

(様式1)

## 自己評価票

作成日 平成28年10月18日

### 【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0895100048		
法人名	社会福祉法人 木犀会		
事業所名	花水木 岩瀬館	ユニット名	大地
所在地	〒309-1211 茨城県桜川市岩瀬229-1		
自己評価作成日	平成28年5月27日	評価結果 市町村受理日	平成28年11月26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.kaigokensaku.jp/08/index.php?action=kouhyou_detail_2013_022_kihon=true&amp;JigyosyoCd=0895100048-00&amp;PrefCd=08&amp;VersionCd=022">http://www.kaigokensaku.jp/08/index.php?action=kouhyou_detail_2013_022_kihon=true&amp;JigyosyoCd=0895100048-00&amp;PrefCd=08&amp;VersionCd=022</a>
-----------------	---

### 【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	社会福祉法人茨城県社会福祉協議会		
所在地	〒310-8586 水戸市千波町1918番地 茨城県総合福祉会館内		
訪問調査日	平成28年7月5日	評価機関 決 済 日	平成28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）】

<p>・私たち花水木岩瀬館では、次の三つの法人理念を基本としてご利用者を支援しています。</p> <p>（1）日々の生活の中でご利用者の意思を最も尊重し、また残存機能を最大限に発揮できるよう援助する事によって「自立した生活」を送れるよう支援します。（2）設備や人材を含めた施設のキャパシティを総動員し、それぞれのご利用者が望んでいる生活を提供することによって、「人間らしく豊かに生きること」ができるよう支援します。（3）日々の生活の中で、ご利用者が目的や希望を持ち、自身の役割を自覚できるよう援助する事によって、「生きがいをもって幸せに生きること」ができるよう支援します。</p> <p>・私たちはこれら三つの法人理念に基づき、次の事業所理念を掲げご利用者を支援しています。</p> <p>『私たちは「自立支援を目指し、地域とふれあい、笑顔で共に支えあいながら、アットホームな生活を共に楽しめるよう」支援します』</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>事業所は徒歩圏内に小学校や図書館、コンビニエンスストア、スーパーなどがあり、生活に便利な環境に立地している。</p> <p>利用者は職員と一緒に散歩や買い物に出かけ、日常的に地域住民と触れ合っている。</p> <p>管理者と職員で認知症啓発活動のボランティアに参加したり、事業所は地区会員となり子ども110番に登録しているため、利用者は日常的に子ども達とふれ合う機会が多い。</p> <p>管理者と職員は、利用者が今までと同じ暮らしができるよう、趣味の集まりや今まで通っていた図書館、映画館への送迎など、利用者の意向にそった支援に努めている。</p> <p>職員は利用者に常に笑顔で接することを心がけながら、家庭的な雰囲気を大切にしている。</p>
---

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	法人理念及び事業所理念を作り、それを基本として、昼礼時に読み上げる等して職員間の共通理解を図っている。また、種々のカンファレンスの際、これらの理念に基づいた支援が出来るよう話し合いを行い、実践できるようにしている。
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	地区会員となり、こども110当番を継続して、登下校の小学生と交流することもある。（水を飲みに来たり、トイレを使ったりしている）また、地域の保育園や様々なボランティアの方との交流も図っている。
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	認知症サポーターとして、桜川市の認知症サポーター事業（民生委員、岩瀬高校学生等）に参加したり、クリーンデーを設け、周辺の美化に勤める等クリーン活動も行って居る。
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、地域の代表・行政・利用者・ご家族などに、入居者状況や活動状況を報告し、行事見学・参加、要望などの話し合いを行っている。
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	運営推進会議への参加や利用者の入居・退去の連絡、ケア方針の相談など、公的福祉サービスと連携を図っている（高齢福祉課、地域包括支援センター、社会福祉課、社会福祉協議会など）。
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	利用者の身体の安全上、やむを得ない場合を除いて、身体拘束をしない介護サービスを目指している。また、新しい職員には、法人内の研修の中で、虐待や拘束についての講義を設け、正しい理解と知識を持てるように取り組んでいる。
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	従来より、法人本部を核とした研修に参加するなどして、虐待防止についての意識を深め、事業所内などで虐待が見過ごされないように努めている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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に支援している	管理者や介護支援専門員など、権利擁護に関する制度を学び、必要に応じその都度、職員に指導を行っている。
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	入所時、理解し易く、わかりやすい丁寧な説明を心掛け、説明・同意していただいた後に、契約の締結をしている。
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	運営推進会議での要望や外部評価の利用者家族アンケートを参考にしている。また、家族の面会や電話連絡、家族会などで頂いた意見をホーム運営につなげている。
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	人事考課、目標管理制度を用いた個別面接や職員会議など各種会議を通して、随時職員の意見を集約し、事業運営に反映させている。
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	就業規則・給与規程などを完備している。また、法人内の「人材育成委員会」「女性活躍の為に委員会」や「メンタルヘルス委員会」「カルホビ委員会」等の活動にて職場環境・条件の整備に努めている。
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	法人内に人材育成委員会を設置し、委員及び研修担当職員を設け、キャリアアップ研修やスキルアップ研修を行っている。昨年度より、法人全体でOJT定着のために研修等を行い、現場での教育制度の構築に取り組んでいる。
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	桜川市ケマネ会、桜川市認知症アドバイザー活動、法人内のグループホーム運営連絡会に参加して、同業他社との交流を図ったり、情報交換や地域密着施設として地域貢献活動を行っている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	入所前の事前調査にて、利用者やご家族の事前の意見を確認している。不安や悩みを傾聴して、当館との信頼関係を築けるよう努めている。
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、関係づくりに努めている	管理者、介護支援専門員、主任、ユニットリーダー、職員が連携し、ご家族の要望等に耳を傾けるなどして関係作りを行っている。
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	ご家族・ご本人と面会したり、利用サービスの事業所から情報提供を受ける等、事前調査を行うなどして必要な支援が提供できるよう努めている。
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	日々の生活の中で、利用者が目的・希望を持ち、自身の役割を自覚できるよう援助し、共に「生きがいをもって生活」できるよう支援している。
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	ご家族に協力していただくことで、生活が安定している方も居る。特に外出、食事、病院受診などで協力していただいている。また、本人の状況を伝える為、広報誌、手紙、写真を送る等して家族との絆が保てるよう支援している。
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	出身地区への外出やお墓参り、店、美容室など、馴染みの人や場所との関係継続の支援を心掛けている。
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	利用者同士、リビングや外出などでコミュニケーションを取れるよう間に職員が入り、良好な関係が保てるよう支援している。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	体調不良や精神的な落ち込みなどの報告や相談の為に、小まめに家族と連絡を取っている。また、本人の状況を伝える為、広報誌、手紙、写真を送る等して家族との絆が保てるよう支援している。
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	○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。	お一人お一人の生活歴や訴えをお聞きして、必要な支援を提供している。各職員が、申し送りやケアカンファレンス、職員会議などで利用者支援の共通理解を図っている。
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	本人と家族から生活状況をお聞きしたり、また、他機関から情報提供を得るなどして、利用者のこれまでの暮らし方を把握している。
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	日々の生活の中で、身体状況や日毎のレベルを見極め、記録し、それを職員同士が共有し、現状の把握に努めている。
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	利用者ごとに担当職員を配置して、担当職員と計画作成担当者が共にケアプランを作成している。毎月、2回のケアカンファレンスを開催し、その際にモニタリングを実施している。
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	ケース記録、日誌、朝夕方の申し送り簿などを利用し、職員間で情報を共有し、ケアの実践や介護計画の見直しに活かしている。
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、その時々にも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	ご自宅訪問や趣味の発表会、ご親戚の葬儀、図書館、美術館、カラオケ、映画、病院受診などご利用者やご家族の希望にできるだけ対応できるよう、きめ細やかな支援を心掛けている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	地域のボランティアの方に訪問活動を実施していただいたり、地域の図書館やクラブ活動などにも参加させていただいている。
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、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	ご本人のかかりつけ医や医療連携機関との関係を保ち、受診後の結果は必ず家族に報告・相談を行っている。利用者、家族の希望を尊重した対応を実施している。月2回、かかりつけ医の往診がある。
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	訪問看護事業所との連携を行い、看護師の週1回の訪問がある。また、日常の変化にも速やかに対応できる連携体制を築いている。(訪問看護師との24時間オンコール体制等)
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。	入院時、迅速に情報提供を行っている(個人情報扱いには留意している)。また、入院中には随時、職員面会等により、医師・看護師とご家族との連携を取り対応している。
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	掛かりつけ医院や訪問看護事業所との医療連携体制を中核として、家族と関係機関と連携を取り、重度化や終末期の支援に取り組む体制を築いている。
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	法人内研修にて職員の救急救命講習参加の機会をつくっている。今後も定期的に講習受講を行う予定である。急変時の対応については、すべての職員が把握できるようにしている。
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	毎月、避難訓練を実施し、災害時、職員が対応できる体制を構築している。消防署の協力なども得ている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	職員会議やケアカンファレンスなど、機会有るごとに職員間で個人のプライバシー確保や人格の尊重について、話し合いをしている。
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	外出希望の利用者に同行したり、自己決定を支援している。本人の思いや希望など、表現の難しい利用者にも、寄り添いながら思いを汲み取る努力をしている。
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	穏やかに生活できるように、お一人お一人に合った生活支援を実施している。天気がよく希望があれば、その都度外出支援している。
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	その日の着替えを職員と一緒に選んだり、衣類の買い物などにも職員が同行するなど、ひとり一人の状況に応じた支援を行っている。
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	職員と一緒に食事の準備をし、食卓を囲み、食事の後片付けなども、職員と共に行っている。また、季節の食事を取り入れたり、献立を一緒に考えたり、買物も一緒に行くなどの工夫を行っている。
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	水分量の調整など、必要な利用者には観察記録、栄養管理を行っている。また、ご本人の状態を確認しながら、好みの甘いものなどをお出ししている。
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	毎食後に口腔ケアを実施している。入れ歯の洗浄や口腔ケアグッズの使用等、お一人お一人の状態に合わせた介助を行っている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	利用者の状態や排泄パターンを把握し、時間を見て声がけ・トイレ誘導する等、排泄の自立を支援している。
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	食事の工夫(ヨーグルトなど) や水分摂取、運動、マッサージ、服薬など医師・看護師と連携しながら個々の排泄のリズムを大切にして便秘を予防している。
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	毎日入浴の時間を設けている。時間帯は指定しているが、その都度、入浴の確認を行い、一人ひとりの希望やタイミングに合わせた入浴を楽しんで頂いている。また、利用者によっては、水虫治療の為に毎日足浴を行っている。
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	夜間の睡眠が充分に取れるように、晴れた日はなるべく日光にあたって頂いたり、外出支援や毎日の体操・レクリエーション等の実施により、日中の活動が確保できるよう支援している。また、昼食後は、夜間の妨げにならない程度の午睡をして頂いている。
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	安全な服薬支援をおこなうため、薬の変更時には、申し送りなどにおいて誤薬の無いように、職員全員に徹底している。服薬時には、毎回、声に出して利用者確認して、服薬していただいている。
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	食事の後片付けや洗濯物の手伝い、散歩、テレビ鑑賞、歌、会話など、利用者それぞれが充実感を持てるものを選択し支援している。また、夕食前に嚥下体操を兼ねた歌を唄い気分転換を図っている。
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に支援している	希望をお聞きして、お墓参りや帰宅、外出、外食、買い物、お花見、カラオケ、散発などの支援を家族との協力により行っている。



自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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>ご希望により、お金を所持していただいたり、買い物の支援も行っている。</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>ご本人の希望により、自由に対応している。</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>庭に季節の花を植えたり、季節感の有る掲示物などを利用者と共に製作したりして、心地よい共用空間づくりを行っている。夜間時は、館内照明の工夫(明度など)をしている。</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>気のあった利用者同士が、一緒になり会話を楽しめるような居場所を作る等、共有空間の工夫をしている。</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</p>	<p>ご本人やご家族に、自宅で使用していたものを持参いただけるように支援している。また快適に利用していただけるように、担当職員が利用者と共に居室の整備や飾り付けを行っている。</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>安全で安心な生活の場となるように、またご本人の出来ることを支援できる環境づくりを行っている。シルバーカー、歩行器、ポータブルトイレやセンサーマット等の使用等。</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