

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和元年11月15日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4675300208
法人名	医療歩人 大進会
事業所名	グループホーム ぽっぽえん (1階)
所在地	鹿児島県始良市池島町26番6号 (電話) 0995 - 65 - 3208
自己評価作成日	令和元年11月15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.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/
-------------	---

【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	令和元年12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)】

- ・理念に沿って、ご入居者お一人お一人の、今日に至るまでの背景と生き方
思いを尊重し、病歴を踏まえ、残存機能を生かした援助を心掛けております。
- ・ご家族や、地域の皆様とのつながりを大切に考え、居心地のよい、安心できる環境づくりに努めております。地域の活動には、出来る限り参加させて頂き
交流をさせて頂いております。防災訓練や、運営推進会議において地域の皆様
にご協力頂き、連携を深めさせて頂いております。
- ・職員の、質の向上を目指し、様々な研修会に参加させて頂いたり、法人内研修
施設内研修にも取り組んでおります。
- ・医療との連携を図り、定期健診、定期受診、訪問看護、リハビリなど健康管理
に努めております。
- ・畑での野菜作り、花飾りで、四季を感じていただけるよう努めております。

【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	理念を壁に掲げ、念頭に置き、ケアを検討する際、ご家族との関係、問題が起きた時、など、常に理念に立ち返り、検討するように努めております。		
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	池島自治会の一員として、運動会、文化祭など、出来る範囲で参加させて頂き、地域の子供たちも遊びに来てくれ、交流を図り防災訓練では地域の協力を頂いております。		
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。	地域の小学校、中学校のボランティア体験を受け入れ、警察学校の実習、看護学校の実習受け入れを行い、理解を深めてもらっています。自治会の防災訓練にも参加し、連携に繋がっています。		
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	運営推進委員の皆様とは馴染みの関係を築くことが出来、地域の皆様との間をつないで頂いております。議題を工夫しながら今後のサービス向上に生かしていきたいと思っております。		

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。	運営推進会議の報告書や、えんたよりを毎月お届けし、日々の取り組みをお伝えしております。また困りごとやわからない事など、その都度ご相談し、協力関係作りに努めています。		
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。	身体拘束には十分に配慮し、職員の防止に向けての意識も高いですが、帰宅願望による無断での外出があった為、安全優先で鍵施錠させていただいている。今後の課題として、鍵をしない方向で、職員間で、話し合っている。		
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	日常においての虐待はないと云えますが、研修会や勉強会に参加することで、職員全体での意識の向上に努めております。言葉による暴力も意識し、言葉遣いについて気を付けあっています。		
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。	現在社会福祉協議会に経済面を支援して頂いている方がおられ、担当者とは連携を図っております。又研修会に参加する事で、理解できるように努めております。		

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
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>制度が変わったり、契約内容に変化が生じた場合は、えん便りにおいて紹介したり、必要時はお知らせを発行し、心配な方には、個々に説明いたしております。</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>ご意見を伺った際は、職員会議や臨時ミーティングを通じて迅速に対応し、早い段階で改善状況の報告を行えるよう努めています。事業所側から何か意見がないか伺ったり声にならない声にも気付けるよう気を配っています。</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、反映させている。</p>	<p>職員は、職員会議において、意見を反映させ、管理者は代表者に報告し、職員の意見に耳を傾けてもらっている。</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>職員は管理者に個々の事情を伝える機会があり、それを勤務表に反映させてもらっている。職場環境作りにも、職員会議などを通じ、積極的に耳を傾けて頂き、管理者は代表者にその都度報告を行っている。</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
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>法人内の研修を定期的に行っている。また、専門性の向上に加え、人間性の向上に向けた勉強もさせていただき、「職場の教養」などの配布も毎月して頂き購読することで教養の向上に努めています。</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>研修会に参加し、情報交換に努めています。また、系列の施設を中心に、情報交換させて頂く事で、お互いの質の向上へ繋げております。</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	入居前の面談、情報提供により得た情報をもとに、一つ一つ声掛けし、確認しながら信頼関係を築いています。困った事には迅速に対応し、不安につながらないように全職員で気を配ります。		
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	入所時、家族の方に話を聞かせて頂き、ご家族の状況に合わせた対応をし、安心される情報提供を行い、信頼関係作りに努めました。		
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	身の回りの物をそろえる際、家族の方と話し合い必要である物を準備して頂けるようお伝えさせて頂いています。		
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	入居者の方もそれぞれに応じて役割を持ち、職員も声掛けや対応を変えています。そうすることで、一人一人のバランスが保たれているようです。		

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	本人を取り巻くご家族との関係を理解し、ご本人の日頃の思いを面会時などに、お伝えし家族との絆を築いていける支援に努めている。		
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	面会に来られた時に、楽しみに待っておられたことをお伝えし、次の面会をお願いするようにしています。又、同じ自治会の方が遊びに来られ、楽しく会話しておられます。。		
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	おとなしい方、耳の遠い方おられ、職員が間に入ることで馴染みの関係が築けるようにしています。最近では、重度の認知症の方の行動でトラブルになりやすいので他の方に理解を求め、安心されるよう努めています。		
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	同系列の施設に入居された場合は、状態を見に行き、ご家族と話したり、コミュニケーションを図っています。		

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
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。	起床・就寝・入浴等本人の希望に添えるよう支援させて頂いています。又その他も本人とのコミュニケーションの中で意向などの把握に努めています。		
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	入所前に本人、家族、サービス事業所のケアマネジャーにより今までの生活全般の事情をお聞きしており入所後も、コミュニケーションの中で、昔の話を聞きながら把握に努めています。		
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	個々のモニタリングを行い、状況が変わるごとに、職員全体で検討を重ねている。		
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	職員会議の場でカンファレンスを行い、細やかな対応も、色々な意見を出し合い、又、問題発生時には、ミーティング、職員会議などにより、話し合い問題解決しています。		

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
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>日々の様子を、時間ごとに介護記録に記入し、特変があった時は、ケア記録や、連絡帳に記載、申し送り等により情報を共有しています。</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>問題発生時には、利用者、家族との話し合いを行い、必要に応じてサービス情報の提供を行いできるだけ希望に添えるようにしています。</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>池島地区のやばザー等に参加しています。近所Aコープ、タイヨー等、食材の買い出しにも一緒に行っております。</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</p>	<p>ご本人、ご家族の希望するかかりつけ医の受診が継続できるよう支援しています。途中で主治医を変更する方もいます。</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		<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>健康面の変化や気づきは、看護職員の判断による指示によって対応しています。また医療連携により定期訪問する病院看護師に日常から利用者の健康管理面の相談を行っています。</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>フェースシートを作成しており、これまでの経過や生活面の情報を迅速に提供できるようにしてあります。また面会を重ね病院職員から直接現状をうかがったり、そのうえで病院と事業所との暮らしぶりに落差が生じないよう連携に努めています。</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>終末ケアの状態になられた場合、ご家族、法人医療連携相談員、管理者、看護師、ケアマネによるカンファレンスを持ち、対応を検討しました。また主治医の意見も取り入れ、ご本人にとって最も望ましい対応を目指しています。</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>法人内研修、施設内の研修において緊急対応について学ぶ機会をもっていますが、緊急時は戸惑いも多く、訪問看護師によって支えてもらいました。それも経験につながっております。</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
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>年に2回の、地域を交えた防災訓練を重ねており、職員は、全員が対応できるよう、訓練を行っています。回を重ねるごとに地域の参加者も増え、積極的なご意見も頂き感謝です。</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	お一人お一人に合った声掛けをし、その都度自己決定を促すなど、尊重した生活を目指しています。馴染みの関係の中、鹿兒島弁で話かけますが、言葉を崩しすぎないようにしたいです。		
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	ご本人が嫌がられる時は無理強いをせず様子を見たり、再度声掛けしながら本人の意思を尊重しています。		
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	外出することが好きな方に対しては外に出る機会を増やし、状況によって希望の場所へお連れするなど、対応しております。		
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	入浴後には、爪切りや、日々櫛で髪を整えて頂いたり、髭剃りなどの支援をさせて頂いております。		
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	料理の上手な方がおり季節、行事、などの料理をお聞きし一緒に調理を手伝って頂いております。又季節の新鮮な食材を取り入れ、工夫してお出ししています。		

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
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	個人に合った食事の量、水分摂取量にしたり、摂取されないときは本人の好きな食べ物や飲み物を召し上がって頂きます。		
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	個々の状況に応じて口腔ケアを行い記録に残しています。自己管理している方についても定期的に口腔内を確認し清潔を保っています。		
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	毎日の排泄チェック表の記入をしており、尿意をあまり感じない方には声掛けをするなどの対応をしています。また、朝、昼、夜の食事の後はトイレに座って頂くなどしています。		
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	便秘予防に食事メニューの中に、繊維のあるもの、汁物を取り入れ、工夫しています。排便1-3日目には内服薬にて、排便を促しています。		

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
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	ご本人の希望を尊重して体調をよく観察しながら行っています。入浴できない方などへは、身体を拭いたりするなど、清潔を心がけております。		
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	休憩されたい時は食後も本人の希望に沿って休んで頂いております。夜間の就寝時間もご本人にお任せしております。		
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	定期薬はもちろんの事、変化のあった時も、連絡帳に記入することで、全職員が把握するようにしています。		
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	自ら仕事を見つけてされるときは本人のペースに応じた見守りの中活気ある生活を送って頂いております。歌、踊りの好きな方には声掛けなどし、一緒に楽しむ事にも心がけています。		
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。	必要に応じ買い物に出かけたり、行事や催し物などが開かれるときには、お一人お一人声掛けし、楽しんで頂けるよう外出しております。近くの公園では催し物も多く、運動会など、楽しませてもらっています。		

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
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>現在4名の方には財布を自分で管理して頂いており本人にお任せしながらも、さりげなく見守っております。</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>電話については、定期的にご家族より電話もあり、個々に応じて、できる範囲で対応しています。手紙については、受け取る事は喜ばれても、書くことは望まれません。</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>毎日の掃除は勿論のこと、h壁面などにて四季を感じて頂けるよう玄関やリビングなどに飾り、楽しんで頂いております。また、室温の調整などに気を配り、快適に過ごして頂けるよう努めています。</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>リビングに、ソファーや、小さい椅子を2客並べ、寄り添い話せる環境づくりからしております。馴染みの人が寄り添って過ごしております。</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	○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	新しい入居者の方は本人が自宅で使用していた物、思い出の写真など持ってこられ、本人が過ごしやすい環境づくりを行っています。		
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	トイレやお風呂のマークを設置したり、文字を使って案内することで、迷われないように工夫しております。		

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
			1 ほぼ全ての利用者が

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)	○	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
			1 ほぼ全ての利用者が
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)	○	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
			1 ほぼ全ての家族と
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)	○	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
			1 ほぼ毎日のように
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)	○	2 数日に1回程度ある
			3 たまに
			4 ほとんどない
			1 大いに増えている
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)	○	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
			1 ほぼ全ての職員が
66	職員は、生き生きと働いている。 (参考項目：11, 12)	○	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