

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成24年7月10日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670103839
法人名	社会福祉法人 中江報徳園
事業所名	グループホーム サンひまわり (2階 太陽)
所在地	鹿児島県鹿児島市下伊敷一丁目44番11号 (電話) 099-218-2045
自己評価作成日	平成24年7月10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)】

- ①当園は国道三号線近くの栄門公園・玉江小学校・県立短大が隣接する玉江校区内の静寂な環境に立地し、利用しやすい場所に開設されています。
- ②玉江校区の地域住民の一員として、栄門公民館・玉江校区の行事への積極的な参加と玉江小学校の生徒さん達との交流が図られています。
- ③常勤の看護師を配置し、24時間、365日の医療連携体制がとれ、健康管理がきちんと図られ、安心した施設生活が送られています。
- ④利用者の尊厳をきちんと守り、「その人らしい暮らしの支援」を目標に、法人全体でサービスの質向上に努めています。
- ⑤サンひまわりの基本理念「ぬくもり・あんしん・確かなおもてなし」を掲げ、「お客様」の接遇で、日々寄り添うケアを実践しています。

※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24年7月25日

【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)】

サンひまわり ユニット 2階(太陽)

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	法人の「智恩報徳」を基本理念の下、サンひまわり独自の理念「ぬくもり・あんしん・確かなおもてなし」を掲げ、申し送り時や分科会で理念を確認し職員は寄り添うケアに向けて取り組んでいる。		
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	地域の文化祭、六月燈、運動会等に利用者も含め積極的に参加している。玉江小のボランティアも来園し交流を図っている。		
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	事業所の実践内容を踏まえて運営推進会議での意見交換を行い情報提供を行っている。又、人材育成に向けて養成学校や看護学生を積極的に受け入れている。		
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	2か月に1回開催し地域包括支援センターや民生委員他関係機関が集まり、入居者の状況や地域における課題について話し合い情報共有を図りサービス向上につなげている。		

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	地域包括センターとの連携を図り、2ヶ月に1回は運営推進会議に出席して頂いて情報交換を行っている。		
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	法人内に身体拘束廃止委員会を設置し「身体拘束禁止の対象となる具体的な行為」を掲示し、勉強会や日々の申し送り時に身体拘束しないケアに取り組んでいる。又、日中は玄関は解錠し見守りに努めている。		
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注意を払い、防止に努めている	高齢者の虐待防止法に伴う5つの虐待を掲示し、勉強会を開催し日常生活面で虐待が行わないように取り組んでいる。		
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	高齢者権利擁護等の推進事業について学び職員へ説明している。又、成年後見制度について利用者、家族へ情報提供を行っている。		

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
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	入居時に管理者と看護師が応対し契約書、重要事項説明書等の説明と利用料金、加算、看取りについてきちんと説明し同意を得ている。改正等については文書にて同意を頂くようにしている。			
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	苦情窓口を設置し気軽に相談できる体制とアンケートを実施し家族の意見や要望を運営に反映できるようにしている。又、市の相談員を受入れ利用者との面談による聞き取り調査もケアに生かせている。内容は運営推進会議で報告している。			
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、分科会を開催し職員からの意見や提案事項を法人全体のNAM会議で報告し反映できるようにしている。			
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	年1回、人事評価制度で評価し能力に応じた人事育成に取り組んでいる。			

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
13		○職員を育てる取り組み 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	園内外の研修に積極的に参加の機会を与え、知識・技術の習得に努めている。研修報告は全職員に回覧しサービスの質向上につなげている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 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	県グループホーム鹿児島熊毛支部連絡協議会に加入し研修等に参加し交流を図りサービスの向上につなげている。		

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
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>	事前に本人、家族と面会し本人の生活歴や心身状態を把握し本人のニーズに合わせ安心して利用できるような関係作りに努めている。		
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>	入居相談時に家族の思いや困っている事をきちんと受け止め事業者との信頼関係が築けるように努めている。		
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>	入居相談時に本人、家族の生活状況や要望を細かく聴き、入居までの間について、SW、ケアマネジャー、地域包括センターと連携し必要なサービスが受けられるように努めている。		
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>	職員と利用者が家族の一員として捉え、日常生活を通じて本人の能力に応じて野菜の下ごしらえや洗濯たたみ等できる所を助長し共に支え合う関係づくりに努めている。		

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
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、ひまわり便りを利用者と一緒に作成し近況報告を家族へ郵送している。又、受診同行や外食、墓参り等で家族との絆が図られている。			
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	親戚や知人、職場の友人が面会された時、ゆっくり談話できる居室を提供している。又、行きつけの美容院や墓参りも家族と一緒に行けるように支援している。（ふるさと訪問）			
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	行事やレク等を通じて本人の個性や能力、性格を見極め仲間作りや集団生活が楽しく過ごせるように努めている。			
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シ、相談や支援に努めている	退居後も心身状態に合わせ、適切なサービスが受けられるよう家族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	<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>毎日接し、本人の思いや要望を聞き本人のニーズに答えられるように職員間で連携を図っている。困難な場合は家族の協力も頂くように努めている。</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、家族から在宅生活や利用状況を聞き、今までの生活リズムが送れるように努めている。</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>利用者一人ひとりの生活リズムに合わせ集団生活の一員として生活できるように努めている。</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>本人の心身状態に合わせ、定期的に見直しを行い日常生活動作面が低下しないように本人、家族も含め全員で介護計画に反映している。</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		<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>	個別毎に日々の細やかな心身状態を記録し、日常生活動作面の自立に向けてスタッフ全員で話し合い介護計画に反映させ定期的に見直しを行っている。		
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</p>	医療連携体制による看護師を配置し個別の健康管理と主治医との連携、訪問マッサージ、訪問歯科を受入れ又、重度化した場合の対応について家族と話し合い支援できる体制ができる		
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</p>	園内行事にもボランティアの受入を積極的に行っている。又、地域公民館活動への参加や玉江小学校との交流もある。		
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>	事業所の協力病院他、本人、家族の希望する歯科、眼科、整形外科等の受診ができるように支援している。家族が同行できない場合は看護師が代行している。		

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
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れた情報や気づきを、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>	看護師を配置し利用者の健康状態や状態変化に対応できる体制ができている。介護職員は特変時、看護師へ報告し指示を受けられるように連携を図っている。		
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>	入院時は看護師が情報提供を行い連携を図っている。管理者、看護師は入院中の状態把握に努め早期に退院できるように主治医、SWとの情報交換を行っている。		
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る</p>	入居時の「重度化した場合における対応に係る指針」を定め、看とりについて、本人、家族へきちんと説明を行い不安を与えないように話し合い同意をいただいている。		
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る</p>	利用者の急変時に備えマニュアルに沿って応急手当ができるよう看護師の指導を受けている。又、消防署の救急隊員の指導によるA E Dの蘇生法の実技訓練も実施している。		

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
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	毎月、自主防災訓練を実施し早期避難誘導ができるように訓練を行っている。年2回は消防署も参加し自然災害訓練も含め指導を頂いている。隣接する住民にも連絡し協力頂いている。		

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
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>	利用者は「お客様」として捉え尊厳が保たれるように随時、接遇のミーティングを行いひとり一人のプライドを傷つけないように努めている。		
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>	日常生活面で利用者のペースに合わせ、本人の好みや希望に添える声かけを行っている。		
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>	規則正しい生活リズムを基本にその日の体調や要望などに合わせ安心した生活ができるように支援している。		
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>	服装も本人の好みに合わせ、身だしなみは常に清潔が保たれるように努めている。又、個人的に美容院を利用されている。		
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>	食材の下ごしらえや片づけも一緒に楽しく食事ができるよう雰囲気づくりに努めている。家庭菜園でできた旬の野菜も食材になっている。		

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
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	法人の管理栄養士の指導も仰ぎバランスのとれた食事と嗜好に配慮し提供している。食事、水分の摂取量を随時記録し状態把握を行いその人に沿った支援に努めている。		
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	毎食後、歯磨きの声かけと介助を行い口腔衛生に努め就寝時は義歯の洗浄も行っている。口腔ケアの勉強会に参加し感染予防の重要性を理解し健康維持に努めている。		
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	個別の排泄パターンを把握しトイレ誘導を促し自立支援につなげている。常時、清潔が保てるように取り組んでいる。		
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	毎日の排便確認と食事や水分摂取量のチェックを行い排便コントロールを把握できるようにしている。毎日、野菜類と繊維物の食材を献立に入れて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	基本的には週3回入浴を実施し本人の入浴スタイルに合わせ清潔が保てるよう支援している。		
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	昼夜逆転や不眠にならないよう規則正しい生活リズムになるよう努めている。又、本人の体調に合わせ休息を取り入れている。		
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	処方箋は個人別に整理し職員はいつでも確認できる。服薬時は本人に手渡し服用できているか確認している。薬の管理は看護師が行い症状の変化は常時、主治医と連携が図られている。		
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	季節行事の花見やコスモス見学や地域行事にも参加し楽しめる機会を計画している。個人の趣味や特技が生かせるように努めている。		
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	本人の体調に合わせ、外出の機会を設け散歩ができるように支援している。又、家族の都合に合わせ外食や墓参り等に出かけられている。 (ふるさと訪問)		

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>	家族の協力で少額のお金を持参されている方もある。管理できない方は事業所が管理し個人別に出納帳を準備し希望する品物が買えるように支援している。		
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>	毎月、家族へひまわり便りで近況報告を郵送している。又、必要時は家族を含め何時でも電話ができるように支援している。		
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、生活感や季節感を取り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	玄関には季節の花を飾り又、利用者と一緒に作成した四季のちぎり絵作品も飾り季節感が味わえるような雰囲気作りに努めている。		
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>	玄関ホールや廊下にソファーを置きくつろげる場になって自由に利用できるようになっている。食堂、ホールは台所と隣接し家族的な雰囲気作りになっている。		

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
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>居室は本人、家族の希望に合わせ思い出のある写真や馴染みの物を持ちこまれ、安心した生活を過ごせるように支援している。</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>居室から食堂やトイレは近く設置しわかりやすい動線になっている。自室には洗面台もあり安心して日常生活が送れるようになっている。</p>		

V アウトカム項目

		<input type="radio"/>	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
		<input type="radio"/>	3 利用者の1/3くらいの
		<input type="radio"/>	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
		<input type="radio"/>	2 数日に1回程度ある
		<input type="radio"/>	3 たまにある
		<input type="radio"/>	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
		<input type="radio"/>	2 利用者の2/3くらいが
		<input type="radio"/>	3 利用者の1/3くらいが
		<input type="radio"/>	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
		<input type="radio"/>	2 利用者の2/3くらいが
		<input type="radio"/>	3 利用者の1/3くらいが
		<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<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
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)	<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
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)	<input type="radio"/>	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
			2 数日に1回程度ある
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)	○	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 少しづつ増えている
			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