

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成28年5月27日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4691700019
法人名	医療法人 松風会
事業所名	松風の里(3階)
所在地	〒899-7104 鹿児島県志布志市志布志町安楽52-3 (電話) 099-472-0911
自己評価作成日	平成28年5月27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28年6月14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)】

敷地内に同法人の医院を併設している。医院看護師が定期的に利用者様の検温に来て日頃の健康状態を把握している。体調不良や緊急時にはメールや内線電話で医院に報告し、早めの病院受診が出来る流れが出来ている。ホーム職員に看護師や准看護師が多数勤務しているため、医療面が充実している。医院との連携が密に取れている事でご本人やご家族の安心につながっている。

各ユニット毎に毎月行事を計画しており、利用者様に季節感や楽しみを感じてもらえる様に工夫している。お天気の良い日にはベランダで日光浴を兼ねて茶話会を開くこともあり、利用者様にも喜んでいただいている。

運営推進会議はご家族も参加して頂いており、ご家族・地域の方・ホーム職員が顔を合わせ楽しく活発に意見交換を行っている。年に2回の消防訓練ではご家族に利用者様役・地域の方に救助者役をしてもらい、実践に役立つように訓練をしている。

【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)】

--

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	ユニット毎に理念を掲げており申し送り時に唱和して職員の意識向上を図っている。		
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	ホームの行事に地域の方々にも声をかけ参加して頂いて地域との交流を図るようにしている。		
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。	運営推進会議の際に議題としてあげ「認知症」について話し、地域の方々に認知症の事を理解して頂けるような場を設けている。		
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	推進委員の方々へホームでの行事報告や日常の様子を写真で見てもらい意見を頂いている。また消防訓練にも参加して頂き終了後反省会で意見を頂いて次回の訓練の時に活かせる様になっている。		

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
5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>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。</p>	<p>運営推進会議に参加して頂き現在の状況を報告し意見を聞く事もある。又介護保険上で分からない事については市役所へ電話や直接出向いて意見を聞くこともある。</p>		
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>身体拘束は基本的には行っていない。必要な場合はショートカンファレンスを行い、実施する時はご家族の了承を得ている。また期間を決めて経過観察記録を残してその後再検討を行う。ユニット内でもカンファレンス時に勉強会を行っている。</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</p>	<p>ユニット内で勉強会を行い、研修に参加し虐待について学んでいる。職員同士でも普段から注意し合えるようにして虐待防止に努めている。</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>制度についての知識を得る様に勉強会や資料を参考にしている。スタッフ全員でそれを活用・話し合えるようにしている。</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
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>	<p>契約の際は重要事項説明書や急変時の対応・看取りケアについて詳しく説明し、ご家族が理解納得したうえでサインを頂いている。又状態が急変した時はその都度主治医と面談し家族の意向を尋ねている。</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>苦情処理箱を設置している。利用者ご家族から意見や要望があった場合は要望として受け止め話し合い運営会議で報告している。</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>カンファレンスや勉強会などで意見交換している。職員の意見や要望は運営会議で伝え、運営に反映させている。</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>カンファレンスや勉強会でスタッフ同士がなんでも話し合えるような環境を作っている。また仕事への意欲を高めてもらう様に自主的な研修参加を勧めている。</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
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>外部の研修は全職員に紹介し希望があれば受講できるように配慮している。研修後は報告書を提出しカンファレンスで報告し又職場内の勉強会での発表など職員の質の向上に努めている。</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>協力医療機関や老健・特老・社協と連絡を取り合ったり訪問したりして情報交換を行っている。</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
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	入居時にご本人また家族との面談後生活されていく上での要望などを聞いている。ご本人が話しやすい雰囲気作りを心掛けている。		
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	ご家族の信頼を得るため要望など聞き入れている。面会時などご家族の要望思いをスタッフ一同耳を傾けている。		
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	ご本人やご家族の思いなど必要な情報を収集し入居前の担当ケアマネや介護スタッフからも情報を得て入居時に必要なケアを見極めている。		
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	ご本人の得意な事好きな仕事など生活歴などから推察している。洗濯物たたみ・野菜の皮むきや味見などスタッフと一緒に、時には買い物に同行して頂くなど楽しんでもらっている。		

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
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	遠方のご家族には毎月お便りを送り、ケアプラン更新時には電話連絡を行い出席をお願いしている。また面会時にご家族の方々にも直接協力を頂いている。		
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	面会に来られたご家族の方々と写真撮影を行っている。またふるさと訪問の計画を立て実施。利用者様の思い出の場所に行ける様努めていきたい。		
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	リビングでの席は楽しく過ごせるよう仲の良い方を近くにし、楽しく過ごせるよう配慮している。利用者同士程度な間隔をとり、ゆっくり過ごせるようにしている。		
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	死亡退去された方のお通夜告別式に参列する様努めている。またご家族の思い・相談に対しては可能な限りお答えし不安な思いが無いように努めている。		

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
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。	日常生活での行動や会話の中で本人に聞ける方は直接伺い意思表示の困難な方は家族からの情報確認を取るなどしている。		
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	ご本人や家族から聞いた話を勘案し生活歴や暮らし方を施設でも出来る限り取り入れる様にして継続的に情報収集を行えるようにしている。		
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	個別に日中どのように過ごされているか観察を行い本人の意思を確認し状態を把握しながら手伝いのできる方は出来る仕事をお願いして能力の維持に努めている。		
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	毎月1回カンファレンスを行って月ごとの目標に意見を出し合い実行するように努めている。また必要に応じてショートカンファレンスを行い現状に見合った介護が行えるようにご家族やかかりつけ医に相談するようにしている。		

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		○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	ケアプラン項目を記録の際に挙げそれに沿った記録を行っている。月1回モニタリングを行った結果をカンファレンスで取り上げ記録の内容を細かく記入しスタッフで意見交換を行い結果を計画的に反映している。		
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	新たな問題や利用者からの要望があればショートカンファレンスの時間を設けその都度対応する様心掛けている。誕生日にはケーキと色紙を用意しお祝いしている。ボランティアの人が来所され支援いただいている。		
29		○地域資源との協働 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	消防訓練を年2回行い地域の方々に協力を頂ける様お願いしている。近隣商店での買い物を通して交流を図っている。		
30	11	○かかりつけ医の受診支援 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に支援している	併設医院で看護師による受診介助を行っている。処置が必要な方には医院より医師や看護師に来て頂ける様お願いしている。他医療機関への受診に職員が付き添うなどしている。また医療連携加算を行っている。		

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
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	毎日バイタル・食事・排泄・体調の様子を朝夕の申し送りで報告。異常時はその都度看護職員又は医院看護師へ相談・報告し利用者が安心できる様早めの看護や受診を受けられるように対応している。		
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。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。	入院時は定期的に職員が面会に行っている。利用者が安心して治療が出来る様看護職員が日常の様子など情報収集している。また退院の時期など病院関係者と連絡を取り合っている。		
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	体調の変化に合わせて主治医が本人ご家族へ治療方針を説明。重症化した場合はその都度主治医が家族へ説明。夜間に急変があった場合介護職は看護職に連絡できる体制づくりをしている。		
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	急変や事故が発生した場合すぐ他の職員を呼び応急手当の対応。定期的に話し合いを持ち実践している。		

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
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	年2回の消防訓練(1回は消防署立会い)を行っている。運営推進会議メンバー・医院の職員に参加して頂き地域との協力関係を築き緊急時の対応全職員が学ぶ実践をしている。		

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
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	利用者一人一人に合わせた声掛けや対応を職員は常日頃から考え接している。人格の尊重やプライバシーの確保に努めている。		
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	ご本人や家族の想いを傾聴し、要望や意見を取り入れられる様に働きかけている。		
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	入浴・食事・トイレ誘導等、ご本人のペースや体調に合わせて介護が必要な時は本人の意思を確認して無理なく支援している。		
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	リビングにいられた時には髪の設定をしたり要望があれば職員が散髪している。入浴の準備をする時には衣類・選んでもらいその人らしい身だしなみやおしゃれが出来る様支援している。		
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	食材の皮むきや味見をして頂いている。利用者の体調に合わせて食事形態や器を変え栄養保持に心掛け必要な時は食事や水分量チェックを行っている。		

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
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	体重の増減に注意し持病のある人にはご飯の量を少し減らしたり、食の細い人には好きな物を増やしたりと、職員間で話し合い工夫している。水分はお茶コーヒー牛乳ジュース等にて補給を心掛けている。		
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	毎食後口腔清拭をしている。介助や自立でうがい・痰だし・歯磨きなどをして頂いている。夕食後は毎日洗浄剤に浸け清潔を保っている。		
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	排泄は食間・食後・臥床時本人申出時にトイレに座って頂いている。パットへの排泄がかなり防げている。		
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	毎朝牛乳を飲んで頂いている。毎食事・食間に水分補給を行っている。トイレでの排便も習慣化されている。排便コントロールが難しい場合は下剤での調整が行われている。		

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
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回の入浴を基本としている。個々の体調に合わせて入浴を見合わせた時は清拭・更衣を行うなど対応している。湯船にゆっくりつかりながら会話するなど入浴を楽しんで頂いている。		
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	昼食後は昼寝して頂いている。起きていたい時にはリビングでテレビを観たりお茶を飲んで過ごして頂いている。		
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	服薬前に職員二人で確認している。飲まれた事も確認している。服薬後の効果や症状の変化についても職員間で話し合い看護職員が主治医に相談している。		
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	手伝っていただけるかその都度確認し洗濯物たたみやツワやタケノコの皮むきなどお願いしている。先日は利用者全員で「大黒」に外出に行き個々好きな物を食べて頂いた。楽しい時間が過ごせた。		
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。	少しの時間をみて散歩等に行ける様心掛けている。利用者のかねての希望をくんで妻の命日前に墓参りに出かけた。本人ご家族にも喜んでいただけた。		

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>金銭管理は職員で行っており本人からの要望や必要な物がある時には職員と一緒に買い物に行き購入するよう支援している。</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>ご家族からの電話は本人が話せる時には直接話して頂いている。また本人の日頃の様子がご家族に分かるよう毎月の新聞とは別に2カ月に1度写真や様子を記した個別のお便りを送っている。</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）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>毎朝清掃や換気を行い、廊下やリビングなど物を置かないよう動線を確認し、利用者がスムーズに通れる空間作りをしている。また季節の行事や散歩などの写真を飾ったりリビングでは音楽を流したりゆったりとした時間を過ごせる工夫をしている。</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>日中はリビングでテレビを観たりラジオを聴いたりまた調理の手伝いや洗濯物畳など一人ひとりが自分らしく過ごしておられる。利用者同士がトラブルにならない様席の工夫をしたり気を配っている。</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	○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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室には本人やご家族から話を聞いて使い慣れた物なじみのある物などを置き、居心地良く過ごせるよう好みのもを活かした居室作りを工夫している。		
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	トイレの場所を分かりやすく大きく表示している。リビング内に設置してある手すりを使って起立訓練を行っている。また居室内の環境整備を行って安全に移動・移乗できる様努めている。		

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している。 (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している。 (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