

ホーム名：グループホームほほえみ					
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として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	「個々の尊厳の尊重」、「家庭的な雰囲気のなかでの生活支援」、「地域とのふれあいと心豊かな生活」という理念を掲げ事業所内にも掲示、日々のミーティング等においても周知徹底、実践に努めている。	リビング掲示板に理念が掲げられている。職員は本事業所で介護の経験を積んできた人ばかりであり、理念を心にきざみ実践しながら現在に至っている。	理念が来訪者にもよく伝わる様に、更に一工夫の提示を望みたい。玄関にも掲げると、より伝わる。
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	日々の挨拶、気軽に声をかけホームの活動状況や予定などを報告している。入居者各自が自治会にも入り地域交流にも努めている。町会の日帰り旅行、その他行事にも参加している。	自治会に加入しており、事業所は会の役も引き受けている。近所の方からの差し入れがあったり、職員も地域の人であったりと、事業所自体が地域に溶け込んでいる感がある。	お花見行事の折には、自治会の役員から“お手伝いを兼ねてご一緒したい”との申し出があったとの事で、実行されている。自治会副会長をはじめ婦人部等地域の温かい協力は、事業所にとって大変励みになる事で喜ばしい。
3		○事業所の力を活かした地域貢献 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活かしている	時間や人力的なことも含めまだまだ地域の方々に十分に活かされていない。		
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	日々の暮らしぶりや活動状況を報告している。委員との意見交換を行い改善点がみつければ取り組みむように努めている。	入居者家族・自治会副会長・民生委員・地域包括支援センター職員・ホーム管理者を構成メンバーとし、2か月毎に開催されている。状況報告・活動報告・意見交換がなされ、自治会からは有意義な質問や情報提供がある。	現在は家族代表が出席しているが、時には他の家族も出席し易い日時を設定してみても良いのでは、と思う。消防署からの指摘や改善策について、会議の中で相談してみるのも良いのではないかと。
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組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。	年1回の自己評価を提出する以外、積極的にこちらから機会を持つこともなく実績としては乏しい。	市の実地調査が2年に1回ある。外部評価結果を持参し、提出している。	本事業所は、家族経営として地域と密着しながら支援提供している。日頃から助言等を得られる様な協力関係に発展していける事を期待する。
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しないケアに取り組んでいる	カンファレンスや勉強会においてもスタッフに対して周知徹底に努めている。緊急やむを得ない状況においてもその時間を最小限に抑えられるように対応している。	昨年12月、「身体拘束について」のホーム内勉強会を行った。玄関口は、過去徘徊の例があり、家族の強い要望から施錠しているが、ホームとしては開錠したいとの思いである。現在、家族の同意の下夜間のみ「つなぎ服」を着用している入居者がいる。会議で話し合いを持っての結果となっている。	玄関口はリビングから見えない位置にある。閉塞感に陥る事のない支援をして頂きたい。周辺症状は何時・どこで・どんな時（環境）におきる行動なのか記録し、つなぎ服でのマイナス面も考察、検討してほしい。
7		○虐待防止の徹底 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ないでの虐待が見逃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	研修の機会を増やしていく必要があり、虐待の性質、内容といった認識が各スタッフにより差がみられる。		

8	<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見人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</p>	<p>研修といった学びの機会も少なく課題の一つである。</p>		
9	<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約または改定等の際は、利用者や家族等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>重要事項説明書面にて理解、納得いく説明を行っている。</p>		
10	<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>苦情窓口、意見箱の設置も行い、ニーズや意見を拾い上げるように努めている</p>	<p>家族の来訪時に現状報告や今後の予定を伝えており、その折にホームへの意見や要望を聞いている。「意見箱」を設置しているが、投書は今の所寄せられていない。</p>	<p>半数の家族はよくホームに来られている。家族には運営推進会議への出席を促されたい。入居者や家族の意見、要望等がホームへの充実に繋がる事を積極的に伝えられたい。外部評価の結果についても公表の機会を持たれたい。</p>
11	<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、それらを反映させている</p>	<p>個々のスタッフとのコミュニケーションを図り会議の場においても提案や改善案等についても広く意見を求めている。</p>	<p>管理者は、“何ぼでも意見を言ってくれ”と職員に伝えている。その様な中から自発的に意見や提案がなされ、体位変換の工夫・足浴支援・食事の提供の仕方等反映に結びついた。</p>	<p>職員は本ホームで経験を積んでおり、管理者の信頼を得ている。お互いに信頼し合う関係は、今後もより充実したホームへと発展していく事と期待が持てる。外部評価を活かした今後の取り組みに期待する。</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>過重労働やストレス緩和に努めスタッフ一人ひとりのモチベーション維持向上に努めている。</p>		
13	<p>○職員を育てる取組み</p> <p>代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際の力量を把握し、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>内外の研修については不足しており今後の課題である。</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作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている</p>	<p>他サービス事業者とも交流の場をもち、意見、情報交換に努めている。</p>		

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>本人、家族からの聞き取りを行い安全、安心を第一にしてホームの生活できるように支援している。</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、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>家族の思いや要望には傾聴と助言を行い、信頼関係の構築に努めている。</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>他サービスも必要とあれば連絡調整を行いあらゆることをみきわめながら優先的な支援に努めている。</p>		
18	<p>○本人と共に過ごし支えあう関係</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>協同生活という場を認識すると共に、本人の気持ちの中で寄り添う協力者的な感じで関係を築いている。</p>		
19	<p>○本人と共に過ごし支えあう家族との関係</p> <p>職員は、家族を支援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</p>	<p>家族にも出来る介護、協力を求めている、本人と家族のつながりを大切にした支援を行っている。</p>		
20	<p>○馴染みの人や場と関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>これまでの友人やご近所さんが気軽に面会できるように支援に努めている。</p>	<p>家族と食事に行かれる方の支援、以前音楽隊に所属されていた方への楽器に親しむ環境作り、また新年には毎年“都留彌神社”へ初詣に出掛けている。馴染みの人との対面や場所への訪問など、要望に副う姿勢を持っている。</p>	<p>好きだった事や慣れ親しんできた事、訪れていた場所や店など、これからも長く関係が続くよう支援の継続に努めて頂きたい。</p>
21	<p>○利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>仲良し同士や関係性を理解してストレスの少ないように生活の支援を行っている。</p>		
22	<p>○関係を断ち切らない取り組み</p> <p>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</p>	<p>亡くなられてからもホームを訪ねて来られたり、手紙やホームの活動状況を報告したり家族とのつながり関係の維持に努めている。</p>		

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	これまでの生活歴、現状把握に努め最大限本人の意向に近づけるように支援を行っている。	“職員は入居者其々の個性を掴んでおり、思いや意向の把握は大体出来ている”との管理者の評である。得られた情報はケアマネジャーが記録に残し、職員間で共有に努めている。	昼食時、腰をかがめて入居者の目線に合わせ、目と目で鎖き合う職員の姿が見られた。心を通い合わせる事は、思いを探る大事な要素であると感じる。
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る	趣味や嗜好、ホーム入所までの経緯を情報分析して支援に活かしている。		
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	生活サイクルを安定し本人らしく生活できるようにモニタリングをおこなっている。		
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	本人、家族を含めた担当者会議にて問題点、改善案等を精査、話し合いによりそれらを反映させた介護計画の作成に努めている。	家族（または意見を聞く）を含めた関係者が集まり、医師の意見を求めて担当者会議で話し合い、作成に繋げている。介護計画の見直しは5か月で行っている。	「ケース記録」へは、入居者の様子ややり取りの記載をすると尚良い。日々の記録を計画に活かすよう、更に取り組んでみたい。
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	介護記録、ケース記録等から情報の共有、気づきを促し今後の介護計画や実践において活かしている。		
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、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	ニーズの変化に留意して、安心安全で心豊かに生活してもらうことを優先に考え柔軟な支援に努めている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし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	社会と地域のつながりを大切にしながらか地域資源の活用して孤立することなく豊かな生活を営むことができるように支援に努めている。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 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	本人、家族の意向を踏まえ適切な医療を受けられる様に支援を行っている。	入居者全員が事業所協力医を担当医として診療を受けている。歯科医の訪問もある。薬剤に関しては調剤薬局との相談ができている。	入居者の変化を日常的に把握し、医師・看護師等と連携できる体制がある。事業所内での医療処置も行われている。入居者の苦痛軽減のため今後とも適切な情報提供を構築されたい。

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支援している</p>	<p>日々の体調の変化、状態を把握して看護師に相談をしている。情報を共有して受診の有無、医師との連絡調整に努めている。</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。又は、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>サマリーの交換、治療方針の確認等、情報の共有に努め早期退院に向けた支援。退院後のフォローなどの連携をはかっている。</p>		
33	<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・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>指針を定め、本人、家族にも説明同意を得ている。スタッフにも方針を周知させて終末期に向けた取り組みを行っている。</p>	<p>開設時より4例の看取りを経験している。入居者家族は事業所に対して最後まで関わってもらえるのかどうか確認している様子がある。現在、入院は希望せず最期を迎えたケアが続けられている入居者がいる。</p>	<p>希望されたら「最期までお付き合いをしたい」を当たり前のこととして受け止めている。管理者も家族も夜勤対応されている。365日入居者と共に生活する中で大家族の助け合いを感じた。</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、全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>急変、事故発生時の連絡手順についてはできているが、応急手当などと言った実践力は不十分である。</p>		
35	<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>防災、避難訓練を行い意識づけはできている。地域との協力体制も築けている。</p>	<p>消防署の立ち入り検査でいくつかの設備等の改善点が指摘され善処計画中である。DVDによる学習等も行っている。</p>	<p>管理者は2階、隣に自宅を持ち事業所は元工場を改築したものである。日々の生活の中で避難方法を含め改善点対策が具体化されることを望む。</p>

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	価値観、人生観に寄り添い思いやりある言葉かけに努めている。	入居時までの一人ひとりの情報が記録され共有できるベースがある。「入居者の願いは聞いてあげたい」と思う職員の思いがあった。「馴れ合いにならぬよう気を付けたい」と管理職が言った。	人生の中で、克服できなかったこと、マイナス記憶には触れられたくない。言葉づかいだけではなく日頃の支援行動が心に波打つことも多い。喜びを引き出す支援であって欲しい。
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	自己決定や主体性を優先して本人の意向に近づけるように支援を行っている。		
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	一人ひとりのペースを優先しながら全体的に活動できるように見守りに努めている。		
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に支援している	整髪、服選びを一緒に行い本人の納得したなかで支援に努めている。		
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	料理の下準備や配膳等をスタッフと協同で行っている。	献立は入居者の希望を聞き、職員が調理、昼食は職員も同じ物を食べている。入居者の状態に応じて食べられるものを工夫し、提供している。誕生日の寿司・ケーキは楽しみの一つになっている。	昼食を共にさせていただいたが全員、完食されていた。ちらし寿司、お好み焼き、うどんは人気メニューで、家庭での習慣も取り入れた調理は入居者の笑顔が伝わる。
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、集会に応じた支援をしている	摂取量の記録を行い足りないときは時間を空けたり、他のもので栄養補給に努めている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、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	日々の口腔ケアを含め歯科医による週1回の訪問診療を行っている。		
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。	トイレでの排泄に努め排泄時間を記録して適時トイレへの声かけ、排泄介助を行っています。	見守りが必要な人は少数、多くの入居者は見守りの中で自分の意志で排泄行動ができています。	高齢者にとって排泄の失敗経験は全ての自信をなくすきっかけになる場合が多い。適切な支援で行動が消極的にならない生活支援に期待する。
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	排便記録にて排泄パターンの把握に努め、水分補給や便秘体操などを必要に応じて行っている。		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	週2回の入浴日以外でも希望があれば入浴機会を設けています。一人ひとり安全にゆっくりと支援を行っている。	入浴は車椅子利用者も個浴で対応。これまで、事故、トラブルはない。	入浴行動は一人ひとりの身体機能が確認しやすい場面であり、入浴は最高のリハビリでもある。リラックスタイムとして楽しんでもらえる支援を続けられたい。

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	行動等に縛りはなくそれぞれの状況に応じて休息、安眠の支援に努めている。		
47	○服薬支援 一人ひとりを使用している薬の目的や副作用、用法や要領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	ホームでクスリの管理を行っている。誤配に注意を払い安全な服薬に努めています。		
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、一人ひとりの生活歴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	残存能力を活かし個々の主体性を大切に支援に努めている。		
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支援している	希望に応じて外出機会の確保に努めています。家族、地域の協力もあり少し足をのぼして散歩したり外食したり本人が満足してもらえるように支援している。	自分から外に出たい散歩したい等の要望は少ない。お花見弁当持参で近くの公園を活用している。家族の訪問時に散歩に出かけることもある。喫茶店へ同伴する事もある。徒歩での距離で買い物できる店（スーパー）はなくなった。	社会との繋がりを継続する第一は外に出る機会を増やすこと。生きていることを実感できる場面にもつながる。外気浴、スーパー見学等、四季を通じて計画的な支援に期待する。
50	○お金の所持や使うことの支援 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	一人ひとりの希望や力に応じて支援を行っている。		
51	○電話や手紙の支援 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	本人の希望があれば対応している。		
52 19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）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	快適な空間を維持するため清潔、室温管理、消臭などに気を配っている。居間のそばにはキッチンがあり料理のしている音や匂いを感じてもらえる。	折り畳みのできる食卓テーブル・ソファが置かれている。フロアは入居者・職員でいっぱいになる。厨房、浴室、居室も視野に入り、人の動きにゆったり感がある。	入居者のたまり場という感じがある。ソファの固定位置があるのか譲り合う声かけがされていた。多くを語らなくても思いが共有できる空間となっている。
53	○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 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	スペースに限りはあるが落ち着ける場所の確保はしている。		
54 20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 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	馴染みの家具や使い慣れた持ち物を使用してもらい、安全で安心して過ごしてもらえるように工夫している。	居室の様子は入居者の生活を伺わせる配置がある。車椅子での移動、排泄支援、清掃、衣類の洗濯等は職員の手で行われている。	住み慣れた居室となっているのか部屋の名前、表札もないが、誰も自室を間違えないという。トイレ使用中を伝える方法がユニークな事に笑ってしまった。
55	○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 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	各個室には表札をあげたり、暖簾で違いをつけたり個々の自立した生活がおくれるように工夫している。いつまでも本人らしく安心できるホーム作りに努めています		

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	○	
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	○	①毎日ある ②数日に1回ある 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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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した表情や姿がみられている	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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聞いており信頼関係ができている	○	①ほぼ全ての利用者 ②利用者の3分の2くらいと ③利用者の3分の1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きている	○	①ほぼ毎日のように ②数日に1回程度 ③たまに ④ほとんどいない
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	○	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全くない
66	職員は生き生きと働いている	○	①ほぼ全ての職員が ②職員の3分の2くらいが ③職員の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
68	職員からみ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ほぼ全ての家族が ②家族の3分の2くらいが ③家族の3分の1くらいが ④ほとんどできていない