

(別紙2-1)

## 1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 27 年 2 月 28 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	長崎県南島原市深江町戊 3135-15		
自己評価作成日	平成27年1月10日	評価結果市町受理日	平成27年3月12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	<a href="http://www.kaigokensaku.jp/42/index.php">http://www.kaigokensaku.jp/42/index.php</a>
--------------	---

### 【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	長崎県島原市南柏野町 3118-1
訪問調査日	平成27年2月23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）】

入居者様の身体面及び精神面の変化に対し、常勤看護師二人の主導によって、全職員の気づき能力が格段に向上してきており、迅速で細やかな対応が出来ている。

### 【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）】

当該ホームの創設から12年目が経過し、目の前には雲仙普賢岳がそびえ立ち、ホームの周りには、地域の中でも大きな桜が立ち並び「さくらの里」という名前を象徴するかのよう、桜が優しく包み込み、春には満開の花が咲きほころぶ。「全ては利用者の為にその人はその人らしく」を理念とし、「入居者にとってさくらの里が終のすみかだ」という思いで介護を実践されている。「美味しい食事」にも力を入れており、寿司屋が出張で来られ、入居者の前で握り食することもあり入居者の楽しみとなっている。日々の状態や変化の推移は看護師が管理し、早期発見・早期対応に努められており、ますます期待の持てるホームである。

## 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
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	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、根拠に基づいた介護を常に考え、業務に反映させている。	「全ては利用者の為にその人はその人らしく」を理念とし、「入居者にとってさくらの里が終のすみかだ」という思いで、介護の支援をしている。理念を基に年間目標を掲げ、美味しい食事・住環境に力を入れており、日々の清掃にも配慮されていた。	職員は年間目標は周知しているが、職員間で理念の共有までには至っていない。今後、介護の振返りを通じて職員間で共有することを期待したい。
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	重度化が進み、外出できない入居者が増える中、自治会の夏休みや、校区小学校の行事には、体調の許す範囲で参加している。	管理者は自治会長をしている事もあり、地域住民・近隣住民との付き合いも多く、一人暮らしの方も気軽に立ち寄られる事もある。また、地区の小学校の夏祭り・運動会・音楽会・学習発表会にも参加している。	
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	自治会内の三人が入所するなど、おおいに地域の人々に向けて活かしている。		
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	入居者の抱える問題点と対策を発表し、メンバーから意見を頂き、それをケアプランに反映させている。	市職員・自治会代表・老人会代表・地域代表・施設職員・利用者代表・家族代表をメンバーとし、入居者の状態や困難事例・事故報告・事業所の取り組みを報告している。意見も多くあり有意義な会議となっている。	運営推進会議における意見概要が記載されておらず、今後は会議内容が外部から見ても分かり易いように、意見内容を議事録に記載することが望まれる。
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り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	運営推進会議を利用し、施設だけでは解決できない問題点を報告し、同様のケースがあれば対処方法のアドバイスを受けている。	運営推進会議の委員でもあるので、利用者の権利擁護等について、いつでも相談できる体制である。近隣の方の相談等も地域包括支援センターに問い合わせる等の取り組みを行っている。	

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	切迫性、非代替性、一時性の要件をすべて満たしている時のみ最小限の拘束を行う。ただし、解除することを目的に鋭意検討を行うと全職員が理解していることを前提とする。	身体拘束はしない方針であり、マニュアルも整備されている。管理者は言葉遣いも身体拘束にあたるとして、毎日の申し送り時に話をされている。ヒヤリ・ハットを利用する事により情報の共有に努めている。	
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	具体的な行為はゆうに及ばず、言葉遣いや表情、態度さえ虐待に当たると認識して、防止に努めている。		
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	入居者一名が成年後見人制度を利用するなど理解が深まってきた。		
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	利用者やその家族は内容をあまり把握しようとしないので、丁寧に説明し、理解・納得してもらっている。		
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	推進会議に出席してもらい、外部委員のいるところで意見を発表してもらい、ケアプランにつなげている。	家族の来所は頻繁にあり、その都度要望や相談を聞けるようにしている。事例として、少し段差が気になるとの家族の要望があり、職員手作りのスロープを作り、即対応した。	
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	朝、夕二回の申し送り時と、二ヶ月に一回の委員会議で議論している。	入居者の安全を守るために職員の気付きで、階段の手摺りの位置を変えたり、洗面台の取っ手や風呂場のドアが介護の妨げになるのでカーテンに変える等、申し送り時にケアの方法について意見を言い易い雰囲気を作っている。	

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>入居者が六名から九名となり、増収分を賞与に回し、処遇改善に繋げている。</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>管理者やベテラン職員の見識や経験を申し送り時や、職員会議の場を利用して、常時行っている。</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>ある施設から運営推進会議への出席を依頼されており、職員のうち誰かは必ず出席し、向上につなげている。</p>		
<b>II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
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>入居初期は緊張と不安があることを理解し、生活歴も参考にしながら、安心の関係づくりに努めている。</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>体調面、精神面は言うに及ばず、経済面にも気を配り、関係づくりに努めている。</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>入居相談時に把握するようにしている。</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	本人の負担を考えながら、自分で出来る事、得意なことは出来るだけ自分でやってもらい、残存能力の維持、発展に努める。		
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	家族も施設の行事への参加をよびかけたり、「さくらの里だより」で近況を知らせている。		
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	馴染みの人に職員が会った時には、必ず訪問を依頼するなど、関係の継続を支援している。	自治会内から3名入居しており、昔からの友人がよく訪ねて来られる。お墓参りや日用品の買い物支援も行っている。また、家で畑仕事をされていた方が事業所の畑を利用して作物を作っている。	
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	特定の入居者同士をあまり深入りさせることなく、「全員平等に」をモットーに支援している。		
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	契約が終了した当初は、関係を続けて行っているが、時間の経過と共に、次第に相談、支援は薄れていっている。		
<b>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</b>					
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。	入居者様は、一人ひとりがこれまでの生活や考えに違いがあるのは当然であり、一律的な介護を提供するのではなく、本人本意を基本としている。	入居者が自分の思いをうまく出せず不穏になったり、落ち着きがなくなったりする場合は、職員が入居者の気持ちを汲み取り、気分転換の為に散歩・カラオケ・オセロをする等、入居者の意向に添っている。	

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	入居相談時に一番時間をかけて把握に努めているのは生活歴であり、これをサービス提供の大原則としている。		
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	常勤看護師が主導して、全職員が把握する能力をゆうしている。		
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	計画作成者は必要な関係者と話し合い、課題・実施・評価と現状に即した介護計画を作成している。	介護計画書は計画作成責任者が立案し、3ヵ月に一度見直している。カンファレンスでは他の職員と共に行い前回のプランを基に作成している。また、日々の介護記録の中で経過を書き、変更がある場合は黒字から青字に変え、分かり易く工夫をしている。	
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	大部分の職員は、実施・評価・見直しとやっているが、職員全体に浸透しているとまではいえない。		
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	ケアプランの実施・評価・見直しの中で、柔軟に取り組んでいる。		
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	海や山へのドライブをはじめ、訪問看護を利用するなど地域の資源は最大限に利用している。		

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、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	入居相談時には必ずかかりつけ医を聞き、それを尊重するようにしている。	入居前からのかかりつけ医を受診し、職員が同行している。毎日来訪する家族には、口頭で受診内容を報告し、遠方の家族にはお便りや電話で報告している。日々の状態や変化の推移は看護師が管理し、早期発見・早期対応に努めている。	
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	介護職員は看護職員を非常に尊敬しており、情報や気づきを伝えて相談し、良好な関係を築き、入居者への支援に活かしている。		
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。	定期受診を通じて医療機関とは日頃から良好な関係を築いており、また入院30日以上は退所という契約にかかわらず、安心して治療に専念できるようにしている。		
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	医療機関の訪問看護を受けながら、看取りの経験もあり、重度化や終末期のあり方については真剣に取り組んでいる。	ホームとしての看取りの指針もあり、2年前に経験もしている。看取りの経験をした事により、入居者に対するケアの仕方も変わり、介護の自信にも繋がった。	2年前からすると、職員の変動もあり看取りの指針の周知までには至っていない。入居者の高齢化や重度化も進んでいるので看取りについて話し合いや、体制を整えられる事を期待したい。
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	常勤看護師二名が居る安心感もあり、全職員が実践力を身につけているとは言えず、定期的訓練もおろそかになっている。		
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日常的に防火管理及び消火、避難訓練等を実施することにより、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。また、火災等を未然に防ぐための対策をしている。	火災に対しては、全職員が訓練を通じて十分な対応力を身につけており、地元消防分団とも協力体制を築いているが、自然災害への対策が遅れている。	避難訓練は入居者・職員全員で行っており、役割・手順ができていく。消火器訓練も入居者や近隣住民の方も実際に体験している。	消防訓練については定期的実施されているが、自然災害の訓練は実施されていないので、いつ起こるか分からないことを想定し、自然災害の訓練実施を期待したい。また、備蓄一覧表・入居者一覧表の整備・自動火災通報装置の登録先を増やされることを期待したい。

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	親しみのあまり、たまには言葉使いに友達的なものがあるものの、全体としては人生の先輩である入居者様の人格を尊重し、権利を守っている。 入居者を呼ぶ時は、名前で○○さんと呼んでいる。言葉は丁寧でも心の込もっていない言葉は失礼にあたり、言葉遣いにも配慮している。また、会話をする時は入居者の目線で話すように心掛けている。
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「入居者様の権利」6項目を基本として働きかけている。
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、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	職員も時間や都合を優先することなく、入居者のペースを大切にしている。
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	季節、天候、場所を考えてアドバイスしており、本人が選んで似合っている場合は、職員全員が誉める等、最大限の支援をしている。
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	「楽しい食事」「美味しい食事」の提供が施設の基本であり、メニュー作成時に希望を取り入れるなどしている。 年間目標である「美味しい食事」に力を入れており、寿司屋が出張で来られ、入居者の前で握り食することもあり入居者の楽しみとなっている。入居者が食事の準備をされ、皮むきやもやしの芽取り等もし、行事等ではお酒を嗜む方もいる。また、ホームの畑で採れた野菜を使って料理することもあり、ミキサー食や刻み食にも対応している。
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	栄養バランスは月間のメニューで水分量は直接摂取、関節摂取で計算し、確保できるようにしている。

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	自分で出来ない入居者に対しては、毎食後、必ず実施している。		
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	オムツは費用も大きく、又、本人の気持ちも考えて、意志表示できない入居者もパターンを把握して、トイレへ誘導するなど、支援を行っている。	排泄チェックリストを作成し、一人ひとりの排泄時間を把握し、入居者の表情・態度の観察により声掛けし、支援に繋げている。トイレに頻繁に行かれる入居者においては、自立ができていますので見守りを行っている。	
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	便秘の影響を良く理解しており、長引いた時は摘便するなど予防に取り組んでいる。		
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	入浴日以外にも要望があれば、浴っており又汚れた時や夏季にはシャワーを提供している。	入浴の際はプライバシーに配慮し、入浴拒否の方は時間を変えたり、職員を交替する等、本人の希望に添って支援している。浴室内と脱衣場に温度差が無いように温度調節を行っている。	
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	照明や温度管理に注意を払いながら気持ちよく眠れるよう支援する。		
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	看護師を中心に職員全員が副作用や容量について理解し、医師の指示を仰ぎながら支援している。		

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	入居者各個人の体調、気持ちに合わせて、その時と時々に応じて支援する。		
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	戸外の空気、太陽の光を浴びることは、非常に大切なことであり、ドライブに誘い、その時には推進会議メンバーにもお願いして、一緒に出かけるようにしている。	日頃の外出支援では、本人の希望があれば何処でも行けるようにしている。重度の方は1日1回は外気浴が出来るようにと、職員手作りのウッドデッキを作りそこで寛いだり、食事をされたりして楽しまれている。	
50		○お金の所持や使うことの支援 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	お金は施設が預かって管理しており、本人の希望に沿って、無駄な出費にならぬよう、注意しながら支援している。		
51		○電話や手紙の支援 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	電話は自由に無料で使ってもらっている。		
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 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	照明や温度管理に注意しながら、入居者と一緒に作った創作物を壁に飾るなど、共用空間を位心地の良い物にと工夫している。	毎月の誕生日者の名前が居間に掲示してある。玄関・居間・階段・廊下には絵画が飾られていて、季節毎に変えられ明るい雰囲気となっている。また、2階の共有空間にはテレビとソファが置いてあり、自由に寛げ心地良く過ごされている。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 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	一階の食堂と二階のフロアにソファを置き、利用者同士で楽しく過ごせるよう支援している。		

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	危険な物でなければ使い慣れた好みの物の持ち込みの制限はしておらず、各部屋にテレビ配線も用意している。	入居者の持ち込み品は箆笥・布団がある。和室の部屋にはマットが敷かれ清潔保持に努めている。また、職員による清掃及び室温・換気の管理も行われ、清潔で過ごしやすい居室となっている。	
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を送れるように工夫している	居室、廊下、トイレには手摺りを設置して、自立した生活を送れるように工夫している。		

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ます。 (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