

(調査様式1)

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和4年5月20日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4690101250
法人名	社会福祉法人 厚德会
事業所名	グループホーム 大竜(さくらんぼ)
所在地	鹿児島県鹿児島市大竜町6番8号 (電話) 099-248-5541
自己評価作成日	令和4年5月20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4年7月19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)】

- ・ご利用者の希望に添いながら、楽しめる活動を日常に取り入れコロナ禍で制限されているが、感染対策に努めながら散歩、外気浴、ドライブ、行事を行い、地域の交流も行っている。
- ・季節の食材を使った献立や手作りのおやつ、自施設で育てた野菜や果実の収穫と食する楽しみを一緒に行っている。
- ・看護師を配置し、日常の健康管理や急変に対する対応の連絡体制を整えており、定期的に主治医、薬剤師、眼科医、理学療法士、歯科医等訪問し協力医療機関との連携が図れている。
- ・防災訓練を定期的に行い、消防署の立ち会いや地域の方との協力も得られるようにしており、防災用品、備蓄等整備している。

【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	毎朝の申し送り後に、理念を唱和し一人一人が意識して実践できるよう努めている。		
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	町内会への入会により、地域の交流の機会をつくっている。 班長の当番も務めた。		
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。	お問い合わせがある場合に対応できるようにしている。		
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	コロナ禍により、会議の開催が少なかったが、事業所での運営内容や実情を文書にして定期的に郵送をしている。		

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	<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に取り組んでいる。</p>	サービス提供や制度に関する不明なことは、連絡し確認している。		
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>	定期的に会議を行い、職員全員が身体拘束について正しい理解ができるように努めている。毎日朝礼時に「高齢者虐待防止の心構え」を唱和し、意識の向上に努め、定期的に勉強会をしている。		
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>	適正化委員会や勉強会を行う中で、ヒヤリハット報告書や介護記録を基に現状で抱えている問題やケア方法を話し合い共有し、できる限りご家族へも現状報告に努めている。		
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>	新任オリエンテーション時に制度の説明を行っている。制度を学ぶ機会は現状難しい。		

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>入居前に、契約内容を説明し、入居時に再確認している。改定等は文書で説明を行い同意をいただいている。</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>普段からご利用者やご家族から要望、ご意見がないか受け入れるように努めているが、ご家族とはコロナ禍により対面での話せる機会が少ない。面会時や電話等でご意見等をいただくようにしている。運営推進会議内容の報告時文書を郵送している。</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>毎月、定期的に法人会議、運営会議を開き改善点がないか確認し、意見があれば、皆で話し合い決めている。</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>職員は年に一回人事考課を行い代表者との面談を行っている。勤務希望や向上心を確認し技量に合わせて役割をもたせている。資格取得した職員へも評価している。</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>職員の技量に応じて、内部研修や外部研修をすすめており、資格取得の為に両立できるように体制作りも考慮している。</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>法人内での事業所交流をして情報共有をしており、勉強会も行った。同業者との情報交換ができており、研修に参加する機会を作りその中で知りえた情報等共有もしている。</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>入居前に見学、面談をしたり訪問を行って、困っている事など確認するようにしている。</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>入居時本人及びご家族へ不安に思う事や要望を聞きながら、こまめに本人へ声掛けを行い少しずつ馴染まれる様に努めている。</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>入居前に情報収集しておき、必要な事を確認したり、要望に沿いながら対応できるように努めている。</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>個別に状態をみながらその方のできる事を見極め、他者との交流を作りながら共に行うように心掛けている。</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
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	コロナ禍により、家族会や行事等の機会がつかれないが、面会（窓越し）や電話で近況を伝えたり、定期的に広報誌を発行している。		
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	コロナ禍により、外出は自粛しているが、少人数でドライブへお連れしたり、家族の面会、電話、手紙等で交流できるように努めている。		
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	お互いの顔が見えるレクリエーション、余暇活動を行えるように環境に心がけている。ご利用者の関係を観察して、必要時交流できるようにセッティングしている。		
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	退居前より、想定されるサービスや困りごとなどを確認し、家族と相談し、協力できるように努めている。		

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
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。	日常の関わりの中で、本人の発言や表情等から、思いを把握できるよう努め、家族へも相談しながら、本人中心の支援になるように心がけている。		
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	本人やご家族より、生活歴、既往歴等の情報収集を行い、サービス利用情報も関係機関や施設等から情報をもらい職員間で共有している。		
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	毎日の申し送りで個別に生活のリズムや心身の状態、又カンファレンス等でも確認し合い把握に努めている。日々の体調はバイタル測定、看護師からの助言をもらい対応している。		
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	本人、家族から希望を伺い、職員からも情報や意見を集めており、定期的にカンファレンスを開催して情報を共有しご利用者にとって何が必要であるかを検討して、現状にあった介護計画作成に努めている。		

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
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	個別の記録に本人の発言や行動をありのままに記載し、生活日誌、アセスメント等その他の記録簿を通して、情報収集しカンファレンスで共有し本人の希望に添えるような介護計画作成に繋げている。		
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、ご家族の状況や要望を確認して職員間で検討したり、必要なサービスを利用できるように努めている。状況に応じてご家族へも協力をお願いしている。		
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	コロナ禍により、制限される中で可能な限り、あいご会との交流、ボランティアの受け入れを行った。地域との交流はできていないが、外出の機会を設けられるよう努めている。		
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	入居前にかかりつけ医を確認し本人、ご家族の意向に沿うようにしている。協力病院との連携をとり、受診の付き添い、主治医の回診、薬剤師の訪問等協力をもらっている。状況に応じて、ご家族の協力を頂いている。		

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		○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	事業所内に看護師を配置し、ご利用者の日頃の健康状態把握と体調管理を行って、他職員との情報共有をしている。受診の付き添いや事業所内での採血、急変時の対応等24時間の連絡体制をとっている。		
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。	入院時に主治医又は担当医より病状と治療計画などを確認し本人、ご家族へ説明している。入院中は医療関係者と連絡を取り、家族へ状況を伝えたり家族の意向も伝えている。退院の予定は予め連絡し確認している。		
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	契約時に重度化に関する対応の指針に沿って予め説明を行っている。主治医の判断により、看取りを受け入れる場合はご家族を交えた話し合いを行い同意を得る体制をつくっている。今年度の看取りの方はいなかった。		
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	事業所内看護師により、勉強会と週1回以上の健康チェックを通して、急変時や状態変化に対応出来る様助言している。急変時の対応のマニュアルを作成し連絡体制を共有している。		

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	年4回防災訓練の計画を立て実施し、コロナ禍により地域の方の協力は控えているが、協力体制はとれるようにしている。消防署の立会いで助言を貰っている。居室の入り口には、法人内、地域の方でも分かるようにご利用者の身体状況をピクトグラムにして表示している。備蓄の管理、防災用具、危険箇所の点検も年に2回行っている。		

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
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	お一人一人の心に寄り添い、心理的ニーズを知り、対応できるように努めている。本人を理解し誇りやプライドを傷つけない事を職員間で考えながら、対応に努めている。		
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	日々の生活の中で、衣服の選択やレクリエーション、余暇活動での選択等自己選択、自己決定ができるように支援している。		
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、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	生活歴や希望等、様々な角度から考え支援できるように努めながら、その日の体調に合わせて、家事や余暇活動、個別機能訓練等すすめている。		
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	季節に合った衣類を準備し、本人の希望に添いながら支援している。個別にお化粧やお手入れをされる方の援助や身だしなみに配慮している。希望される方は、定期的に訪問美容を利用している。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	季節の物をメニューに入れたり、行事食や手作りのおやつを提供している。ご利用者の状態に応じて、食材の形や量を変えたり、美味しく頂けるように配慮している。食材の下準備に手伝える方はお願いしたり、下膳のできる方、テーブル拭き等して頂いている。		

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
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	個別に、状態に応じて食事量を調整し体重の変化を確認している。補水に努め困難な方へは、個別に準備し、嚥下状態の低下している方は、形態を変える等工夫している。協力病院の管理栄養士より献立の助言、指導を頂いている。		
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	食後の口腔ケアを行い個別に応じた磨き方の援助、義歯洗浄を行っている。協力歯科からの助言指導をもらい、治療の必要の方は、意向に沿いみて頂いている。		
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	一人一人の排泄パターンや身体状況に合わせて、オムツの種類、ポータブルトイレの必要性を検討し、排泄の援助を行っている。		
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	毎食の食事量の確認や補水に努めながら、メニューの工夫や乳製品等を提供している。体調に合わせて毎日体操、個別に散歩、歩行等の運動を取り入れている。		

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	個別に希望を取り入れた入浴をすすめて、希望されない場合は入浴日を変更したり、清拭を行っている。		
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	個別に希望に添って居室やソファ等で静養して頂いている。夜間は良眠されるように昼間の活動を行って貰い、便通や補水の把握に努めている。寝具の洗濯、調整も行っている。		
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	服薬チェック表を作成し服薬時の飲み込みを確認して誤薬のないように留意し、必要に応じて看護師から指示を貰っている。又薬剤師による服薬指導や勉強会で学んでいる。		
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	コロナ禍により、制限される中でも可能な限り季節の行事や誕生会、趣味活動、外気浴、ドライブ等を取り入れている。		
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。	コロナ禍により、ご家族との交流や自宅への外出は制限されているが、テラスに出たり近隣の散歩、少人数でドライブにお連れしたりしている。		

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
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>	個別に応じて所持して頂いている。必要な物がある場合は、購入の援助を行っており、コロナ禍でやむを得ない場合感染対策に留意した買い物への付き添いを行った。		
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>	本人やご家族の希望に応じて、電話や手紙、オンラインなどでやり取りして頂き、困難な方は職員が間に入り、援助している。毎年年賀状を送っている。		
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>	快適に過ごしていただけるように、共有の場の環境整備や光の調整、換気等に心がけている。ご利用者の作品等を掲示したり、季節の物を飾る等している。		
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>	ご利用者の関係性を考慮しながら、個別に対応できるように座席やテレビを配置したり、和室の活用や活動時も個々に楽しむ事ができるように環境作りを行っている。		

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
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>	<p>本人の状況に応じて、過ごしやすい様にベッドやチェストの配置を検討し、本人が大切にされている物、調度品等の準備も個別に持ち込み頂いている。宿泊される場合は、寝具の提供ができるように準備している。</p>		
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>	<p>居室入り口には名前を掲示（了承あり）し、分かりづらい方へは目につくように工夫している。トイレには読める大きさの文字を貼り、遠くからでも確認できるようにしている。</p>		

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