

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和3年1月31日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4690101458
法人名	株式会社 なごみ
事業所名	グループホームせせらぎの里鹿児島南(さくら)
所在地	鹿児島県鹿児島市東谷山二丁目5番8号 (電話) 099-210-0753
自己評価作成日	令和3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	令和3年2月24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)】

・毎朝、利用者様全員参加の朝の会を開き、みんなでラジオ体操、その日の話題を披露し、利用者様同士また職員とのコミュニケーション作りを行っている
 ・季節の行事や毎月の誕生会では行事食の提供の他、ケーキバイキングもあり、利用者様、職員一体となって、楽しく過ごせる時間作りに取り組んでいる
 ・お風呂は、温泉を使用し、やわらかいお湯で心身ともにリラックスして頂いている
 ・24時間対応の在宅医療機関との連携、同一建物内の訪問看護ステーションとの医療連携体制も整え、昼夜間わず入居者様、ご家族、職員も安心して生活できるよう取り組んでいる
 ・運営推進会議、家族会など定期的に開催し、ご家族・地域の方々への活動状況報告、また頂いたご意見を運営に反映させ、地域の通り会にも所属し、お祭りへ出かけたり、職員は奉仕作業へ参加するなどし、交流を図っている
 ・入居者様はそれぞれにご自分の考えをしっかりと持ち、で、「我が家」と思ってもらえるような居心地作り、家族のような信頼関係を築けるよう、お一人の時間、また職員との交流の時間を大切にしながら5階(愛称「さくら」)では日常を支援しています。

【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)】

--

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	職員の目の届くところに掲示し、新人研修時に理念の読み合わせを行い、様々な場面で、施設として、職員として取るべきスタンスの拠り所として、共有している		
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	地域通り会に入会し地域の行事へのご利用者（谷山ふるさと祭等）及び職員の参加（奉仕作業等）を行い、常に交流を図っている		
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。	運営推進会議を通して、地域町内会役員、民生委員、地域包括支援センターと情報交換し、必要に応じ入居相談等応じている		
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	2か月毎に運営推進会議を開催し、活動状況、事故報告等現況報告を行い、参加員の皆さんからご意見を頂き、サービス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。	担当課との待機者報告、災害時の確認等々、主にメール、必要に応じ電話でのやり取りを行っている		
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。	定期的に勉強会を行い認識を高め、また定期的に身体拘束委員会を開催し、該当事例の有無の確認するなどして、身体拘束をしない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	定期的に勉強会をもち認識を高め、マスコミ報道等の事例にも関心を持ち、折に触れ話題として取り上げ、結果、防止につなげている		
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。	該当事例に関し、職員と情報共有し、併せて制度を説明、理解を促し、必要に応じ簡易な資料等を配布している		

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>契約時、契約書・重要事項説明書の読み合わせ、説明を行い、納得頂いた上で、署名等頂き、締結する事とし、改定等に関しては、説明文書の交付、または家族会で説明し、理解・納得を得ている</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>運営推進会議の構成員として毎回ご本人及びご家族1組の出席を頂いており、また年1回の家族会でご意見等伺う機会を設け、これを運営へ反映させている</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>毎日の申し送り時、及び月毎のカンファレンス時職員からの意見・提案等聞く機会を設けられており、運営に反映されるよう図っている</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>職員の各種資格取得の際の金銭面・勤務シフト等を配慮したり、実践者研修受講に関しては金銭・シフト面で全面的に支援している</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>事業所内の研修のほか、外部研修の案内も積極的に回覧し、希望があれば、機会確保に協力し、受講できるよう、配慮している</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>谷山地域連グループホーム連絡会へ参加し同業者と交流、そこでの勉強会、情報交換でサービスの質の向上へつなげている</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	入居前・入居後のアセスメントでご本人の訴えを伺い、併せてご家族・前任CM等からの聞き取りをし、関係づくりに努めている		
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	上と同様、入居前・入居後のアセスメントでご本人の訴えを伺い、併せてご家族・前任CM等からの聞き取りをし、関係づくりに努めている		
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	アセスメントに於いてご本人、ご家族の意向及びこれまでのサービス内容、経緯を把握した上で、主治医にも打診し対応している		
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	清掃や調理などできる事はその役割を担って頂き、また他でもそれぞれに出来る事は、進んでお願いし、職員と協力して取り組んで頂いている		

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		○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	家族とのコミュニケーションを図りながら、またその意向も尊重しながら、時に支援に関わって頂き、関係性を築けるよう心掛けている		
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	お盆・お正月の帰宅や、なじみの関係者からの連絡・訪問には配慮、支援し、関係性が途切れないよう心掛けている		
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	ご利用者同士の相性や、それぞれの生活歴を考慮し、時に話題を提供し、また日々のレクリエーションで触れ合えるような機会を提供するなどし、支え合える支援を心掛けている		
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	退居後に於いても必要に応じて、転居先に配慮した上で、相談事など気軽に受け付けられる事を、ご本人・ご家族には伝えている		

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。	アセスメント、モニタリング、日々の活動を通し、また職員の情報等々からご本人の思いや意向の把握を心掛けている		
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	入居時ご本人・ご家族からのアセスメントや、関係機関からの情報収集に出来るだけ多くの時間を割いて、把握するようにしている		
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	ご本人の日々の様子、ご家族、医療機関、接するスタッフからの情報、定期的なモニタリングから把握するよう心掛けている		
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	定期的なモニタリングやご家族との日々の連絡時の情報、定期的な訪問診療、医療連携の訪問看護からの情報を集約、ご本人の状態に合わせた介護計画を作成できるよう努めている		

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
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	各自その都度漏れなく記録し、就労時各自記録には目を通し、朝夕の申し送り時、伝達し共有し、モニタリングを通して、実践・介護計画に反映させている		
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	変化するニーズへの気づきを、日頃から職員間で共有し、モニタリング時に職員間で話し合い柔軟な対応ができるよう取り組んでいる		
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	主に運営推進会議や地域の連絡会等で地域資源の情報把握に努め、利用検討し、ご利用者の生活に反映できるよう心掛けている		
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	原則利用者様本位で、選定のかかりつけ医と情報を共有し、また医療連携訪問も加わり、適切な医療を受けられる支援を心掛けている		

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
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>利用者様の身体的状態の情報を職員間、特に准看護師有資格職員及び、医療連携訪問と共有し、適切に受診・看護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>入院時は医療・介護のサマリを交付し、入院先連携室相談員と適宜情報交換し、病院での退院時を含む各種カンファへ参加するなどし連携を図っている</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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>入所時、重度化・終末期における施設の方針を説明、ご利用者・ご家族の意向を聞き取り、書面化し保管している</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>勉強会で急変時の対応について学習し、また個々の利用者様についての医療上のリスクについても、職員間で情報共有できるよう学習している</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>主に火災の定期的な避難訓練を行っているが、他の災害時の地域との協力体制については、運営推進会議時参加の地域関係者から情報を得るよう心掛けている</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
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	職員間で注意喚起し、医療連携 訪看職員も関わり、場合によっ ては指摘・注意し、敬意を欠い た接遇の無いよう心掛けている		
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	出来るだけ、整容、買い物等 様々な場面で、職員の判断では なく、ご本人の意思確認をし、 判断を促すよう支援している		
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 し、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	心身の状況や、日々の状態に合 わせて、個別性のある支援を心 掛けて、入居者様のペースに合 わせた生活ができるよう心掛け 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	日々の衣類の選択、季節の衣類 の交換等、ご本人の意向を伺 い、ご家族と相談しながら支援 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	半年毎に食事嗜好調査を行い、 利用者様から聞き取りをし、メ ニューや味付けに出来るだけ意 向を反映できるようにし、またで きる方には炊事の一部をお手伝 い頂く様にしている		

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
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	各人の食事・水分摂取量を毎食把握し、ご家族とも協力し、必要な栄養・水分摂取ができるよう支援し、必要に応じ主治医へも報告、また、食事形態、食器、環境にも配慮している		
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・介助を行い、その方の能力に合わせた道具を使用し口腔内の清潔保持に努め、必要に応じ、歯科医と連携を図り対応している		
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	可能な限りトイレでの排泄に努めているが、ご本人の意向を確認、また排せつパターンを把握、失禁や皮膚トラブルがないように支援を心掛けている		
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	排便に効果的な体操や水分摂取を促すなど日頃から便秘予防に努め、排便状況を毎朝の送り時医療連携の訪看と情報共有、主治医へも報告し、必要に応じ内服調整している		

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	ゆっくりと入浴を楽しめるようご本人のタイミングや希望に合わせている。また当ホーム独自の資源である「温泉」を活用し満足頂ける支援している		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	各目の睡眠状況に応じて、日中も休息できるように配慮し、特に夜間は個人の生活習慣に合わせて寝るまでは好みに過ごして頂き、また不眠が続くときは主治医に相談し対応している		
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	服用薬剤の情報を確認し、変更等があった場合は、申し送りノートへ記録、職員は就業時この記録を確認、服用後の状況も確認し、必要に応じて主治医へも報告、情報共有している		
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	利用者様の生活歴から出来る事、得意な事、役割を見つけ家事参加や特技が発揮できるよう支援してる、また、散歩、レク、買い物支援等の楽しみの時間を提供している		
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。	年間計画に基づき、季節を感じたり開放的な気分になれるように外出支援を行っている、また、ご家族の協力のもと外出・外泊ができるよう支援している		

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>ご家族からの要望もあり原則、利用者様の現金の所持は無く、必要に応じ事業所で一旦立替用意し、一時的に所持・支払して頂いている</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>利用者様とご家族の電話・手紙のやり取りは双方のご希望に沿って出来るよう支援し、最近ではビデオ通話を通して接触できるよう準備を整えご利用頂いている</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>毎月、季節感のある壁画を利用者様主体で作成して頂き、季節の移ろいを感じて頂いたり、またカーテン等で光の調節を行ったり、空気清浄機を使用して心地よくお過ごし頂け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>リビングにはソアアを配置、利用者様が独りになれ、また利用者様同士ゆっくり会話を楽しめたり出来る場を提供、またTVでは懐かしい映像を流し、話題の提供にも配慮している</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
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	ご家族にもご協力頂き、利用者様の馴染みの物を居室に置くようにし、安心して生活できる環境作りを心掛けています		
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	個々の出来る事を把握し、見守りながら残存能力をいかし、維持できるように廊下やトイレ・浴室等に手すりを付け安全に移動できる環境を整えています		

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