

(別紙1)

自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 22 年 4 月 26 日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2770105282		
法人名	(株) アップワード		
事業所名	グループホーム いちようの家		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護		
所在地	大阪府堺市南区檜尾550番地		
自己評価作成日	平成22年4月1日	評価結果市町村受理日	平成22年6月17日

【事業所基本情報】

介護サービス情報の公表制度の基本情報を利用する場合	<a href="http://www.osaka-kaigohoken-kohyou.jp">http://www.osaka-kaigohoken-kohyou.jp</a>
情報提供票を利用する場合	(別添情報提供票のとおり)

【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 カロア
所在地	大阪市天王寺区堀越町1-1 四天王寺堀越ビル
訪問調査日	2010/4/22

【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)】

<p>散歩や買い物、入浴の充実。毎食の手作りの食事には利用者も一緒に作り家庭的な雰囲気を壊さない様に配慮している。屋外に家庭菜園や花壇を造り野菜の収穫や花々の観賞を楽しんでいる。</p>
---

【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)】

<p>最寄りの泉北高速鉄道「榎・美木多駅」から徒歩5分と交通の便がよく、自動車で訪問する際も広大な駐車場が確保されています。居室や共有空間もゆったりとしたスペースとなっており、ストレスなく過ごすことのできる配慮が見られます。またサービス面においても、開設当初から勤務する施設長や幹部職員を中心に、利用者個々の状態に応じた適切な支援を行っており、各種研修や介護計画の実施等にも積極的に取り組んでいます。また、近隣には田や畑といった自然があるため、利用者の日々の散歩や地域住民との触れ合いの場となっています。食事の準備や手作業による季節の壁紙作り等も利用者と職員が協力し、日々楽しみながら取り組んでいます。</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>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として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	「いつも優しい気持ちで支えます。日々今を大切に笑って楽しく家庭的な温もりのある生活、自分のペースで自分らしく馴染み親しんだ地域の中で、ふれあいを大切にして暮らす我が家です。」という理念を玄関、ホールに掲示、ホーム案内パンフレットにも記載している。また、職員会議で周知徹底できるような勉強会を行い日々の業務の中で活かせる様に努めている。	職員会議などで理念を唱和することで、職員全員が答えられるようにし、日々の支援にも活かされています。		
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	自治会の協力を得て、地元の秋祭りには「だんじり」が施設内駐車場に来てくれたり夏祭りには近隣の方を招き楽しんで頂いている。また、散歩や買い物などで挨拶を気軽に交わせる程顔なじみになっている。	夏祭りや慰問の際に地域住民や隣接するデイサービスの利用者・家族などとの交流を行っておられます。		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 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活かしている	地域包括支援センターにも協力を得て地域の人々、各小学校へ出向き認知症についての講座などの啓発活動を南区のGH全体で取り組んでいる			
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	行事や活動、利用者の状況報告を行い多様な意見交換を行っている。また意見などを参考にし即実行できるように努めている。	2ヶ月に1回開催。地域包括支援センター職員・民生委員・利用者・家族・近隣のグループホーム職員などが参加し、日々の報告や意見交換などを行っています。		
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取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。	グループホーム連絡会に、地域包括支援センター職員に参加してもらっている。市主催の研修会に参加した、市の介護相談員を受け入れサービスの質の向上に取り組んでいる。	地域包括支援センターとの情報交換を盛んに行っており、市民オンブズマンの受け入れも定期的に行っています。		
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しないケアに取り組んでいる	外部研修に参加し施設に持ち帰り内部研修として勉強会を行い周知し実践するように取り組んでいる。	職員研修により身体拘束に対する理解を深め、現在のところ拘束は一切行っていません。	各フロアの出入り口の扉が時間帯によってはテンキー操作となっているため、改善に期待します。	
7		○虐待防止の徹底 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ない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	外部研修に参加し施設に持ち帰り内部研修として勉強会を行い周知し実践するように取り組んでいる。また、管理者は常に施設での状況を把握し防止に努めている。			

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人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	施設で司法書士を招き勉強会を開催し、知識の向上に努めている。		
9	○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約または改定等の際は、利用者や家族等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	契約は時間をかけて家族が理解し納得のいくまで説明を行い質問にも分かりやすくお応えするように努めている。		
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	御意見箱を各階に設置し意見しやすい様に配慮している。また、面会時などにも意見や要望を尋ね話しやすい環境を作り運営に反映できるように努めている。	年1回のアンケート結果をもとに、利用者や家族の意見を運営に反映させています。	
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、それらを反映させている	定期的に全体会議を行い職員間の意見交換の場を設けている。また個別面談を行い常に職員と話せる機会を設けている。	毎月1回の職員全体会議や、4ヶ月に1回の施設長と職員の個人面談などの場で意見を聴取し、運営に反映されています。	
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	常に職員の職務状況を報告しバーンアウトしない環境づくりに努めている。		
13	○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際の力量を把握し、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	外部の研修には積極的に参加してもらい施設に持ち帰り内部研修として勉強会を行っている。		
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作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	他事業所との交流や勉強会の参加には好意的で積極的に参加できる機会を設けてもらっている。		

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	生活環境が変わる事による心身の負担を最低限に抑える事ができるように自宅などに向き馴染みの関係ができるように努め、その方に合ったケアを目指している。	
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、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	初回見学から話しやすい雰囲気作りに心がけ家族の思いや不安、苦悩を受け止める努力をしている。入居までに不安や疑問など何度も話を聞く機会を設けている。	
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	状況に応じて必要なサービスの情報提供を行ったり他のサービス事業所への連絡調整を図っている。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 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	自分のペースで自分らしく、家族としてゆっくり時間をかけて関わりを持つ中で利用者が我が家で暮らすように出来る事から始め和やかに過ごせる雰囲気作りに努力している。	
19		○本人と共に過ごし支えあう家族との関係 職員は、家族を支援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	面会時間の制限はなく、ご来訪して頂きやすい雰囲気作りに心がけている。行事などの家族参加も常にお誘いしご本人との楽しいひと時を共有して頂けるよう支援している。家族連絡も密にし相談や報告を行っている。	
20	8	○馴染みの人や場と関係継続の支援 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	家族以外の面会者も来訪しやすい雰囲気作りに心がけ楽しく過ごせるよう努力している。馴染みの場所に行きたい希望があれば出来るだけ行けるような支援を行っている。	本人を支えてくれる関係だけでなく、本人が支えてきた関係も大切にしたい支援を行い、馴染みの人や場所との関係を継続しています。
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	他者との交流が出来るように職員が仲介となり良好な人間関係が図れるように努めている。	
22		○関係を断ち切らない取組み 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	必要に応じてサービス事業所や病院との連携を図り家族への連絡を行っている。	

### 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	利用者一人ひとりの希望や思いを把握するように努めている。困難な場合はご本人の表情や言動を見逃さず家族と相談し考え取り組んでいる。	入居前の生活環境や暮らし方を細かく把握することで、日々の支援に活かされています。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴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る	入居時にご本人、家族、各サービス事業所から情報収集を行いさらに、信頼関係の構築の中で少しずつ聞かせて頂く様に努めている。		
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	個々に希望や要望に沿ってまた、残存機能を活かせるような支援を心がけている。		
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	サービス担当者会議を行い本人、家族、担当職員、往診医師など必要な関係者と話し合いを行っている。ミーティングでも必要なケアについて検討している。	利用者がストレスなく快適に過ごすことのできるような介護計画を定期的に作成されています。	
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	3か月ごとに本人、家族にも参加して頂きモニタリングを行い状態や必要に応じてその時に見合ったプランを作成している。		
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、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	急な体調不良には迅速に病院受診を行い入院になった場合も付添い支援するように努めている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし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	同事業所のデイサービスに遊びに行ったりボランティアにや小・中学校の研修受け入れを行うこと、出来る限り散歩に出かけ近隣の方との交流が図れるように支援している。		

30	11	○かかりつけ医の受診診断 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	基本的に往診で健康管理を行っているが必要に応じては本人、家族が希望する医療機関で医療が受けられるように、通院や受診の介助を行っている。	主治医である内科医と歯科医の往診が週1回ずつあります。緊急時や夜間の往診体制も整備されています。	
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支援している	医療連携体制を取り、定期的な往診で医師との連携を図っている。事業所に職員として看護師を配置し常に連絡体制を取っている。		
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。又は、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	入院先の病院と連携を図り面会にも行き、利用者が安心して療養できるように努めている。往診医と相談し退院後のホームでの生活や健康管理について検討を行い出来るだけ早期に退院できる支援を行っている。		
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・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	今後起こり得る状態の説明は早期から家族へ相談させて頂き家族としての意向を聞き方針を確認し、方向性によってはホーム全体で取り組む支援を行っている。	利用者や家族が望めば、出来る限り終末期ケアにも対応しています。話し合いはもとより、同意書も用意されています。	
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、全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	緊急時の連絡体制や急変の対応は確立しているが定期的な応急手当の訓練や勉強会は不完全である。		
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	避難訓練は年2回、昼夜想定を変え消防署の指導により定期的に行っている。	利用者参加型の避難訓練を年2回実施され、全職員ともに避難方法が身につけています。	地域との協力体制のさらなる構築に期待します。

#### IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

36	14	<p>○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</p>	<p>職員会議でプライバシーの保護につて心がけるように話しあっている。日常生活上のケアの中で誇りを損ねない様に態度や声かけに注意している。</p>	<p>丁寧で分かりやすい言葉かけや対応をしています。また、食事エプロンを一切使用せず、タオルで対応することにより、誇りに配慮しています。</p>	<p>プライバシーを損ねている対応や空間がないか今一度確認し、話し合いの場を持たれることに期待します。</p>
37		<p>○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</p>	<p>出来るだけ話を聞く機会を作り、ゆっくりと説明し理解を頂けるよう努めている。意思表示が困難な方へは表情や行動で理解するよう努めている。</p>	/	/
38		<p>○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</p>	<p>業務優先にならないよう努め利用者一人ひとりのペースを大切に希望に沿った支援を行うよう努力している。</p>	/	/
39		<p>○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に支援している</p>	<p>ボランティアの訪問美容室では個々に希望を聞き美容師に伝えている。日々の洋服は出来るだけ自分で選んでもらっている。</p>	/	/
40	15	<p>○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</p>	<p>出来るだけ利用者の希望を取り入れた献立にし買物の同行、調理や配膳、片付けなどできる事は行って頂き職員と一緒に食卓について家庭的な雰囲気できれいに食事をしている。</p>	<p>利用者と職員と一緒に調理や盛り付け、食事や後片付けをしています。役割分担も自然とできており、利用者間で思いやりのある言葉かけも見られました。</p>	
41		<p>○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、集会に応じた支援をしている</p>	<p>毎日のバイタルチェックと食事・水分摂取量を記録している。栄養のバランスについても偏りのないよう注意している。状態に応じては個別にミキサーや刻み食、トロミをつけて食べやすく安全面に配慮している。</p>	/	/
42		<p>○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、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、口腔ケアを行い口腔衛生に留意している。週1回歯科の往診に来てもらっている。</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>個々の排泄パターンを把握し定期的にトイレのお誘いや付添いを行い出来るだけ失敗を減らしオムツを使用しない支援を行っている。</p>	<p>オムツに頼らない様に、個々の排泄パターンを把握し、随時支援されています。</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>個々の排便パターンを把握し水分や便通を促す食物をしっかり摂って頂き適宜運動できる支援を行いなるべく薬に頼らないよう努めている。</p>		
45	17	<p>○入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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をしている</p>	<p>基本的に毎日の入浴を行っており、個々の体調や気分に応じて対応している。</p>	<p>日曜日を除き、毎日入浴を行っており、個々の希望に応じた回数や方法で適切に支援されています。</p>	
46		<p>○安眠や休息の支援</p> <p>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</p>	<p>利用者のペースに合わせて休息して頂いたり安心して眠れるように入眠前には必ず声かけや挨拶を交わす様に心がけている。</p>		
47		<p>○服薬支援</p> <p>一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や要領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</p>	<p>個人ファイルに個々の服薬情報を職員が把握、確認できるように管理している。</p>		
48		<p>○役割、楽しみごとの支援</p> <p>張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴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</p>	<p>利用者が役割を持って生きがいを感じて頂けるような楽しみ、個々の生活歴を把握し力が発揮できるように支援している。</p>		

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支援している	散歩や外出はいつでも行けるように努めている。ご本人の行きたい場所など個別に外出する機会も設けている。ホームでの行事や外出など家族も参加して頂いている。同事業所のデイサービスとの合同行事も行い地域との繋がりも設けている。	毎日の散歩はいつでも行けるようにしています。レストランでの食事会や家族との花見やバスツアー等、一人ひとりが外出を楽しめるよう支援されています。	
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	基本的には家族、施設で管理しているが外出や買い物時には各自で持って頂き支払いなど職員の見守りでやっている。ご希望のある方は少額ではあるが管理して頂いている。		
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	ご自身でかけることが出来ない方には職員が援助している。外線はいつでも取り次ぎお話しして頂いている。手紙などもご本人にお渡しし投函はホームが代わって行っている。		
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）は、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）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	食堂兼居間はソファやテレビを置いてゆっくり過ごせるスペースを確保している。居間には大きな窓を設置し明るくブラインドで光の調整ができるようにしている。壁には利用者で作った季節ごとの壁画を貼り季節感が感じられるように工夫している。浴室、トイレ等の表示を分かりやすくしている。	各階に利用者が作った季節を感じられる壁画作品や行事の写真を雰囲気や調和するようにして掲示しています。テーブルの配置等も工夫し、上手に空間づくりをしています。	
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	居間にソファを設置し利用者同士で座りテレビを観たり会話を楽しんで頂いている。その他にも椅子を設置し自由に座って頂ける様に配慮している。		
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	家族、本人と相談し使い慣れた家具や小物を持参頂き居心地良く過ごせる様に工夫している。	使い慣れた椅子や家具、仏壇等が持ち込まれ、壁には自筆の標語を貼るなど、居心地よく過ごせるように工夫されています。	
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	歩行時に危険のない様手すりを設置し場所が分からない方に理解しやすいように絵や目印を飾り配慮している。		

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	○	
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	○	①毎日ある ②数日に1回ある 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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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した表情や姿がみられれている	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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させている	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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、安心して暮らさせている	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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聞いており信頼関係ができています	○	①ほぼ全ての利用者と ②利用者の3分の2くらいと ③利用者の3分の1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きている	○	①ほぼ毎日のように ②数日に1回程度 ③たまに ④ほとんどいない

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	○	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全くない
66	職員は生き生きと働けている	○	①ほぼ全ての職員が ②職員の3分の2くらいが ③職員の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
68	職員からみ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ほぼ全ての家族が ②家族の3分の2くらいが ③家族の3分の1くらいが ④ほとんどできていない