

(別紙2 - 1)

## 1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 23 年 10 月 15 日

### 【事業所概要 (事業所記入)】

事業所番号	4 2 7 1 4 0 1 0 1 2		
法人名	社会福祉法人 幸和会		
事業所名	グループホーム なかよし		
所在地	〒859 - 1107 長崎県雲仙市吾妻町牛口名 373 - 2		
自己評価作成日	平成 23 年 10 月 10 日	評価結果市町受理日	平成 23 年 12 月 19 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	
--------------	--

### 【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 ローカルネット日本福祉医療評価支援機構
所在地	〒855-0801 長崎県島原市高島二丁目七二一七 島原商工会議所 1階
訪問調査日	平成 23 年 11 月 19 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)】

- ・法人母体となる安藤病院に隣接しているため、急変時や体調不良時等、状態に合わせ、すぐに外来受診や往診してもらえるので、利用者やご家族様はもちろん職員も安心できる。
- ・グループホーム、デイサービスが併設しているので、利用者同士の交流や情報交換ができる。

【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）】

母体医院の広い敷地の一角にあり、中に入ると家庭的な暖かい雰囲気を感じられる。ホームはありのままの利用者を受け入れ、思いに応えようという利用者本位の姿勢で運営されており、職員は穏やかで親しみやすい態度で支援されている。また利用者への配慮もあって職員の入替わりがほとんどなく、職員のチームワークもできている。普段の思い思いの生活に加えて、子供たちとの交流や、気候の良い時にはホームの周りや敷地内で手作りのお弁当を食べたり、季節のイベントに合わせてお菓子を作り楽しい時間を過ごしたりと利用者が生活を楽しむ工夫がされている。また職員は、経験に加えて定期的に法人内で医療や介護について知識を得る機会があり、母体医院のバックアップも得られることから安定した支援ができるホームとなっている。

## 1 自己評価及び外部評価結果

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
理念に基づく運営					
1	1	<b>理念の共有と実践</b> 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	事業所の理念を職員の目に見える所に配置し、常に共有し合えるように努めている。	困難な状況があっても利用者が穏やかに過ごせるよう常に心配りをしている。時間をとって話をよく聞き、ニーズに合った支援を行っている。	
2	2	<b>事業所と地域とのつきあい</b> 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	近所のお店で買い物や、散歩に出かけている。町内の中学生の福祉体験学習を受け入れて、地域との交流を図っている。	福祉体験学習の中学生がその後もホームを訪れたり、利用者がクリスマスにお菓子を携えて保育園を訪問するなど暖かい交流がある。	
3		<b>事業所の力を活かした地域貢献</b> 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	実習生の受け入れや中学生の福祉体験学習の受け入れをしている。		
4	3	<b>運営推進会議を活かした取組み</b> 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取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	2か月に1回開催し、活動報告や利用者状況等の報告を行い、参加者から意見・要望を聞き、サービス向上に生かしている。	会議での話を改善に役立てたいという気持ちで臨んでおり、外部の情報を得る機会ともなっている。全家族に案内を出し参加を呼び掛けている。	
5	4	<b>市町との連携</b> 市町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	推進会議で、包括支援センターの職員に事業所の実績やケアサービスの取組みを伝え、協力関係を築くようにしている。	市の担当者からは申請や認定についてのアドバイスなどを受け、運営推進会議参加の時には年間行事等、資料を頂いている。	

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>現在は、玄関の施錠をすることなく、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。</p>	<p>職員は、法人内のリスクマネジメント委員会主催の勉強会に参加し、身体拘束をしないケアに繋げている。また、見守りを強化し言葉の拘束にも注意している。</p>	
7		<p>虐待の防止の徹底</p> <p>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</p>	<p>職員一人一人が虐待についての認識をしており、虐待をしないケアを心がけている。</p>		
8		<p>権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>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</p>	<p>家族や関係機関より、相談があった場合は必要な書類を準備し、説明できるように適宜対応している。</p>		
9		<p>契約に関する説明と納得</p> <p>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</p>	<p>利用者や家族に不安や疑問点を尋ね、説明し理解・納得を図っている。</p>		
10	6	<p>運営に関する利用者、家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>家族交流会や運営推進会議開催時に意見・要望など訪ねる機会を設けている。</p>	<p>月一回「なかよしだより」と共に利用者の状態を知らせ、ご家族から電話や意見をいただき改善に繋げている。家族交流会の参加も広く呼びかけている。</p>	
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1回のグループワーク開催時、職員の意見・要望等聞く機会を設けている。</p>	<p>グループワークでは利用者の支援について職員は忌憚なく意見を交わしている。管理者が職員の要望を聞くこともできている。</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>	各自が向上をもって、働けるよう努める。		
13	<p>職員を育てる取組み</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>	法人内外の研修会に参加できる人は、できるだけ参加するようにしている。勤務上、毎回参加することは不可。		
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組みをしている</p>	隣接のグループホームやすらぎとの合同レクリエーションを月2回実施し、利用者やスタッフとの交流を図っている。		
安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15	<p>初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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</p>	不安・要望などがある場合、その都度、できる限りは受け入れるようにしている。		
16	<p>初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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</p>	面会時に、利用者の状況を説明することで、信頼関係を保つようにしている。		
17	<p>初期対応の見極めと支援</p> <p>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</p>	本人と家族が必要をしている支援を見極めながら生活できるよう、対応に努めている。		

18		<p>本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>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</p>	<p>穏やかに過ごしてもらえるように、一方的にならない話し方や態度に気をつけている。</p>		
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</p>	<p>利用者の状況が分かるように、毎月「なかよしだより」を発送している。変化があった場合、すぐに報告している。</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う、支援に努めている</p>	<p>以前からの行きつけの店での買い物、通いなれた道の散歩等を行っている。</p>	<p>利用者の希望でデイケア参加を支援するなど利用者本位の支援をしている。「仏様参り」としてお彼岸には手作りのおはぎを持って、自宅訪問を行っている。</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>利用者同士、各自室で雑談したりしている。トラブルがあった場合は、職員が話を聞くようにしている。</p>		
22		<p>関係を断ち切らない取組み</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>サービスの利用が終了された方も遊びに来てもらうなど、継続的な付き合いができるように心がけている。</p>		
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>思いや意向の把握</p> <p>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>日々のかかわりの中で声をかけ、把握に努めている。言葉や表情などから確認するようにしている。</p>	<p>利用者の反応が期待できる言葉かけで利用者の思いや嗜好を把握し、やりたいことができる、生きがいを感じられる日々の暮らしを支援している。</p>	

24	<p>これまでの暮らしの把握</p> <p>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</p>	<p>本人様、家族様より情報を得て、自宅での生活に近づけるよう努力している。散歩が習慣の方がおり、訴えにあわせ同行している。</p>		
25	<p>暮らしの現状の把握</p> <p>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>日誌記入、申し送りで情報交換し把握したり、グループワークにて現状について話し合い全員把握できるようにしている。</p>		
26	10 <p>チームでつくる介護計画とモニタリング</p> <p>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>本人様ご家族様の話を聞くよう努めている。体調、生活上困っていることがあればすぐ家族様に連絡している。問題あればプラン変更している。</p>	<p>利用者や家族の希望を理想的な形で取り入れるためドクターや理学療法士の意見や助力も得て、プランを立てて支援し、きめ細かいモニタリングで次のプランに繋げている。</p>	
27	<p>個別の記録と実践への反映</p> <p>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>日勤・夜勤日誌・支援経過・申し送りノート・外来ノートなど毎日記入し、職員全員把握できるようにしている。</p>		
28	<p>一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>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</p>	<p>本人様、家族様の話を聞き、解決できることは施設内で行うが、必要であれば、病院・サービス事業者に協力を得ることあり。</p>		
29	<p>地域資源との協働</p> <p>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>定期的に会議を開き、民生員や地域包括支援センターの方など参加してもらい現状報告やアドバイスを頂いている。</p>		

30	11	<p>かかりつけ医の受診診断</p> <p>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</p>	<p>月1回循環器Drの往診あり。体調に合わせ随時病院受診を行い対応してもらっている。</p>	<p>入居以前から母体医院をかかりつけ医とする利用者が多く、月一回バイタル等の記録を持って、職員支援で外来での受診も行っている。</p>	
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>小さな変化も随時報告している。医療関係者の指示に従い忠実に支援している。</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。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。</p>	<p>安藤病院への入院がDrの判断にて、スムーズにできるので急変時は対応が早い。</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・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>入院時に本人様、家族様の意向を聞いている。安藤病院の敷地内ということで、入院でいいという方が多い。</p>	<p>方針を入居時に十分な説明をした上で、状況の変化に応じその都度、話し合いを行っている。ホームは継続的な医療支援に対応していないが母体のバックアップがある。</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、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</p>	<p>定期的な講習会参加を行っている。</p>		
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・夜想定にて、定期的に避難訓練を行っている。避難経路の確認は、全職員で行っている。避難訓練後の反省・見直しを行っている。</p>	<p>消防署立会いのもとでの消防訓練を行いアドバイスをいただいている。また敷地内の他の施設との連携も行っている。</p>	<p>ホームでの備蓄は行われていない。また今のところ地域住民との連携は図られておらず、これらの点で、今後は、災害対策の強化が望まれる。</p>



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	介助が必要な時、本人様の気持ちを聴き、その時に応じた対応をしている。	利用者一人ひとりの性格や価値観、現在の認識を大切にして、穏やかに過ごせるように支援している。金銭的な話、個人情報に関わる話は人前で行わないようにしている。	
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	利用者同士で不満を言っている時は、職員が中に入り、話を聞くようにしている。解決策を提案し実行できるように努める。		
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	一人ひとりの体調に配慮しながら、本人の気持ちを尊重しながら、できるだけ個別性のある支援を行うようにしている。		
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に支援している	朝の着替えは基本的に本人の意向で決めており、職員は見守りや支援が必要な時に手伝うようにしている。		
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	利用者の誕生日の時、好きな食べ物を聞いて、その日のメニューに取り入れている。食材切りや後片付けなど利用者と一緒に行っている。	利用者が仕事としてまた楽しみとして準備等に参加され、食事は一緒に作り一緒に食べる家庭的で穏やかな時間となっている。家庭菜園の収穫物も食卓に上がっている。	
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	一人一人の体調と、一日の摂取量を把握している。献立のメニューを隣接の病院栄養士から貰っているので栄養バランスが取れている。		

42		<p>口腔内の清潔保持</p> <p>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</p>	<p>毎食後、歯磨き・うがいなどしてもらっている。技歯の方は職員が洗浄している。</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>失禁がない方や少ない方はパンツを使用している。日中は排泄チェック表を利用し、適切な誘導を心がけてトイレでの排せつを支援している。</p>	<p>利用者の思いや習慣を否定せず、気持ちに寄り添い、早めの誘導で失敗がないように支援している。そのうえで必要なときには一緒に改善を考えている。</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>朝食時に牛乳・ジョアを飲んでもらっている。食事は、牛蒡・キャベツ・バナナなど食物繊維の多いものを取り入れ食べてもらっている。</p>		
45	17	<p>入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>	<p>ほぼ毎日入浴している。お湯の温度を利用者様の好みに合わせている。夕方、入浴される方もあり時間を合わせている。</p>	<p>利用者の気持ちやこだわりを配慮して無理強いをせず、気持ちよく入浴できるように支援している。ゆず湯やしょうぶ湯を楽しんでいただくこともある。</p>	
46		<p>安眠や休息の支援</p> <p>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</p>	<p>コールをそばに置き、いつでも職員に連絡できるようにしている。疲れた様子見られた時は昼間でも臥床し休息してもらうようにしている。</p>		
47		<p>服薬支援</p> <p>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</p>	<p>説明書をファイルし、いつでも効用を確認できるようにしている。嚥下されるまで確認している。与薬時は名前を確認している。</p>		

48		<p>役割、楽しみごとの支援</p> <p>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</p>	<p>洗濯干し、洗濯物たたみ、食器拭き等、出来ることをしてもらっている。おやつ・手作り弁当等一緒に作って外で食べるなどして気分転換を図っている。</p>		
49	18	<p>日常的な外出支援</p> <p>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</p>	<p>一人一人別行動は出来ないが、体調のいい日や天気の良い日には、買い物・散歩・ドライブに出かけている。たまに、家族の方とも一緒に出かけている。</p>	<p>利用者の体調を第一に考え、タイミングを図って、花や自然の豊かな場所に出かけている。また利用者は近くの商店に出かけて花やおやつを買い、会話を楽しんでいる。</p>	
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>現金は事務所で預かり、管理簿をつけ、管理している。本人の要望があれば現金を渡し、職員と一緒に買い物・用事などに出かける。</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>要望があれば本人が直接電話できるようにしている。促す時もある。字が書ける方は手紙のやり取りをさせている。</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>共同空間には季節や行事にあった置物や花を飾り、家庭的な雰囲気を出すようにしている。</p>	<p>窓が大きく、開放的なリビングダイニングは観葉植物や花が多く飾られ、温かみがあり、ゆったりとくつろぐことができる。</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>リビング・ソファ、和室などでそれぞれ自由に過ごされている。</p>		

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	入居時に、利用者本人にとってなじみの物を持ってきてもらっている。季節の変わり目には家族支援で衣替えを行っている。	家具の他に仏壇や、たくさんの洋服がかけられたハンガーラックや観葉植物などがあり、利用者は居室をその人らしい暮らしの場とされている。	
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	利用者一人一人のADL・自立支援残在機能を生かした生活が送れるように支援している。		
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		利用者と職員と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