

(様式第1号)

自己評価及び外部評価結果票

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4150180018		
法人名	医療法人 清友会		
事業所名	グループホーム 和泉		
所在地	佐賀市久保泉町大字川久保5457番地		
自己評価作成日	平成25年1月25日	評価結果市町村受理日	

※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.espa-shiencenter.org/preflist.html
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 佐賀県社会福祉協議会		
所在地	佐賀県佐賀市鬼丸町7番18号		
訪問調査日	平成25年2月14日	外部評価確定日	平成25年3月21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)】

<p>病院併設のグループホームである為、医療との連携が密に行えるようにしている。また、状態の変化が生じた場合、すぐに医師・看護師が来室できる体制が整っている。</p>

【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)】

<p>事業所は久保泉町の山手に位置し、それぞれの居室からは、四季折々の自然の移り変わりを眺めることができる。敷地内には、認知症の治療に重点を置く法人母体の病院や老人保健施設、デイケアセンター等が隣接し、それぞれの機能を活かした連携が図られている。事業所内は、家庭的な設えと共に、ドアの開閉を鈴で察知したり、浴室の手すりにカラーテープを貼る等、利用者に配慮した工夫もなされている。職員は利用者を人生の先輩として敬い、その人らしく自由に暮らして頂くために、一人ひとりの気持ちや残された力を活用した長所志向の介護計画を作成し、日々の支援に取り組んでいる。事業所の玄関前には、畑もあり、利用者と一緒に収穫が楽しみの一つにもなっている。</p>

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			理念の有と	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ふ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	住み慣れた地域で「その人らしく」生活していただけるよう、職員一丸となって取り組んでいる。	地域密着型サービスの役割を踏まえた理念を掲げており、職員が共有するための努力をしている。	
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	地域の行事や活動は参加していないが、常に見学などの受け入れは可能にしている。	地域住民とは、散歩の時等に挨拶や言葉を交わしているが、自治会への加入もなく、地域活動や行事への参加及び事業所を拠点とした交流をもつまでには至っていない。	地域密着型サービスの推進には、地域との交流は不可欠であることから、運営推進会議等を活用し、地域活動や人々との交流に取り組みられることを期待したい。
3		○事業所の力を活かした地域貢献 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活かしている	法人での取り組みはしているが、事業所単独での取り組みは行っていない。		
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	外部評価の結果について報告を行い、委員から意見を聞いている。	運営推進会議は2ヶ月に1回、自治会長や地域代表、利用者、家族、行政職員の参加を得て実施されている。会議では、事業所の状況や行事等の報告、病気等に関する話・質疑応答が主な議題になっている。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、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	主に運営推進会議で行っている。また、法人担当者が市町村との連携を行っている。	隣接の法人母体に行政との窓口が設置されており、情報交換や相談等も窓口を通して行われている。	
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	身体拘束は行っていない。また、玄関の施錠も必要時以外は行っていない。	身体拘束に関する研修会等が実施されており、職員は拘束の弊害を理解して、拘束のない支援に取り組んでいる。玄関も昼間は施錠されておらず、自由に出入りができる。利用者の外出気配時にはさりげなく付き添って見守っている。居間から玄関に続くドアには鈴を設置して、ドアの開閉を察知している。	
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	虐待が見過ごされないように注意を払っている。また、虐待防止に関する勉強会を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			理念の有と	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	日常生活自立支援事業や成年後見制度の勉強会は実施していないが、必要時法人相談員と連携を図り支援できる体制は整っている。		
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、利用者や家族等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	入居時に説明を行い同意を得ている。		
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	面会時に家族より要望などを伺うようにしている。また玄関に、ご意見箱を設置し運営推進会議にも参加を呼びかけている。	面会時や電話連絡時等に繰り返し声をかけ、意見や要望等を聴く様になっている。また、玄関には意見箱を設置し、重要事項説明書には苦情申し立先を明示している。	
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	毎月検討会を実施し法人からも参加している。また、日々の業務の中でも意見が反映できるように取り組んでいる。	管理者や法人の担当者は、日々の業務の中や毎月の職員会議で職員の意見や提案を聞き、運営にも反映している。	
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	職員の勤務状況を把握し(申請書の提出)、必要時個人面談を行い、職場環境の整備に努めている。		
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	毎月勉強会を実施し、施設外研修などにも参加を行っている。		
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	同一法人の他のグループホームと毎月勉強会を実施し交流している。また、包括支援センターの勉強会に出席し、地域の事業所と交流している		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			理念の有と	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	利用前や入居時に面談を行い、要望などを聞きながら情報収集に努めている。		
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	利用前や入居時に面談を行い、要望などを聞きながら情報収集に努めている。		
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	本人や家族などから要望をお聞きし、必要であれば他のサービスも利用できる体制は出来ている。		
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	料理の手伝いをして頂いたり、農作業について教えて頂いたりしている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援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	面会時や電話連絡などで近況を報告し、必要時要望などを聞きながら計画を作成している。また、運営推進会議に全家族毎回参加を呼びかけている。		
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	家族の協力を得ながら、墓参りや親類の家への訪問をされている。	職員は利用者の馴染みの人や場所等を把握している。手紙や電話での交流や併設施設を利用される知人との面会等を支援している。また、家族の協力を得ながら、馴染みの美容院の利用や墓参り、親戚宅の訪問を支援している。	
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	食事の準備や洗濯物たたみ等、入居者様同士協力しあって行われている。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			理念の有と	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み 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	利用されている病院や施設に面会に行ったり、家族と会った時に話したりしている。必要時相談員などとの連携も図るようにしている。		
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。	入居者様や入居者家族と相談しながら決めている。	日々の会話や表情等から利用者の希望や思いを把握している。意志の疎通が困難な場合には、家族と相談しながら本人本位に検討している。	
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	入居者様についての連絡表や相談記録などがあり、生活歴の把握に努めている。また、入居前の担当ケアマネや家族にも様子を尋ねたりしている。		
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	入居者それぞれの言動や手伝いの内容、レクへの参加の有無などを記録し把握している。毎月の検討会で情報交換を行っている。		
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	面会時や電話連絡の際に家族の意見を尋ねている。検討会の時に本人の考えや状況を伝え、話し合いを行っている。	利用者や家族の希望・意向等を基に関係者で話し合い、長所志向の介護計画を作成している。毎月の評価と3ヶ月毎の見直しを行って、現状に添った介護計画で支援している。	
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	入居者様の状態を出来るだけ詳しく記録するようにしている。		
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	要望に応えるようにしている。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			理念の有と	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし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	警察や消防、公共機関などに理解を頂いている。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診診断 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	入居前のかかりつけ医への受診なども継続し、ご本人やご家族の要望を聞きながら支援している。	利用者や家族の希望される医療機関の受診を支援しており、主治医の変更も家族の希望でなされている。法人母体が病院であることが、家族の安心にもつながっている。	
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	看護師が月の半数は勤務(夜勤を含む)しており、必要時は電話連絡を行っている。また、併設の病院からも看護師に来てもらい処置などを受ける事が出来る。		
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。又は、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。	併設病院の主治医などと相談しながら対応している。		
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・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	状態の説明など主治医との連携を図りながら方針を決定しチームケアが出来る体制は整っている。	重度化や終末期に係る対応指針が作成されている。管理者は契約時に対応指針を説明し、意思の確認を行っている。これまでに看取りの実績はないが、重度化された時には、段階に応じて主治医と一緒に家族に説明し、家族の意思に添うように支援している。	
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、全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	勉強会を行っており、対応できるようにしている。		
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、避難訓練を行っている。また、災害対策マニュアルも整備している。	法人全体で、年2回、消防署の協力を得ながら、昼夜の火災を想定した通報・避難・消火の訓練を実施している。しかし、事業所を拠点とした訓練や地域住民の参加協力を得た訓練には至っていない。	今後は、事業所を拠点とした具体的な訓練の実施が望まれる。また、職員だけの誘導の限界を踏まえ、地域住民の参加協力を得た訓練にも取り組まれることを期待したい。

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			理念の有と	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	入居者様中心の生活の場である事を認識し、言葉遣いなど細心の注意を払っている。	職員は利用者を人生の先輩として敬い、言葉遣いや態度に配慮しながら優しい笑顔で支援している。	
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	入居者様の話を傾聴し、職員の話がよく伝わるように、短く・はっきりと話すようにしている。		
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	見守りを重視し、本人のペースを大切にしている。		
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に支援している	昔からの愛用の化粧品を使用したり、家族の協力を得て、今までの美容院に行かれたりされている。		
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	その日の献立について話題にしながら一緒に準備し、食事を摂り、後片付けを行っている。	職員は食事の前に、献立や利用者の食事の準備への関わり等を紹介し、楽しい食事になるように配慮している。職員も全員と一緒にテーブルを囲んで食事をし、また、食材の下拵えや盛り付け、配膳、後片付け等も利用者と一緒にやっている。	
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	咀嚼や嚥下状態にに応じて、常食や刻み食などの提供を行っている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、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	毎食後に歯磨きを行っている。また、義歯の方は入れ歯洗浄剤を使用している。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			理念の有と	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	排泄チェック表を用いて、各自の排泄パターンを把握し、トイレの声かけや誘導を行っている。	利用者一人ひとりの排泄パターンを活用し、昼間は、利用者全員をトイレでの排泄で支援している。紙製パンツから布製下着への改善もみられる。	
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	散歩や軽体操を行ったり、時にはマッサージを施したりしている。また、牛乳やヨーグルトを使用したり、繊維質の多い食材を使って便通を良くするように工夫している。		
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をしている	湯の温度や時間など一人一人に合わせるようにしている。	基本的には週に2～3回の入浴を支援している。入浴日以外は足浴等を行って保清に努めている。入浴を嫌がられる場合には、言葉かけ等に工夫しながら支援している。浴室の手すりにはカラーテープを貼って、利用者が分かりやすいように工夫している。	
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	入居者様の状況を見ながら休息を促すようにしている。日中はレクリエーションなどを行い、夜間の睡眠につながるように配慮している。		
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	服薬状況を把握し、薬の内容に変更があれば、看護師に聞いたり、薬辞典で調べるようにしている。		
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、一人ひとりの生活歴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	めだかの飼育や農作業のアドバイスを頂いたりしている。また、洗濯物干しや食器洗いの手伝いなどもして頂いている。		
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	天気の良い日は戸外へ散歩に出かけている。また、家族の協力を得て墓参りや親族の家への訪問などもされている。	気候の良い時季には、日常的に散歩や日向ぼっこを行っている。個別の外出は、家族の協力を得ながら支援している。	

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			理念の有と	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	現在現金を所持されている方いらっしゃらない。また、買い物なども行っていない。		
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をしている	電話をしたり、手紙を出したり、いつでも連絡が取れるようにしている。		
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まねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)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	日差しが眩しい時等はブラインドを下ろすなど調節している。また、季節の行事にちなんだ飾り付けをするようにしている。	事業所内は不快な光や匂いもなく、温度や湿度も適当である。食堂や居間には、利用者が摘んで生けられた季節の草花や雛人形等が飾られ季節感を表わしている。トイレはそれぞれの居室の隣に設置されており、分かりやすい環境である。	
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	畳のスペースがあり、ソファなども置いており、自由に利用できるようにしている。		
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	ご家族の協力を得ながら、本人の使用していたものを持って来て頂くようお願いしている。	職員は家族に対して、利用者の馴染みの品の持ち込みを相談し、居心地の良い居室作りを支援している。家族の写真や本、化粧品、壁飾り、置き時計等が見受けられる。また、家族のお位牌を大事に祭られ、お茶等も供えられている。	
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	手摺りの設置や浴槽の滑り止めなど安全に配慮している。		

V. サービスの成果に関する項目(目標指標項目)アウトカム項目))(事業所記入)
※項目No.1～55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓ 該当するものに○印をつけてください	
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みられている。 (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

項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓ 該当するものに○印をつけてください	
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:2,20)	○	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. 全くない
66	職員は、生き生きと働いている。 (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