

(別紙1)

自己評価及び外部評価結果
作成日

平成22年 8月 12日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2771200330		
法人名	社会福祉法人 永楽福祉会		
事業所名	グループホーム永楽		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護		
所在地	大阪府泉南郡熊取町野田三丁目2069番地2		
自己評価作成日	H22年4月22日	評価結果市町村受理日	平成22年8月25日

【事業所基本情報】

介護サービス情報の公表制度の基本情報を活用する場合	(基本情報リンク先URLを記入)
情報提供票を活用する場合	(別添情報提供票のとおり)

【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 カロア
所在地	大阪市天王寺区堀越町1-1 四天王寺堀越ビル
訪問調査日	H22年5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)】

<p>併設している訪問看護ステーションと提携し、利用者の健康管理に努めている。緊急時には協力病院があるため助かっている。 * 運営推進会議を定期的開催し、地域の福祉関係者や住民代表の方々に順次参加していただき、施設の理解と活性化に努めている。 * 職員の研修に力を入れ実習生を受け入れ介護の質の向上に努めている。又、ボランティアを活用しレクリエーションの充実を図り地域交流に励んでいる。</p>

【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>事業所は高台にあり利用者の居室からは和泉山脈や熊取町の町並みが一望でき、四季折々の景色を感じられる環境にあります。又、最近グループホームを1周するように遊歩道ができ、利用者の散歩コースになっています。現在、入居している利用者の重度化にともない買い物や遠出の外出が困難になってきている状況で遊歩道を利用し散歩をしたり、利用者と一緒に家庭菜園を行ったりと少しでも生きがいの持てる支援がされています。重度化に向けての対応として、協力病院や併設している訪問看護ステーションと連携し、本人や家族と話し合いを行い、重度化に向けての方針が共有されています。地域に対しては2ヶ月に1度の運営推進会議において地域の福祉関係者や住民代表の方々に順次参加して頂き、サービス向上に向けた意見交換が行われています。地域の祭りに参加したり、踊りや歌のボランティアを受け入れたりと積極的に地域交流に励んでいます。「安らぎと生きがいのある暮らし」を基本理念に職員が運営について積極的に意見を出し、利用者が家庭的な雰囲気の中で生活が送れるように支援がされています。</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	次に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として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	職員各自が常に意識して行動出来るよう朝、夕確認し日常生活の中で理念の実践に取り組んでいる。	地域交流を大切にというグループホーム独自の理念を作り上げ、普段から地域交流を大切にしています。職員の名札の裏には理念が記載されたカードを入れ、職員会議でも理念についての話がされ意識統一がされています。		
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	散歩の時に出会った近所の方に挨拶をかわしたり地域の行事や祭りに参加したり食事会やショッピングに出かけ人々との交流を図っている	散歩や買い物途中で出会った地域の人と挨拶を交わしたり、祭り等地域の行事に参加したりしています。又、音楽や踊りのボランティアの受け入れも行い積極的に地域交流が推進されています。		
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	運営推進会議にて地域の方や、家族の方に日々の活動を報告し又見学も行なっている。			
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	家族や地域の方の意見や要望を聞き、サービスの向上に取り組んでいる。又、利用者の日常生活の様子を報告し、外部評価の結果も公表している。	会議では行事等ホームでの取り組みについての報告や、外部評価の結果の公表が行われています。会議には家族や地域の方、役所の方等多数が出席しサービス向上に向けた意見交換が行われています。		
5	4	○市町村との連携 市町村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。	不明な事や判断に困ったことがあれば電話で相談したり、訪庁し指導や助言を受けている。運営推進会議にも町の福祉職員が出席しています。	運営推進会議に町の福祉職員が出席し意見交換を行ったり、困ったことがあれば訪庁したり電話で相談するなど連携を深めています。		
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しないケアに取り組んでいる	研修の場においても、職員に理解を求め日々介護に取り組んでいる。	身体拘束について職員間で知識を深め、特に鍵をかけないケアに取り組む自由がでる状態にあります。落ち着きのない利用者に対してはホームのまわりを散歩するなど対応がとられています。		
7		○虐待防止の徹底 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ない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	虐待は行っていないが、職員間でも虐待が見過ごされることがない様研修し、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人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	個々の必要性に応じ、権利擁護などの情報提供を行い、利用者の家族と話し合いをもち必要な方には支援も行っている。		
9	○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約または改定等の際は、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	改定の際は事前に説明をし同意書を頂いている。随時説明を行なっている。		
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	苦情受付マニュアルを作成し、苦情受付箱を設置して苦情収拾に務め積極的に対応している。利用者が気軽に不満や苦情を言える雰囲気や信頼関係を努めている。	面会に来られた家族に対して積極的に声をかけたり、ホーム内に苦情受け付け箱を設置するなど、広く意見を取り入れられるようにされています。又、年1回家族会を開催し、意見や要望を運営に反映されています。	
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、それらを反映させている	月2回の運営会議を開催し、意見や提案を聞きGH会議やミーティングで意見交換をし反映に努めている。	法人全体の運営会議が月2回あり、そこでの意見がグループホーム会議で報告されています。グループホーム会議では管理者と職員間で意見交換が行われサービス向上の為に意見が反映されています。	
12	○就業環境の整備 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	人事考課を行い職員の努力が給料に反映されている。時間外は殆んどない。資格手当でその他ヘルパー2級研修で向上心を育てている。		
13	○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際の力量を把握し、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	各種研修には積極的に参加してもらい、それを研修時に発表してもらい日々の介護に役立てている。		
14	○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	相互研修を行ない、他のGHで研修を受け自ホームで介護向上に活かしている。		

II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15		○初期に築く本人との信頼関係 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	利用者やゆつくりコミュニケーションとるように心がけ、特に夜間に不安のないよう安心していただける環境作りに努めている。	
16		○初期に築く家族等との信頼関係 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、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	家族の要望を聞き、何度も話し合い信頼関係を築けるよう努力している。又、常に話やすい雰囲気作りにも心かけている。	
17		○初期対応の見極めと支援 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	良く話し合い、どのサービスが本人に合っているか、又家族が望んでいるかを話し合い対応している。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 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	利用者も職員も共同生活者であるという考えでお互いに学びあい支えあう関係作りをしている。	
19		○本人と共に過ごし支えあう家族との関係 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	本人に対する家族の思いを聞き、それに添えるよう支援し、一緒に本人を支えていける関係作りをしている。	
20	8	○馴染みの人や場と関係継続の支援 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	電話や面会があれば、快く合っていただき絵手紙や年賀状で本人の作品を送り、馴染みの方と途切れないように努めている。	アセスメントで入居前の状況の把握が行われています。又、家族や馴染みの人に毎月絵手紙や年賀状を送ったり、面会やその方たちに会いに行くことを通じて関係継続の支援がされています。
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	団欒時など、お互い話合える話題作りをしたり、洗濯たみ等のお手伝いでお互いに労わり支えあえる関係作りを支援している。	
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	契約終了後も色々な相談や支援に努めている。	

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	<p>○思いやり意向の把握 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</p>	<p>趣味を活かし、好きな事をして頂きながら日々生活している。困難が生じた時は本人と良く話し合い家族からも情報を頂、その人らしい生活が送れる様支援をしている。</p>	<p>各居室で話を聞き出すなど思いを言い出しやすい場面作りをしたり、本人の状況を見て思いや意向の把握に努めています。又、把握が困難な利用者に対しては家族や以前のケアマネージャー等関わりのある人から話を聞き、その人らしい生活を送れる支援がされています。</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る</p>	<p>家族がこれまでに関わられたケアマネージャーに本人の生活歴や情報を出来るだけ多く聞き対応している。</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>毎朝バイタルチェックを行い、状況の把握に努めている。又引継ぎ時に現状報告を行なっている。</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>家族の意見を聞き本人にとって何が必要か？カンファレンスで収集した情報を検討し介護計画に反映している。</p>	<p>3ヶ月に1度介護計画の見直しがあり、日頃から本人や家族との関わりの中で得た思いや意向をもとにカンファレンスが行われ介護計画に反映されています。</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>日々の様子を個々の日誌に解り易く記録しケアカンファレンスで情報を共有し介護計画に反映している。</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、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスにとらわれない、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>家族会や会議等でGH以外の事業所を利用して、活かした支援を行っている。</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>地域の暮らしをサポートしている。民生委員、ボランティア、各種活動が地域交流となっていて行なっている。</p>		

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	医療が必要な時は、まずご家族に連絡し適切な医療を受けられるよう支援している。急な通院の場合は職員が代行支援を行なっている。	協力病院からの往診と訪問看護師の訪問が週に1回あり、健康管理がなされています。又、本人、家族の希望された医療機関の受診も可能です。	
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支援している	訪問看護ステーションとの契約により、往診時以外でも利用者の事は気軽に相談できている。		
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	利用者が入院した時は、定期的に面会に行き利用者の状態を聞き医療従事者と状態を踏まえて、出来るだけ早期退院に努めている。		
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	看取りに関する指針を作成し、本人、家族、主治医と話し合って対応し同意書に署名・捺印をもらっている。	ターミナルケアは行ったことはないが、看取りに関する指針があり、医師、看護師、家族、本人、職員で重度化した場合や終末期にむけた話し合いがもたれ、方針を共有されています。	
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	事故を未然に防ぐ為にも専門知識をもとに、経験を積み重ね応急処置の方法を心得、マニュアルを把握しておくようにしている。		
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	年2回の消防訓練とGH独自の避難訓練を定期的に行い、災害に対する意識を高めている。緊急マニュアルを作成し連絡網を作成している。	年2回消防署立会いの下避難訓練を行っています。又、グループホーム独自の避難訓練を毎月行い災害に対する意識を高められています。災害時の備蓄も確保されています。	災害時の緊急マニュアルの作成や、地域の方と災害時の協力体制を築いていけるよう今後期待します。

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	自尊心を傷つけないよう、利用者と温かい交流をもってもらえるように言葉使いに気を付けている。	職員の優しい言葉がけと、丁寧な対応からプライバシーの確保の徹底をされていることが確認できました。	
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	お互いの信頼関係を深め、相手の話を良く聞くように努力している。		
38	15	○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	利用者の意思を尊重しながら、希望に添えるよう努力しています。		
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に支援している	好みの物を選んでもらっています。月末に理容師の訪問があり利用者独自でヘアスタイルを決めてもらっている。		
40	16	○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	テーブルを囲み、利用者と職員が一緒になって食事をしており、適温で配膳しています。畑で採れた野菜で一品作りも行なっている。	食事は現在給食会社への委託となっています。ただ、毎週日曜日は利用者の希望を聞きながらおやつ作り同行われ、楽しみがもてる工夫がされています。	今後、畑で採れた野菜で一品作りを行う予定をされていますが、それが実行できることを期待します。
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、集会に応じた支援をしている	旬の素材を選び、献立にも季節感を出しています。利用者の嗜好を尊重し栄養バランスを考えており、摂取量も記録している。		
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	毎食後の、口腔ケアを実施しており口腔を清潔に保ち食事後は、お茶を勧めて口腔内をサッパリしてもらっている。		

43	○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。	排泄チェック表を作成し、排泄パターンを把握し、その人に合ったトイレ誘導を行っている。	個々の排泄パターンを把握し、その方に合った時間の間隔でトイレ誘導を行っています。	
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	ラジオ体操や歩行練習を行い、乳製品類や繊維のある物を摂取して頂き、頑固な便秘の方には、医師との連携で処方してもらっている。		
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	入浴日は決めているが、入浴記録表を作成し入浴の順番や個々に合ったペースで入浴してもらっている。	入浴は週に3回行っていますが、本人の状態や、希望に合わせて、個々に応じた入浴の支援を行っています。	今後、足浴の支援を検討されています。利用者が気持ちよく入浴できることを期待します。
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	寝つきの悪い方はホールで一緒にテレビを観ながら、お茶とお菓子を出しコミュニケーションをとりながら、睡眠に導いている。		
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、用法や要領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	薬の目的、副作用は、医師、看護師より常時説明を受けている。誤薬がない様印をつけ服薬してもらっている。		
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	クラブ活動やカラオケ、散歩、買い物など個々の趣味に合わせて、楽しんでもらっている。又畑で農作物を育てている。		

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支援している	外出時は車椅子使用者が増えており、外出する機会が少なくなってきました。ドライブなどで、楽しんでもらっています。	利用者の重度化により外出する機会が少なくなっていますが、個別に外出したり、買い物に出かけたりされています。又、近くの公園や、施設内の遊歩道に散歩に行かれています。	
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	希望者には、お小遣い程度のお金は管理してもらっている。ショッピング時に預かり金で本人にお金を渡し支払ってもらっている。		
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している	絵手紙を描いてもらい、近況報告しています。遠方の家族からの電話には本人と会話をしてもらっている。		
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）は、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	季節ごとの壁面や食卓テーブルには四季のお花を飾り、快適な住まいに工夫をしている。	共有空間は家庭的な雰囲気や食卓には季節の花が飾られたり、壁には手作りのカレンダーや、利用者の手作りの切り絵など飾られ、季節感が感じられる空間になっています。	
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	廊下に、二人掛けのソファを置きホールにはテレビとテーブルセットがおいてあり、お互いに使いやすく配慮をしています。		
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	本人の好みの物を置き、家族と相談しながら使い慣れた物を持ち込んでもらっています。	居室には本人、家族と相談しながら使い慣れた家具や好みの物が持ち込まれています。又、居室からは昨年整備された遊歩道が見え、和泉山脈等の景色もよく、心地よく過ごせる居室になっています。	
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	安全で快適な居住環境で衛生面にも気を配っておりADLに適した構造です。		

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	○ ①ほぼ全ての利用者の ②利用者の3分の2くらいの ③利用者の3分の1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	○ ①毎日ある ②数日に1回ある 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	○ ①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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した表情や姿がみられている	○ ①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	○ ①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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させている	○ ①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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、安心して暮らさせている	○ ①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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聞いており信頼関係ができています	○ ①ほぼ全ての利用者と ②利用者の3分の2くらいと ③利用者の3分の1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きている	○ ①ほぼ毎日のように ②数日に1回程度 ③たまに ④ほとんどいない

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	○	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全くない
66	職員は生き生きと働けている	○	①ほぼ全ての職員が ②職員の3分の2くらいが ③職員の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
68	職員からみ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ほぼ全ての家族が ②家族の3分の2くらいが ③家族の3分の1くらいが ④ほとんどできていない