

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成23年3月29日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3970100776		
法人名	医療法人 仁生会		
事業所名	グループホーム ハッピー万々		
所在地	高知市万々484-1		
自己評価作成日	平成22年12月10日	評価結果 市町村受理日	平成23年3月31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)】

ホームでは、利用者の体調や状態等に考慮しながら、毎日の散歩を日課としており、歩行距離の延伸や活動量の増加がみられるなど、利用者の現在の体力を低下させることなく維持できている。また、いきいき百歳体操に参加したり、近隣の商店での買物や公園でのランチなどの外出支援や就寝前にはアロマオイルを入れた足浴を実施し、好評を得ている。自然環境にも恵まれており、夏には蛍が飛びかうなど、川沿いの散歩コースで四季を感じながら、利用者は生活している。

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	http://kaigo.pippikochi.or.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=3970100776&SCD=320
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	高知県社会福祉協議会
所在地	〒780-8567 高知県高知市朝倉戊375-1 高知県立ふくし交流プラザ
訪問調査日	平成23年1月26日

【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)】

郊外の四季を感じられる自然環境の中に立地し、民家を改造した家庭的な雰囲気の明るい事業所である。管理者を中心に地域との関わりを大切にしながら、地域の行事に積極的に参加したり、事業所の催し物に地域住民の参加があるなど、良い関係づくりに取り組んでいる。また、法人内の事業所と連携して職員研修に積極的に参加するなど、職員資質の向上に取り組むとともに、職員は一丸となって利用者の自立の向上を目指し、日々の支援に取り組んでいる。

自己評価および外部評価結果

ユニット名: ハッピー万々 I

自己評価	外部評価	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	地域社会を意識し、法人理念を基本に事業所独自の理念を作り掲示している。また、職員会で話し合いサービスの質の向上、ケアの統一を図り、地域に根差したホームづくりに取り組んでいる。	法人理念を基本に事業所独自の理念を作成している。毎月の職員会や日々のミーティングで理念の共有や意識づけを行い、地域密着型サービスの意義を十分理解して実践につなげている。	
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	町内会に加入し、地域の祭りや運動会、防災訓練などに参加している。ホームの四季折々の行事には地域のボランティアの協力を得たり、また、パンや野菜の訪問販売を通じた交流もしている。	町内会の一斉清掃や防災訓練、その他各種の催し物に参加したり、地域の方と一緒に散歩したりしている。また、無農薬の野菜を届けてもらったり、日常的に挨拶を交わすなど、地域に溶け込んでいる。	
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	ホーム便りを町内会に回覧したり、見学の受け入れとともに相談にも応じている。		
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	事業所の現状や取り組みなどについて説明し、意見交換を行い、議題によっては次回の会で経過報告をするなど、事業所のサービスの質の向上に活かしている。	事業所から利用者の状況や運営状況、評価結果やその対応などについて報告し、参加委員と意見を交わすとともに、出された意見や要望はサービス向上に反映させている。また、委員が参加しやすいよう、会議の開催日時の検討もしている。	
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	自立支援やケアマネジメントの研修などに参加し、担当課との関係を築きながら、サービスの質の向上に取り組んでいる。	市が開催する研修会に参加したり、介護認定の代行事務や福祉関係部署との連携など、日頃から協力関係を築くように取り組んでいる。	
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	職員全員が身体拘束に関する研修を受け、マニュアルを共有するとともに基本事項を理解している。身体抑制委員が中心となってアンケート調査を行い、問題意識の是正や身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	身体拘束に関する研修会に積極的に参加するとともに、拘束による弊害についての知識や理解を深め、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。また、職員アンケートにより認識の状況等を把握し指導している。外出傾向のある利用者の把握もできており、さりげない見守りをしながら自由な暮らしの支援をしている。	

自己評価	外部評価	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
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	高齢者虐待防止に関する研修会に参加したり、同一法人事業所の共同研修会を開催するなどして、意識づけを行っている。		
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に支援している	職員は権利擁護制度を理解しており、必要な場合は支援できるようにしている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	ケアに対する考え方や取り組みを十分に説明するとともに、不安や疑問についても丁寧に説明し、理解を得ている。		
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	年1回、法人全体で家族アンケートを実施している。また、ホームでも、意見箱を設置したり、家族や知人が来訪の折には要望など聞いている。出された意見、要望については職員会で話し合い対応している。	行事に合わせて家族会を実施するなど、家族が意見や要望を話しやすい雰囲気づくりに努めるとともに、家族からの相談時にはその都度対応している。また、法人の家族アンケート結果を踏まえて運営に反映させている。	
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	職員会やケア会議、また日頃の会話などを通して、意見や提案を出せる場づくりを心がけている。意見や提案は職員会で検討し反映させている。	管理者は日頃から職員とのコミュニケーションを図りながら意見や提案等が出せるよう心がけている。また、職員会やケア会議などの機会を捉えて積極的に話し合うとともに、必要に応じて法人本部に報告し、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	職員のストレスや疲労等にも気を配り、勤務体制などに配慮している。また、話しやすい雰囲気づくりとともに、職員個々の状況把握に努め、向上心の持てる職場環境づくりに努めている。		

自己評価	外部評価	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
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	学習会や研修会に年間計画に沿って参加できるよう配慮するとともに、職員会での研修報告や伝達講習なども行っている。		
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	グループホーム連絡会への出席や、研修などを通じて交流を持ち、相談や意見交換を行い、サービスの質の向上やスキルアップに活かしている。		
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	事前面接で、ご本人の生活状態を把握し、ホームについて十分に説明し、安心して生活してもらうように努めている。		
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	ご家族のこれまでの介護の状況やご本人の生活歴等を把握し、不安なことや要望等を受け止め、十分に話を聞き、信頼関係の構築に努めている。		
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	早急な対応が必要な相談者には、可能な限り対応し、場合により他のサービスにつながるなど対応している。		
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おかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	利用者個々の特性を把握し、理解に努め、できることを多く取り入れ役割を担ってもらったり、楽しみ事や時間を共有しながら共に暮らす者同士の関係を築いている。		

自己評価	外部評価	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
19		<p>○本人を共に支えあう家族との関係</p> <p>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</p>	<p>利用者の日々の生活の様子や思いを伝えることで、協力関係を築いている。</p>		
20	(8)	<p>○馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>家族や友人との関係を続けることができるように、連絡や面会などの機会づくりに努めている。</p>	<p>知人や友人、親類や地域の方の訪問があり、来訪者が気持ちよくゆっくりと過ごしてもらえるように配慮するとともに、次の来訪も依頼するなど、関係が途切れないように支援している。</p>	
21		<p>○利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>レクリエーションに参加したり、散歩や日常生活の助け合いの中で職員が仲介役となり、利用者同士の関わりや関係が良くなるよう支援している。</p>		
22		<p>○関係を断ち切らない取組み</p> <p>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</p>	<p>退居後も入院先に見舞いに行くなど、関係を継続するようにしている。</p>		
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)	<p>○思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>日々の生活や関わりの中で、思いや意向の把握に努めている。言葉や表情の中からその真意を推し測ったり、さりげなく確認するようにしている。</p>	<p>さりげない日常会話の中で、利用者の言葉や表情などから希望や意向を汲み取り、できる限り利用者の思いに沿うよう配慮している。また、困難な場合は家族の協力を得て支援している。</p>	
24		<p>○これまでの暮らしの把握</p> <p>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</p>	<p>入居時に把握した情報を基に、入居後も本人や家族、知人から情報を得ながら生活歴等を把握するようにしている。</p>		

自己評価	外部評価	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
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	申し送りで利用者の状況をチームで共有し、心身の状態を含め全体像を捉え、総合的に把握するようにしている。		
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	職員会での意見交換やモニタリング、アセスメントをもとにカンファレンスを行っている。本人の希望や家族の意向を反映した介護計画の作成に取り組んでいる。	職員全員でモニタリングを行い、利用者個々の課題の抽出と家族の意見なども取り入れながら、サービス担当者会議を開催し、介護計画を作成している。設定した期間のほかにも状態の変化などがあれば随時見直しをしている。	
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	日々の利用者の状況や職員の気づきなど、些細な事も記録し、職員間で情報を共有し、ケアや介護計画に反映している。		
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	その時々本人や家族の状況やニーズに柔軟に対応している。		
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	民生委員や近隣の方々、地域の商店や理美容院など、地域との接点を持ちながら生活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支援している	家族が受診に同行出来ない場合は職員が代行し、家族同行時の受診結果については、家族から連絡を受けて、状況を詳細に記録したノートで確認している。	利用者、家族の希望するかかりつけ医で受診している。通院支援は基本的に家族対応としているが、緊急時や必要に応じて職員が対応している。歯科医や内科医の定期的な往診もあり、適切な医療を受けられるよう支援している。受診結果は受診ノートで確認し情報を共有している。	

自己評価	外部評価	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
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	非常勤の看護師と常に連携し、必要に応じて相談するなど、適切な受診や看護が受けられるようにしている。		
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、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。	入院によるダメージを少なくするため、病院側と話す機会を持ち、家族とも連絡をとりながら退院への支援をしている。母体法人の病院への入院時はカンファレンスにも参加し、病棟の情報シートにより利用者の状況を確認している。		
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	事業所のできることでできないことを家族、医師、職員で話し合うようにしている。	重度化した場合における対応の指針をもとに入居時に説明している。これまで看取りの事例はないが、利用者、家族の意向を十分に聞き、本人が安心して最期を迎えられるよう関係職員で話し合い、チームで取り組む体制はできている。	
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	緊急時の対応についてマニュアルを整備し、職員への周知や研修会に参加し、スキルアップを図っている。		
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	消防署の協力を得て、火災、地震訓練を行っている。地域の方の参加も得られるように声かけをしている。	防災訓練は消防署の協力のもと年2回実施している。また、事業所の取り組みを理解してもらうため、地域で個別訪問をしながら協力を呼びかけ、非常時の協力体制の確保に努めている。非常時の物品、食糧、飲料水の備蓄もできている。	
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	利用者の尊厳と権利を守るため、排泄介助時の声かけや日常生活におけるプライバシーの確保に努めている。また、記録等の個人情報の管理を徹底している。	法人内外の接遇研修を通して、人格の尊重やプライバシーの確保について職員に周知徹底している。特に、排泄や入浴などにおける場面での声かけについて、職員同士お互いに気をつけ合って取り組んでいる。	

自己評価	外部評価	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
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	利用者の話を傾聴し、希望を確認したり、自己決定ができるよう選択内容を増やすなどの支援をしている。		
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、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	利用者一人ひとりの個別対応を行い、その方に合ったペースを大切に生活を支援している。		
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	近所の理美容室を利用したり、希望に沿った身だしなみや、おしゃれができるように支援している。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	栄養面も含め、利用者の希望や好みを考慮しながら献立の工夫をしている。また、利用者は、準備、片づけなど、それぞれのペースや能力に応じて職員と一緒にしている。	食事の準備から片づけまで、利用者個々の能力やペースに合わせて関わってもらっている。職員も同じ食卓を囲み、必要に応じてさりげなく介助しながらアットホームな雰囲気の中で楽しく食事をしている。	
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	食事形態や量を考慮し、栄養バランスをとっている。水分量を記録し、必要な水分摂取ができるように支援している。		
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、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、個々の状態に応じて見守り、介助を行いながら口腔ケアに取り組んでいる。		
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	利用者一人ひとりの排泄パターンの把握に努め、プライバシーを考慮しながら声かけや誘導支援をしている。	排泄チェック表により、個々の排泄状況を把握し、尿意の仕草やタイミングをみて個々に声かけ支援をすることで、日中は全員がトイレで排泄できている。	

自己評価	外部評価	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
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	食物繊維の多い食材や、起床時に冷水、牛乳などを提供するとともに、散歩や体操、家事などで活動量を多くするなど、予防に取り組んでいる。また、状況に応じ、薬の服用について医師、看護師に相談しながら対応している。		
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、個々にそった支援をしている	職員が一方的に決めるのではなく、利用者の希望を第一に考え支援している。入浴拒否のある利用者については、声かけやチームプレーにより、個々に合わせた支援を行っている。	基本的には隔日入浴としているが、希望があれば毎日でも可能である。入浴拒否のある利用者には、職員が連携して個々に応じた支援をしている。また、入床前にアロマオイルを入れた足浴を実施しており、利用者には好評である。	
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	日々の状態把握に努め、本人の希望や必要に応じて居室で休んでもらうようにしている。また、日中の活動量を増やしたり、維持することで夜間の安眠につなげている。		
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	個々の処方箋を確認し、薬の目的、副作用について理解するようにしている。変更の場合は申し送りノート、健康管理表に記入している。服薬時は職員2名で確認し、確実に服薬できているか確認している。		
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	利用者個々の生活歴から楽しみ事を把握し、本人の力を活かし、得意なこと、興味のあることに参加してもらおうよう場面づくりをしている。		
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。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	毎日の散歩のほか、折にふれ近隣への買物やドライブ、コンサート等への積極的な外出支援を行っている。また、家族の協力も得ながら外出の機会も増やしている。	日常的に事業所周辺の散歩や近隣の量販店などに買物に出かけたり、利用者の希望に応じてドライブや百歳体操に行くなど、外出の機会を多く持っている。また、季節の行事には家族の参加、協力も得ながら、法人のバスで全員が行楽に出かけている。	

自己評価	外部評価	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	小遣い程度の金銭を所持しており、買物時には見守り支援をしている。		
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をしている	年賀状など、その時期による挨拶状の支援や、家族と電話で話しやすい状況づくりなど工夫している。		
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)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	四季の移ろいを感じられるように草花を植えたり、室内には花を飾り、防音や除湿、加湿等にも配慮している。	玄関には季節の花を活け、食堂兼居間には利用者同士がゆっくり談話できるようにソファを配置するなど、家庭的で落ち着いた雰囲気の中で、居心地よく過ごせるよう工夫している。	
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	庭にベンチを設置したり、居間にはソファを置くなど、利用者が思い思いにくつろげるスペースを工夫している。		
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	馴染みの家具や小物を置くことにより、今までと大差ない空間づくりに配慮し、居心地よく過ごせるよう工夫している。	使い慣れた馴染みの家具や身の回り品を持ち込み、それぞれ利用者が落ち着いて生活できる居室づくりに配慮している。	
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	利用者の自立した暮らしを支援するため、トイレや浴室の表示をしたり、利用者の居室のドアには名前を掲示している。		

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 (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の	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る (参考項目:9,10,19)	○	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
57	利用者職員が、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	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:2,20)	○	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
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	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 (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
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	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. 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
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	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. ほとんどいない				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	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. ほとんどいない				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、安心して暮らせている (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				

自己評価および外部評価結果

ユニット名： ハッピー万々Ⅱ

自己評価	外部評価	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	地域密着型のサービスを提供する事業所としての理念を作成しており、職員の意識づけと地域との触れ合いを大切にしたサービスの提供に取り組んでいる。		
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	町内会に入り、地域の祭りや運動会、防災訓練に参加したり、町内会の集まり等を通して地域の一員として交流している。		
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	ホーム便りを町内会に回覧したり、見学の受け入れとともに相談にも応じている。		
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	前回の運営推進会議で取り上げられた検討事項について、その経過を報告し、ひとつひとつ積み上げていくようにしている。		
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	自立支援やケアマネジメントの研修などに参加し、担当課との関係を築きながら、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	身体拘束に関する研修会に参加し、スタッフ間の意識の共有を図っている。		

自己評価	外部評価	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
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	高齢者虐待防止に関する研修会に参加したり、同一法人事業所の共同研修会を開催するなどして、意識づけを行っている。		
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	職員は権利擁護制度を理解しており、必要な場合は支援できるようにしている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	ケアに対する考え方や取り組みを十分に説明するとともに、不安や疑問についても丁寧に説明し、理解を得ている。		
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	年1回、法人全体で家族アンケートを実施している。また、ホームでも、意見箱を設置したり、家族や知人が来訪の折には要望など聞いている。出された意見、要望については職員会で話し合い対応している。		
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	職員会や申し送り時、また日頃の会話などで意見を出せるようにしている。		
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	職員のストレスや疲労などの状況把握に努めるとともに、話しやすい雰囲気づくりに配慮している。		

自己評価	外部評価	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
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	学習会や研修会に年間計画に沿って参加できるよう配慮するとともに、職員会での研修報告や伝達講習なども行っている。		
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	グループホーム連絡会への出席や、研修などを通じて交流を持ち、相談や意見交換を行い、サービスの質の向上やスキルアップに活かしている。		
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	事前面接で、ご本人の生活状態を把握し、ホームについて十分に説明し、安心して生活してもらうように努めている。		
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	不安なことや要望などを受け止め、話を十分に聞き、信頼関係を築いている。		
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	早急な対応が必要な相談者には、可能な限り対応し、場合により他のサービスにつながるなど対応している。		
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おかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	利用者に寄り添い、コミュニケーションをとり、一緒にゆったりと過ごす関係を築いている。		

自己評価	外部評価	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
19		<p>○本人を共に支えあう家族との関係</p> <p>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</p>	<p>利用者の日々の生活の様子や思いを伝えることで、協力関係を築いている。</p>		
20	(8)	<p>○馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>家族や友人との関係を続けることができるように、連絡や面会などの機会づくりに努めている。</p>		
21		<p>○利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>利用者同士の関係がうまくいくように職員が調整役となり支援している。</p>		
22		<p>○関係を断ち切らない取組み</p> <p>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</p>	<p>退居後も入院先に見舞いに行くなど、関係を継続するようにしている。</p>		
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)	<p>○思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>日々の生活や関わりの中で、思いや意向の把握に努めている。言葉や表情の中からその真意を推し測ったり、さりげなく確認するようにしている。</p>		
24		<p>○これまでの暮らしの把握</p> <p>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</p>	<p>入居時に把握した情報を基に、入居後も本人や家族、知人から情報を得ながら生活歴等を把握するようにしている。</p>		

自己評価	外部評価	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
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	申し送りで利用者の状況をチームで共有し、心身の状態を含め全体像を捉え、総合的に把握するようにしている。		
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	職員会での意見交換やモニタリング、アセスメントをもとにカンファレンスを行っている。本人の希望や家族の意向を反映した介護計画の作成に取り組んでいる。		
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	日々の利用者の状況や職員の気づきなど、些細な事も記録し、職員間で情報を共有し、ケアや介護計画に反映している。		
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、その時々にも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	その時々本人や家族の状況やニーズに柔軟に対応している。		
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	民生委員や近隣の方々、地域の商店や理美容院など、地域との接点を持ちながら生活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	家族が受診に同行出来ない場合は職員が代行し、家族同行時の受診結果については、家族から連絡を受けて、状況を詳細に記録したノートで確認している。		

自己評価	外部評価	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
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	非常勤の看護師と常に連携し、必要に応じて相談するなど、適切な受診や看護が受けられるようにしている。		
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、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。	入院によるダメージを少なくするため、病院側と話す機会を持ち、家族とも連絡をとりながら退院への支援をしている。母体法人の病院への入院時はカンファレンスにも参加し、病棟の情報シートにより利用者の状況を確認している。		
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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	事業所のできることでできないことを家族、医師、職員で話し合うようにしている。		
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	緊急時の対応についてマニュアルを整備し、職員への周知や研修会に参加し、スキルアップを図っている。		
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	消防署の協力を得て、火災、地震訓練を行っている。地域の方の参加も得られるように声かけをしている。		
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	利用者の尊厳と権利を守るため、排泄介助時の声かけや日常生活におけるプライバシーの確保に努めている。また、記録等の個人情報の管理を徹底している。		

自己評価	外部評価	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
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	話しやすい雰囲気やコミュニケーションにより、本人の思いや希望を確認し、自己決定できる場面づくりの支援をしている。		
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、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	利用者一人ひとりの個別対応を行い、その方に合ったペースを大切に生活を支援している。		
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	近所の理美容室を利用したり、希望に沿った身だしなみや、おしゃれができるように支援している。		
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	栄養面も含め、利用者の希望や好みを考慮しながら献立の工夫をしている。また、利用者は、準備、片づけなど、それぞれのペースや能力に応じて職員と一緒にしている。		
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	食事形態や量を考慮し、栄養バランスをとっている。水分量を記録し、必要な水分摂取ができるように支援している。		
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、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、個々の状態に応じて見守り、介助を行いながら口腔ケアに取り組んでいる。		
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	利用者一人ひとりの排泄パターンの把握に努め、プライバシーを考慮しながら声かけや誘導支援をしている。		

自己評価	外部評価	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
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	食物繊維の多い食材や、起床時に冷水、牛乳などを提供するとともに、散歩や体操、家事などで活動量を多くするなど、予防に取り組んでいる。また、状況に応じ、薬の服用について医師、看護師に相談しながら対応している。		
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、個々にそった支援をしている	職員が一方的に決めるのではなく、利用者の希望を第一に考え支援している。入浴拒否のある利用者については、声かけやチームプレーにより、個々に合わせた支援を行っている。		
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	日中の散歩やレクリエーションを通して生活リズムを整えたり、就寝に向けてゆっくりと過ごしてもらうよう支援している。		
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	個々の処方箋を確認し、薬の目的、副作用について理解するようにしている。変更の場合は申し送りノート、健康管理表に記入している。服薬時は職員2名で確認し、確実に服薬できているか確認している。		
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	利用者個々の生活歴から楽しみ事を把握し、本人の力を活かし、得意なこと、興味のあることに参加してもらうよう場面づくりをしている。		
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。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	本人の希望や体調に応じて、近所の公園やスーパーマーケットに買物に出かけている。また、家族の協力を得て外出している。		

自己評価	外部評価	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	家族より預かりホームで管理しているが、外出や買物時には職員が同行し、支払いができるように支援している。		
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をしている	年賀状など、その時期による挨拶状の支援や、家族と電話で話しやすい状況づくりなど工夫している。		
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)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	トイレ、浴室にはカーテンを設け、プライバシー等に配慮している。広間、廊下にはその季節毎の花を活けたり、歩行の妨げになるような物は置かず、安心してゆっくりと過ごせるよう環境づくりに心がけている。		
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	庭で過ごしたり、利用者同士でくつろげるスペースの確保など工夫している。		
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	使い慣れた家具や親しみのある物を持ち込んでもらっている。		
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	利用者の自立した暮らしを支援するため、トイレや浴室の表示をしたり、利用者の居室のドアには名前を掲示している。		

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 (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の	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る (参考項目:9,10,19)	○	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
57	利用者職員が、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	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:2,20)	○	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
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	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 (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
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	66	職員は、生き活きと働けている (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
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	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. ほとんどいない				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	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. ほとんどいない				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 (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				