

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成24年9月19日

## 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	鹿児島県指定第4670103904号
法人名	有限会社 ドリーム・ミソノ
事業所名	グループホーム 紫原(しょうぶ)
所在地	鹿児島県鹿児島市紫原四丁目34番31号 (電話) 099-250-2643
自己評価作成日	平成24年9月19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	<a href="http://www.kaigokouhyou.jp/kaigosip/Top.do?PCD=46">http://www.kaigokouhyou.jp/kaigosip/Top.do?PCD=46</a>
-------------	---

## 【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24年10月14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)】

近所に公園や学校、医療機関があり、恵まれた環境に建てられたホームであり、毎日、公園散歩に出かけ、近所の方々と日常的に交流、図れている。又、運営推進会議には、地域の様々な職種の方々に参加して頂き、地域との交流も図れている。行事に関しては、年間行事を立て、外出や外食の機会を多く設け、入居者様全員参加にて、楽しい時間を過ごして頂いている。ボランティアや、体験学習の受け入れについては、ヘルパー研修や小・中・高校生等、幅広く受け入れており、入居者様も色々な方と交流でき刺激となり、喜んでおられる。安易におむつを使用せず、トイレでの排泄が出来る様、一人一人の排泄パターンを確認し、その人に合わせた誘導を行い、自立支援に向け取り組んでいる。

## 【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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	朝礼後、理念の唱和を行い、意識付け、一日の業務を開始している。理念に基づき、地域の学生の体験学習の受け入れや、口腔ケア教室など行い実践につなげている。		
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	地域の幼稚園・小中学校とのつながりがあり、実習や職場体験の受け入れ、又こちらから運動会や文化祭の見学に参加している。		
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。	高校生や、養成所等の実習生の受け入れを積極的に行っており、地域と関わりながら、認知症ケアの啓発に努めている。		
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、利用者家族、民生委員、町内会長などを交え、約2ヶ月に一回開催し、意見や要望を頂き、サービス向上に活かしている。ホームでの行事などの取り組みも報告を行っている。		

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
5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>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。</p>	<p>運営推進会議等、地域包括支援センターに案内状を差し上げ、協力関係を築けるよう意見交換の場を設けている。</p>		
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>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。</p>	<p>身体拘束廃止委員を選出し、ミーティングにて、マニュアルの周知徹底を図り、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。</p>		
7		<p>○虐待の防止の徹底</p> <p>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</p>	<p>管理者・職員は、ミーティングや家族会で虐待防止に関する勉強会を実施している。</p>		
8		<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>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。</p>	<p>管理者が、権利擁護研修に参加している。</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
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>契約の締結、解約は、管理者立会いのもと、行われている。</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>運営推進会議時に、家族の意見を聞き、面会時や本人の希望など随時、傾聴し対応している。意見箱を設置している。</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>月一回、ミーティングを実施し意見交換を行っている。</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>年2回の健康診断を実施し、職員の心身の健康管理に努め、又、職員の資格取得には、給与が上がる事や、試験対策研修へは積極的に出席するよう声をかけている。</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>毎月、1回以上の事務所内研修と、事務所外で行われる研修には、なるべく多くの職員が参加できるように声掛けして、又、研修報告をミーティングで発表してもらっている。</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>谷山地区研修会に月1回参加して、背後で抱えている問題や、固執事例等をあげ、他事業所との意見交換をしている。</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
<b>II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	初期にはできるだけ、会話・状態観察の機会を多く持ち、要望や不安については説明を十分に行い、傾聴し関係づくりにつとめている。		
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	家族と積極的に関わり話す機会を作り、不安や要望の傾聴に努め、不安が軽減できるよう説明を行っている。		
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	日常の心身の状態観察、スタッフ間の情報・意見交換などを通じて、支援の見極めを行っている。必要に応じて、他サービス（フットケア・訪問マッサージなど）を含めた対応が出来る様努めている。		
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	お盆拭きや、カレンダーのセット・カーテンの開閉など、入居者が出来る事を手伝って頂くことで日常生活の共有を行い、尊敬の気持ちを持って接することで、良い関係を築けるよう努めている。		

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
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	職員は、日常の利用者の様子を家族に伝えることで、情報を共有し、又相談有る場合はすぐに、連絡ができる様な、関係を築いている。		
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	家族との外出・外泊をお願いしていき、又夏祭りや文化祭等地域の活動へ積極的に参加させて頂くことで、関わりが途切れないよう支援に努めている。。		
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	利用者同士の関係性を把握し、その時の意思や感情に応じて支援を行うことで、少しでも関わり合えるように支援を行っている。		
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	退所後、管理者が訪問し、ご家族の相談に応じたり、必要に応じて電話などでも対応したりしている。		

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
<b>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</b>					
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。	個々の利用者と積極的に会話を図り又、傾聴することによって、表情や普段との変化に気をつけることで、利用者の思いや意向を把握できるよう努めている。		
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	家族より入所前にアセスメントを記入して頂き、職員が把握し支援を行っている。 馴染みのある物・思いいれの深いもの（タンス・仏壇など）等を持ってきて置いている。		
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	個別の記録・血圧測定等を行っている。 又、体調の悪い方については、その都度、血圧、体温測定を行っている。		
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	本人と家族並び職員間で、意見の交換をし、家族の思いに添える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	毎日の介護サービス記録の徹底。全スタッフが把握できるよう朝夕申し送りを行う。 他にも細かいことの伝達ノートを作り、全員が目を通しサインをするようにしている。 その他、気づいたことなど管理者に伝えている。		
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	急な病院受診が必要な時は、管理者、スタッフにて対応している。 利用者の服用している薬などの注意点など、薬剤師にアドバイスして頂き、対応している。		
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	同じ町内会の行事に参加できるものには参加し、ホームの存在を知ってもらうようにしている。 時には、顔を覚えて頂き、迷子になった時など知らせてもらっている。		
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	利用者の体調の変化などを、家族にお知らせしている。 かかりつけ医の他、入居者の症状により専門の病院に、家族の意志に基づき受診して頂いている。		

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
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>管理者及び、常勤者で2名の看護師が在中している。</p> <p>利用者の細やかな変化はすぐに報告し、変化に応じた支援を行えるよう努めている。</p> <p>支援は記録に残している。</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>入院の際には、管理者、または代表者がお見舞いに伺い、本人・家族・病院関係者との情報交換を行っている。</p> <p>退院後も、往診や通院が必要な場合は、家族と連携し支援を行っている。</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>重度化や終末期の方向性を早い段階から本人・家族と話し合いを行い、方向性を共有できるように努めている。</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>急変時のマニュアルを作成。スタッフへ、周知徹底が出来るように話し合いを行っている。</p> <p>年に1度、救急隊員による、応急手当や初期対応の講習等にできるだけ、職員全員で参加している。</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	年に2回、消防隊員に協力をして頂き、日中・夜間の想定にて訓練を行っている。 近所の人に訓練実施のお知らせを配布している。		

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	部屋への入室の際の声掛け・ノック、トイレ誘導時などはさり気なく声掛けができるように、心がけ、プライバシーを損ねない対応をしている。		
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	日頃より、各利用者とコミュニケーションをとり、本人の意思に添えるようにし、思いを伝える事が出来ない方には、生活暦など把握し、思いに添えられるよう努力している。		
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	利用者の気分などペースに合わせて、今日何をしたいのか確認し、出来るだけ自己決定に合わせて日々を送れ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	本人の好む衣類を持参しており、本人の希望に合わせて支援している。		
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	多彩なメニューの中で、利用者の好みそうな献立を出している。体調、こだわりに合わせて食事を工夫している。時には、外食を行うこともある。		

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
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	個々の食事量・水分量の摂取状況を把握する為、チェック表を作成し、使用している。 嚥下が悪いなど、水分摂取しにくい場合は、本人に合わせ、トロミなど使用し、摂取量が維持出来る様に努めている。		
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	口腔ケア時、利用者一人一人に対し、見守りを行いながら介助。 介助の必要の無い方は、声掛け・見守りを行っている。 年に1度、口腔ケア教室を開催している。治療が必要な場合は、訪問歯科を依頼している。		
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	食事前後に排泄の声掛け、トイレ誘導。排泄パターンをチェックしており、必要に応じて声掛け・誘導を行っている。 尿漏れある方も、出来るだけパット・リハパンの使用しなくてすむ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	食事前に棒体操など、参加して頂き、天候が良い場合、散歩への声掛けしている。 10時のお茶の際、手作りヨーグルトを召し上がってもらっている。		

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	男女にわかれて、入浴日を決めている。 本人の体調や意志に添って入浴日や、順番を決めている。 お湯の温度、入浴介助などを各人に合わせて支援している。		
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	日々、本人の意志や体調に合わせて休息を勧めている。 各居室の室温、明るさなど調整し、安眠が出来る様配慮している。		
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	ほとんどの方の薬のセットは薬剤師よりセットしてもらい、疑問を感じる時には一目で分かる所に薬の一覧を置いている。 新しく薬が変わった時には、薬剤師よりアドバイスをもらい、支援を行っている。		
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	本人の希望に合わせて、コーヒーを飲んでもらったり、家族との外出・外泊を働きかけている。 月々の行事や、散歩や、カラオケなども行っている。		
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。	希望時、状況に合わせて、散歩やドライブを行っている。 又、家族に面会や外出・外泊を行って頂けるよう働きかけている。		

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>家族の協力を得て、お金を所持している方や金銭管理が難しく、ホームで管理している人もいる。本人希望時は使用できるように、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>本人の希望があれば、時間などを考慮しながら、施設の電話を使用してもらっている。手紙やハガキを預かった場合は、ご家族に確認し、職員がポストに投函している。</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>季節に合わせ、空調の設定、壁には利用者に声かけを行い、鯉のぼりや七夕の飾りを貼り付けたり、好きな音楽を流したりと、意心地よい共同空間作りを行っている。</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>居室では、快適に過ごせるように、テレビや雑誌・新聞など個人で持っており、一人一人に合わせた支援を行っている。ホールでは、利用者同士の相性を考え、座席を決め、必要に応じて、席替えをしている。</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	本人の使い慣れたものや、好まれるものをご家族に持って来て頂いており、自宅と変わらない環境が遅れるよう努めている。季節の変わり目はお知らせを送り、衣替えを依頼する。		
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	利用者に合わせて、居室、トイレ内にセンサーを使用したり、ホールでは、座席の位置。又机・椅子・杖置きなど工夫し、自立に近づけられるよう支援している。居室に置いてある、椅子やテーブルは家族が選んで持ってきた物を使用している。		



## 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