

(調査様式1)

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 23年8月25日

### 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670103573
法人名	医療法人 吉翔会
事業所名	グループホーム ゆうかり (Ⅱ号)
所在地	鹿児島県鹿児島市吉野町5400番地1 (電話) 099-244-5481
自己評価作成日	平成23年8月25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://kaken-shakyo.jp/kohyo">http://kaken-shakyo.jp/kohyo</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23年9月13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)】

開設7年目を迎える1棟目と今年2月に開設した2棟目の2ユニットで運営している。当ホームは医療法人に属していることで、介護面だけではなく特に医療面に関しては入居者様、ご家族様に安心していただいている。医院は外来・病棟とあり、急な体調不良でも早急な受診が可能である。必要な時に適切な処置が受けられることや、入院や退院の時は情報交換がスムーズに行えている。また、院内にはリハビリ室もあり理学療法士による本格的なリハビリが受けられることや、パワーリハビリなどの運動も出来る。Ⅰ、Ⅱ号は建物が棟続きになっていないので、散歩がてら訪問するなど入居者様の行き来が出来て交流が図れる。

### 【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
<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	入居者様がその方らしく生活出来ることを第一に考えている。理念をホール内や玄関など常に目に付く所に掲げて意識を高めるように働きかけている。		
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人として日常的に交流している	地域の催しにはなるべく参加を心掛けている。開所前のイベントとして春の音楽会を開き地域の方々への参加を呼び掛けた。		
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。	認知症に対しての勉強はしているが、地域の方々への取り組みは行っていない。		
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	2か月に1回開催している。議題は院長に相談し問題に対して優先順位をつけ取り上げている。出席者の方々の意見を元に早急な対応を心掛けている。II号館からのご家族代表はお一人である。		

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>地域包括支援センターへは運営推進会議の出席を毎回依頼している。また、ご家族からの相談などがあった時はパイプ役にもなっている。</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>現在拘束は行っていない。身体拘束についてのマニュアルはあるが、こまめに閲覧はしていない。玄関の施錠はしていないが、出入りがあるとチャイムが鳴るようにしてある。</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>虐待についてのマニュアルはあるが、学ぶ機会を持っていない。ミーティングの中で取り入れていく。虐待の中でも言葉の暴力に関しては気付かないうちに・・・ということもある。お互いに注意しあえる環境を作っていきたい。</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>一般的な知識は持っているが、明文化された書類としては揃えていないので準備したいと思う。現在制度を利用されている方はいない。</p>		
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>契約の窓口を管理者に絞っている。契約内容は一項目づつ読み上げ、ご家族と確認を行っている。必ず疑問・質問などないか伺い、十分な納得の上で契約を交わしている。</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>様々なご意見が頂けるように要望箱を置いている。また、契約書の中で相談機関を紹介している。面会に来られたご家族と会話を多く持つように心掛け、希望・要望などを聞き取れるようにしている。</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>毎朝の法人全体の朝礼や日中のミーティングを行い、そこで意見を聞くようにしている。代表者や事務長が出席する定例ミーティングでも意見交換をしている。必要に応じて緊急ミーティングも行っている。</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>代表者は出勤前や終業後にホームに立ち寄り職員への声掛けを行っている。管理者は様々な要望を代表して代表者に相談出来る環境が整っている。年度末の給与見直しや、賞与など大いに関わっている。</p>		
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>入職時に各部署への研修を行ったり、安全対策・感染委員会などの院内研修に参加している。グループホーム事態の外部研修が少ないので、他ホームでの研修内容などの情報を取り入れたい。</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>地域の中でグループホームの集まり「よかど会」が出来ていたが、昨年中旬より活動が休止している。8月末に会を再開する予定である。</p>		

## II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援

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>入居前の面談などでアセスメントを行い入居者様の思いを汲み取り、安心して生活出来るように信頼関係を構築出来るようにしている。</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>入居前に数回面談をしたり、電話でのやりとりで情報を得ている。それに基づきご家族の困り事を把握し、問題解決に向けお互いに協力していく為、関係作りに努めている。</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>アセスメント結果で入居者様やご家族様の状況を把握し、他のサービス機関や医療などの提案もしている。</p>		
18	<p>○本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>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</p>	<p>人生の先輩である入居者様への尊敬の気持ちを持ち、炊事・洗濯・掃除など日常作業の中や、昔の唱歌や遊びで色々な知恵を頂いている。</p>		
19	<p>○本人と共に支え合う家族との関係</p> <p>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</p>	<p>入居者様の状態をお伝えし情報共有し、お互いに力不足な部分をカバーし合えるようにしている。行事への参加も呼び掛け、ご家族同士の交流の場も提供している。</p>		

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	面会や電話、通信物など大いに受け入れている。これまで行ってきた定期的な外出は続けて頂き、また継続出来るような環境作りを行っている。		
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	それぞれ馴染みの関係が出来るよう、食堂での座席や居室などを工夫している。生活レクレーションなどを通し入居者様同士が協力し合えるよう援助している。		
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	契約が終了する場合は亡くなられた時や医療機関への入院時が殆どである。医療機関へは定期的に面会に伺っている。ご家族との関係が途絶えがちになっているので気をつけたい。		

### 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。	各居室は入居者様とご家族とで話し合い、作り上げている。日課への参加は強制せず無理のない生活を送って頂いている。		
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	入居前の面談でアセスメントを行い、大体の1日の過ごし方を把握出来るようにしている。		

25	<p>○暮らしの現状の把握</p> <p>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>入居者の状態について、日勤者⇄夜勤者の申し送りを行い状態の把握に努めている。また、連絡ノートを作り勤務前に必ず確認している。</p>		
26	<p>○チームでつくる介護計画とモニタリング</p> <p>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>入居者様やご家族様の話を聞き、毎朝の申し送りや日中のミーティングで意見交換し介護計画の作成に生かしている。また、計画の変更に関しては入居者様とご家族の了解を得ている。</p>		
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>個人の日誌に毎日記録をしている。日勤・夜勤でペン色を変え把握しやすいようにしており、状態やケア内容、方法が変わった時は連絡ノートに記載し全員が情報共有できるようにしている。</p>		
28	<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>本人や家族の状況、その時々にも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>買い物やドライブ、散歩など希望や必要性がある場合はすぐに応じられるようにしているが、皆さんが万遍なく参加出来ている訳ではないので、気を付けている。</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>訪問歯科や訪問理容を利用している。介護力の弱いご家族には介護タクシーなどを提案している。</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>医院に併設されたグループホームである。代表者が主治医であり、朝・夕の見回りで入居者様との関係を築いている。病状に応じて検査実施や内服治療をしている。</p>		
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れた情報や気づきを、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>情報はこまめに報告し医院とのパイプ役になっている。今後も主治医や看護師の指導の元で入居者様の健康管理に努めたい。</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>医院に併設されたグループホームでもあり、毎朝各部署が集まり朝礼が開かれるので常時、情報を共有している。また、朝礼後入院中の方を訪問し状態の把握に努めている。</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>ターミナルケアの指針にもあるように、必要に応じて早期にご家族・主治医・管理者・職員で情報を共有し、その時に合わせたケアを行うようにしている。</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>急変や事故発生時のことは定例ミーティングで話し合っている。定期的に話題に挙げることで周知するようにしている。今後は法人として応急処置方法の講習を開いて欲しい。</p>	/	/



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	昼夜間想定で年に2回火災訓練を行っている。訓練時は積極的に消化機器の取り扱いの練習をしていきたい。普段の生活の中で近所の方との交流を持ち、災害時の協力を依頼していきたい。		
<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	常日頃から敬語を使い、入居者様の目線に合わせての会話を心掛けている。居室内で過ごされる時は安全面も配慮しながら、ドアを閉めてお一人の時間も大切にしている。		
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	行動に出る前の意思確認を行うようにしている。言葉だけでなく、ジェスチャーや筆談も取り入れてコミュニケーションをとるようにしている。		
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、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	入居者様のペースに合わせて、無理なく過ごせるように意思表示の確認を行っている。必ずという時間を作らず、入居者様の意思を尊重していきたい。		
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	2ヶ月に1度訪問理容を利用している。ホームではカットのみなので、希望がある場合はご家族付き添いの元美容院へ出掛ける方もいる。好みの化粧品などを使い続けられるよう、ご家族の協力も依頼している。		

40	15	<p>○食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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>入居者様の出来ることに着目し、職員と一緒に準備・調理・片付け等を行っている。入居者様の咀嚼状況に応じて、調理工夫を行い、見ても楽しめる料理を提供していきたい。</p>		
41		<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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>献立は定期的に医院の管理栄養士が確認している。食事は毎食摂取量を把握し記録している。水分は1200～1500ccを目安に、摂取不良の方に対しては水分チェック表に記載し把握している。</p>		
42		<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>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</p>	<p>口腔ケアの必要性・重要性を理解した上で、毎食後一人一人に付き添い口腔ケアを行っている。出来ることはご自分で、仕上げは援助している。</p>		
43	16	<p>○排泄の自立支援</p> <p>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</p>	<p>排泄チェック表を作り24時間記入している。チェック表を活用し個人の排泄パターンを把握し、声掛けや介助に努めている。実際、入居後にトイレでの排泄が可能になった方もいる。</p>		
44		<p>○便秘の予防と対応</p> <p>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>水分補給や食物繊維を多く含んだ食品の調理を心掛けている。なるべくトイレでの排泄を習慣化し、腹部マッサージや温罨法なども必要に応じて取り入れる。運動の取り組みが足りないので気をつけたい。</p>		

45	17	<p>○入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>	<p>基本的に入浴は週に2回である。時間・曜日を決めてあることで入居者様にとっては習慣化されていると思うが、職員の体制午前中のみ入浴なのでこれは見直す必要があると思う。</p>		
46		<p>○安眠や休息の支援</p> <p>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>その時々入居者様の希望に合わせて起床や就寝の時間を決めてはいるが、殆どの方の生活リズムは出来ている。日中も午後から1時間ほどは昼寝をして休息を取って頂いている。</p>		
47		<p>○服薬支援</p> <p>一人ひとり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>各入居者様の薬の一覧表で職員全員が把握する努力をしている。状態によって薬の変更もあるので、情報共有に努めている。また、薬局との連携にも努めている。</p>		
48		<p>○役割、楽しみごとの支援</p> <p>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</p>	<p>入居者様の出来る事に着目し洗濯物干し・たたみ、炊事、掃除、花や野菜の水やりなどの生活リハビリを行い、理学療法士によるリハビリも残存機能を維持するためのものとして行っている。</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。</p>	<p>散歩などは気軽に出掛けられるようにしているが、ドライブなどは出にくい状態である。花かごしまなど遠方への外出は計画書を作成し予定を組んで実施している。大きな催しに関してはご家族への参加も呼び掛けている。</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>入居者様から数千円ほどの預かり金をいただいている。本人の希望があれば使っていただけるようにしている。また、個人とご家族の責任で幾らか所持金を持っている方もいる。</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>ご家族にお願いして住所を書いた手紙やハガキが出せるように準備してある。入居者様が電話をしたい時は操作手順を説明したり、すぐに話せる状態にして対応している。</p>		
52	<p>19</p> <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>ホールは明るく日当たりも良い。職員やご家族がその時々のお花を持ち込んでくれ、季節を感じることが出来る。カーテンや窓の開閉は室温調節だけでなく、空気の入替えや季節を感じる為に行っている。新しいホームであり清潔感がある。</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>ホール内は広く、テーブル掛けの椅子やソファ、畳などそれぞれに十分な広さや空間があるのでそれぞれの過ごし方が出来ていると思う。</p>		

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>これまで住んできた環境に近づける為に、各居室には馴染みある物を持ち込んでいただいている。リスク管理を行いながら、なるべく入居者様の意思を尊重して安らげる空間を作り上げていきたい。</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>廊下やトイレ内、浴室に手すりがあることで伝い歩きが出来たり、より安全に過ごすことが出来ている。居室内ではベッドの介助バーがあることで、一人で起きたり立位が出来る。</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