

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	次に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として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	事業所理念に「地域社会の一員として、この地域で生活していくことを支援します」と掲げ、全職員の目につく場所に理念を掲示している。地域からのお誘いに職員が意欲的に参加している。	「地域社会の一員として、この地域で生活していくことを支援します」という理念が体现できるように管理者が深い地域との繋がりを持てるよう取組みをすすめておられます。	
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	地域からのお誘いや地域行事に積極的に参加したり自治体活動に出向いたりしている。買い物など入居者様・職員一緒に近所のお店に買いに行き地域交流を心掛けている。	職員全員が、地域との繋がりを意識的に持てるように取り組みたいと考えておられます。地域の人の中には入って来づらいため、意図的に外に出て活動し、地域との交流が自然に持てるよう取り組んでいます。	職員全員が地域とのかかわり方について積極的に取り組めるよう、関わり方の留意点について整理と共有をはかり、理念の実現に向けて取り組まれることを期待いたします。
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	運営推進会議で認知症ケアの実践内容を紹介している。また、地域で認知症介護に困っている事例があった場合は、個別の相談に応じている。		
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	行事や相談・苦情などについて入居者様や日付の都合の合うご家族も参加して報告・話し合いを行っている。	定例の会議には地域包括支援センター職員をはじめ、地域の代表者、ご利用者等の参加がみられます。	運営面での課題や、行政に届けたい内容などが地域包括支援センターを通じて、どのような形で行政に届き反映できるのか、地域包括支援センターに相談されてみてはいかがでしょうか。
5	4	市町村との連携 市町村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。	運営推進会議の際、地域包括支援センターに運営状況を報告している。また、堺市のグループホーム連絡会全体で堺市との連携を図っている。	グループホーム連絡会に行政担当者に参加していただき日ごろの活動を報告したりと、協力関係を築いております。	
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しないケアに取り組んでいる	研修で身体拘束の具体的な行為を学ぶとともに、日頃から行動が制限されている生活場面の改善を話し合っている。	玄関は施錠せず、2つのユニットを自由に行き来しています。言葉使いも、職員間で注意し、行動を制限するのではなく、その方のできることに注目し、安心できる環境作りに努めておられます。	
7		虐待防止の徹底 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逃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	研修の機会を設けるとともに、社会で発生した虐待事例をミーティング等で取り上げ、身近に起こりうることを認識できるよう心掛けている。		

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人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>成年後見人制度を利用している入居者がいるため、ホームと後見人とのやりとり等を職員間で共有している。</p>		
9	<p>契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約または改定等の際は、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>重要事項の説明では、読み上げるだけでなく、起こりうる可能性のある問題やリスクを具体的に説明している。</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>面会時には積極的にスタッフから声を掛け、要望などを話していただく信頼関係づくりに取り組んでいる。玄関に意見箱を設け随時確認している。いただいた要望はスタッフ間で共有し日々話し合う。</p>	<p>入居者からは日ごろの会話の中から、ご家族からは面会時に積極的に声をかけ、ご意見やご要望の把握をし、職員で共有し、ケアに反映できるよう取り組んでおられます。</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、それらを反映させている</p>	<p>衛生委員会を設けて労働環境の改善を図ると共に、個別面談でも意見を聞く機会を設けている。</p>	<p>職員一人一人の意見を引き出す工夫を行い、それを承認・実行できる環境を作るよう努めています。そのことがより良いケアにつながり、職員のやりがいにつながっています。</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>各職員のやりがいを引き出し、意欲的な活動の後押しを積極的に行っている。職員との個別面談や日頃の職業状況から無理のない勤務を組み立てるよう努めている。</p>		
13	<p>職員を育てる取組み</p> <p>代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際の力量を把握し、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>年数に関わらず各職員の能力などに応じて適した内外の研修を提案し、能力の向上を目指している。</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作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている</p>	<p>近隣法人と合同研修を行ったり、西区GH連絡会に定期的に参加し情報共有することでサービスの向上に役立てている。</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>サービス開始以前より意見をしっかり聞くための面談を行ったり見学を積極的に受け入れたりすることで本人の安心感を得ていただくよう努めている。</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、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>サービス開始以前より意見をしっかり聞くための面談を行ったり見学を積極的に受け入れたりすることで本人の安心感を得ていただくと共に要望に応じて家族との密な連絡交換を行うよう努めている。</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>初めての人でも、ホームの活動内容がすぐにわかるように工夫して、本人と家族が必要としていることを表出しやすい雰囲気づくりに取り組んでいる。</p>		
18	<p>本人と共に過ごし支えあう関係 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</p>	<p>利用者本位の生活を送って頂くために家事全般に積極的に関わっていただいたり、スタッフや入居者同士でお話することで心身共に支え合う共同生活を送ったりする関係づくりに努めている。</p>		
19	<p>本人と共に過ごし支えあう家族との関係 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>面会時に本人とゆっくり話せる空間づくりに努めたり、家族交流会を定期的で開催することで共に過ごす環境を提供できるよう努めている。</p>		
20	<p>馴染みの人や場と関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてい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>会話の中で地域や馴染みの話を取り入れたり、地元散策のドライブや散歩に出かけたりし、本人のこれまでの生活を大切にしながら続けるよう努めている。</p>	<p>地域のお祭りをきっかけとし、これまで馴染んできた風習や環境に触れられるよう、個別の意向の反映がなされています。</p>	
21	<p>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>利用者同士の交流が深められるよう職員が間に入ってコミュニケーションの仲立ちをしたり、利用者同士で家事を共同するお手伝いをしたり、共同で参加するレクリエーションを企画して交流できる機会づくりに努めている。</p>		
22	<p>関係を断ち切らない取組み 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</p>	<p>サービス利用終了後も関係を続けられるよう、相談や助言を提供している。実際に、介護の相談の電話連絡が入る。</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>思いやり意向の把握 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</p>	<p>日頃から会話の中で希望をくみ取り、行きたいところへ行く企画を立てたり、一緒に買い物に行くよう努めている。また、随時入居者を含めた会議を行い、したいこと・行きたいところを提案する機会を設けている。</p>	<p>日々取り組まれているケア自体は具体的で、個性の高い事に取り組まれている様子がうかがえます。今後はそれが記録に反映されることが課題であると感じておられます。</p>	<p>個別で取り組んでいる内容について、介護計画書にのせた上で、取り組んだ内容について記録をしていけるよう整理するためにサービス担当者会議を活用するなど工夫されてみてはいかがでしょうか。</p>
24		<p>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る</p>	<p>昔から夜に入浴していた人の希望を受けて夕食後寝る前に入浴できるような機会を作るなど、利用者から直接以前の生活歴について聞いたり、困難な場合は家族に以前の生活歴について聞き、本人らしい生活が営めるよう努めている。</p>		
25		<p>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</p>	<p>1時間ごとに全員の所在を確認し、全員で同じ行動をとるのではなく、それぞれが過ごしたい生活を送れるような支援を心掛けている。</p>		
26	10	<p>チームでつくる介護計画とモニタリング 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>本人が話していた内容、家族との会話の中で得た情報などは毎日のミーティングの中で職員が報告・検討し合い、随時介護計画の変更に反映している。</p>	<p>ご本人・ご家族の思いはもとより職員の意見も含め介護計画が作成されています。日々の生活やモニタリングについても詳細に記録されています。</p>	
27		<p>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</p>	<p>日々の会話や行動などを日中・夜間に分けて記録を残し、介護計画の見直しに役立てている。</p>		
28		<p>一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスにとらわれない、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>遠方に暮らす家族と利用者が手紙や電話でやり取りできるように支援を行ったり、それぞれの希望に添えるよう努めている。</p>		
29		<p>地域資源との協働 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>職員だけでなく利用者と近くのスーパーに欲しいものを買に行ったり、地域自治体行事に参加したりすることで地域での生活を本人が感じられるよう支援をしている。</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・家族と、かかりつけ医との意思疎通が円滑にできるよう支援し、他院への通院希望にも速やかに応じている。</p>	<p>協力医療機関の往診を受けることが可能な上に、専門的な医療が必要な方については、受診支援をしております。また、薬剤師の訪問もあり、服薬に関する相談にも対応されています。</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支援している</p>	<p>体調不良や本人の気になることがあれば介護職員が看護職員に伝え、看護や受診に活かせるように支援をしている。</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>本人・家族に不利益の無いよう速やかな情報提供に努めている。また、医療機関にホームの状況を具体的に伝え、速やかな退院ができるよう対応している。</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>重度化や終末期のことを遠慮なく語りあえる信頼関係を築いている。本人・家族がいかなる選択をしても対応できる準備をしている。</p>	<p>母体法人には特養や老健があることが強みではありますが、ご本人・ご家族のご意向を早くからお聞きし、重度化に対応できるようホームで介護する体制も整えておられます。</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>応急手当や初期対応について随時話し合ったり実際に職員同士でシミュレーションを行っている。また、初期対応マニュアルを設置し、全職員が対応できるよう備えている。</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>災害時対応マニュアルを設置し、全職員が対応できるよう備えている。加えて定期的に消防署の協力の下避難訓練を行っている。</p>	<p>年に2回、消防署の立ち合いのもと、避難訓練を行い、災害に備えて食料の備蓄もされています。また、地域の防災訓練にも参加し、良好な協力体制を築いております。</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	一つひとつの関わりや援助を、その都度に声を掛け、本人の同意を得るよう努めている。	同意や選択を促す声掛けを行うことを心掛け、入居者の人格を尊重した対応がなされています。	
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	ケアを行うときには必ず同意を得、本人の意思で行動するよう働きかけている。		
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	排泄時、個々のペースの把握に努め本人が行きたいタイミングで行けるよう支援をしたり、眠たいときに横になり、眠たくないときには無理に横にならない、など本人の生活ペースに添えるよう支援を行っている。		
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に支援している	着替えを自身で選んでいただいたり、衣類を購入するときには一緒に店で選んだりする支援を行っている。		
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	各々のできる調理を分担して食事準備から片付けまでを職員・利用者一緒に行っている。	一人ひとりのできることを把握し、仕事としてではなく楽しみとして準備や後片付けができるよう支援しています。来客者へのお茶出しも慣れた様子で職員のさりげない見守りのもと行っている様子が伺えます。	
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、集会に応じた支援をしている	法人内の管理栄養士の下、栄養バランスに配慮した食事を提供したり、定期的に水分摂取を促したり健康に配慮した食生活の支援を行っている。		
42		口腔内の清潔保持 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	歯磨き・義歯洗浄を手伝っている。本人・家族の要望も確認しながら、必要に応じて往診歯科の受診も援助している。		

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>個々の排泄パターンの把握に努め、不快感を軽減するよう</p>	<p>一人ひとりの排泄パターンを把握し、その方に合わせたさりげない誘導や介助をしています。居室にトイレがあり、プライバシーも保て、自由に使用できる安心感があります。</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>毎日の排便状態を把握し、必要に応じて水分摂取量の検討や医師・薬剤師との相談を行っている。</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>入浴時には合意を得、入りたくないときには他の時間や日に入れ替えるなど希望に添えるよう努めている。また、夜に入浴したい人のための入浴日を設け、できるだけ個々の希望に応じられるよう支援をしている。</p>	<p>2週間に5回をベースとして入浴支援されています。職員の確保をし、夜間に入浴できる日も設けています。重度化にも対応し、個々の希望や状態に合わせた入浴が行われています。</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>体調や気分に合わせて休息がとれるように環境を整え、本人の希望を聞くよう支援している。</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、用法や要領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>薬の変更時には本人に説明を行い、必要に応じて説明できるように処方箋を備えている。また、体調の変化を日々観察し、異変があれば薬剤師に相談するなど随時支援している。</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>家事を一人一人できる能力を活かして分担する生活、編み物や色塗りや散歩など趣味を取り入れた生活が送れるよう支援している。</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支援している</p>	<p>散歩や買い物など出かけた希望には即座に応えられるよう努めている。遠方への外出は家族の協力を得るなどしている。</p>	<p>日々の散歩は希望に応じてできるだけすぐに対応できるようにしておられます。買い物や、地域行事の参加や外食などのほか、個々の行きたいところへの外出もご家族の協力を得ながら支援されています。</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>預り金の中から本人の使いたいようにお金が使えるよう支援したり、希望時には本人がお金を管理できるような説明・環境作りを支援している。</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>電話の希望があった際の支援や、こちらから遠方の家族との連絡手段を提供したり、手紙のやり取りをしたりする支援を行っている。</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）は、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>随時手入れを行い、季節に応じて花を飾ったり季節感を感じられる掲示物を貼るなど居心地のよい空間づくりを目指している。</p>	<p>家具などの配置が適度な広さを作っており、入居者同士の会話や作業が、その方に応じてゆったりと過ごせる空間となっています。ひな人形など季節を感じる飾りや、日ごろの生活の写真などが飾られています。</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>食卓・リビング、必要に応じてオープンスペース・セミプライベートスペースを使い分けられる空間づくりを心掛けている。</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>家具や絨毯、小物など自宅から使い慣れたものや気に入ったものを使用していたり、入居後も希望に応じて気に入った空間づくりができるよう支援している。</p>	<p>家具や机、写真、仏具などその方に応じたものが持ち込まれ、それぞれの個性を感じる居心地の良いお部屋になっています。</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>手すりなど介助用品使用しやすい環境を維持し、自室や共用部屋に看板を掲げ目で確認し、できることを引き出す工夫を行っている。</p>		

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	<p>ほぼ全ての利用者の 利用者の3分の2くらいの 利用者の3分の1くらいの ほとんど掴んでいない</p>
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	<p>毎日ある 数日に1回ある たまにある ほとんどない</p>
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	<p>ほぼ全ての利用者が 利用者の3分の2くらいが 利用者の3分の1くらいが ほとんどいない</p>
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	<p>ほぼ全ての利用者が 利用者の3分の2くらいが 利用者の3分の1くらいが ほとんどいない</p>
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている	<p>ほぼ全ての利用者が 利用者の3分の2くらいが 利用者の3分の1くらいが ほとんどいない</p>
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごさせている	<p>ほぼ全ての利用者が 利用者の3分の2くらいが 利用者の3分の1くらいが ほとんどいない</p>
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、安心して暮らさせている	<p>ほぼ全ての利用者が 利用者の3分の2くらいが 利用者の3分の1くらいが ほとんどいない</p>
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聞いており信頼関係ができています	<p>ほぼ全ての利用者と 利用者の3分の2くらいと 利用者の3分の1くらいと ほとんどできていない</p>
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きている	<p>ほぼ毎日のように 数日に1回程度 たまに ほとんどいない</p>

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		大いに増えている 少しずつ増えている あまり増えていない 全くない
66	職員は生き生きと働いている		ほぼ全ての職員が 職員の3分の2くらいが 職員の3分の1くらいが 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		ほぼ全ての利用者が 利用者の3分の2くらいが 利用者の3分の1くらいが ほとんどいない
68	職員からみ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		ほぼ全ての家族が 家族の3分の2くらいが 家族の3分の1くらいが ほとんどできていない