

(別紙1)

自己評価及び外部評価結果
作成日

令和 5年 1月 20日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3091700116		
法人名	社会福祉法人 涉久会		
事業所名	グループホーム自然の郷		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護		
所在地	和歌山県紀の川市桃山町最上1206-22		
自己評価作成日	令和5年1月20日	評価結果市町村受理日	令和5年3月2日

【事業所基本情報】

介護サービス情報の公表制度の基本情報を利用する場合	momonosato@shokyukai
情報提供票を活用する場合	(別添情報提供票のとおり)

【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 カロア
所在地	大阪府泉佐野市泉ヶ丘4-4-33
訪問調査日	令和5年2月10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>自然豊かな環境の中、自然素材を多く使った健康住宅での暮らしは体に優しいばかりではなく、住む人の心も癒してくれます。人としての尊厳を大切に、寄り添うケアサービスを実施し認知症の方が安心して笑顔で楽しく暮らせる支援を行っております。</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>事業所としてはコロナ禍により様々な制限を設けざるを得なくなっていますが、こちらでは令和5年1月20日までは感染対策をしながら家族との面会時間が取れ、利用者と家族との関係性の継続ができることで、コロナ禍前と変わらない利用者の心身状態を保つことができています。また、季節イベントも感染対策をしながら開催しており、こういった社会情勢といえども閉鎖的にならず、定期的に外出し、日常生活における活動性の低下を抑制できるよう創意工夫しています。</p> <p>スタッフ研修としては町開催の地域ケア会議にリモートでの参加をしており、様々な職種の方との交流や地域の医療福祉情報の確認、グループワーク等を通じて研鑽に努めています。</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
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として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	職員全員が共有できるよう、リビングの目の付きやすい所に理念を掲げ日常的に意識し、実践に繋げている。	理念は令和3年にスタッフ間で話し合い、見直したものを使用しています。月一回スタッフ会議等で理念を共有しています。	
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	コロナウイルス感染拡大防止の為、催し物の参加は出来ませんが野菜を頂く等、地域の方との交流がある。	現在コロナ禍により、地域との交流は減少傾向ですが、それでも地域の方が野菜の差し入れに来て下さっており、コロナ禍前は地区の盆踊りや敬老会に参加していました。	
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	運営推進会議において地区役員の方に利用者の状況、日々の様子や施設の取り組みを報告し、理解を深めている。		
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	運営推進会議は、2カ月に1回の文書開催にて、介護保険の変更事項や施設内取り組み、ヒヤリハットや事故事例などを、日常の様子を写真を添付し報告している。	現在は書面でのやり取りになっていますが、以前は利用者の家族、高齢介護課スタッフ、地域住民代表、施設理事長が参加していました。書面は全ての関係者に送付し、運営状況等を把握してもらっています。	
5	4	○市町村との連携 市町村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	入退居、加算、助成金や事故報告等を、密に報告・相談し協力関係を築いている。	常日頃から書類申請やコロナ助成等において相談し、良い関係性を構築しています。市町村における地域ケア会議にもリモートで参加しています。	
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しないケアに取り組んでいる	マニュアル作成や研修を行い、職員のレベルアップを図っている。玄関の施錠に関しては解錠する時間を作り、閉塞感の無いように心掛けている。	玄関の施錠は日中一時間は必ず開放し、利用者が外出する意向があればスタッフが一緒に付き添い外出しています。今まで身体拘束はありませんが、三か月に一度スタッフ研修を実施し、学びの場を提供しています。	

7	<p>○虐待防止の徹底</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>マニュアル作成や外部研修、職員研修を行い防止に努めている。</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人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>マニュアル作成、職員研修を行い日常に活用できるよう支援している。</p>		
9	<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約または改定等の際は、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>契約時、退居時には説明や質問にできる限り時間を取り、理解・納得して頂いている。</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>入居時、面会時又は電話で意見・要望等を聞き、話し合う機会を設けて検討している。</p>	<p>令和5年1月20日までは感染対策をしながら面会のできる環境整備をおこない、家族の意向や意見を直接聞く場を設けていました。現在は電話でのやり取りが基本になっています。</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、それらを反映させている</p>	<p>月1回職員会議を行い、話し合う機会を設けている。</p>	<p>スタッフの希望があれば、管理者と個人面談ができる配慮をしています。月一度のスタッフ会議でも活発な意見交換がされ、運営に反映しています。</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>管理者や職員との会話の時間を設けている。</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>外部研修や職員研修を推進している。</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作り、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>他施設、管理者間の相互訪問を行い、意見交換をしている。</p>	

II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援

15	○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	会話することにより顔を覚えて頂き、孤独にならないよう気を配り安心して過ごせるような環境作りをしている。		
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、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	困っていること、不安なこと等、何でも聞いて頂けるような雰囲気作りをしており、話しやすい状態に努めている。		
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	入居時のサマリーやフェイスシート、本人や家族との要望を取り入れた支援を心掛けている。本人の言葉をそのままに記録し、要望を職員間で共有している。		
18	○本人と共に過ごし支えあう関係 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	家庭的な雰囲気を作り、本人と共にできる家事作業を行い、役割や達成感を感じて頂く。		
19	○本人と共に支えあう家族との関係 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	毎月、受診の報告や日常の様子を担当職員が文書で報告。写真を貼りお渡しすると喜ばれる。電話での報告や本人と直接話す機会を持ち、安心感を持って頂けるよう努めている。		
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	現在、制限はあるものの、親類・知人の面会時には、楽しめるよう配慮する。近隣の公園や神社に出掛ける機会を持ち、今までの関係が途切れないように支援している。	理美容は基本は訪問してもらっていますが、馴染みの美容室に家族が付き添い、利用する利用者がいました。また、法事で二泊三日外泊した利用者があり、希望があればいつでも外出・外泊できます。	
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	レクリエーションや洗濯物たたみ等の家事作業を協力して行う事で会話が増えるよう支援している。		
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	同法人の特養へ入所した方の近況を職員や看護師から聞いている。家族から相談や近況の報告を受けることもある。		

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	<p>○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</p>	<p>生活歴等の情報を参考にしながら、本人との会話の中で、希望する生活を一緒に考えている。</p>	<p>インテーク時にアセスメントを実施し、ファミリーマップ等活用しながら、詳細な生活状況の把握、利用者の希望の把握に努めています。個人ファイルはスタッフ全員が閲覧できるように設置しています。</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>情報収集により、本人の詳しい状態を把握し、必要なサービスを検討している。</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>入居者とコミュニケーションを取りながら、一日を通しての心身の状態を記録し、職員で情報を共有しケアに活かしている。</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>入居時の施設見学、面談にて施設での暮らしについて、本人・ご家族の要望を伺いプラン作成し、説明、同意して頂く。その後は、毎月の様子を文書でお知らせし、面会時に状態報告、ご家族の意向を確認、プランの見直しをしている。</p>	<p>基本的に六か月で担当者会議(現在は照会にて対応が多い)を経てから計画を見直ししています。計画書は家族に送付し、確認してもらっています。</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>介護記録に詳細に変化を記入し、職員間で情報共有する。申し送り時にケアの気づきを話し合い、実践する。結果をプラン見直しに活かしている。</p>		
28		<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスにとらわれない、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・ご家族の希望に添い、安心して暮らせるよう、できる限り柔軟な対応を心掛けている。</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>近年は開催されておらず参加していないが、市開催の敬老会への参加や文化祭へ出展している。運営推進会議時に地区役員に出席して頂き、災害時の協力をお願いしている。</p>		

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、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	月2回の往診診療・居宅療養管理指導を受けている。主治医の指示により専門医を受診する場合は、家族の同行等の協力を頂いている。	かかりつけ医を継続することは可能ですが、現在入居している利用者はホーム医を利用しており、月2回の往診を受けています。専門医には基本家族の同行等の協力を得ていますが、必要時はスタッフが対応しています。	
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支援している	24時間看護職員の緊急連絡体制を整え看護を受けられるように支援している。		
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。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	ソーシャルワーカーと連絡を取り合い情報交換や相談をしている。		
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・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	重度化や終末期には、家族と十分に話し合いを行い、事業所で出来る事を説明する。	入居時に重度化した場合や終末期のあり方について、事業所の方針を説明し、入居者や家族の意向を聞き同意を得ています。また、状況に変化があれば随時話し合い、適切な支援に繋がっています。また、食事形態や入浴設備の関係で、対応が困難な場合は施設等への紹介をおこなっています。	
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、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	マニュアル作成し、職員研修時に手順の確認、対応訓練を行い、落ち着いて対応できるように努めている。		
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	災害時の訓練を年2回実施している。	日中と夜間想定で年二回避難訓練、周辺地域のハザードマップを確認し危険場所や災害の規模などの把握、設備の定期点検、災害時用の備蓄品の点検をおこない、防災や災害時の適切な対策や体制を整えています。	

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

36	14	<p>○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</p>	<p>プライバシーを確保し、それぞれの人格や性格を理解し、その人を尊重し誇りを傷つけないように注意している。権利擁護などの研修も行っている。</p>	<p>利用者の尊重とプライバシーの確保については、声掛けや態度、接し方等、権利擁護の研修機会を設定し、接遇や倫理面から意識付けをおこなっています。また、なれ合いにならないように、職員間で気を付けています。</p>	
37		<p>○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</p>	<p>職員が決めるのではなく、本人に意思確認し決定できるように支援している。</p>		
38		<p>○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</p>	<p>体調や希望を伺い、その人のペースを尊重している。</p>		
39		<p>○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</p>	<p>本人希望の化粧品購入等、家族と相談したり衣類の選択や散髪時、髪型のリクエストを美容師に伝えている。</p>		
40	15	<p>○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</p>	<p>季節や年間行事に配慮した献立となっており、おやつには入居者の希望も聞いている。</p>	<p>昼夕食は外注となっていますが、朝食はスタッフが調理しています。現在コロナ禍で外食は控えています。おやつには利用者の希望を聞き、食事を楽しむことができるよう取り組んでいます。</p>	
41		<p>○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</p>	<p>栄養士による献立でバランスの摂れた食事を提供している。食事量、水分量を記録し、常に良好な体調を保てるよう支援している。</p>		
42		<p>○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</p>	<p>食後、自立されている方は声掛けし、介助の必要な方は、職員が口腔ケアを行っている。</p>		

43	16	<p>○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>センター方式を活用し、一人一人の排泄パターンを知り、その人に合った時間で声掛けしている。</p>	<p>排泄パターン表を作成し、利用者の残存機能を活かした「トイレでの排泄」を支援しています。また、排泄の自立に繋がるよう、必要最小限の支援・物品の使用を心掛けています。誘導が必要な利用者には、個々の排泄パターンを見極め、適宜声掛けをおこなっています。</p>	
44		<p>○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</p>	<p>バナナやヨーグルト、食物繊維や水分を多く摂り、毎日体操の時間を作り、規則正しい生活が送れるよう支援している。</p>		
45	17	<p>○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</p>	<p>その日の体調の変化に注意し、希望を聞き入浴を促している。本人が望まない時は、時間変更や入浴を中止している。</p>	<p>毎日入浴することが可能で、利用者個々の要望に沿った支援をしています。浴室はリフトを設置しており、安全に入浴できる環境を整えています。また、入浴を拒む場合は無理強いせず、声掛けを工夫しています。</p>	
46		<p>○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</p>	<p>室内の温度管理をし、ゆっくり安眠できる支援を心掛けている。昼寝の習慣がある方には、臥床休息して頂いている。</p>		
47		<p>○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</p>	<p>医師から処方して頂く薬を把握し、体調や症状の変化を往診時に報告している。</p>		
48		<p>○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>園芸・野菜作り・掃除等、今までの趣味を継続し、張り合いのある生活が送れるよう支援している。</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支援している</p>	<p>希望に沿って戸外に出掛ける支援を心掛けているが、コロナウイルス感染防止の為、外出の機会が少ない。</p>	<p>コロナ禍でも感染対策をおこない、ドライブ会を開催したり、玄関先にて外気浴をおこなったりしています。また、家族の協力のもと、選挙にいく利用者もいます。</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>美容用品や供花、おやつ等本人の希望を聞き購入している。</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している</p>	<p>携帯電話を所持している方もおられるが、家族に電話を掛けたい時の支援を行っている。年賀状を家族に送っている。</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）は、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>居室には個々のトイレがあり食堂や廊下は十分な広さがある。居室は全室南向きで季節を感じられる庭園作りを心掛け、壁には四季折々の制作物を飾っている。</p>	<p>リビングや廊下は十分なスペースがあり、共有空間にはソファが設置、その一角には畳のスペースが設置されており、利用者がゆったりとくつろげるよう配慮しています。壁には季節感を感じられる創作物が飾られています。</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>居室と共有空間が近い為、一人になることも気の合った入居者と一緒に過ごすこともできる。</p>		
54	20	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>居室は、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>本人や家族と相談し、自宅で使い慣れた家具などを使用している。また、本人の大切にしていた物を持ち込み安心できる住まいとなるよう工夫している。</p>	<p>入居時に自宅で使い慣れた物や安心できる物を自由に持ち込んでもらい、利用者個人個人の特色のある居室になっています。各居室にはトイレとクローゼットが常設されています。</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>施設内バリアフリーと手すりにより安全な環境作りに取り組んでいる。</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	①	①ほぼ全ての利用者の ②利用者の3分の2くらいの ③利用者の3分の1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	①	①毎日ある ②数日に1回ある 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	①	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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した表情や姿がみられている	①	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	③	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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させている	①	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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、安心して暮らさせている	①	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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ます	①	①ほぼ全ての利用者と ②利用者の3分の2くらいと ③利用者の3分の1くらいと ④ほとんどできていない
64	グループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねてきている	③	①ほぼ毎日のように ②数日に1回程度 ③たまに ④ほとんどいない

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	③	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全くない
66	職員は生き生きと働いている	①	①ほぼ全ての職員が ②職員の3分の2くらいが ③職員の3分の1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	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
68	職員からみ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	①ほぼ全ての家族が ②家族の3分の2くらいが ③家族の3分の1くらいが ④ほとんどできていない