

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成27年1月29日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670105230
法人名	医療法人 春風会
事業所名	グループホーム はるかぜ新屋敷 (2F)
所在地	鹿児島県鹿児島市新屋敷町4番1号 (電話) 099-222-0321
自己評価作成日	平成27年1月29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)】

市街地に位置していますが、比較的静かな環境にあります。近くには甲突川河川敷や公園があり、散歩をしながら季節感を味わうことが出来ます。

自立支援を念頭に置き、安全に、安心して生活できるようなケアを実践できるように、毎月ミーティング、勉強会を開催しています。

出来るだけ個々の生活リズムで過ごせるよう食事以外の時間は決まっておりません。また、本人の希望などにより買い物に出かける機会を多く作るよう心がけています。

季節に応じた行事には特に力を入れており、スタッフ手作りにこだわった特別食も併せて提供しています。

2ヶ月に一度運営推進会議を開催し地域の方々との交流を図れる機会を作っています。

※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27年2月18日

【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)】

・当事業所は周辺に中学校や警察署・スーパーマーケット・甲突川・公園などがあり、散歩や買い物の際には多くの人とふれあいながら生活をしている。

・緊急時の対応や医療のバックアップ体制が整っており、看護師の配置もある。

・町内会に加入し、地域行事に積極的に参加し、事業所の行事にも地域住民やあいご会・ボランティア等が参加して、日常的に交流している。

・災害対策として、定期的な避難訓練を実施し、町内会の防災訓練にも参加し、地域住民との協力体制もできている。

・管理者は、話しやすい環境を整えて職員とのコミュニケーションを図り、職員の意見や気づきを積極的に取り入れている。職員は自らの資質向上を目指している。

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
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	法人全体の理念と事業所独自の理念があり、毎朝朝礼時に出勤スタッフ全員で唱和している。また、ホーム内の見える所に理念を掲示している。		
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	七夕や忘年会、敬老会等の行事に地域の方々に参加頂いている。また、地域の運動会、お祭り、餅つき等に入居者様と共に参加している。		
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。	2ヶ月に一度の運営推進会議の中で定期的に認知症や介護に関するテーマを設け情報を発信している。		
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	運営推進会議の中でホームでの行事の様子や入居者様の日頃の様子をTVに流し報告している。また、その際ご意見やアドバイスも頂いている。		

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	<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>年に1回介護相談員の訪問を受け入れている。また運営推進会議の際、地域包括センターの職員に参加して頂き、取り組みを伝えている。</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>日中は玄関の施錠もせず、身体拘束は行っていない。施設内に身体拘束に関する決まり事を掲示、また身体拘束に関する委員会を設置し、毎月のミーティングの際身体拘束はなかったか確認の場を設けている。</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</p>	<p>虐待の具体例を施設内に掲示、また年に一度のミーティング内の勉強会にて虐待について学ぶ機会を設けている。</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>勉強会にて成年後見人制度について学ぶ機会を設けているが、制度の利用については活用につなげる具体例はない。</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
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>契約時には必ず重要事項を説明し納得、同意をして頂いている。また改定があった際には同様に説明、再契約を頂いている。</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>利用者様が自由に意見をいえるような雰囲気作りを心がけている。また、施設玄関に意見箱を設置し意見を募る他、各居室にもご家族との連絡ノートを設置し意見や要望を伝えやすいよう配慮をしている。</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>毎月ミーティングの際に全スタッフかた意見を募る場を設けている他、相談をしやすい雰囲気作りに努めている。</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>資格取得者に手当を支給したり、職員の努力を評価できるような給与、賞与査定を行っている。</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
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>毎月のミーティング時にテーマを変えた勉強会を行っている他、法人全体での研修の実施、また外部研修参加の案内、研修によっては費用の法人負担を行っている。</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り組みをしている</p>	<p>法人全体の研修会や懇親会などが施設外の職員との交流、情報交換の場となっている。</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	出来る限り本人にも入居前に施設内を見学して頂き、設備や雰囲気、サービスの内容を説明している。また現在困っている事や要望などを親身になって聞く事で関係を構築している。		
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	本人の生活歴、これまでの本人と家族との関係性を聞く中で現在抱えている不安や要望を汲み取り、共に考えることで関係作りを行っている。		
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	入居前のアセスメントにて本人や家族の望むホームでの暮らしを話し合い、必要なサービスを提案している。また希望される方には訪問マッサージなどの外部サービスも受け入れている。		
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	本人の状態に応じた役割を提供し、共同生活の場であることを理解して頂いた上で出来る限りの家事参加をして頂いている。		

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>共に支え合う者として職員と家族の関係も大切だと考え、本人の状況、状態をお伝えする新聞を定期的に発行している。また日頃のホームでの生活や、行事などにも家族に参加頂いている。</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>知人の面会や手紙、電話などの取り次ぎや、必要な際の支援は積極的に行い、馴染みの関係の維持を促している。</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>レクリエーションや共同作業の中で利用者同士交流したり、必要としたりする場面を作っている。またどうしても他入居者との交流が苦手な方にはスタッフが話し相手になるなど孤立しないような支援を行っている。</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>利用が終了しても本人、家族から相談があった際には出来るだけ支援を行ったり、節目の際にはご挨拶できるよう関係の維持に努めている。</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
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。	これまで生活に近い生活がおくれるよう、各自のリズムで生活が出来ている。起床時間、食事時間は本人の希望に応じて柔軟に対応している。		
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	これまでの生活歴、生活環境等本人、家族から得た情報を職員で共有している。馴染みの生活用具を使ったりして家にいる雰囲気を感じて頂いている。		
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	入居者様の表情や行動、発語などの毎日の暮らしぶりを観察した内容や、バイタル状況などを記録し把握に努めている。		
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	本人、家族、担当者の話し合いによって介護計画を作成しているが、現在のところ担当スタッフ全体の意見、話し合いが十分ではない。		

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	本人が話した言葉そのままをケア記録に残したり、毎日の気づきを日誌に記録したりと情報の共有に努めている。また別に申し送りノートを設置しその他の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	フットケアや訪問マッサージ、訪問歯科など入居者様の必要に応じた外部サービスを受け入れている。		
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	入居者様と共に町内会の行事（お祭り、餅つき、七夕など）に出来る限り参加させて頂いている。		
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	入居前からのかかりつけ医の受診を支援している。複数の関係医療機関と密に連絡を取り、適切な医療を受けれるようにしている。		

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		○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	血圧、脈、体温、呼吸状態などに異常があった場合、また表情や言動がいつもと違う状況の時は施設内の准看護師に連絡、また法人内の医療機関にて迅速な受診につなげている。		
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。	入居者が入院となった場合には定期的に病院関係者、家族から情報を交換し出来るだけ早くホームでの生活に戻れるよう支援している。		
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	現在のところホームでは医療行為を行えないためターミナルケアは行っていないが、重度化した際にも出来る限りホームで生活して頂けるよう、本人、家族とも常日頃から意見を交換しあっている。		
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、事故時のマニュアルを作り施設内に設置している。またミーティング時の勉強会にて急変時の対応をテーマとしている。		

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
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>定期的に勉強会のテーマにしている他、年に二度の火災避難訓練、またここ数年は年に一度、震災や水害の避難訓練を行い、消防隊、消防団、地域の方々にも参加頂いている。</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	年に一回勉強会を開き言葉かけや対応をスタッフ全員で見直している。また法人全体で昨年度より接遇研修を行っている。		
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	ご自分で希望を表現できる方には自己決定をして頂いているが、それが難しい入居者様にはわかりやすい選択肢を提案し自己決定をしてもらっている。		
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	入居者様の希望やペースに合わせてケアを行っているが、受診などで人数が不足して希望に添えない時もある。		
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	朝の更衣時や入浴準備時にご本人がその日に着たい服と一緒に選んで頂くよう心がけているが、毎日出来ていないので今後毎日出来るような時間を作っ		
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	行事に合わせて入居者、スタッフの意見を聞きメニューを考案し提供している。また料理の好きな入居者様には一緒に台所仕事を行っている。		

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
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	食事量や水分摂取量はその都度記録しスタッフ全員が確認できるようにしている。また入居者様の状態によってトロミ食やキザミ食など柔軟に対応している。		
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	毎食後入居者様の状態に合わせて口腔ケアの介助、声かけを行っている。必要に応じ提携の歯科医院にて受診を行っている。		
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	おむつを使用されている方も排泄パターンに応じトイレ案内を行い自然な排泄が出来るよう支援している。夜間も必要な方にはトイレの声かけを行っている。		
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	排便の量、形態、時間を記録し入居者様の排便状況の確認につとめ、おやつ時に自家製のヨーグルトを提供するなどして便秘の予防に努めている。また必要に応じ排便を促せるような姿勢をとりマッサージを行っている。		

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
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	入浴日や時間帯は決まっているが、本人の体調や気分に合わせて柔軟に対応している。		
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	休息が必要な方には午睡をプランにしている他、これまでの生活歴に近い生活リズムが維持でき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	調剤薬局からのお薬情報をスタッフがいつでも確認できる場所に設置している。また内服の変更や量の増減があった際にはお薬専用の申し送りノートに記入し確認できるようにしている		
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	調理から後片付け、掃除など入居者様の状態に合わせて出来るだけの家事参加をお願いしている。そろばんでの計算や歌唱レクなど好みに合わせて支援を行っている。		
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。	季節や天候にもよるが出来るだけ散歩や、買い物への同行をして頂いている。またホームの行事としてご家族に協力を頂いて動物園や水族館などの遠足を計画している。		

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>本人、家族の希望がある方には少額の金銭管理をして頂き、買い物の際の支払いも自分でして頂いている。</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>希望があった時にはお話が出来る環境（電話をかけてあげたり）を作っている。また今年のご家族に年賀状を書く支援を行った。</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>入居者様が過ごしやすい温度、湿度などを設定し、定期的に喚起を行い新鮮な空気の中で過ごせるようにしている。また飾り付けなどで季節感を感じ取れるよう配慮している。</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>入居者様の性格や気が合う合わないを考えだいたい席を決めている。どうしても他の入居者様と気の合わない方には独立したテーブルを提供したりしている。</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
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>	居室の環境は本人に馴染みのある物を設置して頂くようご家族に提案している。		
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>	共有ホール内の手すりや、車椅子の方でも利用しやすいトイレなど利用者様が出来るだけ自立した生活を送れるような環境整備ができています。		

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、活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