

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和4年3月9日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4675200192
法人名	有限会社 福寿
事業所名	グループホーム 小山田の里 (2号館 さくら)
所在地	鹿児島県姶良市加治木町小山田1419番地1 (電話) 0995-62-7800
自己評価作成日	令和4年3月9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4年3月30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)】

竜門校区にコミュニティができ、その一員として迎え入れていただいております。高齢化が進み同時に独居の世帯が増えている小山田地区ですが地域内の住民の方々はボランティア精神があり地域行事への積極的な参加も盛んです。グループホームへの訪問や地域行事へのお誘いも多く交流が図りやすい地域です。

少子化が進み竜門小学校の存続を地域住民の共通の目標とすることで、児童、高齢者が生活しやすい地域づくりを目指し、働く世代である子育て世代の家族の迎え入れに力をいれています。また、まちづくりプランの計画推進にむけて、様々な関係機関との連携も充実しておりそれぞれが資源であるという同一の考えのもと、コミュニティと協力連携で地域との良い関係づくりを図らせていただいております。

事業所内では認知症をテーマにした勉強会を定期的に行うことで、専門職として必要な知識や技術を高められるよう共に頑張っております。

【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	理念は玄関先に掲示し常に職員が目に入るようになっている。朝礼時にも読み上げ職員が意思を持ち、利用者様中心のケアの実践に取り組んでいる。		
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	地域との交流を積極的に行っていたが、新型コロナ感染予防のために中断している。コロナ禍の状況に応じて、地域との交流も取入れていきたい。		
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。	新型コロナ感染予防のため、地域との交流は自粛している。		
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	コロナウイルス感染症に伴い文書にて運営状況や行事・催し等について報告している。		

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。	市町村担当者・地域包括支援センターとの連携を大切にし、アドバイス等を頂きながら進めている。当施設からも積極的に行政の事業に参加させていただくよう努めている。総合事業を通して包括支援センターへの情報提供を行っている。		
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。	身体拘束委員会を開催している。玄関先にチャームを設置することで施錠はせず、目配り気配りで拘束をしないケアに努めている。車椅子からの急な立上がりや、荒々しく車椅子を自走される利用者様に対しても、利用者様の思いに寄り添い目配りや付き添いで拘束の無いケアに努めている。		
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に注意を払い、防止に努めている	高齢者虐待防止は職員間で共有し意識の向上に努めている。朝の挨拶時に表情を伺ったり、入浴時等に身体の異常や異変に気付くような取り組みを行っている。アザ等の予防のために腕や下肢にはカバーを使用し予防を心がけている。		
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。	権利擁護について社内勉強会を行い、家族様の要望にアドバイス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。	事前訪問・入居時に本人・家族に重要事項の説明を行なうと同時に、質問事項等を受けて説明を行なっている。 また、報酬改定の際は十分に理解していただいた上で契約を行っている。		
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。	コロナ禍に伴い家族様の面会に制限をかけているため、面会の頻度が減り意見や要望がなかなか聞きだせていない。できる限り来所された際は思いや意見を尋ねるようにしている。 出された意見については職員会議等を通して職員には周知を行っている。		
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。	職責者会議、ケアマネ会議、主任会議等を行い必要に応じて個別面談を設けるようにしてうる。		
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。	キャリアパス要件に着目して就業条件も改善されてきている。事業所の目指すものが明確化され、仕事への意欲も向上してきている。		

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
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	コロナ禍に伴い外部研修への参加が不足しているのが現状である。事業所内での勉強会は、個々の能力を少しでも高めるために取り組んでいる。また、オンライン研修に参加できるように調整を行っている。		
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	始良・伊佐地区グループホーム連絡協議会に参加しており、始良市・伊佐市・霧島市とブロックごと催しが開催され、研修参加を促すことで研修を通してネットワーク作りが出来る。		

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		○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	入居前に利用されていたサービス等の詳しい情報等は前事業者より情報を得ている。得た情報を基にし、利用者様の声をひろい関係性の構築に取り組んでいる。		
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	入居前の来所時に家族様の思いや要望を聞けるように時間を設けている。		
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	入居前にホームの活動等をしっかりと説明し理解を得ている。入居後はできる限り本人様の意思を尊重した住みやすい環境を提供でき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	本人様に無理のないできる事への支援を行っている。洗濯たたみ、お盆拭き、花の水やり等、それぞれに合った手伝いを		

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	コロナ禍のために他科受診は家族様の付き添いは中止としている。また、外出・外泊なども中止となっている。定期的に電話を行い会話を持っていたるように支援している。		
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	家族や友人の面会に関しては、コロナ禍の状況に応じて面会方法を状況に合わせて行っている。家族様への近況報告は症状・状況に応じて連絡を図っている。また、便り等で家族様との関係を深めている。		
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	行事やレクリエーションは全員が参加できるようにしている。視力が低下している利用者様には具体的表現で対応し、難聴がある利用者様には職員が仲介し会話がもてるようにしている。利用者様同士のトラブルは、お互いの気分を落ち着いていただけるように、さりげないケアに努めている。		
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	退所になっても面会が可能である場合は職員が出向く機会を設けていたが、コロナ禍による面会制限があり顔を合わせた関係性が図れていない。家族様へは電話連絡を行い相談に努めている。		

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。	生活面において利用者様や家族様の思いを知り要望に応えられるようにしている。日常的に多く接する場を持ち表情や言動から精神面や思いを把握している。思いを伝える事ができない場合は仕草や筆談で臣を知るように努めている。		
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	入居前に事業者より情報を得ている。また、入居時には家族様からこれまでの暮らしを把握し支援に努めている。		
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	健康管理(バイタルチェック・排泄チェック・食事摂取量・体重測定)を行い、会話の中での精神面の状態を確認している。 入浴時や排泄介助時には身体面の確認を行い、看護師・主治医と連携を図っている。		
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	定期的にケア会議を開催し利用者様の状態や必要とされるケアを本人様・家族様の思い、また、職員の意見を介護計画に反映している。 モニタリングは利用者様の変化時や必要に応じて介護計画の変更を行っている。		

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
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	日常生活を介護計画に沿った内容を介護日誌やケース記録に記録している。本人様の言葉や表情等を見逃すことなく記録している。職員間での伝達ノートは気付きを事由に記入している。		
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	本人様・家族様の要望により、散歩やドライブ、訪問リハビリ・訪問マッサージ等の支援を行っている。		
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	介護予防事業を取入れ地域の方々と一緒に取り組んでいるが、コロナ禍に伴い利用者様は一緒に参加ができていない状況にある。今後はコロナ禍の状況に応じて参加を行っていく。また、成年後見制度の活用が必要な場合は取入れている。		
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	外来受診の結果は、家族様にお伝えし安心していただいている。また、職員にも情報を伝え適したケアが実践できるように申し送られている。		

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
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	医療連携や看取りに対応できる看護職員がいる。体調不良時や急変時には看護師が24時間電話連絡を受けられるようになっている。		
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。	医療機関のソーシャルワーカー及び病棟担当看護師、家族と連携を取り、早期退院に向けて情報交換を行うための関係づくりを心掛けている。		
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	ご家族様には事業所に対応できる利用者の状態を説明し、看取りに入る際の手順や重度化した際の対応方法などの報告を行っている。日頃の体調の変化に敏感に気づけるよう努力し、変化の状況に応じて家族様と今後の生活をどのように過ごしていただくか個別に話し合いを行っている。		
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	利用者様の急変や事故発生時等は、その都度看護師の指示を受けて対応している。看護師は主治医へ報告し指示を得ている。		

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	消防訓練を必要に応じて行い回数を増やすことで職員の不安の軽減を図っている。避難通路を把握し速やかに動くことができるように確立していく。		

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	利用者様には基本は丁寧語で接することを心がけているが、必要に応じて時折方言を使い安心していただくよう対応している。		
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している	本人様の要望や希望をお聞きし自己決定できるように働きかけしている。訴えられない利用者様には声かけで表情や仕草などから察し汲取れるよう努力している。		
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	月1回のケア会議等を行うことで、その利用者様が何を望んでいるのか話し合い、把握できるようにしている。ニーズに沿ったケアを皆で話し合い提供している。		
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	ご家族様から希望を伺ったり、生活暦等からの情報を下にしながらか支援している。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	コロナ禍のため職員とともに食事を行うことは難しくなっている。現在、法人内で食事を作りホームで提供している。食事のメニューなどは、利用者様から得た情報を職員からの意見を伝え、利用者様の嗜好に合わせた対応をしている。		

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
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	栄養が低下している利用者様には主治医に相談し栄養補助食品等を使用している。		
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、口腔ケアを行っている。利用者様の能力に応じて声かけや介助を行っている。必要に応じて歯科医師の訪問診療をお願いしている。		
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	自力で排泄ができる利用者様には声かけや見守りを行っている。困難な利用者様に対しても介助でトイレでの排泄が可能とな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	毎日水分摂取量をチェックして、水分補給に心がけている。便秘気味の利用者様には乳製品を多く摂取していただくようにし予防に努めている。便秘が続く際は、看護師から主治医へ指示を仰ぎ緩下剤などで調整し対応している。		

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
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	週2回入浴の曜日を設定して行っている。その他は利用者様の希望や必要に応じて対応している。		
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	利用者が安眠できるように週1回定期的にシーツ交換を行い、天気の良い日には布団を干したりして環境作りをしている。		
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	看護師の指示を得ながら服薬支援を行っている。症状の変化に伴い医療連携にて内服に変更があった際にはケア会議などで周知し誤薬がないようにしている。		
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	利用者様それぞれの残存機能に合わせてできる事を行っていただいている。職員は利用者様がどんなことが出来るのか見極めるかが大事であり、喜びや楽しみに繋がるように支援している。		

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
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。	コロナ禍のため買物支援や人の多い所への外出が難しい。その為、状況を見ながら外出支援や地域との行事等行っていく。		
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	お金はご家族様よりお小遣いとして事務所で預かり現金出納帳に記載し管理している。現在はコロナ禍で買物や外出が難しいが、利用者様の希望に応じて必要な物など職員やご家族様をお願いをし支援を行っている。		
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	本人様の希望があれば、ご家族様の了解の上電話ができるように支援している。本人様の不安時など安心していただくため必要に応じて電話をし、ご家族様の協力を得ている。		
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	ホールや居室内の消臭や音や光等、空間環境への配慮を行っている。温度や湿度に気を付け空気洗浄機を設置しながらご利用様が過ごしやすい環境に努めている。ホール内に季節にあった壁面や飾り物、暦などで季節感が味わえるように楽しめる環境作りを行っている。		

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
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	ホール内にテレビがあり自由に見ることができ、ソファなど設置してご利用様が共有空間でゆっくりと過ごせるようにしている。気の合うご利用者様どうしは隣の席にしたりして配慮している。		
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	自宅で使用されていた寝具類や箆笥、衣類など、新たに購入せず使用されている物を家族様に依頼している。 居室には個人差もあるが写真などを貼り、精神的に寛げる雰囲気づくりに取り組んでいる。		
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	車椅子を自走される利用者様の安全を考慮し動線に物を置かないように取り組んでいる。また、歩行される利用者様も同様に取り組んでいる。 居室やトイレなどは目で見える大きさで表示しており、自力で行動ができるようにしている。		

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