

(別紙1)

自己評価及び外部評価結果
作成日

平成23年2月19日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2772403305		
法人名	有限会社ウイズ・ケアサポート東田宮		
事業所名	グループホームそおれⅡ		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護		
所在地	大阪府枚方市東田宮1-11-30		
自己評価作成日	平成23年1月5日	評価結果市町村受理日	平成23年5月6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	http://www.osaka-fine-kohyo-c.jp/kaigosip/Top.do
情報提供票を活用する場合	

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 ケア・ウィル
所在地	大阪府吹田市千理丘下20-16
訪問調査日	平成23年1月21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">・私達は、常に入居者様とできることを考え、生き生きと生活できよう努めている。・個々のスキルアップを兼ねた勉強会に参加し、向上心を高めている。・コミュニケーション技術の向上を目指し、信頼関係を築けるよう努力している。・季節のイベントや行事などを企画し、生活上の楽しみを増やすよう努力している。・理念に基づくケアの実践ができるよう、チームワークを大事にしている。

【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>施設の立地が車の多い道路に面し、ビルの2階にあるため環境的にリスクの多い状況であるが、利用者が安心して生活出来る様に、職員が考え、その考えを取り入れる等、管理者は現場で直接関わっている職員の意見を尊重している。そのため、職員同士の信頼関係や施設の方針への理解は現場の職員に浸透して、安心して仕事に従事でき、利用者家族も安心している。又、家族の様々の意見も素直に受け取り、業務の質の向上につなげられている。管理書類に関してセンター方式の導入も職員の出来る範囲で取り入れられ、職員に負担にならない様子を工夫されている事も、仕事への意欲へとつながっていると思われる。月1回の会議にも、施設が2か所ある利点を生かして全職員が参加出来るようにするなど、職員の情報の共有、意見の反映、思いが伝わる様な仕組みがとられて、今後の業務の改善に繋がる様に取組に努めている。</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	ケアの理念周知徹底するために、事業所内に掲示するとともに、勉強会あるいは、全体ミーティングで、再確認を常に行っている。	事業所内にホームの理念を掲げ、各職員は理念を常に意識して行動している。	
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	自治会が機能していないのもあり、自治会へは加入はしていない。日常の散歩や商店の利用で、ごく普通に交流をしている。	地域の行事や祭り等への参加、日常的な散歩や近隣の商店の利用で、地域の一員として積極的に交流している。	近くの小学校等との交流やふれ合いができる等、さらに積極的な地域との交流や関係構築の機会が持てるよう期待したい。
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、認知症の理解等の、説名を行っているが、地域の人々まで手がまわっていないのが、実情である。		
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	運営推進会議を、2ヶ月に一度開催して、意見交換を行っている。	2カ月に1回、地域住民代表や地域包括支援センターの職員等もメンバーとして参加している。利用者の現状等を話し合い、時にはアドバイスを受け、支援に活かすようにしている。	市役所の担当者の参加により、直接的な意見や話し合いができる関係を築いていくことに期待したい。
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に取り組んでいる	市には、書類提出等足を運ぶようにしている。	職員が出向く事で、連携を密に行っている。又、グループホーム連絡会への参加により、他のグループホーム職員等から、情報やアドバイスを受けている。	
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しないケアに取り組んでいる	玄関そばに、急な階段があるので、玄関は、常時施錠している。「身体拘束の防止」については、マニュアルあるいは「倫理要綱」で定められているが、今後さらに、ケアの充実に取り組みたい。	身体拘束について、各職員は研修で学んでいる。リスク管理の為、フロアの出入り口の施錠は行っているが、玄関は昼間は開錠している。	鍵をかけることへの弊害について理解しており、最小限にできるよう今後も継続的な取り組みに期待したい。
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内での虐待が見逃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	3ヶ月に1度虐待防止委員会を開催している。また「法令遵守マニュアル」等で虐待通報義務等には、明示を行っている。事業所内にも、資料等を掲示している。		

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	次にステップに向けて期待したい内容
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	日常生活自立支援事業や成年後見制度の利用者はいない。法人代表者は、それらの知識や導入、活用等熟知しているので、今後必要に応じて支援を行いたい。		
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	そのように行っている。		
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	「運営推進会議」や「行事への参加」「ケアプラン（担当者会議）等への参加を積極的に呼びかけ、そのような機会にしている。	家族の来訪時には声をかけ、コミュニケーションを図り、何でも話しやすい環境づくりに努めている。入居者や家族より、意見や要望を聞いて運営に反映させようと努めている。	
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	定期的な面接、あるいは話し合い等の場を設けている。	月1回カンファレンスを開き、職員の意見や提案、介護計画・見直しについての話し合いの機会が設けられている。	
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	「人事考課」等の実施等にて把握している。		
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	人主体の研修会を定期的開催している。また、「資格取得支援制度」「外部研修参加支援制度」等の導入を行っている。		
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	包括支援センター主催のグループホーム連絡会に定期出席している。		

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	次にステップに向けて期待したい内容
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	入居当初は、スタッフの寄り添いを意識的に強化するよう指導している。		
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	本人のみならず、家族からの情報提供を得れるよう、話を聞き、又それらを今後のケアに活かせるよう、記録している。		
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	本人、家族、関係機関等からも情報を得れるようにしている。		
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	本人のできる能力に着目するよう努め、アセスメント等で、その見極め等を行い、介護計画書に反映するよう努めている。		
19		○本人を共に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	家族との交流が、行えるよう、行事や会議あるいは、誕生会等の声かけを積極的に行っている。		
20	8	○馴染みの人や場の関係継続の支援 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	友人等の関わり方について、家族に確認を取ったり、又、会いに来てもらったりした事例がある。	友人や知人等に自由に来訪してもらえ、馴染みの関係が継続していくような取り組みを行っている。	
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	自然に助け合いができれば良いが、入居者様間のトラブルは、「ひやりハット報告書」でも多数報告されている。		

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	次にステップに向けて期待したい内容
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	入院後の経過報告等情報を得ながら、最期まで関わりを持つことが多い。		
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	○思いやりや意向の把握 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	アセスメント等を活用し、そのような支援ができていないか、定期的に確認している。	各職員は日々の生活の中で、入居者の行動や表情から思いや意向を汲み取るよう努めている。関わり方や方法等については、入居者にとって一番よい方法を職員間で話し合い、検討している。	
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	知りえた情報は、共有するようしたり、アセスメントを活用している。が、十分でないと感じている。		
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	アセスメントの活用や1か月に一度の振り返り（「統括表」）で、そのように努めている。		
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	定期的に、サービス担当者会議（ケアプラン会議）を開催し、家族、スタッフとともに意見交換を行なっている。それらの情報を元に「ケアプラン」を作成している。	ケアカンファレンスを定期的に行き、入居者の状況を把握し、モニタリングを行っている。又、状態の変化に応じて見直しを行い、担当医、看護師の意見も確認し、現状に即したケア計画になるよう努めている。	
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	1ヶ月に1度ケアプランの振り返りを踏まえて「個人記録」の見直しを行なっている。それらを「統括表」としてまとめ、ケアプランの見直しの根拠としている。		
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	介護タクシーの利用等（同法人）で、個別の希望に応じた外出企画等を立案、週に1度実施している。		

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	次にステップに向けて期待したい内容
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	地域の中での自立支援まで支援できていない。本人様の力を活かしたケアをしていかなければならないが、重度化もしており、難しい。		
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	全員がホームの指定医療機関を主治医としている。但し、本人（家族）の希望があれば他院受診も可能である。	主治医は定期的な往診以外にも24時間対応している。協力病院も確保されていて、適切な医療が受けられるような支援がなされている。歯科医院より医師や歯科衛生士の訪問が定期的であり、入居者、職員と共に口腔ケア管理を行なっている。	
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支援している	医師、看護師の週1回の定期訪問を受けている。医師らは、私たちの質問や入居者様の不安等に親身になって答えてくださり、とても安心している。		
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	特別の関係作りは行っていないが、実際は、そのように支援している。		
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	「急変時の事前同意書」等を頂いている。これらを基に、今後も話し合いをしていきたい。	今まで対応したことはないが、重度化や終末期に向けた体制を整えており、本人や家族の意向を踏まえ、医療機関と連携を図り、安心して納得した最期が迎えられるよう、取り組んでいる。	
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	医療的ケア技術の向上は、事業所の課題であり、今年度の研修内容に取り込んでいる。上級救命講習の修了者は、いるが、定期的に継続が必要なので、再受講を促していきたい。		
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	「非常災害時のマニュアル」等は完成したが、訓練は「消防訓練」しか実施できていない。今年度は、地震時の対応を話し合っていこうと思っている。	マニュアルを作成し、利用者とともに昼間・夜間を想定した防災訓練を4ヶ月に1回、定期的に行なっている。非常用の物品や食料等の把握もできており、職員は保管場所を把握している。	今年に建物全体としての消防・避難訓練の予定がある。今後も災害時に備えて、備蓄品等の更なる充実、点検を期待したい。

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	次にステップに向けて期待したい内容
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	人権に関する研修や接遇に関する研修を行ったり、努力はしている。	各職員は入居者の人格や誇りを尊重して言葉遣いや口調に注意しながら介助を行ない、又、職員間での言葉遣いも注意しながら取り組んでいる。個人情報取り扱いやプライバシー保護についての研修を行い、ミーティングやカンファレンス時に確認し合っている。	
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	できることは、入居者様と取り組むように心がけている。		
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	そのように支援しているが、重度化やスタッフの人員配置上の課題もあり、さらに、努力を有すると感じている。		
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	外出時の衣装等には、特に配慮している。		
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	そのように支援している。	入居者の食べやすい方法を工夫し、食事の時は職員が共にテーブルを囲み、家庭的な雰囲気を大切にしている。体調に合わせて介助も行なうが、なるべく自分で食べられる様な支援や援助を行なっている。	入居者の持っている力を引き出し、何ができるかを考慮しながら、できるだけ入居者と職員と一緒に調理等の「自分ができること」を検討されることに期待したい。
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	特に、栄養計算は行っていないが、支障はないと考えている。食事量、水分の摂取量を把握し、半月に1回体重測定を行い、支援している。		
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	3食後の口腔ケアは、ほぼ確実に支援し、行って頂いている。		

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	次にステップに向けて期待したい内容
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。	昼間は、オムツを使用しない方向で、ケアに当たっている。トイレの誘導間隔も、個人ごとに把握し、行っている。	排泄チェック表で確認しながら、個々の排泄パターンに応じた個別の支援に取り組み、できるだけトイレで排泄できるよう支援している。居室からトイレまで移動する際は、羞恥心や不安のないよう心掛けている。	
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	水分と運動を励行しているが、下剤を服用されている方もいる。		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴日は、あらかじめ決まっているが、現状、特に問題はないと感じている。	職員の見守りの中、一人ひとり入浴し、個々に応じた介助を行ない、ゆったりとした気持ちで入浴できるように支援をしている。拒否される方には無理強いせず、個々にそった支援を行っている。	職員が曜日や時間を一方的に決めるのではなく、その日の入居者の希望を引き出し、確認し、入って頂ける様な工夫についての検討を期待したい。
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	就寝時間等は、特に定めず過ごしてもらっている。		
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	「服薬マニュアル」を定め、そのように支援している。服薬内容は、ファイルですぐ確認できるようにしている。		
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	男女問わず、家事ができる方には、掃除、調理などのお手伝いをお願いし、生活して頂いている。		

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	次にステップに向けて期待したい内容
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	散歩、外食、買物等の支援を行っている。個別的な外出支援は、ご希望等をお伺いし、週に1回企画実施している。	個別に行きたい所へ自由に行ける様な機会をできるだけ作るよう努めている。その時々状況に応じて、近くの公園に散歩に行ったり、家族と外出を楽しんでもらう支援を行ったりしている。	
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	お金は、所持していない。使用時は、ホームの建て替えで対応している。		
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している	電話は、希望時はスタッフが仲介し、かけることは可能である。手紙等は、居室に掲示するなどの工夫をしている。		
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）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	風の通りが悪いので、玄関を換気ができるタイプに変更した。が、大きな幹線道路に立し、ホームからみた周辺環境はあまり良くない。	ホーム内はバリアフリーになっており、換気の工夫や職員の働きかけで配慮がなされている。トイレ、浴室は分かり易く表示され、混乱のない様に工夫されている。食堂の横には大きい部屋があり、くつろげる環境が整っている。	
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	ホーム内のスペースが限られているが、椅子、ソファ等の設置を行い、そのように過ごせたらと努力はしている。		
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	使い慣れた家具の持ち込みは、ほとんどない。が、写真、家族からの手紙などの掲示を行い、快適に過ごせるよう努力している。	写真や家族からの手紙の掲示等により、家庭的な雰囲気の中で居心地の良く過ごせるよう工夫している。室内は明るく、整理整頓され、本人にとっては落ち着いて生活できる様に努めている。	
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	トイレ等の場所の表示や、洗濯干しの位置等の工夫など、できるところは、そのように取り組んでいる。		

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	○	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と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聴いており、信頼関係ができている	○	①ほぼ全ての家族と
			②家族の3分の2くらいと
			③家族の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	職員は生き活きと働けている	○	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