（調査様式１）

１．　自己評価及び外部評価結果

作成日　平成23年1月20日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	4670103920
法人名	社会福祉法人　陵風会
事業所名	グループホーム 西谷山
所在地	鹿児島県鹿児島市上福元町5604番地 （電話）099-260-1343
自己評価作成日	平成22年10月1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://kaken-shakyo.jp/kohyo

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	ＰＯ法人自立支援センターかごしま福祉サービス評価機
所在地	鹿児島県鹿児島市星ケ峯四丁目2番6号
訪問調査日	平成23年1月12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）】

・共同生活において明るい家庭的な雰囲気の中で、日常生活のお世話及び生活リハビリを行うことにより利用者がその有する能力に応じた生活ができるよう明るい笑顔の絶えない雰囲気作りを念頭において運営を行っています。

【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）】

・郊外の住宅地の中にあるホームである。開設当時からの職員が多く、職員のチームワークの良さで共に支え合いながら、よりよい支援に努めている。利用者や家族との信頼関係もできている。

・職員は利用者の尊厳とプライバシーに配慮しながら、スキンシップを心がけ、慣れ合いにならないように、常に原点に返りながらケアに取り組んでいる。

・町内会に加入し、地域や近隣住民との関係を大切にしながら、地域との交流を積極的に行っている。

自己評価	外部評価	項　目	自己評価 実施状況	外部評価 実施状況	外部評価 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	毎朝、朝礼後に職員一同、理念を唱和し実践に努めている。	全職員で理念をつくり、玄関・リビング・職員室に掲示し、毎日朝礼後に唱和し、日々のケアの実践に活かしている。	
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	地域の行事（十五夜・奉仕作業など）に参加し交流を図っている。	町内会に加入し、十五夜・奉仕作業等の地域行事に参加している。小学校の道徳の授業に参加したり、高校生の職場体験学習の受け入れを行うなど、地域と積極的に交流している。	
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。	小学生の学習、中学生の職場体験学習、高校生の実習など積極的に受け入れている。		
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ヶ月毎に開催し、現状報告・情報交換などを行い、サービスの向上に活かしている。	運営推進会議では、事業所の現状報告や評価への取り組み状況等を話し合い、サービスの向上に活かしている。また、運営推進会議の開催日に避難訓練を実施し、サービスの充実に活かしている。	

自己評価	外部評価	項　　目	自己評価 実施状況	外部評価 実施状況	外部評価 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。	市町村とは、常に連携を図りサービスの向上に活かしている。	市町村とは、運営やサービスの取り組みついて報告しながら連携を図っている。介護相談員の受け入れも行って共に質の向上に取り組んでいる。	
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。	職員会議などで勉強会を開き、具体例など勉強しケアに役立てている。	身体拘束ゼロについて、毎月の職員会議で話し合ったり、年間計画で勉強会を行っている。県主催の講演会にも参加している。玄関の施錠を含め、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	
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注意を払い、防止に努めている	職員会議などで勉強会を開いている。入浴時や、更衣介助の時など身体確認を行い、見過ごされることのないように注意している。		
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。	定期的に学ぶ機会を設け、活用でき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
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。	契約や解約について、利用者及び家族に十分な説明を行い、理解し納得して頂いている。		
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。	第三者委員などに相談できるよう説明し、玄関受付に意見箱も設置している。	意見箱を設置している。意見・要望・苦情等は、気軽に管理者や職員に話せる関係が作りあげられている。出された意見等は職員で話し合いを行い、運営に活かしている。	
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。	職員会議・朝礼・カンファレンスにて意見を交換し、反映している。	管理者は朝礼や職員会議等で職員の意見・要望を聞くようにしている。また、職員とのコミュニケーションを大切にして、勤務体制等、話し合いを行いながら運営に反映させている。	
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。	和気あいあいとした、働きやすい雰囲気作りに努めている。		

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
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	研修会などに積極的に参加し、サービス及び知識の向上に取り組んでいる。		
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	研修会・勉強会を通じ、情報交換など行っている。		

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
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	利用者の気持ちを理解できるよう、落ち着いた雰囲気作りに心掛け、耳を傾けている。		
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	家族からの相談には時間をかけ、困っている事や今必要なことなど聴き、受け止める努力をし、家族が安心できる関係作りに努める。		
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	本人の現状や、ご家族の状況を聞いた上で、必要とするサービスが受けられるように対応している。		
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	生活のあらゆる場面において、出来ること・出来そうなことを一緒に行い、関係を築く努力をしている。		

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
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	面会・家族会・行事などに参加して頂き、暮らしの様々な出来事を伝え、家族と一緒に情報を共有し支えている。		
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	馴染みの方々の訪問の際には、くつろげる場所を提供し、自宅までのドライブやお墓参りなどの支援にも努めている。	墓参りや自宅・友人宅訪問・美容室・馴染みの店への買い物等に出かけている。また、友人が訪ねてきたりして、馴染みの関係が途切れないように支援に努めている。	
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	利用者同士の良好な関係が築けるように、過干渉にならず見守り、必要な時にはさりげなく関わり、お互いを思いやり・いたわりあって暮らせるように支援している。		
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	退居後も見舞いなどに出掛け、必要に応じて相談や支援に努めている。		

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。	利用者様、家族の要望や想いを聴き入れながら把握に努めている。意見など言えない方には、面会時や日常生活・コミュニケーションの中で見出している。	日々の関わりの中で、思いや意向を把握している。困難な場合は、家族等からの情報を得たり、利用者の表情や言葉を察知し、対応している。	
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	入所に至るまでの経緯や生活歴など、詳細な情報の把握に努めている。		
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	一人一人の一日の過ごし方や、心身状態など記録や申し送りなどで、職員全員が把握できるように努めている。		
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	職員会議や、申し送りなどで本人の課題や必要な援助を検討する機会を持ち、家族の意見も取り入れながら計画を作成している。	本人や家族と話し合いを行い、3ヶ月毎に介護計画の見直しをしている。職員会議等の中で意見交換やモニタリング・カンファレンスを行っている。状況の変化に応じて介護計画を見直している。	

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	日々の様子やケアの実践など個別に記録し、申し送りなどでも情報の共有に努め、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、その時々に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	病院受診など職員も同行したり、時には家族も一緒に行くなど、状況に応じて柔軟な支援を行っている。		
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	訪問美容サービスなど活用している。包括支援センター・民生委員など協力を得ながら支援を行っている。		
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	かかりつけ医と連絡を密にし、状態の変化など対応しつつ家族の協力のもと、適切な医療が受けられるように支援している。	本人や家族が希望するかかりつけ医の受診を支援している。受診前日に医療機関と連絡をとりながら適切な医療を受けられるように支援を行っている。	

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
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	訪問看護やかかりつけ医との連携を密に取り、日々の健康管理や定期健診・必要時の受診など適切に対応している。		
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。	入院時は安心して過ごしてもらう為、見舞いや家族の相談にものり本人の状態を見ながら、病院関係者とも情報交換し早期の退院が出来るように支援している。		
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	利用者・家族の気持ちを汲み取り、主治医を含め状況の変化に応じて話し合う機会を設けている。	重度化や終末期について、家族・主治医・職員等で話し合いを行い、変化に応じた対応ができるようにしている。方針の確定はこれからであるが、本人・家族にも説明し、職員も方針を共有している。	
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	急変時や事故発生に備えて、応急手当など研修を受講している。		

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
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	災害時対応のマニュアルを作成し、定期的に避難訓練を行っている。	年２回、昼夜間想定で避難訓練を行っている。また、マニュアルも作成し、運営推進会議参加者の方々にも参加してもらったり、近隣の方にも声かけを行っている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価 実施状況	外部評価 実施状況	外部評価 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	長年生きてこられた方々への尊重を忘れず、言葉かけには十分に配慮している。誇りやプライバシーを損ねないような言葉かけを行っている。	利用者の人格を尊重した声かけや対応に配慮しながらのケアに取り組んでいる。特に、言葉使いには気をつけて、対応するように努めている。	
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	日常生活の中で、本人の意見や意向・希望に沿った支援を心がけている。外食時には、メニューを選んで頂いている。		
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し、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	利用者一人一人ニーズに合った支援を心掛けている。		
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	訪問美容を活用し、状況に合わせて髪染め、化粧など工夫している。		
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	調理の下ごしらえや盛り付けなど、一人一人の好みや力を活かして食事を楽しんで頂く。	菜園での野菜を一緒に収穫したり、干し柿を作ったりして、作る事や食べることの楽しさを共有している。盛り付けや配膳などを行い、職員も一緒に食事を楽しんでいる。	

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
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	入浴後は必ず水分補給をしている。一人一人の状態に応じて、飲み物を変え補水に努める工夫をしている。		
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、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	毎食後の口腔ケアと毎日の義歯洗浄を行い、困難な人には職員が手伝いながら支援している。又、利用者によっては歯科受診・往診も行っている。		
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	排泄チェック表を活用し、一人一人の排泄パターンを掴みトイレでの排泄・自立に向けた支援を行っている。	一人ひとりの排泄パターンを排泄チェック表を活用しながら把握し、トイレ誘導を行いながら、排泄の自立支援に向けての支援を行っている。	
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	排泄チェック表を活用し、排便のサイクルを把握し食事運動・水分摂取などを促し、便秘の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	入浴は週三回行っているが、利用者の状態に応じて行っており、希望があれば入浴日以外にもその都度対応している。	入浴日は決めているが、利用者の状況や希望に合わせて入浴を行っている。また、外出等の前に入浴をするなど、個々に応じた入浴支援を行っている。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	一人一人の状態に応じて日中の活動などへ参加して頂き、夜間ゆっくり休めるように支援している。		
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	薬の目的や副作用・用法・用量について理解し、変更があった場合も申し送りノートや日誌で確認を行っている。		
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	一人一人の得意なことを活かし、家事手伝い・レクリエーションなどに参加して頂いている。外食など、気分転換の支援も行っている。		
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。	一人一人の体調や天候をみて、近隣への散歩や月一回戸外レクリエーション（外食）へも出かけている。	天候やその日の体調に合わせて近隣を散歩したり、買い物に出かけたり等、戸外にでかけるように支援をしている。また、毎月レクリエーションを兼ねて外食に出かけることが楽しみごとになっており、家族も一緒に参加されることもある。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価 実施状況	外部評価 実施状況	外部評価 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	ほとんどの方が事業所で管理している。自己管理している方は、定期的に確認し、家族の面会時に点検を行っている。		
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	希望する利用者には、電話や手紙の支援を行っている。遠方に住む家族からの電話にも、本人とゆっくり話すことが出来るように支援している。		
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	玄関ホールには、季節の花を飾るなど清潔さを保つよう毎日掃除し、また、湿度・温度・換気などの環境にも考慮し、居心地のいい環境作りをしている。	玄関には、花が飾られ、リビングは広くて明るく清潔である。壁には利用者の写真が掲示してある。テレビの前にはソファーがあり、大きな窓からは田んぼや畑が見える。畳コーナーには掛け軸や火鉢が置いてあり、利用者が居心地よく過ごせるように工夫がなされている。	
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	自分の好きな場所やソファー、テーブルなどで利用者同士で思いのまま過ごして頂ける様に気配りしている。		

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
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	居室には愛用していた鏡台や、置物などを飾り、家族との写真も掲示し、居心地良く過ごせる工夫をしている。	位牌・花鉢・テレビ・仏壇・時計・箪笥・家族の写真等、馴染みの物が持ち込まれている。居室の入り口には、職員手作りの表札が飾られ温かい雰囲気である。洗面所が各居室にあり、居心地よく過ごせる配慮がなされている。	
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	全フロアーバリアフリーであり、安全に配慮している。また、利用者の特性に合わせて伴い混乱が生じないように、目印や表札などを設置している。		

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、その時々の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，活き活きと働けている。 （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