

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 24 年 2 月 20 日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670105180
法人名	有限会社 ソフィア・インターナショナル
事業所名	グループホーム 山田の里 (1階)
所在地	鹿児島県鹿児島市山田町44番地3 (電話) 099-264-0850
自己評価作成日	平成24年2月20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24年3月15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)】

季節を感じる行事等も取り入れながら、ご家族様の方々にも参加の呼びかけをしています。入居者様やご家族様が「山田の里に入居して良かった」と思われるようなケアを目指しています。又、ご家族様や入居様より何でも気軽に話し合える、笑顔の多い温かい雰囲気作りを職員一丸となって取り組んでいます。

【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	理念の中にも、地域に密着した生活がと唱っているため、利用者様が地域に溶け込んでいただくように声かけをしている。全職員が理念の共有についても話し合っ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	日々の散歩時等に、地域の方々とコミュニケーションをとっている。町内会にも管理者が代表で加入している。又、回覧板も年1回は山田の里便りを入れて貰っている。		
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。	人材育成の貢献として、サマーボランティアの受け入れや介護員の実習生の受け入れ等も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	毎月の取り組み等の報告を行なうとともに、ご家族様からのいかなる小さな事も会議で、話し合い、意見等をいただきサービスの向上に努めている。ご家族様よりの意見があったAEDの導入も即、行なった。		

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。	日頃より市町村担当者の方々とは、連絡をとるようにしている。地域包括支援センターの職員の方にも運営推進会議に参加してもらっている。介護保険課の職員の方にも相談に対応してもらっている。		
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。	カンファレンスの時等も身体拘束をしない個別ケアについても話し合っている。施錠している時でも入居者の方からの声かけに応じている。		
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	法人全体の会議で管理者は、虐待について学ぶ機会を得ている。又、全体会議の時に職員にも伝えている。		
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。	成年後見人制度については、社会福祉協議会が主催する研修に参加している。研修の報告を全体会議の時に、職員にも説明している。		

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
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。	契約時に利用者及び家族を交えて説明をおこなっている。利用者が入院された時にも、主治医や家族とも何度も話し合いを持ち家族の方も納得されて退去の運びとしている。		
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。	ご家族様には毎月、山田の里便りを発送したり家族会及び運営推進会議等で、意見交換会を行っている。又、苦情、相談等も常に問いかけ何でも言って貰える様な雰囲気作りに努めている。		
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。	施設長も必ず参加して、全体会議、勉強会を月1回行い意見を聞くようにしている。管理者は職員の要望や意見を聞くように心がけているが、不満や苦情等は言いがたい部分もあるので、把握出来ない部分もある。		
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けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	施設長も頻繁に現場に来ており、利用者とお茶を飲んだりして過ごしている。個別に職員にも業務の不満や悩み等も聞いている。職員の資格取得に向けた支援も行なっている。		

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
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>研修には積極的に参加し受講後には、毎月の全体会議で報告してもらい、研修報告書を全職員が閲覧できるようにしている。</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>地区のグループホーム連絡会主催の、研修会や管理者研修会等にも参加して、同業者との交流を通じてネットワーク作りをしている。</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
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○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	入居前相談から、本人や家族より十分に聞き取り、今一番困っている事、援助してもらいたい事を見極めて、本人のこれからの生活に安心と信頼に向けた関係作りに努めている。		
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	入居の際に本人、家族との話し合いを困っている事、不安な事、要望等にもゆっくり聞くようにしている。本人、家族と同じ目線から話が出る雰囲気作りもしている。		
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	入居時に本人、家族からも十分に聞き取りを行なっている、サービス内容等同意を得て進めているが「その時」に必要なサービスになるように努めている。		
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	暮らしを共にするもの同士として、職員は常に人生の先輩であるという考えを共有している。普段から利用者に季節の行事や郷土食等を教えてもらっている。		

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
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	日頃から本人の状態をこまめに報告、相談して家族と同じ思いで支援していくように努めている。本人と家族の絆を大切にす為、ホームの行事等にも参加していただくよう声かけしている。		
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	本人の馴染みの方々が気軽に訪問出来る様にしている。毎月の命日等に墓参りに出かける方もいる。		
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	話題提供しながら調整役となるように支援している。お手伝い等は複数の方に声かけしている。		
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	他事業所に移られた場合には、ケアプランやアセスメント、支援状況等を手渡し情報交換を行っている。又、馴染みの職員や利用者が面会に行くなどしてダメージを最小限に抑えられるようにしている。		

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
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。	本人の生活暦を含め、暮らしの希望や意向等については、入居前相談から聞き取りをし、家族を交えて検討している。		
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	入居の段階でその方の生活暦や嗜好、趣味等も家族から情報を聞いて、その人がその人らしい生活を、送れるサービスに努めている。		
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	毎朝、バイタルチェックを行い、心身状態を全員で確認している。夜勤者にもその日の出来事を申し送るようにしている。記録もしている。		
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	定期的にモニタリングやカンファレンスを行なっている。新しい課題が出来た時もその都度担当者会議や家族とも話し合っており、現状に即した介護計画を作成している。		

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
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	日々の様子やケアの実践、排泄、食事量等も記録に残している。すべての職員が確認できるようにしている。又、ご家族にも1ヶ月毎に送付し情報を共有し介護計画の見直しや実践に繋げている。		
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	本人、家族の要望はその時々において、対応できるようにしている。緊急の外来受診送迎等も必要な支援はしている。その時により家族の方の昼食の提供もしている。		
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	運営推進会議に、地域包括支援センターの職員の方にも参加いただき、情報交換をしている。訪問美容や訪問鍼灸、オムツ助成等も活用している。		
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	主治医による訪問診療を定期的を実施している。又、本人のかかりつけ医がある場合には、本人、家族の意向に添えるようにその時により同行している。診察の際には、情報提供及び健康管理表のコピー等を渡している。		

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</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>看護職員を配置しており、常に利用者の健康管理や身体状況等の変化に応じたサービスが出来るようにしている。看護職員がいない時間は、介護職員の記録をもとに確実に連携を取っている。</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>入居者が入院する事になっても、身体状況やケアの仕方等も情報交換している。又、馴染みの職員が3～5日に1回は面会に行くようにしている。家族とも頻繁に情報交換を行い、早期に退院が出来るようにしている。</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>入居時に家族に終末期、看取りについて説明を行なっている。又、事業所が対応出来るケアについても説明をしている。重度化した入居者については、主治医の指示判断のもと家族との再度、今後の方針について話し合いをしている。</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>入居者の急変時、事故発生に備えて適切な対応が出来るようにマニュアルを作成し、勉強会等も行なっている。普通救命講習を9割の職員が受講し、実践力を身に付けている。</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
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	定期的に防災訓練を行なっている。地域代表の方との協力体制もあり、訓練等にも参加している。又、運営推進会議の時に家族より、AEDの導入を検討して欲しいとの話があり、23年7月にAEDを導入した。		

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	日常生活の会話を通じて、本人の気持ちやプライバシーを損ねない言葉かけを行なっている。その方により方言やその土地の言葉かけをしている。		
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	個別ケアで本人の行きたい所等を聞いて実行している。		
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	基本的には1日の流れはあるが、入居者のペースに合わせた支援をするようにしている。毎月、個別ケアを行いその方と毎回、話し合っ行って行きたい場所等も聞いている。		
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	本人の希望を聞きながら、準備をしている。入浴前の着替えの準備等も本人と一緒にしている。		
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	季節の旬の食材を使うように工夫している。入居者の方に季節の行事食等も聞いてメニューに取り入れている。誕生日には、本人の食べたい物を提供できるように努めている。		

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
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	一人一人の体調と1日の摂取量を把握している。その時により主治医より高カロリー補助食品を出してもらっている方もいる。その方により大まかな刻み食にする等している。		
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、口腔ケアの声かけを行なっている。自分で出来ない方には、口腔ケア介助をしている。その方により歯間ブラシを使ったりしている。夜間帯にはポリデントに浸けている。		
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	排泄パターンを把握して定期的に、トイレ誘導したりしている。その方によりリハビリパンツを夜のみ使い、昼間は布パンツ使用の方もいる。一人一人の排泄の自立に向けての支援を行っている。		
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	排便チェックを行うと共に記録もしている。食事にも繊維質の多い食材を沢山取り入れるように工夫している。又、毎朝食にヨーグルトを召し上がっていただいている。その方により主治医より処方された薬を服用されている方もいる。		

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	基本的には入浴日は決めているが、その時により本人の希望される時間帯に入浴される方もいる。入浴を拒否される方には、言葉かけや職員が交代して入浴支援をおこなっている。		
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	昼食後には約1時間の午睡時間を設けている。その方により夕方からゆっくりとした時間を過ごす事が出来るように日中に散歩や体操等で体を動かし生活リズムを作るように支援している。夜間、起きて来られた時には温かい飲み物を一緒に飲んで話をしている。		
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	薬情報ファイルや薬の保管も各自のケースに保管するようにして、誤飲が無いように支援している。状態が変化した時にはその都度、主治医と連携をとり、本人の状態に合わせた支援が出来るようにしている。ご家族にもすぐに連絡している。		
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	個々の得意分野が発揮できるように、お願いできそうな仕事を頼んでいる。又、感謝の言葉も伝えるようにしている。買い物や洗濯物たたみ、食材の下こしらえ等もお願いしている。本人様も頼まれることでやりがいを感じている。		
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。	近くのスーパーに頻繁に行くようにしている。車椅子の方でも近隣の大型スーパーやレストラン等にも出かけている。月1回の戸外レクリエーションには、ご家族様の協力を得て出かけている。		

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>金銭の所持については、入居時にご家族様と相談して少額のお金を持っている方もいる。外出時には自分の財布から支払っていただけるように支援している。</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>電話は事務所にあり、いつでも使う事ができるようにしている。家族の方と手紙のやり取りをされている方もいる。電話がかかってきた時にも、ゆっくりと話が出来るように椅子にかけてもらうようにしている。</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>共有空間においては、入居者の方々が混乱が無いように座席にも十分に配慮している。室温管理も温度計や湿度計を小まめにチェックして管理している。</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>共有空間でもソファや椅子の配置にも気を配り1人で過ごす事が出来たり、仲の良い入居者同士が落ち着いて話出来る空間作りにも工夫している。</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>入居時にも使い慣れた物を持ってきて欲しいと伝えている。家族の写真や仏壇等も持って来られている方もいる。その方により家族の方が本人と一緒に綺麗に片付けをされている方もいる。</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>入居者の身体状況に合わせ、浴槽の手すりの増設等も実施している。一人一人がわかる力を見極めて目印等をつけたりして対応している。</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