

自己評価及び外部評価結果

作成日 令和 2 年 2 月 8 日

【事業所概要【事業所記入】】

事業所番号	3471503650		
法人名	瀬戸電設工業株式会社		
事業所名	グループホームふる里 津之郷の家（2F たんぽぽユニット）		
所在地	〒720-0841 広島県福山市津之郷町津之郷1085番地1		
	電話番号	(084) 951-8382	
自己評価作成日	2020年2月8日	評価結果市町村受理日	令和 2 年 3 月 27 日

※事業所の基本情報は、介護サービス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	
----------	--

【外部評価機関概要【評価機関記入】】

評価機関名	一般社団法人 みらい		
所在地	広島県福山市山手町1020番地3		
訪問調査日	令和	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>ホームは津之郷町という昔ながらの静かな町にあります。近くを散歩すれば、畑や田んぼの作業をされている地域の方とご挨拶や世間話を楽しむといった、地域に密着したホームだと思います。スタッフは、ご本人が何を求めているのか、それに応えるにはどのようにしたらいいのかを積極的に考え、前向きに努力しています。またケアは一人でするものではなく、スタッフ全員でするものと捉え、協力していくことの重要さも理解しています。グループホームへの理解が進み、地域に溶け込めるように、これからも様々な行事やボランティアさんなどの受け入れを行っていきたいと思います。</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)】

--

自己評価および外部評価結果

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
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ふ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	ふるりの理念は、ホール・玄関・トイレ等の普段目に付く場所に掲示してあります。スタッフは理念を理解し、実行しています。		
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	ホームとして町内会に加入しており、秋祭りなど地域の行事にも出来るだけ参加しています。また津之郷保育所の園児が来訪していただき、利用者との交流を図ることもあり、地域のボランティアも来ていただいています。		
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	高齢者介護に関する講演会を年に一度会館にて開催しています。また昼食会を開き、地域の方々に認知症の理解の取り組みを行っている。		
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	運営推進委員会にて年間行事等の報告や、ホームの現在の状況の報告等の為、2ヶ月に1度の会議を開催し、話し合いを設けています。		
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	普段は、なかなか市町の担当者と連携を取る機会が少ない。分からない点などがあれば、問い合わせを行い、指導してもらうように心がけている。		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介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	スタッフはどのようなものが身体拘束にあたるのかを理解しており、身体拘束の弊害を十分に理解しています。またホームで開催する勉強会等でもスタッフディスカッションを行い、ご家族との連携もしっかり取っています。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法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	普段から言葉遣いに気をつけ、ご本人が不快に感じるようなことか等を把握し、気をつけています。またホームで開催する勉強会等でも話し合い、アンケートをスタッフに実施し、互いに注意を払い、防止に努めています。		

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
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	地域権利擁護事業や成年後見制度については、おぼろけながらの理解に留まっており、きちんと把握するまでには至っていない。研修等があれば参加して、理解に努めるようにしています。		
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	契約時には、介護支援専門員を中心に重要事項説明書にて、理念、料金、医療連携体制、個人情報の取扱、退去時の説明等を行っています。また不明な点についても遠慮なく相談していただき、理解を得てから契約をして頂くようにしています。		
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なら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	ホームの玄関に意見箱を設置しています。また重要事項説明書に第三者機関を掲載し、そちらへも意見を寄せることが出来るようにしています。意見があれば、運営に反映させていきたいと思っています。		
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、反映させている	スタッフは業務日報を記入することになっており、そこに意見や気づきを記入し、運営者や施設長が目を通すようになっています。		
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	研修会の予定資料を配布し、参加する場合は出勤日の調整など協力支援をしてもらえます。また月に1回、ホーム独自の自己評価票を各自記入することで、目標を持ち、向上心を持てるようにしています。		
13		○職員を育てる取り組み 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	スタッフ一人ひとりが外部への研修参加やホームの勉強会の開催をし、スキルアップを推奨しています。またそれらを通じ、他スタッフの勉強にもつながるように進めています。		
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	研修があれば、出来るだけ参加するようにしています。その中で事業所外の人の意見や経験を聞いて帰り、他のスタッフへの助言やケアに活かしています。		

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
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 サービスを導入する段階で、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	事前に現在生活をされている場に面談に伺い、生活状況を把握するように努めています。また契約をする前に、ご希望があれば体験入居についても対応し、不安を軽減できるようにしています。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	ご家族が相談に来られた際には、ご家族の訴えをしっかりと伺うようにしています。どのようなことで困っているのか、辛かったことなどを受け止めながら、ふる里でどのように支援できるかをしっかりお話するようにしています。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	入居を希望される方で、ホームに空き室がない場合は、他のグループホームや併設の小規模多機能ホームなどを紹介するなどの支援を行っています。		
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おかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	支援する側、支援される側というのではなく、お互いが支えあう関係となっています。		
19		○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おかず、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	ご本人にとってご家族は、かけがえのない人であるので、スタッフだけでなく精神的な面からもご家族に訪問していただき、一緒に支えあえるような関係作りを目指しています。		
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	利用者様が重度化され、なかなか散歩等が難しくなっているが、隣接のデイサービスから顔なじみのスタッフの方が面会にこられ、交流ができるよう支援を行っている。		
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	スタッフが間に入り、共通の話題について話ができるよう利用者同士の関係の支援をしています。時に、ご本人がスタッフを仲間のようになんか気遣ってくださることもあります。		

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
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	入院されている時は、スタッフを忘れてしまわれぬようにお見舞いに伺うようにしています。またご家族にも話を伺い、相談や必要に応じた支援に努めています。		
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	普段から「何処か行きたい所はある?」「何か食べたいものはありますか?」などを話題にして、意思の把握に努めています。意思の表現が難しい方には選択肢で選んでいただくように工夫しています。またご家族から教えていただくこともあります。		
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ている	利用者ご本人やご家族に、これまでどんな生活環境でどのように過ごされていたのか伺うようにしています。		
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	毎日の介護記録は、日中・夜間共に記録をするように努めています。記録にはどのように過ごされたのか、どのような会話をしておられたのか等、出来るだけ具体的な記録をするように心がけ、特変については特に詳しく記録しています。		
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	ケアマネージャを中心に介護計画は、ご本人、ご家族、スタッフの意見を盛り込んで作成しており、少人数で集まってケアカンファレンスを実施しています。		
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	毎日の介護記録は、細かく記入できるようになっています。それ以外にも水分摂取、ラジオ体操、入浴や排泄チェック表等を活用しながら、介護計画の見直しにも活かしています。また伝達ノートには勤務前に必ず目を通すように徹底しています。		
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	現在、多機能性を活かした支援は実施できていないが、病院対応等はご家族様を中心に対応し、必要に応じてスタッフが共に付き添い、対応しています。		

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
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	大正琴、フラダンス等のボランティアや園児等が来訪されています。また、警察、消防署との連携を図り、各種訓練等を行っています。		
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	利用者本人やご家族の希望するかかりつけ医になっています。また皮膚科、眼科、外科、認知症外来等、ご本人やご家族の希望に応じて受診介助を行い、ホームでの様子を伝え、どのように対応すれば良いか等の指示を仰ぐようにしています。		
31		○看護職との協働 介護職は、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	グループホームスタッフとして看護師を配置することになりました。併設する小規模多機能ホームの看護職員とも協力し、状態変化に応じた支援を行っています。また協力医療機関の看護師とも密に連絡が取れる関係ができています。		
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、又、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。あるいは、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、利用者の不安感が軽減できるように、医療機関に情報提供を行っています。またスタッフが見舞うようにし、ケアマネージャより現在の状態や今後についての情報交換を病院、ご家族とも密に行い、早期退院に向けた支援をしています。		
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	重度化やターミナルケアについては、入居時に「重度化した場合の対応に係る指針」について説明を行い、ご家族、主治医の協力の下に、グループホームでも必要に応じ、ターミナルケアを行っています。（実践事例があります）		
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	緊急時に備え、緊急時マニュアルと病気・症状別対応マニュアルを整備しています。また消防署に協力を依頼し、普通救命講習を適宜、開催しています。		
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	一昨年の西日本豪雨でホーム周辺が水に浸かり、孤立する事態が起きました。幸い大事には至らなかったものの、対策を急務で進めています。また利用者と共に避難訓練を実施し、落ち着いて避難誘導できるよう、スタッフの把握が求められます。		

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
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	配慮を持った言葉かけを心がけています。		
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	利用者に寄り添い、ご本人がどのように思っているか、しっかり読み取るように努力しています。		
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	ある程度の流れはあるものの、体調に合わせて昼寝をされる方、庭を散歩される方、テレビを観る方、縫い物をされる方など、それぞれやりたいことをしていただくように気をつけています。		
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	お肌に気を使う利用者もおられ、その方に合わせた身だしなみの支援をしています。理美容は、月に1度お願いしており、整髪や顔そりなどそれぞれの希望に合わせて支援をしています。		
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	食事は、利用者とスタッフが昼食を中心に同じものを同じ時間に食べるようにしています。現在は調理をしていないので食事の準備を利用者と一緒にはありませんが、片付けでトレーを拭いてもらう等のお手伝いをしてくださっています。		
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、習慣に応じた支援をしている	食事や水分の摂取量は、毎日チェック表に記録しています。特に水分は、摂取量の少ない方がおられるので重点的に把握を行い、こまめに水分補給をしていただき、できるだけ1日1200cc以上摂取できるよう支援しています。		
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、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	毎食後に歯磨き、うがいを心がけています。また、その方に合わせた口腔ケア用品を用意しています。さらに就寝前には、義歯の洗浄を行っています。		

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
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むけた支援を行っている	排泄チェック表を記録しているので、利用者本人の時間に合わせてトイレ誘導をしています。また尿意のある方には、訴えのある時に自立支援を行っています。夜間オムツ対応の方も日中はオムツではなく、トイレでの排泄を促しています。		
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	便秘気味の方が多いので、朝のラジオ体操、ストレッチ時には、必ずおなかのマッサージを取り入れています。またおやつには牛乳やヨーグルト、食事でも繊維質の食材を効果的に取り入れています。また医師との連携にて整腸剤などの処方をしていただくこともあります。		
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ず、個々にそった支援をしている	2人介助が必要な利用者は、スタッフが充実している曜日に入浴していただいているが、それ以外の方はほぼ1日おきで週2～3回程度は入浴していただいています。またスタッフの人数の多い時間帯に入浴していただくことで、安全性を高めています。		
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	一人ひとりの睡眠スタイルを大事にしています。眠れない人には、見守りをしたり、声かけや飲み物を勧めたりしています。		
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	服薬されている薬の情報については、個人ファイルに整理しています。服薬時には必ず2名のスタッフで名前、服薬時間の確認をするようにしており、服薬できているかの確認を行っています。異変があれば主治医に相談を行っています。		
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	能力に応じてお手伝いしていただき、感謝の言葉を伝えるようにしています。また行事などの楽しみなことは早めに伝え、会話が弾むように心がけています。		
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。又、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	月に1度くらいの外出を予定したいところですが、現在利用者の介護度もあがり、実施することがなかなか出来ていないのが現状ですが、自宅が近い方はお正月や行事等にご家族と共に外出や外泊をされる方もおられます。		

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
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	これまでは個人でのお金の管理はされておらず、必要に応じてホームで立替購入をしてきましたが、中には、ご本人ご家族の了解を得て、少額のお金を居室に保管されている方もおられます。		
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をしている	自らご家族に電話をされる方はおられませんが、プレゼントや贈り物があった時は、スタッフから電話でお礼を伝える時などに、必要な支援を行っています。		
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)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	座り心地のよいソファには、いつも利用者が集まっておられます。畳の間も明るく過ごしやすく感じています。枕やクッション、座布団やタオルケット(冬季には毛布)などを準備し、自由に過ごしていただけるようにしています。		
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	共用スペースに限りがあるので、お一人で過ごす場所は少ないかと思われます。しかし、ベランダ側に誘導して過ごしていただいたり、テーブル席へ誘導したりすることで、一人になれるスペースができるよう配慮しています。新聞を読まれる利用者様も折られま		
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	入居時、家具を持ち込まれる方はおられませんが、使いやすい収納ケースを持ち込まれています。服や小物等は、前から使われていた物を用意して下さっています。写真を飾っていただいたりと、ご本人とご家族のつながりを大切にしています。		
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」「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	建物内は、バリアフリー対応となっており、廊下、浴室、トイレには手すりが設置してあります。洗面所は高さが調節できるように可動式になっています。その方に応じて安全で自立した生活が送れるよう配慮しています。		

V. サービスの成果に関する項目【アウトカム項目】

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)	
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ほぼすべての利用者の	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		①ほぼすべての家族と
			②利用者の2/3くらい			○	②家族の2/3くらい
			③利用者の1/3くらい				③家族の1/3くらい
			④ほとんど掴んでいない				④ほとんどできていない
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	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		①ほぼ毎日のように
		○	②数日に一度程度ある				②数日に1回
			③たまにある			○	③たまに
			④ほとんどない				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ほぼすべての利用者が	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が広がったり深まり、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ほとんどない				④全くない
59	利用者は、職員が支援することで生き活きた表情や姿が見られている		①ほぼすべての利用者が	66	職員は生き活きと働けている		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ほとんどない				④ほとんどない
60	利用者は戸外の行きたい所へでかけている		①ほぼすべての利用者が	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			○	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ほとんどない				④ほとんどない
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ほぼすべての利用者が	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ほとんどない				④ほとんどできていない
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、安心して暮らしている	○	①ほぼすべての利用者が				
			②利用者の2/3くらいが				
			③利用者の1/3くらいが				
			④ほとんどない				