

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成27年7月16日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4672900158
法人名	医療法人 誠心会
事業所名	グループホーム あったかハウス東市来(桃フローア)
所在地	鹿児島県日置市東市来町長里880番地15 (電話) 099-274-7255
自己評価作成日	平成27年7月16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27年8月7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)】

利用者一人ひとりのペースに合わせて、無理強いせず、「待つ」ことを徹底しています。認知症著明ですべてにおいて介助を要する方、帰宅願望があり出口を探し回ったりされる方、その都度状態に合わせて支援しています。地域との連携では介護予防ボランティアの方が定期的に入って下さっています。掃除や入居者様との会話等手伝ってもらい助かっています。職員の質の向上にも努め、お互いの声かけを密にお子ニア、利用者との関わり方、家族との関わり方についても、理事長の指示のもと支援を行っています。

【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)】

--

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	ホームの理念である「ゆっくりゆったりけれどもしっかり」「あったか地域であったか交流みんなで作ろうあったかの輪」の実現の為に、玄関や詰所なそ目に付きやすい所に明示し、毎朝唱和を行い入居者のペースでの生活を支援する事を念願に、定期的に勉強会等を開き実践に向けて職員全員で全力で取り組んでいます。		
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	積極的な行事参加や交流会等を行い、あったかハウス利用者の状況も理解していただけるように声かけを行っていきます。		
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。	事業所での実践内容を踏まえて地域のさまざまな研修等に関わりながら認知症ケアの啓発に努めています。地域独居老人についても、災害時の施設提供、人材育成の貢献として実習生、福祉体験学習の受け入れも積極的に行っています。		
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	運営者、自治会長、民生委員、東市来支所、家族代表等や消防署への声かけ行い現状報告しています。ご意見、ご要望等取り入れつつ、より良いケアができるよう努めています。		

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
5	4	○市町村との連携 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。	運営推進会議への参加を依頼し市町村の取り組みや状況報告等協力を頂きながら連携強化に取り組んでいます。		
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をしないケアに取り組んでいる。	身体拘束に関する勉強会を事業所で実践し、理事長や他関係スタッフと共に理解を深め、職員の共有意識の向上を図っています。		
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	利用者の状況把握を行い、家族との連絡も密に取りながら、高齢者虐待防止法に関する浸透や遵守に向けた取り組みを行っている。現在該当者はいないが、高齢者虐待とはどういうものなのか、基本的な所を職員全体で学習し、勉強会にて報道等の情報を活用し、その防止策について話し合い、周知徹底を行っています。		
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。	平成27年度介護支援専門委員更新研修にて、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がありました。対応が必要と思われる利用者がいる場合は運営者の指示により、説明、アドバイスを行い支援できる体制が十分に整っている。現在該当者なし。		

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
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。	契約時、事業所のケアに関する考え方や取組み、退居を含めた事業所の対応可能な範囲について説明を行っている。利用料金や起こりうるリスク、重度化についての対応、医療連携体制の実績などについては詳しく説明し、同意を得るようにしています。		
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。	面会時はホーム内の暮らしぶりを写真やビデオ等を使い説明し、ご要望などもお伺いしています。定期的なホーム便りを送付し、日常生活の様子を知っていただいています。		
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。	運営者と管理者の話し合いの機会も十分にもたれ、サービスの質の向上に向けた意見交換が行われている。職員にはミーティング等、その時の状況に応じてコミュニケーションを図るよう心がけています。		
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。	運営者も頻繁に現場にきており、利用者や職員と過ごしたり、個別職員の業務や悩み等の相談に応じてもらっており身近な存在である。		

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
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>外部研修、法人内研修、ホーム内の勉強会の企画など管理者・計画作成担当者のみでなく、職員全員が自分たちの学びたい物を決め、医療や介護について専門の方を呼んだり研修の場を用意し、研修・学習できる体制が整っています。年間計画表の作成等を作成し、勉強会の機会を持つようにし、参加を促しています。</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>他のグループホームの見学や相互研修会での事例検討等を通じて事業所以外の人材の意見や経験をケアに活かしています。GH連絡協議会に入会しており情報交換を行っています。</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	入居希望者、相談等本人からの情報収集した内容を分析の上で、本人の求めている事や不安を理解しようと工夫しています。本人の状況観察を行い信頼関係作りに努めています。		
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	これまでの家族状況、生活歴等踏まえ、家族の要望、本人との関わり方について聞き取りし、できることできないことを理解していただけるように説明していきます。		
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	相談時本人やご家族の思い、状況等確認し、改善に向けた支援の提案、相談を繰り返す中で信頼関係を築きながら必要なサービスにつなげるようにしています。		
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	利用者は人生の先輩であるという考えを職員が共有しており普段から利用者に合わせて、声かけ対応し、馴染みの関係作りに努めています。		

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	利用者の様子や職員の思いを、細かく伝えることで、家族と職員の思いが徐々に重なり、本人と一緒に支える為に、家族と同じような気持ちで接しています。		
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	利用者の今まで過ごしてこられた環境が少しでも取り入れられるような工夫を行い、支援できるようにしています。		
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1人ひとりの状況を踏まえ、レクリエーション、行事等の参加を促し無理強いすることなく楽しく過ごせる雰囲気作りに努めています。		
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	サービスの利用が終了された方も行事への呼びかけや継続的な付き合いができるように心がけています。また、季節の野菜を定期的に届けてくださいます。		

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。	担当者サービス会議等で要望等や本人にとってどこで、誰とどのように暮らすことが最良なのかを家族で交えて検討しています。		
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	利用者の今まで送ってきた生活を理解しながら、これまでの経験を活かした暮らしが出来るよう支援していきます。		
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	利用者個々の状況を把握し、出来ないことより出来ることに注目し、その人全体の把握に努める。		
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	ご本人や家族には日頃の関わりの中で、思いや意見を聞き反映させるようにしている。アセスメントを含め職員全体で意見交換やモニタリングを行っています。		

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		<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>職員の気づきや利用者の状態変化は個々のケア記録に記載し食事、水分量、排泄等、身体状況及び日々の暮らしや本人の言葉エピソード等記載します。</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>利用者、家族の状況、要望に合わせて臨機応変に対応している。買い物、外出、外泊も自由です。</p>		
29		<p>○地域資源との協働</p> <p>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</p>	<p>近所の住民、ボランティアとの交流や消防、学校関係からの定期的な訪問があり周辺からの理解協力が得られるように取り組んでいます。</p>		
30	11	<p>○かかりつけ医の受診支援</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>ご本人や家族が希望するかかりつけ医となっている。受診や通院はご本人やご家族の希望に応じて対応している。事業所の協力医での医療を受けられるようご家族様と協力し通院介助を行っています。</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
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に支援している	訪問看護との契約に基づき、日頃の健康管理や医療面での相談、助言対応を行ってもらっている。介護職員と訪問看護の看護師とは気軽に相談できる関係ができており、看護師と医療機関との連携体制も整っています。		
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。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。	入院時には、本人への支援方法に関する入院連絡表にて医療機関に提供し、職員が見舞うようにしている。また、家族とも情報交換しながら、快復状況等速やかな退院支援に結びつけている。		
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	終末に対する対応方針を定め、家族、医師、看護師を交えて話し合いを行っている。また、状態の変化があるごとに家族の気持ちの変化や思いに注意を払い支援につなげています。		
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、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	消防署の協力を得て、普通救命受講、消防訓練による心肺蘇生法等を行い、初期対応の訓練に取り組んでいます。ホーム内でも緊急時のマニュアルを使い講師を招いた勉強会を行っています。		

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	<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>年二回利用者と一緒に消防訓練を行っています。地域の協力体制については自治会にお願いしたり、運営推進委員会で話題を出したりして協力してもらっています。</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
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	利用者1人ひとりの状況に合わせて声かけ、対応行っています。難聴の方や言語障害の方もいらっしゃるため各々のペースに合わせています。		
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	利用者の希望や選択できる場面を多く作り出せるように支援しています。		
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	利用者のペースに合わせて生活できるように、心身の状況や日々の状態に合わせて個別性のある支援を行っています。		
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	本人の希望に応じた洋服で対応するよう心がけています。本人からの訴えが出来ない方は職員が声かけしながら季節に合った服を選んでいきます。理美容については行きつけの理容室に行けるよう支援しています。		
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	利用者と職員が同じテーブルを囲んで和やかに過ごします。個々の好き嫌いも把握し心配りしています。片づけも一緒に手伝ってもらっています。		

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
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	食事量や水分量の摂取状況を毎日チェック表に記録し職員が共有しています。おかゆ、トロミ等個々に合わせて対応しています。		
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	毎食後の口腔ケアも個々に合わせ対応し清潔保持に努めています。月一回の訪問歯科にて診療していただいています。		
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	利用者個々の状態に合わせて、排尿、排便の状況をチェック表に記録し排泄パターンの把握に努めています。定時のおむつ交換や本人からの訴えがあった際は速やかに誘導を行い、清潔保持医努めています。		
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	利用者個々の排便状況をチェック表に記入し、本人の排泄パターンの把握に努めています。定期の訪問診療時に主治医へ報告を行い指示をいただいています。		

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
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	健康チェックを行い、本人の希望を確認の上支援しています。入浴を拒む方に対してはタイミングをみて安全な方法で入浴していただけるよう工夫していきます。		
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	日々レクリエーション活動や散歩等、日中の活動を増やし夜間の安眠へとつなげている。寝付けないときは本人の訴えを傾聴し落ち着けるような声掛けを行っています。		
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	利用者の服薬内容、容量を十分理解し、一週間単位で保管され職員が内容把握できるようにしている。服薬時は職員がその都度確認し、誤薬がないように本人に手渡ししています。		
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	農業をされている方が多く、花壇に作る野菜や花作りの手伝いや見学をしながら季節を感じて頂いています。また昔話して会話が弾み気分転換になっています。		
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。	天気、本人の気分で状況に応じて季節を肌で感じてもらうため日光浴や散歩、ドライブなど行い支援しています。		

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>家族と相談の上・お小遣い程度は本人が持てるように支援しています。本人が必要な時は一緒に買い物に出かけています。</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>利用者の希望に応じて日常的に電話や手紙を出せるよう支援しています。面会時や電話連絡にて定期的に状況報告しています。</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>利用者にとって使いやすく馴染みの物を取り入れた施設になっています。フローアの飾りつけや家具の配置は利用者と一緒に考え利用者が使いやすいように工夫しています。</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>自分の決まった場所があり、個々自由に和室やソファでくつろいだりと各々落ち着いて過ごせるスペースを確保しています。</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
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>ベッド、タンスの位置など利用者の使いやすい位置に配置して、本人希望に応じて安全に移動できるよう工夫しています。</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>利用者の状況に合わせて手すりや浴室、トイレ、フローアール等居住環境が適しているかを見直したり点検を行い、安全確保と自立への配慮を行っています。</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