

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成31年1月15日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4676900113
法人名	医療法人 共生会
事業所名	びろうの樹 (コスモス)
所在地	鹿児島県志布志市有明町野井倉6166番地1 (電話) 099-474-0033
自己評価作成日	平成31年1月15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2月6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)】

「 楽しく生活できるようにお手伝いします 」
「 地域の方との触れ合いを大切にします 」
「 いつまでも安心して過ごせるように対処します 」
以上3点を理念とし、介護度の低い方が多いひまわり棟では、1番目の「楽しく生活できるようにお手伝いします」を重点的に、一日一日が充実した一日となるように、職員それぞれが担当の利用者様に対して、どう過ごして頂くか目標を立てお手伝いしております。又、同一法人内に医療機関、他・地域密着型サービス等あり、入居者様の希望や必要に応じて、多様なサービスを受け選ぶことができます。

【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	出勤時に毎回理念を再確認し、その日その日 理念に合った目標を立て業務に当るようにしています。		
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	地域の自治会に加入し、清掃作業等に参加し交流を深めると共に自治会長や民生委員の方に運営推進会議や防災訓練等に出席頂いております。		
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。	毎年 中学生の職場体験や看護科の高校生の実習等受け入れ、若い世代に認知症状の理解を深めてもらい、支援方法等実践を交え伝えていきます。		
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ヶ月に1度の頻度にて、利用者様・ご家族・民生委員・行政の方々に参加して頂き開催しています。利用者様の生活の様子を紹介したり、研修で学んだ事で地域でも活かせるような事を、分かりやすくまとめて伝えています。又出席者からの意見を参考にし、サービス向上に努めています。		

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
5	4	○市町村との連携 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取り組んでいる。	運営推進会議を中心として、市役所・地域包括支援センター・社会福祉協議会と連携を取りサービス向上を努めながら、協力関係を築けるよう努めています。		
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。	身体拘束の無いケアを目指し、身体拘束の知識・理解を深める為、毎月委員会を開き、又法人内の勉強会に参加し、拘束廃止に努めています。 玄関の施錠に関しては夜間に限り防犯の為施錠を行っています。		
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	虐待防止の為に、事業所内での勉強会を開催し、普段のケアの中で、不適切なケアがないか毎日のカンファレンスの中で意見を出し合い全職員で振り返りを行っています。		
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。	日常生活自立生活支援事業者や成年後見制度の勉強会を開催実施。 職員一人ひとりが理解してもらい、活用できる環境作りを行っています。		

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
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>契約時には、十分な説明を行い、同意を得た上で契約を頂いています。又話しやすい環境作りの為に、職員側から声をかけ話しやすい環境を作り、ご家族の不安や疑問を取り除いています。</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>意見箱の設置を行いご家族面会時やボランティア等の第三者の方々から意見を頂き、その意見をミーティング等全スタッフで話し合い、又運営推進会議等で検討しサービス向上に繋げています。</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>日々のカンファレンスや月1回のミーティングを中心に話し合い場を設け話しを聞き参考にしてます。</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>年2回の人事考課表・キャリアパス作成により、自己の目標を立て評価し、又管理者の評価を受け、重要な意見として活かしています。</p> <p>又、基本給のベースUP及びボーナスに反映させています。</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>法人内・外部の研修への参加をしてもらい、自己研磨に努めてもらうと共に、それを事業所内でも、実践で活かせるように伝達講習及び勉強会を開催して、全職員のスキルアップを目指しています。</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>県・大隅地区のグループホーム協議会に所属しているが、交流自体少ない。院外の研修を通じてネットワーク作りを行い、サービスの向上に努めていくつもりです。</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		<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>利用開始前・途中であっても、ご本人やご家族のニーズを探りいつでも安心して過ごせるように声を聞き取り組んでいます。</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>申し込み時や利用者様への面会時に、ご家族様の意向や相談等傾聴し、親身に対応する事により、より良い信頼関係を作っていくように努めています。</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>計画作成担当者と受け持ちがアセスメント表を作成し、必要としている支援の見極めを行いサービスにつなげています。</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>日々、一緒に過ごす中で、利用者様を自分の家族として考え、不安・悩み等の意見を聞き・感じ、共に考え取り組んでいけるように、共感し関係性を築いています。</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
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	ご家族と共に支えていく関係を築く為にも、積極的に関わり意見を伺いながら、電話や手紙を書き、より良いそして協力し合える関係性を築けるように努力しています。		
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	馴染みの人や場所を大切にしながら外出して会いに行ったり、ご家族を始め親族・友人との交流が多くとれるように外泊等も勧めています。		
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	利用者様一人ひとりの性格や個性を把握し、良好な関係が築けるように、レクリエーションを始め席の配置等考慮し支援しています。		
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	退所後も、必要に応じてご家族の相談を受けています。		

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
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。	日々、生活をしていく上で、ご本人の思いや希望を聴き取り、意向の把握に努め、カンファレンス等で話し合い職員間で共有しています。		
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・ご家族を中心にアセスメントを行い定期的にモニタリングを行っています。、又現状のサービスの評価を行い経過の把握に努めています。		
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	日々のカンファレンス、ミーティング等の中で職員間で情報の交換を行い、現状の把握に努めていくと共に、専門職（OT・PT・栄養士）からも意見等頂いております。		
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	日々のカンファレンス等を利用し全職員で現状把握を行い、担当者会議を通じてご本人・ご家族の希望を聴き取り、それに合わせたプランを作成。プランを全職員が共有しケアに当たっています。		

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
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	毎日の様子を個別に記録すると共に申し送りノートを活用し情報共有を図りながら、日々のカンファレンスを通じて検討し合い実践しています。		
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	様々な状況に対応出来るように柔軟な支援や対応を心掛けて、その都度状況に応じて支援が出来るように努めています。		
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	地域の方・ボランティア・民生委員を通じて、利用者様が地域で安全安心に暮らせるように支援しています。		
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	毎週火曜日に主治医が往診しており、体調等の日々の変化等を報告し適切な医療を受けている。又、ご家族様の希望や意向に添えるように支援しています。		

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
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>日頃から、施設内看護師との情報交換を密にし、個々に合った医療を適確に受け健康な状態が保てるように支援しています。</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>施設内の看護師が主となり、母体の病院関係者と情報交換を行っています。又施設介護職員も毎日面会に行き、医療機関と連携を図っています。</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>入居時を始め、定期的に施設内の看護師がご家族に説明を行い同意を得ています。又、主治医・ご家族の協力を得ながら支援しています。</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>日々のカンファレンスの中で、事故発生時の対策を話し合っています。又定期的に勉強会を開催し知識及び技術の向上を図っています。</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	○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2回、避難訓練を行い 地域の方、消防の方とも協力を得て実施しています。 又、市主催の津波等災害の非難訓練にも参加しています。		

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
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	利用者様を尊重した言葉掛けやケアに心掛けている。又、トイレや個室に入る際も、ご本人様に断ってから入室するようにしています。		
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	介護側の主導にならないように、選択が出来る質問式に声をかけて、自由に選択出来るように努めています。		
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	一人ひとりの生活リズムを把握し、利用者様ご本人のペースを大切にして、その日その日の希望を聞き出し、なるべくその意向に合った支援を行っています。		
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	季節に合わせ、利用者様ご本人に洋服を選択してもらい着用して頂いております。又、毎朝整容してもらい身だしなみを整え、その人らしく支援するように心掛けています。		
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	週に1回（水曜日）給食会議を行い、利用者様の嗜好に合わせて感想も聞き、参考にしています。台拭きや盆拭き等、片付けを中心に持っていただいております。		

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
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	栄養バランスに関しては、管理栄養士が作成した献立を用い、助言をいただいています。水分量については、毎日集計をとり、確実に摂取出来るようにご本人の嗜好に合わせ提供しています。		
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	毎食後の口腔ケアと共に、職員が仕上げ磨きのお手伝いをさせて頂き、口内の異常の有無の確認を行い衛生管理に努めています。又、歯科医の往診の際に、助言も頂いております。		
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	排泄チェック表から、パターンを読み取り、適時のトイレ誘導・トイレ内での排泄を促し声掛けを行っています。		
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	個々に合った運動を継続し、ご本人に合った水分を摂取して頂くと共に、医師・看護師と相談しつつ、必要であれば下剤を活用して、便秘予防策に努めています		

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
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・時間等、要望のある方にとっては、希望に添えるように配慮しています。季節や環境に応じた対応を心掛けて入浴を楽しんでもらっています。		
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	ご本人が安心して休めるように、一人ひとりの生活習慣（睡眠リズム等）を把握し、その方に合った生活を営んでいます。又、休息時には室温・証明にも注意を払っています。		
47		○服薬支援 一人ひとりを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	服薬時にはその方がどんな症状であるから、この薬が処方されているんだと理解する様に努めると共に症状の変化にも注意して観察しています。		
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	一人ひとりの生活歴を把握し、今までの生活と同様な暮らしが出来るように、役割・嗜好品・楽しみを見極め、いつでも気分転換ができるように支援しています。		
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。	利用者様から希望がある時には希望に添った場所、希望の日に同行外出し気分転換してもらっています。ご家族にも協力を得て外出支援に努めています。		

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
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>自分のお金を自由に使える事が心の支えになり、買い物を中心とした外出支援も行っています。</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>ご本人の希望時には、電話をかけ会話を楽しんで頂く支援をしたり、定期的にここでの生活状況を載せた新聞を送付したり年賀状を出したりしています。</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>安心・安全に生活して頂けるように、職員間で話し合い環境整備に努めると共に、清潔な環境で生活して頂く為、物の整理整頓をし掃除を行っています。</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>長椅子や一人掛けのソファーを利用し、利用者様一人ひとりが好きな時間、好きな場所で過ごせるように工夫しています。</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	<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>ご本人・ご家族に協力を得ながら利用者様一人ひとりに合った居室作りを行っています。</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>「できる事・わかる事」を個別に把握し、その方が安全に自立した生活が送れるように、職員間で話し合い工夫しています。又居室・トイレ・洗面・浴室等の場所を明示し、利用者様が迷う事の無いよう環境作りに努めています。</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