

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成25年5月13日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670300864
法人名	有限会社 うへの福祉会
事業所名	グループホームうへの(ふくの家)
所在地	鹿児島県鹿屋市上野町5200番地1 (電話) 0994-40-3181
自己評価作成日	平成25年5月13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25年5月28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)】

当ホームは、静かな住宅街にあり、ポニー3頭が出迎えてくれる施設です。地域住民の皆様も立ち寄りやすい開放的な雰囲気を心がけております。うへの福祉会では、高齢者のさまざまなニーズに合わせた施設を有しております。施設の向上はもちろん、スタッフの質の向上を目指し、年間4～5回の研修会を開催しております。外部講師を招いての講演会、事例発表会、毎月の職員会議内での研修会など開催しております。また、身体拘束、感染症対策、事故、ヒヤリハットなどの委員を決めての取り組みを実施し全スタッフでの検討や共通理解、質向上を目指し日々取り組んでいます。

利用者が楽しみのある時間を過ごして頂けるように、季節の行事(花見ドライブ、秋祭り、クリスマス・忘年会等)や各種行事(バイキング、出前ラーメン、歌や踊りの慰問)など様々な催し物を実施しています。月間行事としては誕生日会、雰囲気を変える為の喫茶コーナーや音楽、書道、創作活動など盛り沢山の活動を実施し、利用者様はもちろんスタッフも楽しんでいます。当ホームでは利用者様の楽しみの1つでもあります、入浴も車いすのまま安心して入れるように、特殊浴槽を完備しており、スタッフの介護負担軽減や腰痛対策にも配慮し力を入れているところです。また、家庭的な雰囲気の中で、家族と共に看取りの支援も行っています。今後も利用者様が安心して生活できるように支援し環境作りに努めて参ります。

【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	・リビングの見やすい場所に掲示し毎週月曜日に朝礼にて、声を出して読み上げて、実践に繋がっている。		
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人として日常的に交流している	・町内会にも入っており、町内会の行事に積極的に参加し、日常的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。	・事業所全体で地域貢献の意識を持って地域の方達の困りごとなどに相談に応じるなど実施している。		
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	・会議での意見を職員会議などで報告し、全職員に共通認識して頂きサービス向上に繋がっている。		

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
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取り組んでいる。</p>	<p>・事業所の取り組みを報告し連携を密に取っており、協力関係を築いている。</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>・外部研修は交代で参加し、内部研修は、廃止委員が積極的に開催し職員の共通認識を高める取り組みを行い、見守りを基本にケアに努めている。</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>・内部研修、外部研修に積極的に参加し、虐待防止に対する徹底した取り組みを行い、廃止に努めている。</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>・内部、外部研修を通して制度の理解に努めているが、権利擁護に関する制度やその解釈は複雑で、かつ制度変更も見られるので、より一層の研修を实践する必要が求められる。</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>・契約時、利用者様、家族から納得を頂けるよう、十分な説明を行い理解していただいている。</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>・家族会、面会時、電話等で要望や意見等を聞き取り、毎日のケアに活かせるよう努めている。</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>・職員会等で意見が出やすい雰囲気作りを心掛け、日頃から聞く機会を作り、運営に反映させている。</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>・職員個々の向上心を持って働く職場作りを整えていけるよう努力している。</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
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>・職員一人ひとりの力量などを把握し交替で外部研修など受けれる環境を整えている。</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>・外部研修での同業者との交流の機会やネットワーク作りなどは積極的にしているが、相互訪問などの取り組みが出来ていない。</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	・初期の段階では、不安事や要望等に傾聴し、本人様が安心してできるような環境や信頼関係を築けるよう心がけている。		
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	・経験豊富な職員を配置し、その職員が対応する中で、利用者様や家族の不安な気持ちを取り除き、良好な関係を構築出来る様取り組んでいる。		
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	・初期対応の重要性について理解し、隠されたニーズについても十分配慮しながら、利用者様、家族にとって最も良い選択が行えるよう支援している。		
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	・本人が出来ることを一緒にして、暮らしを共にする関係を築き家族の様な関係作りを心がけている。		

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	・連絡、連携をしっかりと取り合い、共に支え合うという意識の中で関係を作り、本人と家族の絆を大切に出来る様、職員も支援に努めている。		
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	・年賀状、暑中お見舞いなど季節の挨拶状を自分で書ける方は書いて頂き書けない方は職員がお手伝いして書いている。電話などでも本人と話をして近況報告などしている。		
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	・一人ひとりが孤独にならない様、利用者同士が関わりあえるよう職員が間に入り支え合えるような関係作りを心がけている。		
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	・サービス終了後も情報提供を行い、問い合わせの電話等も丁寧に確実に対応できるよう、体制に努めている。		

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。	・本人との対話に、希望や意向を聞き取り、意思疎通の困難な方は家族からの協力を得て本人の意思を尊重し、生活出来るように支援している。		
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	・本人や家族からの聞き取りを行い、その人らしく生活出来るよう努めている。		
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	・毎朝の申し送り、申し送り連絡帳、ケア会議などで全職員が現状把握出来る様努めている。		
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	・ケア会議、担当者会議を行い意見の集約に努め、また、日々気付いた事を職員間で共有し、話し合いをし、必要に応じて関係者と密な連絡調整を行い、現状に合う介護計画を作成している。		

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>・日々の記録を個別記録に記入し、個別に重要な連絡事項については連絡帳で確実に全職員が情報の共有できるよう努めている。</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>・一人ひとりのニーズに答えられるように新たな取り組みも始めている。（例えば看取りケア）事業所の多様化を進めている。</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>・医療連携の訪問看護や在宅支援診療所などの往診などを活用し地域の方々との交流を行い安全安心で豊かな暮らしを楽しんでいる。</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>・本人や家族の希望する、かかりつけ医と密な連携を図りながら、適切な医療を受けられる様支援に努めている。</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
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>・特に急変時の対応に関しては、職場内の看護師、かかりつけ医の看護師、医療連携先の看護師に迅速に対応できるよう日頃から密な連携を行い、適切に受診や看護が出来る様支援している。</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>・入院、退院時に病院関係者、家族、介護スタッフなどとカンファレンスなどを開催し情報交換や相談に努め、密な連携関係を築くようにしている。</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>・家族会や終末期の前の段階で家族等に書面と共に十分な説明を行い、日頃から病院関係者等としっかりした連携、連絡を取りチームケアの体制を整え支援に取り組んでいる。</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>・緊急時のマニュアルを備え、器具の使用法、緊急通報など何度と研修を行っている。又昨年度は消防士の教育の元、心肺蘇生法の訓練に全職員参加している。</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
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5月、11月に消火避難訓練を行い、地域の方々の協力体制を築いている。昨年度は地震、水害の避難場所に指定されている。		

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	・一人ひとりに合わせた生活ペースで日中を過ぎて頂いたり、接遇マナーなどの研修会などで質向上など取り組んでいる。		
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	・日常の会話の中から希望や思いを引き出せような雰囲気に関心掛け自己決定出来る様働きかけを行っている。		
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	・一人ひとりにあった生活のペースに合わせて希望に沿った支援に努めている。		
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	・自分の好みの洋服を選んで頂いたり、鏡を見て髪を研いで頂いたりなど、出来ない方は職員がお手伝いをしている。おしゃれが出来る支援を行っている。		
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	・食材などを季節の物を使い下ごしらえ等で楽しくなるよう心掛け、嗜好調査などを実施し、1品でも提供できるよう努めている。		

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
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	・水分、食事量をしっかりと摂り、尚且つ栄養バランスなどにも配慮し一人ひとりの状態や力に応じ支援を行っている。		
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	・自分で出来る方は職員が側で見守りながら行い、出来ない方などは、状態に合わせて口腔ケアを行っている。		
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	・一人ひとりの排泄パターンをしっかりと把握し、必要に応じて声掛け、トイレ誘導など行い、清潔を保て、自立に向けて支援を行っている。		
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	・食事や水分に工夫を凝らしながら、運動や腹部マッサージなども取り入れ、朝食後に必ずトイレに座って頂くなど、個々に応じて予防に取り組んでいる。		

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	・一人ひとりの希望やタイミングに合わせてゆっくりと入って頂き、又、車椅子の方等は特浴施設も完備しゆっくり安心して喜んで入って頂いている。		
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	・一人ひとりの日々の状態に合わせて休息をしたり、安心して休めるよう支援している。		
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	・一人ひとりの薬の目的、副作用など重要な事については間違いが起きないように、全職員、共通理解し、誤薬の様な事のない様服薬前の確認を何度としている。		
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	・生活の中で洗濯物たたみ、洗濯物干し、調理の下ごしらえなど生活の張り合いや生きがいを導き出し、楽しみ事なども月ごとの行事など実施し楽しんで頂いている。		
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。	・職員で出来る範囲で、本人の希望する戸外へ出かける支援を行っている。中には困難な方もいるのでその方たちは、家族の協力を頂きながら出かけられる支援も取り組んでいる。		

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>・少ない金額ではあるが一人の方が管理されているが、なかなか使うことの支援までは困難さがある。</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>・年賀状、暑中お見舞いなどを送ったり、家族や知人から電話が来たりして、喜んでいる姿がみられている。</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>・毎日、掃除を行い、感染症対策を心がけ共用の場は常に清潔を保てるよう配慮している。リビングには季節の壁面製作や利用者様が個人での製作物を展示したりし、季節を感じて頂いている。</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>・利用者同士コミュニケーションが取れるよう個々の希望を考慮し、会話を楽しんだり、ゆっくりとくつろいで、安心出来る環境を整えている。</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
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>・本人様が使い慣れたものや好みの物を居室に置いて、本人が居心地が良く安心できる環境作りに心がけている。</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>・ケア会議、アセスメント等を取りながら出来ること等をしっかりと把握し、安全に生活が送れるよう工夫している。</p>		

V アウトカム項目

グループホームうえの ふくの家

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