

## 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	3972100360		
法人名	有限会社 マエダメディック		
事業所名	敬愛グループホーム		
所在地	高知県香美市香北町美良布899番地		
自己評価作成日	平成29年12月15日	評価結果 市町村受理日	平成30年3月22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)】

当事業所の理念に基づき、利用者の尊厳の確保を最優先として優しく丁寧な対応をこころがけている。また、家庭的な雰囲気大切に良質な介護の提供ができるよう定期的に勉強会をしている。

※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	<a href="http://www.kajigokensaku.mhlw.go.jp/39/index.php?action=kouhyou_detai_1_2017_022_kihontrue&amp;JiyosyoCd=3972100360-00&amp;PrefCd=39&amp;VersionCd=022">http://www.kajigokensaku.mhlw.go.jp/39/index.php?action=kouhyou_detai_1_2017_022_kihontrue&amp;JiyosyoCd=3972100360-00&amp;PrefCd=39&amp;VersionCd=022</a>
----------	---

### 【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30年1月17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)】

事業所の周辺に小中学校、保育所、市役所支所がある立地条件を有効に活用して、積極的に地域交流に取り組まれている。  
小中学校の運動会に利用者や職員で応援に出向いたり、クリスマスには保育園児が事業所を訪れ、歌や踊り、プレゼントの交流を行っている。また、事業所の敬老会や夕涼み会には地域住民の参加があり、活発な交流が行われている。  
敷地内には協力医の自宅があり、緊急時の対応が可能で、家族や利用者の安心につながっている。週2回の訪問看護のサービスもあり、利用者の体調管理に大いに手助けとなっている。  
研修、行事は年間計画と実績を比較評価して、ケアの向上に役だてている。職員と管理者、ケアマネージャーが役割分担してチームワークの良い、ゆったりと働きやすい職場となっている。  
職員は、利用者の尊厳の確保を理念として共有し、ケアでの実践に取り組んでいる。

# 自己評価および外部評価結果

ユニット名:Aユニット

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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	(1)	<b>○理念の共有と実践</b> 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	理念は職員が見やすいよう玄関ホールに掲示し、理念に基づいた支援が実施できるよう努めている。	利用者や家族への尊厳と愛情あるケアを理念とし、開設時から実践してきた。玄関ホールに掲示して、家族、利用者、地域住民にも理解を得よう努めている。職員は、理念に基づいた実践の振り返りの取り組みをしている。	職員間で、理念にある「その人らしさの尊重」「笑顔と真心」「地域での暮らし」がケアの中で具体的に実践されたかどうかを振り返り、評価することを期待したい。
2	(2)	<b>○事業所と地域とのつきあい</b> 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	事業所行事には、地域住民や保育所園児が参加している。地域の清掃等の行事には、職員が参加している。	近隣から、季節の花や野菜等が日常的に届けられている。町内の行事や清掃には、職員が参加している。地域の神祭では、利用者と知人が挨拶を交わす関係がある。小中学校の運動会の応援や、保育所園児との交流が続いている。	
3		<b>○事業所の力を活かした地域貢献</b> 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	散歩時には地域住民に積極的に話しかけ、会話することによって、認知症への理解をしてもらっている。	/	/
4	(3)	<b>○運営推進会議を活かした取り組み</b> 運営推進会議では、利用者やサービスの実況、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回開催し、会議での協議内容や意見を職員会の議題として取り上げ、日常のケアに生かしている。	母体法人の小規模多機能型事業所との合同開催で、利用者、家族、地区長、民生委員、行政関係者が会議に参加している。記録は玄関ホールに掲示をしているが、欠席した家族等には議事内容の周知が難しい。	会議で外部評価と目標達成計画を議題として取り上げ、利用者や家族、地域の意見を反映させる会議を期待したい。
5	(4)	<b>○市町村との連携</b> 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	市担当者、地域包括支援センター職員とは日常的に連絡をとり、情報交換を行っている。	運営推進会議や日常業務で行政、地域包括支援センター職員と意見交換し、支援に活かしている。町主体の研修計画の情報を得て、事業所の職員の研修に取り組む方向で話し合っている。	
6	(5)	<b>○身体拘束をしないケアの実践</b> 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	定期的に勉強会を開いて、知識を深めようと努めている。	管理者が講師となり、身体拘束と虐待防止の内部研修を実施している。玄関の鍵は、日中は施錠していない。利用者のひとり一人の生活パターンを把握し、事業所周辺の外出は利用者の希望に合わせて、見守っている。	

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		<b>○虐待の防止の徹底</b> 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	勉強会を定期的実施している。具体的な内容も含め、知識を深める機会を持つように努力している。		
8		<b>○権利擁護に関する制度の理解と活用</b> 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	制度の理解を深めようと努力しているが、研修には参加できていない。		
9		<b>○契約に関する説明と納得</b> 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	丁寧な説明を行い、契約を締結している。疑問や質問には、いつでも応じれる体制をとっている。		
10	(6)	<b>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</b> 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	管理者、ケアマネージャー、職員が利用者、家族からの意見を聞き、随時対応している。	4ヶ月に1回家族会を開催している。参加できる家族が固定化され、3、4名と参加が少ない。家族同士の情報交換の時間も持っていない。年1回、全家族の聞き取りアンケートを実施し、家族の要望から、玄関ホールに職員紹介の掲示をする等の取組みを行い、運営に反映している。	行事への参加の呼びかけや県外の家族への連絡を密にするとともに、多くの家族が参加できる家族会の日程調整の工夫を期待したい。
11	(7)	<b>○運営に関する職員意見の反映</b> 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	普段から管理者等に意見や提案を伝え、職員会やカンファレンス等で議題としてとりあげている。	職員は管理者に気軽に意見や相談ができ、チームワークの良い運営ができています。職員は自己目標を立てて、積極的に取り組んでいる。母体法人が同一敷地内にあり、管理者はすぐに進達もできて、職員の意見を伝えている。	
12		<b>○就業環境の整備</b> 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	職員の研修参加時の費用負担や勤務調整を行って、資質向上のためのモチベーションが持てる職場環境を整備をしている。		

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
13		<b>○職員を育てる取り組み</b> 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	職員の能力に応じて研修に参加する機会を設けている。内部研修では、実践的な研修を実施している。		
14		<b>○同業者との交流を通じた向上</b> 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	電話等で情報交換及び意見交換は行っている。相互訪問等の活動は実施できていない。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		<b>○初期に築く本人との信頼関係</b> 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	初回面接時には管理者、ケアマネージャー、担当職員が訪問して、本人の要望等に対応できるよう傾聴している。		
16		<b>○初期に築く家族等との信頼関係</b> 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	初回面接時には管理者、ケアマネージャー、担当職員が訪問して、家族の要望等に対応できるよう傾聴している。家族が困っていること、不安なことや要望も聞くようにしている。		
17		<b>○初期対応の見極めと支援</b> 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	管理者、ケアマネージャー、担当職員が面接することで、そのときに必要な支援が見極められるよう努力している。		
18		<b>○本人と共に過ごし支えあう関係</b> 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	利用者からは、食材の下ごしらえや調理方法を教えてもらったりしている。		

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
19		<p><b>○本人を共に支えあう家族との関係</b></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>事業所行事への参加や、家族による本の読み聞かせをしてもらい、家族とのつながりの機会をもっている。</p>		
20	(8)	<p><b>○馴染みの人や場との関係継続の支援</b></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>地元の商店での買物や、馴染みの理美容室等の利用を通じて、今までの関係性が保てるよう努めている。</p>	<p>日常的な散歩では、馴染みの知人と挨拶を交わし、関係を継続している。家族と美容院や買い物に出掛けたり、墓参りに行く等の利用者もいる。地域の神祭へ利用者と職員が参加して、馴染みの関係継続に努めている。</p>	
21		<p><b>○利用者同士の関係の支援</b></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>利用者同士の関係性を把握し、食事や外出等の利用や席順を考えて、利用者相互のコミュニケーションが図れるよう努めている。</p>		
22		<p><b>○関係を断ち切らない取組み</b></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>契約終了後も、電話による相談支援等で退所利用者家族との関係性を継続している。</p>		
<b>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</b>					
23	(9)	<p><b>○思いや意向の把握</b></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>利用者との日常的な会話の中で希望や意向の把握をし、ケアに活かしている。</p>	<p>入所前に管理者とケアマネージャーとで家庭訪問をし、利用者の暮らしぶり、思いや意向の把握に努めている。事業所入所時の情報や日常的な会話から利用者の思いや意向を把握し、日誌のケア申送簿に記録して、職員間で共有している。</p>	
24		<p><b>○これまでの暮らしの把握</b></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>利用者や家族から情報収集を行い、生活歴等の把握に努めている。</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		<b>○暮らしの現状の把握</b> 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	個人の体調や、リズムに応じた対応を行っている。		
26	(10)	<b>○チームでつくる介護計画とモニタリング</b> 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	適時カンファレンスを行い、利用者の身体能力に応じたケアができるよう話し合っており、介護計画を作成している。	利用者、家族、担当職員と計画作成担当でサービス担当者会議を開き、介護計画を立てている。職員会で全職員によるカンファレンスを行い、3ヶ月毎にモニタリングや見直しをしている。全利用者の家族と面接し、利用者との家族の意向も聞いている。	
27		<b>○個別の記録と実践への反映</b> 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	個別記録を作成し、職員間で情報を共有している。		
28		<b>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</b> 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	利用者や家族のニーズに合わせて、個別支援を行っている。		
29		<b>○地域資源との協働</b> 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	保育所やボランティアとの交流を図っている。		
30	(11)	<b>○かかりつけ医の受診支援</b> 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	本人、家族の希望を大切に、必要な場合は専門科を受診して、適切な治療が受けられるようにしている。	協力医の往診が2週間に1回あり、殆んどの利用者が利用している。専門医の受診は家族が付き添い、受診結果は家族から口頭で情報を得ている。処方箋を事業所に預かり、服薬支援に役立っている。週2回、看護師が事業所で薬剤の管理をしている。	

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
31		<b>○看護職との協働</b> 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	医療連携体制をとっている。看護師による内服管理や、職員との情報共有に努めている。		
32		<b>○入退院時の医療機関との協働</b> 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	入退院時には、サービス担当者会議を行い医療関係者との情報共有を常に行っている。		
33	(12)	<b>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</b> 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	カンファレンス等でこれからの対応等について家族や利用者の意向を取り入れて、支援を行うようにしている。	入所時に、看取り介護のマニュアルに基づき聞き取りをしている。利用者が重度化に向かう段階に応じて、対応を検討している。介護保険の更新時には、必ず家族の意見を直接聞くようにしている。現段階では、看取りを希望する家族や事業所での看取り介護の実績はない。	
34		<b>○急変や事故発生時の備え</b> 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	事故発生時のマニュアルを作成している。職員は、AEDの使用方法についても確認を行っている。		
35	(13)	<b>○災害対策</b> 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	災害対策マニュアルを作成し、年2回避難訓練を実施している。	年1回は消防職員の立会で火災と風水害の避難訓練を行っているが、地域住民の参加はない。年1回の町の防災訓練には、職員2名が参加している。災害時の備蓄は倉庫に飲料水を、台所に非常食の缶詰を保管している。	災害時の地域協力は重要な課題であり、訓練への地域住民参加を実現し、災害時協力体制を構築していくこと、及び3日以上以上の備蓄について、県の防災マニュアルを参考にし消費期間が分かり易い管理をすることを期待する。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
36	(14)	<b>○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保</b> 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	羞恥心に配慮し、その人らしい生活が送れるよう努めている。	排泄時の失敗では、周囲に注意し、さりげなく介助するようにしている。職員が先に介助するのではなく、本人に声かけをして、脱ぐ、着るの動作に取りかかっている。入浴時には、立ち位置を横にするなどのプライバシーへの配慮をしている。	

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
37		<b>○利用者の希望の表出や自己決定の支援</b> 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	買い物に行きたい等の希望があれば、できる限る対応できるように努力している。		
38		<b>○日々のその人らしい暮らし</b> 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	本人のリズムで生活できるように支援している。		
39		<b>○身だしなみやおしゃれの支援</b> 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	毎朝自分で洋服を選んでもらっている。介助が必要な利用者は、職員が支援している。		
40	(15)	<b>○食事を楽しむことのできる支援</b> 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	季節の旬の食材を提供できるようにしている。食材の下ごしらえ等、可能な範囲で利用者にもやってもらっている。食事の場所や時間は、利用者の希望や体調に合わせて提供している。	宅配会社の食材配達を受け、職員が料理をしている。近隣からの野菜のおすそ分けをメニューに加えたりするほか、食材の準備は職員と利用者でしている。必要に応じて刻み食やミキサー食の対応をしている。食前の口腔体操で、食欲増進につなげている。	
41		<b>○栄養摂取や水分確保の支援</b> 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	本人のリズムで生活できるように支援している。食事は、本人の状態に応じた形態で提供している。水分については、色々な種類が提供できるよう準備している。		
42		<b>○口腔内の清潔保持</b> 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、利用者個々の能力に応じた口腔ケアを実施している。就寝時は義歯を預かり、除菌洗浄を行って清潔保持に努めている。		
43	(16)	<b>○排泄の自立支援</b> 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	個人の排泄パターンを把握し、定期的に声掛けや誘導を行っている。	個々の排泄のリズムを把握し、昼間はトイレでの排泄誘導をしている。オムツからリハビリパンツに、パッドが大から小サイズに改善した利用者が多い。夜間は、トイレ排泄が不安な利用者については、ポータブルトイレを使用している。	

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		<b>○便秘の予防と対応</b> 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	食物繊維や水分の摂取をしていただき便秘予防に努めている。また個人に応じた運動を支援している。		
45	(17)	<b>○入浴を楽しむことができる支援</b> 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	週に2、3階入浴している。入浴剤をいれるなどにより、利用者には入浴を楽しんでもらっている。	各ユニットに浴室があり、毎日の入浴にも対応している。一人ひとりが楽しく入浴できる工夫をするほか、全利用者が週に2日以上の入浴を目安としている。少数の利用者は毎日の入浴を希望し、楽しんでいる。	
46		<b>○安眠や休息の支援</b> 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	快適な睡眠を促すよう、室温調整や体位変換を行って安眠できるよう支援している。		
47		<b>○服薬支援</b> 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	薬の情報を個人ファイルに保管している。服薬に関しては、職員2名以上で確認して介助している。		
48		<b>○役割、楽しみごとの支援</b> 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	個人の能力に応じて、洗濯、テーブル拭き等の役割を分担してもらっている。		
49	(18)	<b>○日常的な外出支援</b> 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支援している	中庭での日光浴や散歩を行い、気分転換を図っている。	事業所の周辺は交通量が少なく、顔見知りの近隣との付き合いもあり、独歩可能な利用者は日常的な散歩をしている。外出を好まない利用者は、日光浴をしている。事業所の行事では、花見や外食、神祭等で、月1回は外出の支援に取り組んでいる。	

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
50		<b>○お金の所持や使うことの支援</b> 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、家族の許可を得て、週に1回訪問販売でのパンの購入を支援している。		
51		<b>○電話や手紙の支援</b> 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	利用者の希望により、家族への電話での会話を支援している。		
52	(19)	<b>○居心地のよい共用空間づくり</b> 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	室温の調整や、壁への装飾等で季節感を出している。ソファや花木を置き、リラックスできる空間を作っている。	玄関には利用者が描いた塗り絵を貼り、廊下には職員が季節感のある花の壁画を飾って、落ち着いた空間になっている。構造上廊下が長く、共同の生活空間が下肢訓練の場としても活用している。利用者の写真をフローアに飾り、家族と利用者には喜ばれている。	
53		<b>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</b> 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	A、Bのユニット間を自由に行き来できるようにしている。共有スペースにソファ、テレビを設置して、くつろげる空間を作っている。		
54	(20)	<b>○居心地よく過ごせる居室の配慮</b> 居室は、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	家族の写真を飾ったり、在宅時に使用していた家具や布団を持ってきてもらい、心地よく過ごせるようにしている。	家族の写真を飾り、使い慣れた布団や家具で居心地良くする工夫をしている。夜勤の職員が居室の窓を開け、換気に注意して感染症予防に役立っている。週1回は全利用者の居室の清掃をしている。	
55		<b>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</b> 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	自力歩行ができるよう、手すり等を設置している。利用者、家族に了解を得て、居室前には表札を付けている。		

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	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：Bユニット

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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	(1)	<b>○理念の共有と実践</b> 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	理念は職員が見やすいよう玄関ホールに掲示し、理念に基づいた支援が実施できるよう努めている。		
2	(2)	<b>○事業所と地域とのつきあい</b> 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	事業所行事には、地域住民や保育所園児が参加している。地域の清掃等の行事には、職員が参加している。		
3		<b>○事業所の力を活かした地域貢献</b> 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	散歩時には地域住民に積極的に話しかけ、会話することによって、認知症への理解をもらっている。		
4	(3)	<b>○運営推進会議を活かした取り組み</b> 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回開催し、会議での協議内容や意見を職員会の議題として取り上げ、日常のケアに生かしている。		
5	(4)	<b>○市町村との連携</b> 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	市担当者、地域包括支援センター職員とは日常的に連絡をとり、情報交換を行っている。		
6	(5)	<b>○身体拘束をしないケアの実践</b> 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	定期的に勉強会を開いて、知識を深めようと努めている。		

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
7		<b>○虐待の防止の徹底</b> 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	勉強会を定期的実施している。具体的な内容も含め、知識を深める機会を持つように努力している。		
8		<b>○権利擁護に関する制度の理解と活用</b> 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	制度の理解を深めようと努力しているが、研修には参加できていない。		
9		<b>○契約に関する説明と納得</b> 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	丁寧な説明を行い、契約を締結している。疑問や質問には、いつでも応じれる体制をとっている。		
10	(6)	<b>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</b> 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	管理者、ケアマネージャー、職員が利用者、家族からの意見を聞き、随時対応している。		
11	(7)	<b>○運営に関する職員意見の反映</b> 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	普段から管理者等に意見や提案を伝え、職員会やカンファレンス等で議題としてとりあげている。		
12		<b>○就業環境の整備</b> 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	職員の研修参加時の費用負担や勤務調整を行って、資質向上のためのモチベーションが持てる職場環境を整備をしている。		

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
13		<b>○職員を育てる取り組み</b> 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	職員の能力に応じて研修に参加する機会を設けている。内部研修では、実践的な研修を実施している。		
14		<b>○同業者との交流を通じた向上</b> 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	電話等で情報交換及び意見交換は行っている。相互訪問等の活動は実施できていない。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		<b>○初期に築く本人との信頼関係</b> 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	初回面接時には管理者、ケアマネージャー、担当職員が訪問して、本人の要望等に対応できるよう傾聴している。		
16		<b>○初期に築く家族等との信頼関係</b> 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	初回面接時には管理者、ケアマネージャー、担当職員が訪問して、家族の要望等に対応できるよう傾聴している。家族が困っていること、不安なことや要望も聞くようにしている。		
17		<b>○初期対応の見極めと支援</b> 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	管理者、ケアマネージャー、担当職員が面接することで、そのときに必要な支援が見極められるよう努力している。		
18		<b>○本人と共に過ごし支えあう関係</b> 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	利用者からは、食材の下ごしらえや調理方法を教えてもらったりしている。		

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
19		<p><b>○本人を共に支えあう家族との関係</b></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>事業所行事への参加や、家族による本の読み聞かせをしてもらい、家族とのつながりの機会をもっている。</p>		
20	(8)	<p><b>○馴染みの人や場との関係継続の支援</b></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>地元の商店での買物や、馴染みの理美容室等の利用を通じて、今までの関係性が保てるよう努めている。</p>		
21		<p><b>○利用者同士の関係の支援</b></p> <p>利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せず利用者が同士の関わり合い、支え合えるような支援に努めている</p>	<p>利用者同士の関係性を把握し、食事や外出等の利用や席順を考えて、利用者相互のコミュニケーションが図れるよう努めている。</p>		
22		<p><b>○関係を断ち切らない取組み</b></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>契約終了後も、電話による相談支援等で退所利用者家族との関係性を継続している。</p>		
<b>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</b>					
23	(9)	<p><b>○思いや意向の把握</b></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>利用者との日常的な会話の中で希望や意向の把握をし、ケアに活かしている。</p>		
24		<p><b>○これまでの暮らしの把握</b></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>利用者や家族から情報収集を行い、生活歴等の把握に努めている。</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		<b>○暮らしの現状の把握</b> 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	個人の体調や、リズムに応じた対応を行っている。		
26	(10)	<b>○チームでつくる介護計画とモニタリング</b> 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	適時カンファレンスを行い、利用者の身体能力に応じたケアができるよう話し合っており、介護計画を作成している。		
27		<b>○個別の記録と実践への反映</b> 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	個別記録を作成し、職員間で情報を共有している。		
28		<b>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</b> 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	利用者や家族のニーズに合わせて、個別支援を行っている。		
29		<b>○地域資源との協働</b> 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	保育所やボランティアとの交流を図っている。		
30	(11)	<b>○かかりつけ医の受診支援</b> 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、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	本人、家族の希望を大切にしつつ、必要な場合は専門科を受診して、適切な治療が受けられるようにしている。		

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		<b>○看護職との協働</b> 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	医療連携体制をとっている。看護師による内服管理や、職員との情報共有に努めている。		
32		<b>○入退院時の医療機関との協働</b> 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	入退院時には、サービス担当者会議を行い医療関係者との情報共有を常に行っている。		
33	(12)	<b>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</b> 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	カンファレンス等でこれからの対応等について家族や利用者の意向を取り入れて、支援を行うようにしている。		
34		<b>○急変や事故発生時の備え</b> 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	事故発生時のマニュアルを作成している。職員は、AEDの使用方法についても確認を行っている。		
35	(13)	<b>○災害対策</b> 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	災害対策マニュアルを作成し、年2回避難訓練を実施している。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
36	(14)	<b>○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保</b> 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	羞恥心に配慮し、その人らしい生活が送れるよう努めている。		

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
37		<b>○利用者の希望の表出や自己決定の支援</b> 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	買い物に行きたい等の希望があれば、できる限る対応できるように努力している。		
38		<b>○日々のその人らしい暮らし</b> 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	本人のリズムで生活できるように支援している。		
39		<b>○身だしなみやおしゃれの支援</b> 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	毎朝自分で洋服を選んでもらっている。介助が必要な利用者は、職員が支援している。		
40	(15)	<b>○食事を楽しむことのできる支援</b> 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	季節の旬の食材を提供できるようにしている。食材の下ごしらえ等、可能な範囲で利用者にもやってもらっている。食事の場所や時間は、利用者の希望や体調に合わせて提供している。		
41		<b>○栄養摂取や水分確保の支援</b> 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	本人のリズムで生活できるように支援している。食事は、本人の状態に応じた形態で提供している。水分については、色々な種類が提供できるよう準備している。		
42		<b>○口腔内の清潔保持</b> 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、利用者個々の能力に応じた口腔ケアを実施している。就寝時は義歯を預かり、除菌洗浄を行って清潔保持に努めている。		
43	(16)	<b>○排泄の自立支援</b> 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	個人の排泄パターンを把握し、定期的に声掛けや誘導を行っている。		

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
44		<b>○便秘の予防と対応</b> 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	食物繊維や水分の摂取をしていただき便秘予防に努めている。また個人に応じた運動を支援している。		
45	(17)	<b>○入浴を楽しむことができる支援</b> 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	週に2、3階入浴している。入浴剤をいれるなどにより、利用者には入浴を楽しんでもらっている。		
46		<b>○安眠や休息の支援</b> 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	快適な睡眠を促すよう、室温調整や体位変換を行って安眠できるよう支援している。		
47		<b>○服薬支援</b> 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	薬の情報を個人ファイルに保管している。服薬に関しては、職員2名以上で確認して介助している。		
48		<b>○役割、楽しみごとの支援</b> 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	個人の能力に応じて、洗濯、テーブル拭き等の役割を分担してもらっている。		
49	(18)	<b>○日常的な外出支援</b> 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支援している	中庭での日光浴や散歩を行い、気分転換を図っている。		

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
50		<b>○お金の所持や使うことの支援</b> 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、家族の許可を得て、週に1回訪問販売でのパンの購入を支援している。		
51		<b>○電話や手紙の支援</b> 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	利用者の希望により、家族への電話での会話を支援している。		
52	(19)	<b>○居心地のよい共用空間づくり</b> 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	室温の調整や、壁への装飾等で季節感を出している。ソファや花木を置き、リラックスできる空間を作っている。		
53		<b>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</b> 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	A、Bのユニット間を自由に行き来できるようにしている。共有スペースにソファ、テレビを設置して、くつろげる空間を作っている。		
54	(20)	<b>○居心地よく過ごせる居室の配慮</b> 居室は、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	家族の写真を飾ったり、在宅時に使用していた家具や布団を持ってきてもらい、心地よく過ごせるようにしている。		
55		<b>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</b> 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	自力歩行ができるよう、手すり等を設置している。利用者、家族に了解を得て、居室前には表札をかけている。		

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	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				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