

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和3年2月15日

## 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4692600028
法人名	社会福祉法人 滴々会
事業所名	グループホーム 音野舎Ⅱ
所在地	鹿児島県南九州市知覧町郡2069-2 (電話) 0993-58-7181
自己評価作成日	令和3年2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	<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3年3月10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)】

「明るく・温かい心・笑顔」をモットーに利用者様やご家族との関わりを大切に、お互いが気軽に話しあえるような関係作りを心掛けています。日常生活の中でも、「今できること」が維持出来るように、見守りを行いながら対応しています。レク活動では毎月のカレンダー作りや回想法を用いながら利用者様同士もコミュニケーションが図れるような内容を実施しています。健康面では朝夕のバイタルチェックや状態観察を実施しており、毎週水曜日には看護師による健康チェック、変化時にも相談出来るような体制を取りながら、利用者様にもご家族にとっても不安の無い日々を提供できていると思います。現在はコロナ禍で面会や外出・年間行事もままならない状態ですが、感染症予防にも気を付けながら利用者様が安心・安全に生活できるように心がけています。

## 【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	理念を事務所に掲示し朝礼時に毎日読み上げ意識し日々の支援に取り組んでいる。		
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	市の文化祭等に参加したり法人の行事に参加したりと地域や他部署との交流を深めている。		
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。	施設見学の際や入居申し込みの際に案内と同時に認知症に対しての知識・対応法などを説明しながら理解して頂けるように説明をしている。		
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	利用者様の現状、待機者等の報告をさせて頂いている。その他、ヒヤリハットや事故報告があれば発表し、身体拘束についても有無関係なしに報告をしている。特にご意見はない。		

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	○市町村との連携 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。	運営推進会議に出席して頂いたり、事故があった際には速やかに報告をしている。また書類等で不備があった際にも助言を頂いている。		
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。	法人や事業所内で身体拘束の研修を実施し、拘束はせず付き添い・見守りを実施している。基本的に玄関は施錠していないが不穏時や玄関に向かう事が多い時は状況に応じて施錠を見守りをしている。夜間にセンサーを使用している利用者様がいますが転倒予防のためであり、ご家族の同意を得て使用している。あくまでも見守りの為に使用している。		
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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	高齢者虐待についても法人・事業所内で研修を行い防止に努めている。気持ちに余裕が出来るように職員同士でコミュニケーションを取りながらストレスを溜めないように取り組んでいる。		
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。	法人の研修で倫理に関する勉強会はあるが、事業所内では話し合いの場は持っていない。		

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		○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。	入居時には「重要事項説明書」「利用契約書」をもとに、説明・確認をしながら署名・捺印を頂いている。		
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。	年に1回実施している「満足度調査」の結果を事業所会議で報告し職員へ周知している。また面会時や電話連絡時に頂いたご意見等も職員や会議等で報告している。		
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。	事業所会議や朝礼等で各会議の決定事項は報告をしている。職員からの意見は特にない。		
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。	「働き方改革」として労働時間・給与の面でも考えて頂いていると思う。資格取得に繋がる研修費用も自己負担なく、職員の職位、職責または任務等の要件を定めている。		

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
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>外部研修は参加する職員が特定されていた。最近では外部研修に参加する予定であったがコロナの為、中止になり参加出来なかった。</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>それぞれ個人的に同業者との交流はあり、情報交換を行っている。連絡協議会等の活動には人数の都合により、管理者以外参加できていない。</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		○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	生活歴や入居時のご本人の要望やご家族からの情報を参考に支援計画を立てている。コミュニケーションを図り信頼関係作りに努めている。		
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、関係づくりに努めている	サービス利用時に情報収集したり、来園時に近況報告を行い信頼関係作りに努めている。		
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	入居時や相談があった際には話をしを行い、必要なサービスも検討し提案している。		
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	本人に出来ることを確認し、なるべく本人様にして頂けるように促している。		

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
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>面会時に一緒に過ごせる空間をつくり、水入らずの時間を提供している。盆・正月は帰省を促しているがご家族の対応が難しいようで減ってきている。今はコロナでどちらも出来ないが県外の娘さんと電話で会話をされ、お互いに不安が無いように支援をしている。</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>前サービスが同法人内であれば散歩がてら知人に会いに行ったりしていた。以前は地元巡りもしていたが、今は実施出来ない。</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>職員が間に入るにより孤立しないようにしている。目が見えない利用者様もおり、声かけや歌など一緒に参加できるレクを考え孤立しないように努めている。</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>退去時や退去後でも何かあった時には相談に乗る体制はとっている。地域でお会いした時もお互いの近況報告をしている。</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。	入居時や認定更新時など本人様・ご家族を交えた話し合いを行い、意向や希望を確認しサービスに反映させている。変化時にはご家族に連絡し随時対応をしている。		
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	入居時にご家族からの情報や普段の会話の中から引き出せるように「聴く」事に努め把握に努めている。回想法の時にも参考にさせてもらっている。		
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	状態観察を行い、職員間で共有している。観察を行い変化があった際にはご家族や主治医・看護師に相談している。		
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	支援計画書を作る際にご本人、ご家族や関わっている職員に聞き取りを行いながら作成している。個々に応じた介護計画を作成し、変化があった時には本人・ご家族・看護師・職員を交え話し合いを行い計画の見直し・変更などに活かしている。		

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	介護日誌や個人日誌、連絡帳を活用し共有に努めている。また事業所会議時にも話し合いを持ち対応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	病院受診や理美容など、ご家族の対応が困難な場合は職員で対応している。買い物も職員が代行し、その他ご本人からの要望があった際には可能であれば対応している。		
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	避難訓練は地域の方の参加は出来なかったが、消防の立ち合いもあり協力を得ている。推進会議は地域代表やご家族代表に参加して頂いている。		
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	入居前からの主治医の継続をしているが、ご家族が県外で受診が困難な方に関しては、説明を行い往診が出来る病院を紹介している。受診時はバイタルチェック表の写しを準備し普段の状態がわかるように伝言や文書を作成している。		

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
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>毎週水曜日に看護師による健康チェックを実施。変化時には状態を診てもらったり、相談に乗ってもらっている。</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。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>情報提供書の作成、ケアプランを提供し入院中でも安心して治療して頂けるようにしている。随時様子伺いの連絡を行い待期期間等も含め話をしながら連携をとっている。</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>入居時に看取りの契約をしているが実際は看取りは実施していない。急変時の対応についても説明をしている。医療が優先される場合はご家族・主治医・看護師と話し合いをし医療機関への入院を勧めている。</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、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>AEDの使い方、人工呼吸などの研修を法人で実施。参加できなかった職員は後日看護師にて指導を受けている。夜間は管理者・看護師に連絡し指示を仰いでいる。</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>昼・夜想定での避難訓練、非常招集訓練を消防署や地域住民の立ち合い、他事業所の協力をもって実施している。</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	感じの良い声かけを心掛けているが、余裕が無いときは語気が強くなったりするときがある。排泄の際に見守りと称しても入口が必要以上に開いている時がある。夜間は巡視の為入口のドアを数センチ開けて物音がした際にすぐ駆け付けられるようにしている。		
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	ケースバイケースでイエス・ノーの質問をするときがあるが出来るだけ言葉が引き出せるような声かけ・質問をしている。		
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、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	レク活動等に関しては参加は自由である。自室にて過ごしている利用者様に関しては随時見守りをしている。状況に応じては声かけし昼夜のバランスがとれるようにしている。		
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支援している	入浴の際は本人が選んだ衣類を着用して頂いている。以前は馴染みの美容院へご家族の付き添いで行かれていたが、訪問理美容を利用される方がほとんどおである。散髪はご自身で注文される方もいる。		

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
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	個々に応じた量や食事形態で提供。出来るだけ自身で食べて頂けるように声かけ・見守りをしている。お茶を配ったり、台拭き等の手伝いをして頂いている。		

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
41		<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>法人の献立を活用。管理栄養士が考えたバランスの良い食事を職員が交代で作っている。摂取量は記録に残し観察の基準や病院受診時に活用している。肉類が食べれない利用者様もあり、その際は魚を提供している。</p>		
42		<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>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</p>	<p>出来るだけご自身で口腔ケアをして頂けるように、声かけ・見守りを実施している。拒否があったり、指示が伝わらない方もおり嗽だけでもしてもらっている。義歯を使用している利用者様に関しては週3回ポリデント消毒を実施している。</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>数時間おきに排泄の声かけを実施し誘導している。下剤服用している方に関しては随時声かけをしている。パットの汚染時はご自身で好感される方もおられるが、職員の解除にて交換を行い清潔に努めている。</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>なるべく自然排便を促すように食事や水分摂取に気を付けている。排便の確認を行い、必要に応じ下剤を使用している。</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
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	入浴チェック表を確認し入浴をしている。夜間と日曜は入浴は出来ないが、状況によっては日曜も対応するときもある。出来るだけ湯船に浸かれるように支援している。		
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	日中でも昼寝の声かけをしているが習慣がない人はフロアで過ごされ、自室で休まれる方もいる。夜間は照明等に気を配り安眠につなげている。		
47		○服薬支援 一人ひとりを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	薬状をファイルに綴じ、いつでも確認が出来るようにしている。服薬確認を多数で行い、誤薬しないように努めている。		
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、一人ひとりの生活暦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	洗濯物たたみや台拭き・茶碗洗いなど手伝いを率先して協力して下さる方がおりお願いしている。法人の事務所に荷物を取りに行くときも散歩がてら一緒に行き手伝いを頂いている。気分転換に園内の散策や日光浴を楽しまれる方がいる。		
		○日常的な外出支援	以前までは指宿のそうめん流		

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	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。	しや遠足に出かけていたがコロナで外出が減っている。外出する時は病院受診時のみ。家に帰ってみたいと申し出があった際はごみ捨ての帰りに一緒に家を見に帰ったこともある。		
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	ほとんどの方が「預り金」として職員管理である。外出時は幾らか渡し買い物を楽しんでいた。預り金とは別に幾らか持っている方もいるが、外出の機会が少ないため使う機会がない。		
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	昔馴染みと手紙のやり取りをされていた利用者様もいた。県外にお住いの娘さんに携帯で会話と楽しんで頂くように日曜の午後連絡を取っている。		
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）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	壁面には季節に応じた工作を作り飾っている。共有スペースは照明や臭気などに気を付けている。		
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	テレビ前にソファを設置しテレビを見ながらくつろいでいたりしている。		

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
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	入居前に必要な物を書いた用紙を渡し準備して頂いている。見慣れたものがあると安心されることを伝え、使い慣れた物をお願いしている。家具の配置は入居時にご家族に配置して頂いているが、転倒などの恐れがある場合は職員で配置換えをしている。		
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	トイレの扉にはわかりやすく表記し、動線状には荷物を置かないようにしている。バリアフリーで段差はない。		

## 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、生き生きと働いている。 (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