

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成29年2月25日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4691500161
法人名	医療法人 大誠会
事業所名	グループホーム 馥郁 (ふくいく)
所在地	鹿児島県薩摩川内市平佐一丁目112番 (電話) 0996-29-5077
自己評価作成日	平成29年2月25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.kaigokouhyou.jp/kaigosip/Top.do?PCD=46
-------------	---

【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29年3月8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)】

○職員一人ひとりが自己学習し、社内研修における講師となりながら職員全体が認知症についての知識を共有できるように心がけています。認知症の方がさまざまな中核症状によって困っていらっしゃることを察し、その方がその人らしく笑顔で生活できるようなケアや環境づくりを心がけています。また地域住民の方々、ボランティアの方々と接する機会を取り入れ、それらの方々と利用者、職員との交流を通して社会参加できる機会を作っています。

○自分自身でできることをやっていただくことで機能維持を図り、また共同生活を行う中で役割があることを感じていただき、そこに互いに感謝の言葉を表現できることでホームでのその方自身の存在意義を感じ、充実した生活をできるように図っています。

○看護職員を配置することにより、例えばインスリンの自己注射があるような方の受入れもできるよう図っています。

○各居室にトイレを配置してあるので、排泄行為の自立を促すこと、感染症発生時の隔離を可能としています。

○医療機関受診の機会などにご家族やかかりつけ医との連絡をこまめに取り、利用者の情報共有をすることで、互いにより良い信頼関係の構築を図り、利用者の生活のより良いサポートができるように図っています。

【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	法人理念及び事業所理念、基本姿勢を事業所内に掲げ、共有しているが、実践につなげられていない。		
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人として日常的に交流している	自治会の方々に運営推進会議や誕生日会への参加していただいている。自治会行事(ゴミステーション当番・「いきいきサロン」・親睦会など)へ職員や時には入居者も一緒に参加している。また日常的な散歩の時に挨拶をするなど、機会を見つけて徐々に交流を図っている		
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。	運営推進会議の場で、自治会長、民生委員の方々に提案を行っているが、特には生かしていない。		
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	運営推進会議であった質問内容を参考に情報提供をし、活動状況を報告するために広報誌を作成、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
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>サービス提供事業者連絡会など市町村開催の研修会等に積極的に参加し、また運営推進会議の機会など市町村担当者とケアサービスの取り組みについてご意見を伺っている。</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>身体拘束ゼロという強い意識を持ってケアに取り組んでいると思うが、虐待防止と併せて身体拘束に関して勉強会を実施している。</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>事業所内での虐待が見過ごされないよう注意を払っており虐待はない。 虐待防止に関する勉強会を実施している。</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>事業所内研修において、成年後見制度や相続・遺言について学習した。</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		○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。	入退去の際には利用者の家族に重要事項説明書、契約書等を用いて説明を行っている。また、介護保険法の改定や自費の料金改定についても、書面を用いて十分な説明を実施する。		
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。	ご家族の訪問時の聞き取り、玄関に設置したご意見箱を活用して、ご意見の収集に努めている。また、運営推進会議で検討している。		
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。	毎日の申送り、月1回の定例会（ふくいく会）等で、ケアの方法・必要な物品・体制など職員から提案を受け、検討し管理者が意見集約し、法人経営会議の場で役員に検討してもらっている。		
12		○就業環境の整備 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。	事業計画発表会、年2回の自己評価表の記入等を通して、各人の目標管理、各部署の目標管理に努めている。今後キャリアパス制度を導入し、職場環境・条件の整備に努めたい。		

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
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>法人全体で行う院内勉強会や事業所内での勉強会、外部研修の案内等、研修を受ける機会の確保に努めている。</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り組みをしている</p>	<p>鹿児島県認知症グループホーム連絡協議会へ入会し、他事業所とのネットワーク作りに努めている。また、他事業所との職員の相互訪問、見学を通して利用者へのサービス向上に努めている。</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	利用開始前から自宅や病院等へ訪問し、直接本人の困っていること、不安なことなどの聴き取りを行い、少しでも安心して入居していただけるように努めている。		
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	利用開始前から自宅や病院等へ訪問し、本人だけでなく家族にも事前の情報収集を行い利用者、家族が安心できるよう努めている。		
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	入居時に希望する医療機関やその他のサービスの確認を行い、早期に連携が取れる体制作りに努めている。また、医療機関受診時の送迎等、相談対応に努めている。		
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	日常生活動作の中で、洗濯物たたみや食器の片付けなど、共同生活の中で本人のできることを探し、協力してもらえるように促すよう努めている。		

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	家族と共に本人を支えていくために、こまめな連絡・報告に努めている。また、家族がいつでも訪問し、話がし易い関係を築いている。		
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	馴染みの知人や親戚の方など、面会に制限をかけず、ご家族の了解があれば、知人の方との外出もしていただいている。		
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	記憶障害のある方には紹介をその都度行っている。また、利用者同士会話できるように職員も一緒に会話に参加している。		
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	入院による退去時は、お見舞いに伺い、看取りによる退去時にはご葬儀へ参列し、思い出話など伺っている。今後、相談等ある場合には、支援に努めたい。		

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
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。	様々なチェックシートを活用しての情報収集、意向の把握ができるように努めている。		
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	入居時に生活歴について、本人や家族へ聞き取りをし、若いころから現在までどんな生き方をされてきたのかを把握し、情報共有に努めている。		
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	入居時の聞き取り、毎日の申送り連絡ノートを通して、本人の要望や薬の変更、安全面の配慮等の情報とケアの方向性を共有している。		
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	現在は、計画作成担当者がそれぞれに聞き取り、計画を作成しているが、今後チームとして本人および家族を含めたケア会議を通して介護計画の作成・モニタリングをできるようなシステム構築を検討している。		

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>個別記録は、各勤務帯で記入している。日々のケアの内容、気づきなど記録し、情報共有できている。</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>家族と連絡を密に取り、歯科・眼科・皮膚科などかかりつけ医以外の受診サポート、リハビリ通院、本人の希望に応じて散歩や買い物など柔軟に取り組んでいる。</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>まだできていない。情報収集中である。今後、地域のボランティア活用などしていきたい。</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>入居時にかかりつけ医の希望を確認し、定期的な受診を支援している。また、かかりつけ医に向けて情報提供書等を使用し、日々のバイタル、水分摂取量、排便・排尿など伝達している。</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
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	看護職員と常時連絡がとれる体制にしているため、便秘や発熱などの際には、看護職員に確認できる。また、看護職員も介護職員の細かい情報を得ることで、経過や状況を医師に伝達できるようにしている。		
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。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。	入院した際は、すぐに情報提供を书面および口頭で伝えるよう準備している。また入院の長期化や環境変化の及ぼす影響を考慮し、家族、当該医療機関の相談員等と連携をとるようにしている。		
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	訪問看護ステーションとの連携を基に、重度化や終末期に向けた事業所でできることの説明を家族へ行なった。今後、本人や家族の意向の確認に努める。		
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	消防局での救急救命措置の講習会受講、事業所内での研修を行ない、急変や事故発生時に対応できている。		

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	消防訓練を年に2回計画している。運営推進会議の場で、避難場所の確認、地域との協力体制を構築できるよう要請している。地震、水害等の災害時マニュアルを検討中である。		

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	入職時に接遇や倫理観について確認し、事業所内勉強会でも人格の尊重、尊厳をテーマに計画している。また、気になった対応については、その都度互いに注意できる関係性に配慮している。		
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	日常生活の中で、お茶やコーヒー、パンやご飯、衣類の決定など本人の希望を伺い、自己決定できるよう支援している。		
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	体操やレクリエーション、散歩、洗濯物たたみ、お盆拭きなど様々な場面を提供するが、するかしないかは自己決定してもらう。		
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	本人の希望で、服装を選択していただけるよう支援している。		
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	生活歴の情報収集時に好き嫌い、アレルギー等を確認している。また、どら焼きなどおやつを利用者と職員と一緒に作ったり、片付けの際には、手伝っていただいている。		

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	同法人の病院の管理栄養士が立てる献立で、食事量・栄養バランスともに問題なく提供できている。また、水分摂取量も把握しており、一人ひとりの状態に応じて提供している。		
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	各居室に洗面台を設置しており、毎食後に本人の力に応じて声かけや介助して口腔ケアをしている。また、口腔内の状態観察を行い家族へ連絡、歯科受診へとつないでいる。		
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	各居室内にトイレがあり、本人の力に応じて自立支援するよう心がけているが、失敗される方も多く、パットの活用や時間的な声かけで対応している。		
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	散歩・運動への声かけ、牛乳やヨーグルトなどで便秘予防に努めている。状態をみながら医師と連携して、緩下剤の服用をしている。		

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
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	1ユニット4～5人/1日で予定を組み当日入浴希望の確認を取りながら案内しているが、希望タイミングに合わせて提供できていない。		
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	レクリエーションや散歩、運動などの活動、食事など誘導するが、本人の状態、希望に応じて自由に部屋でゆっくりできる。		
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	服薬管理ファイル、介護記録や連絡ノートを活用して、服薬の支援と症状変化の確認に努めている。		
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	家族と出かける楽しみ、面会に来てもらう楽しみ、散歩、洗濯物たたみ、おぼん拭きなど日々それぞれの楽しみや役割を大事に過ごせるように支援している。		
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。	日常的にホーム近隣の散歩、近くのスーパーへの買い物、ドライブ、季節ごとの行事など実施している。家族との旅行や帰宅、お墓参りにも自由にできるよう声かけしている。		

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
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>可能な方には、本人希望の歯磨き粉などの購入時同行し、基本立替払いで本人に自由な商品の選択、支払などできるように支援している。</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>事業所の電話をいつでも使えるようにしている。また、年賀状の作成を支援し、家族にも喜んでいただいている。</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>共用の空間、各居室も毎日清潔に努め、リビングには季節ごとの貼り絵などの創作物を掲示し、話題にしている。</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>裏庭にテラスがあり、その先に小さな菜園があり、キュウリやプチトマトなどの作物の成長を楽しんだり、ひなたぼっこしてゆっくりできる。</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	入居時に家族と相談し、できるだけ使い慣れた家具や家族の写真などを置いていただくようにしている。		
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	本人・ご家族の了解を得て、居室入り口に顔写真付ネームプレートを掲示している。それでも自分のお部屋を見つけられない方には、大きな文字で大きな装飾をしたお名前を部屋の扉に貼り付けている。		

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ます。 (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