

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成27年11月2日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4699200020
法人名	有限会社 ソフィア・インター・ナショナル
事業所名	グループホーム ゆいの家 Bユニット
所在地	鹿児島県大島郡天城町大字岡前1380番地2 (電話) 0997-85-6006
自己評価作成日	平成27年11月2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1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)】

- ご家族や医療機関との連携で利用者の終の住家となるように努めています。
- 基本的な生活習慣の維持(できる事を増やします)
- 排泄や睡眠、清潔、心のケア等自宅での生活に近づけるようにしています。
- 認知症を理解し、優しく、敬語や時には方言で対応し、穏やかな日々が送れるように援助しています。
- 研修の受入・ボランティアや年間行事について、毎月の状況を家族に報告しています。
- 職員の介護技術向上の為、毎月の職員会議等で利用者の対応方法等について意見交換を行ったり、各種研修会へ積極的に参加しています。

【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	理念として「私らしく いきいきと 光り輝いて生きる」と掲げ朝礼で唱和し、自分の育った町で安心して生活できるように支援する為に全員で問題解決に、取り組んでいます。	
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	ホームの行事に地域の協力(音響やテントの設置)を得たり、地域の敬老会や町内のトライアスロンの応援等にホームとして参加し、町民の一員として交流しています。	
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。	中学校のふれあい活動の時間に認知症サポーター養成講座の時間を設けてもらって、認知症についてより理解が深まるような取り組みを行っています。毎年出来るように中学校に依頼しています。	
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ヶ月ごとに運営推進会議を行い、入居者の状況や職員の交代状況、行事等について意見交換を行い、会議で要望された行事等の開催日（土・日）等検討課題としてサービス向上に努めています。	

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。	町のケア会議や運営会議に参加してホームでのケアサービスの取り組みを伝えたりする。又、運営推進会議以外に毎月の業務報告、又介護保険上の問題点や利用者の問題など相談して解決しています。		
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。	身体拘束マニュアルを職員全員で研修を行い実施している。玄関の鍵は施錠をせずに、外出希望の利用者には一緒に出かけたり、安全に帰所できるように見守りをしている。		
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注意を払い、防止に努めている	拘束による虐待を講習などで学び、身体拘束はもちろんの事、言葉による拘束、虐待にも気をつけています。そして、職員のストレスにも注意して、勤務体制の配慮、職場交流等心身ともに健全でいられるよう努めています。		
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。	権利擁護事業学習会への参加は管理者が数年前にあるが、今後機会をみて、職員の参加ができるようにしていきたいと思います。		

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。	契約時に専門用語を解り易い言葉で説明し疑問点の確認をして、家族、利用者の同意を得ています。			
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。	日常的な不平や不満を聞き逃さないように対応しています。また家族の面会時にも家族への訴えが無いか伺っています。又、苦情窓口を設置していますが他にも玄関入り口に、アンケートを置いて匿名での意見が言える様にしています。			
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。	毎月職員会議や個々の職員との話合いや、朝礼で意見を自由に発言してもらい、その意見に対して充分に検討した結果をまとめて個々、もしくは必要であれば全職員に伝えています。			
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くよう職場環境・条件の整備に努めている。	介護職員の処遇改善加算の申請や職員の希望を優先させ、介護保険よりもゆとりのある勤務体制で運営しています。長期休暇や入院時にはバイト人員も採用し、働きやすい職場づくりに努めています。			

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>運営者は島内の同一法人の施設間会議を半年に1回行い、職員の状況や質の確保についてフォローしています。管理者は職員の質の確保や向上に向けて、グループホーム協会や県の講習会、母体法人の研修会には積極的に参加しています。</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>グループホーム同士の協会があり、職員研修についての話し合いを定期的に行っている。又介護支援専門会、法人の中での意見交換、勉強会などがあります。</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	利用申し込み時に、今の悩み、困っている事、金銭管理の方法や介護保険上で利用できるサービス、医療の事など時間をかけて相談を受けています。		
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	同上、又、家族からの相談がある時は管理者や計画作成担当者がいつでも相談できる体制を作っています。		
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	最善の方向に支援できるように、居宅のケアマネや地域包括センター、施設や病院とネットワークを活かして対応しています。		
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	日常生活の中でできる事が増やせるように洗濯物たたみ、新聞折り等、職員がともに行い関係づくりに努めています。		

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		<p>○本人と共に支え合う家族との関係</p> <p>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</p>	年間行事や家族会への参加案内、ホームへの来所や面会依頼など行ないますが、時には家族間の悩み相談も受けています。運動会では参加協力して下さる家族が多数あります。		
20	8	<p>○馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>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</p>	ご家族、友人知人、親戚の方々の面会などで関係が保たれようとして援助し、又、各行事などの写真をご家族へ提供しています。		
21		<p>○利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	利用者はお茶や食事時間などには役割を持ち仕事をしている。又職員が利用者間に入りコミュニケーションが取れるように援助する時もあります。		
22		<p>○関係を断ち切らない取り組み</p> <p>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</p>	ご家族への対応をホームのみならず、社会全体としてとらえ、相談や依頼ごとへできる限り対応できる体制が整っています。		

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	<p>○思いや意向の把握</p> <p>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。</p>	<p>相手のペースに合わせて話を聞き、注意深く耳を傾けながら本人の希望や不満を引き出し、入所者の気持に添ったケアを心がけています。</p>		
24		<p>○これまでの暮らしの把握</p> <p>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</p>	<p>本人はもちろん、家族や居宅ケアマネの話をもとに出来るだけ詳細に聞き取り、総合的にまとめ把握しケアに役立てています。</p>		
25		<p>○暮らしの現状の把握</p> <p>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</p>	<p>毎日の健康観察や職員間の申送り、Drよりの申送りで入居者的心身状態の把握に努めています。又、必要に応じてバイタル確認回数を増やすなど対応しています。</p>		
26	10	<p>○チームでつくる介護計画とモニタリング</p> <p>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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している</p>	<p>介護計画は入院や骨折などで状態が変化した時点で家族、本人、主治医、職員と関係機関に意見を伺い、変更を行っている。安定している場合は定期更新時に作成している。</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
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	日誌の他、気付いた点や注意事項、ケア方針の変更を記入するノートを用意し職員は必ず勤務前に目を通し情報共有を図っています。			
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、その時々に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	主治医を変更しない（現在 5 医療機関）で対応しています。又、病院受診、歯科受診、自宅訪問、墓参り等の送迎を行っています。			
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、本人が心身の力を發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	民生委員さんには、運営推進会議の委員になっていただきました。地域包括センターには随時相談し、支援を頂いています。又利用者で親族の無い方の一人は民生委員の方が協力して下さっています。			
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	かかりつけ医をホーム入居時に変更しないで継続して医療との連携が取れるようにしています。（現在5医療機関）又、異常時の受診などホームで支援できる体制を取っています。			

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 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>	訪問診療や訪問看護などに医療的な相談を行い、アドバイスを頂き日々のケアに生かしています。		
32		<p>○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。</p>	入院時には介護の状況や家族への連絡調整や、入院中のオムツや必要な物品の購入など家族とともにを行い、退院に向けて病院と情報交換し、退院時カンファレンスなどにも家族とともに参加して現在の状態とホームでの対応の留意事項をうかがいます。		
33	12	<p>○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く</p>	ターミナルケアの実施、医療機関や訪問看護との支援を受けながらホームで取り組みました。今後も対象者が発生した場合は関係者と連携しながら支援していきます。		
34		<p>○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ます</p>	消防訓練、救命講習を受けたり、避難訓練を消防署の指導や自主訓練として実施しています。		

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>消防訓練や災害時の避難訓練を消防署の指導のもと職員全員が受けています。又、3町の防災（地震）訓練日に合わせて自主訓練を行い災害対策に努めています。</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	<p>○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保</p> <p>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</p>	<p>お互いに馴れ合いにならないよう丁寧な言葉使いを心掛け、方言で会話する場合も敬い言葉で対応している。又、排泄の失敗はさりげなく後始末を行い、入浴も一人ずつ行うなど、利用者の尊厳に努めています。</p>		
37		<p>○利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>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</p>	<p>日常的には敬語の使用を心がけていますが、時々方言での会話で利用者様の思いが私たち職員に届くようにいたしています。</p>		
38		<p>○日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>基本的な日常の流れはありますが、ご本人の希望や体調に合わせたケアを実践できるように努めています。</p>		
39		<p>○身だしなみやおしゃれの支援</p> <p>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</p>	<p>本人の好みの髪形や衣類など個性あるおしゃれが楽しめるように支援を行っています。</p>		
40	15	<p>○食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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</p>	<p>地元の旬の野菜や食材を使い、季節や行事に合わせて献立を利用者の要望に応えて提供しています。大根、ニンジン、ツワの皮むき等食材の下ごしらえを机を囲んで作業します。</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
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	栄養の不足がちの方には調理工夫や補助食品での摂取ができるようにして、飲水が嫌いな人には調理・おやつを工夫してゼリーなどを提供しています。		
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	毎食後に声掛け、誘導で利用者様に合わせたケアを行っています。必要に応じて歯科受診を援助しています。		
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	排泄チェック表で確認しながら、適時に声かけ誘導してトイレでの排泄を支援している。夜間もトイレで排泄ができるよう対応して自立に向けて取り組んでいる。		
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	ヨウグルトを使った飲み物を取り入れたり、サツマイモや食物繊維の多い食べ物の提供、日常生活での運動や体操等で対応。又、便秘薬の服用もDrの指示により支援しています。		

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	ユニット毎に入浴日を決めているが、個々の要望に応じた対応もしている。また、入浴剤を使用したり、シャンプー剤や石鹼はそれぞれ好みの物を使うなど、入浴が楽しめるように支援している。		
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	夜間帯の睡眠に影響しない範囲内で、本人の状態に合った休息の取り方をしてもらっています。又、昼寝ができるようにタタミ台やソファーをリビングに配置しています。		
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	全職員で薬の把握をし、その都度手渡して服用確認まで行なっています。毎日バイタルチェックを行い、必要に応じて主治医と連携しながら、全員で体調管理には関わっています。		
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	日常生活の中での楽しみはもちろんですが、行事（七夕、トライアスロン応援等）への準備も入居者様とともに行っています。		
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。	気候の良い日にホーム庭や近隣まで散歩に出かけたり、本人の要望に沿って外出支援をしたりしています。		

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	特に問題がないと思われる方に対しては、適切と思われる額での所持を認めトラブルが起きないように注意をしています。		
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	要望があればいつでも家族、友人に電話を掛けられるよう関わりのある方の電話番号を把握し支援を行っています。又、個人で携帯電話を所持され、ご家族との連絡を取られている方もいらっしゃいます。		
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、生活感や季節感を探り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	リビングにタタミ台やソファーの設置で使い易く工夫し、温度管理や光量への気配りで過ごしやすい環境つくりを行っています。又、観葉植物などで心地よく過ごせるようにしています。		
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に過ごせるような居場所の工夫をしている	リビングに配置されたソファー やタタミ台で個々の好きな居場所でくつろげるよう配慮しています。		

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	家具等の持ち込みは何か一つでも持ってきてもらえるようにお願いしています。室内の大きさにもよりますが仏壇を部屋に置いている方もおられます。		
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	建物全体がバリアフリーで設計、建築され、手すりや廊下の床材にも配慮されていますが、非常口の段差解消のためにスロープを取り付け、安全確保に努めています。又、居室の表札、共用部分のトイレの表示など目印をつけ出来るだけ利用者自身で認識できるように工夫しています。迷うような場合は、職員で話し合いをし本人の理解できる表示を探るようにしています。		

V アウトカム項目

			1 ほぼ全ての利用者の
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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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

			1 ほぼ全ての利用者が
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)		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、その時々の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

			1 ほぼ毎日のように
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)	○	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、活き活きと働けている。 (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