

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成31年2月15日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670105230
法人名	医療法人 春風会
事業所名	グループホーム はるかぜ新屋敷(2F)
所在地	鹿児島県鹿児島市新屋敷町4番1号 (電話) 099-222-0321
自己評価作成日	平成31年2月15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	平成31年3月11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)】

鹿児島市中心部に位置していますが、甲突川河畔に近く、春には満開の桜を眺めながら散歩を楽しめたりと、季節感を感じられる環境にあります。入居者様のしたいこと、出来る事を尊重したケアを目指し、自立支援を念頭に置き、入居者様が、安全、安心に毎日の生活が送れるようなケアを実践できるようにしています。食事以外の時間は特に決めず、個々のリズムで生活できるよう支援し、外出などの希望も出来る限り多く作れるようにしています。食事には力を入れており、季節に応じた旬の食材を提供し、行事の際には職員全員で考えた特別メニューを提供しています。二ヶ月に一度運営推進会議を開催し、地域の方々と交流を図れる機会を作っています。

【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	毎朝申し送り後に事業所理念等を唱和している。理念に基づき安心、安全に過ごせるように心掛けケアを行うようにしている。		
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	地域の方々にも運営推進会議に加わって頂き事業所の行事等にも声をかけ参加して頂いている。地域の行事にも利用者、職員共に参加させてもらっている。		
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。	運営推進会議において年に一度認知症をテーマにした勉強会を行ったり随時地域の方々からの認知症、介護全般についての相談を受け付けている。		
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	運営推進会議においては入居者の近況を報告し、包括括職員や町内会、ご家族と一緒に検討することでさらなるサービスの向上に努めている。		

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
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。	管理者が中心となって市町村と連絡を取り合い必要に応じて相談、報告を行い協力関係が円滑にいくように取り組んでいる。		
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。	勉強会やミーティングなどで身体拘束について学ぶ機会を設けている。勉強会を活かし拘束をしない介護を目指し、実践している。		
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ることがないように注意を払い、防止に努めている	勉強会、ミーティングなどで虐待についての学習を実施している。職員間でのコミュニケーションも虐待防止の大きなカギになると考え日々努めている。		
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。	現在成年後見人制度を利用している利用者もおられる。制度についての勉強会も行っている。制度の理解は簡単ではないがひとりひとりが理解が出来るように時間を掛けている。		

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
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>入居の際には重要事項を一つ一つ口頭で説明し同意を得ている。また加算の取得など改定の際にはご説明し同意書に署名、押印を頂いている。</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>施設内に意見箱を設置している。第三者委員(ご家族、地域の方々)を設置し、意見、要望を発信しやすいようにしている。</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>毎月1回事業所のミーティングを行い「ホームでの困りごと」について話し合い、職員自身も困りごとについて意見を述べる機会を設けている。</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>資格手当や昇給等、職員が向上心を持ち働けるように条件整備に努めている。</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
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>法人の研修、その他外部の研修にもできるだけ参加するように心がけている。研修報告発表を行い他の職員、勉強会に繋げていっている。</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り組みをしている</p>	<p>法人全体で月に1回誰でも参加できる食事会を設けている。気軽に参加できるように場所を変え交流を深めている。</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
II. 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>サービスを開始時本人と十分にコミュニケーションを取るように心掛けている。本人が安心するような優しい声かけ、ゆっくりとした口調で話すなどしている。傾聴することも心掛けている。</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>サービスを開始する際家族と十分にコミュニケーションを取り不安そして希望も聞きだせるように関係作りに努めている。</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>今までの生活歴を大事にし、医療情報、家族の意向などと照らし合わせミーティングで話し合いケアプランに組み入れている。</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>職員は利用者と共に食事をし、会話している。行事がある時は共に参加し喜びを共感している。日々ともに暮らす者としての関係を大切にでき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
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	2か月に一度施設の新聞を作成し家族に送付している。遠方の家族、高齢の家族には喜ばれており時々職員の紹介も載せたりして本人、家族の関係を大切にしている。		
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	面会に来られる縁者の方々を職員も知るように努めている。各部屋にノートを置き面会者の名前、コメントを書いてもらうようにしている。		
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	難聴があった場合などコミュニケーションが取り辛く誤解を招く恐れのある時は職員が間に入る。1,2F合同のレクを行う場合全員参加を目標にしている。		
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	長く勤務している職員も多く家族も落ち着いて気軽に自分のことも含め話されることも多い。このままの関係を続けられるよう葉書のやり取りをしたり良い関係を続けられるよう努めている。		

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
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。	朝が苦手な人は遅めの朝食を摂って頂いたり時間のかかる人には自分のペースでゆっくりと食べて頂いたりとしている。		
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	本人が落ち着き他愛ない話の中から自分の事、家族の事を話されることがある。ケア記録に書き込み生活歴、環境として把握し職員で共有している。		
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	入浴日でも「きつい。」などの訴えがあった時は延期したり午睡して頂いたり配慮している。洗濯物を畳むなどはその人ができるだけをしてもらうようにしている。		
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	気付いたことがあればその日の職員で話をする。改めて管理者に報告をしミーティングにて全員で話し合っている。それを記録しより良いケアプラン作成に繋がるようにしている。		

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		○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	日々の様子は職員で共有できるように声をかけあっている。記入時漏れがないようにしている。夜勤職員にも日中の様子を伝えている。このような試みを続けより良い介護計画に活かしているよう努力している。		
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	家族も高齢になり病気やケガあるいは配偶者を亡くしたりと本人を支える方を支えなければならぬ家族もある。その時のニーズに応じ他科受診、買い物などの支援を行っている。		
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	地域資源として地域の方々との交流を図っている。運動会、餅つき、六月灯など町内会の催しにも参加し交流を深めている。		
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、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	家族が心配をされたり気になる事があれば管理者と共に主治医に相談し他科受診が必要な時は紹介状を書いてもらいスムーズに受診できるようにしている。		

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
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>訪問診療を受けられている利用者の日々の経過を記録し医師や看護師に情報を伝えている。医師や看護師に助言をもらうこともあり記録に残している。</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>入院先を訪れたときは必ず面会に行き様子をうかがっている。主治医や看護師にも必ず状態を聴き職員全員が把握できるようにしている。</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>ご家族の意向を聴き医師や看護師との連携を取り本人らしい最後を迎えられるように職員同士で意見交換を行っている。またそれらについての勉強会も行っている。</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、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>緊急時の対応についての勉強会も定期的に行い職員が慌てず対応できるようにマニュアルの作成、改良を行い実践に備えている。</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
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	地域の消防団や消防署の協力をもらい年2回火災避難訓練を行っている。地震、水害を想定した訓練も行っており全職員が参加できるように体制を整えている。		

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	高齢者虐待の勉強会などで不適切なケアやスピーチロックなども学習しており人格の尊重の大切さもケアに活かされている。法人による接遇の勉強会に参加した。		
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	日常の何気ない会話から本人の思いに気付くことがある。自己決定ができたときは本人の自信にも繋がっており働きかけが重要である認識はできている。		
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	朝が遅い人、夜早く寝る人、食事を摂るのが速い人、遅い人その人のペースを大切にしている。体調の悪い時もあるがその日1日が最良であるように職員間で情報共有し支援している。		
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支援している	離床時、洗面、口腔ケア、整容も必ず行っている。服を選べる人には好きなものを選んでいただいている。その人らしい服で清潔な感じでいられるように努めている。		
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	咀嚼、嚥下に差があり刻み食、ミキサー食にしたり食事が楽しめるように工夫している。片付けが主でお盆ふきなどを一緒にしている。		

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
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	食事量や水分量は毎食後記録している。水分など足りない時は他の飲み物で補ったりしている。魚肉のバランスも考え野菜をふんだんに使っている。		
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	毎食後必ず口腔ケアを行いうまく磨けていない所は手伝う。義歯を自分で磨ける人には磨いてもらっている。入歯洗浄剤使用。週に1回歯ブラシ等消毒を行っている。		
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	トイレでの排泄にこだわりおむつの使用はできるだけ避けられるよう支援している。数人は食事前のトイレ案内はうまく習慣化している。トイレ案内、立位保持など自立のために行っている。		
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	2日に1回は自家製のヨーグルトを提供している。その他牛乳や果物の提供もしている。腹部マッサージを試みることもある。歩行可能な入居者には食堂ホールで歩行運動をしてもらっている。		

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
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	入浴日であっても「入りたくない。」と言われる時は時間を変えたり翌日の人と交代したりと無理強いをしないようにしている。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	生活習慣、その時の状況は各々なのでゆっくりとした気持ちで休めるように眠くなるまで職員が傍らで寄り添うように支援している。		
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	職員用のデスクに薬の説明書を入居者別にファイルしてありすぐ目を通せるようになっている。変化が薬と関係があるのか見極めるのは困難だが職員間で声を掛け合い努力している。		
48		。ひな人形の飾りつけなど 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	生活の中で楽しみを持ってもらう為行事を計画している。花見や、そうめん流しなど外出もあり気分転換の支援になっている。雛人形の飾りつけ、鉢植えなど喜んでもらっている。		
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。	暖かい日を選び散歩など支援している。秋頃水族館見学も恒例になっており家族も参加され喜ばれている。これからも外出支援は増やしていきたいと思っている。		

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
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>要望があれば本人の欲しいものを職員が同伴し購入できるように支援している。</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している</p>	<p>現在本人の希望はなく電話をかけたり手紙を書いたり出来ないが家族から電話が来た時には電話に出て話ができるように支援している。</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>毎日掃除を行い湿度、温度の調整を行っている。また季節がわかるように季節感ある貼り絵を壁に飾っている。加湿器も食堂に3台ほど置いて乾燥、ウイルス対策を行い心地よく暮らせるように工夫している。</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、気の合う人がゆっくりしゃべれるようにホール内にソファを設置している。このソファは逆に少し離れて一人でゆっくりしたい時にも活用できている。</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>利用者の居室は一人一人違いご自分の使い慣れたものを持ってきてもらっている。また、馴染みのものを飾ったりしている。</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>歩行可能な利用者のためには安全である必要があり建物は死角が少ない。トイレも各居室からあまり遠くない所に設置されていて自立した生活の支援を後押しするよう工夫されている。</p>		

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、生き生きと働いている。 (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