

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成28年11月30日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4690101060
法人名	社会福祉法人 陽明会
事業所名	グループホーム 下田温泉の郷
所在地	鹿児島県鹿児島市坂元町1087-1 (電話) 099-210-7431
自己評価作成日	平成28年11月30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.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28年12月16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)】

施設内整備などまだ綺麗であり気持ち良く過ごして頂ける環境と言える。また、耐震・防火にも優れた強固な作りになっており、風災害時には当入居者のみならず地域の方々の避難場所としても有効であると考えている。窓からは、稲荷川が見え、緑豊かで、扉を開けると川のせせらぎもきこえる。高齢者が親しみやすい和風のイメージで設計されている。食事には特に力をいれており、3食全てのメニューを栄養士が考え、既製品をつかわず、全て料理を担当する職員が手作りで常においしく、温かい食事を提供している。

【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)】

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	ユニットに「ゆっくり、のんびり、その人らしく地域生活を楽しむ。」という理念を掲示し、ご利用者様に安心して地域生活を楽しんで頂けるようにスタッフ全員意識を高め共有している。		
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	地域的な話題で（田んぼや菜園など）コミュニケーションを取る事が出来ている。また、運営推進会議を通じ町内総会、町内清掃、避難訓練に参加しており27年4月より町内会への加入もしている。		
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。	運営推進会議を通して、認知症高齢者・感染症予防・栄養管理について、なるべく地域でも役に立つ内容で展開しているが、現在8月以降より実施できていないが12月に予定している。		
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	運営推進会議の目的や意義は浸透してきており、率直なご意見を頂いている。頂いたご意見を参考にミーティング等で検討しサービスの向上に努めている。次回12月に予定している。		

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に取り組んでいる。	昨年9月地域清掃作業に参加しているが、本年度は実施出来ていない。4月には年度初めの定期総会には出席している。		
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。	身体拘束に関するマニュアルがあり、身体拘束を選択しない方法で日々ケアに取り組んでいる。今後もスタッフ会議等で身体拘束について勉強会を開く予定でいる。身体拘束廃止宣言を掲示し身体拘束「0」の意識を高めている。		
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	スタッフ会議などで今後高齢者虐待防止関連法について勉強会を行う予定。また日々のケアで身体状況などを把握し虐待に至っていないチェックをしている。		
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。	権利擁護に関する資料を準備しスタッフ会議で重要性を確認し知識を高め支援に繋げている。今後も勉強会等を通して成年後見制度について知識を高めていく。		

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		○契約に関する説明と納得 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。	利用契約・改定時には、家族と面談を行い、サービス内容・利用料金・利用者情報・緊急時の対応及び解約方法等の説明を十分に行い、理解・納得をしてから、署名・捺印を頂いている。退去時には解約に入る前に家族面談を行うようにしている。		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 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。	何でも言いやすい雰囲気作りを心掛けている。面会時にはCMより近況報告の際に率直な意見・要望を聞き取るようにしている。その内容を経過記録に記載しケアカンファレンスで検討事項として取り上げている。また、各ユニット玄関口にご意見箱を設置している。		
11	7	○運営に関する職員意見の反映 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。	月1回に開催されるスタッフ会議の中で各スタッフから意見を出し合い決定するようにしている。また、代表者・管理者・計画作成担当者間で連絡は密になるように申し送りノートの活用をしている。		
12		○就業環境の整備 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。	朝の様子、昼の様子、夜の様子を見に行き、利用者様と職員の様子、仕事内容、力量を把握しているつもりです。職員とのコミュニケーションにも努め、やりがいや向上心につながっていると思う。		

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		○職員を育てる取り組み 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	本部である特養下田苑で毎月研修が実施されており、職員ができるだけ参加できる環境が整っている。トレーニングについては当法人の特養などで期間を決めて行なっている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 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	今年度から積極的に認知症介護実践者等研修に積極的に参加している。県や市老協の研修会に参加してもらいネットワークづくりをお願いしている。		

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
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	入居前に情報収集し、ご利用者様に寄り添い利用にあたって困ることがないか受容、共感している。また、利用以前に行っていた趣味や仕事・生活習慣を把握し、それに基づいた対応やケアを実施している。		
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	聞き取りによる実態調査を行い、家族の要望等に基づいた対応やケアを実施し、不安解消につながるように心掛けている。		
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	相談に応じて、グループホームで出来る支援の中で、どれが必要なのかを考慮して対応している。		
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	理念を念頭に置いたケアを実践を心掛けており、ご利用者様を家族のように接し、一緒に生活しながら、喜怒哀楽を共にしている。		

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
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	ご家族面会の際ご家族との時間を大切にして頂き、また本人様の現況を共有し、今後の方向性を確認している。また職員と一緒にできる援助を日課として組み入れて実践している。		
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	利用者様の親戚、友人、知人の面会があった場合は気軽に再度訪問して頂けるよう環境作りを行っている。また、本人様の自宅など、職員と共に訪問したりしている。		
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	利用者様同士のコミュニケーションのきっかけを職員が作ったりし、関わりを広げられるよう支援にしている		
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	必要に応じ、訪問・面会を行っているほか、ご家族からの電話連絡にも対応している。		

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
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。	利用者様との会話や表情、口調からも察知出来るように把握し、また、その状況を経過記録や申し送りノートに記載することで情報を共有し、ケアカンファレンスにおいてケアの統一を行っている。		
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	ケアマネからの情報収集やご家族・ご本人との面談を行い、アセスメントを作成し、把握に努めている。また、面談時昔されていた事などご家族に聞きながら少しでも混乱なく生活して頂けるよう努めている。		
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	水分、食事、排泄状況の記録を行い毎朝のバイタル測定や、状態により1日に数回測定し身体状況の把握に努めている。		
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	月毎のケアカンファレンスにより、その方の最新ニーズに合わせてケアプランに反映できるようにしている。また、ご家族面会時などで家族からみて感じる変化なども聞き取り行いケアに反映するように心掛けている。		

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
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	昼夜の様子を記録に残し、職員間での情報共有できるようにし、日々のケア提供や介護計画に結び付けている。		
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	訪問での美容を依頼しご本人の好みに合わせて散髪・染髪して頂いている。また日曜日のデイサービスがお休みの際マッサージ機を使用し下肢の浮腫、筋力の維持に努めている。		
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	施設周辺を散歩したり、周辺のゴミ拾いをし、地域との関わりを持てるよう支援している。		
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	受診や通院は希望や状況に応じて随時対応している。入居以前からのかかりつけ病院を受診できるようにしており、その際、原則家族への同行をお願いするが、行けない場合はスタッフが対応している。毎日2回理事長である医師に報告している。		

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	看護職員もいるが、普段より協力病院の看護師、また本部である下田苑の看護師にも相談、助言を頂き関係作りを構築しているよう心掛けている。		
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。	利用者様が入院する際は支援経過、ケアチェック表等の情報を提供。退院時には病院からの情報提供を受けている。		
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	重度化、終末期においては早い段階から法人内特養（下田苑）に申し込みをして頂き環境の整う所でケアを行うよう支援している。入所が決まるまでは個々にあったケアを他職種と連携してケアを行って支援している。		
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	緊急対応マニュアルを作成し、ミーティングにおいて、職員の研修を行っている他、法人の研修に職員が参加している。		

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	○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	防災マニュアルを作成し、年2回避難訓練を実施。本年度は12月に避難経路の説明と地域との協力体制について実施する予定。また3月に消防を含めた避難訓練を実施する予定でいる		

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	個人情報取り扱いマニュアルを作成。羞恥心に配慮し同じ意味でも言葉を変えて工夫しながらその方にあった言葉かけを行っている。居室は2部屋構造になっている。		
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	日常生活の中で何をしたいか聞き取り、思い浮かばない時はいくつか提案し本人に参加、自己決定を促している。		
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、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	一日の大まかな流れはあるが、食事や入浴等を含め、本人様が好きな時間、場所でゆっくり過ごせるよう安心、安全に生活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	起床時、入浴時には整容し身だしなみや着たい服を着てもらっている。支援が必要な方は本人様が選びやすいよう配置している。また、月1回定期的に理美容サービスを利用している。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	可能な方には配膳、下膳を手伝って頂いている。誕生日や行事がある場合には行事食を提供している。食後は下膳や台拭き等も一緒に取り組んでいる。		

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
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	定時、本人様の訴え時水分補給を実施している。また一人ひとりの水分量や食事量が分かるようにケアチェック表で記録を行っている。毎月体重測定を実施しており、必要に応じて主治医の指示を受けている。		
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、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	自立の方には毎食後ご自分で磨いて頂き、介助を要する方には付き添い介助にて口腔ケアを実施している。夕食後には義歯を外して頂き、義歯洗浄剤を使用し、清潔保持に努めている。		
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	自立支援に向けて利用者様の排泄パターンを把握し、本人の身体機能に配慮して援助を心掛けている。時間にとらわれず、本人様の尿意、便意訴え時に対応し、無い方は定時のトイレ誘導、声掛けを行っている。また、オムツから紙パンツ。紙パンツから布パンツへ移行するオムツ離れにも取り組んでいる。		
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	毎朝ヨーグルトや牛乳を提供し便秘予防に努めている。またレクリエーション等で腸内の運動に働きかけている。排便困難が続く場合には、下剤等で調整し排便困難の予防に努めている。		

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
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	入浴日は決めておらず、利用者様のペースに合わせて週に2回～3回入浴して頂く。また自立されている方には入浴日を決めて頂き、自己決定を促している。入浴拒否がある場合は時間を置き再度声掛けをさせて頂く。		
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	一人ひとりの就寝時間に合わせ、寝具、空調調節を利用者様にも確認して頂き、ゆっくり安眠出来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	定期薬が来た際には薬情書を確認し、内服に変更がある場合は職員間で情報共有しどのような薬か確認を行っている。また誤薬が無いように声に出し、複数での確認をしたあと、利用者様に内服を服用して頂いている。		
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	一人ひとりにあった役割を分担し、残存機能を活かせるよう支援している。また年行事や祝い事等、利用者様が楽しめるように支援している。時間がある時は声掛けにて散歩を促し、外の空気に触れて頂いている。		
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。	天気や利用者様の体調に応じて近辺の散歩や花見など季節に合わせて外出したり、家族が来られる場合は来てもらい協力を得て一緒に外出を実施している。		

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		○お金の所持や使うことの支援 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	現在お金を所持してる方はおらず、希望があれば決まった金額での買い物をして品選び、支払い等の楽しみを感じて頂いている。		
51		○電話や手紙の支援 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	電話対応できる方は少ないが、電話を希望される方はスタッフが家族に電話を掛けて本人につなぐようにしている。		
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 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	フロア内には、家具やソファ等を使用し、自宅と変わらない雰囲気作りになっている。また季節に合わせて飾りを変えたりしている。 トイレ、浴室等寒暖差が無いよう配慮し、個人のひざ掛け等も使用し保温に努めている。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 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	談話室を活用し日光浴や読書等、一人の時間が過ごせるよう工夫している。また利用者様同士でコミュニケーションが取れるよう配慮している。		

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
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	入居の際には自宅で使い慣れた私物を持参して頂き馴染みのある物で安心してくつろげるよう部屋作りを行っている。		
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	建物内には段差はなく、手すりがあるので機能に応じて手すりを使用し歩行して頂いている。トイレ、居室に表札を設置し安心して生活して頂けるよう工夫している。		

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広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