

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成26年7月12日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670103581
法人名	医療法人 裕智会
事業所名	グループホーム アルプス (きんもくせいの家)
所在地	鹿児島県鹿児島市高麗町42番12号 (電話) 099-286-1230
自己評価作成日	平成26年7月12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26年7月28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)】

『笑うこと、歩くことを大切に』をモットーに排泄は最後までトイレで、食事は最後まで口から摂る、夜は安心して熟睡、この3点を柱に、いつまでも元気で楽しく安心してグループホームでの生活を長く続けられるようにと入居者の方々・職員が一丸となって取り組んでいます。また、地域の方々との交流、2ヶ月1度の専門講師を招く音楽療法や、ボランティアの方による太極拳・アコーディオン演奏に参加することで身体機能の維持を図っている。

【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	「笑うこと、歩くことを大切にします」の理念を意識して支援することができると理解し、日々働いている。又ホームの数カ所に理念を掲示することで理解と意識を図っている。		
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人として日常的に交流している	天気の良い日は、近くのお寺や公園に散歩に行き、挨拶を交わして談笑する。町内会の行事に参加したりグループホームの行事に参加して頂き交流している。		
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。	管理者は校区社会福祉協議会の福祉委員となり認知症ケアの啓発に努めている。又、職員は近くに住む一人暮らしの方に声掛けし、話し相手をしたり民生委員・居宅支援事業所・長寿あんしん相談センターと連携をとり見守っている。		
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	2ヵ月に1回の運営推進委員会を開催し、ご家族・地域住民・長寿あんしん相談センターの方々の参加をお願いして、入居者の方々の状態・行事報告を行っている。また、地域にいらっしゃる高齢者の方の情報収集・交換を行っている。		

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
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。	認知症ケアに関する市町村の取り組みに、協力し多くの方が認知症を理解して、認知症の方が地域の中で安心して生活できる環境を整える為に取り組んでいる。		
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。	入居者の方それぞれに合わせたケアを提供できる様、勉強会に参加し申し送りやミーティングを通じて、職員が身体拘束がもたらす多くの弊害について話し合い、理解することに努めている。		
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	機会があれば外部研修・法人内研修・グループホーム研修と職員全員が参加できるよう努め、ホーム内研修も進めている。		
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。	年1回、法人内での研修と外部研修に参加している。又、外部研修を受けた者が講師を務めホーム内研修を行っている。		

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
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>ご家族と一緒に契約書を読み、説明している。特に、重度化や入院時の対応などについては、詳しく説明するよう努めている。</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>年2回の家族会や面会ノート等を利用し意見・要望を聞いている。介護相談員に年1回入って頂き入居者の方々の話を聞いて頂いている。</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>月1回のミーティング時に職員の意見や提案を聞き、月1回の主任会議時に報告をしている。管理者と年1回の面談を行っている。</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>今年度より法人内研修に参加すると、僅かであるが手当が出る。又、急な体調不良による休みや、家族の急用でも勤務交代が出来る状況にある。</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>就業年数や職員のケアの様子などで院内・外部の研修内容と照らし合わせて、多くの職員が参加できるように努めている。</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>グループホーム協議会に加入し、勉強会・集まりに参加し交流することで、意見交換を行いサービスの質の向上につながるよう取り組んでいる。</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	ご家族や利用していた施設・病院からの情報や日々の生活の中で、ご本人の意向・希望を聞きながら、家事活動・レクリエーション等も自分で選択できる場面を多く作り、ご本人の意向に沿った支援を行うよう努めている。		
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	ご家族が気軽に訪問でき、訪問時は居心地良く要望、意見などを話しやすい雰囲気を作っている。		
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・家族が必要としている支援を見極めグループホームで出来る最大のサービスを提供できるように、ボランティア等のサービスも視野に入れ対応していく。		
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	行事料理や畑仕事、掃除・裁縫等のご本人が得意とすることを職員に教えて頂くことで、お互いに支え合う関係が気付かれている。		

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
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>ご家族のいない方・遠方いらっしゃる方は面会が少ない為、法人内の職員と馴染みの関係を作り時々、面会に来てもらっている。</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>ご家族の協力で毎週日曜日のお寺参りや若い頃から通い慣れた歯医者に通う方がいらっしゃる為、外出準備を行う。又、ご家族の都合が悪い時は、職員が付き添うこともある。</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>気の合わない入居者の方同士がいて、トラブル事が多いので、その際はお互いを居室へ案内して、思いを傾聴する。</p>		
22		<p>○関係を断ち切らない取り組み</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>入院した時は見舞いに行き、退居されたも電話等で近況の連絡を行っている。</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
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。	日々の生活の中でご本人の意向や希望を聞いたり、ご家族から情報を得たりしながら、家事活動・レクリエーションへの参加等も自分で選択できる場面を多く作り、本人の意向に沿った支援を行うよう努めている。		
24		○これまでの暮らしの把握 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	ご家族・利用していた病院・施設等からの情報や入居時の本人の様子など、細かく情報をまとめて職員間で共有し把握するよう努めている。		
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	日々の生活から、過ごし方や身体の状態を観察し、職員同士で話し合いを行い、現状把握し、自分のペースで暮らせるよう支援している。		
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	ご本人・家族の希望と主治医から医療面での注意事項を聞き職員も交えて話し合い、介護計画を作成している。		

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	毎月のミーティング後に、変化のあった入居者の方の情報を共有し、実践している。日々の個別の記録を行い、特別な申し送り事項は、連絡帳や日誌に記載し情報の共有に努めている。		
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	認知症対応型通所介護の利用者の方々と音楽療法や、行事で馴染みの関係を作り、その方が自宅での生活が困難となった時には、馴染みの職員がいるグループホームへの住み替えができるよう取り組んでいる。		
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	運営推進会議に町内会長や民生委員・長寿あんしん相談センターの方々に入って頂き、様々な情報の交換を行っている。また、行事の際にはボランティアの協力も頂いている。		
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	入居前のかかりつけ医をご本人・家族が希望し通院している方には、日常生活の情報提供を行っている。基本的には、ご家族同行の受診となっているが、不可能な場合は勤務調整を行い、職員が同行することもある。入居契約時に説明を行っている。		

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		<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>医療連携担当看護師が24時間オンコールで相談できる体制にあり、週1回以上の健康チェックのため訪問することで、介護職員の記録を確認し連携をとっている。</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>病院と連絡を密に取り、ご家族の希望を聞き医療機関と情報交換をしながら支援を行っている。入院時はお見舞いに行っている。</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>ご家族・医師・医療連携担当看護師と話し合いを行っている。状態変化がある毎にご家族の気持ちを聞き、本人の気持ちを配慮し支援している。</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>日本赤十字者や、消防署の協力で心肺蘇生術や応急手当の研修を実施し、全職員が対応できるようにしている。</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
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>消防署の協力で避難訓練を行っていて、消火器の使い方や避難経路の確認などの訓練を定期的に行っている。地震・水害などの避難訓練も実施している。</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
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	勉強会やミーティング時、職員の意識向上を図ると共に、日々の関わり方を管理者が点検し、入居者の方の誇りやプライバシーを損ねないよう対応を徹底している。		
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	一人ひとりの好みに合わせ自己決定場面を作っている。簡単な選択（おやつのお菓子など）から散歩に出掛けるか留守番をするかなど自己決定の場面を作っている。		
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	一人ひとりの体調に配慮しながら、その日・その時のご本人の気持ちを尊重して、出来るだけの個別性の支援を行っている。		
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	理・美容室は2店あり、好みの店を選んで頂いている。洋服のお洒落も選べる方は、本人の好みで着替えて頂いている。		
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	献立は入居者の方が料理本などを見て決めたり、屋上の菜園で一緒に収穫した野菜などで季節感を味わっている。買い物から調理、後片付けまで個々の状態に合わせて出来ることを支援している。		

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
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	毎日の食事摂取量の把握と、一人ひとりに合わせた水分補給を行っている。毎月、体重測定を行い主治医へ報告し指示を受けている。		
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	食後、声掛けを行い入居者の方の状態支援を行っている。義歯消毒は就寝前に行っている。		
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	一人ひとりの排泄の習慣を把握し、気持ち良くトイレで排泄できるよう案内している。尿意のない入居者の方にも、時間を見計らって案内することで、トイレで排泄できるよう支援している。		
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	毎日、ヨーグルトや食物繊維の多い食材を提供し、スムーズな排便が出来るよう支援している。		

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
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	基本的に入浴日は決まっているが、ご本人の体調や希望に合わせて支援している。入浴を拒む方には、声掛けを工夫したり、時間を変えたり、気の合う方と一緒に頂くなど入浴を楽しめるよう支援している。		
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	体操・レクリエーション・家事活動などに参加することで体を動かし、生活リズムを整え夜間、ゆっくり休めるよう支援している。		
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	服薬管理表のファイルを作成し、個別にまとめている。頓服や薬の変更があった際には、その都度、個人の健康記録への記入や朝・夕の申し送りや伝え、職員同士で情報の共有に努めている。		
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	入居者の方の生活歴や趣味を把握し調理・洗濯物たたみ・裁縫・ゴミ箱作りなど一緒に行っている。またデイ・サービスと合同で音楽療法やアコーディオン演奏に参加し、歌や踊りをするなどの楽しみごとの支援をしている。		
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。	買い物や近所の公園、ホーム周辺の散歩に出掛けたり、弁当持参での花見、外食を行っている。入居者の方より、外出の希望があった場合は、ご家族と相談し、出来るだけ本人の希望に沿えるよう支援している。		

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
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>入居者の方の認知症の状況によって、ご本人が持っている方、全面的に預かり支援している方などそれぞれに支援している。</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している</p>	<p>職員の付き添いのもと、ダイヤルを押し会話の支援をしている。ご家族より、電話があった際は取り次ぎ、ゆっくり話して頂くよう支援している。キーパーソンへ年賀状も書いて頂き出している。</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>玄関やホールの壁には、季節を感じる手作りの作品や花が飾られている。ホールでは、心地よい日光と風を感じることができ、台所からご飯の炊ける臭い、心地よい包丁の音が聞こえる。</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>食事・お茶を摂る際は、席を決めている。ホール側にソファを置き、楽しく過ごす空間を作り、職員も中に入り会話を取り持っている。</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</p>	<p>使い慣れた椅子・タンス・仏壇などの家具を持ち込んで頂くことで、居心地良く過ごせるよう工夫している。</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>入居者の方々、一人ひとりの身体機能に合わせ工夫をしている。</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、生き活きと働けている。 (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