

(別紙2-1)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 26 年 1 月 20 日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	4270202296		
法人名	有限会社いこい		
事業所名	グループホーム胡桃（くるみ）		
所在地	長崎県佐世保市黒髪町 4522		
自己評価作成日	平成 25 年 12 月 28 日	評価結果市町受理日	平成 26 年 2 月 14 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 島原商工会議所一階
訪問調査日	平成 26 年 1 月 16 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）】

<p>当事業所は地域の方々の支援、ご理解を頂き消防訓練、夏祭り、餅つきと沢山の方々に参加して頂いております。当事業所も町内の行事に入居者と一緒に積極的に参加しております。地域の一員として受け入れて頂いている事に感謝し、これからも日常的に交流を深めて行きたいと思っております。</p>

【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>ホーム行事への地域住民の関わりや、地域行事への参画など積極的な交流が行われ、入居者や職員が地域の一員として受け入れられている。</p> <p>グループホームの火災報道を受け、ホーム母体（会社）は、入居者の避難経路不足を認識され、2階居室から道路上にダイレクトに避難できるスロープの検討に入る等、入居者の安全・安心を第一に考えた取組が行われている。なお、終末期を迎え、家族等引取者不明の入居者の死後についての係わり（ホームでの埋葬から祭事）を模索されている。</p>

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
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	「毎日楽しく明るく元氣よく、地域の方と共に喜びを提供します。」を理念とし地域の方との交流や個々にあった生活を提供する様の心がけている。	入居者に目を向け職員間の連携と孤立感の払しょくを図る等、理念に沿った実践に取り組まれている。また、職員会議を通じ理念について考える機会を設けている。	
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	散歩や買い物に出かけ、地域の人たちと挨拶や話をしたり、夏祭りや餅つきなど行い交流している。	地域の方から積極的な交流が行われており、ホームは地域と密着した関係が築かれている。特に近所の方がホーム内に気軽に立ち寄る雰囲気となっている。	
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	消防訓練に地域の方に参加していただき、避難訓練や消火訓練を行っている。人材育成の為、実習生の受け入れも積極的に行っている。		
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	事業所から行事や利用者の近況等の報告を行い、地域から2名参加して頂き、意見交換も行っている。	入居者が過ごしているフロアで運営推進会議が行われるなど、開放的な中での開催であり参加者も入居者の自然な暮らしぶりに触れることで建設的、闊達な意見が述べられ、サービスに活かされている。	
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取り組んでいる	認定更新時に市町村担当へ利用者の暮らし振りを伝え、連携を深めている。日常は文章や電話で連絡をとっている。	行政への照会事項やホームでの問題等について気軽に相談できる関係が構築されている。市の担当職員と自由な雰囲気の中で話ができている様子が窺えた。	

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>玄関は日中は施錠解除し、職員で連携し、見守りを行っている。身体拘束は基本しない方向で、ケアに取り組んでいる。</p>	<p>グループホーム連絡協議会で行われる研修等にも職員を参加させ、知識の向上を図っている。月1回開催される職員会議でも問題提起を行い全員で「身体拘束無し」に向けた意識を共有している。</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>研修等に参加したり、施設内で不適切な声かけやケアが発覚した場合はミーティングを行い、話し合いをしている。</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>成年後見人が必要なケースでは管理者が対応している。</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>時間をとって丁寧に説明している。利用料、医療連携体制等はケアマネージャー、管理者が説明し、同意を得るようにしている。</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>ご家族には手紙や訪問時、会話で、何でも言って貰えるような雰囲気作りをしている。</p>	<p>毎月のホーム利用料の送付に合わせホーム便りや入居者の近況について報告する際、要望や希望について把握するよう努めている。また、ホーム行事への参加を呼び掛け、要望等を聞き取りする機会としている。</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>月一回の職員会議を行い意見が言えるようにしている。</p>	<p>管理者は日常から職員の意見や意向を自由に述べるような雰囲気を作るように配慮している。そのためか、積極的に職員から改善等について意見の具申があり、ホーム側も出来る範囲で対応されている。</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>職員の資格取得に向け支援を行っている。評価チェックシートを用い各自のやる気を引き出すように努めている。</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>事業所内、外で行われる研修に参加し、情報収集提示し、多くの職員が参加できるようにしている。</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組みをしている</p>	<p>関連の施設のイベントに参加している。管理者は協議会を通じて、交流会や仲間作りをしている。</p>		
II 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>入所前のアセスメントで、ご本人の不安を理解し、要望を聞いている。</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>ご家族が求めているものを理解し、どのような対応ができるか事前に話し合いをしている。</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>早急に対応が必要な相談者には可能な対応を柔軟に行う。</p>		

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	利用者より労わったり励ましの言葉を頂く場面もあり、職員も利用者を人生の先輩とし、協力しあいながら和やかな生活が送れるよう努めている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 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	ご家族へはホームでの生活のいち場面を写真やお便りにてお伝えし、行事等への参加の声かけを行っている。		
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うち、支援に努めている	毎週教会に出かけられたり、ご家族以外の面会も多くみられ、なじみの関係維持に努めている。	家族や知人の面会交流も自然に行われ、継続した取組みが実践されている。また、入居者とのひと時に思い出の地を話題にする等、工夫を施すことで心に留める安心感を与えているように感じた。	
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	利用者同士の関係性について、職員が情報連携し、共有できるようにしている。利用者同士の交流は活発に行われている。		
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	他の施設へ移られた利用者もおられ、相談等があった場合は対応し、支援に努めている。		
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。	日々の関わりの中で、声かけ、把握に努め、言葉や表情等からその真意をさし測ったり、その都度話を聞くようにしている。	日常会話や様子を注視し、思いの把握に努めているが、担当業務の都合で出来ないこともあるため、それぞれ入居者が居室にいる夜勤の時間帯を利用し寄り添いながら把握に努めている。	

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	本人をはじめご家族や地域のかたの力を借りながら継続的に行っている。		
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	利用者1人1人の生活リズムを理解し生活・心理面の視点や出来ない事より出来ることに着目し、その人全体の把握に努めている。		
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	職員全員で意見交換やモニタリングやカンファレンスを月に一度の割合で行っている。	見直しの介護計画は半年に1回程度(変化時は随時)行われている。毎月、職員全員でカンファレンスが行われているものの、介護計画は計画担当者一人で作成に係っている状況にある。	入居者担当者制の深化を図り、担当職員がモニタリングを行い、担当職員自身がサービスの提供状況を把握し、職員全員のカンファレンスを経て介護計画担当者と入居者担当者と話し合いながら作成されることが望ましい。
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	個別にファイルを用意し、食事・水分量・排泄・血圧等身体的状況及び日々の暮らしの様子や本人の言葉、エピソードを記録している。		
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	本人、ご家族の状況に応じて通院の送迎等の必要な支援はその都度柔軟に対応している。		
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	利用者が安心して地域で暮らしを続けられるよう民生委員と意見交換する機会を設けている。		
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支援している	本人やご家族が希望するかかりつけ医となっている。受診や往診はご本人やご家族の希望に応じて対応している。	入居者の希望により、協力医を主治医に変更することもあるが、基本的にはかかりつけ医が主治医となっていて受診についても家族や職員支援により入居者は医療を享受できている。	

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>体調や些細な表情の変化を見逃さないよう早期発見に取り組んでいる。変化があれば、訪問看護師に報告し適切な医療に繋げている。</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>入院時には本人への支援方法にかんする情報を医療機関へ提出し、ご家族共回復状況等の情報交換を行っている。</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>本人やご家族の意向を踏まえ職員が連携をとり、安心して納得した最期を迎えられるよう心がけて取り組んでいる。</p>	<p>ホームでは数名の方の看取り経験があり、職員の対応能力やホームの意向や体制も確認できた。なお、マニュアルの整備について検討され、作成に着手される計画がある。</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>救命処置の方法を大きく掲載し、施設外の研修等に参加している。</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>消防署、地域の方の協力を得て避難訓練を行っている。その他にホーム内での自主的避難訓練を行っている。</p>	<p>義務的・自主的避難訓練が年2回開催されている。近隣住民の積極的参加もあり、充実した訓練となっている。また、一時避難先として特別養護老人ホームとの協力関係がある。</p>	<p>非常持出品の整備・職員の勤務シフト別による役割分担と地域住民に対し、役割を明確に示しての協力関係構築（昼間帯と夜間帯に分け）に取組まれることに期待したい。</p>

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	援助が必要な際もまずはご本人の気持ちを考えさりげないケアを心がけている。 自尊心に配慮した介助・支援体制に心掛けている。また、声掛けに際しても節度ある声掛けに徹するようにお互いが注意喚起している。職員会議では接遇について話し合うこともある。
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	職員が決めるのではなく本人の表情や反応を注意深く見守り自己決定出来るよう心がけている。
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	一人ひとりのペースを大切にし、それに合わせた対応を心がけている。様子を見ながらご本人の希望を訪ね過ぎて頂いている。
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	ご本人の馴染みの美容室に出かけられたり、希望でのームに美容室より来て頂き、カット、パーマ、髭そり等行って貰っている。
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	利用者と一緒に食事の下ごしらえをしたり、好きな食べ物を聞いてメニューに入れたり楽しく食事が出来る雰囲気作りも大切にしている。 週間程度ごとにメニューを作成するが、入居者の食べたいものを聞き取り反映させている。入居者の身体状況に合わせ食材の下ごしらえを行っていただいている。
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	個々の体調と摂取量を把握し、食事量も合わせて確認するようにしている。刻みやトロミ、ミキサー食の提供も行っている。
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	義歯の手入れ、管理を確実にやる支援をしている。毎食後口腔ケアを行い嚥下障害による肺炎の防止に努めている。

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	トイレでの排泄を大切にし、紙パンツ、パットも本人に合わせて検討している。チェック表を利用し尿意の無い利用者にはトイレ誘導を行っている。	排泄チェック表によりトイレ誘導が日常的な取組となっている。本人の希望（失禁の心配）でパット使用者もいるが、出来るだけトイレ使用に繋げるようにしている。	
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	排泄記録を取り、便秘の方には十分な水分補給を行い、下剤を使用する場合は個々の状態に合わせて使用量に気を付けている。		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴を拒まれる方に対して、声かけや対応の工夫により、一人ひとりに合わせた入浴支援を試みている。	入浴の基本パターン（火・木・土と調整日の日曜）はあるが、入居者の希望や意向に沿えるように臨機応変に対応するように努められている。	
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	なるべく日中の活動を促し、生活リズムを整えるように努めている。		
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	利用者の薬の処方、効能、副作用の説明をファイルして保管し、職員にわかるようにしている。服薬は確実にを行うように努めている。		

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>	得意分野で一人ひとりの力を発揮して貰えるようお願い出来るような仕事を頼み感謝の言葉を伝えるようにしている。		
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>	行事ごとに弁当やおやつを持って外出したり、ご本人の希望で買物など可能な限り外出を行っている。	同一法人のグループホームと連携してドライブに行くなど職員の負担にも工夫された支援が行われている。日常的な外出に代わる方法「庭散歩・花壇いじり等」も実践されている。	
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>	ご本人が財布よりお金を出される方も数人おられます。大きい金額は必要時お渡ししている。		
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>	ご家族や友人に電話しやすい雰囲気作りや、手紙もかけるよう準備している。		
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>	フロアの飾り付けや家具の配置は利用者と一緒に考えて自分が住んでいるだと意識を高めて貰うようにしている。	空調・加湿や採光及び異臭も無く問題ない快適な空間となっている。ホームの構造上、多少の狭隘感はあるが、季節の応じたオブジェを飾り季節感の創造にも配慮されている。	
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>	フロアにソファを置き一人で過ごしたり、仲の良い方同士がくつろげるスペースがある。		

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	寝具やタンス、写真や思い出の品が持ち込まれそれぞれの利用者の居心地良さを配慮している。	入居者の馴染みのあるものを好みに応じ施しており、安全性にも配慮されたレイアウトとなっていて個性的な居室空間となっている。	
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	利用者の身体状況に合わせ、環境整備に努めている。環境整備が万全とは言えないが職員が目配り、気配りで、補っている。		

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。 (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
			3, 利用者の1/3くらい
			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、その時々々の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