

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和3年9月1日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4690102084
法人名	医療法人 徳洲会
事業所名	医療法人徳洲会 グループホーム東谷山(3階)
所在地	鹿児島県鹿児島市東谷山二丁目49番10号 (電話) 099-260-8200
自己評価作成日	令和3年9月1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.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/
-------------	---

【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3年10月11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)】

- ・生活支援において、ADL自立されている方にはその日の体調に応じて朝の掃除や軽作業に取り組んで頂く事で残存機能能力を活かせる様支援している。
- ・レクリエーション時には毎月の壁画をスタッフと一緒に作成し、皆さんが参加でき楽しんでくださるようなレクを行っている。また食事前の嚥下体操をする事で誤嚥防止に努めている。
- ・入浴時にも入居者様一人一人に合わせ自尊心を傷つけ無い様に配慮し、ゆっくりと身体をリラックスして頂けるよう心がけている。
- ・医療面には24時間体制で、新杏クリニックと連携をとっており、急変時の対応も取っています。また、週に1度訪問看護も入居者様の状態確認に来てもらっています。
- ・町内会に加入しており、清掃活動などに積極的に参加し情報の共有、地域密着につとめている。
- ・コロナウイルス感染防止の為、外出を中止している中1つの楽しみである食事を入居者様から聞いたメニューを参考にし月に1度、外からの食事を提供しいつもと違った物を味わってもらっている。

【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	地域密着の意義を職員全員で意識した理念、運営方針を共有、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	コロナ禍の中での事業所、地域との交流が難しい中であり、町内会の活動等も参加できない状況であるが、コロナの終息次第で入居者様と一緒に参加していきたい。		
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。	運営推進会議の機会に民生委員、町内会長等へホームの状況説明をして理解と協力を得ようとしているが現在コロナ禍であり、お招きし会議の開催が出来ない為お便り等で情報をお伝えしている。		
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	包括支援センタースタッフや町内会長、民生委員、入居者様家族と意見交換等を行い、サービス向上につなげられる様に取り組んでる。今後はご家族の交流も深めたり、意見交換、共有をする為にも、家族会の開催もしていきたい。		

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
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>	<p>市の保護課、社会福祉サービス支援員と連絡を密に取り、ホームよりお便り等での日常のケアサービス状況を伝え、協力関係を築く様取り組んでいる。</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>身体拘束適正委員会のもと、勉強会を随時行い、身体拘束のないケアに取り組んでいる。職員全員が意識をして安心安全な環境作り、ケアに努めている。</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>虐待防止対策委員会のもと勉強会を行い、職員一人ひとりの意識を高め、虐待もなく、適切なケアに努めている。</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>必要な時には市の社会福祉協議会と連携をとり制度を活用できる体制をとっている。また意見交換等行い、それらを活用できるよう支援している。</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>入居時に契約書、重要事項説明等を利用者様、ご家族に理解、納得できるまで説明を行っている。意見疑問点を伺い、十分な説明を行っている。</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>苦情受付窓口、苦情相談BOX等を設置している。契約書において、行政の苦情受付機関を明記し外部の受付先も案内しています。年1回のご家族様へのアンケートも実施しています。</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>職員会議、日々の業務の中で意見交換を行い、改善に努め、管理者はそれらを元に可能な限り反映させている。</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>管理者は職員が働きやすい環境を心がけ職員研修の充実や、公私の問題点等の相談も受け、職員が高い意識とやりがいを持って働けるよう努めている。</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>施設内での勉強会や施設外での各種研修に必ず参加する機会を設け参加している。施設内での勉強会を通し質の高いケアにつなげられるような取り組みを実践している。</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>現在コロナ禍でできていないですが、管理者は研修等に参加し、同業者と交流を深め情報や意見の交換をしている。同一法人のグループホームとも情報交換をしサービスの質の向上に努めている。</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					
16		○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	相談や見学にみえた時、または訪問調査に伺った時にご本人様の不安や要望等を傾聴し丁寧な対応と説明を行い安心して頂ける関係づくりに努めている。		
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	相談や見学時には、困っている事や不安、要望を伺い思いを受け止め、質問等に納得がいくよう説明している。		
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	相談受付時等、生活面、健康面、経済面等の状況把握をし、グループホームに限らず本人様の適したサービス利用ができるよう、他施設とも連携を取り対応をしている。		
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	残存機能を最大限に活用し、生活の中で馴染んできたことや得意な事を活かしながら、共に暮らしに寄り添う関係を大切にしている。		

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	日頃の状態等を月に1回ホーム便りにて報告し、生活の様子、本人の思いを把握していただき、共有できるように取り組んでいる。		
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	現在コロナ禍で面会等を中止としています。希望があれば電話でご家族と話されたり、ご家族の希望次第では窓越しに顔をあわせたりとしている。		
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	入居者様の性格や互いの共通性を把握し、トラブルにならないように席の工夫をしたり、レクリエーションを通して共に活動をする事で共同生活が円滑になるよう支援している。		
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	退居後であっても、いつでも相談に応じたり、必要時の相談や支援に努めている。		

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。	意向や希望を伺い意識して日頃の会話の中でそれらを引き出せる言葉かけを行い、意思疎通など困難な場合は言動に注意し職員間で検討し本人本位のケアが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	入居前の情報提供書や本人様、ご家族より聞き取りをし、情報を得ている。入居後も生活の中でコミュニケーションをとり、情報収集し把握に努めている。		
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	毎日の生活活動内容、その時々による心身状態の把握、職員間での申し送り等の情報共有をしている。		
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	ご本人、ご家族より情報や意見を取り入れ、主治医、スタッフ関係者にて検討し、計画を作成している。評価や見直し等も行いご家族にも確認を頂いている。		

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
27		<p>○個別の記録と実践への反映</p> <p>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</p>	職員間で情報共有し気づきや工夫を日々の生活の中で活かした介護計画で支援している。		
28		<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>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</p>	各種手続きや物品購入等の必要な支援ができるよう努めている。また多職種との連携をとりその状況に応じた適切な対応が提供できるようにしている。		
29		<p>○地域資源との協働</p> <p>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</p>	市生活保護課、市社協等と本人様の状態に合わせて対応しています。		
30	11	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	主治医に経過や生活の様子等の情報を提供し、主治医より要観察事項や注意事項等の指示を受け、入居者様が適切な医療を受ける事ができている。また健康管理や異常の早期発見ができるよう連携に努めている。		

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
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>日々の関わりで入居者様の状態を把握し看護職員や訪問看護師等と情報共有し適切な対応、看護が提供できるように努めている。</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>入院時にはご利用様が適切な医療、看護を受けられるように、必要適切な情報提供に努めている。病院関係者からも情報や経過を聞き取り情報共有し、スムーズな退院ができるよう努めている。</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>入居時にご利用者様、ご家族の意向を確認し、その後も必要時主治医含め話し合い治療方針を決め、グループホームでのできる限りの対応に努めるとともに、限界についても説明し納得していただける様に努めている。</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>急変時や事故発生時の対策マニュアルを作成し、熟知徹底するとともに勉強会を行っている。</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	<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>災害時に適切な行動がとれるよう地域の消防隊と密接に連携し防災訓練を行っています。また、非常食の備蓄を備え災害対策を行っています。</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	○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	一人ひとりを尊重し、言葉使い、虐待防止が成され、ご利用者様の権利、人権を常に意識した対応を行っています。		
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	ご利用者様が思いを表現でき自己決定ができる環境づくりや言葉かけを行っている。ご利用者様が納得した暮らしを送れるよう支援に努めている。		
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	一人ひとりの趣味やペースを把握、理解して居心地の良い生活ができるよう支援している。		
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	これまでの習慣、好みを優先し衣類の選択、季節に適した衣類等の選択していただくよう支援している。		
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	食事の盛り付けにも季節感を味わえるような盛り付け等に気を付けたり、一人ひとりに合わせた食事形態で提供。下膳を手伝って下さるご利用者様にもその都度、感謝の声掛けを行っています。		

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
41		<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>食事、水分摂取量の把握、不足な方はその都度声掛けし状態に応じて食事形態の工夫を行い、栄養バランスの確保に努めている。</p>		
42		<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>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</p>	<p>毎食後の口腔ケアを行っている。状態に応じて一部介助を行い口腔内のチェックと清潔保持に努めています。</p>		
43	16	<p>○排泄の自立支援</p> <p>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</p>	<p>一人ひとりの排泄パターンを把握し自尊心にも配慮しながら声掛けを行っている。また、失敗時にも不安感等あたえないよう声掛け等を行っている。</p>		
44		<p>○便秘の予防と対応</p> <p>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</p>	<p>排便状況の把握、水分摂取や運動を促している。その方に応じて、主治医へ排便状態の報告をし、下剤の服用をしている。</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
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	一人ひとりに合わせた入浴介助、見守り行っている。その日の入浴をするしないや順番の配慮、湯の温度の好みやゆっくりと入浴を楽しんで頂けるよう努めている。		
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	今までの生活習慣やその時の状況に応じ本人のペースで可能な限り生活していただける様に心がけています。		
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	主治医、薬剤師への相談、指示により症状変化の把握、与薬時にも間違いなく服用できる様声出し確認等行っています。		
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	グループホームの生活の中でここに合わせた役割を持って頂くことで自己有用感を持っていただき、趣味やたのしみを取り入れ気分転換もできるよう支援しています。		

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
49	18	<p>○日常的な外出支援</p> <p>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。</p>	<p>希望があれば、散歩や買い物に出かけている。季節感を味わう為にも花見等の外出レク等も行っている。(現在コロナ対応の為行っていません)</p>		
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>基本的にはグループホームでの管理となるが、ご本人様の要望、ご家族様の了承を得て所持していただく場合もある。買い物や外出時に使用していただいている。</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>年賀状やホーム便りにて近状報告を出したり、いつでも電話ができる様支援しています。</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>安心安全な環境作りを意識し、必要に応じ遮光、室温や湿度の調整、換気を行い快適に過ごせるよう努めている。季節感のある壁画や装飾にて生活に彩を添えながら、心地よく過ごせるよう工夫しています。</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
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>	一人ひとりの決まった場所、落ち着いた場所でテレビを見られたり、談話されたりと落ち着いて自由に過ごせるよう気配りをしています。		
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</p>	居室に写真や持ち込まれた馴染みのある物を飾ったりとその人らしく安心して落ち着いて生活ができる環境づくりをしている。		
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>	安全に自立した生活が送れるよう、手すりの設置や、補助具の使用にてできる限りの自立した生活が安全にできるよう工夫しています。		

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