

(別紙2-1)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 25 年 2 月 8 日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	4271401517		
法人名	有限会社 さくらの里		
事業所名	グループホーム さくらの里		
所在地	南島原市深江町戊3135-15		
自己評価作成日	平成25年1月9日	評価結果市町受理日	平成25年2月22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7217 島原商工会議所一階
訪問調査日	平成 25 年 1 月 22 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）】

入居者様個々の生活信条を大切にし、一人ひとりに気持ちを傾け、根拠に基づいた個別的な介護を提供することを常に考え日常介護業務に反映させている

【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）】

モダンな中にも落ち着いた雰囲気のあるホームで、各居室からは季節の移ろいを感じることが出来る。個別的な介護を提供するため、職員の観察力、分析力、予測力の向上に努め、職員のさらなる教養と質の高いケアの提供を目指されている。また、最後の人生をお預かりしているという自覚を持ち、当ホームに来てよかったと思っただけのよう誠心誠意の介護がなされている。また、運営者は職員を信頼され、職員もそれに答えるべき努力をされている。今後も更にレベルアップした利用者の暮らしやすいホームになることが期待できる。

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	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	これまでの経営理念「すべては入居者のために」を発展させ基本理念・介護理念・運営方針を新たに掲げて全員で共有し実践につなげている	これまでの理念を発展させ、より理解を得るため、新たに項目を具体化し理念を明確化した。全ての職員は、この理念を共有し、日々利用者に関わる中で要望に添えるよう実践に繋げている。	
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	管理者が自治会の会長として日常的に交流しており夏祭りや小学校の行事にも招待され参加している	運営推進会議を通じてホームの行事を知った地域の方が自ら参加されたり、地域住民の介護の相談に乗る等、地域社会とつながりながら日常的に双方向的な交流が行われている。	
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	同じ地域にある障害者施設の数人が日曜日などに訪ねてくるのを受け入れている	/	/
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、評価への取組み状況等について報告や話し合いを行い、そこの意見をサービス向上に活かしている	サービスの実際や小さな事故も発表し防止方法などのアドバイスを受けるようにしている	市職員、家族、民生委員、自治会、老人会の代表の参加を頂き開催されている。利用者の状況やホームの活動状況等を報告し助言を得て、サービス向上に活かしたいとされているが運営への反映迄には至っていない。	前もって議題をお知らせし、ホームの課題等を具体的にテーマを絞り、掘り下げて話し合いをされ、双方向的な会議になる様に配慮を期待したい。
5	4	市町との連携 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に取り組んでいる	運営推進会議を利用し施設だけでは解決できないような問題点を報告し同様のケースがあれば調べて対処方法のアドバイスを受けている	運営推進会議での関わりが主となっているが、その中で事業所の取組みや問題点等を相談しながらよりよい協力関係を構築されている。	

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>現在身体拘束をしない入居者はいないが例えばベッドに柵をするだけでも拘束になるのだといったことを日頃から周知徹底している</p>	<p>身体拘束はしない方針である。管理者は常に申し送りで話をされており全職員は身体拘束の内容と弊害を認識されている。ヒヤリハットを活用し、些細な事でも記録し、話し合い身体拘束をしない対応に取り組まれている。</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</p>	<p>入居者の無言の要求を見逃すことさえ虐待に当たるのだといった目に見えないことも常に念頭に防止に努めている</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>権利擁護に関しては管理者をはじめ職員も理解度が薄く活用、支援はしていない。少しずつ取り組んでいきたいと思う</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>利用者や家族は契約内容をあまり把握しようとならないので尋ねられなくとも丁寧に説明し理解・納得してもらうようにしている</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>運営推進会議にはなるべく多くの利用者家族に出席してもらうよう働きかけており出席した家族には必ず発言してもらい運営に反映させるようにしている</p>	<p>家族面会時あるいは自宅訪問の際には、常に問いかけて意見や要望を言いやすい様に配慮されている。家族の要望により個人ファイルを提示し細かな状況を伝えるなど対応した例もある。</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>毎日朝・夕2回行う申し送りの機会に意見や提案があれば発言してもらっており反映させている</p>	<p>職員は自分の介護理念をしっかりと持ち日々利用者に接している。1日2回行われる申し送りでは利用者の些細な事も職員間で活発に意見交換が行われ、申し送り帳に詳細に記録し、介護計画作成時の参考にしながら運営に反映されている。</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>入居定員が6名から9名となり増収分を昇給や賞与に回し処遇改善につなげていきたい</p>		
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>	<p>半島内での研修には可能な限り参加させておりまた代表者、管理者の見識、経験を中心に職場内研修をことあるごとに行っている</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組みをしている</p>	<p>南島原グループホーム連絡協議会や同ホーム長会議には代表職員を出席させるなど交流をはかっている</p>		
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>	<p>利用者本人がいきいきすることや本人に聞きにくいことは家族にはっきりと質問しできるだけ多くの情報を集めて初期介護は最大限大切にしている</p>		
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>	<p>施設ができる可能な範囲で家族の要望に応えるようにしている</p>		
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>	<p>独断におちいることなく家族の要望も聞きながら第一歩を踏み出している</p>		

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>可能な限り自分でできることはしてもらい、さらに手伝いができる人には負担にならない程度にお願いしている</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>あまり面会にこない家族にも施設の行事等を利用して参加を呼びかけ共に支えていこうとしている</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>利用者は馴染みの人や場所の話はするが、いざそこへ誘うと断ることが多く中々うまくいかない。施設への招待を考えている</p>	<p>入居前からの馴染みの美容室や年賀状のやりとり等一人ひとりの生活習慣を尊重し、できる限り関係を継続できる様に支援されている。ほとんどの利用者に家族の面会が途切れる事はない。</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>談話室にソファを増やし、話しやすい雰囲気作りに努めている</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>連絡があれば相談にのり、支援していくが、ほとんどない</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>毎日朝・夕2回の申し送りでの利用者の希望、意向を伝達しておりしっかりと把握している</p>	<p>日々の関わりの中で声をかけ把握されている。困難な場合は表情や小さなサインでも見逃さない様に注意し職員間で連携を図りながら把握に努められている。</p>	

24	<p>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</p>	<p>入居時に本人が言いにくいことや本人に聞きにくいことは家族にはっきりと聞きサービスの提供に生かしている</p>		
25	<p>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</p>	<p>毎日朝・夕2回の申し送りでも利用者の希望、意向を伝達しておりしっかりと把握している</p>		
26	10 <p>チームでつくる介護計画とモニタリング 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>ケア計画は各職員の意見、本人の希望、家族の要望を最大限に取り入れて作成している</p>	<p>本人がよりよく暮らせる様に、詳しく記載された申し送り帳や日常の言動等を参考にしながら職員数名が作成し最後にケアマネジャーがチェックをされている。</p>	<p>介護計画は申し送り帳を参考にしながら、担当者を中心に日々利用者に接している。全職員が意見を出し合い加味することで、より本人に沿ったものになる。また、モニタリングの作成と個別記録の取り方にも期待したい。</p>
27	<p>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</p>	<p>個別記録に記入するだけではなく、申し送り時にも口答で伝達するなどして実践へ反映させている</p>		
28	<p>一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々に見え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>施設でできる最大限の範囲内で柔軟に対応している</p>		
29	<p>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</p>	<p>近隣のグループホームや訪問看護ステーション及び配食サービス施設等は、全て把握しており、当施設で対応できない部分はそういった所を紹介するなどして地域住民の相談に乗り、支援に努めている。</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</p>	<p>服薬ミスや急変時には電話で指示をもらえるような関係を築いている</p>	<p>全利用者は本人や家族の希望するかかりつけ医となっている。受診時は、それぞれのかかりつけ医に日々の様子や変化を伝えながら関係を築き、適切な医療を受けられる様に支援されている。</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>看護に関することは看護師と話し合っている</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。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>入退院の不必要や退院時期については医療機関の指示に従っている</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・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>家族との話し合いはもちろん運営推進会議を利用して多くの意見を参考にしながら対応している</p>	<p>医療機関、家族、ホームが連携を図りながら、安心して最期を迎える事が出来る様に対応力をつけ、研修を重ねながら利用者や家族のニーズに沿った支援をしていきたいとされている。</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、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>初期対応救急車の手配、医療機関への連絡など全職員が十分な実践力を身に付けている</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>火災に対しては全職員が十分な対応力を身につけており地域の消防分団とも協力体制を築いているが地震や水害に対しては充分とはいえない</p>	<p>消防署指導の下、消防団や近隣住民と共に避難訓練をされた。利用者個々の状態を踏まえ、具体的な避難誘導も整えてある。しかし、地震・風水害等に対する備えが不備である。</p>	<p>いざという時に慌てず確実に避難できる様に、地震、風水害に備えると共に、水や食料品の備蓄もお願いしたい。</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	言葉だけでなく聞こえないふりをする事さえ虐待に当たるのだということを日頃から周知徹底しており、さらに当施設の行動指針の一つである「入居者の権利」の中にプライバシーの項目を入れ対応している	馴れ合いの中で、本人の尊厳を無視した態度にならない様に注意し、丁寧な対応をするよう日頃から話し合いがなされ、一人ひとりの人格を尊重した声掛けや対応をされている。	
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	当施設の行動指針の一つである「入居者の権利」6項目を中心に働きかけている		
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	事故につながらない範囲内で、最大限本人の希望に沿っている		
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	季節、天候、場所を考えアドバイスしている		
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	可能な入居者には、できるだけお願いしている	旬の食材や新鮮な物を取り入れ、利用者個々に合わせた食事形態で提供されている。食材の買い出しや片付け、漬物作り等、一人ひとりの力を活かしながら、食事が楽しみなものになる様に支援されている。	

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>栄養バランス、食事量は月間のメニューを中心に、水分は1日の必要量を直接的、間接的に確保している</p>		
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、必ず実施している</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>オムツは費用もかかり、また本人の気持ちも考えて、排泄パターンを把握してトイレへ誘導を行い、自立に向けた支援には力を入れている</p>	<p>排泄パターンを把握し、昼間は全員トイレで排泄されている。寝たきり状態で入居された方を、根気よくトイレ誘導した結果トイレで排泄が可能となっている。生きる意欲や自立に向けた支援が行われている。</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>1日でも排便がないと、神経質すぎるほど、運動や水分補給、服薬に取り組んでいる</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てしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている</p>	<p>入浴日は決めているが入居者個々に希望があればそれに応えている</p>	<p>週に2回入浴日を設定しているが、希望があればいつでも可能である。浴場は広く、大きな窓からは庭園が望め、寛いだ気分で入浴されている。入浴を拒否される方はおられず、ゆっくり楽しまれている。</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</p>	<p>休息や睡眠は本人の希望に沿って支援しており、強要することはない</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>薬の品名、目的、副作用、用法、用量について、定期的にテストを実施し、服薬の支援と、それにもなう症状の変化に注意を払っている</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>入居者一人一人の趣味、嗜好に合わせて支援している</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>散歩の希望には、それが1日複数回になるうとも、職員が可能な限り応えるようにしており、また誕生日には家族にも声をかけ、可能ならば一緒にレストランへ行って食事をしている</p>	<p>歩行困難なケースでも、本人に合わせた移動の配慮をしながら支援されている。ドライブや外食に加え、散歩や買物等利用者の希望に沿った支援が行われている。</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>金銭出納帳を毎月家族に開示して、その月の小遣いを決まった範囲内で預かり、無駄な出費に注意を払いながら、本人の希望に沿った買い物の支援をしている</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>電話が必要な入居者様は、施設の了解なしに使用してもらっている</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>清潔、整頓を心がけ、居心地よく過ごせるように注意している</p>	<p>生活感や季節感のあるものをうまく取り入れ、安心して暮らせるように支援されている。利用者は昇降機や階段を利用し1階と2階を歩き来しながら自由に生活されている。</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>共用空間の中で独りになれる場所はないが、気の合った、利用者同士でお互いの部屋を行き来している</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	ベット、テレビを施設が提供し、少しでも楽しく過ごしてもらえるよう努力している	お位牌やオーディオデッキなど思い出のある品々や使い慣れた物を持ち込まれ、慣れ親しんだ生活様式が守られ、安心して、自分らしく生活されている様子が窺える。	
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	居室、廊下、トイレに手摺りを設置して、自立を促すなどの工夫をしている		

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している。 (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、生き活きと働けている。 (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