

(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 26日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4270102041		
法人名	社会福祉法人 致遠会		
事業所名	グループホーム サンハイツ城栄		
所在地	〒852-8034 長崎県長崎市城栄町 26番 27号		
自己評価作成日	平成23年9月26日	評価結果市町受理日	平成23年11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	
--------------	--

【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2丁目7217 島原商工会議所1階
訪問調査日	平成23年10月18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)】

認知症を患っておられても、それまでの生活に添って、出来る限り地域社会の中で生きていく事が出来るように支援する。また、残された能力を最大に生かせるように支援する。・・・商店街までの毎日の買い物、調理、食事の後片付け、洗濯、掃除など。

【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）】

当ホームの近隣には、商店街や野球場などあり、利便性がよく訪問者も多い。ホームの玄関先に入ると利用者の方の「お客さんには、はよ上がってもらわんば」の言葉で出迎えられた。利用者の一人一人にあった支援が継続できるよう普段の何気ない生活環境の中で、生き生きとした利用者の姿が印象的だった。

また、ホームにおいて自由な日常生活を送ることで、自活することができ、自宅に戻り今までと変わらない暮らしに戻られた利用者もいる。職員の温かみのあるケアサービスと、居心地の良い雰囲気により、昔の懐かしいお婆ちゃんの居る家を訪問しているようであった。更に、法人のバックアップにより職員の資格取得を推奨しておられ、利用者のためのサービス向上や職員の資質向上に努めている。

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	「をかえりなさい おつかれさん。」の言葉をかけ、法人理念の具現化と実践に努力している。	法人理念の「ゆたかに、安らかに、自分らしい生活」を基本とし、事業所内のケア目標を「をかえりなさい。おつかれさん」を掲げて支援に努めている。	
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	自治会への加入を始め、近隣の方とのおすそ分けや日常の挨拶、商店街での買い物など、地域の方々と触れ合える機会を作るよう努力している。	近隣は独居の方が多く、留守される時も頼まれ地域と関わりが出来る。町内の集会に参加したり、利用者と共に回覧板を回し、日常的な交流がある。	
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	地域主催の夏祭りや文化祭へ参加している。		
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ヶ月に一度開催しており、忌憚のない意見をいただいている。会議の内容は議事録に残し、全職員が周知できるようにしている。	運営推進会議は定着し、活発な意見交換がなされておりサービスの向上に繋がっている。年間目標計画を掲げられ達成されている。	
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	運営推進会議へ参加していただいているが、担当者が変わる為、関係が築きづらい。	行政の窓口は法人の直接の担当部署のため、運営推進会議以外では事業所責任者が直接的に関わりを持つことが出来ない状況にある。	行政の直接的支援・協力を得られるよう、グループホームとしての取組みに期待したい。

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>夜間帯のみの施錠。日中は常に開錠しており、全職員も理解に努めている。ただし、スピーチロックによるものが疑われる為、今後も改善に努力する。</p>	<p>管理者及び職員は身体拘束に関する理解と共通認識を図る為、積極的に外部研修に参加している。また、日常の言葉の投掛けを捉え職員間において、拘束発言などの自己チェックに取り組んでいる。</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</p>	<p>常に防止に努めているが、防止法について更に学ぶよう機会を設けたい。</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>外部研修などの資料を閲覧できるようにしており、また、学べるようにしている。</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>契約時、説明を行っているが、内容によってはご家族の来所時に、不安や疑問点の理解・納得に努力している。</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>家族懇談会を年に2回開催している。また、来所時に意見や要望を聞くようにしている。</p>	<p>家族通信を出されたり、ご家族の来所の際に利用者の生活状況を把握していただき、常に意見や要望を出してもらえよう事業所から働きかけをされている。</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>管理者は常に現場において、職員からの意見や提案については、職員会議の議事録を通し、代表へ伝えている。</p>	<p>法人の方針で職員の異動が多かったが、現場職員の定着で利用者により良いケアが出来るようになり、管理者は職員の意見や提案を代表者に挙げている。</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>	整備されていると思う。		
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>	研修を受ける機会は確保されている。		
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>	GH連絡協議会を通じ、交流している。		
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>	どのような事へも耳を傾け、会話の中から不安や要望を把握するよう努力している。		
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>	他入居者の利用状況を見てイメージしていただきながら、ご家族の不安や要望等を話していただけるようにしている。		
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>	入居に際しては、通院やデイケアのサービスの必要性を話し合い、できる限り継続していただけるように努力している。		

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>日常生活の中の家事作業など、ご本人の得意分野や好きな事を行っていただき、時には、年中行事や風習など、伝えてもらったりしている。</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>行事への参加や年末の大掃除など、ご家族の負担にならない程度に協力を依頼している。</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>近隣の美容室や病院への通院など、できる限り支援しているが、遠方になると難しい。また、友人などは途切れてしまう事が多い。</p>	<p>利用者は近隣の方が多く、商店街に外出支援で出かけ、店主との会話も弾み職員が紹介される事も度々ある。デイケアに継続して行かれる利用者もいる。</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>他者とうまく関われない方もいるが、自室に閉じこもる事がないよう、働きかけている。</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>退所後も手紙のやり取りをしているご家族もいる。</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>一人ひとりの思いに沿えるよう、日常の会話の中から汲み取るようにしている。</p>	<p>日々の支援の積み重ねで利用者同士の会話や行動などにより、個々の思いの把握に努められている。誕生日にはケーキか、お饅頭を選び楽しみの一つでもある。</p>	

24	<p>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</p>	<p>ご本人やご家族から話しを聞き、把握に努めている。</p>		
25	<p>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</p>	<p>ケース記録や朝の申し送りを活用し、現状の把握に努めている。</p>		
26	10 <p>チームでつくる介護計画とモニタリング 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>ご入居者2名を職員1名が担当しており、基本的なアセスメントやケアの方向性を出している。その後、カンファレンスを通し、介護計画を作成するようにしている。</p>	<p>担当職員と家族の話し合いから、本人の主体性を十分に考慮しケース記録に記入している。その後、計画作成担当者と検討し職員でカンファレンスを行い、ケアプランを作成している。</p>	
27	<p>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</p>	<p>ケース記録が一日の記録となっている事が多く、介護計画の反映になっていないように思える。</p>		
28	<p>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</p>	<p>入居前に利用していたサービスを継続して利用していただいているケースもある。</p>		
29	<p>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</p>	<p>地域商店街は常に利用している。</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>ご本人、ご家族の希望により受診先は決定しており、現在は全受診の介助をホームが行っている。受診先の医師によっては、グループホームへの理解を得られない医師もあり、苦慮している。</p>	<p>事業所が受診介助をされており、入居前からの主治医の継続の受け入れや協力医への変更など本人、家族の希望に沿うよう対応している。</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>短時間ではあるが、看護師が勤務しており、常時連絡、相談しながら日常の健康管理に努めている。</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>努力しているが、場合によってはグループホームへの理解を得られない医師もあり、苦慮している。</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>指針とマニュアルを作成している。入居時に一度説明を行うが、必要時、再度ご本人、ご家族へ説明し、主治医を交え相談している。</p>	<p>H17年にターミナルケアを経験されている。入居時に基本条件を提示し、本人や家族の希望を把握して、その都度の話し合いにより、協力医や主治医と連携を図っている。</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、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>定期的な訓練や研修は行っていない為、今後、計画していく。</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>避難訓練を行う際は、参加できるご入居者には参加していただいている。運営推進会議へ地域の消防団の方に参加していただいている。</p>	<p>運営推進会議に地域の消防団員も参加され、近隣の他法人の協力体制も出来ている。訓練での気づきを通して、避難場所の検討もされている。</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	毎朝の申し送りで法人の理念を唱和しているが、言葉使いについて、再度見直す必要があると感じている。	管理者が馴れ合いの言葉遣いを懸念されていたが、法人独自のグループホームマニュアルの取り組みで利用者への声かけや見守りの実践に活かされて対応されている。	
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	買い物や入浴なども特に無理強いすることはしていない。外出に際しても、お知らせボードを作り、希望聞けるようにしている。		
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	日々のスケジュールは決めておらず、ご入居者のペースに合わせるよう努力している。		
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	衣服は毎日更衣し、選べる方はご自身で選んでいただいている。スカーフや帽子などの小物、口紅をつける支援も行っている。		
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	食事の準備や後片付けは、ご入居者ができる範囲で一緒に行っている。	その日の食材で献立を考えている。配膳も利用者が自然と動かれ箸も個々で取られていた。煮物の味付けもお汁を飲まれる事を考慮して薄味にされている。	
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	野菜を中心に、肉と魚を交互にメニューへ取り入れるよう心がけている。必要に応じて、摂取量のチェックも行っており、不足と感じる方については、ジュースや栄養補助食品、嗜好品など利用している。		

42		<p>口腔内の清潔保持</p> <p>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</p>	<p>毎食後の歯磨きを促している。自身の歯がある方2名については、職員が確認と支援を行っている。(月1回歯科受診)</p>		
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>排泄チェック表をつけているが、活かしきれしていない。できる限り、物事を始める前後に誘導するように心がけている。入居前にパットを使用していた方の使用が無くなった例もある。</p>	<p>利用者は布パンツで排泄パターンは把握されチェック表から声かけ見守りされている。以前パット使用の利用者が自立に向け改善された支援もある。</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>水分摂取量の促し、計測と歩行による外出を心がけている。</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ず、個々に応じた入浴の支援をしている</p>	<p>入浴日は決めていない。ほぼ毎日入浴していただいている。時間については、職員の出勤時間により、夜間帯の支援が難しい状況である。</p>	<p>毎日入浴可能であり利用者の希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるよう支援されている。夜間帯の方も早めの入浴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>一人ひとりに合わせ日中の休息を促している。長時間にならないよう気をつけ、メリハリのある生活を支援している。</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>服薬一覧表を作成し、把握に努めている。</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>裁縫、編み物、折り紙、生け花、庭弄りなど、ご本人の生活歴や嗜好に合わせ提供できるように努力している。</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>玄関はいつでも出掛けられるよう開錠しており、共同のスリッパも準備してある。近隣の美容室や病院、商店など、その方に合わせたり外出を行っている。また、全体での外出も、希望を聞く事ができるように、お知らせボードを準備したり工夫している。</p>	<p>毎日の食材調達に出かけたり、外気に触れるよう散歩も取られており、利用者の身体レベルに合わせて希望を聴き支援をされている。</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>外出する際は、ご本人の財布へお金を入れ、自由に使えるように渡している。</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>電話ができる方は、行事の連絡など自身で話していただいている。</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>家庭的な雰囲気有する事ができるよう工夫している。カーテンや窓は、天候を見ながら開放し、閉塞感がないようにしている。</p>	<p>開け放たれた玄関、そこから入る風で共用空間は空気の淀みもなく、食堂兼絨毯敷きの居間で生活感あふれる調度品が置かれ、好きな事ができる工夫がされている。</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>狭い空間ではあるが、食堂とリビングを分けたり、二階廊下へ椅子とテーブルを設置したり、工夫をしている。</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	ご自宅で使われていた物(タンスや仏壇の持ち込みもあり)を中心にレイアウトしていたが、ご家族によっては、難しい方もいる。	各居室の入り口には表札が掛けられ、自宅で作られていた筆筒や調度品もある。仏壇も大きさが異なり、それぞれの個性が窺え、落ち着いて過ごせる部屋作りを工夫されている。	
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	居室前に表札をつける等の表記をし、ご自身の力で判るように工夫している。また、二階へ居住されている方は、日中階段の往復を重ねる事で、日常生活の中での下肢筋力の低下予防に心がけている。		

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、安心して暮らしている。 (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