

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成25年11月28日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670600214
法人名	有限会社 精祥
事業所名	グループホーム はまゆう
所在地	鹿児島県阿久根市脇本6778番地39 (電話) 0996-75-1122
自己評価作成日	平成25年10月30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	http://www.kaigokouhyou.jp/kaigosip/Top.do?PCD=46
-------------	---

【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かごしま 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	平成25年11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)】

入居者様本位の生活を重視し、時間等縛る事なく支援を行っている。剪定をやりたい方、マッサージ機を使用する方、昼寝したい方、朝ゆっくり寝たい方等おり、スタッフの温かい見守りの中で生活している。

【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)】

- ・当ホームは、海水浴場に隣接し、海岸清掃活動等を行ったりしている。地域行事に参加したり、ホームの行事に地域住民を招待したりして、地域交流を積極的に行っている。
- ・運営推進会議をホーム内のリビングで実施することによって、参加者にホームの日常や利用者と触れてもらう機会と捉える等の積極的な取り組みがなされている。
- ・ホームの理念をもとに、その人のペースに合わせた生活で、利用者はその日の気分等によって日課や時間に縛られない自由な過ごし方を行っている。
- ・玄関の外にある風除室は、2ユニット合同のレクリエーションの場であり、ユニット間の行き来や交流の場、また、利用者がリビングと同じようにつるげ場所となっている。

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
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	朝礼で「運営理念」「職員心得」を唱和し意識付けを行っている。	理念に「馴染みの暮らし・地域とのふれあい～」とあり、2ユニット合同で行う朝礼で理念について唱和し、職員の意識づけを図っている。	
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	運動会、鬼火たき等の参加。夕涼み会へは中学生やボランティアの参加がある。	地域の行事に参加したり、ホームの夕涼み会で地域住民を招待している。また、中学生の体験学習の受け入れや職員による海岸清掃活動を行っている。ボランティアの訪問や防災訓練に地域住民の参加がある。	
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。	医療従事者や中学生の研修受け入れがある。		

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
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>現況報告、事故、ヒヤリハットの報告。今後防火訓練、レクと併せて行う予定。</p>	<p>会議は定期的開催され、開催場所をリビングにて行い、利用者も参加している。ホームからの状況報告や地域の情報提供や意見交換が活発に行われ、サービス向上に活かしている。</p>	
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>運営推進会議を通じたり、その都度相談をお願いしている。</p>	<p>市の担当者には、こまめに窓口に出向いて事務手続きや解らないことはその都度相談し、助言を受けている。運営推進会議の際に相談したり、共通認識を持って協力関係を築いている。</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>玄関施錠なし。拘束なし。学習会等で理解を深めている。</p>	<p>法人全体で勉強会を行い、身体拘束や言葉の拘束・薬の拘束の具体的な行為を職員全員が共通理解を持っている。不穏状態のときは家族と原因を探りながら対応している。拘束の実施記録簿を用意している。日中の施錠はせず散歩等に付き添って対応している。</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
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	身体観察行い、異常があれば報告するようにしている。		
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。	学習会等で学び、閲覧できるようにしている。		
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。	その都度説明を行い、同意を得ている。		
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。	玄関に意見箱の設置。電話や来ホーム時に意見を頂いている。	利用者からは、日頃から親しく思いを聞くようにしている。家族には、面会時に話しやすいように言葉かけを行い、遠方の家族には電話で、要望等を聞くようにしている。家族会を開催したり、運営推進会議にも参加してもらっている。意見箱もある。	

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
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>毎月の部署会議で意見を出し合い、話し合っている。</p>	<p>管理者は朝礼やミーティング、毎月1回の部署会議で意見を聞いている。日常的に管理者との個人面談の機会があり、職員は意見を述べやすく、意見は反映されている。</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>年に1回育成表にて全職員が意見、要望等を出している。面談も行う。資格取得の為の学習会を実施している。</p>		
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>新人研修、2年目研修、中堅研修等行い、スキルアップ向上を目指している。</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>外部研修、地域会議等の参加で他ホームとの交流を行っている。</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
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	本人の話しやすい環境で傾聴し、より多くの情報を引き出せるよう努めている。		
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	家族の思いに共感し、傾聴に努めている。		
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	本人の生活状況を細かく見極め、必要な対応を行っている。		
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	掃除、洗濯、調理等、を一緒に行い、会話、寄り添いを大切にしている。		

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		○本人と共に支え合う家族との関係 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	些細なことでも家族と相談している。定期的なお便りを送付している。		
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	近隣へのドライブや、墓参り等の支援も行っている。	希望に沿って、行きつけの理美容院の送迎をしたり、ドライブや買い物・墓参りの同行支援を行っている。また、ホーム内でユニット間を自由に行き来し、交流できるように支援している。地域とのかかわりが継続するように、馴染みの関係が薄れないように支援している。	
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	個々の状況に合った場所の提供を行っている。共有スペースでは和やかな雰囲気作りに努めている。		
22		○関係を断ち切らない取り組み 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	家族からの相談には応じられるようにしている。ボランティア参加もある。		

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
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。	起床時間、食事、食事時間等、個々のペースに合わせたサービスを行っている。	日常のケアの中で、意向を把握するように努めている。思いを伝えられない利用者には、職員が話しかけて表情等を観察し、判断するように努めている。自由に意見を言われる方も多く、本人本位に検討して職員全員が常に気を配り共通認識を持っている。	
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	より多くの情報を得るため、家族との連絡、面談を行っている。		
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	個々のペースで、残存機能を活かしながら支援してる。		
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	主治医、家族の要望等が反映されている。各担当者がモニタリングを月に1回提出、部署会議で検討している。	主治医の意見や本人及び家族の要望等が反映された介護計画を作成している。月1回のモニタリングを行い、3ヶ月ごとの定期モニタリングをして、課題とケアについて検討し、現状に即した介護計画となっている。	

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	記録についての学習会を行い、わかりやすい記録の充実を目指している。		
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	本人や家族との相談に応じて、柔軟な対応をしている。		
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	地域行事への参加や、近隣ボランティア、馴染みの理容店等の活用をしている。		
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	希望の病院への受診支援を看護師を中心に行っている。	本人及び家族の希望するかかりつけ医への受診支援を実施している。また、月1回の往診や協力医療機関とは24時間対応の医療連携体制を取っており、適切な医療を受けられるよう支援している。	

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>日々の状態観察を行い、異常時には看護師への情報提供を行っている。</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>連携室との情報交換に努めている。</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>当ホームで出来ることと出来ないことを十分に説明し、家族の希望と併せて方針を検討している。</p>	<p>重度化や看とりについての指針がある。入居時に家族に説明し同意をもらっている。身体状況に合わせ、その都度、主治医や家族・職員で話し合っている。看とりも一例ある。</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>学習会等で学び、マニュアル化している。</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
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	定期的な避難訓練を行っている。地域の消防団を招いての訓練も行った。持ち出し用の水や食料を用意してある。	消防署の立ち合いで、夜間想定 の避難訓練を年2回、ホーム独 自でも月1回の訓練を実施して いる。携帯電話を利用して地域 との連絡体制を取っている。ま た、非常用の備蓄を準備して いる。地域住民も参加して避難 訓練を行い、避難場所も高台の サービスとなっている。	
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	疑問形の声かけ、やさしい介護を心がけて支援している。接遇についての学習会を行っている。	誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応について、研修会で理解を深めている。入室時のノックや男性複数が同時に排尿する場合はカーテンで仕切る等の工夫をしている。接遇についても勉強会を行っている。	
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	寄り添い会話をを行い、本人の希望等を引き出せるよう努めている。		

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
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	希望に添えるよう、個々に合わせた対応をしている。		
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	服選び支援、美容院送迎支援等行っている。		
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	食材の下ごしらえ等、一緒に行っている。嗜好の把握を行い、別メニューも提供している。	嗜好の把握をし、誕生会には本人の希望する献立となっている。地域がら魚が新鮮で刺身も出している。個々人の力量に合わせて調理の下ごしらえや下膳等は職員と一緒にしている。ちまきづくりも一緒に行っている。外食も家族の協力で行ったり、人数を分けてホームでも出かけている。	
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	食事、補水チェックを行っている。器の工夫や刻み、トロミ等を利用し、個々に合わせて提供している。		

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
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	見守りしながら、出来ないところを介助している。ブラッシング、ガーゼ等個々に合わせたケアを行っている。		
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	排泄パターンの把握をしている。自力で出来る事を見守り介助している。	排泄のチェック表があり、排泄パターンを職員は共有している。基本的にトイレでの排泄を目指し、トイレでの排泄を支援している。おむつの使用者がリハビリパンツでトイレ排泄になっている事例もある。	
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	排便管理をチェック表とカレンダーで行い、牛乳、ヨーグルトの提供を行っている。		
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している	本人の気分や体調に合わせて行っている。	基本的に週3回の入浴であるが、希望すれば毎日でも入浴できる。時間も本人の希望や気分に合わせている。同性介助の対応もしている。	

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
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々 の状況に応じて、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	休みたい時に休んで頂き、空調 管理している。		
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	薬の変更等も連絡ノートで周知。 変化があれば看護師報告を行っ 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	調理、掃除、野菜収穫等を一緒 に行えるように努めている。		
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 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。	美容院、墓参り、外食等本人の 意思に行っている。	敷地が広く天気のよい日は、車 いすの利用者も散歩や日光浴が 行われている。年間計画で展覧 会や初詣で・アジサイ祭り・鶴 見学等に出かけている。季節の 行事以外にも車椅子の利用者も 外出をしている。	

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
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>お金の本人管理が3名おり、買い物支払い行い、家族報告も行っている。</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している</p>	<p>希望時、対応出来るようにしている。</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>玄関へは、季節の花等の飾りを工夫している。居間の明るさは調整しながら寛いで頂いている。</p>	<p>庭は広く、食堂や居間は中庭に面し、ガラス戸を通して明るく、日が差し込み温かい。玄関・ホール・リビング・トイレ・浴室とも、ゆったりとしている。マッサージ機もあり、くつろげるスペースになっている。庭にはウッドデッキがあり、自由に行き来ができる。</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
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>風除室から外を眺めるのが日課の方、マッサージ機を使用する方、他居室へ遊びに行く方等おり、さりげない見守りを行っている。</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>馴染みの物の持ち込みをお願いしている。本人の意思に合わせた居室の明るさを提供している。</p>	<p>居室にはベッドや洗面台があり、本人の使い慣れたものや写真、ぬいぐるみ等で飾られて、居心地よく落ち着いて過ごせるようにしている。</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>トイレ、居室等、目に付きやすいよう表示している。</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