

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成26年8月15日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4691500054
法人名	医療法人 みゆき会
事業所名	グループホーム ひおきの里(ふもと)
所在地	鹿児島県日置市日吉町日置407番地1 (電話) 099-246-8611
自己評価作成日	平成26年8月15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26年9月4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)】

開設して2年が経過し、住み慣れた地域の「もう一つの家」として、入居者様と職員が楽しい毎日を送っています。

季節を感じていただけるよう、月ごとの壁面飾りの製作や、季節の素材を使ったおやつ作り、誕生会など、入居者様と職員が共に楽しみ、笑顔で過ごす時間が益々増えてきているように感じます。外出の機会も設け、春には近くの桜の名所に全員でお花見へ行き、職員手作りのぼたもちやつわの佃煮を楽しみました。

また、入居者様同士の関係も深まり、「家に帰りたい。」と言われる方を入居者様同士で慰めたり励ましたりという姿も見られます。時には小さなトラブルもありますが、職員と入居者様同士で話し合い解決しています。また、それも適度な刺激となり、社会生活の継続につながっていると思います。

ご家族や地域やボランティアの方々の協力も頂き、運動会や餅つき・踊りの披露など楽しい行事もたくさん行っています。

歳を重ねるごとに認知症や疾病の進行は少しずつ見られますが、医療との連携を図りながら入居者様の持つ力を生かし、今できる事を少しでも長く続けて頂けるよう支援しています。また、ご家族と入居者様との関係も大切に、良好な関係が継続できるよう支援していきます。

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
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	各ユニットや事務所に理念を掲げ、朝礼で声を合わせて読み上げを行い、常に理念を頭に置きケアを行っている。		
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人として日常的に交流している	地域の会合や清掃作業・行事に参加し、施設の行事に招待したりボランティアの受け入れを行い、地域の方々との交流を図っている。		
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。	職員のほとんどが認知症サポーターの講習を受け、職場以外でも認知症の方々の支援ができるよう取り組んでいる。また、在宅で介護されている家族からの電話相談も行っている。		
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	運営状況や活動報告の他、地域や家族の困りごとなども話し合う機会を設け、より地域に密着したサービスが提供できるように取り組んでいる。また、活動に対する助言も頂ける貴重な場になっている。		

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
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。	運営推進会議や行事への参加も頂き、事業所の取組を伝える機会も持っている。今後も連携をとっていきたい。		
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。	研修や勉強会を通して学ぶ機会を設け、入居者様の自由を奪うことなく安全に楽しく生活して頂けるよう取り組んでいる。夜間の玄関の施錠に関しては、入居時に説明し、同意をいただいている。		
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	研修への参加や勉強会で学ぶ機会を持っている。また、職員が自分の思いを話し合う機会を持ち、できるだけストレスをためずに働くことができるよう努めている。		
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。	研修への参加や勉強会で学ぶ機会を持っている。認知症の方々が不利益を被ることのないよう今後も勉強していく必要がある。		

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
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>重要事項説明書・契約書を読み上げながらわかりやすく説し、納得した上での契約・解約・改訂を行っている。</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>管理者直通の電話もあり、いつでも対応できるようにしている。また、職員が受けた意見や要望は管理者へ報告し、速やかに対応できるよう取り組んでいる。</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>個人面談・アンケートなどでそれぞれの思いを聞く機会を設け、意欲を持って働けるよう取り組んでいる。</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>年2回の自己評価や個人面談など各自の目標に対する取組や要望を聞く機会を設け、意欲的に働けるよう取り組んでいる。</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>研修への参加は推奨しており、学んだことは施設内で伝達講習を行い、職員全員が知識の共有が出来るよう取り組んでいる。また、研修報告書を提出することで学んだことを振り返る機会になっている。</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>事業所連絡協議会やケアマネ協議会・研修など、同業者が集まる機会にネットワークづくりをしている。会合・研修などの際にも意見の交換や交流が持てている。</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>入居時は、環境や生活の変化で、不安から気分の落ち込みや意欲低下がみられるため、こまめに声掛けし安心して生活できるよう取り組んでいる。</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>入居前にアセスメントをとり、困り事・不安な事・希望など伺い、普段から面会時など話をする機会を持ち、相談しやすい関係づくりに努めている。</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>本人のできる事・できない事を見極め、職員間で情報を共有し、本人の持つ力を生かすことができるようケアしている。</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>全て介助するのではなく、その人の持つ力を活かし、簡単な家事を一緒に行い役割をもって生活できるように取り組んでいる。</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	本人の状態を説明し、今家族が出来ること（面会・ドライブ・自宅へ帰ってみることなど）を伝え、入居者様と家族が心地よい時間を共有できるよう支援している。		
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	昔から通っている衣料品店、美容室、スーパーなどへ行く機会を設け、施設入居により失うことがないように支援している。		
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	認知症の症状や重症度も違うため、時に軽度の方が重度の方を悪く言うこともある。認知症の知識を職員だけが持つのではなく、入居者様同士も理解しあい支え合え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	退去後も、医療や介護面でのサポートや情報提供を行っている。また、亡くなられた後の、家族への精神的なサポートも行っている。		

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
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。	その人らしい生活が送れるよう生活歴なども参考に、思いを聴くようにしている。本人・家族の意見の食い違いがみられる場合もあるが、本人・家族と相談しながら対応している。		
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	本人・家族への聞き取りや、担当ケアマネからの情報収集を行い、ケアする職員間で情報が共有できるよう取り組んでいる。		
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	職員間で個別ケアについて話し合う機会を設け情報を共有することで、その人らしく生活できるよう取り組んでいる。		
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	サービス担当者会議やモニタリングを行い、意見交換や情報の共有を行っている。日常の会話の中でさりげなく本人の思いを聴き、望まれる生活に少しでも近付けるよう取り組んでいる。		

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	誰が見てもわかるような記録を心掛けている。個人記録の他、職員間の連絡ノートを作り、情報が共有できるよう取り組んでいる。		
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・家族の状態や要望に対して柔軟に対応できるように取り組んでいる。		
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	地域の行事に参加したり、民生委員さんや自治会の方々が面会に来られるなどの交流が続いている。		
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	定期的な訪問診療や必要時の専門病院の受診支援を行っている。入居者様の体調の変化についてはご家族にもこまめに連絡するよう取り組んでいる。		

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	バイタル測定時の異常だけでなく、普段と何かが違うというような時にも看護師に連絡するようにしている。入居者様が受診を希望される時には、速やかに対応できるよう支援している。		
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。	入院時には介護連絡表を持参し連携を図っている。入院中も情報交換を行い、本人・家族が安心して治療を受けることができるよう対応している。		
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	入居時や定期的に今後のケアや緊急時の対応、終末期についてなど話し合い同意を頂き、入居者様や御家族が納得いく対応が出来るよう取り組んでいる。		
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、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	緊急時の対応については勉強会を行い、マニュアルに沿って対応できるよう取り組んでいる。		

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2回の防災訓練を実施している。地域の方々や入居者様・ご家族にも参加して頂いている。防災グッズも定期的に点検し、万一の時の対応が出来るよう取り組んでいる。		

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	入居者様は人生の大先輩であるということを常に頭に置き、その方の思いを大切に、プライバシーに配慮し対応している。		
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	入居者様が遠慮せず自分の思いを話せるよう、普段の会話の中でさりげなく聴くようにしている。押し付けるのではなく、自分で決めることができるよう支援している。		
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	入居者様のペースで生活できるような支援を目指している。生活のリズムを整えながら、寝たきりにならないよう支援している。		
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	自分の好きなものを選んで着ることが出来るよう支援している。地元美容室から月1回散髪に来てもらい、希望される方は散髪できるよう対応している。		
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	楽しく食事が出来るような環境作り、嗜好や嚥下の状態に合わせた食事の提供を行っている。おやつを一緒に作る機会も設け、入居者様・職員がともに楽しめる時間が持てている。		

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	給食委員会が中心となり栄養士のアドバイスをもらいながら、栄養バランスのとれた食事を提供している。食事・水分量は個人記録に記入し、健康管理に役立てている。		
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	自分で出来る方に対しては声掛けや確認を行い、介助が必要な方は、その方に適した口腔ケアを毎食後に行っている。必要時は歯科受診も支援している。		
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	入居者様一人ひとりに適した排泄を支援している。その方の様子にも配慮し、さりげない声掛けでトイレ誘導できるよう取り組んでいる。職員間で個別の排泄ケアについての検討も行っている。		
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	食事や水分をしっかりと摂り、適度な運動も取り入れている。排泄記録もチェックし、便秘予防に努めている。		

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
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	一番風呂に入りたい・午前中は嫌・昨日も入ったけど今日も入りたいなど様々な希望に柔軟に対応している。入浴拒否される方には対応を工夫し、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう配慮している。		
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	その方の希望にできるだけ応じ、室温・明るさなど対応している。常に職員が近くにいることを伝え、不安なく過ごせるよう対応している。		
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	医師・看護師・薬剤師と連携を取り服薬支援をしている。服薬時は誤薬のないよう、職員二人で確認し、日付・名前を読み上げている。特に薬の変更がある場合は体調の変化に気を付け、変化は速やかに医師・看護師に報告している。		
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	簡単な家事を一緒に行ったり、散歩・ドライブ・買い物へ行くなど、気分転換が図れるよう取り組んでいる。季節を感じられるような行事を行い、楽しんでいただいている。		
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。	グループホームが自由に使うことのできる車もあり、希望される時には外出できるよう対応している。ご家族の協力も頂き、自宅へ帰ったり、ドライブなどの気分転換もできている。		

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>	<p>お小遣いは事務所で預かり、必要時は対応できるようにしている。希望される方には、残金の確認を一緒に行い、安心して生活できるよう支援している。</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>希望時はいつでも電話が出来るよう支援している。携帯電話を持参されている方は操作の支援を行い、ゆっくり会話を楽しめるよう対応している。郵便のやり取りも支援している。</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>毎日清掃を行い、清潔な環境を提供している。季節を感じる事が出来るよう、入居者様と一緒に毎月の壁面飾り作りも楽しんでいる。</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>居室で一人で静かに過ごしたり、ホールでおしゃべりを楽しむ事が出来るよう支援している。ホールにはソファも配置し、好きな場所でくつろげ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
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>入居の際は、使い慣れた家具を持ち込んでもらい、自分らしい部屋作りを本人・家族と相談しながら行っている。家族の写真や行事の写真を飾り、楽しい空間づくりを行っている。</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>わかりやすいような案内や目印を付け、安心して生活できるよう支援している。また、環境を整え安全に暮らせるよう支援している。</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