

(別紙2 - 1)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 24 年 12 月 10 日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	4270202494		
法人名	有限会社 グループホームカナリアの家		
事業所名	グループホーム カナリアの家ファミリア		
所在地	長崎県佐世保市白岳町 1398 - 8		
自己評価作成日	平成 24 年 10 月 20 日	評価結果市町受理日	平成 24 年 12 月 28 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 一階
訪問調査日	平成 24 年 11 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）】

入居者の声に耳を傾け、思いに寄り添い、御家族の意向も受け止めながら日々の生活を安全に楽しく過ごして頂けるように努めています。

【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）】

施設長・管理者及び職員からはホーム理念の主題である「入居者の意向を大事にしたい」という気持ちと入居者と職員が一緒になって、ゆっくりした時間を過ごしたいという思いで支援されていることが感じられた。家族向けには「ファミリア通信」という、入居者を担当している職員がケース記録から入居者ごとにホームでの出来事や状況を抽出したものを記述し、管理者からはコメントを添えたお便りが2か月に1回送付されている。合わせてホーム内のイベント風景のスナップや行事の様子を書いた「ファミリア（便り）」も年4回送られており、入居者と家族の繋がりを大切にされている。

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	理念の共有を図り実践につなげるように努めている。	ホームの運営理念に沿って、毎年一月に新年度の理念を職員が輪番制で思考され全職員の話し合いで決めて共有されている。今年度の理念は「ありがとうと言われる、毎日感謝して、愛ある介護を目指します」を掲げ実践されている。	
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	地域とのつながりを大切にし行事などを通じて交流していきたいと思っている。まずは近所の方との交流、町内会へ加入、地域の文化祭参加・バザーへの出品など。	町内会活動に積極的に参加され、地域役員との交流が図られ、協力関係が構築されている。また、近所の子供もホームイベントに参加し、入居者の方に喜ばれている。	
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	地域(自治会)の協力を得ながら公会堂などで研修会を開催している。		
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	2ヶ月毎の推進会議で慣れ親しんだ関係を通して意見の交換をし、サービス向上に努めている。例えば・施設にて演奏会開催・施設防火訓練への見学・参加など	運営推進会議へメンバーの方の参加率が良く、ホーム開催が手狭なため、公民館を借り受けての開催をしている。活発な意見やホームへの質問等有意義な会議となっている。	
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	推進会議に於いて施設の取り組みやケアサービスを伝えたり、アドバイスを頂くなど積極的な協力関係作りに取り組んでいる。	市町担当者との信頼関係が構築されていて、自由に話ができる状況にある。また、介護関係情報についても入手しやすいばかりか意見交換も行われている。	

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	身体拘束に関して理解出来ていると思う。家族の希望・本人の安全を考え話し合いながら対応している。その際は定期的にモニタリングを行っている。玄関の施錠は夜間以外行っていない。	身体拘束をしない取組について自主勉強会や外部研修にも積極的に参加されている。入居者の困難対応にも、腐心され管理者や職員全体で取組んでいる。	
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	機会あるごとに身体拘束及び虐待の研修に参加し、職員間でもお互いに防止に努めている。		
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	今現在必要としていないが、必要な時の為、理解できるように学ぶ機会は持ちたいと思う。		
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	契約及び改定時は、利用者・家族と十分に話し合いを行ない理解・納得していただいていると思う。		
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	面会の時や行事後の家族会を通して意見・要望を伺い運営に反映させるように努めている。	家族会を今年度、組織され意見交換の場を広げる取り組みがなされている。また、議事録の作成や送付もしている。なお、家族との繋がり（交流）が比較的に強い為、雑談の中にもご家族の思いを汲み取るよう配慮されている。	
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	日頃の勤務中や、職員会議の中で意見を聞く機会を設けている。意見があった場合は話し合いの上反映させるように努めている。	施設長や管理者との評価聴取において、職員が何でも話せる雰囲気を感じ取れた。また、職員からの聴取においても「なんでも話ができる、楽しい職場」との意見が聞かれた。なお、職員の意見、提案は快く受け入れて対応している。	

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	管理者は個々の努力や実績、勤務状況を把握し、代表者へ伝え職場環境・条件の整備に努めている。		
13	○ 職員を育てる取組み 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	職員一人ひとりにあった研修を受ける機会を作っている。又、希望があれば機会を作るように努めている。		
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組みをしている	研修などを通じて機会を作り、ネットワーク作りを進めている。		
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	利用者の声に耳を傾け、コミュニケーションをとり、又家族からの情報や職員同士の情報をもとに信頼関係づくりに努めている。		
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	要望などに耳を傾け、情報を交換し、連絡を密にとりながら信頼関係作りに努めている。		
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	必要としている支援を見極める為、本人や家族と話し合いを重ね、又、職員同士でもモニタリングを重ねサービスを開始している。		

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	話や思いを受け止め、本人の意思を出るだけ尊重しながら出来る事はしてもらっている。又、一緒に出来る事を探すように努めている。		
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	家族の絆や支援の大切さを話し合いながら、共に支えあえる関係を築くように努めている。		
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	本人の希望で連絡を取ったり、馴染みの場所へ同行するなど、関係が途切れないように努めている。	入居者の意向を受け、家族への電話取り次ぎや、住まい（空き家となっているため鍵を預かっている）の様子窺い等、関係維持にも積極的な支援が行われている。	ふるさと支援（独自案とした施策を提案、取り組み方法は説明済）等の方法により、家族の絆を深めて頂くような支援と、ホームから家族の協力を強く求めるなどの働きかけが望まれる。
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	入居者の性格などを把握し、孤立せずトラブルにならないよう時には仲介するなど、一緒に生活し支えあえるように努めている。		
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	必要であれば、関係性は大切にし、相談や支援に努めたいと思っている。		
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。	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。	入居者ごとの担当制で対応されており、職員は、あらたまった対面対話では素直な気持ちが聞けないとして、日頃の雑談の中からさりげなく意向や要望を汲み取るように意識を持った対応を心がけられている。	

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	入居時の家族からの情報。面会時などに馴染みの暮らしぶりなど伺い、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	一人ひとりに無理のないよう出来ることを見つけ生き生きと生活される様に努めている。		
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	家族の意見も尊重しながら、自由な雰囲気の中で意見を出し合い、良いアイデアは試している。その人らしい、その人にあった計画を作成するように努めている。	入居者の担当者がモニタリング（家族・入居者の）やケース記録を基に介護計画案を作成し、全体でのカンファレンスを経て計画担当者が作成している。サービス提供者に家族を位置づけ家族の支援を受けやすくしている。	
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	ケアチェック表に実践内容がわかるように記入している。又、個別記録はもとより申し送りノートを活用し情報の共有をはかり日々検討している。		
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、その時々に見え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	本人希望の外出や通院時の送迎など家族の状況に応じて対応している。		
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	自治会へ加入し、老人会の行事などにも参加できるように検討している。又、地域の美容室にも来て貰い馴染みの関係を作っている。		
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	本人、家族の希望に添ったかかりつけ医を決定している。又、ホームドクターによる週1回の往診も行っている。	入居時に協力医の往診・処方等の説明を行うことで、入居者の意思で主治医の変更をされることがある。なお、専門医等は紹介により自由に受診されている、また、急変時の受診支援も行っている。	

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	訪問看護師とは日々の様子で感じた小さな気付きでも相談できる関係を築いており、適切な受診や看護を受けられるように支援している。		
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。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。	利用者・家族が安心して治療に専念できるように入院時の情報交換は密に行ない又、退院後のケアの相談も行っている。		
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	入居時にターミナルの指針を説明している。又、重度化した場合は本人・家族の意向に添える介護をするようにつとめている。	法人やホームの意向が終末期の看取りにあり、既に看取りの経験がある。また、職員もホームでの看取りを十分認識されており、主治医との連携体制も構築されている。	意識・知識と経験があるものの、看取りについてのマニュアルがなく、職員の不安が払拭できていない状況がある。誰もが自信を持って携われるようなマニュアルの作成が望まれる。
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	マニュアルを作成し、研修などにも参加している。又、急変時は主治医に指示を仰ぎ従っている。管理者が不在な時は、連絡と同時に駆けつけるようにしている。		
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	年に2回の避難訓練を実施し、近隣の方、地域の防火クラブにも参加してもらい協力体制を築くように努めている。	ホームの防災避難訓練が地域に浸透しており、婦人防火クラブの見学要請や地域住民及び家族の参加等協力体制ができている。また、地域の方へ見守り等の役割についての依頼も行われている。	

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	一人ひとりの人格を尊重しながらプライバシーを損ねない対応を心がけている。が、高齢の為、耳が遠く他の利用者に聞こえる場合が多い。	特に、排泄時の誘導や入浴中の羞恥心について配慮している。何気ない会話にも馴れ合い言葉で接しないように、職員同士でけん制し注意喚起を行っている。
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	利用者の思いや希望に耳を傾けながら出来るだけ自己決定をしていただくように時間をかけた支援に努めている。	
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、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	利用者一人ひとりのペースを把握し、本人の思いを優先できるように、職員同士の連携も密に行ない支援するよう努めている。	
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	起床時や日々の身だしなみはもちろん、外出・行事の時もその人らしい身だしなみやおしゃれと一緒に楽しんでいる。	
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	食事を楽しんで頂ける様に彩りや盛り付けも工夫し、職員も同じテーブルで会話をしながら一緒に頂いている。又、出来る方には後方付けもお願いしている。	入居者で手伝いができる方には積極的に促したり、自らの申出で携わっている入居者もおられ、職員と共働している。誕生会や四季折々に季節感を表現する献立作り等の工夫を行っている。
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	食べる量・栄養バランスを考え確保できるように嗜好・形態なども考え提供している。水分量についてもお茶に限らず他の飲み物でも摂取できるように支援している。	
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	毎食後の口腔ケアや観察を行ない、必要な場合は歯科受診も対応している。夜間の義歯預かり及び消毒も行っている。	

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	尿意の有無や排尿間隔を把握し、誘導・言葉かけを行っている。	布パンツにパットを利用する入居者が多い中、トイレ誘導でパット無しへの改善がみられた。また、可能な限り、トイレチェック表による誘導を行い、自然排泄に近づけるように心掛けている。	
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	毎朝起床時には牛乳を提供、食事野菜を多くとるように献立を考えている。水分摂取と頑固な方には排便誘導剤を服用して頂き反応便を確認している。		
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てしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	日々の日課の都合もあり、曜日・時間を設定している。しかし、本人の希望があったり、必要な時は対応するように努めている。	週間あたりの回数が一応決められているが、希望があれば応じるようになっている。入浴を拒絶される方には声掛け方法を工夫することで、入浴をしていたり取り組みをされている。	
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	朝食後・昼食後は本人の希望で長くない時間で休息していただいている。夜間も21:00までは好きなように過ごしていただいている。		
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	処方されている薬については理解している。いつでも確認できるようにカルテにファイルしている。服薬確認と症状の変化にも注意するように努めている。		

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	入居者それぞれに見合った家事作業を提供し達成感を味わって頂いたり、楽しみも一人ひとり一緒に捜しそれぞれ出来ることを支援している。		
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・ドライブ・散歩など気分転換ができるように支援している。時には外食・遠足など家族を巻き込んだ行事も計画している。職員の自己満足にならないように気をつけている。	仕事を早く済ませるように職員間で工夫し合い 外出支援時間の捻出を創造する取り組みを行い、ショッピングモール内の散策や買い物支援で入居者は楽しまれており、年間計画の中に家族同伴をある程度義務化した施策もある。	
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	買い物・外出時はお金を持っていたが普段は施設の方で管理している。		
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	本人より希望があった場合はその都度対応しています。		
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	季節にあった作品や習字・壁新聞などを家族と一緒に楽しんでいただけるように掲示しています。又、空調も個人の意向に配慮しながら居心地良く過ごせるように努めています。	玄関には季節感を出したオブジェを装飾したり、居間には入居者の作品等を掲示されている。天窓からの採光や空調による温度管理がされていて快適に過ごされている。	
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	リビングや廊下に共用ソファを置き思い思いに過ごせるように配慮しています。		

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	入居時には本人、家族と相談しながら家具配置などをアドバイスしている。本人の状態に変化が生じた場合はその都度相談している。	入居者の馴染みの物等持ち込みは自由となっている。車椅子が必要となる等、入居者の身体状況によるレイアウトの変更も入居者の意向や家族の希望を入れ、対応されている。	
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	移動しやすいように無駄な家具や物を置かないように配慮している。又、消臭剤・洗剤なども目に触れないようにカーテン等で覆っている。		
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		利用者と職員と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、活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