

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和5年9月23日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4671200253
法人名	有限会社 協愛介護サービス
事業所名	グループホーム 協愛 (B棟)
所在地	鹿児島県霧島市国分新町一丁目6番52-17号 (電話) 0995-48-8600
自己評価作成日	令和5年9月23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.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/
-------------	---

【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10月11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)】

グループホーム協愛は今年の8月で23年目を迎えます。母体医療機関や居宅介護支援事業所等が隣接しているため、医療と介護が充実しており、利用者や地域の方々が安心して暮らせる環境が整っています。自治会にも加入しており、地域との関係も良好で、敬老会等の地域行事に参加したり、事業所主催の行事への参加を地域住民に呼び掛けるなど、共に交流できるように取り組んでいます。認知症ケア専門士、認知症介護実践研修、認知症介護実践リーダー研修修了者も在籍しており、認知症介護に重点を置いています。ライフサポートワーカー「介護何でも相談所」の事業所でもあり 2名のライフサポートワーカーが在籍しており相談を受けて適切なアドバイスや専門の医療機関等を紹介し、地域の方々が安心して過ごせる事業所を目指して取り組んでおります。

【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	朝礼時に理念の唱和を実施し、理念の共有と実践につなげている。また、理念に関する研修等も実施している。		
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	自治会にも加入しており、地区の踊りボランティア、老人クラブとの交流、地域の催し物への参加を通じて、地域との日常的な交流に努めているが、現在はコロナ禍ということもあり、実施困難な状況であるが、機会があれば参加できる体制は構築している。		
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。	運営推進会議に参加される地域の方々や、地域のサロンでは認知症についての勉強会を開催し、認知症の方の支援方法を地域の方々へ生かしているが現在はコロナ禍ということもあり、実施困難な状況である。		
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	運営推進会議を2カ月に1回開催。運営推進会議では、施設の状況報告を行い、そこでの意見をサービスに反映させている。また、会議等でのご意見を活かし、設備の充足等に反映している。		

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
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、ライフサポートワーカーとしての活動、日頃の業務に関する相談等で、協力関係を築いている。また、兼ねてより些細な事でも報告・相談するように心掛けている。		
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。	身体拘束防止委員会を設置。定期的な委員会開催や、職員会議などで勉強会を開催したり、朝礼で話合いの場を設けたり、身体拘束をしないケアに取り組み、理解に努めている。また、日中は施錠を行っていない。		
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	虐待防止・権利擁護についての勉強会を職員会議で開催。朝礼時も、話し合いの場を設け、虐待防止に努めている。		
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。	管理者は学ぶ機会を設けているが、スタッフまで伝達、周知できていないので、今後は努力が必要。個々の必要性については、関係機関との話し合いを設け、制度の利用に繋げている。		

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
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>入所前に、本人・御家族へ重要事項説明書を用いて説明を行っている。その際に、不安や疑問点をお尋ねしている。その後も、いつでも御説明できる体制を整えている。</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>相談窓口や意見箱設置にて、要望、意見を求めている。要望、意見が抽出された際は、地域運営推進会議などで検討している。また、家族交流会前のアンケート、交流会時の意見交換会等で抽出・反映に努めている。</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>毎月の職員会議、毎朝の朝礼、面談等で職員の意見を聞く機会を設け、反映させている。また、代表者への報告・相談も行っている。</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>個々で、目標設定シートを作成し、意欲の向上に努め、更に給与水準の向上に反映されている。代表者には、隔月開催の法人会議にて事業所の状況報告を行っている。</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
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>個別の目標管理シートにて、スタッフ一人一人の目標を把握し、実践に向けて取り組んでいる。また、月1回の勉強会、外部研修時の勤務調整等で研修に参加しやすい環境作りに取り組んでいる。</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>ライフサポートワーカーとしての活動や、地域密着型サービス事業者連合会、グループホーム連絡協議会への加入、等で研修参加、交流を図り、サービスの質向上に努めている。</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
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>入所前に、重要事項説明書を用いて説明を行っている。その際に、不安や疑問点をお尋ねしている。その後も、いつでも御説明できる体制を整えている。</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>入所前に、重要事項説明書を用いて説明を行っている。その際に、不安や疑問点をお尋ねしている。その後も、いつでも御説明できる体制を整えていると共に、面会時や必要に応じての電話連絡等で、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>アセスメントの実施、ヒアリングを通して、フォーマルサービス・インフォーマルサービスの利用を含めた対応を協力医療機関とも検討を重ねて支援につなげている。</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>ご本人様の残存能力を見極め、生活リハビリを通して、支えあい、暮らしを共にする者同士としての関係づくりに努めている。</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
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	毎月のご家族様へのお便り、年に1回の家族交流会、施設行事の参加の案内等を通して、本人様とご家族様の関係性の保持に努めている。		
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	本人の要望に応じて、ご自宅への送迎や、以前ご利用になられていた温泉、スーパー等への外出支援に努めている。また、地区の行事参加も行っているが、コロナ禍という事もあり困難な状況でもある。		
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	利用者同士の関係性の把握に努め、リビングテーブル席の配置や、生活リハビリ時の環境調整を図り、利用者同士の関わり合い、支えあいに努めている。		
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し、相談や支援に努めている	入院等により退所されても、面会に伺ったり、入所時よりご家族様も含めての関係づくりに努め、相談や支援をしやすい環境作りに努めている。		

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
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。	日常生活の中で対話を多く持ち、想いを汲み取り対応を心掛けている。困難な場合は、カンファレンス、ミーティングにてスタッフで検討している。		
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	入所前にアセスメントを行い、その際に、これまでの暮らしの把握に努めている。また、ご家族様の面会時等でもお話を伺っている。		
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	日々の介護記録は素より、朝礼、カンファレンス等、職員会議等での職員の意見を反映させ、現状把握の機会を設け対応している。		
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	協力医療機関、関係者とも連携を取り、ミーティング・カンファレンス等で現状を話し合い、更にご本人様・ご家族様の意見を反映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	日々の個別記録は素より、ケアカンファレンス、ミーティング等でも情報共有を図り、実践や介護計画の見直しに活かしている。		
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	生活歴や、ご本人様の要望に応じて、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。		
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	地区の催し物への参加や、自事業所へのボランティア誘致等、地域資源の把握・活用に努めている。※現在、コロナウィルス感染対策の一環として地区行事は控えている。		
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	協力医療機関を、かかりつけ医としているが、ご本人様・ご家族様の要望に応じて、他医療機関の受診支援も行っている。		

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
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>日々の情報や気づきを、職場内の看護職員に伝えて相談するとともに、協力医療機関の看護師とも週に1回のカンファレンスや日々の報告・相談を通して医療的なニーズにも対応している。</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>入院時は、週1回、面会を実施。その際は、病院関係者との情報交換を図り、早期退院に向けての、関係づくりを行っている。</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>まずは入所前に本人様やご家族様へのご説明を行い、段階に応じて、その後も主治医・地域の関係者と共にチーム支援に取り組み、重度化や終末期に向けた方針の共有を図り支援につなげている。</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>定期的な勉強会を開催と、協力医療機関との連携の充足を図ってはいるが、訓練の実施までには至らない。</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>年2回、防災訓練の実施。防災マニュアルの掲示等で、避難方法を身につけるとともに、地域の催し物へ入居者様と共に参加し地域との関係性作りに努めている。</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
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	接遇の勉強会や、日々のミーティング等で、尊厳に配慮した対応について検討する機会を設けている。		
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	日々の会話の中で、利用者様の希望の表出をしやすい環境・雰囲気を中心掛けている。また、本人の自己決定は尊重し、新たな希望の表出につなげている。		
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	一人一人のペースの把握に努め、その人らしく生活が送れるよう支援している。また、可能な限り本人の意向を叶えられるよう支援している。		
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	個別に応じて、化粧品の購入や、髪染め等、対応している。また、入浴後の衣類等、ご自身で選択していたでいる。		
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	食事の献立をご説明したり、目前で調理をしたり、調理補助をして頂いたり、好みや力を活かせるよう支援している。また、食後は職員と一緒に食器拭きをしたり共に食事に関われるよう支援している。		

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
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	日々の食事・水分量を記録し把握に努め、状態に応じて嗜好品の提供等で、栄養バランスの改善等に努めている。		
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	毎食後の口腔ケア時は口腔状態や義歯の確認を行い、異常の早期発見に努めている。また、お一人おひとりの力に応じて介助を行っている。		
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	オムツ使用を控えて、日中はトイレ誘導を。排泄確認表での排泄パターンの把握を行い、トイレでの排泄自立に向けた支援を行っている。		
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	排泄確認表を素に、個々の排泄パターンの把握を行い、個々に応じて食事・水分量の見直しを行い、便秘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	曜日や時間帯の調整は困難ではあるが、可能な限り対応している。また、希望に応じて入浴順番を決めている。		
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	リビング、居室等、生活空間の空調に留意し、心地よく過ごせる環境を提供している。また、リビング内でも過ごせる場所を数か所、ご用意し、思い思いに過ごしていただいている。		
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	内服管理表を素に個別の服薬状況の把握に努めている。また、把握と共に変化の確認に努め協力医療機関への相談等で連携を行っている。		
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	施設行事や、地区行事への参加等で楽しみごと、気分転換を図り、困難な方には、個別に対応している。※現在、コロナウィルス感染対策の一環として地区行事は控えている。		

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	○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。	散歩、近隣スーパーへの買い物等、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、家族・地域の人々と協力しながら希望とする温泉観光地へ出かけられるよう支援している。		
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	お預かり金として、日用品を購入するお金を預かっている。買い物時は、ご自身で支払可能な方には支払をしていただいている。		
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	ご本人様の要望に応じて、電話・手紙のやりとりが出来るように、支援している。また御家族様の要望に応じてオンライン面会等に対応している。		
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）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	共用空間には不快や混乱を招くような刺激がないように配慮し、空調・季節感等に配慮し、居心地良く過ごせるような工夫をしている。		

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
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>リビングでは、一人になれる空間や、気の合った利用者同士で過ごせる空間を環境調整を行いながら、工夫している。</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>入所前のご説明でも、使い慣れたものや好みのものを持ち込みいただける事をご説明している。</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>・個々に応じて、生活リハビリの導入、移動スペースの確保、標識の設置等で、安全かつ出来るだけ自立した生活が送れるように工夫している。</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