

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和5年6月7日

## 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4691700019
法人名	医療法人 松風会
事業所名	松風の里(3階)
所在地	鹿児島県志布志市志布志町安楽52-3 (電話) 099-472-0911
自己評価作成日	令和5年6月6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.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/">http://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/</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5年7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)】

コロナ5類に変更になった事で利用者のご家族の面会を再開し、とても喜ばれている。コロナ時は面会制限をしていたが、看取りのご家族には付き添いをお願いし、最期の時間を一緒に過ごしてもらった。  
各ユニットにiPad購入し、普段から使用する事で利用者も機械に慣れ、動画や音楽を楽しんでいる。  
毎月発行する松風の里便りや運営推進会議の議事録で普段の様子やヒヤリハット報告を行い、出来る限り情報発信を行っている。  
敷地内に同法人の医院を併設している。医療連携を図るためGH看護師が毎週利用者全員の健康状態をチェックしている。体調不良や緊急時はすぐに医院に連絡を入れ早期受診の体制が整っている。  
今年度は介護労働安定センター鹿児島支部から認知症ケア・看取りケア・虐待防止・薬の知識などのオンラインセミナーを利用し、職員全員が視聴する自施設内研修を計画している。

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
<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	毎日申し送りの際に理念を唱和し意識を持って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	現在コロナ禍により地域との交流が出来ていないが町内会からの回覧板などで情報を得ている		
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。	現在コロナ禍にあり運営推進会議のメンバーの方へホームの様子などを文書で報告し理解を得ている		
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	運営推進会議のメンバーの方へホームでのヒヤリハットの事例を報告し意見や感想を頂いている。		

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
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。	介護保険係の方が運営推進会議のメンバーであり分からない事は電話で尋ねたり直接出向いて現状を報告し意見を頂いている		
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。	年2回カンファレンス時に勉強会を行い職員一人一人が身体拘束について理解し拘束をしないケアに取り組んでいる。また3か月に1回身体拘束適性化委員会を開き運営会議やカンファレンス時に職員に報告し意識を高めている		
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	年2回カンファレンス時に勉強会を行っている。職員同士が普段から注意しあえるように努めており勉強会でも知識を深めている		
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。	社協の日常生活自立支援事業を利用しており毎月社協の職員がホームに来られるので分からない事は尋ねている		

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
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>入居時に家族へ契約書の説明と急変時の対応・終末期に関する意思確認も本人同席の上で説明し理解・納得して頂いている</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>利用者・ご家族からの意見や要望があった場合はその都度話し合っている。コロナ禍により書面で報告し感想や意見を頂いている</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1回カンファレンスで出た意見や要望を運営会議で報告し検討を行っている。個人の相談も行っており職員間のコミュニケーションも良く話しやすい環境にある</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>職員間でなんでも言い合える環境にありカンファレンスでも意見を出しやすい。勤務状況についても個々の要望があれば働きやすい職場作りが出来るよう心がけている</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
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>外部からのリモート研修への参加を計画し毎月勉強会では各担当者が資料作成をし、発表まで行い職員全員で知識を深められるように努めている</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>コロナ禍により同業者との交流が少ない中、市の研修の際には他施設との交流や情報交換をして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
<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>入居前の生活状況を知るために事前訪問を行い現在の生活の様子や今まで利用していた事業所などの情報をもとに利用者ご家族の要望・不安な事をお聞きして入居時に安心して過ごす事が出来るよう努めている</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>家族からの要望・不安な事・意向をお聞きし話しやすい雰囲気を作り情報や意見交換を行っている。お互いの信頼関係が築けるよう心がけている。</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>家族や入居前の担当ケアマネや介護スタッフから情報を頂き利用者にとって一番良いサービスは何かと言う初期ケアの参考に行っている。転倒の危険がある人はセンサー設置や居室の環境整備を行っている。また生活においても状況の変化があればサービス内容の見直しを行っている</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>利用者一人一人の出来る事、気持ちを考え洗濯物たたみやお盆拭き野菜の皮むきなどの手伝いをして頂いており常に感謝の気持ちを伝えるようにしている</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
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	ホームでの生活の様子については毎月のお便りで知らせている。また面会時や電話でも本人の様子を伝え要望などの情報交換を行いながら出来る事を協力して頂いている		
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	入居時にこれまで使用していた物を持ってきて頂き本人がこれまで大切にしてきたなじみのある人や場所との関係が途切れないようにしている		
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	利用者同士がそれぞれ会話や関りを持つよう行事の時などには職員が間に入りお互いの相性をみながら良い関係が築け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	施設に移られた方は施設を退所後の情報交換を行っている。また死亡退所された方には通夜や告別式に参列している。これまでの家族との関係を大切に必要に応じて相談や支援を行っている		

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
<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。	日常生活の中で本人の要望を聞きその人らしい生活が出来るよう支援している。思いを伝える事が難しい場合も本人の状態をふまえどのような事を望んでいるのかを本人の立場に立って検討している。		
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	事前訪問の際家族からこれまでの生活環境や好きな事出来る事などの情報を収集している		
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	利用者一人一人の状態に応じてその人にあった過ごし方が出来るよう支援している。お手伝い等も本人の意思を尊重しながらお願いしている。		
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	日々の生活の中でその人にとってよりよく過ごすために何が必要なのか職員間で意見を出し合う様にしている。家族の要望も聴き、プランにも反映させている。		



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	ケアプランの項目を参考にして各利用者の記録を行っている。月1回のカンファレンス時に意見交換を行い日々の記録からも問題点や様子を共有できプランの見直しが行いやすい記録を残すようにしている。		
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	利用者の要望・問題が生じた時はスタッフ間で話し合いを持ち、不穏時は気分転換が出来るよう話を聴き、利用者の要望に添えるようにしている		
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	年2回の消防訓練を行い地域の方にも協力をいただいている		
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、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	月2階の定期受診時に日常の様子を報告している。外来看護師とも連絡を密にして相談もしている。訪問歯科にも往診に来てもらっている。		

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
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>日頃の様子の中で異常や変化に気付いた時はホーム内看護師に報告している。受診が必要であれば併設医院の看護師に報告し医療面での相談をしている</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>利用者が入院する際はサマリーを用いて病院スタッフへ情報提供を行っている。コロナ禍にあり面会が出来ない為病院スタッフに状態を伺い連絡情報交換をしている。退院時期などの連絡調整など密に行う事で不安なくホームに帰って来られるように支援している</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>入居時に本人や家族に重症化した場合の対応に関する指針の説明を行い納得して頂いた上で書類にサインをして頂き同意を得ている。体調に変化がみられた時はその都度家族や主治医へ報告相談している。重症化した場合主治医より家族に説明をしている。</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>勉強会を実施し応急手当の対応が冷静に行動できるように努めている。AEDや吸引機など必要物品の点検を行い緊急時慌てないように確認している。</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	
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>避難訓練を年2回行っており内1回は消防署職員立ち合いのもと実施している。推進会議のメンバーにも参加していただき意見交換反省会も行っている。現在コロナ禍なので職員のみで訓練を行っており、訓練後反省かも行っている。</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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	個人にあったケアを心がけ自尊心を傷つけないように常に考えながら接している。ほこりやプライバシーを損ねないよう言葉使いに注意している。		
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	日常の会話の中で本人の想いや希望を聞き自己決定が出来るような言葉かけをしている。		
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	一人一人の生活のリズムに合わせて本人の意志を確認しながら無理のない支援に努めている。		
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	散髪は職員カットか美容室の出張サービスを利用している。行事・入浴後は好みの服を選んでもらっている。		
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	野菜の皮むき・味見を楽しみにされている方もいる。季節により行事食や献立を作り手作りの物を食べて頂いている。		

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	個人の食事量・水分量を把握し食事 の少ない方はおやつ等で捕食してい る。水分摂取の少ない方はジュ ース・お茶ゼリーなどで対応してい 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、 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	義歯の方は夕食後ポリデント洗浄・ 残歯のある方は口腔ケア用品を使用 し口腔ケアを実施している。義歯の トラブルは訪問歯科診療と連携を図 り対応している。		
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	個人の排泄パターンを把握しトイレ 誘導・声掛けを行い個々の状況に応 じた排泄の支援に努めている。		
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	排便を促す食材を用い、十分な水分 摂取をして頂き必要時は主治医より 個々に応じた予防に取り組んでい 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
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	声掛け・入浴用意など個々の気分やその日の利用者のタイミングをみて職員も一緒に誘導を行っている。出来る事はして頂き安心安全に入浴出来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	利用者さんがゆっくり休めるよう日当たりやベッドの位置を考慮している。また昼食後には居室で休息するよう声かけを行い夜間帯も間接照明を使用しゆっくり休める環境作りに努めている。		
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	お薬手帳などで薬の副作用・用法・用量について理解している。誤薬・飲み忘れ防止のため職員2名で声出し確認を行っている。症状の変化が見られた際には主治医・看護師と連携し対応している。		
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	本人が出来る手伝いを確認しながら無理のないようお願いしている。季節ごとの行事も毎月行っており気分転換や季節を感じて頂き行事食も楽しんで頂いている。		

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
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>コロナ過でご家族や地域の方との交流は制限があり外出も控えているが施設ないや屋上での行事を計画し散歩や日光浴をして頂いている。</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>金銭管理はスタッフが行っている。その都度確認し利用者へ希望がある時はスタッフが代理で購入している。</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>本人から要望があった時はスタッフ見守りを行い電話をしてもらっている。2か月に1回日ごろの様子をお便りしている。</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>換気や清掃を行い動線を確認する事で安心安全に過ごしていただける様心がけている。 リビング内は季節の飾りつけやテレビ音楽などを楽しまれゆっくり過ごして頂いている。</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
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>居室で過ごされる時は声掛けや換気を行い気持ちよく過ごして頂けるよう心がけている。</p>		
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>本人の身体の状態を考え安全で使いやすい家具の配置を行い必要な物・使い慣れた物を置くなど工夫をしている。家族写真や手紙などを飾り本人の部屋として認識していただく工夫をしている。</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・廊下共に移動・移乗が安全に出来るように環境作りを行い自室やトイレの場所が分かるように大きく表示している。</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