

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	福岡市指定 第4071100640号		
法人名	有限会社 同朋		
事業所名	グループホーム同朋1, 2		
所在地	福岡市南区横手3丁目37-24		
自己評価作成日	平成22年12月6日	評価結果確定日	平成23年1月6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>入居者の皆さんと職員が家族のように暖かい雰囲気のホームです。</p>

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	http://kohyo.fkk.jp/kaigosip/Top.do
----------	---

【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>住宅地の集合住宅を改装し開設した事業所である。比較的元気な利用者が多く、開設以来ホームでの調理や家事等を職員と一緒に楽しみながら生活している。また、昨年は地域交流室を併設し、さらに本年は地域婦人会や民生委員との連携に取り組んだ。加えて、行政に対しても熱心な働きかけをした結果、運営推進会議への出席を取り付けた。また受診同行等、家族にかわっての支援や成年後見人制度等の利用も複数ある。他にも現在の介護保険制度だけでは、解決できない問題は多いが、この状態や状況を把握してもらうためにも、行政の出席の意義は大きいといえる。今後とも地域並びに他の事業所や行政と連携して、高齢者が安心して暮らせる町づくりに向けての取組みを大いに期待できる事業所である。</p>
--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 福岡市社会福祉協議会 介護サービス評価センターふくおか		
所在地	福岡市中央区荒戸3丁目3番39号 福岡市市民福祉プラザ		
訪問調査日	平成22年12月15日		

(セル内の改行は、(Alt+)- + (Enter+)-)です。)

自己評価および外部評価票

ユニット名: グループホーム同朋1

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	職場の目に付くところに表記している。朝礼時に理念を声に出し共有している。	法人の理念に加えて、開設時に、ホーム独自の理念を作り上げている。家庭的な環境や利用者本位のサービス提供、地域との連携等を理念に掲げ、掲示やその都度の確認により、日々実践に努めている。	
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	近所の八百屋さんに入居者とともに買い物に行き顔見知りになっている。また、同朋だよりを毎月店舗に掲示して頂いている。	本年は地域の婦人会の協力もあり、地域の防災訓練に参加する等の実績が見られた。日常的には、自然なかかわりを通じて親交を深め、近隣の短大からのボランティア等も継続的に受入れを行っている。	
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	運営推進会議に地域の婦人会の方や、民生委員の方に出席いただいている。また、地域の防災訓練にも参加している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
4	3	運営推進会議を活かした取組み 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	職員が運営推進会議の議題を話し合い現状報告、今後の課題等を家族、出席者に行っている。	家族、民生委員、婦人会、地域包括支援センター職員を招いて2ヵ月ごとに実施している。内容は、ホーム行事や利用者の状況報告、地域行事等の情報交換、非常災害対策等が協議されている。	
5	4	市町村との連携 市町村担当者とは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	第4地域包括センター職員が毎回出席されている。また、頻度は少ないが民生委員の出席もある。	支援の相談や市主催の研修への参加等を通じて、連携する機会を確保している。市の担当者とも密に連絡をとり、運営推進会議への参加も予定されている。	
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	フロア会議等で、身体拘束について議題にあげ話し合いを行っている。	事例検討や事故予防等について協議する機会を確保しながら、支援の実践に努めている。玄関の施錠等も含めて、言葉かけや行動制限等、支援の中で利用者の尊厳を脅かす事が無いように、意識しながらケアを実践している。	
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	身体的虐待だけでなく、職員の言葉による暴力がないように職員の意識改革を行った。		
8	6	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	成年後見人制度についての研修会に参加した。	外部研修への参加と同時に、ホーム内での勉強会等を通じて、学ぶ機会を確保している。現在、複数の利用者があり、キーパーソン不在の場合の成年後見人制度だけでは補えない支援について検討を重ねている。	事業所内だけの全ての支援解決は困難であり、現時点では行政や地域知見者、関係者と協議する機会の確保が適切な対策であると思われます。成年後見制度の理解も含めて今後の取組みに期待します。
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	十分説明できている。		
10	7	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	入居者の言動や表情等の観察を行い不満解消に努めている。家族に対しては、苦情意見箱を設置している。	利用者との日常的な会話を通じて意見等を汲み取るように努めている。家族には運営推進会議時や面会時を利用して、意見や思いの表出に努め、内容に応じてその場での回答や、職員会議で検討した後に回答するなどの取組みがある。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
11	8	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	毎月職員会議を行っている。職員アンケートも実施している。	毎月の職員会議や日常的な会話の中で、意見やアイデアを提案しやすい雰囲気作りに配慮し、検討の上、運営に反映させている。また、表出されにくい意見を汲み取るために職員アンケートを実施し、業務や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	出来ている。		
13	9	人権の尊重 法人代表者及び管理者は、職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等を理由に採用対象から排除しないようにしている。 また、事業所で働く職員についても、その能力を發揮して生き生きとして勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保証されるよう配慮している	職員の募集、採用にあたっては性別、年齢に関係なく行っている。	原則としてヘルパー2級取得者を対象とし、年齢や性別、経験の有無等の制限は設けず、本人の意欲や夜勤も含めて時間的・体力的に勤務が可能か否か等を重視し、3ヶ月の試用期間をもって正社員として採用している。入職後は、資格取得の奨励や、各職員の特技を日常ケアに反映できるように努めている。	
14	10	人権教育・啓発活動 法人代表者及び管理者は、入居者に対する人権を尊重するために、職員等に対する人権教育、啓発活動に取り組んでいる	入居者の人権を配慮した介護を行っている。また、職員にも人権教育を行っている。	人格の尊重や権利擁護、高齢者への尊厳やプライバシーの保護、高齢者虐待防止等について、内部研修にて計画し、理解を深めている。	現在取り組んでおられるテーマを更に掘り下げて人権意識をより高めると同時に、高齢者に留まらない様々な視点や対象を取り入れた人権学習が展開されることを期待します。
15		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	職員研修や実務研修に参加出来ている。		
16		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	地域の同業者との交流は行えていない。		
安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
17		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	出来ている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
18		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	入居にあたって面接等を行っている。		
19		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	出来ている。		
20		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	出来ている。		
21		本人を共に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	出来ている。		
22	11	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	今まで行かれてあった馴染みの病院への受診を行っている。	かかりつけ医の受診等、利用者が継続してきた趣味活動や習慣等を通じて、馴染みの人達と交流する機会が保てるように支援している。	
23		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	観察を行い、入居者同士の関係を大切に出来ている。		
24		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	出来ている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
25	12	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	一人ひとりの入居者に合わせた介護に取り組んでいる。	契約時の聞き取りや、アセスメントの概要、日常の会話や様々な場面を通じて、本人の思いを押し量り記録している。会議等での周知や情報交換を行い、職員全員で利用者の意向を把握している。	
26		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	情報提供を頂き連携を行っている。		
27		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	それぞれ、その方にあった生活が送れるように見守りや、介護に努めている。		
28	13	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	入居者の居心地のよい環境をめざし、カンファレンスを重ね介護計画を作成している。	随時ミニカンファレンスを実施し、利用者についての情報交換や確認を行っている。定期的なモニタリング、評価、見直しのほかにも、心身状況に変化が生じた際もその都度対応し、関係者で話し合い、現状に即した新たな計画を作成している。	
29		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	毎日のケアの記録は行っている。		
30		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	要望があれば柔軟に対応できる。		
31		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	地域の民生委員、婦人会、消防、ボランティアと連携出来ている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
32	14	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	出来ている。	契約時に利用者・家族が、主治医を選択している。協力医や歯科医の往診の他にも、皮膚科や眼科、歯科、認知症の専門医とも連携をとりながら適切に支援している。	
33		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	看護師はいないので、かかりつけの医者に相談している。		
34		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。	医療との連携は出来ている。		
35	15	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	終末期の看取り介護は行っていない。	契約時に重度化の支援について事業所として可能な対応や、医療機関への移行の目安等を事業所の方針として説明している。キーパーソン不在の利用者への支援等については継続的に検討している。	この問題においても、キーパーソン不在の利用者への支援は、事業所内だけで全ての解決は困難であると思われます。まずは利用者の意向を汲み取り、行政や地域知見者、関係者と協議しながらの取組みを期待します。
36		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	急変時や事故発生時の対応マニュアルをつくり全職員が共有している。		
37	16	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	出来ている。	年に数回、夜間想定訓練や避難訓練が行われている。災害対策については以前より、運営推進会議でも協議されており、本年度は、スプリンクラーの設置や地域の防災訓練への参加等の取組みが見られた。	
その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
38	17	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	出来ている。	高齢者虐待や身体拘束の問題も含めて、プライバシーや人格の尊重について、研修や勉強会、その都度の教育指導が図られている。個人記録等においては漏洩の防止に努めながら管理している。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
39		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	出来ている。		
40		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	出来ている。		
41		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	出来ている。		
42	18	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	出来ている。	食事については、栄養バランスや利用者の好み等を取り入れ、買物準備、調理、配膳等を職員と利用者が協力して行っている。調理に長けた職員や利用者が多く、調査当日は数多くの食材を使った彩り鮮やかな料理が並び、皆で食事を楽しむ様子が伺えた。	
43		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	出来ている。		
44		口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、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	口腔ケアが出来ない方には声かけ介助し、出来る方も、声かけ見守りを行っている。		
45	19	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	出来ている。	利用者毎の排泄パターンを把握し、介護計画書に位置付け支援している。現在は、自立の利用者も多く、見守りや投薬コントロール等、間接的な支援についても職員間で情報を共有し、個別に支援している。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
46		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	飲水や食べ物、軽い運動や便秘体操等も取り組んでいる。		
47	20	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	出来ている。	毎日入浴できるように準備し、利用者の意向にそって支援している。週2～3回の入浴を目安に、身体状況により入浴できない場合でも、清拭、シャワー浴、足浴等工夫しながらや清潔保持の機会を確保している。	
48		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	出来ている。		
49		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	毎日の飲み忘れがないように職員が服薬管理を行い、症状に変化があれば医師に報告している。		
50		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	料理の手伝い、皮むきや根とり、食器拭き、洗濯物たたみ等のお手伝いが張り合いになっている入居者様もおられる。		
51	21	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	その日の希望にそうことは難しいが、前もって計画をたて家族に協力を得て外出することができる。近くの散歩程度であれば、本人の体調と天気を見ながら実施できている。	日常的な散歩や買物等、家族とも連携しながら対応している。また、併設する地域交流スペース等で、気軽に気分転換が図れるように支援している	家族も含めての外出等は利用者、家族、職員と事業所全体の一体感や生活意欲を高める有効な手段であると思われる。年に1度というような具体的な目標を立て、実現にむけての取組みを期待します。
52		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	本人と家族の希望に応じてトラブルが起きないように支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
53		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をしている	出来ている。		
54	22	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	季節に応じて花や、置物を変えている。	集合住宅を改装した、家庭的で、優しい感じの共用スペースになっている。季節感を取り込んだ装飾や、淡い色調の家具や壁紙等、居心地良く過ごせるように工夫している。	
55		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	会話が出来るように、気が合う人と近くに居ることが出来るよう、行き違いや勘違いがあるときも理解者が近くに居るようにしている。		
56	23	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	使い慣れたもの、馴染みのものを持ち込んで頂けるように家族と相談している。	部屋にはベッドが備え付けてあり、利用者、家族が相談し、衣類や仏壇、寝具、調度品等を持参している。家具の配置等も利用者の心身状況や動線等を考慮しながら、安全かつ快適に過ごせるように工夫されていた。	
57		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	安全な環境づくりに心がけ一人ひとりの行動や言動に見守りと注意をはらい、理解して支援出来るようにしている。		

サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) 項目 1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目		取り組みの成果 該当するものに印	項目	取り組みの成果 該当するものに印	
58	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:25,26,27)	1. ほぼ全ての利用者の	65	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:9,10,21)	1. ほぼ全ての家族と
		2. 利用者の2/3くらいの			2. 家族の2/3くらいと
		3. 利用者の1/3くらいの			3. 家族の1/3くらいと
		4. ほとんど掴んでいない			4. ほとんどできていない
59	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:20,40)	1. 毎日ある	66	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:2,22)	1. ほぼ毎日のように
		2. 数日に1回程度ある			2. 数日に1回程度
		3. たまにある			3. たまに
		4. ほとんどない			4. ほとんどない
60	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:40)	1. ほぼ全ての利用者が	67	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. 利用者の2/3くらいが			2. 少しずつ増えている
		3. 利用者の1/3くらいが			3. あまり増えていない
		4. ほとんどいない			4. 全くいない
61	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 (参考項目:38,39)	1. ほぼ全ての利用者が	68	職員は、活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. 利用者の2/3くらいが			2. 職員の2/3くらいが
		3. 利用者の1/3くらいが			3. 職員の1/3くらいが
		4. ほとんどいない			4. ほとんどいない
62	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:51)	1. ほぼ全ての利用者が	69	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			2. 利用者の2/3くらいが
		3. 利用者の1/3くらいが			3. 利用者の1/3くらいが
		4. ほとんどいない			4. ほとんどいない
63	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:32,33)	1. ほぼ全ての利用者が	70	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. 利用者の2/3くらいが			2. 家族等の2/3くらいが
		3. 利用者の1/3くらいが			3. 家族等の1/3くらいが
		4. ほとんどいない			4. ほとんどできていない
64	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、安心して暮らせている (参考項目:30)	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			