

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和元 年 9月 14日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4672300078
法人名	医療法人 孝仁会
事業所名	フレンドリーハウスのぎく
所在地	南さつま市笠沙町赤生木11372-397 (電話) 0993-63-1210
自己評価作成日	令和元年9月14日

※事業所の基本情報は、WAMNET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/
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人NP0さつま
所在地	鹿児島市新屋敷町16番A棟3F302号
訪問調査日	令和元年10月18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)】

一人ひとりに合った家事作業を毎日職員と一緒にすることによる認知症ケアの実施。散歩や地域行事への参加を行うことにより地域の方々との交流が出来るよう心掛けている。毎日、体操も行い体力が低下しないよう努めている。食事は誕生日や行事時は利用者様の好物を提供し、職員も一緒に食事することにより、家庭的で楽しく食事できるよう心掛けている。

【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)】

当ホームは、幹線道路近くに立地し、母体医療機関との医療・老人保健施設との看護連携も構築されている。利用者の健康管理や急変、重度化などの対応が密に図れているため、利用者、家族は安心して暮らしている。看取りについては、主治医の判断や利用者、家族の希望などを勘案して十分に説明しながら方針を共有し、チームケアで取り組んでいる。これまでに看取りの経験もある。

利用者は、平均年齢89歳であり、要介護3の方が最も多く、自立歩行される方や杖、シルバーカーなどを活用され移動される方がおられるなど歩行レベルの高い方が多い。職員は、日々の散歩や買い物、花見などの外出を勧めるなどして季節を感じ外気に触れて五感を刺激するよう検討したケアを実践している。また、外出は、家族の協力ももらいながら日常的に楽しんでいる。

職員は、これまでの生活習慣が継続できるよう配慮し、居室や廊下をホーキで掃いたり、自室の片付け、野菜の皮むきや下ごしらえ、片付けなどを手伝っていただくなどして共同生活を楽しんでいる。

利用者や家族面談で運営について意見、要望などを聞き取ることが多い。また職員は毎月のケア会議の中で職員一人ひとりから意見、提案を聞く機会を設けており、利用者全員について情報交換をおこないサービスの向上に努め、出された意への対応は、家族に報告し運営に反映している。

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
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	地域密着の意義を取り入れた理念を作成し、玄関の上に掲示し、皆で共有できるようにしている。	長年職員に大切にされている理念を玄関に掲示している。管理者や職員は、その理念を共有し日々のケアに取り組んでいる。	
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	日課の散歩にて地域の方々と挨拶を交わしたり、小学校の行事への参加をするなどして交流を図っている。	近年は地域の高齢化も進み地域行事も減ってきて、地域行事への参加機会も少なくなっている。地域のスーパーなどにドライブがてら出かけたり、小・中学校の入学式、卒業式へ招待され出席し、毎年、実習生を受入れている。法人の夏祭りには、ちぎり絵など作品を出品し参加している。	
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	散歩や地域行事への参加時地域の方とお話しするなどして理解を図っている。		
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ヵ月に一回開催し、その場にて施設の取り組みを説明、意見交換をしている。	前回評価後、家族の参加を目標達成計画に掲げ、職員全員で話し合い、面会時や電話などで利用者や事業所の情報を共有している。より家族との関係性を意識し会議への参加が定着してきている。	

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	運営推進会議を通して今後の取り組み等協力関係を築いている。必要に応じて電話連絡して、助言を頂いている	市職員とは、電話や面談などで相談や助言などをもらっており、職員向け研修会の案内も多く、相互に協力関係を築いている。	
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	夜間以外の施錠は一切行っておらず身体拘束者もない	身体拘束指針があり、ケア会議の中で毎月会議や研修会を定期的の実施している。また、個別カンファレンスを行い、安易にセンサー類を利用せず介護方法を検討して自由に暮らしてもらえるよう取り組んでいる。特に、言葉による拘束が心身に与える影響を配慮し身体拘束をしないケアを実践している。	
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	職員会議時勉強会を実施し、学ぶ機会を設けている。日頃から注意し合っている。		
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	勉強会を通して学び、必要に応じて活用できるようにしている。		

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
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	利用者やご家族にはその都度尋ねながら十分に説明を行い理解を頂いている。		
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	面会時など日頃の会話を通して意見や要望を聞くように心がけている。運営推進会議に家族も参加頂き意見を聞いている	管理者は、面談時に家族に運営の報告をしたり、2ヶ月毎に活動報告書を郵送し情報共有を図りながら、利用者、家族の意見、要望がサービスに活かせるよう取り組んでいる。また、運営推進会議への参加も積極的に声かけしている。	
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	意見や要望があった場合、職員や個別に話し合う機会を設け運営に反映している。	ケア会議を活用し、職員の意見、提案や要望などを十分に聞き取ることができるよう工夫をしている。管理者は、職員同士の意見交換を経て自由な発想や忌憚のない意見が出せる雰囲気作りに努め、職場環境などを改善し、職員の関係性も良好である。	
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	個々の話を聞いて下さり職場環境や条件を整備を行って下さっている。		

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		○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	外部研修に可能な限り参加している。法人内研修もあり職員は参加参加してる。		
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	隣接の老健や関連施設の特養とは交流はあり、意見交換など行っているが、外部の同業者との交流は少ない		

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	入所時に本人様に要望や不安な事を聞き取り、取り入れている。少しずつ信頼関係を築き上げその方に寄り添うように努めている。		
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	入所時ご家族とのお話しをする時間を設け、ご家族に想い、要望等聞く体制を整えている。		
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	ご本人やご家族との会話のなかで希望等引き出せ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	職員は利用者様のペースに合わせて作業を行い、出来ない事に対してはさりげなく支援している。		

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
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	本人様とご家族の想いを理解した上で報告、相談を行い信頼関係作りに努めている。		
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	ドライブや、お墓参り、外来リハビリなど、交流ができるよう支援している。面会時も居室へ案内しゆっくり語れるように配慮している。	職員は、家族や親戚の方などが面会に来られた時にゆっくりと歓談していただけるよう配慮したり、リハビリなど外出先での地域交流に考慮している。また、少人数でも外出し、墓参り、買い物、ドライブなどこれまでの生活習慣や関係継続を支援している。	
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	散歩や家事作業、レクリエーションを通して関われ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	サービス終了後も要望等あった場合支援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
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	日常会話の中でご本人の希望など把握している。ご家族の協力も得ながら支援している。	利用者の日常の様子や会話、何気ない言葉や表情などを感じとり、本人の真の思いに触れ、気持ちに寄り添えるよう職員が共通意識を図っている。	
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	利用開始時、本人、ご家族、居宅支援事業所から情報を提供していただき把握に努めている。		
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	日誌や支援経過記録を活用しながら把握に努めている。		
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	ご本人、ご家族に要望をくみ取り、会議で話し合い、介護計画を作成している。	月1回ケア会議を開催し、個別カンファレンスを行い、本人の希望や役割、生きがい抽出して目標を設定し、介護計画書に反映させ、家族に説明し理解していただいている。また、モニタリングを踏まえ計画の見直しをするなど柔軟に取り組んでいる。	

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
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	個々の記録を作成して皆が情報を共有し日々のケアに活かしている		
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	その時々ニーズに対してすぐ対応できるようにしている。出来ない場合は後日対応できるようにしている。		
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	ドライブや地域行事への参加など個々に合わせた支援に努める。		
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	主治医に月2回の往診を受けている。緊急時もすぐに対応していただけている。定期的に採血や心電図、レントゲン等の検査も実施。	隔週、母体医療機関から主治医が訪問診療しているが、他科受診は職員が対応している。また、隣接の老人保健施設の看護師が毎朝、健康管理し緊急時はオンコール体制があり適切な医療が受けら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
31		○看護職員との協働 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	毎日隣接の看護職員の訪問を受けて必要な場合は相談を行っている。		
32		○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	病院関係者との情報交換を行い利用者様やご家族が安心していただけるよう支援している。		
33	12	○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	ご本人、ご家族とは事業者としてできることを説明したうえで要望、確認を行っている。主治医の判断や家族の事情も考慮して取り組む	契約時に、重度化した場合について口頭で説明しており文書化はしていない。看取りについては、主治医の判断を仰ぎ家族、事業所の状況を考慮して取り組んでいる。今後も本人や家族と話し合いながら、方針を共有し支援していく予定である。	
34		○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	避難訓練時、消防立会いのもと、救急訓練を行っている。		

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
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	消防署立会いの下、定期的に避難訓練を行っているが、地域との協力体制は薄いのが現状である。	玄関にハザードマップを掲示し津波発生時の避難経路を、職員も周知している。隣接施設が地域の方を含めた避難場所に指定されている。備蓄などは法人全体で一括管理されている。	

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	○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	言葉遣いや対応には気をつけている。ケア会議でも失礼のない言葉遣いを行うよう呼びかけている。	職員は年1回、外部講師を招いて法人主催の研修会に参加している。また、ケア会議にて研修を実施し、不適切な言葉使いや失礼のない対応などを確認してその都度職員同士で注意するよう取り組んでいる。	
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	職員はご本人の要望が聞き出せるような声かけをして、それに沿った支援を行うよう心掛けています。		
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	一人ひとりに合わせた生活支援を行っている。		
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	その人らしい格好、身だしなみがでいるよう支援している。		
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	野菜の下処理や一緒に食事をしたり、片付けにも参加して頂いている。ご家族と外食される方もいらっしゃる。	誕生会や敬老会などの行事食には刺身を提供したり、菜園で採れた旬の野菜も活用し地元の食材で調理するよう心掛けている。外食は、家族の協力ももらっている。また、献立によって季節感が味わえるよう工夫し、利用者の力量を見ながら下ごしらえや片付けを一緒にしてもらっている。	

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
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	食事チェック表や水分摂取量のチェック表を活かしたケアを行っている。		
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	食後は口腔ケアの声かけを行い実施している。過介助にならないよう、できることはご自身で行うようにしている。		
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	排泄パターンを把握して、個々に合った声かけやケアを行っている。必要な方は夜間はPWCを使用している。	食事の工夫をしたり、一人ひとりの生活習慣を把握しなるべくトイレで排泄ができるよう支援している。布下着の方も多く、定時での誘導や必要時の声かけを行いプライバシーに配慮した排泄ケアに努めている。	
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	水分摂取量の把握、運動、を行い便秘予防に努めている。それでも排便できない場合は主治医へ相談し便秘薬の処方を受ける。		

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	曜日指定は行っておらず、拒否のあった場合は日程変更して対応している。	本人の希望や必要に応じて入浴介助しているが、タイミングを見ながら声かけするなどしている。午前中に入浴を希望される方が多く、浴槽への出入りのため手すりを設置し安全面に配慮するなど環境整備している。	
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	一人ひとりの生活に合わせて夜間安眠できるよう日中の活動や昼寝時間の調整を行っている。		
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	薬剤師からいただく薬の説明書を職員がすぐ見れる所に置き把握に努める。		
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	個々に合わせた家事作業を行っている。嗜好品の提供やドライブなども実施している。		
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	日々の散歩、季節の行事での外出を行っている。ご家族と外出される場合も多い。	本人の希望に配慮しながら散歩や買い物を楽しんだり、四季折々の花見、小学校の運動会、入学式、卒業式への外出、法人の行事への参加がある。また、職員は、家族との外出が楽しめ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
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	利用者様によっては財布を所持している。そのお金を使用することは殆どないが希望があれば対応していく。		
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	自ら電話をかけることは殆どないが、ご家族から電話や手紙が届くことも多い。		
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、生活感や季節感を取り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	利用者様が安心して生活できる空間作りを心掛けています。お花を飾ったり、香にも配慮したりしている。庭には畑もある。	対面式キッチンであり、利用者はそれぞれテーブルを使って野菜の下ごしらえやシーツたたみ、またボール遊び、ぬり絵などを楽しんでいる。食堂兼リビングからウッドデッキに出て洗濯物を干したり、菜園で野菜を収穫するなど穏やかな生活習慣が感じられ、ソファで過ごされる方、笑い声がこぼれる家庭的な雰囲気の共有スペースである。	
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	共有空間にはソファもあり利用者様同士で座ってお話したりする		

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	○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	入居時本人、ご家族に説明を行い使い慣れた物も持込みをお願いしている。好きな本や自宅で使用していたタンスや毛布の持込みがある。	壁面は、正月の書初め、家族写真、外出時の本人の写真などが掲示されたり、家族の想いが反映したレイアウトがされた個別性のある居室である。アルバムやぬいぐるみなど馴染みの物を持ち込み居心地よく過ごしている。	
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	建物内には手摺りや名前プレートの設置あり皆様活用されて生活をしている。		

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