

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和4年10月1日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670104050
法人名	有限会社 たすけあい鹿児島
事業所名	グループホーム 中山の里
所在地	鹿児島県鹿児島市上福元町5933番地 (電話) 099-266-0003
自己評価作成日	令和4年10月1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	2022年11月16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)】

- 利用者の個性、状況にあわせ極め細やかな真心介護に取り組んでいます。
- 利用者を人生の先輩として尊敬し、穏やかな生活が送れるように支援しています。
- 中山生協クリニックと連携を図り、医師・看護師と情報共有を行いながら、利用者が健康に暮らせるように努めています。
田畑や山に囲まれ四季折々に変化があり山桜、紅葉を居室の窓などから望めます。また、施設内で猫を飼っており、利用者や職員の癒しになっております。
- 施設前の畑では、季節ごとに野菜を植えて、収穫を楽しんでいます。
- 利用者の出来る事を尊重、出来ないことは一緒に少しでも出来るように支援しています。
- 調理師3人配置、旬の食材で美味しい食事を提供しております。
正月・ひな祭り・敬老会・父母の日の行事食に加え、全員参加できるように施設内で焼肉、そうめん流しを行い楽しんで頂いています。
- 外出自粛生活が続くなか、コロナ禍でもできる事を見つけ、利用者が楽しく暮らせる支援ができるよう職員一同心掛けています。

【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	○毎週月曜日に運営理念、毎平日は職員の行動方針の唱和を行い実践に心がけていますが、現在コロナ禍の中で、交流ができていない状況にあります。		
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	○毎年行事等の町内会への声掛け、高校生の実習受け入れ、サマーボランティアによる中、高校生との交流等行っていたが、コロナ禍のため受け入れ困難な状況になっています。		
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。	○本年度はコロナ禍のため、運営推進会議が書面開催となっています。		
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	○本年度はコロナ禍のため、運営推進会議が書面開催となっています。ご家族へ資料を送りご意見やご要望を伺っています。		

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
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に取り組んでいる。	○長寿あんしん相談センター職員の方々に運営推進会議に参加して頂いていましたが、本年度はコロナ禍のため連携が取りにくくなっている。		
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。	○職員は、職員会議の中で3ヶ月に1度、身体拘束委員会への出席します。また内部研修へ参加し、拘束による精神的な苦痛や弊害を学んでおり、身体拘束しないケアを実践しています。		
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	○職員は内部研修で高齢者虐待防止法を学び虐待に当たる行為やその弊害について職員は理解しており虐待ゼロのケア実践、ご利用者様が安心して暮せる環境作りに努めます。		
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。	○成年後見制度を利用されている方がおります。権利擁護については、内部研修を行い、学習に努め支援します。		

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		○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。	○コロナ禍で内部は見学できませんが、ご家族や利用者に来所頂き、外観から見て頂いております。そして十分に説明を行い理解、納得された上で契約書を交わしています。		
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。	○意見箱の設置、意見や要望を頂く体制とご家族の面会時に要望等ないか声掛けを行っています。年4回発行する園便りで、毎月の行事やヒヤリハット等を報告しています。		
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。	○職員会議やミーティングを行い意見交換の場を設けている。職員が意見を述べやすい雰囲気を作り自由に意見が言えるように心がけ業務に反映。		
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。	○代表者、管理者は職員個々の勤務実績、努力を把握している。資格取得後は資格手当等あり職員は意欲を持って働ける環境があります。		

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
13		○職員を育てる取り組み 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	○職員の資格取得等は積極的に応援、勤務調整し研修等の費用負担を行い内部研修、外部研修あわせ積極的に参加、学習しております。		
14		○同業者との交流を通じた向上 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	○コロナ禍の為、外部などの連絡会等の参加はかないませんが、ズーム等で認知症等に関する研修を行い、職員間で情報共有に努め、質の向上に取り組んでおります。		

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
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	○相談申し込み時ご家族、本人の要望など伺い、安心して生活出来ることを説明。入居後も本人に寄り添い他利用者とも交流できるよう職員は関係作りに努めています。		
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	○入居相談の来訪時にはご家族の求めている事、介護上でのご苦労や困っていること等伺い、ホームで出来る事や今後の事など余裕をもって対応、より良い関係作りに努めています。		
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	○相談来訪時は切羽詰まった状況、空きがない場合でも要望を伺い他の事業所への情報提供するなど対応に努めています。		
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	○利用者の立場を職員は理解し、家族の一員という思いで関わり、常に一緒に楽しく生活できる環境作りに努めています。		

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
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	○ご家族は、コロナ禍のため面会を遠慮されているので、はがきや電話でコミュニケーションを図っています。またホームに来ていただいたら、窓越しで面会して頂き、ご本人もご家族も安心され、笑顔を見ることができています。		
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	○以前は入居前のお友達が遊びに来られたり一緒に外出したり自由に出掛けていたが、コロナ禍のため外出が見送られています。携帯電話をお持ちの方は、電話でのコミュニケーションを継続されています。		
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	○職員は利用者が淋しさを感じない様に基本理念にそい（仲良く楽しく暮らせるお手伝いをします）孤立しないで支えあうように努めています。		
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	○隣接する施設へ転居された方への面会を行い、フォローに努めている。ご家族への対応など必要に応じて相談や支援に努めている。		

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
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。	○これまでの生活習慣を理解し ご本人の希望や意向を職員、ご 家族と話し合い実現に向けたケ アを支援しています。希望や要 望を伝えられない方には本人本 位になるように検討していま 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	○入居前の面談で、生活歴、既往歴、生活環境の聞き取りを、ご家族様とご本人様に十分に行い、把握に努めている。		
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	○毎朝のバイタル測定、様子観察毎日の記録引き継ぎ等から心身の状況、生活の様子を総合的に把握しています。		
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	○ご本人、ご家族の話を伺い看護師や管理者、職員でモニタリングを行い、心身の状態を考えて現状に合った介護計画を作成しています。		

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
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	○個別にケアプランの実施・結果を記録し、引継ぎで状態把握、職員は連絡帳に目を通し情報の共有をしています。また毎月アセスメントやモニタリングをすることで、本人の状態把握、介護計画の見直しを行っています。		
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	○本人や家族の意向を大切にしながら柔軟に対応しています。 (受診同行、歯科往診など)		
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	○地域のタクシーの利用、地域の宅配サービスの利用をし、御食事を楽しんでいただいています。		
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	○利用者、家族の希望する医療機関で継続受診をしています。 皮膚科、脳外科、眼科、耳鼻科、精神科受診も支援しています。		

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		○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	平成20年4月より医療連携加算を頂き看護師は健康管理に真摯に取り組んでいる。職員も利用者の異状時はすぐ対応できるように研修を行っています。		
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。	○入院先へ情報提供を行い、医師、看護師、ソーシャルワーカーと連携を図り、可能であれば、慣れた所での生活が継続出来る様に情報交換を行い早期退院が可能であれば退院後の連携を含め話し合っています。		
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	○心身面の重度化により医療管理が必要となる予測が立てば家族の意向を伺い、医師と一緒に今後の方向性について相談しています。ご本人が最後をどのように迎えたいかを大切に考え、家族と医師の連携を図っています。		
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	○緊急時や事故発生時に備えマニュアルを作りすべての職員が対応出来る様に取り組んでいる。心肺蘇生の指導を定期的に受け学習している。		

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
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	○コロナ禍のため消防の方には来ていただけていないが、日中、夜間を想定した災害の自主訓練や、ビデオ学習を利用者で行っています。		

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
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	○利用者を人生の先輩として尊敬し、誇りやプライバシーを傷つけることのない様、常に思いやり気配りをして個人に合った声掛けをしています。		
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	○利用者の自由な意見を尊重し思っていることなど気軽に伝えることが出来るよう話をよく聞き意思決定が出来る様に働きかけている。		
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	○利用者の希望に沿い起床時間、入浴、散歩、日課への参加、就寝時間など、柔軟に対応しています。一人一人のペースに合わせた支援を行い、自宅で生活していた時と同じ様に過ぎて頂いています。		
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	○その方の好みや希望に応じて対応。季節に合わせた衣服の購入など家族や本人に相談し支援をしています。		
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	○ご飯をおいしく食べて頂けるように、お食事前の嚥下体操で準備を整えています。利用者でそれぞれ出来る事を一緒に行っています。		

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
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	○毎食事量のチェック、形状の工夫、補食の提供を行い個別に対応○水分摂取量のチェック時間を決めて支援、入浴後等水分補給を多めに行い脱水防止を図っています。		
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	○毎食後個別に口腔ケアを行っている。一人一人の力や状態に応じて声掛けや介助を行っています。		
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	○個々に声掛けを行いトイレでの排泄を支援しています。夜間は利用者の状況に応じてトイレ、おむつ等の使用をしています。		
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	○排便チェック表を活用。職員が毎日チェックし、排便がない日が続く事のない様にしています。また食物繊維の豊富な食材を提供し、便秘が続く場合は、医師の指示により、緩下剤を使用しています。		

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
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	○入浴日は決まっているが、時間帯は利用者の希望に合わせて支援しています。また、入浴拒否の方にも、スタッフが根気強く声掛け対応を行っています。		
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	○生活リズムが出来る様に昼夜の更衣を支援しています。昼間の運動や散歩など行い安眠出来る様に支援。		
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	○二人以上の職員で薬の準備、声に出して本人確認、手渡し確実に服用するまで見届ける。薬情報は全職員で確認することで目的や副作用など理解するように努めています。		
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	○役割を決め、その人が出来る事をして頂くよう声掛け支援（見守る）や、食べたい物を伺い宅配サービスを利用、欲しい物を伺い買物支援を行い、楽しみ事を作るよう努めています。		
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。	○現在コロナ禍のため、日常的な外出はひかえている。今後は状況を見て外出支援を行うよう努めます。		

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		○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	○本人の希望でお小遣いをもっている方もいらっしゃいます。本人の希望により買物支援を行っています。ネットを使っての買物も対応しています。		
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している	○季節に応じて、ご本人からご家族宛てのはがきを出しています。写真と職員からメッセージを添えて、近況をお知らせしています。		
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	○季節にふさわしい花や、飾りつけを玄関やホールにしてあります。室内には温度計や湿度計を設置。適温を保ち過し易い環境を演出。定時以外にも汚れに気付いたらすぐ掃除します。日差しが強い時はカーテン等で柔らかな光に変えています。		
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	○ホールには畳部屋が有りゆっくりテレビを見たり、お互いに居室の訪問をしたり昔の写真等見せ合い素敵な時間を過ごされる方もいらっしゃいます。ホールの座席で快適に過ごして頂ける様席替えをしたりと常に配慮しています。		

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
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	○個人のテレビ、携帯電話、布団等馴染みの物や位牌遺影を自由に持ち込んで頂き、安心して生活できるよう環境作りに努めています。		
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	○自立支援を目標に利用者の持っている力に応じた、声掛け、見守りを行い安全を優先して個別に対応している。トイレや浴室にはわかりやすく記名して入りやすくしています。		

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