

(別紙 2 - 1)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 23 年 8 月 26 日

【事業所概要 (事業所記入)】

事業所番号	4270102629		
法人名	有限会社ヘルパーステーションぬくもりの家		
事業所名	グループホームぬくもりの家		
所在地	長崎県長崎市大手2丁目1番63号		
自己評価作成日	平成23年8月25日	評価結果市町受理日	平成23年10月21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	
--------------	--

【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福祉医療評価支援機構
所在地	〒855-0016 長崎県島原市高島二丁目七二一七 島原商工会議所1階
訪問調査日	平成23年9月29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)】

古い民家を改装した建物で、昔の懐かしい雰囲気が感じられるホーム。昨年、一部改装しリビングが広くなった分、ゆったりと過ごしながらも入居者の方が活動的に、又、自由に過ごして頂ける時間が増えている。毎日の体操・機能訓練や生活リハビリを取り入れながら、身体機能の維持と充実した生活が送れるように努めている。ご家族の方の面会や援助・地域の方々の支援が多く、とても幸せなことだと実感している。

【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)】

当ホームは職員の定着により、業務における担当も行き届き、職員は利用者の状況に応じ、常に、サービスの質の向上に向けて考慮されており、ケアにおいてどのような支援を考慮しなければいけないか内部研修を検討している。また、歯科衛生士の口腔ケアの指導を受けたりと、日々利用者の口腔支援にも努められている。現在は、利用者の状況の安定により、家族も安心を得られており、今後は、運営推進会議において、消防署等の知識と協力を得て、近隣の高齢者住民への安全対策の手助けとなる話し合いの場を設けて、更に地域の理解と協力の充実に取り組む意向である。

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
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	事業所開始からの理念と職員の基本理念と共に、共有し実践している。又、折に触れ理念を振り返り、日々のケアに取り組んでいる。	利用者が日々健やかな生活を楽しく過ごして頂けるように、理念をしっかりと意識して、ケアに取り組まれている。	
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	自治会の方々と近隣の方々の支援の御陰で、地域とのつながりがより良いものになっている。	職員は地域の方々の理解と協力に感謝して、近隣との関わりを大切にしている。また、ごみ収集の排泄物の処理方法を工夫して、近隣に配慮されている。	
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	運営推進会議での状況報告や外出を通じ、理解や支援を頂いている。	/	/
4	3	運営推進会議を活かした取組み 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	ご家族・自治会・地域・行政の方々へ状況の報告を行い、貴重な意見を頂いている。又、それをサービスの向上へ活かせるように努力している。	2ヶ月ごとの会議の実施により、民生委員の協力のもと保育園との交流の実施に繋がり、助言も多く得られて迅速な対応を考慮されている。	近隣の高齢者住民の安全に向けて、消防署等の会議への参加を呼びかけて、ホームを基点にした安全対策の広報への掲載を期待したい。
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	各担当の方へ相談・連絡・確認を行い、より良いサービスができるように努めている。	地域包括支援センターと市の助言もあり、不明な点は積極的に市に問い合わせた結果、皮膚科の往診が実施されている。	

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>定期的に勉強会を行い、職員の認識・意識を深め、身体拘束のないケアに取り組んでいる。</p>	<p>利用者一人ひとりの様子の変化や思いに寄り添って見守り、玄関を開放しており、チャイムで安全に留意されている。</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逃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>定期的に勉強会を行い、職員の認識・意識を深め、日々のケアに努めている。</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>勉強会を通して学び、理解できるように取り組んでいる。</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</p>	<p>契約時、変更等があれば説明を行い、理解を頂き同意を得ている。</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>面会の際に近況の報告を行い、ご家族と話をする機会を頂いている。要望等があれば出来る限り早急に対応するようにしている。</p>	<p>家族にも参加頂きたい行事は呼びかけをして、家族の訪問時には状況報告や、遠方の家族には電話やぬくもり通信で利用者の状況を連絡されている。</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>会議の時や面談の時に意見・提案など聞き、反映している。</p>	<p>職員の離職もなく、職員の意見は面談の時間を設け要望を聞き、職員の体調にも気配り留意する等、協力体制が整っている。</p>	

12	<p>就業環境の整備 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>管理者からの状況報告・連絡、ホームの様子を見て状況の把握と理解に努めている。人事考課を取り入れ、職員の努力・評価を行い、職員も目標を持ってケアに取り組んでいる。</p>		
13	<p>職員を育てる取組み 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>研修や勉強会の機会を確保し、個々の能力の把握と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 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>グループ内外での情報交換・交流の機会があり、サービスの質の向上へつなげている。</p>		
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 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>サービスを利用する前段階と開始する段階に、談話する機会を頂き、ホームで安心して生活が送れるように努めている。</p>		
16	<p>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</p>	<p>サービスを利用する前段階と開始する段階に、家族の不安・心配等を確認し、家族の思いに添えるように努めている。</p>		
17	<p>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</p>	<p>本人と家族の思い・状況を確認し、今、必要としているサービスについて、ホーム全体で話し合い支援し対応している。</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>普段の会話・行動・表情から相手の思いなどを感じ、お互いに教え、お互いに刺激しながら過ごし支え合っている。</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</p>	<p>面会時やぬくもり通信などで近況を報告、何かあれば相談し、本人に一番良いかなどを一緒に考えている。</p>		
20	8	<p>馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>知人等の面会時には、居室にてゆっくり過ごして頂いている。遠縁の方と電話での連絡や会話ができるように努めている。</p>	<p>家族との関わりを大切にし、結婚式や墓参り・温泉旅行等家族の協力で途切れない支援につながり、知人の訪問の対応にも努められている。</p>	
21		<p>利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>個々のペースに合わせて、皆で一緒に出来る事には参加して頂いている。又、一人ひとりの状況や状態において、間に入ったり、時間をつくりコミュニケーションがとれる様に努めている。</p>		
22		<p>関係を断ち切らない取組み</p> <p>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</p>	<p>サービスが終了しても、退所後の施設等へ会いに行き様子を伺ったりして支援に努めている。</p>		
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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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。</p>	<p>本人の希望・意向や日々の生活の中での会話・表情により思いを理解し、支援ができるように努めている。</p>	<p>利用者の生活暦・趣味を大切に、利用者も共に日々楽しみな時間が持てるようにし、ハーモニカ演奏などの自立的な支援に努められている。</p>	

24	<p>これまでの暮らしの把握</p> <p>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</p>	<p>本人・家族から、今までの生活などを聞き、その人らしく生活が送れるように努めている。</p>		
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>その人個人の一日の流れにそって、体調を確認しながら、記録・申し送りを活用し現状の把握に努めている。</p>		
26	10 <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>本人の思いをくみ取り日々の状態を観察し、変化を見落とさないよう努めている。状態に変化があれば話し合いを行い、介護計画に反映している。又、家族の面会時に意見等を伺い、介護計画を作成している。</p>	<p>担当を決めることで、利用者にどのような支援の継続が、いかにより良い経過を導き出せるか、職員相互の話し合いも重ね、向上的意識で取り組まれている。</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>日々の様子を介護計画に添った個人日誌に記入している。又、状態に変化見られた場合は、詳細に記事に記入するようになっている為、情報の共有や実践に活かしている。</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>医療面においては、協力病院、又は他病院へ連絡を行い、すぐに対応できるように努めている。又、家族や他機関とも連絡を行い柔軟な支援ができるように努めている。</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>自治会・地域による催し物や資源を把握し、近隣の訪問美容室の利用や地域のイベントなどへ参加させてもらっている。</p>		

30	11	<p>かかりつけ医の受診診断</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>本人や家族の希望を大切に入居前のかかりつけ医の利用を支援しており、受診に際しても家族と協力をし適切な医療が受けられるよう支援している。</p>	<p>受診は家族と職員が対応して、定期的往診及び必要に応じ往診依頼をして、職員も内部研修により特に口腔ケアの支援を強化されている。</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>当ホームには看護師はいないが、協力医療機関の看護師と日々の連絡体制がとれている。</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。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。</p>	<p>医療機関との情報交換を行い、治療や精神面で安心できるように努めている。</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・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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>重度化した場合や終末期のあり方について、説明を行い同意を頂いている。その都度、状態の変化に応じて主治医へ連絡・相談し、家族へ説明している。</p>	<p>家族の意向とホームの対応を踏まえ、総合的な援助の方針を共有できるように常に、家族・職員・医師との連携を考慮されている。</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、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</p>	<p>マニュアルを作成し、いつでも確認できるようにしている。ミーティングの時などに勉強会を行い、又、ヒヤリ・ハット、事故報告後に対応・対策について話し合い実践出来るように努力している。</p>		
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>避難訓練は年2回行い、地域・消防の方々の温かい指示と協力を頂いている。</p>	<p>共用空間の柱に懐中電灯を設置して、顔写真入ファイルと災害備品のリストを作成され、また近隣の高齢者の安全も考慮されている。</p>	

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	常日頃より、言葉遣い・対応について話し合っている。心遣いや気遣い・誠意を持って接するように努めている。 信頼関係の構築に努め、利用者一人ひとりを尊重して、言葉かけ後の対応や心配りとプライバシーへの配慮に留意されている。
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	一人ひとりとは接する時は、必ず思いや希望を伺い確認している。日常生活の中で些細な会話で得られることもある。
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	一人ひとりの一日の日課やペースを大切にし、その時々々の気持ち、状態に応じて支援している。
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に支援している	着たい服を確認したり、整髪は自分のブラシで鏡を覗ながら行って頂き、その方らしい身だしなみが出来るよう支援している。
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	献立はあるが、使う食材の確認や好みの物をとりいれながら一緒に考え、下ごしらえ・盛りつけ等して頂き、楽しみなものになるように支援している。 利用者も出来ることで準備を手伝って頂いている。献立内容、盛り付けの量、味付けも良く「おいしいね」と会話され、職員の配慮が窺える。
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	献立表を立てバランスの良い食事の提供と食事量・水分量を把握し、状態の変化に注意している。水分摂取において、お茶の種類を増やしたり、お茶以外でも美味しく、体にやさしい飲み物を提供している。

42		<p>口腔内の清潔保持</p> <p>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</p>	<p>毎食後の口腔ケアと個々に合わせた口腔内のケア（仕上げ）をしている。歯科衛生士の指導のもと衛生・清潔保持に努めている。</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>排泄のチェックと排泄パターンを把握し、一人ひとりの排泄サイクルに合わせて、出来る限りトイレでの排泄と自立に向けた支援を行っている。</p>	<p>利用者への水分補給や排便チェック等、排泄状況を把握した上で、声かけと意志確認後、誘導してトイレでの排泄を支援されている。</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>職員は排泄が人体へ及ぼす影響を理解し、排泄チェックと主治医の指示のもと排泄のコントロールを行っている。毎日の運動や食事にも配慮し、便秘しないように取り組んでいる。</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ず、個々に応じた入浴の支援をしている</p>	<p>入浴日は決まっているが、本人の希望や状態により変更している。ゆっくり入浴できるように個々のペースに合わせて支援している。</p>	<p>浴室は一人ゆったりと入浴できる広さで、月、火、木、金の午前、午後に対応して、入浴拒否の場合は再度声掛けをされている。</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>本人のペースに応じて休息して頂いている。状態に合わせて足の挙あげ、マッサージ等を取り入れている。</p>		
47		<p>服薬支援</p> <p>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</p>	<p>薬の内容・説明等は確認できるようにファイルしている。重要なことは、その都度説明し、申し送りノートへ記載している。</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</p>	<p>一人ひとりの能力や生活歴を活かし、生活リハビリとして取り入れている。</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>ホームの駐車場兼庭での野菜の収穫や水やり、日光浴を行い外気にふれて頂き、又、花見・食事会・ドライブなどで外部と交流が得られるように支援している。</p>	<p>職員の配慮で、外出の機会は利用者の楽しみを考慮して、事前に家族と連絡して家族とも過ごせる配慮をされている。</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>お金を所持・管理が難しい方は、ホームと家族で管理している。買い物時に一緒に確認し、使えるように支援している。</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をしている</p>	<p>本人の希望や精神的に不安がある時など、家族と話ができるように支援している。実際、携帯電話を持ち自由に会話されている。</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</p>	<p>共有スペースのリビングは以前に比べ広くなり、一人ひとりゆったり過ごされている。四季折々の花や物を取り入れ季節感を感じて頂いている。</p>	<p>家庭的雰囲気であり改築後のスペースにも、季節感の飾り付けや写真の掲示が馴染んでいる。利用者は、外の雰囲気を感じながらゆったりと過ごされている。</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>利用者同士談話したり、テレビを観たりして自由に過ごしている。又、思い思いに自室へ戻り過ごしたりもされている。</p>		

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	入居時から本人・家族へ大切な物や使い慣れた物など持って頂き、又、必要に応じて心地よく、安心して過ごして頂けるよう配慮している。	利用者にとって大切な品物や仏壇の持込で、落ち着いて過ごせる居室への配慮に心掛けられ、利用者は食後は居室で寛がれている。	
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	一人ひとりの力を活かし、リビング・居室の物の配置や整理・整頓に心がけ、安全に自立した生活が送れるようにしている。		
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