

(別紙2 - 1)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 23 年 9 月 20 日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4271401178		
法人名	社会福祉法人 朝日福祉会		
事業所名	グループホーム 花応園		
所在地	長崎県雲仙市国見町神代甲 952		
自己評価作成日	平成 23 年 9 月 20 日	評価結果市町受理日	平成 23 年 11 月 16 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	
--------------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 ローカルネット日本福祉医療評価支援機構
所在地	〒855-0801 長崎県島原市高島二丁目七二一七 島原商工会議所 1 階
訪問調査日	平成 23 年 10 月 27 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)】

有明海を望む高台に通所施設、高専賃、有料老人ホーム、保育園、支援ハウス、などの施設があり、法人内の交流が盛んで音楽療法や敬老会、夏祭り、保育園の運動会など他の施設の利用者や園児たちとふれあうことで皆様喜んでいらっしゃいます。また、職員と利用者がゆっくりと会話できる時間をもうけるようにしています。皆様が明るく、楽しく、その人らしく暮らせるように職員一同支援させて頂いています。

【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)】

当ホームは、法人内の福祉の連携支援により、利用者が地域の人と交流を持ちながら、健やかな日々を過ごせるように、中学生の職場体験での芸能披露や音楽療法・理学療法士の指導でリハビリ体操等を実施して、身体維持の支援に努められている。平成 23 年度のホーム独自の理念「地域の中で自分らしく過ごす」と利用者(利用者以外の人とふれあいを持つ)そして職員(外出の機会を多く持つ)の目標を掲げて散歩や買い物での外出等取り組んでいる。今後は、利用者の介護度低下に伴う健康維持と感染予防に留意しながら「食」の大切さを重視した、食事介助支援に職員のチームワークで努めると共に、家族参加の行事や地域と交流の楽しめる場への外出を考慮されている。

1 自己評価及び外部評価結果

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
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	「地域の中で自分らしく過ごす」という理念を上げ利用者、職員それぞれに、目標をあげ頑張っている。	理念にそった利用者及び職員の目標を掲げて、地域の人々と触れ合いが持てるように外出の機会を多く考慮して支援されている。	
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	民家が近くにないが、畑の方や、賃貸利用者や家族・デイ利用者・保育園等に声かけしたり、買い物等に出かけ交流している。	中学生の職場体験を受け入れ、芸能班による郷土芸の鑑賞を楽しんでいる。法人内の行事で保育園児とも交流を持たれている。	
3		事業所の力を活かした地域貢献 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活かしている	町内の行事については、全員参加することは出来ないが参加できる方は、1～2名でも参加している。知って頂いている。		
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	自己評価等のアドバイスを頂いている。又、運営推進会議の内容についても意見を頂き、園の現状報告や園だよりを利用し、行事の参加状況等記入し渡している。	会議は2ヶ月ごとに開催されている。ケアにおける問題定義に地域包括支援センターの参加により、身体拘束や虐待等具体的な内容で話し合い、助言も得られている。	会議の更なる充実を追及して、記録の明確さや職員会議での検討を重ね、ケアに反映できる取り組みを期待したい。又、消防関係者等の会議参加も期待したい。
5	4	市町との連携 市町担当者と日頃から連絡を密に取り、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	認定調査等で来訪された時は園内を見て頂き、理解して頂くよう努めている。	市との連絡は事務所で取り組まれている。市職員・地域の消防団長他多数の方が、防火設備の状況を確認のため来訪予定である。	

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>身体拘束については、内部研修をおこなっているが「待って、すわっとて」とうの言葉がでている。利用者が手の掛かる方がおくなりどうしても余裕がなくなってきた。</p>	<p>玄関の施錠はなく、拘束をしないケアについて、職員は意識して取り組まれている。状況に応じて出来ない点もあり、言葉掛け一言ひとことに苦慮されている。</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逃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>虐待についても研修をおこなったが深く話しあうと身体に対する虐待はないが、ことばによる虐待にももっと注意していかなければならない。</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>研修は受けているが、現在必要と思われる方はいらっしゃらない。</p>		
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、利用者や家族等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>家族に対し、説明は行なっている。又、要望等を尋ねたりしている。</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>意見箱を利用している。又、デイの職員等にも聴いた時は、連絡して頂く様にしている。</p>	<p>家族の協力で法事の為の外出や家族との関わりが持てる様に、家族参加の行事の呼びかけをされている。又、ホーム内の状況を園便りで発信されている。</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>毎月一回職員会議を行ない行事等の計画を立てたり、情報交換を行なっている</p>	<p>管理者と職員は共にケアを共有して、話し合いながら勤務体制も臨機応変に取り組まれている。また、職員のチームワークが構築されている。</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>自分たちの思い通りに運営させてもらっている。</p>		
13	<p>職員を育てる取組み</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>研修・資格試験等受けるように進めている。研修については、定員漏れ等で受講できないことが多い。GH協会の研修等近くである研修は参加している。</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組みをしている</p>	<p>研修等で知り合いを作り、情報交換を行なっている。</p>		
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>法人内のデイサービス利用者の入所が多く、本人からの相談でなく、ケアマネからの相談を受けることが多い。</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>見学・相談はいつでも受け入れているが、入所前に直接相談に来られることは少なく、居宅ケアマネを通してである。</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>居宅ケアマネを通して相談に来られるので、直接相談に来られることはない。</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>食後のゆっくりした時間に会話や歌などを楽しんだり、レクレーションなどを通して教えたり、教えられたりしている。</p>		
19		<p>本人と共に支え合う家族との関係</p> <p>職員は、家族を支援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</p>	<p>居室の置物・配置など家族と本人に任せたり、行司の案内状は、本人の手書きにしたりして、出来るだけ面会に来て頂けるようにしているが、個人差が激しい。</p>		
20	8	<p>馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>デイサービスで近所の方と会ったり、病院受診を兄弟や、親類の方の受診日に合わせる等配慮している。</p>	<p>法人内の交流で顔馴染みの方との出合いや、法事等で親戚の方との出合いを、家族の協力で関係継続に努められている。</p>	
21		<p>利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>調子によって変わるが、支えあえるように普段から、声かけなど行い、かかわりを持ち、場合によっては間に職員が入るようにする。</p>		
22		<p>関係を断ち切らない取組み</p> <p>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</p>	<p>出来るだけ、家族に声かけしたりしたり、行事を行ったりしているが、なかなか参加していただけない方もいらっしゃる。これからも入所時等に面会等も出来るだけ来て頂けるよう声かけしている</p>		
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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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。</p>	<p>普段の会話などから、本に希望や意向などを聞くように努めている。</p>	<p>介護度の低下に伴い、思いや意向の確認を取りづらい状況ではあるが、日々の関わりの中で些細な気付きの受容に努められている。</p>	

24		<p>これまでの暮らしの把握</p> <p>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</p>	<p>家族や本人に話を聞くようにしています。</p>		
25		<p>暮らしの現状の把握</p> <p>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</p>	<p>朝にバイタルチェック等を行い、その日の体調や心身の状態を見て過ごし方を判断している。</p>		
26	10	<p>チームでつくる介護計画とモニタリング</p> <p>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</p>	<p>本人の意見と、家族の要望を聞き、モニタリング表を作りチェックし職員で話し合っている。</p>	<p>職員会議で話し合い、管理者がケアプランを作成されているが、次年度より職員担当制により、詳細なケアプランの共有と向上を考慮されている。</p>	
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>気付いたことは書いてはいるが、日々の細かいことは書けていないところもある。</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>デイ利用したい方は話し合っ利用できるようにしている。家に帰りたいとおっしゃる方は、家族の協力がある場合は自由にしていただいている。についても自由に使用できます。又、一緒に散歩に行ったりしています。</p>		
29		<p>地域資源との協働</p> <p>一人ひとりの暮らし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>同じ事業所を通じて、地域とつながっている。</p>		
30	11	<p>かかりつけ医の受診診断</p> <p>受診は、本人及び家族等の希望を大切に、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>入所以前にかかられていた、かかりつけ医をそのまま受けれるようにしている。</p>	<p>入居後のかかりつけ医が入院をきっかけに変更になり、週1回の往診にて健康維持と口腔ケアの支援で誤嚥予防にも努められている。</p>	

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>病院受診等も職員全員で行なうようにしている為情報も全員で共用できるようにし、何かあった場合は、看護職に相談・指示をもらっている。</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。又は、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>出来るだけ早く退院させてもらえるよう相談したり、面会に行った時に状態を聞くようにしている。</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・家族等と話し合いを行い、事業所の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>重度化に伴って、事業所が対応し得る最大のケアについて説明を行なっている。</p>	<p>入居時に、ホームでできる最大限の支援の方針を文書にて説明の上、家族の同意を頂き、利用者の状況に応じて、かかりつけの医師の判断に委ねられている。</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、全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>マニュアルはあるが、勉強会や話し合いは不十分。</p>		
35	13	<p>災害対策</p> <p>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</p>	<p>消防署の協力を経て避難訓練・避難経路の確認・消火器の使い方などの訓練を定期的に行なっている。</p>	<p>年1回消防署立会いの総合防火訓練とホーム独自に夜間火災時の避難誘導確認をマニュアルにそって2回実施されている。消防団の視察も予定されている。</p>	

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	言葉かけについては、なれあいになり、気付かないところで言葉がきつくなっている所もあると思う虐待と関連してもっと注意すべきである。	利用者の聴力の低下に伴い、声かけが大きくなるが、失禁時のプライバシーに配慮して関わりを大切に支援されている。	
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	利用者に合わせて声かけし、本人が決める場面を作っている。		
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	全部が全部、本人の希望通りにはいかないが、出来る限り、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に支援している	服は家族が持ち込まれたもので、自由でいらっしゃる。髪については、希望なさる方は、美容室に行かれるが、その他の方は、園にて職員が切っている。		
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	全員ではないが、能力に合わせて出来る範囲でやっていただいている。	利用者が少量でも食事が進む様に、ミキサー・刻み等調理を工夫の上、食事介助に時間をかけて利用者の体力保持に努められている。	
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	お酒を飲まれる方はいらっしゃらないので、現在出していない。日常的とはいかないが、飲み物も何種類がある。家族の方が持ってこられたものは、一緒に食べたりしている。		
42		口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、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	自分で出来る方は声かけ、見守りをし、出来ない方は毎食後のケアを行い、嚥下障害による肺炎の防止などにも努めている。		

43	16	<p>排泄の自立支援</p> <p>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</p>	<p>排泄チェック表を使用し、尿意の無い利用者にも時間を見計らって誘導することにより、トイレで排泄できるよう支援している。</p>	<p>利用者の排泄状況に応じて、布パンツにパット等を使用し手引き誘導で利用者に関わりながら、トイレでの転倒予防に努められている。</p>	
44		<p>便秘の予防と対応</p> <p>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</p>	<p>リハビリ体操と水分補給の徹底を行い、便秘対策に取り組んでいる。</p>		
45	17	<p>入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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ず、個々に応じた入浴の支援をしている</p>	<p>入浴を拒む人に対して、言葉かけや対応の工夫、チームプレイ等によって一人ひとりに合わせた入浴支援を試みている。</p>	<p>毎日入浴可能で、利用者の介護度低下に伴い、職員が2人で対応されている。失禁等の場合清拭やシャワーで、清潔保持に努められている。</p>	
46		<p>安眠や休息の支援</p> <p>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</p>	<p>なるべく日中の活動を促し、生活リズムを整えるように努めている。</p>		
47		<p>服薬支援</p> <p>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</p>	<p>ノートを作り薬局より頂く薬の説明書等個人別にまとめている</p>		
48		<p>役割、楽しみごとの支援</p> <p>張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴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</p>	<p>毎日とはいかないが出来るだけ行事などを工夫するようになっている。</p>		

49	18	<p>日常的な外出支援</p> <p>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</p>	<p>季節や地域の行事に応じて戸外に出かける等、積極的に外出している。</p>	<p>今年度の目標にそって、利用者一人ひとりの身体的機能訓練も含め、戸外の散歩や買い物での外出の機会を多く取り組まれている。</p>	
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>事業所が管理しているが、外出時や、買い物のお金などは自分で払っていただけるようにお金を手渡す等の工夫をしている。</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をしている</p>	<p>電話できる方については、電話していらっしゃるし行事の案内状等手書きで出すようにしているが、普段、手紙のやり取りを行なっているのは、1名のみである。(家族が支援してくださっている。)</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まねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)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>食堂から、有明海が見渡せ、又、近所もよく見える。広い園庭や東屋もある。</p>	<p>利用者ひとり一人の好みの場所が決まり、職員は好みの場所で食事の介助をされ、食後は好みのソファでゆったりと過ごされている。</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>ソファを色んなところに置いており、それぞれに応じて座っていただける。居室にも自由に出入りできるようにしている。</p>		

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	部屋作りについては家族にお願いしているが、人によっては全部、押入れにしまってしまわれる方もあり、その人らしい部屋にはなっている。	家族の宿泊も可能である。利用者一人ひとりの好みの持込で趣のある部屋への配慮をされている。掃除や換気も行き届いている。	
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	利用者の身体状況に合わせ、スロープを設置したり、目印や、ものの配置に配慮している。		

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みられている (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