

(別紙2 - 1)

## 1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 25年 9月 26日

### 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4270300520		
法人名	有限会社プロスタ		
事業所名	グループホーム心		
所在地	長崎県島原市緑町 9177-5		
自己評価作成日	平成 25年 8月 10	評価結果市町受理日	平成 25年 10月 9

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 25年 9月 24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)】

<ul style="list-style-type: none"><li>・入居者の自立支援と個別性を重んじた支援</li><li>・事業所全域の美化、環境整備</li><li>・入居者の家族及び地域住民との連携</li><li>・スタッフ間の良い交流関係が構築されている(派閥無し)</li></ul>
---

### 【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)】

<p>開設9年目を迎えた当ホームは、家庭的でゆったりとした時間が流れており、利用者と職員の笑い声が溢れ、自然と食堂に利用者が集まり、まるでひとつの家族のような雰囲気が感じられた。日常的に食後の手伝いや、洗濯物を畳む姿から各々が自分の役割を見つけ、お互いに支え合い楽しみながら生活を送る様子が窺える。管理者は地域との交流を大事に考えられており地域の一員として積極的に地域行事に参加し、地元中学生の福祉体験や職業体験など2校からの受け入れを実施されているほか、秋に予定されている「芋煮会」は地域を含めた催しものとして企画され利用者の楽しみのひとつとなっている。近年の自然災害への防災意識も高く持ち、避難訓練の実施や持ち出し品の準備等、真摯な取り組みがなされており、地域の中で頼られる存在としてますます期待の持てるホームである。</p>
---

## 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	<b>理念の共有と実践</b> 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	毎朝の朝礼において理念を全員で唱和し意識を高め、仕事始めとしています。	理念は開設当初の理念をもとに職員が自らわかりやすいものへと作り直されたもので、ホームが目指す介護をより具現化できるよう自発的に唱和するようになった。理念を毎日唱和することで、職員の意識を高め、笑顔での支援や実践に繋がっている。	
2	2	<b>事業所と地域とのつきあい</b> 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	町内会に早くから加入して、清掃作業はもちろん散歩時においても、常に地域の人に声をかけて、ふれあいを大切にしています	自治会活動参加も積極的で、道路清掃、会合の出席等、地域の一員として溶け込まれている。又、近隣の方々には、機会ある毎に介護についてのノウハウの提供を呼掛けられており、ホームでの交流も企画されている。	
3		<b>事業所の力を活かした地域貢献</b> 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	町内会に届け出て介護で困った時や相談が必要な時は直ぐに出向いてお手伝い「介護介助に関して」が出来るようにしています。	/	/
4	3	<b>運営推進会議を活かした取組み</b> 運営推進会議では、利用者やサービスの実績、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	年6回開催して委員の皆様の助言等を頂き、実践しています。	運営推進会議では地域の情報や事業所の現状を伝える双方向的な会議となっている。会議を通して、災害時の緊急対応に地域の理解と協働体制がとられており、次回の会議ではボランティアの受け入れについて意見交換を予定されている。	
5	4	<b>市町との連携</b> 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	市役所介護保険課窓口へ出向き、市職員の方々の意見や助言を聞くように努めています。陳列棚にも広報誌を置かせていただいています。	申請等の機会ある毎に管理者自らが行政窓口へ足を運び、事業所の現状を伝えている。重度化し介護負担が増えた利用者の区分変更の経緯を説明し、行政と協働して利用者を支えて行くよう努めている。	

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>見守りの強化で玄関扉に開閉器チャイムを設置、各居室では上布団の角に見守り対応している。外部研修に参加することで、自分の言葉や態度等、支援の振り返りを行い拘束排除の意識を強く持たれている。</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されることがないよう注意を払い、防止に努めている</p>	<p>順番で長崎県長寿社会科で行われている講習には必ず職員を参加させています。言葉による虐待も充分注意をするところです</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>市役所の相談室や公証人役場へ出向き、勉強しているところです。現在対象者はいません</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>十分な説明を行い納得されています文書等は1部、双方の署名押印にて利用者様家族へ渡しております。</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>家族からの意見や要望は玄関横に設置している通称「目安箱」に書き入れてもらうようしていますが、口頭で職員へ伝えられる事が多い。</p>	<p>家族の声を大事にしたいとの考えを持っており、出された意見に対しては迅速に対応し信頼関係の構築に繋がるよう努められている。今後、より一層家族の思いを運営に繋げていくために、現在意見の集約方法を検討中である。</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>日常敵に職員の意見や提案を聞く場を設けている。</p>	<p>管理者は職員の意見提案には親身に傾聴されており、対応も迅速で職員からの信望もあつて、多くの意見提案があつている。ただ、職員会議での意見提案は記録されているとのことであるが、日頃の気づき提案の記録がされていない。</p> <p>職員の貴重な意見提案は別途記録に残され、全職員回覧で情報共有を図られることがホームの更なるサービスの向上に繋がると思われるので、備忘録としての記録簿の制定を期待したい。</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>公休7回のほかに一ヶ月半日の休みを与えリフレッシュを図っている昇級も年1回あり賞与は年2回としている、職員の緊急な勤務変更も受け入れている</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>社外研修は2ヶ月1回、社内研修は月1回と実践している</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>長崎県や島原半島のグループホーム組織に加入していて、昨年度は県の理事、島原半島の理事、島原市支部長を務めネットワークを築いている</p>		
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>職員各々が優しい言葉かけを行い不安を取り除くように努めている</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>家族の不安や要望を聞き入れる機会を確保している</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>必要としている支援に対しては社内研修をお実施して取り組んでいます</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>自立支援をモットーとして介護に取り組んでいる</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>職員は家族との連絡を密にしあいながら本人を支えている</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うち、支援に努めている</p>	<p>なじみの友達や親戚にはこちらから電話して、たまには来てもらうようにしている。</p>	<p>法事参列等には福祉車両での送迎を行い家族との繋がりを大切に支援されているほか、外出の際に利用者の自宅付近を通り馴染みの風景を楽しめるよう、利用者の思いに寄り添う配慮がなされている。</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>居室へ閉じこもらないようにリビングで過ごす支援を行っている。</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>相談や支援をしている。長期医療入院においても、頻繁に見舞い等を欠かさずに行く。</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>夜間に遅くまでリビングにて雑談やテレビを観られても希望されればその意向にそってやる。</p>	<p>レクリエーションや行事で意識を持って話しかけ、利用者の表情や身振りを個人記録に残し思いの把握に努めている。担当者会議で利用者の情報を職員間で共有化し、速やかに対応できるようにしている。</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>	努めている		
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>	努めている		
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>家族、職員はもちろん、運営推進会議、他施設の意見助言を元に作成する。</p>	<p>介護計画は職員全体で意見を出し合い、本人や家族の希望が取り入れられたものとなっている。職員それぞれの観点で意見が出され、利用者が好む手作業や買い物等が取り入れられ、利用者本人の生活がよりよい状態になるよう検討されている。</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>	活かしている		
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</p>	個性性を重んじ取り組んでいる		
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>	リハビリ、按摩、買物、散髪など個々の暮らしを支えている。		
30	11 <p>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</p>	<p>医療提携病院に定期受診、救急受診と大変密に介助送迎している。又、主治医クリニックからの往診も有る。</p>	<p>かかりつけ医は家族の希望を優先している。管理者が受診に付き添い、医療との情報交換を行うことで、迅速な医療が受けられるよう連携を図っている。家族に定期受診の結果を必ず報告し、健康面の説明を行っている。</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>看護職員として適切に支援している</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。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>医療連携室との連絡を密に情報交換を行っている。</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、事業所です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>早めに往診可能な医師に相談をして取り組んでいる</p>	<p>現在までに事業所で看取りの経験はないが、家族の希望があれば体制を整え、サポートしていく方針である。医療的ケアが必要な利用者に対しては看護師の指導を得ながら疾患に対する理解に努め、家族や本人の希望を優先し対応するようにしている。</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>その研修に参加して実践力を高める努力をしている。</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>町内会の協力を得て、災害避難訓練を行い、常時避難備品はそろえている。</p>	<p>災害避難訓練や自主防災点検に努める等防災に対して強い意識を持ち、取り組んでいる。6月には実際に防災グッズを身につけ、検討された避難コースを利用者と共に移動し確認を行った。</p>	<p>備蓄品や各々のネームプレートの準備はあるが、備蓄品や個人情報が一目でわかる一覧表の準備が不足しており、災害時の迅速な対応とより充実した備えになるよう今後の取り組みに期待したい。</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	ほぼ出来ている	人生の先輩として慣れ合いすぎとにならないように規律をもって接するようにされており、言葉遣いや態度が気になった際にはお互いに言葉を掛け合い、利用者に対し尊厳をもって対応するようにされている。
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	自己決定が困難な人もいるが、前後の状況を判断して働きかけを行っている。	
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	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に支援している	外出時には特に身だしなみやお洒落に気遣っている。	
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	介助に必要な職員を除き一緒にやっている	献立は食材を通して季節が感じられるものが提供され、家族や近所からの差し入れも多い。利用者の希望も取り入れられ、一緒に食材の買い物をすることもある。食後の片づけで自分の役割を担い、生き活きとした暮らしぶりが窺えた。
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	とろみ剤や砂糖を加えたりと個別的に対応したしえんを行っている。	
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	特に就寝前は介護が必要な人、自力で出来る人、それぞれに確実にやっている。	
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	重度の全介助者でも夜間のみのおムツ使用とし昼間はリハビリパンツ使用するなど他の入居者にしてもおムツ使用は行わないようにしている。	便意や尿意を伝える仕草を把握し、トイレでの排泄を促している。重度の利用者も二人体制でトイレ誘導を行い、腹圧をかけるなど自力で排泄しやすいよう介助されている。おムツは最終手段とした安易におムツに頼らない支援がなされている。



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>下剤服用者が多いが薬だけに頼らず食事提供や運動の機会を増やす取り組みを行っている</p>		
45	<p>17 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>基本的には曜日や時間帯を決めて入浴介助をしているが体調や用事に合わせた支援をしている。</p>	<p>失禁者には随時入浴対応し、清潔が保たれている。入浴順番に偏りなく平等に配慮され季節の湯を準備したりリラックスして入浴できるよう、また、会話を楽しめるよう雰囲気にも気遣いがなされている。</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>夜間不眠の入居者もいるが、他の入居者の安眠を損なわせないような対策支援をしている</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>努めている。</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	晩酌、買物、墓参りなど、一人一人の楽しみごとを支援する。		
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	買物や散歩を楽しむ人には努めて介助しているが、家族等の協力は皆無状態です。	気候や利用者の希望に添ってドライブが企画され、外出先でおやつをつまむ事も利用者の楽しみとなっている。家族の協力のもと墓参りや自宅への外泊も可能であり、利用者家族が楽しめるよう支援されている。ただ、利用者家族の個々の面会、支援は頻繁にあっているが、ホーム行事への全家族の協力姿勢に偏りがありホーム側として苦慮されている。	
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	金銭的管理が出来る入居者は少ないが、使える喜びを支援している。		
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	個人で携帯電話を所有している入居者もいるが、手助けして連絡が出来る支援をしている。		
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	昼夜問わずにすべての美化に努めている。特に臭い対策を重視しています。	リビングは、大きな掃き出し窓から心地よい日差しが差し込み、職員による毎朝の清掃でホームの各所は清潔感が感じられ、床の間を配した畳の間、週に4日のホーム専任療法士のマッサージの提供、また、対面式のキッチンからの調理の香りに利用者が集い、ゆったりと会話を楽しむ姿が印象的であった。	
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	入居者各位が好きな場所で好きなように過ごせる場所の工夫をしている。		

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	認知度が軽く理解が出来る入居者の部屋は工夫を凝らして、過ごしやすいように努めている。	利用者の状態に応じてベッドの向きや家具の設置され安全面に配慮が感じられた。使い慣れたタンスや趣味の道具、化粧品が並ぶ棚、配偶者の写真や位牌など思い思いの物が持ち込まれ、利用者の生活が大事に継続されていた。	
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	必要な入居者は補助具を使用しながら自立して生活が送れるように工夫している。		
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、生き活きと働けている。 (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