

(別紙2-1)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 26年 2月 4日

【事業所概要 (事業所記入)】

事業所番号	4270202189		
法人名	有限会社 いこい		
事業所名	グループホーム 彩葉(いろは)		
所在地	長崎県佐世保市棚方町424-272		
自己評価作成日	平成25年12月20日	評価結果市町受理日	平成26年2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	
--------------	--

【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 島原商工会議所一階
訪問調査日	平成 26年 1月 15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)】

少人数で共同生活を営みながら、その人がその人らしく生活して頂けるように支援いたします。また、住み慣れた環境の中で、地域の方々と交流の機会を持ち、地域の行事等に参加します。日々の生活の中では、買い物や調理、洗濯等生活に必要な家事をスタッフと一緒にやり、自立に向けての支援を致します。その他、趣味やレクリエーション、季節折々の行事を予定し、活気ある暮らしを提供します。

【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)】

2階建てのホームは、1階、2階共に、同じ作りであり中央に調理場を備え、娯楽のパチンコ台も設置され様々な場面で入居者が思い思いに過ごせるよう支援されている。上下ユニットの雰囲気はそれぞれ違いはあるが、往来により職員、入居者の交流が図られている。又、隣の土地に駐車場建設により危惧されていた2階部分の避難経路確保を検討されている。開設10年を過ぎ近隣住民との付き合いも長く、職員や入居者と顔なじみの関係が出来ており、近隣の方が「遊びに来た。」「お茶を飲ませて。」など気軽に立ち寄れる地域に密着したホームとなっている。高齢化する地域の中で信頼関係が構築され、「来ていただきたいホームの環境作りや雰囲気作りに力を入れている。」と話された。又、法人は合同墓を所有し、一人身の入居者の為の終の棲家として献身的に支援されている。

## 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
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	職員全員が理念を共有し、地域の皆様との関係をより良いものにするよう努めている。	2ユニット共、理念は共有し明るく支援できるようホーム長は職員たちのモチベーションを上げ、入居者と楽しく会話する事に努めている。地域との繋がりを含め理念を理解し協力いただいている。	
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	ホームでの行事を回覧板で案内し参加して頂いたり、時々来訪もあり。また、当所からも町内の清掃等に積極的に参加している。	地域との付き合いも長くホームの行事を回覧版に利用して載せて貰い、地域住民の参加協力が得られている。住民の高齢化もあり気軽に相談に来られる事も多い。近隣のグループホームとの交流も日常的にされている。	
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	福祉の学校との連携を図り、実習生を積極的に受け入れたり、新人職員の人材育成に努めている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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	当所からの活動報告や相談、提案などを話し合い、問題を解決したり、協力して頂くなど連携を図る様に努めている。	行政職員、民生委員、入居者家族等の参加により、消防に関するホームの取り組みや展開峰のベンチの件など些細な事でも取り上げ意見や協力をいただいている。家族は交代で運営推進会議に参加しお便りでも情報提供されている。	
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	市主催の研修会に参加したり、認定更新時の相談、また運営推進会議での質疑応答等を行っている。	運営推進会議で積極的に市職員に法改正の説明などをお願いしたり、市の取り組みを伝えてもらうよう働きかけている。市職員異動の時は、引き継ぎの確認を取り協力関係が築かれている。	

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	日頃より職員全員で把握し、利用者様の自由を奪わないケアに心掛けている。また、日中は施錠を解除し、2階や外に自由に出来るようにしている。	ホームでの研修は現在行なっていないが、身体拘束のマニュアル本を準備したり、管理者が職員に日々の支援の中で言葉の拘束についても指導をしている。同意書は作成しているが、極力しない方向で取り組んでいる。	
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ないよう注意を払い、防止に努めている	身体のみでの虐待ばかりではなく、言葉での虐待等にも気を付ける様、日頃から職員同士で確認し、理解浸透するように努めている。		
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	現ユニットでは該当する利用者がいないので理解が十分では無いと思われるが、研修会や勉強会などに参加し理解するよう努めている。		
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	利用前後より関わりを持ち、説明や相談に十分な時間を持ち理解して頂けるよう努めている。また、いつでも聞き入れる体制を整えている。		
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	利用者やご家族からの意見や要望等いつでも聞き入れ、対応が出来る様になっている。また、当所からも電話や紙面で報告、相談し理解して頂けるよう対応している。	毎月の利用料の持参時や家族の協力で病院受診時など要望や意見の聴取に努めている。又、お便りや電話で積極的に聞く機会を設けている。外部相談窓口として、契約時に説明している。	
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	管理者、職員、ユニットと月に1度は会議を行い、意見交換や情報の共有、連携を図るようにしている。	毎月、管理者会議、ユニット会議で職員からの意見や要望が出され、実際に夏祭りに関して毎年マンネリ化しない取り組みの提案があり反映に繋がった。	

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>積極的に資格取得が出来るよう支援している。また、法人の職員間の連携や交流を図るレクリエーションを企画したり、情報交換等も行っている。</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>研修会に積極的に参加しレポートを提出したり、日頃の仕事の中でも指導する等、勉強する機会を持つようになっている。</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>協議会の中でも主にブロックごとの研修会等で相談や情報交換を行ったり、多施設との交流を兼ねた行事の計画、参加でネットワークを広げている。</p>		
<b>II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
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>事前情報、面談でご本人の生活歴、心身の状態、想いなどを聞き、ご家族様にもご協力頂きながら、ご本人が安心して生活出来る環境の整備を行っている。</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>事前にご本人とご家族の関係を把握し、要望や心配事、不安なことに耳を傾け、当所で行える対応を検討し支援に結び付けるようになっている。</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>今までのかかりつけ医やケアマネージャーからの情報収集や、ご本人、ご家族との面会で得た情報をもとに話し合いの場を設け、必要とする様々なケアを検討している。</p>		

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	お一人お一人の想いを把握し、日々の生活の中で職員と一緒に何が出来るかを考え、日常の作業や行事等も共に行いながら信頼関係を築いている。		
19	○本人と共に支え合う家族との関係 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	ケアの中でご家族に協力を求めたり、ご家族の心配事や不安なども一緒に解決出来る様連絡や報告をこまめに行い、ご本人のケアにつなげている。		
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	ご本人が希望される美容院や病院の利用、またはお祭り等に出席したり友人の来訪などでなじみの方との関係が出来る。	友人の面会や家族の希望で外泊や外出の要望で希望に沿った支援となっている。関係継続支援の情報は家族、主治医、入居前のケアマネジャーからの情報を得ている。	
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	利用者お一人お一人の想いがあられ時には衝突される事もあるが、喜怒哀楽を共にし、職員全員が状況を把握しながら孤立しない支援を行っている。		
22	○関係を断ち切らない取組み 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	サービス利用が終了された方でも、気軽に連絡、来訪して頂ける環境を整え、相談にも応じている。		
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。	いつでも話を傾聴する機会をもうけるとともにご本人の思いや希望を尋ね、出来るだけ希望に沿うように検討し、必要な場合はご家族にも協力を仰いでいる。	職員は日々の支援の中でその都度会話の中から引き出している。ケアマネは週1回の訪問で入居者の部屋でゆっくり聞く機会を設け表情や声のトーンから把握に努め職員と共有が出来ている。	

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	今までの様々な情報や今のご本人の想いや希望を職員全員で把握し、これからのケアにつなげるよう努めている。		
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	職員は、一人一人の生活リズムや想い、身体の状況を把握し、ご本人が出来る事また出来るような事に着目しながら支援している。		
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	ご本人やご家族には日頃のかかりの中で思いや希望等を尋ね反映させるようにしている。また主治医からの指示や定期的なカンファランスをもとに情報交換、検討を行いケアに反映させている	担当制ではないが利用者、家族に事前に希望や要望を聞きそれに基づきカンファランスを全職員で行い計画作成担当者がプラン作成をしている。状態変化がある場合及び主治医からの連絡によりその都度見直しがされている。	
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	職員の気づきや利用者の状態変化には個別に記載し、職員間の情報共有も行っている。また、記録や状態を基に介護計画の見直しも行っている。		
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、その時々にも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	かかりつけ医や専門医、またリハビリの為に通院介助を行い、個々の支援に努めている。		
29	○地域資源との協働 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	民生委員の来訪があったり、近く的美容院より訪問理美容として利用し、安心して地域で暮らせる環境を作るよう努めている。		
30	11 ○かかりつけ医の受診診断 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	ご本人やご家族の希望のかかりつけ医への受診や往診で対応している。また、専門医等も利用し、通院にはご家族の協力も得られご本人が安心して通院が出来る様支援している。	入居時に説明し、変更も可能である。基本的に受診はホーム対応であり職員が同行している。入居者と家族が関わりを持たれるよう時々協力をお願いしている。かかりつけ医、協力医、専門の先生方の往診は入居者の状態により何時でも可能で安心に繋がっている。	

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	定期的に姉妹施設の看護師が来訪し、利用者の情報提供を行っている。また、緊急時などに連絡をし処置や受診等のアドバイスを受けている。		
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。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。	入院の際には、当所生活における情報提供を行い、安心して治療が出来る様支援している。また入院中や退院時にもその都度見舞いに行ったり連絡を取ったりしながら、速やかな退院への支援を行っている。		
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・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	本人やご家族の意向を踏まえ、医師や職員が連携を図り、説明には安心、納得して頂いた上でケアに取り組むようにしている。また、重度になられる前にでもご家族と話し合いを行っている。	以前、看取りの経緯があり、対応した職員も数名在籍しており、今後も取り組む方針である。医療の支援体制も各医院の協力により充実している。契約時に家族には看取りの説明を行い要望に沿えるよう努めている。	
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、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	緊急時のマニュアルやご本人に関する情報書を作成し全職員が認識するようにしている。また、緊急を要する処置や対応についても日頃のケアや話し合い、勉強会等で身につける様にしている。		
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	定期的な消防訓練に、消防署員をはじめ消防団員や地域の方にも参加して頂き協力体制をお願いしている。また、緊急連絡者の中にも地域の方に協力して頂いている。	年2回定期的に消防訓練は行なわれている。運営推進会議の中でも災害に関する意見、情報など共有し地域住民、民生委員の参加もあり協力は得られている。	2階避難経路は一箇所のみであり螺旋階段又は、シューターの設置を検討されている。自然災害も念頭に、水、食料の備蓄の充実を図ると共に備蓄一覧表作成に期待したい。

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	お一人お一人の意思を尊重し、自己決定しやすい対応心がけている。また、入浴時やトイレ等外部に見られたくない場面にも、プライバシーを守る支援を行っている。	個人情報に関する書類等は事務所に管理されている。ひとつの入浴ケアに対しても人格を尊重した対応をされている。接遇に関しては外部研修に参加し、職員は入居者のケアに活かしている。
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	出来るだけご本人の自己決定のもと意向や希望に沿う様に対応しているが、その方の状態や状況、内容にもより柔軟な対応を行うようにしている。	
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、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	趣味や作業、外出の時間を希望される等その方が希望される事に耳を傾け、状態や状況に応じて対応するようにしている。	
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	季節や状況に応じた服装の支援や、定期的な訪問理美容でのカット、また、なじみの美容院を利用する等しその人らしい装いの支援を行っている。	
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	調理や配膳を職員と一緒にに行ったり、買い物と一緒に出掛け季節の食材を選ぶ等も行っている。また誕生日や行事での食事でもそれぞれに合ったメニューを提供している。	家庭的な部分を残し、盛り付けに工夫をし、職員、入居者と一緒に毎食手作りされている。入居者からこの食事は「美味しい」と話され、ご自分のペースに合わせ職員と話しながら、ゆっくりと食事の時間を取られていた。
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	お一人お一人の食べる量や食事形態等を把握し、必ず記録を取っている。水分は時間を決めて提供するだけでなく、その方の状態や好みに合わせて提供している。	
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、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	自力で行え方にはほぼ毎食後歯磨きや嗽のケアを行っている。また、契約により訪問歯科を利用されている方もおられ、医師や衛生士より指導も受け、対応している。	



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、一人ひとりの方や排泄のパターン、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>その方の身体機能を確認しながらも、出来るだけトイレでの排泄が出来る様支援している。また、お一人お一人の排泄パターンを把握し失禁を減らす工夫もしている。</p>	<p>日中は基本トイレ誘導での対応で排泄パターンの把握により支援されている。夜間に関しては、入居者の状態に合わせて対応している。又、排泄パターンにより入居者、職員の対話で形態を変えオムツからリハビリパンツになり、自立に向けた支援がなされている。</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>排便の記録もとり、出来るだけ薬にばかり頼るのではなく、食物繊維の多い食材や水分を多く摂って頂く等の工夫をしている。</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てしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている</p>	<p>羞恥心の強い方には同性での対応を行ったり、強く拒む方には、ご家族の声掛けに協力をお願いする等し、その方が安心して入浴が出来る対応を行っている。</p>	<p>毎日沸かし個々に応じた支援となっているが、基本、1階、2階、隔日の入浴日となっている。入浴拒否の方がおられるが家族が理解されて積極的に協力を頂き対応されている。</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>日中の活動を工夫したり、体調に合わせての休息を考慮したりして個々で対応している。また、湿度や気温、布団の調整等も行い安眠できる環境を整える支援を行っている。</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>職員は処方の際の説明やお薬ファイルなどで把握している。また服薬の際には必ず本人確認を行い服薬後の状態観察も行い、必要に応じてご家族や主治医へも報告している。</p>		

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	その方が出来そうな作業や動作を頼み、感謝や喜びの意を表すことで、本人の意欲が出そうな支援を行っている。またその方の楽しみや役割を理解し気持ちに添える様努めている。		
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	ご本人やご家族の意向により定期的に外出されている方もおられる。当所でも日頃の買い物や希望の外出、また季節や状況に応じた外出の支援を計画し実施している。	入居者の希望によりその日を決めてもらい、指名の職員と外出できるよう対応されている。ホームの坂を上ると公園があり散歩コースとなっている。季節により花見や初詣等支援されている。	
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	ご本人やご家族の意向により殆どの方が預り金としてホームが管理しているが、小銭程度なら所持されている方もおられ、買い物の際には自ら支払が出来る様支援している。		
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をしている	友人やご家族等からかかってきた電話はご本人に取り次ぎお話をされている。また年賀状等ご本人宛の手紙も差し上げています。自ら電話をしたり手紙を書かれる方はおられないが、その際はいつでも対応出来る様にしている。		
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	共有して生活する空間は季節ごとに飾り付けを行ったり、気温や湿度、臭いにも気を配りながら、気持ちよく過ごせる環境を整える工夫をしている。	食堂兼リビングの共用空間は温度、換気や空気のよどもなく注意が行き届いている。利用者は思い思いの場所で過ごされ職員と語らいたる場が到る所で見られた。	
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	フロアにソファが設置してあり、皆さんがゆっくりとくつろげるスペースがある。その他自席で作業や会話、趣味をされる方もおられ、お一人お一人が居心地良い場所で生活をされている。		

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	ご本人の使い慣れた家具やテーブル、また写真や絵なども飾りその方がホッとできる空間になっている。また表札も掲げ、自分の部屋と分かる様にもしてあり自由に出入りされている。	ベット、筆筒、エアコンはホーム提供である。本人の使い慣れた日用品やテレビ等持参されている。各居室とも明るく入居者にとって落ち着ける場所となっている。	
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	廊下には全て手すりが設置してあり、安全に歩行が出来る様にしてある。トイレや自室はプレート掲げ、場所が分かる様にしている。また、歩行妨げになる物を置かないように配慮する。		

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

## 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
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	『毎日楽しく明るく元気よく』の理念に基づき支援に心掛け実践に努めている。		
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	町内の行事への参加を行ったりホームの行事に参加して頂く等をして交流を図る機会を設けている。		
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	実習生の受け入れを積極的におこなっている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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	活動報告を行い意見の交換を行い参加者の方々からの意見要望等を取り入れながら、サービス向上に活かしている。		
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	認定更新の機会や運営推進会議に市の方参加される時に、ホームの事情相談報告等を行い連携に努めている。		

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>身体拘束しない事を職員一同理解しその時の状況に応じながら安全面も考慮し玄関の開錠にも努めてケアの実践を行っている。</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>研修等に参加し学び不適切なケアにならないように利用者様主体のケアを心掛けて職員同士で連携し注意を払っている。</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>現ホームでは成年後見制度を利用されている方はいないが研修や資格取得の際に学ぶ機会があり職員が理解する事が必要。</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>契約に関する説明には時間をとっている。理解されたか質問等ないか確認を行い進めていき不明な点ないか尋ね同意を得るようにしている。</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>面会時にお話しさせて頂き意見要望等は職員一同でケア業務に反映している。ご家族利用者様に何でも言ってもらえるような雰囲気づくりに留意している。</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>職員会議やフロア会議の場で職員の意見交換や提案してもらい活動に反映するようにしている。</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>	資格取得に向けての支援を行い職員の向上心を持つように努めている。		
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>	研修会の参加は積極的に職員がするようにしている。その都度研修報告書作成している。資格取得に向けての支援も行っている。		
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>	協議会主催の研修会へ参加し意見交換を行っている他事業所とのレクレーション等に参加し職員の交流を通じ向上していくように努めている。		
<b>II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
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>	事前にサマリー面談等で生活状態を把握するように努め要望等傾聴しコミュニケーションを取り安心して頂けるように努めている。		
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>	ご家族様にこれまでの生活状況や不安要望等をお聞きしご家族様ご本人様と信頼関係づくりに努め支援へ結びつけるように努めている。		
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>	御家族やご本人の要望等、お話しすることで必要とされているサービスに努め必要とあれば他のサービス利用も含めた対応に努めている。		

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	時間を共有し共に過ごす中でお互いが協働しながら楽しく生活出来る様に努め日常的にコミュニケーションをとり信頼関係を築けるように努めといる。		
19	○本人と共に支え合う家族との関係 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	面会時に日々の暮らしの出来事等お話しさせていただき外出、外泊時の様子等もお聞かせ頂く事で情報の共有が出来ることで一緒に支え合う関係を築いている。		
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	家族との外出や外泊 友人家族の面会等馴染みの関係が途切れないように要望等を尊重し様々な関係を大切にする様に努めている。		
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	利用者同士の関係を見守りながら協同作業の提供を行い一緒にして頂く事で関係性や会話が生まれるように支援を行っている。		
22	○関係を断ち切らない取組み 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	契約終了後も家族の方には気軽に遊びにきて頂ける様にお話し行い来訪して頂いたりして近況をお聞きしたり関係性を大切に努めている。		
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。	利用者様とお話する事で言動から希望 意向の把握に努め支援を行っている。 表現困難な方でも本人の立場に立ち考え支援出来る様に努めている。		



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	サマリーや本人・ご家族から生活歴を失礼のないように配慮しながらお尋ねし把握するように努め職員一同で共有行い支援に努めている。		
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	言動や心身を気かけ様観行い記録や申し送りにて状態の把握に努めその方が出来そうな事を見出す様に努め出来る事の可能性を広げられるように努めている。		
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	本人やご家族にも意向をお聞きし職員全員でカンファレンスを行い意見交換をし介護を見直し現状に即した利用者様主体の介護計画作成に努めている。		
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	個別に食事排泄必要者には水分量を身体的状況及び日々の暮らしの様子や言動を記録早めに変化に気づくように努め職員間でも情報を共有しケアの見直しや実践につなげる様に努めている。		
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	本人の意向や状態に合わせて必要に応じた支援を行い送迎・往診・受診等おこなっているその時々で出来る限りの支援をおこなっている。		
29	○地域資源との協働 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	近辺の訪問理容の利用や他事業所との交流・地域の行事等への参加等を行っている。		
30	11 ○かかりつけ医の受診診断 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支援している	本人やご家族が希望されるかかりつけ医への受診を支援 必要に応じ往診を依頼また電話にて相談を行いかかりつけ医への関係を築いている。		

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	事業所系列の看護師来訪がありその時に個々の状態気づきを報告また相談等を行い助言を頂いたり指導を受け適切な医療につなげている。		
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。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。	入院時には付き添い家族の了承を得て医療機関への情報提供を行い入院中も見舞いに行きまた病院側からの電話等で情報交換を行い病院側と関係づくりを行い退院に向けての支援に努めている。		
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・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	重度化した場合は早い段階で本人や家族の意向をお聞きし医師にも助言を頂き対応、終末期には医師、事業所系列の看護師と連携をとり終末期を迎えられるように支援に努めている。		
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、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	緊急時の対応マニュアルを作成しており全職員に認識してもらい適切な対応が出来るように努めている。		
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	定期的な自主避難訓練を行い地域の方、御家族にも参加の協力を行っている。消防署員の協力を得ての訓練もおこなっている訓練を繰り返すことで職員の意識を高め身体で覚えるように努めている。		

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、一人の人格を尊重し言葉づかいに気を付けプライバシーを損ねない言葉かけ、対応を心がけて支援を行なっている。	
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	日常の会話で本人の要望、思われていることを聞き出せるように心がけ自己決定ができればよいように対応に努めている。	
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	個々のペースを大切にしその方に合わせた支援をおこなっている。希望や要望等にそ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に支援している	定期的訪問理容を利用また散髪に出かける支援をおこなっている。自力で髭剃り整髪等行われている。介助必要な方には希望に合わせての支援に努めている	
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	出来られる事はお手伝いしていただき作業協力頂いている。好みの物等お尋ねしてメニューに取り入れるようにしている。一緒に食材買い出しに協力していただいている	

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	個々の摂取量記録し状態の把握を行い状態に合わせて食べやすく飲み込みやすさ等に工夫を行い提供支援をおこなっている。		
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	毎食後一人一人の状態に合わせて見守りや洗面所への誘導、介助等をおこなっている。		
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	自力排泄できる方は見守りを行い困難な方でも時間見て耳元で小声で声掛けを行い日中トイレでの排泄が出来る様に誘導を行い支援している。場所が分からない方はパターンを把握してトイレへの声掛けをおこなっている		
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	個々の排泄状態を記録しパターンを把握食事繊維質を含む食材を多く取り入れるようにして水分提供にも心がけている。主治医に報告相談を行い指示にて下剤の使用もあつている		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴実施日はきまっているがその日の体調により曜日を変更することもあるまた本人の曜日希望があれば時間も含めて希望に沿った支援をおこなっている。		
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	日中は状態や体調を見ながら本人の要望を取り入れ休息の時間を取って頂く等の配慮を行い起床就寝時間もそれぞれの状態に合わせて支援し寝付け無い方には飲み物提供居室の環境整える等して安眠に繋げる支援している		
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	個々の薬ファイルがあり職員が確認できる状態にしてある。薬の変更主治医の服薬指示等は申し送りや記録として記載を行い職員全員に行き渡る様にしてている。服薬時は手渡し必要時の介助を行い確認記録行っている		

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	塗り絵楽しまれる方あり、出来そうな事出来ることを希望や意志を尊重し提供行い日々の生活の中で気分転換に繋げるように支援に努めている		
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	買い物に同行されたり本人の行きたい所の希望にて外出や企画してドライブや外出の支援も行っている。家族の協力もあり自由に外出できるよう支援に努めている。		
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	家族や本人の希望状態に応じて当所にて管理また本人の能力に合わせて個々で所持されている方もありいづれも希望に沿って支援おこなっている。		
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をしている	電話や手紙等は本人の希望で自由に利用できるように支援している。希望されても困難な方は職員が代わり取次をさせていただいている。		
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	共有の空間は常に環境に気を使い不快感を与えないように清潔を保ち。フロアーに職員がいて声掛け見守り行いまた季節感を取り入れた飾りつけを行い温度にも配慮し居心地良く過ごして頂けるよう共用空間作りをしている。		
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	フロアーにソファが置いてあり一緒にテレビ鑑賞や雑談等して過ごされる方もあり又個室であり自室にて過ごされたりと思いい思いに過ごされている。		

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	本人が使い慣れた家具や日用品等を持ち込み使用して頂いている。本人の希望や好みに合わせた配置をし装飾も思い思いにしている		
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	共有の場所や自室等に名札を表示し分かれるようにしている。安全に歩行や移動が出来るように環境の整備支援もおこなっている。		

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している。 (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、その時々々の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