

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成23年9月11日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670105008
法人名	医療法人 博悠会
事業所名	グループホーム エデンの丘 (2階)
所在地	鹿児島県鹿児島市坂元町161番地4 (電話) 099-247-5055
自己評価作成日	平成23年9月11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://kaken-shakyo.jp/kohyo
-------------	---

【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23年10月8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)】

・季節の行事(花見・ソーメン流し・夏祭り・コスモス見学等)や、誕生会、敬老会など家族の方にも参加を呼びかけるなどして、入居者、職員と家族が一体となって楽しく過ごせるよう取り組んでいる。

・毎日の朝の体操は欠かさず行い、入居者の体力に応じてストレッチなども取り入れ、残存機能の低下予防に繋げている。

・地域の一員として町内会、壮青年部、消防分団員に加入し、町内の行事(生涯学習会・七夕祭り、敬老会等)には利用者や職員が参加すると共に、近くの公園の草引き等、協力できるところは積極的に取り組んでいる。

・運営推進会議、家族会など定期的を実施し、御家族や地域の方々あるいは包括支援センターの方、関係者等と話を交え、ホームの状況を報告したりあるいは意見、助言など頂き、日々の運営に活かせるように努めている。

・個々人の生活のペースを大切にしつつも、他入居者とのコミュニケーションが図れ、日々の生活が活気あるものになるように、1階と2階の合同レクや、合同食事会などを取り入れている。

【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)】

--

グループホーム エデンの丘 2階

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	「地域に信頼され人々との交流が自由に出来るように支援します」という理念をホールに掲げ、毎日朝礼で唱和し実践に繋げている。		
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	町内会に加入し、青壮年部等にも職員が参加する等して、互いの催し等には積極的に参加することでお互いに交流が図れる様にしている。3ヶ月毎の広報紙を地域にも配布している。		
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。	地域で悩んでいる認知症の方々への対応や認知症について、運営推進会議の席などで話題とし、日常の経験の中からお話しし、思いを共有すると共に少しでも役に立つ事が出来るようにしている。		
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	運営推進会議を活用し、ホームの状況報告、評価への取り組みなどを報告すると共に、地域や家族からの情報や助言も大切に、業務の改善に取り組んでいる。		

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
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。	鹿児島市が実施する説明会や、研修などに参加している。また、必要に応じて市役所に電話や、出向いて助言や指導は受けている。		
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があり規程に基づいて勉強会などを行っている。申し送りの中で、身体拘束に関して事例を通して指導している。		
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	高齢者の虐待の講演会や研修会に機会あるごとに参加し、他の職員にも報告したり、又勉強会などを通じて、虐待防止に関する理解と実践に努めている。		
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。	個々人の必要に応じて家族の相談にのったり、参考になる文献を提供したりして一緒に考えて行けるようにしている。		

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
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>契約の際には、重要事項説明書に基づき丁寧に説明し、特に医療行為が必要になった時の対応、退去を含めた事業所の方針について理解・納得を頂いてから契約している。</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>利用者と常に信頼関係を築く様に努力し、不満などあれば何時でも自分の気持ちが表出出来るように支援する。面会時やカンファレンス、家族会等の際意見や苦情など聞く機会を設けている。</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>月例職員会議の時等に職員の意見や提案を聞く様にしている。</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>管理者は理事長と常に連携が取れ、職員の勤務状況を把握し、給与・休日面でも職員の働きやすい環境作りを心がけている。</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>研修の開催のお知らせなどは連絡簿に綴り、職員に周知出来るようにし、見たらサインを入れるようにしている。研修に参加したら研修内容を職員会議の時報告し、職員全員で共有できるようにしている。</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>関連の事業所や他の施設などを訪問し、いい点は参考にし、質の向上につなげられるようにしている。鹿児島グループホーム協議会、介護支援専門員協議会等に入会し、積極的に研修には参加している。</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
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	事前の面談で生活状況と本人のニーズを把握できるように努め、本人や、家族などから話を聞き、不安や問題点を把握し、理解するようにしている。		
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	家族がどういう事に困っているのか話の中で良く聞き取り、そのニーズ応えられるように、これまでの家族の生活の経緯、家族関係を把握するように努めている。		
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	相談時本人やご家族の思いを受け止め、調整し、今の状況の改善に向けた支援の提案等をしている。さらに必要や希望があれば、他サービスに繋げるように努めている		
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	利用者の日々の言動に注目し、そうなる理由や訳に想いを馳せ、ともに暮らしの中で共感し支えあえるような関係作りに努めている。入居者に教えられることも多い。		

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
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	「ご家族連絡表」を送付する中で、日々の暮らしや状況の中での出来事や気づきを家族と共有するように努め、家族も行事などへ参加して頂き、一緒に支えていけるように努めている		
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	家族の支援を得て、墓参りや結婚式への出席が叶っている。又何時でも知り合いの方々の面会が気兼ねなく出来るような雰囲気作りを心がけている。		
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	皆で過ごす時間も大事にし、一人一人が孤立しないように、毎日のお茶の時間には職員も中に入り、コミュニケーションを促すようにしている。		
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	必要とされる利用者や家族に対しては、継続的なかわりを持つようにし相談などに応じている。		

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。	日々の暮らしの会話の中で、言葉や表情の中で隠れたを思いを推し測り、本人の意向に沿えるように、あるいはご家族との意向との接点が図れる様に本人本位に調整している。		
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	入所前後の面談の中で、本人やご家族の生活歴などを聞き取るようにしている。又入所後も折に触れ話の中で情報を得るようにしている。		
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	バイタルチェック表、経過記録等を通して利用者の生活リズム（食事、排泄、生活習慣等）を理解するようにし、本人の出来る事に注目し、全体像をつかむようにしている。		
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	ケアプランに沿って三か月に1回は評価を行い、最低でも六か月に1回は家族も含めカンファレンスを行い、課題を見直すようにし、それぞれの意見を交換するようにし、ケアプランに活かすようにしている。		

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
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>日々の入居者の様子やケアの実践は経過記録に留め、職員間で情報を共有しながら、日々のケアや介護計画の見直しに活かすようにしている。</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、その時々にも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</p>	<p>職員もその時々にも変わるニーズに対応できるようにし、支援やサービスに繋げている。</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</p>	<p>警察消防等協力支援体制がある。又、協力医療機関との連携を保ち、何かあれば、相談し健康に暮らせるように支援している。</p>		
30	11	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>受診は、本人及び家族等の希望を大切に、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>受診は、本人、家族等の希望を大切に、協力機関の病院や他病院へ継げられるように連携を図ると共に、看護師による日々の生活の中での早期発見に努めている。</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
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>看護職員は日々の利用者の様子を介護職員などからも見聞きし、個々の利用者が適切な受診や治療を受けられるように支援している。</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。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>入院時にはホームでの本人身体状況・こだわりなどを情報提供し、入院中の生活がスムーズに行くように支援している。又家族や医療関係者との連携が取れるように努め、退院時にはサマリーなどを頂、ホームの生活の体制づくりに努めている</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>看取り介護に対する指針について入居時に説明している。そして事業所で出来ることを説明し、家族と共有するようにしている。</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>緊急時の対応についてマニュアル化している。また、年間行事計画の中で定期的に、人工呼吸、AEDの使い方など訓練するようにしている。</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
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>避難訓練は年2回実施している。夜間を想定した避難訓練も実施している。職員が地域の消防分団に入団し地域との協力体制も取れている。</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
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	一人ひとりの尊厳を尊重し、接し方や声掛けに気をつけ、プライバシーを損ねないような対応を心がけている。		
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	本人の意思を言葉に限らず、動きや目の表情などで読み取り、その方の能力に合わせた話しかけを行い、本人の自己決定を引き出すような支援を心がけている。		
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	個人の生活リズムや、ペースに合わせてつつ、周りとの協調性も大事に出来るように支援している。		
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	個人の選択を尊重しつつ、さりげなく助言し、出来るところはしていただき、出来ないところを整えるようにしている。		
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	食事を5感に訴え、食事が楽しみとなるように心がけている。嫌いな物、食べられない物は出来る範囲で変わりの物を提供している。台拭きや後片付けなど個人の能力に応じてしていただいている。		

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
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、水分の摂取量をチェックし、一人ひとりの状態に合った摂取が出来るように支援している。夏場は特に水分補給に注意し、ポカリなどで補給できるように支援している。		
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	毎食後口腔ケアの声掛け、必要に応じて介助をしている。義歯の方は定期的に洗浄剤での除菌を実施している。		
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	一人ひとりの排泄パターンを把握するように努め、排泄の失敗を少なくし、トイレで気持ちよく排泄が出来るように支援している。		
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	水分摂取を促し、食事の工夫や適度な運動を心がけるように支援している。特に便秘がひどいときは、主治医と相談し、緩下剤で調整している。		

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	入浴の曜日や時間帯は一応決まっているが、一人ひとりの希望やタイミングがあるので、柔軟な対応を心掛けている。		
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	レクや体操など日中の活動を活発にすることで、昼夜逆転を防止している。個人のニーズ、状況に応じて休息を支援している。		
47		○服薬支援 一人ひとりを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	個人ファイルに病歴や内服薬の状況を綴じ、何時でも見られるようにしている。症状の変化があれば、上司・看護師に連絡し主治医の判断を仰ぐようにしている。		
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	レクや手伝い、洗濯物量などの中で一人ひとりの力を活かせるようにしている。男性の方に「いただきます」の音頭とりをしてもらうことで尊厳を保持していただくなど配慮している。		
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。	天気の良い日はホームの庭を散歩したり、ドライブに行ったりして気分転換を図っている。家族と墓参りに行ったり、外食されたりと望まれば出来るだけ出か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
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>個人の力量に応じて対応している。必要に応じて預かり金から出している。</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>電話がかかってきたりしたら個人の力量に応じて対応している。又必要があれば電話をかけられるように支援している。手紙が来たら本人とともに感情を分かち合うようにしている。</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>カーテンや照明で光の調節を行い、音楽、テレビの音も不快感がない様に配慮している。ホールには皆さんで作成した壁画など季節感のあるものを掲げている。対面式のキッチンで調理の状況が見え、食欲を注ぐ音や匂いが漂い生活感を大事にしている。</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>リビングの一角にはソファが置いてあり、仲の良い入居者同士やご家族がくつろげるスペース作りをしている。</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	○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	ソファやパイプハンガー、仏壇など持ちこまれ、使い勝手や居心地良い空間作りをしている。又家族の写真など飾られている方もある。		
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	居室の入り口には名前と花の絵を掲げ、目印になるようにしている。トイレは入居者が分かりやすいように、ハッキリとした字と絵文字で表示している。ローカやトイレには手摺が施され安全を図っている。		

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、その時々々の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