

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	4070801073		
法人名	医療法人 翌檜会		
事業所名	グループホーム「ばらいろ」	ユニット名	1
所在地	福岡市東区名子1-1-5		
自己評価作成日	平成28年9月20日	評価結果市町村受理日	平成28年11月21日

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

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	一般財団法人 福祉サービス評価機構		
所在地	福岡市中央区薬院3-13-11 サナ・ガリアーノ6F		
訪問調査日	平成28年9月26日	評価確定日	平成28年10月26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)】

今年は偶数月の運営推進会議から奇数月に変更して、各月行っているイベントを変えてみました。毎月行われている地域の老人会によるひまつぶしかフェに参加して、地元の野菜を使った料理を食べて楽しく談笑しています。今年の夏は暑くて、毎年とれるミョウガがとれませんでした。

【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)】

“グループホームばらいろ”は明るく開放的な造りで、入居者の方々も元気に“どんたくばやし”や“祝いめでた”等を唄われている。周囲の田園や花壇の草花から四季の移り変わりを感じることができ、月日を忘れないように、季節を忘れないように、季節の行事や季節の花見等も大切にされている。管理者を中心に地域との関係も深めてこられ、あおば保育園の園児達の訪問も毎月あり、おやつ作りやゲームを楽しまれている。老人会による“ひまつぶしかフェ”や地域の餅つき大会にも参加し、着実に地域の中に馴染みの方々が増えてきている。今後も更にホームでのサロンを企画したり、地域のグランドゴルフ等への参加の再開ができればと考えている。管理者を中心に職員間のチームワークを強化しており、今後も理念にある「個々に適した支援」を目指し、入居者と家族、医療関係者、地域の方々も一緒にアイデアを出し合っていく予定である。

自己評価および外部評価結果

自己	外部		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	少しずつではあるが実践できている。	管理者を中心に結束している。地域密着型サービスとして「地域に開かれた施設を目指す」という理念もあり、公民館で開催される「ひまつぶしかフェ」に入居者と参加したり、保育園児との交流を楽しまれている。理念にある入居者に「適したケア内容」の検討も続けている。	
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	地域行事にできる限り参加している。庭から田植えを見ている。	園児との交流では一緒にレクを楽しまれたり、ボランティアの方がオカリ演奏等もして下さり、楽しいひと時となっている。27年度に始まった老人会主催の「ひまつぶしかフェ」に毎月参加し、自治会主催の餅つき会や公民館祭り、町内の草むしりにも入居者と一緒に行かれている。	地域交流の成果が出てきており、ホームの事を理解して下さる方も増えている。今後も更に地域の方に遊びに来て頂けるよう、ホーム内のサロンを企画したり、地域のグラントゴルフの参加も検討していく予定である。
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	努力している。		
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	活かしていける様に努力している。	毎回の会議内容を検討している。家族の方々、自治会長、民生委員、地域包括、他事業所の方々も一緒に、DVDを見ながらホームの取り組み内容を報告したり、ちらし寿司やそうめん流し等を楽しまれている。地域の方々から地域情報も教えて頂き、情報交換を続けている。	
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	取り組んでいる。	運営推進会議に地域包括の方等が参加して下さり、災害時の対応を含め、地域の犯罪情報等も教えて頂いている。疑問点等や日々の課題は随時報告し、ホームの現状を理解して頂いている。別のホームの会議にも参加し、市役所の方と情報交換する機会が作られている。	
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「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	可能な限り取り組んでいる。	入院中に拘束ベルトを使用される事があり、「ホームでは身体拘束をしない事」「退院前に拘束ベルトを外して下さい」等を病院に伝えている。行動障害が見られた時は原因を把握し、ご本人や家族と話し合っているが、施錠が必要な曜日もあり、閉塞感を感じない取り組みを続けている。	
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	防止に努めている。		

自己	外部		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	(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	研修(内部・外部)がある時は参加してもらっている。	契約書に制度の記載があり、入居時に管理者が説明している。制度を利用している方もおられ、後見人との情報交換を続けている。系列施設の全体研修で権利擁護の研修を受けており、GH協議会や福岡市の新人研修で権利擁護の勉強をしている。	
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	行っている。		
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	できる限り反映させている。	27年から入居者会議が毎月行われている。くじ引きや話し合いの中で、入浴や散歩の順番、座席等を決めている。家族からの要望も伺いながら、「最適な生活場所」を一緒に検討したり、運営推進会議の時に家族同士の交流もあり、情報交換の機会になっている。	
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	反映できることは反映させている。	運営推進会議の開催月や内容、業務内容等の意見を含め、職員の意見は多く聞かれている。会議で採用した意見(ケア内容)は1ヶ月実施し、1ヶ月後に振り返り、更なる検討を続けている。人事異動も系列施設全体で話し合い、目的を明確にした人事異動になるように努めている。	
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	努めていると思う。		
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、その能力を発揮して生き生きと勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保障されるよう配慮している	実施できている。	事務長と管理者が面接しており、採用時は初任者研修修了者で、優しさや笑顔を大切にされている。職員個々の能力(家事全般ができる、対応が優しい等)の発揮と共に、得手不得手な内容も把握し、職員同士の助け合いも行われている。	
14	(10)	○人権教育・啓発活動 法人代表及び管理者は、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	取り組んでいる。	「利用者を尊重し、個々に適したサービスを提供する・・・」と言う理念を共有している。管理者は“言葉遣い”に厳しく、必要に応じて職員に注意している。入居者の寂しさや不安など、行動障害の背景に向き合うように努めている。	

自己	外部		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
15		○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	行っている。		
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	他事業所の運営推進会議にできる限り参加させて頂いて勉強させてもらっている。		
II. 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	努めている。できる限り声掛けを行っている。		
18		○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	努めている。		
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	努めている。		
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おかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	築けていると思う。		
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	築いていると考える。		

自己	外部		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	(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	努めている。	毎月第2火曜日に開催される“ひまつぶしカフェ”に入居者も一緒に参加されており、顔見知りになられたご近所の方や民生委員の方がホームに来て下さった。米寿のお祝いで、家族と自宅に帰られ、楽しい時間を過ごされた方もおられる。	
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	努めている。		
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	相談があればその都度対応します。		
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					
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	日常会話で家族・本人の意向を聞いてその都度検討している。	センター方式を活用し、回想法や音楽療法を取り入れ、入居者個々の生活歴や思いを把握している。意思疎通が難しい方も、表情や様子から思いを汲み取るようにしている。「野球に行きたい」「ビールが飲みたい」「お寿司を食べたい」等の要望を叶えられるように努めている。	
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	努めている。		
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	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	今以上に今後作成していきたい。	ミーティングで日々のケアの振り返りをしている。主治医から医療面のアドバイスを頂き、食事や排泄、入浴等の支援内容を盛り込むと共に、「洗濯物たたみ」「お皿拭き」「居室の掃除」等の役割や、「雑誌を読む」「散歩」等の楽しみも記入している。	ケアの重点ポイントを中心に介護計画が作られている。24時間全般のケア内容の検討は適宜行われており、今後もアセスメントや2表、3表(日課表)の個別ケアに追記すると共に、計画の実施状況の記録方法も検討する予定である。

自己	外部		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		○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	今後活かしていきたい。		
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	取り組んでいる。		
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	支援している。		
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	支援している。	協力医療機関と歯科医の往診があり、系列のPTや管理栄養士からのアドバイスも頂いている。職員の観察力も深くなり、異常の早期発見に繋げており、家族との情報共有もできている。受診時は看護師や職員が同行し、必要に応じて家族も一緒に医師の説明を聞いて頂いている。	
33		○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	支援している。		
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、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。	病院の退院前カンファに参加したり関係作りを行っている。		
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	今後取り組んでいきたい。勉強していきたい。	ご本人や家族に重度化した場合の意向確認を続けており、看取りケアの同意書も頂いている。24時間体制で関先生から指示を頂く事ができ、入院の手配も行われている。終末期ケアの経験はないが、管理者や看護師が駆け付ける体制があり、老健の看護師との連携もできている。必要に応じて夜勤を2人体制にする予定にしている。	

自己	外部		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
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	行っているがまだまだである。		
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	年2回事業所全体で避難訓練を行い、その他2-3ヶ月に1回グループホームのみで行っている。地域との協力体制はまだまだである。	併設施設と訓練しており、27年度は消防署も一緒に訓練が行われた。自主訓練も年4回行い、火災や地震、洪水等の訓練と共に、不審者を想定した訓練も行われ、夜勤者はブザーを下げている。自家発電があり、水やクッキー、リハビリパンツ等を入れたリュック(2つ)を畳に準備している。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
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	実施できている。そのように指導している。	入居者の「恥ずかしさ」「寂しさ」や「自分を見て欲しい」と言う心理を理解し、ご本人の寄り添いを続けている。入居者個々に触れて欲しくない話題があり、会話の時に配慮している。個人情報に漏れないように、職員は申し送り時の声の大きさ等に配慮し、個人情報の管理も徹底している。	
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現したり、自己決定できるように働きかけている	実施できている。		
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	支援している。		
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	支援できていると思う。		
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	行っている。	併設施設で調理しているが、職員や家族からの差し入れ等で一品料理(豚汁・柚子大根等)を作る時も多い。畑の紫蘇を使って季節の料理を追加したり、彩りも大切にされている。行事食などの時は、入居者も手伝って下さり、庭でお弁当を食べたり、ハイキングも楽しまれている。	

自己	外部		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		○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	できている。		
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	実施できている。		
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むけた支援を行っている	できる限り行っている。	布の下着(パッド)を着用し、トイレで自立している方もおられる。トイレの壁紙を2種類のバラの柄に変え、ご本人がトイレを認識しやすしたり、必要に応じてトイレ誘導等が行われている。夜中のオムツ交換やトイレ誘導の方法は、安眠との関係も考慮し、話し合いを続けている。	
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	予防には充分取り組んでいる。		
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ず、個々にそった支援をしている	だいたい時間帯は決めているがその都度で対応している。	1日おきに入浴している。27年4月、大きな浴槽内に更にコンパクトな浴槽が設置され、湯船に浸かりやすくなった。お風呂好きな方が多く、職員と会話をしたり、歌(どうんたくばやし)も聞かれ、柚子湯も楽しまれた。体調に応じて2人介助も行われている。	
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	支援している。		
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	だいたいの把握はできている。		

自己	外部		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		○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	行っている。		
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。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	支援している。	入居者の方々に外出の希望を確認している。ホーム周辺を散歩し、近くのお店(コスモス)やコンビニに出かけたり、喫茶店(NANの木)でコーヒーとケーキを楽しまれている。老健の大型車を使用し、季節の花見や志賀島へのドライブ、明太子工場でお弁当を食べたり、大型船の見学で博多埠頭等にも行かれている。	
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	支援している。		
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	支援しているが、現在は手紙を書いたり電話をする人がいない。		
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	いつも工夫している。	入居者の帽子が玄関にあり、散歩の時に愛用されている。廊下等にも椅子やソファがあり、お好みの場所で過ごされており、園児が書かれた入居者の似顔絵を笑顔で眺められている。リビングの座席は入居者会議で決めており、快適な空間になるように配慮している。グッピーやめだかも癒しになっている。	
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	工夫している。		
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	できている。	居室には電動ベッドがあり、体調に応じて使用している。洗面台もあり、居室で口腔ケアが行われている。テレビやダンス、いす、洋服、飾り物などを持ち込まれたり、ベッド上で生活される方は、目線の先に家族の写真を貼るなど、ご本人本位の居室作りを続けている。	

自己	外部		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
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」「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を送れるように工夫している	工夫している。		

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～57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 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんど掴んでいない	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る (参考項目:9,10,21)
59	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:20,40)	○ 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	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)
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 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	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)
61	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:38,39)	○ 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	○ 職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)
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 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	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
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 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	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
64	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: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		