

(調査様式1)

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和5年3月8日

### 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670104563
法人名	医療法人 春風会
事業所名	グループホーム はるかぜ黎明 (2F)
所在地	鹿児島県鹿児島市照国町3-18 (電話) 099-227-1180
自己評価作成日	令和5年3月8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	<a href="http://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/">http://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/</a>
-------------	---

### 【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3月31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)】

日々の生活を充実したものにさせていただくために、御家族の協力や地域の方々との交流を図りながら家庭的な雰囲気づくりに心掛けています。地域の皆様と交流をするため、町内会・あいご会等にも積極的に参加(招待をしてくださる)をしています。利用者の方々が、健やかに過ごして頂けるように照国神社や近辺の公園などに散歩に出かけています。また、花見や甲突川木市、仙巖園菊祭等の地域の行事にご家族の協力を頂きながら行っています。利用者の方々が毎日笑い声が絶えず、やりたいことやできる事を遠慮なく出来るグループホームを目指しています。母体が医療法人である為24時間緊急対応ができるようになっています。

### 【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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	・自分達で作上げた理念があります。毎朝全員で唱和し、理念に沿ったケアを行っています。		
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、あいご会、校区の催し物等声かけして頂き参加しています。小学生、中学生が下校途中や休みの日には、立ち寄りしてくれたり、交流は盛んです。新型コロナウイルス感染予防の為、令和2年に入ってから現在までの交流は控えさせて頂いています。		
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。	・町内会の総会や、地域行事等に参加し、交流を通して、理解や支援をいただいています。新型コロナウイルス感染予防の為、令和2年に入ってから現在までの交流は控えさせて頂いています。		
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ヶ月に1回開催しています。ご家族、地域住民、民生委員の方々に参加いただき、ホームでの取り組みや様子を報告し、ご意見をお聞きしサービスの向上に努めています。新型コロナウイルス感染予防の為、現在までの開催は文書にて行っています。		

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取り組んでいる。	・地域包括支援センタースタッフをはじめ、市役所とも空き状況や困難ケース、クレーム、事故状況等連絡を取りながら、協力関係を築いています。		
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。	・2カ月に1回月身体拘束廃止について勉強会を開き、職員全員が身体拘束をしないケアを行っています。玄関の鍵は常に開けてあります。いつでも出入り自由ですが新型コロナウイルス感染予防の為令和2年に入ってから制限をさせて頂いています。		
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	・精神的、身体的な虐待はもちろん、言葉による虐待も行われないように、研修や勉強会を通して学び、職員同士厳重に注意し防止に努めています。		
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。	・権利擁護に関する研修会等積極的に参加し、職員やご家族への情報提供を行い、いつでも活用できる様にしています。また、リモートでも行っています。		

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>・契約時は、必ず相互に読み合わせを行い、質問等の時間を設け、納得していただいたうえで、契約の締結、解約を行っています。</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>・「ご意見箱」を玄関入口に設置しています。利用者、ご家族が職員に何でも意見、要望を伝えられる環境にしています。運営推進会議もご意見・要望を伺える機会になっております。</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>・毎朝の申し送り、月1回の職員会議を利用して、意見や提案を聞き反映させています。</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>・資格手当を支給し、資格取得の為に研修参加や、有休も取得しやすい環境を作っております。</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>・全ての職員を対象にして、研修に参加できるようにしてあります。有料の研修に関しては、参加費の負担をしており、研修報告を行い、質の向上に努めています。</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>・鹿児島市のグループホーム協議会に加入し、随時勉強会や交流会をしています。地域包括支援センターを介し、同業者との情報交換も行っています。</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
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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>・入居時前、自宅訪問、面談、ホーム見学を行い、ご本人の意向に沿ったケアが出来るように努めています。</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>・入居前日中いつでも、何回でも見学していただき、管理者、職員、ホームの雰囲気などを直に見ていただいています。</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>・グループホームの利用でいいのか、それ以外のサービス（小規模多機能など）の方がいいのではないかと見極め、他サービスの紹介もしています。</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>・人と人のお付き合いという姿勢で共に出来ることは一緒に行い、共に笑い、涙を流し、時にはお叱りを受けながら、信頼関係を築いています。</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	・いつでも、気軽に面会に来ていただき、外出、外泊をされたり、ホームの催し物や、地域行事への参加などを一緒に楽しんでいただく機会を作っています。電話も自由に使えるようにしています。新型コロナウイルス感染予防の為、制限をさせて頂いています。		
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	・親戚や、友人などと自由に交流が出来るように支援しています。感染症の為に電話が多くなっています。		
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	・皆さんとホールで過ごしたり、歌を歌ったり、ラジオ体操をしたり、散歩に出かけたり、お互いの居室を行き来されたり、和気あいあいとした生活が出来るように支援しています。		
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	・退居されたご家族の方が、お花や、野菜、季節の物（カレンダー等）を良く届けてくださり、思い出話をされたり、身近な方の相談を持ってこられたりと多くの方々との交流が続いています。		

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
<b>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</b>					
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。	・ご本人の希望や想いを最優先し、困難時は、ご家族、職員、主治医などの考えも参考にし本人と話し合いながら、検討しています。		
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、生活暦を何うと共に情報収集に努め、その人らしい生活が出来るように努めています。		
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	・その方の心身状態を良く観察し、したいこと、出来ることを尊重し、大いに力が発揮していただけるように努めています。		
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	・計画作成にあたっては、ご本人、ご家族、職員を交えサービス担当者会議を開き、ご意見、ご希望が反映でき、現状に即した介護計画を作成するように努めています。		



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	・母体の医療機関とホットラインを結び、いつでも相談できる体制を整えています。その他の医療機関とも受診時、往診時に相談できています。		
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、その時々にも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	・主治医や看護師、ご家族との情報交換を行い安心して入院し出きるだけ早期に退院できる様に支援しています。		
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	・入居時より、重度化した時や、終末期についてはご家族と話をしています。主治医の意見を取り入れ、看取りも行います。		
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	・年2回の避難防災訓練を行う時消防署の方より緊急時の対応の仕方学んでいます。心肺蘇生法なども勉強しています。ホットラインを開設し24時間対応できるシステムが確立されています。		

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>・母体の医療機関とホットラインを結び、いつでも相談できる体制を整えています。その他の医療機関とも受診時、往診時に相談できています。</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>・主治医や看護師、ご家族との情報交換を行い安心して入院し出きるだけ早期に退院できる様に支援しています。</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>・入居時より、重度化した時や、終末期についてはご家族と話をしています。主治医の意見を取り入れ、看取りも行います。</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>・年2回の避難防災訓練を行う時消防署の方より緊急時の対応の仕方学んでいます。心肺蘇生法なども勉強しています。ホットラインを開設し24時間対応できるシステムが確立されています。</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>・町内会や近隣住民の方、近くのケアハウスにもご協力をお願いし、避難先も確保して、避難訓練を行っています。</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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	・言葉の暴力には十分配慮しております。特に耳の不自由な方への声かけに、大声を出すとき、周りにも配慮しながら声かけをしています。		
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	・毎日の生活の場面場面で、話を聞き、顔色、行動、表現、などからご本人の希望に添えるように働きかけ対応しています。		
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	・昼食、夕食はある程度時間を決めていますが、朝食や、入浴はご本人の体調や希望を考慮し、希望に沿った柔軟な支援を心がけています。		
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	・ご本人、ご家族の希望や好みの洋服を着ていただいております。美容院や訪問理容で好みの髪型や、染めをしています。		
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	・料理の下ごしらえ、盛り付け、配膳、下膳、食器洗いやお盆拭き等、積極的に手伝ってくださいます。行事食や、出前、外食もとても盛んです。季節の食材も良くいただきます。目でも楽しませてもらっています。		

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	・水分量や食料は毎日記録し個別に好みの物を提供し、食事もトロミ、刻みなど状態や体調に合わせて支援しています。		
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	・毎食後の口腔ケアは全員の方に、声かけ、見守りを行い、出来なかつたり、嫌がられる時は介助を行い、就寝前は義歯洗浄を行っています。		
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	・排泄チェック表をつけることで、排泄パターンを把握し、トイレ誘導を行い、オムツは使用せず、夜間もポータブルトイレを使用し自立にむけて支援を行っています。		
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	排泄チェック表をつけることで、排泄パターンを把握し便秘時は、お薬も使用します。整腸のため毎日、牛乳やヨーグルトを提供しています。		

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回以上の入浴日を設けていますが、希望があれば、毎日でも入浴は可能です。柔軟に対応しています。		
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	・安眠できる様に1日のリズム作りに努めています。夜間あまり眠れない時は、昼寝も促しています。		
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	・医療記録や薬情について理解し医師や看護師、薬剤師などからも説明を受けています。服薬や薬の変更時は必ず申し送り、声かけをし一人ひとりに支援をしています。		
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	・食事の準備、食器拭き、お盆拭き、洗濯干し、たたみ、掃除など出来ることを一緒に行います。好きな事（買い物、散歩、外食、ドライブ、晩酌等）を把握し個性を活かせるように心がけています。		

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	<p>○日常的な外出支援</p> <p>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。</p>	<p>・出来る限り希望にそえるように支援しています。町内会の催しなどにも参加し、日常的には近くの公園や神社への散歩や買い物、ドライブに出かけています。新型コロナウイルス感染予防の為、可能な限り控えさせて頂いています。</p>		
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>・大金はお持ちでないですが、財布をご自身で持たれ少しのお金を管理されている方もいらっしゃいます。一緒に買い物に行ったりされています。</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、希望に沿って自由に使えるようにしています。家族の方からの電話や手紙等もよくきており、返事なども出されています。携帯電話をお持ちの方もおられます。</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>・絵や花、写真、季節の行事に合わせて飾りつけをして頂いています。</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
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>テーブル席はある程度決まっていますが、その時々でソファや和室で思い思いに過ごされています。</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>・自宅で使用していた家具や電化製品を、ベッド、仏壇などを持ち込んで安心して生活できるようにしています。</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>・ハード面での問題はあると思いますが、少しでも安全に生活できるように目配り、気配りをしています。</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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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
		<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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。	<input type="radio"/>	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。	<input type="radio"/>	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