

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	利用者主体のケアをめざし、地域住民の一員であることを大切に、朝礼時に理念を暗唱し理念の情報共有を図っている。		
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	町内会に加入し地域の行事を(棒踊り)職員と一緒に参加している。地域密着型近隣施設との意見交換等、行っている。		
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	運営推進会議の資料を配布し施設の事業概要を説明し認知症の支援の方法、理解を深めている。随時、介護や認知症の相談窓口も設けている。		
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	ホームの運営、取り組み状況について、地域公民館長、町内会、長寿安心センターの方々に資料を郵送し、ご意見等を返送して頂き日々のケア、介護に役立てている。		

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	<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>法令や行政サービス等で不明な点があれば市の担当部署に質問や相談をしている。介護相談員の方に、入居者個別の意見を聴くことでサービスの向上につなげている。</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>リスクマネジメント委員会を設置、身体拘束を行わないケアに取り組んでいる。月1回会議を行うことで、身体拘束を行わないケアの共有が図られている。目守りの体制を強化したり、センサーナットの設置によりベッド柵などの拘束を避ける。玄関の出入口に鈴をつけ日中の常時開錠に取り組んでいる。</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>虐待についての勉強会を行い虐待防止に向けた職員の意識向上をはかっている。</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>ホーム内での研修会を実施し、職員全体に浸透させている。</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
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>入居契約の際に契約書及び、重要事項説明書の内容を十分に説明をしている。利用者や家族が納得し安心してご利用いただけるように質疑応答も随時行っている。</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>コロナにより運営推進会議に外部の人が参加できない為、職員のみで行い、その内容を送付し意見や要望があれば伺っている。意見や苦情等があった場合、職員全員で改善策を考えている。</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>職員同士が意見交換をする事で、より良い運営につながるよう努力している。</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>能力、資格、リーダーシップなどを評価する人事考課を実施している。その後、個別面談を実施し各自が向上心を持って働ける様、職場環境につと寝ている。</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
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>認知症の症状の正しい理解と対応についての社内勉強会や、その他テーマ別に社内勉強会を開催して、教育・指導を行っている。</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り組みをしている</p>	<p>コロナにより交流する機会が持てない為、通信により情報交換、意見交換の機会を持っている。</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
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	緊急入居時を除き、管理者や介護支援専門員が入居に至るまでの間、本人の自宅や入院先等を訪問し、面談を行っている。その中で本人の要望・悩み等を聞く機会を作り、なじみの関係作りに努めている。また、聴取した内容がケアプランに十分反映されるよう努力している。		
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	管理者や介護専門委員が入居に至るまでの間、本人の自宅を訪問し、面談を行ったり、数回にわたって電話連絡をしたれしている。その中で家族の要望・悩み等を聞く機会を作り、信頼関係作りに努めている。また、聴取した内容がケアプランに十分反映されるよう努力している。		
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	本人、家族、相談者にとって現在の一番の困りごとや不安に思っている事、求めていることに対してアセスメントを行い、適切な援助、サービスの見極めをしている。		
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	本人の出来ない事だけに注目せず、出来ることにも着目し、その人差し背が十分生かされるような日常の関わりを持っている。調理、掃除、園芸等、人生の先輩として教えてもらう事も多く、生活の中で共同作業を行いながら本人の強さが引き出される様、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
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	本人の近況を面会時や電話連絡、みどり通信等でお知らせしている。本人にとって家族の援助が必要な時は、協力を頂きながら一緒に支えている。		
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	地域の馴染みのかかりつけ医、主治医の治療を希望される場合は、その関係が途切れないように継続した治療援助を行っている。		
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	レクリエーションの参加を促し、利用者間の交流が出来る様にしていく。トラブルが起きそうな場合は関係が悪くならないよう職員が間に入り、援助を行う様配慮している。		
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	状態変化により退居になる場合がある。定期的に入居先へお見舞いに行き、状態把握に努める等、継続的な関わりを大切にしている。状態が安定され、再入居の希望がある時は再入居の援助を行っている。		

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
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	初回面談時、生活・暮らし方の希望を聞いている。利用者によっては、意向・希望の言えない方もいる為、家族の意向や希望もよく聞いている。特に意向や希望のない利用者もいるが、普段の様子を観て楽しみや生きがいを見つけ出す努力をし、利用者の気持ちに沿うものとなるよう検討している。		
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	初回面談時、本人や家族より聴き取りを行い、フェースシートに記載している。その情報は全職員で共有し、しっかり把握するようにしている。これまでのサービス利用の経過等から必要な情報については他の関係者や事業所と連携を図り情報収集に努めている。		
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	本人の生活パターンを知り、職員間で情報交換を行いながら、本人の生活に合わせて出来ることを検討・確認している。日々の生活の中で手伝いやレクリエーションの様子も見て本人の心身状態・有する力等の現状を総合的に把握するよう努めている。		
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	主治医等の医療関係者を含め、本人や家族・職員と話し合いながら十分なアセスメントを行っている。その際に本人や家族の希望・関係職員それぞれの意見がケアプランに反映されるようにしている。モニタリングは現状をしっかりと把握して見直しを行っている。実際のケアとケアプランに違いがないかチェックして、本人や家族の要望をしっかりと聞き、ケアプランの評価を行っている。状態変化時、必要な際には適宜変更している。		

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		<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>個別の処遇確認表には、食事・排泄・水分量・バイタル等を記入し、個別のケース記録には、日々の様子等を記載している。毎日の申し送りでもケアの実践・結果、気づきや工夫等を話し合い、情報を共有しながら、状態変化や現状の把握に努め、統一した処遇が行えるようにしている。必要に応じて介護計画の見直しも行っている。</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>緊急時の対応・入退院時の対応・病院受診の対応・外出支援・事務手続き等要望に応じて対応している。</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>コロナの為、地域との交流が持てない。定期的な消防訓練は行っているが消防の立ち会えない為、職員で行っている。</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>入居時に主治医・かかりつけ医の確認を行っている。必要な際には主治医と協力病院とが協働出来るよう関係性を築き、主治医への継続的な治療を希望する場合には、変更する事なく支援体制を整えている。</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
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	ホームに勤める看護職員が日常的な医療面の管理を行い、日頃から予防看護に努めている他、協力病院の看護師にも相談しながら、日常の健康管理や受診の援助を行っている。		
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	ソーシャルワーカーや病院関係者と連携を図り情報提供を行っている。入院中は本人の状態を把握すると共に出来るだけ早期に退院できるように情報交換や相談に努めている。		
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	終末期や看取りについては、入居契約時に大まかな方向性を確認している。その後、重度化した方については、家族を含め主治医との連携を密に行い、随時方向性などの検討を行っている。		
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、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	緊急時の対応について、誤嚥・転倒骨折対応、救急車対応の勉強会を職員会議で行っている。		

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
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	年間計画で、防火訓練をはじめ、防災訓練（風水害、台風対策）を定期的に行っている。消火器の使用方法、避難誘導の方法を勉強している。緊急連絡網、作成し職員全員に配布している。		

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
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	人生の先輩として、その人らしさを尊重し、敬いの念を持って対応するように心がけている。またプライバシーにも配慮し対応するよう心がけている。		
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	丁寧ではっきりわかりやすい言葉かけや説明を行い、一緒に過ごす時間や会話の中で、入居者の希望や関心、好み等を引き出せるような雰囲気作りに努めている。		
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	職員側の決まりごとや都合で業務を進めていくのではなく、一人ひとり状態やペースに合わせて柔軟に対応している。		
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	理美容に関しては二か月に一回、移動理美容を利用している。イベント時、おしゃれな服装や化粧をして楽しんで頂けるように支援している。		
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	一人ひとりの能力を活かしながら職員と一緒に下膳、台拭き、食器洗い等片付けをしている。		

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
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	入居者一人ひとりの嚥下状態に合わせた、食事形態や調理方法を行うようにしている。また、摂取量や水分量の把握ができるよう個別処遇確認表に記入し、しっかり確保出来ているか確認している。嗜好調査も行っている。		
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	毎食後に歯磨きや義歯の手入れ、うがい等を支援し、口腔内の汚れや臭いが生じないように清潔保持に努めている。また、必要に応じて訪問歯科診療や居宅療養管理指導を受け、歯科医の治療や歯科衛生士の指導・助言を受けている。		
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	出来る限りオムツを使用しないで済むように、入居者一人ひとりの排泄パターンを把握し、トイレでの排泄の自立を目指している。また、本人の訴えや時間でトイレ誘導を行っている。		
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	なるべく緩下剤に頼ることなく、普段から便秘予防の為に、水分補給を促したり、飲食物の工夫をしている。また日頃からホーム内や中庭での歩行訓練を実施し身体を動かすようにしている。		

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
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	入浴日は設定されてはいるが、入居者の希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように支援している。場合によっては、隣のユニット同士で話し合い、協力しながら、個々に応じた入浴の支援をしている。		
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	入居者一人ひとりのその時の睡眠状態に応じて、いつでも好きな時に自由に休息したり、眠れるように、居室以外にも畳部屋を活用して安眠や休息の支援をしている。		
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	入居者一人ひとりの使用する薬の目的や副作用、用法や用量を理解する為に、冊子を作成し閲覧できるようにしている。服用の際はしっかりと最後まで服薬の確認を行い、薬の変更や症状に変化があった場合は記録に残すようにしている。		
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	レクリエーションやテレビ番組、新聞の定期購読、家庭菜園や園芸、食器洗い、洗濯物やエプロンたたみ等、入居者一人ひとりが役割や楽しみごとを見つけ、喜びのある日々を過ごせるように支援している。夏場は中庭デッキで夕涼み会を開催している。		
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	コロナの為、外出支援は行えていない。		

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
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>欲しいものや必要なものがある時は職員が代行して購入している。又はご家族に依頼している。</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>家族や大切な人に手紙やハガキでのやり取りができるように支援している。利用者がいつでも自由に電話を掛けられるように、ホーム内に公衆電話を設置している。電話番号を押せない方は職員が援助している。</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</p>	<p>環境整備には気を付け、直射日光を避けるとともに、換気も十分に行い、心身共に安心して生活して頂けるよう配慮している。レクリエーションで作成した季節感のある作品をホールに飾りつけ掲示している。</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>利用者個々のニーズに対応出来る様食堂ホール以外に、娯楽室や和室、中庭デッキにソファや椅子を準備し、自由に利用出来るようにしている。仲の良い利用者同士が楽しめる空間づくりを心掛けている。</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
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	本人や家族と相談しながら、使い慣れた家具等を持参して頂き、本人が居心地よく過ごせるようにしている。また、家族との写真やレクリエーションでの作品も掲示できるようにしている。		
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	1人ひとりの身体状況に応じて、ベッドの位置や福祉用具等、生活の自立を目指し、安全に生活出来るように支援している。自分の出来る役割・手伝いの声掛けをおこなっている。		

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