

1. 自己評価

作成日 平成29年11月20日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670600149
法人名	医療法人互舎会
事業所名	グループホームはまなす(2号棟)
所在地	鹿児島県阿久根市脇本9093番地2 (電話) 0996-75-0320
自己評価作成日	平成 29年 11月 1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30年1月10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)】

母体の医療機関の敷地内に設置されている利点を活かし、医療面での24時間早期のバックアップ体制が整っています。利用者様及びご家族の一人ひとりの思いや希望を大切にしながら、安心と尊厳のある生活が送れるように、支援しています。はまなすは地域の高台にあり、散策時には海や小中学校、お寺やスーパー、保育園など眺望も楽しめ景色を見ながら、昔を想起して貰っています。近くには、日本3大急流の一つの黒の瀬戸があり桜の花見やドライブコースとなっています。また、地域の人たちのボランティア訪問や、保育園児との交流も楽しみな行事となっており、保育園の夏祭りには職員も縁日の手伝いに行き園児とのふれあいを深めています。ホームの小さな畑には、毎年甘いスイカが実り利用者様や面会時のご家族医療関係者におすそ分けして喜ばれています。生活の様子を写真に撮り、毎月はがきをご家族に送っています。毎年12月には入居者、ご家族、運営推進委員、全スタッフと職員手作りのバイキングで忘年会を楽しんでいます。

【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	理念の尊厳、安心、自立について共通した認識を持って、ケアが出来る様に勉強会の中で理念の再確認し、課題を話し合いながら実践している。		
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	日常的に交流しているとは言いが、地域の方々が定期的にボランティア訪問して下さり季節の野菜などを届けてくださっている。		
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。	ホームでも認知症サポーター養成講座を開いたり、スタッフがキャラバンメイトになり啓蒙活動に参加している。		

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
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議を開催するときは毎回書面で案内文を送付して参加者を募り、ホームの状況を報告、意見交換も活発に行われホーム運営に活かしている。</p>		
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>介護保険課、包括支援センターの職員、生活保護担当の方達と定期的に情報交換し利用者の実情を伝えている。市町村との連携は図れ、協力関係は構築している。</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>ホーム内でも身体拘束廃止委員会を設置し、定期的に検討しており、毎月の勉強会でベッド柵の使用方法、言葉のかけ方などケアを統一し、身体拘束（就寝時のベッド柵）の必要な時は家族の同意を得ており、玄関の施錠は夜間のみとしている。</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
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	身体面だけでなく言葉や、態度など関わりの全てが虐待にならない、尊厳に配慮したケアが実践できているか、定期的にアンケート調査して自己を振り返る機会を作って虐待防止している		
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。	年間研修計画の中で権利擁護に関する制度の研修をしており、知識の習得及び活用状況を把握している。		
9		○契約に関する説明と納得 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。	入居申し込み時や入居決定時、運営規定、重要事項説明を行い理解、納得して頂いた上で契約している。		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 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。	利用者の思いや家族の思いなどケース記録に記載したり、連絡帳に記録し、職員全員で把握しながら、家族へのアンケートで意見、要望を聞いて運営に活かしている。		

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
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>業務の改善点、気づきなど、毎月の勉強会で意見や提案を聞き職員との個別面談やアンケートで、意見や気づきがホーム運営に反映できるようにしている。</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>資格手当や介護手当の支給、希望休みや有給休暇の取得など、働きやすい職場環境は整備されている。</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>法人内外の研修には交代で参加しており、資格取得に向けての研修など法人の手助けもあり、スタッフも向上心を持って働いている。</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>地区のグループホーム協会に加盟して、研修会や交流の機会を設けており、他事業所の取り組みなどを知り、業務の見直しや改善に役立っている。</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	入居が決まった時には時前に情報収集して、ご本人の思いを知り、その不安を軽減できるような言葉かけや配慮をしている。		
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	入居が決定した時や、利用開始時には家族が困っている事、不安に思っている事、これまでの家族の関係性を考慮しながら信頼関係の構築に努めている。		
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	入居後の心身の状態や動きや発語などケース記録に記録し、主治医と連携を図り、家族とも情報交換しながら、必要としているサービスを見極めている。		
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	出来る事をして貰いながら、生活の中で達成感や、有用感が感じられる場面を作り、支えたり支えられたりの関係性を構築している。		

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
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	家族も慶兆時には利用者と共に外出や外泊支援して絆を大切にされており、共に支え合う関係は築けている。		
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	馴染みの人（家族、地域の人、友人、知人、園児や児童）との交流や馴染みの場所（自宅、かかりつけ医、お店、美容院等）へ出かけ関係が途切れない支援をしている。		
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	リビングや食卓椅子などの座る場所は関係性を考慮して調整している。利用者同士がお互いの居室を訪問したりして良好な関係性が維持できるよう支援している。		
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	病院に入院退所された利用者にも面会に行ったり、死亡退所されたご家族が訪問してくださることもあり、これまでの関係性は大切にしながら、本人や家族の支援につなげている。		

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
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。	暮らしの中での言葉や動きでその人の思いを把握し、思いに沿った暮らしが出来る様に情報共有しながら、ケアプランに活かしてケアしている。		
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	入居時のサマリーや日々の暮らしの中で語られた言葉や家族から得られた情報などケース記録に記載して把握している。		
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	利用者一人一人の生活パターンをアセスメントし、行動、言動を記録しながら、連絡帳、申し送り等で利用者の現状把握に努めている。		
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	月2回の勉強会や、3か月に1回のモニタリング、受診時に主治医の意見を聞き本人の希望、家族の思い、担当職員や利用者の関係者と話し合いながら現状に即した介護計画を策定している。		

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	個別のケース記録、職員の申し送り帳や連絡帳ヒヤリハット報告書、サービスチェック表に具体的に記録して情報共有しながら介護計画の見直しや実践につなげている。		
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	協力医療機関への受診介助や他科受診時の服薬状況の提供、外泊準備、理美容の利用、家族に代わっての日曜物品の購入など出来る支援は柔軟に対応している。		
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	社共やNPO法人、地域ボランティア、保育園、児童クラブなど地域資源を活用しながら利用者が楽しみのある生活が送れるよう支援している。		
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、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	併設病院に受診時は同行して主治医に心身の状態を報告、連絡相談して適切な医療と処方につなげている。薬剤師には、その都度処方薬の説明や管理の方法を詳しく説明を受け、利用者の心身の状態改善に役立っている。		

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	併設病院の看護職員と24時間バックアップ体制が整い、利用者の心身の状態をタイムリーに伝え、相談しながら医師の指示を仰いで、利用者の異常の早期発見と悪化防止に努めている。		
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。	併設病院の主治医や看護師、ソーシャルワーカー、入院先の医療連携室の職員と利用者の状態をタイムリーに情報交換しながら連携を図り、早期に退院できるように協力体制を構築している。		
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	入居時、終末期にはどうしたいか文書で確認し、終末期になると家族と共に主治医から医学的な状態を説明して頂き今後の方針を決定している。看取りケアの方針も策定し、同意書を随時貰っている。		
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	急変時の対応や初期対応についてはマニュアルや勉強会で定期的に研修しており、年間行事計画の中で消防署の救急救命講習も受けている。		

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	<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>併設病院の災害防止対策委員会には毎月出席しており、毎月の避難誘導通報訓練は全職員が交代で行っており、利用者を安全に避難誘導できるように訓練している。また病院職員の応援体制も整っている。</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
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	人格を尊重した言葉使いやプライバシーに配慮した対応の仕方など、定期的にホームの課題を話し合い自己覚知の機会を設けている。		
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	入浴やレク参加など自己決定できる人には表出して貰い、家族への電話の取り次ぎや、買い物の購入など気軽に頼まれている。		
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	週単位でするシーツ交換などはあるが生活の中で参加を無理強いすることはなく個々のペースを大切にしている。		
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	訪問美容で髪をカットしたり、行きつけの美容院に出かけたりして身だしなみを整えたり、整容が不十分な方にはさりげなく支援している。		
		○食事を楽しむことのできる支援	旬の野菜やはまなすの畑で収穫		

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
40	15	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	した野菜、地域の方が差し入れて下さった果物や新鮮な材料で調理した食事を、一人一人の好みや力を活用しながら楽しまれている。		

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
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	一人一人の咀嚼力、嚥下力を把握しながら提供しており、水分や食事摂取量を記録し体重測定や栄養状態は把握して支援している。		
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、口腔ケアは確実に一人一人の力に応じて歯ブラシやウエットティッシュで介助し舌垢や口臭予防に努めている。		
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	排泄チェック表で排便状況を把握し、時間誘導や動き表情でトイレでの排泄介助をしており排泄パターンの把握と自然排泄ができる環境を整えている。		
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	食事は繊維質の多い食材や、野菜、ヨーグルト、水分摂取などで、自然排便を促しており、必要時には緩下剤を使用している。		

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	本人の意思を尊重しながらタイミングに合わせて入浴して貰っている。月曜日から土曜日まで入浴の機会は設けているが、馴染んだ場所での入浴を希望されている。		
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	レク参加や散歩など昼間の活動を通じて生活のリズムを整えその時々心身の状態に応じて明るさや室温など配慮しながら、休息、安眠につなげている。		
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	定期薬や臨時薬を確認し薬の変更があったら連絡帳やケース記録に記載し症状の変化等記録している。服薬状況は毎月記録し情報共有している。		
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	個々の持てる力が発揮できるように、場面づくりをして有用感が感じられる配慮をしている。買い物やドライブボランティア訪問など喜ばれている。		

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
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>最近では日常的に外出支援は行っていない。家族の協力のもと地域行事に参加したり、法事や慶事に出かけられるときは、必要物品や薬等準備して安心して出かけられるよう支援している。</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>個々の預かり金は担当職員が出納長で管理し、スタッフと共に買い物に出かけ必要物品を購入してお金を払う機会を設けている。自身で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>希望された時には電話で語れるよう支援しており、毎月はがきを家族に出して、コメント等を書いて貰い、生活の様子を伝えている。</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>テーブルには季節の花を生け居間や食堂には行事等の写真を飾っている。テラスにはいつでも自由に出られ、外気浴が楽しめるようにし、音や日差しが快適になるよう配慮している。</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
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>居間にはソファや椅子を置き思い思いに気の合う人とゆっくりくつろいで過ごせるように居場所は工夫している。</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>本人の使い慣れたものや愛着のある物品を居室に置き使用されている。家族の写真や思い出の色紙など居室の壁に飾り、居心地良く過ごせるように配慮している。</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>廊下には手摺りをつけ、建物はバリアフリーになっている。居室の入り口には本人の写真を貼り、ホーム内を自立して歩けるように工夫している。</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