

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成29年5月31日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670300864
法人名	有限会社うへの福祉会
事業所名	グループホームうへの ふくの家
所在地	鹿児島県鹿屋市上野町5200番地1 (電話) 0994-40-3181
自己評価作成日	平成29年5月31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29年7月4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)】

- ①グループホームうえのでは、利用者様の持っている力を活かしながら、また、楽しみや喜びを感じて生活していけるように、季節に応じた催し物や取り組みを企画し、実践している。
例えば、隣接するUENO-HALL(うへの福祉会体育館)での運動会や秋祭り、クリスマス会、あるいは日常生活における野菜の下ごしらえや創作活動などである。
- ②グループホームうえのでは、鹿屋市地域包括ケア推進サポートワーカーを配置し、地域の方との交流や、地域の方への支援を行っている。特に定期的に開催する”うへのDE(で)オレンジカフェ”(認知症カフェ)は、地域の方々に好評を博し、毎回多くの地域住民の方に参加いただいている。
カフェの場を、地域住民の方への提供としてだけではなく、グループホームうえの利用者様やご家族様にもご案内し、利用者様やご家族様の不安や戸惑いを軽減し、また、職員の意欲向上にもつなげている。
- ③グループホーム内には家庭的な雰囲気を準備し、また、地域の方々と積極的に交流を図っていくことで、事業所、ご家族様、地域の皆様、行政が協働して利用者様への支援を行うという環境作りに努めている。

【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	毎週月曜日の朝に利用者様と職員で唱和する時間を設けている。また、職員会議資料に表記し、実際のケアに繋がられるようにしている。		
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人として日常的に交流している	地域の行事に参加し（敬老会、夏祭り等）、また、法人体育館を活用して地域の方たちをお招きして、交流の機会を設けている。		
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。	鹿屋市地域包括ケア推進サポートワーカーを配置し、定期的を開催する”うへのDE（で）オレンジカフェ”に地域住民の方たちを招待し、楽しみの場の提供や、相談受付等行っている。		
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	委員の皆さんから積極的に意見を挙げていただけるような雰囲気作りを心掛けて、実際の運営や日常のケアに活かせる体制を整えている。		

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。	”わからないことがあったら尋ねて下さい”と市担当の方たちから言っただき、時には市担当の方たちと共に頭を捻りながら運営やケアを形成し、関係作りに努めている。		
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。	身体拘束廃止委員会を設置し、身体拘束及び虐待の根絶を当然のこととして、施錠については防犯上の夜間の戸締りを除いて開放的な事業所を実践している。		
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	定期的な研修の機会を設けて、いわゆる虐待の”グレーゾーン”についても職員が意見を交わしながら、利用者様に安心・安寧に暮らしていただける事業所作りに努めている。		
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。	制度の変更について常に敏感になりながら、実際の利用者様の支援を切り口として、研修や日頃の勉強の中で理解を高める努力を行っている。		

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>重要事項説明書及び契約書について、ご本人・ご家族と共に読み進めて、不明点等は尋ねていただいで、不安なく利用を開始していただけるように実践している。</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>重要事項説明にて、相談窓口として管理者及び職員を提示し、また、第三者機関を案内することで意見を表せる機会を設け、柔軟な思考と対応で実際の運営やケアに反映できるように努めている。</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>会議等の場では活発な議論が行えるように意識し、”良い意見”については職員の意思統一を早期に図りつつ日々研鑽に繋げている。</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>サービス提供体制強化加算及び処遇改善加算を算定し、それが職員の意識向上に寄与できるように配慮し、職場環境の改善も実行している。</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
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>職員教育はいわゆるOJTが基本であるが、そのみに傾倒することなく、外部内部研修で共に学び合い、技術と知識の両面の向上に繋げている。</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>例えば体育館での演芸鑑賞会に他の事業所の利用者様や職員の方たちを招待して交流を図るなど、事業所や法人の枠を超えた取り組みによって向上を図っている。</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	受け入れ時の情報提供書に積極的に目を通して入所までの経緯や疾患などを把握し、何より、コミュニケーションを通してご本人の状態や心理を知ること努めて、信頼関係の構築を図っている。		
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	利用者様と同様、ご家族様も少なからず不安を抱いていらっしゃると思われ、利用者様やご家族様の声や言葉にならないニーズに耳を傾けて、信頼関係作りに努めている。		
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	例えば歩行能力の維持という観点から、法人内の作業療法士等にも意見聴取を行うなどして支援の方向性を見定め、多角的な視点で対応を行っている。		
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	家庭生活の延長であるという考え方に基づいて、外では畑いじり、屋内では洗濯物の片付けや床の掃き掃除等、ともに支え合いながら、笑い合いながら過ごしている。		

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	ご本人を中心として、ご家族との連携を大切にしながら、面会の際だけでなく、日頃より電話連絡等行い、関係の構築に努めている。		
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	年賀状や暑中見舞い等送り近況報告を行ったり、電話での会話、あるいはご家族との外出での外食や散髪等、関係の継続の支援を行っている。		
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	一人ひとりの性格や日々の利用者様同士の関係について観察し、楽しく過ごしていただけるように、また、互いに支え合い生活していくことができるように関わりを行っている。		
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	入院先・転居先への情報提供、また、ホーム内での看取りを迎えられた後も、相談の受付など、必要に応じて支援している。		

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
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。	ご本人のお話を傾聴することに努め、意向に添えるように努めている。それが困難と思われる場合は、ご家族を交えてご本人本位に検討している。		
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	日常の会話の中でのご本人のお話から情報を収集して、受け入れの際や面会の際にご家族や関係者からお話を伺い、暮らしの把握に努めている。		
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	申し送りや連絡帳の活用により状態の把握を行い、一人ひとりの状態に応じた過ごし方が実現できるように援助している。		
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	利用者様の状態や状況に敏感になりながら、ご本人を中心として、ご家族や医療支援者等との協働のもとに介護計画の作成を行っている。		

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
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	ケース記録や介護（日中）及び夜勤日誌という形で”見える化”し、日々の気づきを朝夕の引き継ぎや会議の場等で共有しながら、介護計画や実践に繋げている。		
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	平成28年度より認知症カフェを開催し、その場に利用者様とご家族を招待して相互の信頼関係を高める取り組み等を行っている。		
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	認知症カフェの開催により、近所の方、地域の方との関わりを創出し、地域資源の把握に繋げ、また、事業所として地域に何ができるかを考え、相互協力を図っている。		
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	かかりつけ医の受診、訪問診療や往診、週1回の訪問看護（医療連携体制加算）等のもとに、一人ひとりが適切な医療支援を受けられるように支援している。		

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
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>状態の変化に早期に気付いて対応できるように職場内看護職員、訪問看護看護師、診療所看護師との密な連携、情報の共有を行っている。</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>積極的に意見交換の場を設けて、ご本人・ご家族を交えて、ご本人・ご家族が不安なことや疑問なことを表出できるように配慮しながら、病院関係者との関係作りを行っている。</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>状態の変化について申し送りや連絡ノート、会議の場で共有を図っている。重度化・終末期について”重度化した場合における対応にかかる指針”で示し、ご本人やご家族の意向を確認し、主治医や訪問看護事業所とともに支援に取り組んでいる。</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>各トレーニングを適宜導入し、また、各利用者様の情報提供カードを作成して随時更新していくことで、技術と利用者様への理解を高めている。</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>火災想定訓練を年に2回実施し、また、防火管理者を中心として会議や研修の場で防災意識を高めるよう実践している。平成28年度より、水害等想定訓練についても導入している。</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	一人ひとりの人格を尊重し、声掛けや誘導の際に、自尊心やプライバシーの保護に留意しながらのケアを実践している。		
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	判断能力や意思表示能力を見きわめつつ、必要であれば選択肢を提示して、自己決定の支援を行っている。		
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	編み物に取り組む方、テレビが楽しみな方など、個々人の生活を尊重し、体調の変化には留意しながら、可能な限り希望に沿うことができるように実践している。		
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	お風呂上がりの衣類について職員と一緒に選ぶなど、支援している。また、外出の際にはお気に入りの上着を選んでいただく等配慮している。		
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	毎年嗜好調査を実施し、また、ご家族の情報提供や、何よりご本人の言葉から好みの把握を行っている。野菜の下ごしらえやテーブル拭き、食後の下膳など、共に行っている。		

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
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	まずはご本人に自分で運んでいただけるように関わりながら、必要に応じてお手伝いする。心臓病や糖尿病など配慮すべきことを確認し、提供している。		
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	ご本人での手入れが心配な方については適切に関わり、清潔保持に努めている。また、自歯を保持している方については、大切にしていられるように、声掛けにも配慮している。		
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	排泄チェック表等から排泄パターンを把握し、自尊心に配慮した関わりを実践している。それにより、夜間のトイレ使用が回復できた方も数名いらっしゃる。		
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	体操や散歩などの運動から改善を図り、食生活、食事動作など総合的にとらえつつ、必要であればセンナ茶使用を検討するなど、一人ひとりに合わせた支援を実践している。		

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	その日の体調等、職員間で確実に共有し、個々人に合わせた入浴を実現し、リクライニング式特殊浴槽を活用して、入浴を皆様に楽しんでいただく支援を実現している。		
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	週一回のリネン交換に加えて、常に清潔な寝具で休んでいただけるように適宜清潔保持を行い、環境支援に努めている。また、心理的な安心にも寄与し、安眠支援を実践している。		
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	薬の目的（作用と副作用等）について把握し、医療支援者との協働にて早期対応を実現している。与薬時の確実な確認作業について徹底している。		
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	自然な形で家事のお手伝いをいただいで、好きなこと、新しいことにもチャレンジできるように環境を整えている。ご家族の面会時等、生活歴をたどり、楽しみ事の発掘にも努めている。		

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>天気の良い日は敷地内の桜を眺めたり、散歩に出たりしている。また、ご家族との外出について、より楽しむことができるように配慮し、援助している。</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>グループホーム内での生活ではお金を使う機会はないが、2名の方が少額の金銭を管理している。</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>ご家族からのお便りやお荷物にはお電話でご挨拶し、また、年賀状をご家族宛に送る支援など実践している。</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>朝夕の掃除にて清潔な空間を提供し、季節に合わせた壁飾り等利用者様と共に製作・掲示して、より良い生活環境を実現している。</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>個々の時間も尊重し、気の合う仲間と気兼ねなく過ごすことができるように、リビングや食卓の環境支援を行っている。</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>馴染みのものや好きなものを積極的に置き、また、創作活動等で共に作った作品の掲示を行うなどして”居心地のよさ”に繋げている。</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>その日その時の状態の把握に努め、状態の変化に早期に気付き対応していくことができるように、”利用者様の自立した生活”を中心に据えて支援を行っている。</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、生き生きと働いている。 (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