

(別紙2-1)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 26年 3月 15日

【事業所概要 (事業所記入)】

事業所番号	4291500033		
法人名	有限会社 UTASI		
事業所名	グループホーム九十九の里		
所在地	長崎県佐世保市鹿町町下歌ヶ浦 802 番地 8		
自己評価作成日	平成 26年 2月 11日	評価結果市町受理日	平成 26年 3月 27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 1 階
訪問調査日	平成 26年 3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)】

安心して暮らすということ、自分らしく生きるということを理念に、入居者の個々の性格や日々の気分、機嫌その時の状況によってスタッフは、日々の生活の中でどうすればいいのかを考えながら支援している。

【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)】

ホーム全体が民家の趣を留めているため、自宅に友人を招き一緒に食事をしたり遊んだりして過ごしているような雰囲気があり、入居者の方が自宅との違いをあまり意識することなく自然に日々の暮らしを楽しんでおられる。来訪された知人と玄関先でお茶を楽しまれている様子を職員は見守り、今までの生活の延長線の支援がなされている。また、管理者等及び職員は入居者の高齢化に伴い、これまでと違い支援から介護にシフトする中、安全・安心をどのように補完し、提供できるかを意識して取組んでおられる。災害対策に関しても危機感を持たれており、職員は入居者と共に日頃から訓練を行い避難場所移動時間等も確認されている。

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	安心して暮らすという事自分らしく生きるという事業所の理念を共有して実践につなげている。	理念を念頭に、入居者に寄り添い、日常の関わり合いから信頼を得、自由に気ままに過ごしていただくような支援を心掛けている。		
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	出来る限り地域の行事（お祭り、公民館、県下一斉掃除、文化祭、マラソン応援等）には参加している。又25年度は認知症についての介護教室を開催し地域の方々に参加して頂いた。	地区会の班に加入し、地域活動に入居者共々参加協力するなど、地域との関わり合いが自然に行われている。また、法人代表者は地区会の会計を担当する等、地域との繋がりも良好である。		
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	地域の方々に呼びかけ公民館で口腔ケアの講習会を行った			
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	会議だけでなく行事にも参加してもらったり情報や意見をもらったりしている。	運営推進会議が事業報告連絡に偏っている側面も窺えるが、地区会行事や老人世帯情報が得られるなど、ホームが行う地域貢献に資する会議となっており、メンバーからの意見も取り入れ運営に活かされている。		
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	担当の方には必要に応じて連絡取り合っている。又運営推進会議に包括や社協が参加される事で協力もしてもらっている。又、去年は佐世保市主催の介護教室を受託した。	包括支援センター開催の研修会や会議に参加する等、連携を図るような取組と市からの要請（介護教室等）にも応えるなど協力関係が構築されている。また、生活保護の代理処理など福祉課との連携もできている。		

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	代表者及びすべての職員が、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	外部研修を受けた職員による報告研修が行われるなど職員は、知識の向上や身体拘束をしない取組について理解している。また、日常起こりうるスピーチロックについては、職員間で注意喚起している。	
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	研修会などで学ぶ機会を持ち、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		
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	成年後見制度について研修会で学ぶ機会があったが、現在必要とする利用者はおられない。		
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	契約の締結、解約又は改定等の際は、家族等の不安や疑問点等を聞き、十分な説明を行い理解・納得を図っている		
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	家族に推進会議や行事にも参加してもらったして情報や意見をもらったりしている。	介護計画書作成（見直し・更新）による、モニタリングの際、家族への面談や電話により意見要望を聞く仕組みがある。なお、面会時を利用して、意見要望を聞き日常の支援に繋げるようにしている。	
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	ケース会議やお昼休みの時など雑談を交えて職員の意見や提案を聞く機会を設けている	ケース会議や職員会議が意見や提案を得るための機会として活用されている。得られた意見等は業務に反映されている。また、管理者等は職員の観察や様子から積極的に声を掛ける等、話し易い雰囲気作りを実践している。	

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>代表者は、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、職場環境・条件の整備に努めている</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>代表者は、研修を受ける機会をもうけている</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>グループホーム連絡協議会、労働安定センターなどの研修会、勉強会に参加して同業者と交流しサービスの質を向上させている。</p>		
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>サービスの利用を開始される迄の段階で、何度も足を運び本人が困っていること、不安なこと等聞き本人が安心されるよう信頼関係づくりに努めている</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安心して利用される関係づくりに努めている</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>利用者の行動や家族の不安、要望を把握し支援を見極め対応している。</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	昔話を聞いたり雑談をしたり家事手伝いの声掛けをしている。		
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	面会時近況報告したり旅行に連れて行ってもらうたりしている。		
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	本人や家族さんの希望であれば美容院など馴染みの所へいかれる。またはがきや贈り物なども支援に努めている。	入居者の実家訪問に同行し、実家の方（甥の家族が居住）との関係に繋げるような支援を行っている。また、中学校時代の同級生の面会など来訪しやすいような配慮がなされている。	
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	居間へ来られるときなど利用者同士で声掛けしたり一人で出来ない方にはスタッフを呼んだりされている。		
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	必要に応じて本人・家族の相談や支援に努めている（他ホームへ紹介、お葬式等）		
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。	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、職員との会話の中から検討している。	日常の業務や会話から意向などの把握に努めている。また、入浴の機会を対話の好機と位置づけ入居者と積極的な雑談を図り、得られた意向などは業務日誌に記録され情報の共有を図っている。なお、入居者と担当職員の計画的（時間を作る等）な寄り添いや対話が検討されている。	

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	入居前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		
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	その人の生活パターンの把握、残存能力、心身状態等の把握につとめている。		
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	本人がより良く暮らすため、本人、家族、担当者会議やケース会議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	1 か月毎にモニタリングを実施され、入居者担当者とケアマネージャーによる打ち合わせを行い、新たなアセスメントと介護計画書案が作成され、ケア会議（カンファレンス）を経て見直し・更新も含めた介護計画書が作成されている。	
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	個人ケースや業務日誌で情報を共有し実践や介護計画のみなおしに活かしている		
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	本人や家族の状況、ニーズに対応して、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる		
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	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		
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	受診は、本人及び家族等の希望（入所前のかかりつけ）を大切にし、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	入居者のかかりつけ医は変更されることなく、これまでどおりの主治医となっている。そのため、往診がある入居者と通院による受診とがあるものの、継続した診療を享受することができる。	

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	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、伝え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		
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。	利用者が入院した際、安心して治療でき早期に退院できるように、介護、看護サマリーで情報交換や相談を病院関係者との関係づくりを行っている。		
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	重度化した場合早い段階から本人・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ている。	現在は、救急搬送体制となっているが、管理者等は看取り介護の必要性やニーズの高まりを認識している。看取りに向け今回、家族会が結成された。今後、協力医や関係機関との連携を視野に看取り体制作りに取り組まれる予定である。	
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	消防署より応急手当の仕方救命法の訓練を学んだり研修へ参加し身につけている		
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	避難できる方法を学びとともに地域との協力体制SOSネットワークを設けている。	訓練内容を変え、概ね2カ月に1回の自主避難訓練と消防署立会いの避難訓練が年3回実施されるなど入居者の安全を守る取組が行われている。また、非常通報先に近所の住民が登録されている。	台所の出火を想定した場合、2階の入居者を同階の会議室に集めるように消防署からの指示があっているものの、避難経路が断たれた状態である。同会議室からの避難階段等及び非常通報装置に連動した、屋外向け非常ベルの設置が望まれる。

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	人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねないようにスタッフがゆとりをもった言葉かけや対応に心がけている。	言葉遣いに配慮し、入居者の意向に沿った対応やトイレ誘導及び入浴では羞恥心に配慮した取組みが実践されている。また、移乗や誘導等の動作に移す場合、入居者の意思決定（返事・同意）を待つように心掛けて行われている。	
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	本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように強い口調や命令形にならない様に注意している。		
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	本人の希望に沿って離床、食事など行っている。		
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	本人の希望に沿って着たい服、散髪など行っている。季節ごとに衣替えも各担当者が行っている。		
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	利用者の体調、力量に合わせお手伝いをしてもらっている。	入居者の身体状況に応じた声掛けを行い、食事の下準備など入居者の方は楽しそうに手伝いをしておられた。月間の献立表は決めてあるが、希望により同じ食材による別献立も臨機応変に行われている。	
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	利用者状態にあった量や形態に気を配っている。		
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、声掛け、見守り、本人の力に応じ介助が必要な方はスタッフが口腔ケアをしている。		
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	トイレ場所がわかられない方は誘導しオムツ使用の方は時間を見てトイレに誘導してみる。又暖かくなれば徐々に布パンツ使用を試みる	昼間は、排泄パターンによる誘導が行われており、自然排泄ができています。夜間帯で医師の処方による服薬管理が行われたり、トイレに立つのを嫌がる等の理由からポータブルトイレの使用がある。	

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	便秘の日にちの把握したり食べ物飲み物を工夫し運動、腹部マッサージを行う。また必要となれば便秘薬を服用してもらう。		
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	1週間に2回温泉浴を楽しんでもらったり流水浴したり足浴、清拭したり個々に応じた支援をしている。	ジェットバス機能があり、入居者も身体を気泡に委ね、ゆっくりした自分のペースで入浴を楽しんでいる。また、週2回、温泉水を宅配してもらい温泉気分を満喫してもらっている。入浴拒否者にも時間や誘導方法を変えるなど工夫が窺える。	
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	そのひとりの生活習慣やその時の状況に応じて、居室や居間で休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう室温に注意し支援している		
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	薬の説明書を全職員が分かるようにファイリングし理解する様にしている。Drや薬剤師に相談し変更や追加の時も報告、記録している。		

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>張り合いを持ってもらうため生活歴や力を活かした役割等の支援をしている</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>通院帰りのお買い物や、季節季節の行事（花見、茶摘みなど）時期のよってはまちまちだが、外出できるよう支援している。</p>	<p>入居者を旅行や食事、彼岸やお盆の帰省など、一緒に過ごせるように積極的に家族に働き掛け、家族による支援が実践されている。また、日常において、外気浴や買い物・散歩と外出を促すことに心掛けて取り組んでいる。</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>文化祭やお祭りの時など希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している</p>		
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>家族や知人から贈り物が届いたとき淋しいときは電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている</p>		
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>今の季節の行事を分かって頂ける様ポスターや、今日の日付を入居者に記入して頂いている。</p>	<p>台所とリビングそれと一体的な18畳の間に配置されたソファで共用空間が広く感じる。開放的な窓からは自然光が射し込んでいる。なお、民家の趣を留めていて落ち着いた過ごせるようである。</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>共用空間の中で、気の合った利用者同士で思い思いに座ったりしている</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	居室は、本人や家族と相談し、使い慣れた布団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	身の回りの品や家具などは自由に持ち込むことができ、入居者の趣向に応じたレイアウトが施されている。また、家族写真などを貼り思い出を大切にしている居室となっている。	
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	建物内部は一人でできることやわかることを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		

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