

(調査様式1)

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和元年10月1日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670105065
法人名	医療法人 明輝会
事業所名	グループホーム ひばり (友棟)
所在地	鹿児島県鹿児島市吉野町2042番地 (電話) 099-295-7033
自己評価作成日	平成30年12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://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かごしま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	令和元年10月24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)】

当事業所は閑静な住宅地の一角にあり、周囲の住宅にもなじむたずまいで、庭には四季折々に桜、紫陽花、彼岸花と次々に彩り、よい住環境にあります。
玄関を入ると、ご入居者にもご家族にも、ご自宅に戻ってきたように過ごしていただけるように心掛けています。
ご入居者、お一人お一人のペースや流れる時間を大切にし、可能な限りご本人の『～したい』を実現できるよう取り組んでいます。季節の行事や風習を大切に、四季を感じることができるよう工夫をし、ご入居者の『これまで歩んできた人生』と『今、この時を生きる』力を大切にしています。

【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
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	理念を掲示し、申し送り時と月二回の職員会議時に唱和することで、確認・共有している。		
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	地域の掃除や地域交流会を開催し、交流している。日常的な交流はなかなか難しいが、管理者が地域の校区社協のメンバーとして参加させていただいており、地道に活動しているところ。		
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。	認知症に関する相談、事業所見学などいつでも受け付けている。学生の実習等を受け入れ、福祉の人財育成にも力を入れている。 認知症サポーター養成講座も実施している。		
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	定期的に運営推進会議を行っており、現場スタッフも交代で参加できるようにしている。 会議内容は、ファイルにまとめ閲覧できるようにしており、スタッフ全員が会議の意見を理解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
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。	管理者を中心に連絡を取っており、必要時にはアドバイスを頂くなどしている。運営推進会議への行政の参加があまり頂けていないので、参加していただけるよう働きかけが必要と考えている。		
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中心に勉強会を実施、マニュアル作成をしており、理解に努めている。 日中は、施錠はしていない。		
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	身体拘束防止委員会を中心に勉強会を実施している。また、アンケートをとり、現場での不適切では？と思われることを挙げ、お互い注意しあい、意識向上に努めている。		
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。	制度を利用しているご入居者がいないので、直接見聞きする機会が少ない。様々な外部研修等で学ぶ機会を設け、実際に支援にあたる時に役立てていきたい。		

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
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>管理者を中心に契約、改定時には、ご家族に十分に説明をし、理解を得ている。</p> <p>また、GHを利用する中で生じた不安や疑問点、今後起こりうるリスクなど、しっかり答えられるようにしている。</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>玄関に意見箱を設置し、意見や要望を聞けるようにしている。頂いた意見は、スタッフで共有し、話し合い、反映させるようにしている。</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>日頃から話しやすい環境が出来ている。また、職員会議や面談の時にも、話が出る機会がある。スタッフ個別にもメール等を活用し、相談に応じている。</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>職場環境の改善については、話し合いを行い、随時見直しを行っている。また、目標設定をすることで、向上心を持つことが出来ている。</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>法人内でキャリアアップの研修体制があることや、法人外での研修についても参加希望の案内が多々あり、希望すれば、勤務等も調整し、参加しやすい環境がある。</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>管理者がGH協議会の理事であり、管理者中心に関係作りを行っている、スタッフが交流する機会は少ないが、研修会等を通して、他事業所の取り組みを伺ったり、相談するなどの機会としている。</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>入居前にご本人や家族から話を聞かせていただき、ご本人の心身の状態や不安、希望などを伺ったうえで、安心して生活していただけるよう努めている。</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>入居前に見学に来ていただき、雰囲気を感じて頂き、ご家族の感じている不安や、入居するにあたっての希望をお伺いしながら、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>ご本人にやご家族の話を聞き、現状をアセスメントし、「ご本人の意向」「ご本人の今出来る力」を見極め、現段階での必要なサービスを提供出来るようにしている。</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>生活の中で、出来る事は続けて頂き、共に楽しく暮らせるような、関係を築いている。</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	こまめに連絡をとり、また、ひばり便りを毎月送付し、近況を伝えている。ご本人とご家族との関係を維持し、一緒に支えていけるようにしている。		
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	なじみの方の面会などは、気兼ねなく過ごしていただき「また会いに来たい」と思っていただけのように努めている。自宅や馴染みの場所にお連れしているが、全ての方には出来ていない。		
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	ご利用者同士が良い関わりを持てるよう、間に入っている。日々の生活の中ではトラブルも生じるときがあるが、スタッフの早めの介入や対応で、お互いがより良い解決にな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	退居後も、気軽に相談できるように体制を整えており、過去に退居されたご家族から親戚、知人などの介護に関しての相談を受け、入居相談等をうけるケースなどある。		

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。	ご本人やご家族から、入居時や日々の生活の中で、いろんな話を聴かせていただきながら、いままでの暮らし・生き方を知ることを通して、ご本人本位の思いや意向を感じ取れるよう支援している。		
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	ご本人やご家族から わかる範囲で ご本人の【人生・生き方】をお聞きし、入居するに至った経緯や葛藤などを聴かせていただくようにしている。		
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	ご本人の「望む暮らし」を提供できるよう、タブレットへ24時間軸にそった、日々の状況を記録、入力することで、現状把握に努めている。		
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	毎日の10分間ミーティングや、担当者会議を行い、介護計画の見直し、作成を行っている。		

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		<p>○個別の記録と実践への反映</p> <p>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</p>	<p>日々の支援経過記録や連絡帳に記入し、スタッフ間で共有し、見直しに活かしている。</p>		
28		<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>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</p>	<p>その時々ニーズに対して、その都度、検討を行い、柔軟に対応できるようにしている。</p>		
29		<p>○地域資源との協働</p> <p>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</p>	<p>多様な運営推進会議のメンバーの方々とのつながりや、校区社協の皆様とのつながりを通して、事業所を取りまく地域資源を理解し、入居者も地域の一員として暮らせるような支援に努めている。外出（買い物や散髪など）やイベントごとへの参加などの機会を大切にしている。</p>		
30	11	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>協力医療機関はもとより、ご本人のご希望する主治医との連携をとり、適切な医療を受けられるよう受診等を支援している。</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
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>訪問看護時（週1回）に報告や相談を行っている。必要があれば受診・往診出来るように体制が整っている。夜間も連携看護師が対応できる体制をとっている。</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>入院した際はサマリーを作成し情報提供を行い、面会時、電話等で病院側担当者と情報交換し、早期の退院受け入れに向けて調整していく。</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>入居時と、重度化・看取り期の際に説明を行っている。ご本人の意向、ご家族の意向を関係機関と情報共有し、連携しながら、チームで支援を行っている。</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>マニュアルを作成し、勉強会など実施しているが、スタッフにより実践力に差があると思われるので、レベルに応じた学習機会が必要。緊急時は応急対応の施行とともに、関係医療機関とも連携して対応していく。</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	○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	定期的に訓練を行っているが、地域と合同の訓練は行えていない。 炊き出し訓練を、地域との行事として実施した。		

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	プライバシーの配慮は気を付けているが、無意識に出来ていないことがある。言葉遣いに関しては、なじみの関係の中で鹿児島弁などで会話をすることもあるが、相手を敬う言葉遣いであるように、お互いで注意している。		
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ている	何かを選択する場面において、ご本人に選んで頂けるように、わかりやすく提示したり、選択するためのヒントを説明するなどして、よりよい自己決定ができるよう支援している。		
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	食事の提供、入浴の提供など、基本的なスケジュールはあるが、出来るだけご入居者のペースに合わせるようにしている。		
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	更衣の際は、ご自分で着たい洋服と一緒に選んで頂いたりしている。居室を出る前に、鏡の前でご自分の身なりを確認していただくなどして、身だしなみを意識していただくようにしている。		
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	下ごしらえの準備や、配膳・下膳など、出来る範囲のお手伝いをして頂いている。食べたい物を聞いたり、季節の行事食などをメニューに入れながら、楽しんでいただけるよう配慮している。		

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		<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>メニューは管理栄養士にチェックしてもらい、専門的なアドバイスをもらいながら、バランスに気を付けて提供している。食事、水分量も毎回チェックをしている。今までの習慣も大事にし、継続して支援している。</p>		
42		<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>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</p>	<p>毎食後、口腔ケアの声かけをし、ご自分で出来ない方は、手伝うようにしている。必要に応じて、歯科往診もお願いしている。</p>		
43	16	<p>○排泄の自立支援</p> <p>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</p>	<p>排泄チェック表に記入をし、一人一人の排泄パターンを把握するようにしている。日中は、布パンツを使用したり、出来るだけトイレに行って頂けるような支援をしている。</p>		
44		<p>○便秘の予防と対応</p> <p>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</p>	<p>日々軽体操など可能な運動を取り入れたり、こまめな水分補給に留意している。食事メニューにも野菜など、自然排便につながるよう意識している。排便チェックを行い、医療とも連携を取りながら便秘にならないようにしている。</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
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	入浴日は、決めているが、ご本人のタイミングに合わせて、いつでも入浴できるようにしている。		
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	日中の生活リズムを整えることで、夜間の安眠につながるよう支援している。その時ご本人の状況に合わせて、休息をとっていただけるよう環境作りをするなど支援している。		
47		○服薬支援 一人ひとりを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	服薬の一覧表を作り、変更時には申し送り等で共有するようにしている。薬の副作用等、注意すべきことは連携の医師や看護師、薬剤師等に確認を行うなど、確認できる体制がある。薬の管理についても誤飲等のないよう個別に管理をしている		
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	散歩やドライブ、外出の計画、外出など楽しみが持てるように支援している。日常生活の中でもお好きな嗜好品が食べられたり、洗濯物たたみや配膳など役割を担っていただいている。		
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。	一人一人の希望に合わせて、外出できるように計画を立てている。季節ごとの外出計画も立て、ご家族にも協力を頂いている。		

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		<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>ご本人の希望があれば、お小遣いより購入出来るようにしている。外出時などにご希望のものを選んで買えるように支援している。</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>年賀状を毎年送っている。お電話やお手紙など希望時に対応できるようにしている。</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>玄関やフロア内に季節の物や花などを飾ったり、テレビや音楽の音量にも気を付けている。</p>		
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>廊下の隅に椅子を配置したり、施設内を自由に行き来できるようにしており、一人一人がお好きな場所で、過ごして頂けるようにしている。</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
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	本人の使いなされていた家具等を持ってきて頂いている。また、ご家族にも協力をお願いして、自宅の部屋に近いような雰囲気づくりをしている。		
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	段差がなく、廊下には手すりを設置しており、安全に行動出来るようになっている。 各居室、のれんを使用し、自室の目印としている。		

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