

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成31年1月31日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4690100500
法人名	有限会社 友星メディカル
事業所名	グループホーム 谷山中央 (1F)
所在地	鹿児島県鹿児島市谷山中央二丁目609番地1 (電話) 099-268-1765
自己評価作成日	平成31年1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.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/
-------------	---

【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31年2月18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)】

明るい雰囲気と野菜中心の手作りの食事が特色。支援の方向性として必要致します。必要インターネット以上の介入を少なくするように意識し、GHで暮らしている利用者方の生活のお邪魔にならないことを主として自立支援に取り組んでいます。運営推進会議を兼ねての家族会は年に3回開催しており、ご家族方との意見交換の場としても機能しております。GHの現状と介護力等様々な実情も推進会議にては詳細に関係各位へと報告行っています。毎日買い出しに出ることで季節の旬の食材を様々提供できており、内容多彩な食卓となって好評を得ております。緊急時には連携機関である田上記念病院のホットラインにて指示を仰ぐ体制ができており、訪問看護の週1回の訪問にての連携等医療ニーズへの迅速な初期対応ができています。ご家族方にはGHは利用者方にとって常時在宅であることをご理解いただけるよう努めており、自宅に家族の出入りがないことは物悲しいことであるともお伝えし、GHへの来訪機会が増えていくように取り組んでいます。

【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	毎朝申し送り後に職員全員で理念を唱和し理解を深める努めている。理念を朝に唱和、共有することにより日常的に理念を反映できるように努めている		
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	地域ふるさと祭見学に参加。地域との交流に繋がっている。近隣のタイヨーやお茶屋等地域資源への買い物の際に利用者と連れ立って行くことで地域と馴染む施設づくりに努めている		
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。	見学者ご家族からの相談に随時応じ、入居、非入居に関わらず認知症等などの相談に応じている。時事相談者の状況に合わせて知りうる限りの情報提供を行う中で施設として地域貢献を行っている		
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	地域の防災の情報や地域の特性など町内会長や民生員、県議員などから会議時に意見交換を行い、サービスの向上に活用している		

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
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取り組んでいる。	支所の保護課との連携は強化されてきている。支所が近いこともあり諸用等にて関係窓口まで行く機会を図り、交流機会とさせていただいている		
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。	身体拘束の三原則の毎日の唱和とミーティングにて身体拘束委員会開催行っている		
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	年度の虐待委員会開催と内部研修にて防止について学び、実践に努めている		
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。	施設研修にて理念擁護の勉強会を開催行っており現在Gh利用者の保佐人とも研修会の情報いただく等、連携の強化を図っている		

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>契約時には時間をかけて丁寧かつ十分な利用説明に努めている。常に家族や利用者方の立場に立ち不安や疑問が生じないように初期のインテーク時に注意を払っている</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>玄関先に意見箱を設置して、要望、意見など様々な意見を頂けるようにしている。また、ご家族来訪時の際にも意見伺う機会として意欲的に情報交換に努めている</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>ミーティングにてお互いの意見や提案を聞いたり、反映し、業務改善に生かしている。月に一度の管理者会議での他GHの情報提供もミーティング等通して各職員方へ周知おこなっている</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>現在の状況を管理者が把握し一人ひとりが向上心をもって勤務できるように管理者と職員とで1対1で話す機会設けて調整行っている</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>法人の研修に参加行ったり、研修情報を掲示し参加希望の職員への勤務調整など希望する研修への参加のバックアップに努めている。</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>訪問薬剤師との情報交換や社会福祉協議会担当者、系列GH管理者との交流機会が増えてきており相互連携強化と情報交換ができてきている</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		<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>本人や家族に利用開始にあたり十分な説明を行い、本人、ご家族が納得のいく形での入居にいたるよう努めている</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>それぞれの人生観を支える思いでお互いが共同生活を行いながら、和やかな雰囲気の中で率直なご意見いただけるよう努めている</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>GHはご家族の協力のもと利用者が自宅として生活していく場であることを懇意に説明を行い、面会、訪問へのご理解・ご協力へとつなげている</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>個別の宗教、家族間、友達などの生活歴などの情報から広く考慮したなかでGHにて本人らしい『在宅』生活で在るよう支援に努めている</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
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	気のある利用者同士や関係性などを考慮しながら共有スペースでの席も配置行ったり、職員が間に入ったほうがいい場面には適時介入もちつつ相互の良好な関係性への配慮、支援に日々職員間で情報共有しながら努めている		
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	GH生活からみえる本人、家族の意向にも配慮行いながら随時相談支援に努めている。また可能な限り本人の関係の方の来訪をいただけるようにご家族に促している		
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	気のある利用者同士や関係性などを考慮しながら共有スペースでの席も配置行ったり、職員が間に入ったほうがいい場面には適時介入もちつつ相互の良好な関係性への配慮、支援に努めている		
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	GH生活からみえていた本人、家族の意向にも配慮行いながら随時相談支援に努めている。以前利用されていた方のご家族の来訪機会にも恵まれており差し入れを受けることもある		

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。	必要に応じてゆっくりと話合う機会、時間をもっている。利用者方の言葉や表情からもその思いに気づくように各職員一丸となり配慮している		
24		○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ている	本人、家族、関係各位からも情報収集に努め、生活歴等の確認を行うなかで本人の暮らしてきた環境や在宅環境に近い暮らしの提供ができるよう努めている		
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	利用者の健康状態をよく観察し、できること、もっている残存機能に着目し自立支援に向けた取り組みを意識、行っている。		
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	日頃の関わりの中から本人の思いや家族の意見を聴き、運営に反映できるよう努めている。ミーティング時また休憩時間などに職員からの意見など収集しケアの方向性の調整を行い、計画に反映させている。		

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	職員の意見を集め、ケアの方向性がケアマネの画一的なものにならないように日々利用者方の状態の情報把握に努めている。		
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	トップダウンではなく職員方からの積極的なアプローチを大事にしながら計画に反映していくように努めている。		
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	地域資源の把握と有効的な活用方法を随時考慮している。地域実情に応じての地域の一員としての暮らしが確保できるように努めている。		
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	本人と家族の意向を重視行いながら、本人にとって最適な主治医へつなげることができるよう日頃から意識しながら支援に努めている。		

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
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>准看護師の職員や介護福祉士職員などによる気づきの共有化行いながら、状況に応じて主治医への報告、受診支援に努めて早期に適切な医療が受けれる支援を意識している。訪問看護との医療連携もはじまり医療ニーズへの初期対応が円滑化されつつある</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>連携機関との連携、また入院先となった病院との連携を図り、可能な限りGHにて生活継続できる形を求めている</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>入居時に看取り方針の説明、またGHでどこまで看ることができるか、施設力など説明行っている。また必要に応じて利用者方の状態の変化なども細かく家族へと説明行っているなかで重度化への流れを共有できる体制づくりをおこなっている。</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>連携機関である田上記念病院のホットラインと訪問看護のオンコールを利用し夜間でも相談できるバックアップ体制ができている。マニュアル完備、また管理者への迅速な報告を周知し迅速な対応に動けるよう組織として取り組んでいる</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	○災害対策 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	運営推進会議のなかで地域の避難経路、災害に対しての地域の特色など情報共有しながらGHの避難訓練にも生かせるように取り組んでいる		

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
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	一人一人の個人の人格や性格、プライバシーなど重視し、各利用者個人にあわせて対応を行っている		
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	自己決定を尊重して、自己決定の難しい利用者に関してはそのご家族と話し合いながら可能な限り本人の思いをくみ取るように支援に努めている		
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	けして押し付けるケアになることのないように本人のペースに重きをおいて、見守り重視のケアに努めている。また在宅であること意識し必要以上の介入は避けるように意識して支援している		
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	日常的に使用するコップなど、小さな持ち物などから彩や個性がみられるよう支援に努めている		
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	メニューが単調にならないように、また同じものばかりの食事にならないように献立の時から気をつけている。また見た目にも美味しく、匂いも良く等五感で楽しめるようなおいしい食事提供に努めている。		

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
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	年齢や体調不良なども考慮しながら日々必要量の確保ができていいるから細かく確認行っている。また1日の総体としての食事量に着目しながら無理強いない食事支援も意識行っている		
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	可能な限り本人の自力による支援に努め、介入は少なくするよう意識行っている。個々に応じた舌ブラシ使用、介助も行いながら清潔な口腔ケアにと取り組んでいる		
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	不必要なパット使用は控え、本院希望により布下着着用も見守りにて支援できている。時間での誘導や本人の動き、臭いなどからも情報拾いながら画一的な誘導にならないよう適時適切な支援に取り組んでいる		
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	夜勤帯、日勤帯が共に日々のバイタル表にて確認有無を申し送りし、便の状況などは主治医へと受診時に細かく報告行い、内服薬調整も積極的に執り行い、変化する状況に対応行っている		

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	曜日は決まっているが、その曜日を楽しみとされている利用者が多い。また個々の希望、汚染などタイミングにあわせて曜日以外の支援にも努めている		
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	個々の状況、体調にあわせて座位や臥床など適切な介入行っている。不眠がみられる際にはお茶付き添いや声掛けなど本人安心して入眠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	内服時には必ず日付、朝晩の確認、本人の名前の読み上げ行っからの服薬支援行っている。状態悪化の際にも内服薬の副作用疑い確認も行って、内服薬への理解への意識つけできている		
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	食事の挨拶当番、洗濯物干し、野菜の皮むき、台ふきなど各人の生活歴や能力にあった家事参加促すことで生活に張りりと小さな役割がでるよう支援に努めている		
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。	月1度の定期受診時に桜島がみえるスポットに寄ったり、また個別にドライブ、外出支援行っている。家族へも利用者方が元気なうちに外出機会持たれてくださいと声掛け行っているなかで家族との外出機会が増えてきている		

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>本人の管理能力と家族の意向も確認を行いながら可能な限りの自己管理支援に考慮行っている</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>ハガキが届いたら本人にお渡しし、読んでいただき、電話希望が発生したらご家族への電話連絡～本人との会話支援行っている。携帯電話使用支援も行っている</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）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>共有空間は特に清潔に気をつけている。季節ごとの四季を感じられるように演出物制作にも取り組んでいる。それらは利用者方にわかりやすい造形とするよう気をつけている</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>共有空間での席順は随時利用者方の関係性に最大限に考慮し、適時席変更も取り入れている。</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	○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	本人にとって居心地の良い空間となるよう馴染の物、家具など置くことにより可能な限り自宅に近い過ごし方ができるよう配慮行っている		
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	トイレも本人の動線を利用した箇所を利用して本人が迷わないように考慮した誘導を行っている		

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