

(調査様式1)

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成25年4月25日

### 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4673000107
法人名	医療法人 誠心会
事業所名	グループホーム あったかハウス伊集院(ゆめ)
所在地	鹿児島県日置市伊集院町下神殿1366番地1 (電話) 099-272-7577
自己評価作成日	平成25年4月25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25年5月24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)】

～理念～  
「ゆっくり、ゆったり、けれどもしっかり」  
「あったか地域であったか交流、みんなで作ろうあったかの輪」  
地域に密着したグループホームあったかハウス伊集院は、日本一やさしい施設を目指しています。  
18名の入居者様が安心して笑顔の絶えない毎日を過ごせる様、元気いっぱいのスタッフで支えています。スタッフが心を込めて作る四季折々の食材を使った美味しい食事、昔ながらの手作りおやつは、施設の自慢の一つです。  
当事業所の行事イベントの他、妙円寺詣りや地域や学校の行事にもお互いに参加させていただき、地域の皆様との交流も大切にしています。  
協力医療機関として、ゆのもと記念病院、まえはらリハビリクリニックがあり医療との連携も十分にとる事ができ、24時間体制で診療も受けられ安心して生活を送る事が出来ます。

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
<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	毎朝申し送りが終わった後、職員全員で唱和しています。ミーティング時には理念を掘り下げて職員全体で話し合い具体的なケアについて意見の統一を図っています。		
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	地域の行事等に積極的に参加をしたり事業所での行事等には地域の方々に声掛けをし参加していただき利用者様と交流していただいています。		
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。	事業所での実践を踏まえて地域の様々な研修、会合に関わりながら認知症ケアの啓発に努めています。介護予防のボランティアも受入しています。また人材育成の貢献として地域の中学校の職場体験や福祉体験、高校生の実習受入も積極的に行なっています。		
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	会議では実地指導の結果、外部評価の結果、評価で明らかになった課題についても報告し、その後もモニター役になって頂き参加メンバーからの質問、意見、要望をお聞きし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取り組んでいる。	毎月の行事や地域交流会の時等に社会福祉協議会の担当者と連携を図りボランティアの方を紹介していただいたり事業所の連絡会議に出席し事業所の実情や取り組みを伝えています。		
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。	ミーティングや毎日の申し送り時に日々のケアを振り返り、自覚しない身体拘束が行なわれていないか等を話し合い職員の共有意識を図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ます。		
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	毎月の勉強会や法人内での勉強会や研修にて高齢者虐待防止法に関する理解、浸透や遵守について学び遵守に向けた取り組みを行なっています。		
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。	毎月の勉強会にて職員の理解を深めるようにしています。また機会があるごとに職員への説明を行なっています。		

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
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>契約時の重要事項説明等の説明はもとより出来る事、できない事を明確に説明しています。利用者の立場に立ち将来の事を含めて疑問等を引き出しそれらに対して十分な説明をしております。</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>玄関先には御意見箱を設置しています。運営推進会議や家族会を定期的に行ない、また面会時などに意見、不満、苦情や要望等を表せる機会を作っています。</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>月1回のミーティングの他、日常会話の中から職員の意見や提案、苦情などを聞き取り質の向上につなげています。</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>職員の資格取得に向けた支援を行ない、取得後は本人の意向を重視しながら職場内で活かせる労働環境づくりに努めています。</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
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>全職員が勉強会や研修に順番で参加し、それらの研修報告は毎月の職員ミーティングで発表してもらい、報告書を全職員が閲覧出来る様にしています。</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>他グループホームとの研修に参加し交流を持つことにより質の向上に励んでいます。</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
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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>入所時の説明書に要望等をお聞きし実現に向けて取り組み、安心して入所が出来るよう、本人との信頼関係作りに努めています。</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>事前に御家族様が困っている事や要望等をお聞きし、信頼関係作りに取り組んでいます。</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>ご本人とご家族様からの情報収集を行い、本人の状況を見極め一番必要としている事を明確にし状況に応じた対応が出来る様に努めています。</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>一人ひとりを尊重し、対等な立場で接し互いに支えあう関係を築けるよう心掛けています。</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
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	毎月のお便り、あったか便りの発送、家族会、夕涼み会への参加をして頂き、日々の暮らしの情報共有に努め本人と一緒に安心して生活していただける様に心掛けています。		
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	面会に来られた御家族様や昔からの友人の方や近所の方は勿論、地域交流会等に来られたボランティアの方達や地域住民の方達とも一緒に食事やお茶飲みをして頂いています。		
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	食事の時にはエプロンをつけていただいたり靴が脱げたのを履かせて頂いたり利用者様同士の関係が上手くいく様に見守りしています。		
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	退所されても自宅で作っておられる野菜を持ってきてくださったり古新聞を届けてくださったり等の関係が続いています。また退所後の経過をお聞きしたり、その後の相談にも対応しています。		

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
<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。	利用者様の言葉や、言葉に表しにくい思いを日々の行動や表情から汲み取ったりご家族さま等から情報を得るようにしています。		
24		○これまでの暮らしの把握  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	利用時にご本人、ご家族、関係者等からも聴きとる様になっています。利用後もご本人や、御家族、関係者等の面会時にどのような生活をされていたかをお聞きし少しずつ把握に努めています。		
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	生活、心理面の視点やできない事、出来る事に注目し利用者一人ひとりの生活リズムを理解すると共に小さな動作から感じ取り、その人全体の把握に努めています。		
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	利用者様が自分らしく暮らせるように本人や御家族に意見や要望を聞いたり職員の視点から見た利用者様を申し送りやミーティング等で意見交換し介護計画の作成に活かしています。		



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
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	個別にファイルを用意し食事、水分量、排泄等の身体的状況及び日々の暮らしの様子や本人の言葉、エピソード等を記録しています。いつでも全職員が確認できるようにしており、また記録を元に介護計画の見直し、評価を実施しています。		
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	ご本人、御家族の状況に応じて通院や送迎等、必要な支援は柔軟に対応し個々の満足を高めるように努力しています。		
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	利用者様の意向や必要性に応じて民生委員やボランティア、警察や消防、教育機関等と協力しながら支援しています。		
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、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	まえはらリハビリクリニック、ゆのもと記念病院と医療連携を図っています。また、かかりつけ医についても連携をとりながら、ご本人、ご家族が安心して生活が送れるように体調が悪い時などはご家族と常に連携をとりあっています。		

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</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>	週に一度、契約している看護師が来訪されバイタルや利用者様の様子等を報告しています。また特変があった時など看護師に連絡、相談し助言を頂いています。		
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>	入院時には詳しく情報提供を行い連携を図っています。また面会に伺い、ご本人とお話したり元気になって早く帰ってこられるよう声掛けしています。		
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</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>	重度化した場合や終末期の希望などを所定の書類を元に説明と聞き取りをし主治医、御家族様、職員が連携を取り安心して最後を迎えられる様、意思を確認しながら支援に取り組んでいます。		
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>	全職員が消防署の方の協力を得て救急救命講習を受けています。また毎月の勉強会でも急変時や応急手当の対処方法を学んでいます。		

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>年2回、利用者様、地域の方達等と共に消防訓練（うち1回は夜間想定）を行なっています。地域の協力体制については自治会で御願いしたり運営推進会議で協力を呼びかけています。</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
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	人前であからさまに介護したり誘導の声掛けをして本人を傷つけてしまわない様に目立たず、さりげない言葉掛けや対応に配慮しています。		
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	利用者様に合わせて声を掛け意思表示が困難な方には表情を読み取ったり些細な事でも本人が決める場面を作るようにしています。		
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	一人ひとりの体調に配慮しながらその日、その時の本人の気持ちを尊重して出来るだけ個性のある支援を行なっています。		
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	着替えは基本的には本人の意向で決めており、自己決定がしにくい利用者には職員と一緒に考えて本人の気持ちに添った支援をしています。		
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	利用者様と一緒に採ってきた畑の野菜等を使い職員全員が同じ物を一緒に食べ、食後の片付け等も手伝っていただいています。		

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		○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	食事や水分の摂取状況に応じ記録し、情報を職員が共有しています。		
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	毎食後の歯磨きの声掛けを行い出来る力に応じて職員見守ったり、介助を行ったりしています。就寝前には義歯を預かりポリドント消毒を行なっています。		
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	オムツ使用の利用者様も排泄パターンを把握し、トイレ誘導を出来るだけ行なっています。		
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	食材の工夫運動を働きかける事で自然な排便が出来る様、取り組んでいます。		

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	入浴したい日、希望する時間に入浴していただいています。一人ひとりの気持ちや習慣に合わせるよう工夫しています。		
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	個人の日中の活動を促し生活リズムを整えるように努めています。また一人ひとりの体調や表情、希望などを考慮し夜間寝付けない時には温かい飲み物をお出ししています。		
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	職員一人ひとりが処方箋に目を通し薬の内容や用量を把握しています。服薬時には名前の確認、本人への手渡し、きちんと服用されたかの確認をしています。		
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	毎日の生活の中で「何かする事はないですか」と聞いて下さる方もいらっしゃる、一人ひとりにお問い合わせ出来るような仕事を手伝って頂いています。手伝って頂いた後は感謝の気持ちもきちんと伝えていきます。		
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。	天気の良い日には季節を味わっていただけるよう、歩行困難な方でも車や車椅子を利用し戸外へ出る事を積極的に支援しています。		

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
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>ご家族様の協力を得て少額のお金を持っている方もいらっしゃいます。事業所が管理している人でもお金を使う時には本人に手渡し、自分で払っていただけるよう工夫して支援しています。</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>家族や友人などに電話しやすい雰囲気作りや電話の設置場所を工夫したりご本人が出来ない時は希望に応じ電話の取次ぎ手紙の代筆など、いつでも出来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>季節がわかるように毎月のカレンダーを利用者様と一緒に手作りで作ったりフロアの飾りつけ等、利用者様と一緒に考え、利用者様が自分が住んでいる家だと言う意識を高めてもらえるような工夫をしています。</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>スペースがある所にテーブルや椅子を置き、一人で過ごしたり仲の良い利用者様同士で寛げるように居心地の良い空間を作っています。</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
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>	<p>それぞれの利用者様の生活スタイルに合わせ、使い慣れた日用品や写真等を置き、利用者様の居心地の良さに配慮しています。</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>利用者様の個々の状態の変化、利用者様同士の関係性などに配慮するように職員全体で話し合いをしています。</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