

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	事業所の基本理念として「一人一人の個性を活かしたゆとりある生活と家族の絆を大切にします・地域の中で交流の場としての環境を作り安心して癒しのある生活を大切にします」理念は見える所に掲示し職員の目につきやすい所にも貼っている。		
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	自治会には加入していないが、日々の散歩途中に、地域の方との会話や挨拶の中でも着実に地域に溶け込んでいると実感を持っている。近隣の方や御家族・老人クラブの方々が野菜等を届けてくださることもある。近隣住民・子供達を交えボランティアに来ていただいたり、一緒に取り組みやすい行事を共に作成し参加し日常的に交流をしている関係である。		
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	ライフサポートワーカーが事業所内に3人在籍し、近隣住民の方々が気軽に立ち寄れるサロン会を開催し私達の専門性を活かした分野で相談を受けるなどしながら、お役に立てるよう心がけ活動している。		
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	運営推進会議の機会を捉え、自己評価・外部評価の結果や改善計画、入居者様の状況、きりっまの理念や日常の健康管理・防火安全対策について議題に取り上げ、その都度意見をくみ上げながらサービスの向上につなげている。		

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に取り組んでいる	運営推進会議に必ず出席してもらいグループホームの運営状況を伝えている。又、日頃から連絡を密にし相談など行い、特に制度改正時には貴重なアドバイスを頂いている。		
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	身体拘束が入居者様に与える影響などについて研修や身体拘束委員会を設置し、身体拘束にならない仕方を見つけ出し「身体拘束排除宣言」を掲げケアに取り組んでいる		
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	一つ一つのケアや言葉かけなど小さな点から虐待に結びつかないように注意している。常に利用者様の立場になり利用者様の人権を尊重する考えを忘れず周りとも連携し、間違いのないケアを行えるようにしている。		
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	自立支援については、プラン作成により検討し、職員はプランに沿って支援している。成年後見制度については、職員が理解できるように勉強会を行い資料回覧等を行っている。家族には契約時及び必要時に概要の説明当の情報提供を行い手続きの支援を行っている。		

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
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>契約書をもとに、入居者様及びご家族に十分理解できるように説明し契約の締結解約及び改定を行っている。</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>利用者様との日常会話を通じて苦情や意見をくみ取るように努めている。家族には運営推進会議や面会時を利用して意見や思いの表出に努めている。なお、言いにくい場合は玄関に意見箱も設置しており、内容に応じてその場での回答や職員会議で検討した後に回答するなどの取り組みをしている。</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>職員会議や勉強会・ミーティングには必ず管理者が出席し、その際に積極的な意見交換を行っている。また、常日頃から職員が意見を出しやすい職場環境作りを心掛けており、運営に反映させている。</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>個々の都合をできるだけ反映させ、勤務体制とし、意見を取り入れ、やりがいに繋げるように配慮している。</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
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>職員自らが自己評価や事業所内での勉強会の機会を多く持つようにして、職業意識を高め、さらに広い視野で介護を捉えるように取り組んでいる。また、全職員が外部研修を受ける機会を設け、その研修内容を職員間等で発表することで、未受講者への浸透を図っている。なお、資格取得に関する費用支援もしている。</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>入居者様に対する介護サービスの質の向上を図るため、他施設への訪問研修の実施などの取り組みをしている。</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
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>事前に、管理者・ケアマネが家族や御本人と面会をし、担当ケアマネから情報をもって参考にしながら、御家族の気持ちや要望、ご本人様の気持ちや状態を導き出し職員に申し送って対応の参考にしてもらっている。</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>本人様と御家族の意向をしっかりと把握し、安心してサービスをうけられることができるように努めている。</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>入所された入居者様一人一人に合った支援・サービスをケアマネジャーがケアプランに反映し職員がそれに基づいて実践するようにしている。</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>残存能力に応じ、洗濯物の整理や食事の準備、後始末など日常の家事や他菜園の世話、収穫等も職員と一緒にしている。</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
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	御家族に、電話やお便り等で利用者様・御本人様の日頃の様子が常に届くよう、情報を入れている。又家族会を含め季節の行事にはご家族様に参加を積極的に呼びかけ、皆で楽しめる機会を設けている。		
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	馴染みにしてきた思い出の場所や、お墓参りや入居前に御近所で交流のあった方達との面会支援を行っている。		
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	利用者様のできることを、できないことを把握し、その方が力を発揮できるように声掛けを行ったり、一緒に行事に参加して頂いている。		
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	退所時に御家族の要望で時々施設に訪れたい要望があったり、入院のための退所は、入院先を訪問したり、お便りを出す等して御家族の相談にのったり、アドバイスをを行っている。		

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
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	職員は基本情報から利用者様の生活歴を把握しているほか、日々の暮らしの中から利用者様の表情やしぐさを観察し、気づいた点を定期的な話し合いの中全職員で共有している。利用者様一人一人に担当職員を決め、きめ細かな支援ができるように努めている。		
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	入所前の情報収集や日々の暮らしの中での様子やサービス状況等、経過シートを用い情報収集に努めている。		
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	一人一人が個々のペースで生活できるように支援している。現状の把握に努めているようにしている。		
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	介護計画は入居時や入居後のアセスメント及び利用者様や御家族等との日頃の関わりの中で把握した思いや意向を基に作成している。毎月カンファレンスやモニタリングを実施し、定期的に介護計画を見直すとともに、心身の状態に変化が生じた場合はその都度検討し、現状に即した		

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	日頃の様子や状態、気づきを個人記録に記入し、特に気になる事は申し送りノートを活用し情報を共有している。また、入居者様の小さな情報を記録する「気づきノート」を活用し、職員が知った何気ない情報を共有できるようにしている。		
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	本人様、御家族の思い、希望に配慮し、個々に合わせ、その時の状況に合ったケアを実践している。又、ドライブ・買い物等にも出掛けたりしている。		
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	元気だったあの頃の友人が面会に来て下さっている。		
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、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	定期的な受診は御家族が付き添っているが、状態の変化等必要な場合は職員が同行し主治医に報告している。通院困難な方は訪問診療などの説明を行っている。また、緊急時の受診は状況に応じて対応している。		

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		<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>日常的に情報交換を行い、状態の変化等の場合は、相談し、受診の必要性の判断や助言を得ている。連絡を取れる体制になっている。</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>入退院時には基本的には、管理者・ケアマネジャーが責任をもって病院関係者及び御家族等との連絡を密に取り合い、情報交換や相談に努めている。また、関係医療機関の関係者とも日頃から連絡を取り合っている。</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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>契約時に御本人様・御家族の希望を聴き、ホームの対応方針や事業所が対応し得る支援について説明し、利用者様の状況に応じて段階的な話し合いを行い情報や方針を共有しながら支援している。</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>マニュアルがあり、急変時にも速やかに対応できるように備えている。緊急蘇生法の研修等にも参加している。</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
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	年二回の防災訓練を行い、消火器・消火栓の使い方の訓練も行っている。運営推進会議でもテーマに取り上げ話し合っている。災害時の連絡先や自主防災組織図をホーム内に示し取り組んでいる。		

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	プライバシー保護や個人情報保護についての勉強会を開催している。個人情報の保護に関しては、入居者及び御家族と同意書の取り交わしをしている。また、入居者様の人生を知り、尊敬の気持ちを持って接することに努めている。		
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	思いを表出しやすいように、職員から話題提供を図ったり選択方式で自己決定を促すなど、ケアの中でさりげなく働きかけている。		
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	個々の体制や気持ちを配慮し誘導している。「決して無理強いしない」が原則となっている。		
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支援している	好みに応じて衣服を着ていただいたり、化粧の習慣がある方は、継続して楽しんで頂いている。		
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	きりっまの畑で収穫した野菜や、地元の食材を使い、味見から調理、配膳など入居者様が出来る事を生かして食事作り、片付けをしている。職員も一緒に食卓を囲み、食を通じて一緒に楽しみながら一緒に行っている。		

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	毎食後食事の摂取量や水分量については、チェックして記録に残し必要量が取れているか、一人ひとり気をつけている。又、嚥下困難な方や偏食の利用者様には、形態や調理方法を工夫している。		
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	誤嚥性肺炎の予防を行い、義歯の方は洗い残しがいないかの確認を行っている。		
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	出来る限りおむつを使わない方針で対応している。尿意・便意のない方も排泄パターンをつかみ、日中はパンツとパッドにする等可能な限り自立に向けて個別支援をしている。		
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	排便状態を確認し、水分補給や食事量・服薬等の調整を主治医の指示の元、調整を行っている。運動も本人様に話をしながら継続できるように誘導している。		

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	入浴は個別に行い、一人ひとりの意向に沿ってくつろいだ気分で入浴できるように支援しています。拒む人に対しては言葉かけなどを工夫をして入浴支援をしている。また、季節に応じてゆず湯やりんご湯が楽しめるように支援している。		
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	利用者様の体調や希望に合わせて、休息ができるように配慮している。睡眠薬が処方されている方も薬を服用せず、安心して気持ち良く眠れるように支援している。寝付けない時には、飲み物を飲みながらおしゃべりしたり、テレビを観たりして眠れるように支援している。		
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	利用者様の個々の内服薬に関して、薬の処方箋を職員が確認し、情報の共有を行っている。新規の処方があった場合は、内容等を確認し、内服してからの状態を記録に残す等状態の変化の確認に努めている。		
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	利用者様の職歴や生活面を配慮している。菜園の世話を日課にしている利用者様には、安全に行えるように見守り、必要時に声掛けをしている。		
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	天気の良い日には、利用者様の体調に注意しながら散歩をしている。歩行困難な方も車椅子を利用して戸外に出かけている。季節感を味わうために、花見やぶどう狩り・紅葉狩りのも行っている。季節ごとのイベントに参加したり、気分転換にドライブに行ったりしている。本人様が戸外で気持ち良く生き生きと過ごせるように家族と共に墓参りや自宅への外泊、家族との会食など外出の機会を設けている。		

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>お金を所持できることで安心したり、買い物をすることで楽しめたりする人がいるので、ご家族の協力を得て、少額のお金を持っている人もいます。</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>希望に応じて日常的に電話や手紙を出せるように個別に支援をしている。</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、生活感や季節感を取り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>毎月作る利用者様の方の作品や塗り絵、室内に季節の花などを飾って家庭的な雰囲気を作っている。七草粥や十五夜。玄関やロビーには活け花や観葉植物・御家族に了解を得た上で行事や日々の写真を掲示している。心地よい生活環境には特に力を注いでいる。音などの刺激を防止するなど必要に応じて、工夫を凝らしながら支援している。</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>好きな時に好きな事ができるように職員も注意し、一人で過ごせるスペースを確保している。</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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	御本人と御家族の方と相談し、不安や混乱がないように、利用者様の好みや馴染みの物（写真や使い慣れた物）を用意し、御本人が居心地の良い場所としている。御家族と御本人に部屋は自由に使用して下さるよう伝えている。		
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>	一人ひとりの”わかる力”を見極めて、不安や混乱のないように環境面で工夫している。利用者様の状態に合わせて手すりや浴室、トイレ、廊下などの居住環境を整え、安全確保と自立への配慮をしている。		

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している。 (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