

(調査様式1)

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和4年1月12日

### 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670300948
法人名	有限会社 辛卯
事業所名	グループホーム 和みの家
所在地	鹿児島県鹿屋市西大手町8190-1 (電話) 0994-40-7855
自己評価作成日	令和4年1月12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	<a href="http://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/">http://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/</a>
-------------	---

### 【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	令和4年1月27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)】

商店街の中にあり、近くに公園もあり、水神様もあります。水神祭りの時には神事にも参加させていただいています。歩行者天国では和菓子屋さんがお菓子をくださったりします。夏祭りも必ず参加しています。病院のあった敷地に建てましたので、そのころからの付き合いのある皆様と交流は続き、「ほんの少しですが」とマツタケを頂いたこともあります。和みの家からは毎年、町内会の皆様からいもを差し上げています。ただ、もっとも、高齢化が進んでいるところなので、オレンジカフェにも歩いてこられない方が多く、残念な思いです。以前は、家族会を兼ねてバラ園の遠足をしていました。御家族の応援を頂かないと車椅子を押す人間が圧倒的に足りないということもありますが、和みの家はご家庭の延長として存在しているので、なるべく、御家族に来ていただきたいと思っていますからです。

### 【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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	日々の申し送り、ミーティング、ケア会議の時に理念の唱和をしている奉仕する」が気に変えようと思っています。		
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	歩行者天国で散策したり、マルクト、土曜朝市で買い物したり、水神祭りでは神事に参加し、ぜんざいを食べて帰ってきます。		
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。	オレンジカフェの開催、こちらから水神サロンに出かけ、相談を受けることもある。意外と70台の方々が介護保険に無頓着なのが不思議に思える。		
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	家族代表二人、地域から町内会長、民生委員、悠々から施設長それと行政からの参加を頂き、開催している。時々、世間の常識から判断すると、不可解に思えることを指摘される。		

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	<p>○市町村との連携</p> <p>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。</p>	<p>鹿屋市高齢福祉課の協力を頂き、迷う時には高齢福祉課の判断を仰いでいる。地域包括支援センターに相談することもある。</p>		
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>苦情解決の講習会に何人か参加している。北九州市では、ご家族の同意を得てベッドにカメラを付け、シルエットでスマホに映るように設定し、寝返りの時は訪室しない、起き上がりだけ対応する。安眠を妨げるよりはそちらが良いというお話を聞きました。夜は玄関にカギをかけています。</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>虐待については不知はあり得ません。周知は徹底しております。</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>日常生活自立支援事業は利用する人が多く、社協が手いっぱい、実際に利用した人の話は聞いたことが無いのですが、成年後見人制度は二人審判を受けられましたが、二人とも激怒されていました。</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
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>内容によって、不可解に感じられることもあるようで、説明を行っています。例えば、居室前の名前は、ご本人が迷わないためにしているとか、ご家族以外の方の面会も御家族に許可を頂くのは、たまに選挙の時に連れ出そうとする人たちがあるからとか。運営推進会議、家族会で御家族の意見を拝聴し、日々のケアに生かしています。</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>以前は鰻を出してとか希望される利用者様もありましたが、近頃は全くありません。要望することも能力の一つだと感じる次第です。</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>ミーティングは意見を聞くよい機会だと思うのですが、誤った情報が多く、びっくりすることが多いです。給料が上がれば上がったで権利意識だけが強くなってきています。</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>代表者が、ケアマネ、管理者兼務なので大変なのですが、介護報酬は上がらず、給与だけが上がっていくのでこの状況で頑張らないと赤字が出ない状況です。</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>実務者研修の費用負担や介護福祉士の模擬試験、ケアマネ受験のための費用負担をしている。</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り組みをしている</p>	<p>同町内会のグループホームと以前は交流があったが、経営者が変わったため現在はない。特養での研修会、以前は介護福祉士の実技試験の講習に参加させてもらっていた。</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
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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>面談の段階から、魏本人とはよくお話しします。入居後、落ち着かれるまでの期間、就寝まで施設長が付き添います。</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>入居申し込みの段階、契約時にアセスメントしていき、入居時にケアプラン原案を提示します。その後、3か月ほどで短期目標の見直しをしていきます。職員には、ケアプラン、担当者会議をします。課題整理総括表まで提示し、</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>ご家族とは入居申し込みの時点でご本人は入居時にお話を伺います。事業所の情報だけでは不十分な気がします。</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>グループホームは我が家の延長線上にあります。これは、開設当初からの方針で、職員も理解してくれています。</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		<p>○本人と共に支え合う家族との関係</p> <p>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</p>	<p>毎月面会に来ていただけるよう利用料は持参していただいています。</p>		
20	い	<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>以前は病院のデイケアや悠々のデイサービスに面会に行ったり、一緒に手芸をする機会がありました。コロナが収まったら、再開します。</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>運動会や、A棟B棟の風船バレー大会をしたり、餃子づくりや、どら焼き作りがありましたがあ、今はしていません。</p>		
22		<p>○関係を断ち切らない取り組み</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>退所となるのは浴用入所化、病院に入院となる時なので、お見舞いに行ったり、おやつを届けたりしています。</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
<b>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</b>					
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。	このような状況なので、家族へのお便りに写真を入れ、いつもの暮らしぶりに加え、表情まで見ていただいています。		
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	共同生活なので、完全にこれまでの暮らしをそのまま続けることは不可能ですが、		
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	gogoha, 入浴正式でテレビ鑑賞など好きなように過ごせる時間ですが、残存能力を発揮できるのはやはり、レクリエーションの時だと思います。		
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	ケア会議で、課題整理総括表とケアプランを提示し、担当者会議をします。実施表で日々チェックしてもらい、3か月ごとにモニタリングをしています。業務日誌と個人記録と二重に記載することが無駄なようにも思えるが、書き手が違うと、違う発見もあり、プランに生かしている。		



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	業務日誌と個人記録を二重に記載することで無駄なことをしているようにも思えるが、書き手によって、違う発見があったりするのでケアプランに生かしている。		
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	不穏がある時、眠れないときは就寝まで付き添います。周りの方の安眠を妨げないためです。遠方に住まわれているご家族も多いので、ご家族の協力はもらえません。		
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	商店街なので、夏祭りも水神祭りも、公園もあり、歩行者天国の時は散策します。月に一度マルクトが開かれます。		
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	病院受診には看護師が付き添います。眼科や皮膚科、泌尿器科と診療科目が増え、看護師が忙殺されそうです。		

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>看護師に日常を報告し、ミーティングにも参加してもらい、お便りの中でも医療報告をしてもらっています。</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>入院時には相談員さんと連絡を取り、長期にわたる入院は相談員さんが次の入所先を探してくれています。</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>重要事項説明書の中で、一応重度化した時の確認をしますが、いざとなると、できることは何でもしてほしいとなりがちです。</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>普通救命はほぼ全員受けています。急変時の見極めが大事で、一過性脳虚血発作、脳幹部梗塞、窒息と紛らわしい症状に気づけるようになってほしいです。</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	<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>大雨で避難するのに、軽自動車だと水につかりそうで幽遊から大きな車で迎えに来てもらいました。地域は高齢者が多く、協力はもらえそうにありません。</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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	オープンクエスションは避けています。何もわからなくなった方もおられます。		
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	意思表示をされる方もありますが、遠慮され好きなもの、何がしたいなど言えない方も多く、こちらで察知するようにしています。		
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	可能な限り、4これまでと同じ生活が送れるよう、務めています。		
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	朝、髪をとかしたり、鏡を見たり、身なりを整えたりはしますが、だんだんと無頓着になっていきます。		
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	「残るは食欲」という名言があります。おいしいものを食べているときはなんkがあっても幸せです。ただ、準備や、片づけはできず、お盆を拭いたり、ふきをを畳んだりといった程度です。		

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	声掛けして食事や水分を進めますが、アパシーはいかんともしがたいです。		
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	食事、おやつの前にはうがい、食後は歯磨きをしています。大体、拒否はありません。		
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	なるべく、繊維の多いレンコン、ごぼう、唐芋など、食物繊維の多いものを取っていただいています。ピコスルファートを 사용하면、トイレが間に合わないことが多いからです。		
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	前述の通り		

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	リフトを導入しました。寒い時など特に好評です。		
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	眠いのを我慢するほど酷なことはないので、自由に休息できるようにしています。		
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	飲み込みまで確認し、その後の十分な水分摂取も確認。食道に潰瘍を作りやすく、高じてバレット食道になると、食後、意識障害を起こしたりすることをスタッフには説明している。		
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	午前中、リハビリ体操、レクリエーションでゲームをしたりします。認知障害はひどくても運動神経がべらぼうに良かったり、遠慮がちな方がかるたになると上手だった利します。10時にはコーヒーを飲んでいただいたりしています。		

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
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。</p>	<p>例年、ご家族に協力を頂き、バラ園の遠足と、オレンジパークにミカン狩りに行っています。数年前、100歳のお祝いに鶴亀の練りきりを作ってもらい、その方とご自宅近くの方々に配りました。デイサービスに遊びに行くこともあります。</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>紛失の恐れがあり、お金を持って来られる方はありません。以前、おひとりありましたが、スタッフに謝礼として渡したり、介護保険法に抵触する事案があり、今はどなたも現金は所持していません。</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>手紙の書ける方はおられません。電話は楽しみにされています。ただ、昼間をお願いするようにしています。</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>B棟ご利用者様にレビー小体型認知症の方がおられ、何度も同じ言葉を繰り返され、他者には耳障りに感じるようで、そこで話しかけて話題を変えるなど工夫をしています。</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
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>共用空間で独りであることはあまりありませんが、時間が合えば、気の置けない仲間と話したりはされています。</p>		
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>契約の時に、グループホームはご自宅の延長であること、好きなものがあればご持参いただくようお願いしている。</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>建物は、グループホームに建築基準、土地の広さに応じて作られているので、ご利用者様にとっては、使いづらいところもあります。</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