

(様式1)

自己評価票

作成日 平成 25年9月16日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0891700049		
法人名	株式会社メディカルアシスト		
事業所名	グループホームたんぽぽ	ユニット名	Bユニット
所在地	〒 300-1525 茨城県取手市桜が丘1-17-13		
自己評価作成日	平成 25年 9月 16日	評価結果 市町村受理日	平成 年 月 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	茨城県福祉サービス振興会のホームページ「介護サービス情報検索」から情報が得られます。
------	--

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	社会福祉法人茨城県社会福祉協議会		
所在地	〒310-8586 水戸市千波町1918番地 茨城県総合福祉会館内		
訪問調査日	平成 年 月 日	評価確定日	平成 年 月 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）】

<p>当事業所は、地域との交流を大切にしている。小学生や中学生、高校生などが来訪し、認知症の方々と交流をしたり、実際の業務を体験することで認知症を理解してもらえる様になっている。その他、地域行事へも積極的に参加することで、地域住民の一人であることを知っていただけるようになっている。また、桜が丘団地内にはいくつものボランティアグループやサークルなどがあるため、年に数回ホームへ来訪してして頂いている。季節によっては、地域の老人会の皆様と合同でクリスマス会を企画、開催するなどして交流を図り、互いが楽しく過ごせる時間を設けている。家族交流会も開催して、家族と利用者様が共に楽しく過ごせる時間も持てるようになっている。</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）】

--

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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、朝礼時に職員全体で基本理念を読み上げ、意識付をしている。また、ユニット毎の理念を作成している。ホールへ掲示し、実践に努めている。
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	自治会へ加入し、除草作業や夏祭りなど自治会で開催されている催しへは出来る限り参加している。毎年、ホームを開放し、地域の高齢者と合同でのイベントを開催している。
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	近隣の小学校へ出向き認知症についての講義を行ったり、実際にホームへと来所して頂き、利用者様と触れ合いの時間をもち、理解して頂けるようにしている。
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	2ヶ月に1回運営推進会議を開催し、利用者様の生活状況を報告し、委員の皆様には実際の避難訓練へ参加して頂いたりして改善点などを伺い、サービスの向上に努めている。
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	入居者様の状況の変化などを地域包括支援センターなどへ相談し、連絡を取り合いながら解決策を検討したりしている。また、地域包括支援センターの職員と共に認知症サポーター養成講座を開催し、地域の方々へ認知症についての理解を深めていただくための努力をしている。
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	当事業所は、目の前が公道で車の通りが激しく危険であるため、家族へ事情を説明し、利用者の安全のため施錠をしていますが、希望時にはいつでも開錠している。また、定期的なカンファレンスを開催し、身体拘束についての理解を深めている。
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に注意を払い、防止に努めている	定期的に内部研修を開催し、虐待についての知識を深め、常に注意を払い虐待や身体拘束防止に努める。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	行政担当者から情報を頂き、必要である方は、関係機関と話し合いのうえで活用できるよう支援している。
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	契約時、パンフレット、重要事項説明書を用いてわかりやすく説明をし、理解と納得を頂いて契約をしている。不安な点や質問などはいつでも受け付けている。
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	苦情相談窓口を設け、契約時に説明をし、面会時には日々の様子を伝えるようにしている。また、家族交流会時にも意見を伺い、運営し反映している。
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	定期的カンファレンスを開催し、意見や提案が出来るようにしている。また、日々の申し送り時などでも職員の意見を聞き、運営やケアに反映できるよう努めている。
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	代表者を交えての意見交換を定期的実施し、年に何度かは自己評価をして、日々の業務に対する姿勢を見つめ直す機会を設けている。また、職員から出た提案などについても試し、改善点についても話し合いをして、日々のケアに取り入れている。
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	定期的内部研修を開催し、職員の知識向上に努めている。外部研修は、職員のレベルに合わせて参加してもらっている。
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組みをしている	取手市地域密着型サービス連絡会を開催し、他のグループホームや行政との情報交換の場を作り、サービスの質の向上に努めている。また、各事業所で抱えている悩みなどについても相談し合い、勉強会を開催するなどして職員同士が同じ様な悩みを持っていることを知り、共感できる場を設けている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	入居前に本人と会う機会を設けている。本人や家族からこれまでの状況を聞き、本人の思いや要望を取り入れられるよう努めている。
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	入居前に本人と会う機会を設けた際には、ご家族にも同席してもらえる様にしている。その際、これまでの生活状況などを伺い、不安な思いや要望などを聞き取るように努めている。
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	入居申し込み時に本人や家族より、相談内容を伺い、思いや状況などを確認し、グループホーム以外のサービスへ繋げることが出来るようにしている。
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	自分で出来る事はなるべく自力でおこなってもらえるよう支援している。本人を尊重し、理解しながらそれぞれが出来ることを活かせるような環境作りに努めている。
19		○本人と共に支え合う家族との関係 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	家族交流会を通して、ご家族とのコミュニケーションを図っている。また、毎月のお便りで利用者様の近況や日常生活の様子を伝え、共に本人を支えている。
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	馴染みの関係が途切れないよう、ご家族の協力を得ながら外泊、外出の支援をして、大切な人たちとの関係が途切れないように努めている。また、入居の際には使い慣れた馴染みの家具などの品々を持ち込んでいる。
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	職員が間に入り利用者様と共におやつ作りなどをして、互いに話しかけ協力しながら作業できるようにしている。常に目配り、気配りをして、トラブルを未然に防げるよう配慮し、日々を楽しく過ごせるよう心掛けている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	サービスが終了しても家族の気持ちに配慮しながら関係を継続できるようにし、相談事にも応じられるよう支援している。
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。	日々の暮らしの中で、その人らしく暮らしていけるよう言葉や表情・行動などを見逃さないよう日常の観察を行っている。また、思いを伝えられない方には、本人の立場に立ち考えられるように努めている。
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ている	プライバシーに配慮しながら、本人や家族の方々から生活歴や今までの暮らし方などについての必要な情報を伺い、日々の介護に取り入れられるよう努めている。
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	朝・夕の申し送りや日中・夜間帯の一人ひとりの状態を報告し、生活リズムや心身の状態を把握できるよう努めている。
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	職員一人ひとりに担当してもらいモニタリングを行っている。介護計画書を作成する際には役立てている。家族の意見や本人の状態が変化した際には、随時見直しを行っている。
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	ケース記録に日々の様子を個別に記入し、毎朝、朝・夕の申し送りや報告して、職員が情報を共有している。この情報を基にケアカンファレンスを開催し、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	本人や家族の状況変化やニーズに合わせて柔軟な支援と対応に取り組んでいる。また、同法人と合同で納涼祭を企画、開催するなどして交流を図っている。その他、自治会より夏祭りへ招待して頂き、地域行事などへ積極的に参加している。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	地域行事への参加や清掃作業を通じて地域住民としての役割を持っている。また、地域住民の方々と合同でイベントを開催したり、近隣の小学生や中学生との交流を楽しんだりできるように支援している。
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、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	入居前からのかかりつけ医へ家族と共に受診されている方、職員が同行してかかりつけ医を受診する方、事業所の協力医療機関の往診を受けている方など、定期的な受診が受けられるようにしている。
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	週1回の訪問看護時に日頃の状態を説明し、助言や指示を仰いでいる。緊急時にも電話で相談をするなどして助言や指示を仰げる体制をとり、支援している。
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。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。	入院時には、本人の情報提供書を提出し、安心して治療に臨めるようにしている。出来るだけ早く退院できるよう面会時にも情報交換を行っている。職員へも経過報告をして情報を共有し、退院後の対応変更にもスムーズに対処できるよう意識付をしている。
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・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	入所時に重要事項説明書により、重度化した際の対応方針を説明している。状態の変化などについては、随時家族へ報告し、事業所でできることを説明し、家族や主治医と相談して近隣の病院を受診したり、主治医が対応できるようにしている。また、重度化や看取りに関する勉強会を開催して意識付をしている。
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、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	内部研修を通して応急手当や初期対応の訓練を行い、緊急時のマニュアル整備を行っている。今後も定期的な勉強会を開催して、冷静な行動と対応が出来るような体制を整えている。
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	年2回の避難訓練を開催し、地域住民や近隣住民の方々の協力が頂けるようにしている。また、地域で毎年開催される自主防災訓練にも参加し、災害に備えている。自然災害に対する訓練を実施し、問題や改善点についてカンファレンスを開き、改善策について検討を行う。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	一人ひとりに合わせた言葉遣いや声掛けをして対応している。排泄の声掛けなども本人の羞恥心へ配慮している。居室へ入室する際にも声を掛けたり、ノックをしてから入室するように注意している。個人情報の取り扱いについても十分注意を払っている。
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	日々の生活の中で本人の希望や思いを察し自己決定が出来るような声掛けや環境作りなど、一人ひとりの能力に合せた声掛けを行い、自分の意思が反映させられるように努めている。
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	基本的な1日の流れはあるが、一人ひとりの生活リズムに配慮して起床・就寝・食事など本人のペースに合わせて対応するよう心がけ、日々の生活を楽しく過ごすことが出来るよう声掛けや場面を工夫し、自分らしさを引き出せるよう努めている。
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に支援している	定期的にカットボランティアの方に来所して頂き散髪をして頂いている。身支度については、個人の好みを尊重しながら職員と共に服を選ぶなど日々支援している。
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	無理のない程度でテーブル拭きや下膳などを手伝って頂き、自分のペースで食事が摂れるような雰囲気作りに努めている。また、おやつ作りを行う際にも個々ができることで活躍し、楽しんでいただけるよう支援している。
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	栄養のバランスのとれたメニューを提供し、一人ひとりの状態に合わせて食事の形態を換えて提供している。食事の摂取量・水分摂取量は個別に記録をして、夜間帯も状態に合わせて水分補給を行うなどの支援をしている。
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	毎食後の口腔ケアを実施し、口腔内の清潔を維持できるよう声掛け・見守り、介助など、個別に合わせた支援を行っている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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て、個々の排泄パターンを把握しながら声掛けやトイレ誘導を行っている。失敗してしまうような事があってもさりげなく対応して、不快感を取り除いている。
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	利用者様個々の排泄の有無を毎日確認している。便秘傾向がみられる際には、乳製品などを取り入れたり、その方の身体状況に応じた運動を取り入れて自然な排泄が出来るよう支援している。
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	本人の希望を基にた表を作成して入浴をしているが、当日の体調や気分も考慮している。安全性を確保するため場合によっては二人介助で行うこともある。季節感を味わっていただくために菖蒲湯や柚子湯などを楽しんでいただけるよう工夫している。
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	昼夜逆転しないよう配慮しつつ、居室やソファなどで休息できるようにしている。また、一人で過ごせる時間も大切にし、室温などにも気を配り快適に過ごせるよう支援している。
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	個人別に処方箋をファイルに綴じていつでも確認が出来るようにしている。薬の内容に変更があった際には、申し送りノートに記載したり、朝・夕の申し送りで伝えるようにしている。また、誤薬や飲み忘れが無いよう職員が名前を確認して手渡して内服を確認している。
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	利用者様の能力に応じて掃除や洗濯ものたたみなど、各自に合った役割を持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	利用者様の希望や身体状況に合わせてさんぽをするなど日常的な外出支援を行っている。また、季節行事を大切にし、地域行事へも積極的に参加できるように支援している。その他、外気浴なども多く実施し、外の空気に触れる機会を多く持つようにしている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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>お小遣いを預かり、施設の金庫で保管している。買い物際には職員が付き添い、状況に合わせてお金を所有して必要な物を購入できるよう支援している。また、家族へは毎月、請求書と共に収支決算を報告している。</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をしている</p>	<p>家族や知人などとのつながりが保てるよう電話や手紙など、本人の希望に添えるよう支援している。</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</p>	<p>居室は、利用者の使い慣れた家具などを設置するようにしてる。共有空間は、居心地良く生活が出来るよう温度管理や環境整備に配慮している。玄関先には季節の花を植えたり、メダカなどの生き物を飼うなどしている。</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>利用者の状態や状況に合わせて、ホール内のレイアウトを換えるなどして過ごしやすい空間を作るようにしている。また、玄関から外へ出て、テーブルや椅子を設置してプランターに植えてある花や隣家に植えてある花などを眺めてのんびりと過ごせるようにしている。</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>自分らしく生活して行けるように永年愛用してきた物や家族との思いでの物を持ち込んで居心地の良い空間作りを行っている。</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>段差のない作りとなっている。各居室には表札を付けて、自分の居室が分かるようにしている。本人の状態に合わせてベットやタンスなどの配置を換えるなどなどして、安全に生活が送れるような環境作りをしている。</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)	○ 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みられている (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、安心して暮らしている。 (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ます。 (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