により、関係先等へドライブを兼ねて出掛けたり、町内老人会の案内を受け入居者参加等関係継続の支援が行われている。	
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	食堂席やドライブ等の際の座席を気の合った方同士が一緒になるよう配慮している。また、孤立することがないようにスタッフが間に入り調整している。		
22		○関係を断ち切らない取組み 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	退所された利用者様のご家族に近況をお尋ねしたり必要に応じお見舞いしたり、お亡くなりになられた場合は弔問に伺ったりしている。		
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。	3ヶ月毎のアセスメント時や日々の暮らしの中でさりげなく聞き取りや思いを感じるようにし、その情報をスタッフ間で共有し実践に努めている。	入居者に寄り添い、動き・表情等を観察し、場合によっては事務所等でゆっくりと相談を聞き知り得た想いは介護記録、送りノートにて職員間で共有し支援に役立てている。	

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	ご本人様、ご家族様に聞き取り、スタッフ間で共有出来るように介護記録に貼布しいつでも閲覧出来るようにしている。		
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	身体機能や希望に合わせてゴミ箱作り、食材切り、掃除などを強要することなく1日を過ごしていただいている。		
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	毎月20日にケース会議を行いご本人様・ご家族様の要望を聞き取り検討し、作成後は結果を報告し了承を得ている。	入居者の担当者を中心にアセスメント、モニタリングを経て在籍する職員参加でカンファレンスを行い、定期的に計画見直しを行っている。入居者の状況により随時の見直しも行われている。	
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	健康チェック表に気づきの欄を設け言動や体調を記入したり、毎月支援経過表を記入し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、その時々に見え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	外泊されても以前のように料理が出来るように食事の下ごしらえなどを手伝っていただいたりして、ご本人様・ご家族様の状況に添えるように対応している。		
29	○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	地域の方から野菜が届いたり、本の読み聴かせの来訪があったりと、馴染みに関係が出来る楽しさとなっている。		

30	11	○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	入所前からのかかりつけ医を継続しており、町外の受診対応もスタッフで受診支援を行っている。	基本的に契約時のかかりつけ医を継続受診であり、家族の要望により受診支援も行っている。かかりつけ医の定期的往診、緊急時対応も可能である。	
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	かかりつけ医の看護師へ相談し急変時に対応が出来るようにしている。		
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。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。	ご家族様と医療機関と話し合いを行いその都度検討している。また、休日が続く場合は医療サービスを受けられるように、かかりつけ医に情報提供書を準備してもらい受診可能にしている。		
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・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	重度化した場合はご家族様には看護師がいないことを十分に説明し、スタッフ、上司とも話し合い、ご家族様と医師と相談して検討を行っている。	入居時に医療的処置が必要になった場合は対応が難しい旨の説明を行い、本人・家族の同意の基入居に至っている。夜間等緊急時の場合も想定し連絡体制を整備している。	
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、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	年2回母体と地域のPTAと一緒に心肺蘇生法の訓練に参加している。		
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日常的に防火管理及び消火、避難訓練等を実施することにより、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。また、火災等を未然に防ぐための対策をしている。	月1回の通報訓練と年2回の消防訓練を行っている。毎日自主検査表に記録している。	定期的な消防避難訓練が行われている。最近町主催の防災訓練に参加され、新たな避難経路が判明し有効な訓練であった。緊急時の役割分担は当日のリーダーが決定する事が周知されている。	

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	お一人おひとりに会った言葉掛けを行っている。 利用者の想いを尊重し傾聴の姿勢で支援が行われており、年長者である事に配慮し尊敬語での声掛けが行われている。支援で把握した個人情報類は所定の手順により管理されている。
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	ご本人様の希望を聞き取り自己決定を出来るようにしている。
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	ご本人様のペースで可能な限り希望に添えるように行っている。
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	入浴時の着替えや外出や行事などお好きな物を着用していただいている。
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	ご本人様のお好きな物を献立に取り入れたり、旬の食材を使用することを心がけ、スタッフと一緒に準備等を行っている。 食事担当者が二週間分のメニューを決定し、材料仕入れは当番の担当者がア7へ注文している。外食を兼ね空港ビルへのドライブを実施、その時の様子をCDに記録し家族へ配布され好評であった。
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	献立作成の際1日を通して食材が重ならないよう努めている、夏場には夜間用で各居室へ水分補給で栄養補給水を提供している。

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	常に声かけし一人ひとりの口腔ケアに努めている。義歯の方には義歯洗浄剤を使用している。		
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	失禁に繋がらないように声掛け、誘導を行っている。夜間帯のポータブルトイレ使用者の方も、日中はトイレで排泄が出来るように誘導を行っている。	自立支援に向けチェックシートによりプライバシーに配慮し耳元、小声での声掛け誘導が行われている。布パン、リハパンを入居者の身体状況に併せて使用している。	
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	テレビ体操、嚥下体操を日課とし機能低下防止を行っている。便秘が続かれば牛乳や繊維質の食べ物を提供している。		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴日は定着しているが、その時々に応じて変更なども事前に伝えたり、希望やタイミングはなるべく応じるように努めている。	週二回の入浴で担当者が脱衣、入浴介助を行っており石鹸、シャンプー等の使用も自由である。湯温の調整、季節に応じ菖蒲湯等楽しみの工夫も行われている。	
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	利用者一人ひとりに声かけし休息してもらったり、居室内の温度計を確認し快適に休息出来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	一人ひとりの薬の説明書をスタッフ全員が活用したり症状に応じて医師の指示に従っている。また、誤薬がないように何重もチェックを行っている。		

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	生活歴を活用し一人ひとりの得意分野を活かし役割とし、縫い物、食材切りの手伝いなど身体に負担にならないよう行っている。		
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	一人ひとりの状態に応じて散歩に出掛けたり、季節に応じて新茶祭り、案山子見学、町内の運動会、足湯、空港見学、食事会などを行っている。	入居者の歩ける範囲で近隣への散歩、隣接の特別養護老人ホームへ交流を兼ねての訪問、馴染みの美容室訪問、介護計画のプランに外出支援を掲げ支援中である。	
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	金銭管理は事業所扱いになっているが、希望の買い物などは立て替え出来るようにしている。空港見学時は千円のお小遣いを各自が持たれ、自由に買い物が出来られるように行っている。		
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をしている	電話は希望された際いつでも利用可能になっている。		
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	利用者とスタッフとの共同で手作りによる作品で暖かみのあるホーム感を出したり、居室で気の合う方や玄関長椅子や外のベンチでゆっくり過ごされるようにお茶、菓子を提供している。	壁面各所に枯れ木と古布を使った季節感のある入居者手作りの作品が飾られ、空調設備も完備され過ごしやすく家庭的な共用空間である。トイレの汚物入れは手作りの棚を作り美観にも配慮されている。	
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	居室で過ごされた場合はお茶を持参したり、雑誌、新聞を提供を行っている。また、利用者同士で過ごされている場合は遠くから見守りを行っている。		

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	ご自宅で使用されていたテレビ台や毛布など持参されている。	ホームの立地環境は自然に恵まれており季節毎の風情が楽しめ、居室は入居者の馴染みのものが持込まれており、車椅子、歩行器等の収納には事故が起らないような配慮がされている。	
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	ホーム内外、居室トイレ、風呂場に手すりを設置し安全に移動が出来るようにしている。		

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