

(調査様式1)

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和3年2月19日

### 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670104365
法人名	有限会社 ベストケアライフ
事業所名	グループホームかわかみ 華の家
所在地	鹿児島市川上町1854番地1 (電話) 099-243-7735
自己評価作成日	令和3年2月19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.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/">http://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/</a>
-------------	---

### 【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33年3月9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)】

コロナ禍であるために、外に出かけることは難しいが、入居者の方々が毎日を明るく楽しく過ごせるように、レクリエーション(体操、歌、文字合わせ、塗り絵、カレンダー作成、箱づくりなど)を取り入れ、好きなことに取り組めるよう支援をしている。季節の行事や個々の誕生日には好みの料理を作り簡単なお祝いを行っている。入居者を急がせることなく、ゆったりと過ごすように、職員自体もゆったりとした気持ちで働けるように、仕事内容や環境整備を行っている。

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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	安全と安心のある暮らしを社会の一員として入居者が過ごしていけるように閉鎖的な生活にならないよう意識している。		
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	今年度はコロナ禍での縮小した制限下での支援が継続している為、外部との接触は極力避けている。代表者による季節の挨拶や情勢を入手する上で出向き相互的立場の確認は取れている。		
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。	今年度においては発信する場・機会がないがこれまで地域回覧板などを通して勉強会や当事業所のサービスを受ける有無に関わらず相談窓口としての受け入れ門戸を開いている。		
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	内部開催にて今年度は行っている。面会制限をするに至った点、制限下での支援内容、決定事項だけを知らせるのではなく、取り組み状況も議事録を起こし定期便に載せて報告している。その時期に合ったサービス向上に向けての意見交換の様子も知らせるようにしている。		

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
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。	市町村からのメールなどでの通達をスタッフ全体にも周知。また、事業所の現況として困難事例など、実際福祉事務所、市役所管轄部署等に足を運び顔を出し助言を貰う等活用させてもらっている。		
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。	身体拘束をする必要性、理由をしっかりと理解させる。拘束がどういったものか具体的な事例を勉強会などで学ばせ入居者毎に拘束をしない方法の事例検討を出し合っている。入居者の抑制無しの自由な行動とはどうあるべきか都度問題提起するようミーティングで頻回に啓発している。		
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	虐待がどういったものか、どのような種類に分類されるのか定期的に勉強するよう努めている。心理的（スタッフによるスピーチロック等がないか）要素の有無を特に留意し気になる声掛け等は出来るだけその都度考えさせるようにしている。また、入浴・排泄支援時には様々な職員によって身体チェックも欠かさず行うようにしている。		
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。	昨年度は包括ケアの協力で資料を共に勉強会を行い家族参加型で機会を得た。しかし事例毎に難度も異なる為、事例相談がある場合は安易に判断せず協力医療機関や行政にも相談・助力を貰う等情報交流に努めている。現在では入居相談段階で話題に出る事がある。		

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
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>	見学に来られた段階から、グループホームの特性から説明し具体例を盛り込み、専門的な内容を避け、理解に繋げるよう工夫している。具体的な事例での情報提供によりスムーズに納得されるように見受ける。		
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>	今年度は直接的に話をする機会が少なかったが一時的面会制限解除の期間を設けたり、電話・書面でサービス内容の周知をより徹底し支援内容の要望・確認を聞き取るよう努め反映させられるようスタッフとの意見交換を重ねている。		
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>	サービス内容の変更がある場合、より改善強化を図りたい事項がある場合、また人員的に手が足りず支援に困っていないか、ヒヤリハット等で多発している事項等多岐にわたる項目の視野を拡げ職員が不便を感じていないか聞き取りを前提とし業務分担の見直しを行うようにしている。		
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>	同じ職場で就業姿勢や意欲、私生活での困りごとなど相談を含め個々の考え方を理解しつつ、年齢を考慮し就業環境の偏りがあるべく生じないよう確認をまめ取るようにしている。		

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>外部での研修は実質キャンセルが多く実情困難だった為訪問看護師等に相談し基本的に知識として知るべき病気、対処法など勉強会を行ったり移乗1つにしても様々なスタッフ間でも力量・経験不足差が出る。学びたい項目等も日常的にミーティングで意見を聞きながら夫々がステップアップを図り気持ちよく就業できる為の取り組みをしている。管理者のストレス軽減の為に話し合いの時間を設け考えの相違の折り合いをつける等緩和に注視している</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り組みをしている</p>	<p>コロナ禍である為、実際会う機会は限定的であったが、情報提供においては知りたい点、対応の仕方等感染者を出さない為の工夫における意見等直接的に電話等で話し合う等取り組んできた。</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
<b>II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	入居の相談を受けてから、了解を得て本人への面談を行い、家族や関係機関からの情報をもとに聞き取りを行い、本人の思いや不安なことなどを確認し、安心できるように声をかけている		
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、関係づくりに努めている	現状について家族に聞き取りを行い、その中で気になる点や分からないことなどを確認しつつ、ひとつひとつ答えていくことで、心配事を減らせるように努力している		
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	入居に際し、事前情報をもとに優先されるものから環境を整え、今までの生活と大きく変わらないようにしつつ、状況に応じて支援内容その都度検討して現状に合わせたものへと変更している		
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	こまめに声掛けを行いながら本人の話に耳を傾け、できることやできないこと、また何をしたいかなどを確認しつつ、望む生活に近づけるように支援している		

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
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	現在はコロナ禍において面会制限中でもあるため面会自体は難しいが、毎月の便りや電話などで本人の様子を知らせ、また電話で本人と話ができるようにも支援している		
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	コロナ禍においては難しいが、そうでない時には、家族にも確認を取ったうえで訪問や面会などもできるように支援している		
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	入居者同士が会話する様子を確認し、またお互いの相性や性格なども考慮しながら、入居者同士が穏やかに過ごせる環境を作っている		
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	契約終了後においては入居者自身は関係を続けていくことが難しい部分もあるが、家族などとの間には相談などもできるようにしている		

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
<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。	普段から本人との関わりをすることで、希望要望や思いなどを把握できるように努力している		
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	家族からの聞き取りを含め、会話の中でさりげなく本人に訪ねていくことで、情報が得られるように努めている		
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	日々の生活パターンを把握し、毎日の健康状態を確認して、職員同士で共有できるように努力している		
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	家族の要望を聞き、可能な限り本人の思いをくみ取る努力をしながら、職員間で内容を検討しながら、現状に合った計画を作るようにしている		



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
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>	各個人ごとに記録簿を作成し、日々の記録を記入して状況が分かるようにしながら、ホーム日誌にて全体で共有できるようにしている		
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>	家族や本人の意見を聞きまた毎日の支援をしていく中で、望む支援やサービスなどができるかどうか検討している		
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>	コロナ禍においては地域資源の活用なども難しいが、そうでなければ地域に出かけていけるように検討している		
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>	入居の際には家族や本人の希望や状況に応じてかかりつけ医を継続し、普段から情報を共有できるように努力し、連携が取れるようにしている		

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
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>気になる点や体調変化などのある時にはホーム内で確認したうえで、その都度もしくは訪問診療時などに相談し、早めに対応できるようにしている</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。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。</p>	<p>入院先の病院と連絡を取り合いながら、早期退院に向けて病院や家族との話を行っている。またかかりつけ医とも情報を共有し、退院後もスムーズな支援ができるようにしている</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</p>	<p>家族や本人の意向を確認し、ホーム内でどこまでできるかを検討しつつ、各主治医とも相談をしながら、可能な限り要望に応えられるように努力している</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、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</p>	<p>普段からこういった急変や事故が起こりやすいかを想定しつつ、勉強会などで事例検討を行うようにしている</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
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、地域との協体制を築いている</p>	<p>消防の立ち合いのある回を含めて年2回は消防訓練を実施し、その際には避難の仕方や優先順位などを含めた話し合いを行っている。地域の方々にも定期的に声掛けを行っている</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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	入居者一人一人の性格などを考慮し、その時々に応じた声掛けを心がけている		
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	難しい判断はできなくとも、するしないやどちらがいいかなど、自己決定をしやすいような問いかけもするようにしている		
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	ある程度決まった食事やお茶といった時間は別として、その時の状況や気持ちなどに応じたものになるよう対応している		
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支援している	定期的に訪問美容師に来てもらい、本人の望むように整えてもらったり、衣類に関しても好むものを選ぶように声掛けを行っている		
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	行事食など、季節のものを取り入れてホームにいても季節感を味わえるように工夫し、本人の誕生日には好きなものを聞いてお出しできるようにしている。また下膳などできる方には積極的にしてもらっている		

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
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	宅配食材や市販のものを利用して食べやすいように工夫して調理している。個人の食べられる分量を確認して出すとともに、刻み食やミキサー食など、個人に合わせた食事形態にしている		
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	食後にうがいや口腔ケアへの声掛けを行い、入居者のできることに合わせて必要な介助を行っている		
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	本人の排泄パターンを把握し、個々に合わせた声掛けや誘導を行うことで、自立に向けて支援している。オムツの方であっても適切なタイミングで交換するようにしている		
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	水分や食事の内容や量などを確認し、また必要ならお茶だけでなく飲み物も用意している。その他簡単な体操などにも取り組んでいる		

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
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	週3回の入浴を基本に、本人の体調や希望に合わせて入浴回数を加減している。その日の状況によっては決められた入浴日以外にも入浴できるようにしている		
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	本人の生活パターンに合わせて日中であっても自室で休むことができるようになっており、自室以外でもソファなどでゆっくり休めるようにしている		
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	個人ごとに管理をし、間違いのないように確認をしながら、飲み忘れのないように確実に支援している。薬の内容や時間などの変更については、その都度申し送りをしている		
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	入居者が楽しめるように、文字合わせや塗り絵、箱作りなどをいつでもできるように環境を整えている。その他にも要望があるときには対応できるように検討もしている		
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。	外に出たいという要望は時折聞かれるが、コロナ禍のため、日常的な外出は難しい状況となっている		

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
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>管理ができないため個人ではあまり所持していない。本人が買い物に行くことはないものの、購入の要望があるときには、確認したうえで代行することもある</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>手紙や電話など、ホームに来たものは本人へ繋ぎ、いつでも繋がりが持てるようにしている</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>毎日掃除をすることで清潔を保つようにしている。また季節の飾り物をしたり、本人の作品を飾って目で楽しめるようにしている。生活するうえで分かりやすいように名前や場所を書いたりしている</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>食堂の自分の席だけでなく、ホールや廊下のソファで好きな時にゆっくりと過ごせるように、場所を作っている</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>必要に応じて使い慣れた家具を持ち込んだり、テレビを持ち込んで好きな時に見れるようにしたりしており、自室内でもゆっくりと過ごせる環境を整えるようにしている</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>名前を書いて本人が行きたいところに行きやすいようにしたり、移動の時に妨げにならないよう空間を広くとって移動しやすいようにしている</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。 (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