

(別紙1)

自己評価及び外部評価結果  
作成日

平成22年 6月 7日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2770106298		
法人名	社会福祉法人 おおとり福祉会		
事業所名	ほがらか草部グループホーム		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護		
所在地	堺市西区草部933番地		
自己評価作成日	平成21年11月29日	評価結果市町村受理日	平成22年1月28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活用する場合	(基本情報リンク先URLを記入)
情報提供票を活用する場合	(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 カロア大阪事務局
訪問調査日	平成22年6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)】

職員・入居者共に普通の生活を目指しています。  
職員は、職場という考えより生活の場という考えで取り組まれています。

【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)】

玄関をオープンにされ、リビングも広くゆったりされています。地域住民との交流もごく普通にされ、近隣には小学校があり、生徒さんとの交流も盛んに行われ、恵まれた環境の施設です。また、入居者の方もお互いに助け合い、家庭的な雰囲気があり職員もその家族の一員のように寄り添われています。

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	次に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	運営方針と運営理念を事務所内とホーム内各ユニットごとに掲示。また、職員一人ひとりに携帯させ周知徹底を図れるよう取り組んでいる。	ホーム内に運営方針と運営理念が掲示されています。また、職員は、理念の内容を周知し、利用者と共に、生活を楽しみ、自ら決定できるよう支援されています。	
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	夏祭り、敬老会、餅つき等へ参加し、地域の方々と交流を持っている。また、朝のあいさつ運動で顔なじみにもなっている。散髪や買い物等も地域の店の利用をこころがけている。	自治体からのお誘いが多く、夏祭りや敬老会・餅つき等の参加があり、地域住民の一員として交流を図っています。また、朝の挨拶運動でホーム前を通る子供達に挨拶を交わす等、顔なじみになる関係作りをしています。	
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	地域の方からの個別の相談などに答える事はあるが、認知症理解の教室を開催するなどの具体的な活動はない。		
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	入居者の状況、日常の取組みの報告を行っている。メンバーからは地域の情報や取り組みへのアドバイスをいただきサービスに活かしている。	運営推進会議は、2カ月に1回のペースで開催されており、ホームの取り組みや状況を報告し意見を頂いて、サービス向上に活かされています。	
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取り組んでいる。	各区の包括支援センターと入所相談等の連携は取れている。また、西区内のグループホーム連絡会議に市の認知症連携担当者が参加。	常日頃から行政の担当者や入所相談等の連携をとっています。又、同区内のグループホームとの連携や連絡会議に行政担当者の参加もあり、報告や意見交換と関わりを持つ機会がつけられています。	
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	身体拘束マニュアルに沿って研修を行っている。また、見守りや共に行動する事により拘束・抑制をしない対応を行っている。	身体拘束マニュアルも整備され、職員研修も行われています。又、玄関のドアはオープンに開いており、施錠されていません。入居者の方も一人ひとりのペースで生き活きと過ごされています。	
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	年に2度研修を行うよう年間の研修予定に組み入れている。		

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	すでに入居後3名の方の成年後見制度の活用を支援してきている。		
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	契約の際には、必ず家族等と重要事項説明書、契約書等の読みあわせを行い、都度疑問点や不安点に対し、分かりやすく説明し、理解を図っている。		
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	利用者の日常の中での愚痴等を聞く姿勢を職員は持つよう心がけている。その中から、必要な事は、改善を図っている。	入居者には普段の会話の中から意見や要望を聞き取り、運営に反映させています。又、家族には面会時や年2回家族参加の行事の後、さり気無く聞く機会ももたれて、その中から必要な事は改善に向けて取り組まれています。	
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	日々のミーティングや定期的なカンファレンス・職員会議で職員からの意見を聞いている。内容によっては全職員からアンケートを取ったりもしている。	職員同士、コミュニケーションが円滑に行われている雰囲気です。行事等の企画には、職員のアイデアが反映され、話しやすい環境で発言でき、管理者と良い関係作りがなされています。	
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	人事考課制を行っており、半期に1度自己目標をたて取り組み、それに対して、評価を行っている。また、職員と日常的に話せる（世間話も含め）雰囲気があり、そういった中で相互理解に努めている。		
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	事業所内、法人内で定期的に研修会を開いている。		
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	同じ区内のグループホームで月1回連絡会を開催し、情報交換や勉強会を行っている。又、職員の相互訪問も行っている。		

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	相談や面接の際に本人と会い、本人は納得しているのか、何が不安なのか等を把握するようにしている。	
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	相談や本人面接の際に、相談に至るまでの家族の関わりや苦労などを聴くようにしている。又、本人を前に言いにくいことがあれば、別の機会を設ける等行っている。	
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、他のサービス事業所への紹介も行ってきた。	入所相談の段階で、グループホーム以外での対応も視野に入れ相談に応じている。他サービス事業所への紹介も行ってきた。	
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	ホームの理念でも掲げているように、職員は利用者と共に生活を楽しむ事に努めている。特に家事など利用者の経験を生かせる場面では、利用者に教えてもらうこともよくある。	
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	面会時などを中心に利用者の様子を伝え、現在の状態を理解（把握）していただけるよう努めている。又、その中で協力していただきたい事があれば伝え、ケアの一翼を担っている意識を持ち続けてもらえるよう努めている。	
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	家族などの了解を得、本人の友人・知人などに電話をかけたたり、来所してもらえるよう声かけをおこなっている。	本人がこれまで大切にしていた馴染みの関係が途切れないよう友人や知人に電話をかけたたり、来所してもらえるよう声かけされています。又、以前通われていた趣味活動への参加もできるよう配慮されています。
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	入居者同士で解決できること、できないことを職員は見極めるようにしている。大きなトラブルに発展しそうな時は、職員が声かけ等行い円滑な関係に努めている。又、重度な認知症状等でコミュニケーション困難な方にも職員が間に入り円滑な関係に努めている。	
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	契約終了後であっても、特養や老健への入所申し込みの支援を行ったりしている。	

### 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	○思いやり意向の把握 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	希望・要望の訴えがある方には、応えられるよう努めている。又、訴えが困難な方でも、普段の口癖や行動などから要望をとらえるよう心がけている。	一人ひとりの生活歴を把握し、希望や意向を対応されています。又、訴えが少ない方には普段の行動や家族の話から意向を引き出すよう努力されています。	
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	入居者の生活歴票を作り本人の大切だった人など、これまでの生活環境の把握をするよう努めている。		
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	ケース記録は時間を追ったものとなり、1日の過ごし方を把握できるようになっている。又、その中で本人のおこなったことなども記録しているので、有する能力も把握できている。		
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	本人や家族の要望、職員の普段の関わりの中からの意見を反映した介護計画にしている。	生活歴や趣味や希望等を、その方の生活の様子や家族からの話から介護計画を作成し、職員も共通の理解の中でサービスに取り組みれています。又、計画書の様式も一枚の紙で本人も家族も見やすくなるよう配慮されています。	
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	記録は時間を追った記述式を行っており、なるべく本人の言った言葉等をそのまま記録していくようにし、対応法等を実践や介護計画に活かしている。		
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	入居したばかりで不安な家族には一緒に宿泊していただいたりしている。通院等は家族同行を基本としているが、都合で無理な時はホームで支援している。又、外泊したい方にも家族と連絡を取		
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	入居者の希望等で、地域の子育て支援への参加や、図書館の利用を行っている。民謡ボランティアは月1回の訪問が定着。		

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	現在全ての入居者が当事業所の協力医療機関の医師をかかりつけ医としているが、家族や本人の同意を得ている。又、今まで通っていた眼科等に現在も通院されている方もいる。	現在は、ホーム協力医療機関の医師がかかりつけ医とされています。又、他科受診については、家族と連携を持ちながら対応されています。	
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	法人内の看護職員や、週2回訪問のある訪問看護の看護師や主治医と連携をとり支援にあたっている。		
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	利用者が入院した際には、面会に多く行き安心できるように努めると同時に、病院との情報交換を行い退院時期等の話し合いを行っている。		
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	入院や怪我等により重度化する可能性が考えられる時点で、かかりつけ医・看護師・家族等と今後のリスク等を含めた話をするようにしている。	本人や家族の意向を聞き、出来る範囲での対応をされています。又、ホーム内で対応出来ない場合も家族や必要な医療・介護機関への相談や手配など、細やかな対応をされています。	
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	緊急対応マニュアルを整備し施行すると共に、随時研修会を行っている。		
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	火災については避難訓練を行い、近隣の方に緊急通報装置の協力者にもなってもらっている。	年2回防災訓練が実施されています。災害対応マニュアルや連絡網を作成し掲示されています。又近隣の方々に緊急通報装置の協力者となってもらっています。	

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援			
36	14	○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	記録物は鍵付きの棚で管理している。又、言葉かけは、気になる言葉チェックで意識を持つ機会を設けている。  記録物は、鍵付きの棚で管理されています。言葉かけについて、トイレ誘導時の声掛けには十分注意されています。又、日頃の会話の中でも職員同士が注意し合える環境が整えられています。
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	普段から入居者が選択できる声かけを心がけている。又、時々主菜や副菜の選択メニューの目を設けたりし、自己決定を促す機会を作っている。
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	希望があればいつでも散歩、買物等出掛けられるよう、それぞれの入居者のペースで暮らせるように支援している。しかし、入居者が「何か手伝おうか」等声をかけてきた時に、職員が「今は大丈夫」と断ってしまうこともあり、無理にでも用事を考える職員意識定着に努めたい。
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に支援している	入居者の希望（意思決定ができない人は家族決定）に合わせ近所の理美容院へ出かけている。又、衣類等を購入する際は本人と一緒に出かけている。
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	各個人のレベルに合わせて、職員と一緒に準備や片付けを行っている。又、職員は入居者と一緒に食事をし、介助が必要な方にはさり気なく介助を行っている。  準備や片づけは、入居者のレベルの合わせて、職員と一緒にしています。栄養のバランスを考え、法人内の管理栄養士の献立がありますが、入居者の意見も聞きながら、希望や要望に沿って食事を提供できるよう対応されています。
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、集会に応じた支援をしている	法人内栄養士が栄養バランスを考え立てた献立を基本としている。リビングにいつでも自由にお茶が飲めるようにポットを置いたり、水分摂取の少ない人へは、本人の好きな飲み物を提供するなど行っている。又、必要に応じ、食事・水分の摂取量チェックを行っている。
42		○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	個々の能力に応じ、声掛けや介助を行い、歯磨きや義歯洗浄にもれがないよう努め、口腔内の異常にも注意を払っている。又、週1回の歯科往診で医師からの観察、必要に応じたの助言や指示をもらっている。

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。	個々の排泄パターンを把握し、尿意・便意が不確かな人も、時間を見てトイレへ誘導している。	職員は、一人ひとりの排泄パターンを把握してトイレでの排泄に向けた支援が行われています。	
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	なるべく薬に頼らず、毎日の散歩や野菜・牛乳・果物・水分の摂取を呼びかけている。		
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をしている	2週で5回を基本としているが、これにこだわらず本人の希望に合わせて日の変更を行っている。希望の順番や一緒に入りたい人同士での入浴にも対応している。	基本としての入浴回数を決められているが、特にユニットや回数にこだわらず一人ひとりの希望に合わせて、入りたい人同士での入浴やADLの状態に応じて2人で介助して入浴できる体制も取られています。	
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	リビングや自室、必要に応じて外に出るの気分転換を行っている。昼間の活動時間（散歩など）を増やし、夜間の睡眠につなげる。又、眠れない方には、ホットミルク、飲茶等促し傾聴対応行う。		
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	薬については、ケース記録に服用の有無を記録している。又、薬局からの薬の説明書を各個別ケースに貼付し、全職員が把握できるようにしている。		
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	掃除や洗濯、調理等日常生活の中で、得意な事を活かした活動ができるような場面作りを心がけている。又、買物や図書館への外出、法人内他施設でのレクリエーション参加、外出行事等で気分転換を図っている。		



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	理美容院、図書館、買物、地域の集会所で行われているカラオケ等個人や少人数で出かける支援を行っている。	買い物や理美容院の外出、地域の行事、外出の行事等一人ひとりの希望に沿った外出支援が行われています。又、家族の方との協力体制も取られています。	
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	管理ができる人には自分で行ってもらっている。できない方は預り管理をし、買物等の際本人に渡している。		
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	電話に対しては希望時すぐに対応し、ダイヤルの番号を押す等の援助を行っている。また、年賀状等書く機会を設けたりし、大切な人との交流が途絶えないようにしている。		
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）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	家庭的な雰囲気になるよう、装飾などは季節感を考慮し、入居者と共に考えるよう心がけている。又、日のあたるところはカーテンをつけたり、テレビの音量調節など、落ち着いて生活出来る様配慮している。	日当たりがよく、広いリビングには、ソファが置かれ入居者がくつろげる共有空間です。日のあたる所にはカーテンをつけたり、テレビの音量調節、室内の換気等配慮されています。又、壁にはカレンダーや書道の作品等掲示され季節感を出されています。	
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	リビングや食堂、玄関先のベンチでくつろげるようにしている。そこで気の合った方同士で過ごしたり、一人の時間を過ごしたりしている姿もある。		
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	家具、生活用品、食器にいたるまで、使い慣れたものを持ち込んでもらい使用してもらっている。又、家族や本人と話し合い、居室内の模様替えなども行っている。	使い慣れたものを自由に持参されています。又、居室の模様替え等は、家族や本人と話し合い居心地良く過ごせるよう取り組まれています。	
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	手すりの設置など生活空間に工夫している。		

## 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	○	①ほぼ全ての利用者の ②利用者の3分の2くらいの ③利用者の3分の1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	○	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