

(別紙2 - 1)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 24年 12月 12日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4270400932		
法人名	有限会社 鶯声		
事業所名	グループホーム 本明の家		
所在地	長崎県諫早市本明町455番地1		
自己評価作成日	平成24年10月20日	評価結果市町受理日	平成24年12月18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	〒855-0801 長崎県島原市高島二丁目七二一七 島原商工会議所一階
訪問調査日	平成24年11月22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)】

ご家族に安心して頂き、ホームとご家族が一体となり、利用者の方に家庭的な環境の中で、心の安らぎを感じて貰えるように努めています。

【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)】

代表者は古くからの地域住民であり、自治会に尽力してきたことから事業所開設時より、理解を得られ多く交流もなされてきたホームである。支援に関しては、管理者の家族に対する長年の介護の経験と医療従事者としての知識と対応で、利用者並びに家族は信頼を寄せている。利用者の重度化、高齢化への対応は近年の課題としている。ことに終末期支援に関しては、本人、家族のニーズに最大限応えたいと真摯に取り組んでいる。また全職員も支援の振り返り、見直しを重ねて向上心をもって、「抛りどころ」とされるホームでありたいと努めている。

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	カンファレンスにおいて、利用者への対応が理念に基づいて行われているかどうか意見交換している	利用者が「ほっと」出来る居場所であって欲しいとの思いから、本人の思いや意向を受け止め、家族も含めて安心していただける支援を大切にしている。	
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員として日常的に交流している	小学校との交流、野菜や果物の差し入れも多い。近くのデイサービスとの交流等行う。又、入居者が一人で外出した時には、近所の方が教えてくれた。	代表者が代々自治会長の要職にある地元住民であり、事業所との交流の機会が多い。管理者も地域行事に救護班で協力するなど地域貢献もなされている。	
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	地域の方からの認知症の相談を受け、民生委員と連携をとりながら、対応している。中学校、高校の実習生の受入も随時実施している。		
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	外部評価結果等議題に取り上げて、ステップアップ出来るように意見交換している。	老人会、民生委員の参加メンバーからの地域情報収集の場であり、運営に関しても会議において企画した提供食の試食会では貴重な参考意見を頂いた。	
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	運営会議、窓口その他機会をとらえて、事業所の実情を伝えながら、協力関係を築くよう努めている。	運営推進会議において市職員との情報交換が主になされている。市連絡協議会主催の研修会に行政担当者が参加するなど、事業所単位での協働もある。	

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>玄関の出入りは、チャイムで確認するようにしている。又、センサーマット、ナースコール等使用し、行動制限をしないようにしている。</p>	<p>言葉かけによる行動制止に問題意識を持ち、会議で話しあい利用者自身を見つめ、行動、発言への関わりに留まらず根本を考慮するよう努めている。</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</p>	<p>研修会に参加し、伝達又は講習会等行って、安心して過せるように努めている。更に言葉遣いで虐待にならないように留意する必要がある。</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>職員は、随時研修に参加させ学んでいる。現在までは家族がしっかりされており、支援の必要性は出ていない。</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>重要事項及び契約書に基き納得いく説明を行っている。金銭の取扱い、退去等を含めた対応可能な範囲について説明を行っている。</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>ケアプランの作成時、又面会の都度家族に説明し、意見を求めている。又、書類発送時利用者の状況を報告し、反映させるよう努めている。</p>	<p>家族面会時には当日の職員リーダー、管理者が対応し、報告や意見聴取をおこなっている。家族より職員対応に関する問い合わせがあった時は管理者が報告、陳謝した。</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回のカンファレンス時に話し合いの機会をつくっている。又、運営推進会議には、交代で参加出来るように務めている。</p>	<p>会議に参加できなかった職員へは詳細に記録して情報伝達をおこなっている。また、管理者が席を外し、職員から忌憚なく意見が出るよう配慮している。</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>年休等可能な範囲で配慮し、職員の仕事ぶりや人間関係を掌握し、環境条件の整備に努めている。</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>個々のスキルアップを目指し、グループホーム連絡協議会の研修や実務者研修等へ参加する機会をつくっている。</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組みをしている</p>	<p>グループホーム連絡協議会の研修や交流会を主にして出来るだけ参加できる機会を設けている。</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</p> <p>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>入居前に本人に面会すると共に、家族に話を聞き、職員が情報を共有し、関係作りに努めている。</p>		
16	<p>初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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>入居後しばらくは、家族に状況を電話で報告し、本人及び家族との関係作りに努めている。</p>		
17	<p>初期対応の見極めと支援</p> <p>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>入居前に本人にも面会し、本人及び家族の求めている支援を見極めるよう努めている。入浴拒否の方が入居後直ぐに入浴されたりしている。</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>本人の生活歴を理解し、今までの生活を出来るだけ続けられるように努めている。会話が成り立たなくても職員と会話している。</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>面会時に生活状況を話したりしている。電話での話し合い支援、家庭の受入によっては職員又は本人と一緒に訪問している。</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う、支援に努めている</p>	<p>家族からの情報を得て本人の戸惑いが少ないように努めている。現在は無いが、馴染みの理・美容を利用している方には、支援に努めたことあり。</p>	<p>旧交のあった知人から手紙が届き、利用者からは電話で返信するなどの交流がある。家族と暮参りや馴染みの場所へ外出される方もいる。</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>利用者同士の関係が円滑になるよう職員が心配りして支援している。</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>他の施設や病院へ移られる時は、介護サマリーを添付し、また、職員が訪問し対応している亡くなられた方へも職員がお参りしている。</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>本人との意思疎通が困難な方が多いため面会時等家族から情報を得て、カンファレンス等で検討している。</p>	<p>生活歴に家族からの情報や日常の気付きをプラスしながら、その人像の把握に努めている。</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>施設や病院からの方はサマリーにより、又家族等から情報を得るようにして、職員も共有するようにしている。</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>他の施設や病院等で出来なかったことから出来ること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>ケアプランは、職員が目を通し、意見を聞くようにしている。</p>	<p>目標達成計画に挙げて、職員数名の担当制でプラン作成と見直しに取り組むこととし、全職員が伝達することで統一した支援をめざしている。</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>行動情報を共有する為の記録と申し送りを行っている。その情報を介護計画の見直しにつなげている。</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、その時々に見え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>1ユニットの困難があるが、本人や家族の状態に応じて、通院支援を行い、面会時のタイミングでは、一緒に食事を提供している。</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>代表者が前自治会長で老人会副会長のため、自治会、民生委員、消防団、警察等接点も多い。公民館行事でも出来るだけ機会を作るように努めている。</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>入居前までの本人や家族が希望するかかりつけ医となっている。職員と共に通院受診。希望により往診。変化があれば家族に報告し対応している。</p>	<p>職員による受診支援中心だが、検査などの状況により家族の動向をお願いして、受診支援時の報告同様に家族との情報共有を大切にしている。</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>管理者が看護師を兼務しており、口容赦の健康管理に支援を行っている。又、利用者の変化等は直ちに看護師に報告し、適切な医療につなげている。</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>入院時には、本人の支援方法の情報を医師に提供し、家族とも情報を交換しながら、速やかな通院支援につなげている。</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>本人や家族の意向を踏まえ、又、随時意思を確認しながら、医師と連携をとり、安心してもらえるケアに取り組んでいる。</p>	<p>医療連携のもとに、看護師の資格を持つ管理者が事業所として可能な範囲内で、終末期支援に関しては本人、家族の意向をもって積極的に取り組んでいる。</p>	<p>終末期支援に関し必要とされる条件をもって真摯に取り組んでいる現状において、全職員の取り組みに対する意見交換や支援のスキルアップを重ねての更なる厚い支援に期待したい。</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>救急手当は講習を受けさせて、誤飲等又、救急車手配等が対応できるようにしている。</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>火災訓練による習熟と水害避難は基準を定め、早めの自主避難体制を定めている。</p>	<p>年2回の火災訓練の他に、立地が川の傍ということで実際に浸水の恐れも経験したことから、避難場所の見直しなど自然災害に対する備えもおこなっている。</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	職員一人一人の思いの中で、言葉遣い、接遇の仕方等で対応している。	言葉かけやトイレ誘導など、配慮を心がけていることが窺える。日常の中で気付きがあれば指摘し注意していくことも心がけている。	
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	本人の行動や表現から、本人の思いや希望を汲み取るように努め、出来るだけ自己表現出来るように働きかけている。		
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、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	日常の本人のペースを理解し、其れに合わせて支援を行うように努めている。		
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	本人の望みや気持ちを汲んで支援している。		
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	困難な方が多いが、可能なことについて、一部の利用者にはしてもらっている。	食の楽しさを大切にしたいとの思いから、利用者の嗜好、意見を献立に反映させている。秋には可能な方に参加いただき、「干し柿」を作った。	
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	毎食量量の把握及び排泄チェック表を活かし、必要な方には補給するようにしている。		

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、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>毎食後声掛けし、自力で出来ない方は、職員が介助している。歯科医院との連携も取れている。</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>時間毎に声掛けし、その人のレベルに合わせた支援を行っている。</p>	<p>現状維持を目標に、日中は排泄記録をもって時間誘導しトイレでの排泄を支援している。夜間帯は、安全の為一部の方はポータブル使用となっている。</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>排泄記録表を活かしている。水分の採り方、献立のたて方に配慮し、必要により便秘薬の使用をしている。</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>全員が介助支援の必要があるため、2日に1回としているが、一人一人の状態やタイミングに合わせて、時間を変えたりして支援している。</p>	<p>日曜以外で毎日入浴支援を行っており、隔日で週3回入浴されている。清潔保持を第一に快適に過ごされるようその方に合わせて柔軟に対応している。</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>自室で昼寝したり、ホールの畳、ソファ等での昼寝等一人一人に応じて対応している。入室30分前に空調の温度調節を行って安眠に心配りしている。</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>服薬説明書を置いて、職員が理解し、支援と確認に努めている。</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>洗濯物干しや取り入れ手伝い、食材の下ごしらえ、既設によって干し柿作り、餅丸め、椎茸の駒打ち等役割、楽しみごと等の支援をしている。</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に支援している</p>	<p>レベルによって異なるが、季節が良い時の散歩、時々ドライブに出かけている。花見等利用して機会を多く作りたい。</p>	<p>職員の買い物にお誘いして同行されたり、調査当日も連れ立って近隣の散歩に行かれたりと可能な方には積極的に日常の外出を支援している。</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>盗られ妄想あり、どこにやったか分からなくなる方もあり、あまり出来ていない。買い物をお願いされるケースには、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>家族等から、又は家族等への電話は子機を使用して支援している。手紙でのやり取りは出来る方が不在。過去に投函支援を行った。</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>清潔チェック表を作り、時間毎にチェックし、季節感を採り入れるように花や飾り物に配慮している。浴室の入口には温泉の暖簾を掛け生活感を出している。</p>	<p>広々とした明るい食堂、居間は見守りもしやすく、思い思いの場所で寛げる憩いの場となっている。全体的にゆとりある空間はのびのびと出来る。</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>1ユニットの制限はあるが、ソファ、椅子、畳があり、本人が自分の気分で移動したり、仲の良い人と話したり、思い思いに過せるように工夫している。</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	家族と相談し、本人の使い慣れたタンスやテーブル、時計等馴染みの中で少しでも居心地良く過ごせるようにしている。	ベッド、収納スペースが備え付けである他に、馴染みの備品、調度品でその方らしさが窺える。身体状況により畳、フローリングの部屋で対応できる。	
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	ホーム内は全てバリアフリーにして、手摺を取り付け、自立支援につなげている。		
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