

2022 年度

## 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	4091400517		
法人名	社会福祉法人 桜花会		
事業所名	ライフケアしかた	ユニット名	くるみ南
所在地	福岡市早良区四箇6丁目12番41号		
自己評価作成日	2023年2月10日	評価結果市町村受理日	2023年4月3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	<a href="https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/40/index.php">https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/40/index.php</a>
----------	---

### 【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4-3-7 フローラ薬院2F		
訪問調査日	2023年3月3日	評価確定日	2023年3月13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）】

当事業所は令和4年7月に開設した2ユニット（定員18名）のグループホームです。建物の前に四箇中央公園があり、自然豊かな環境の中、お散歩をするのが日課となっている方が多数いらっしゃいます。医療面では複合型の利点を活かし、法人内の看護師によるラウンドやかかりつけ医療機関の受診の付き添い、夜間も連絡が取れるオンコール体制があり、介護職も相談がしやすく安心した生活を提供することができます。入居者の意欲を引き出すことを大事に、時間や回数に捉われない入浴、好きなタイミングでのレクリエーションや外気浴を可能な限り行っています。プライベートの時間を大切にしながらも自然と入居者がリビングに集まってくる、そのような居心地の良い空間作りを今後も継続して行っています。

### 【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		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)	○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	法人の理念については職員の目が触れるところに掲示し共有を図るようにしている。理念を踏まえた内部研修を年間計画にも位置付け実施するようにしており、日頃のケアにも繋げていくようにしている。		
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	近隣の小学校の運動会見物や地域の餅つき大会に参加し、少ないながらも交流の機会を設けている。また散歩中には近隣住民の方への挨拶を欠かさず行っている。		
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（書面会議）において事業所内で行った認知症ケアの勉強会の資料を添付した。今後は実際に事業所内にお招きし勉強会を行っていく予定である。		
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	現在書面報告というかたちで行っており、事故報告や活動報告等させて頂いている。運営推進委員の方やご家族から頂いたご意見はスタッフ間で共有するようにしている。		
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	運営推進会議を通して事業所の実情やサービス内容を報告している。疑問点等あれば担当者の方を訪問して尋ねたりメールで確認したりしている。		
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	事業所内で年2回身体拘束に関する研修を行うと共に施設全体の身体拘束廃止に関する内部研修に参加し、正しく理解していくよう努めている。委員会が出た内容はグループホーム会議にて伝達している。		

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	
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	虐待についての内部研修も年間2回施設全体で行うようにしており、防止に努めている。		
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	制度についての勉強会は今後計画を立て実施していく予定である。入居者個々の必要性については契約時等に管理者等が確認するようにしている。		
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	契約時等は質問や疑問がないか都度確認するようにしている。医療面に関しては看護師から説明を行い、理解・納得して頂けるよう努めている。		
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	運営推進会議において意見を頂くようにしているが、面会時や電話を通してこまめに心配事がないか等確認するようにしている。		
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	月に1度のグループホーム会議において個々の発言を引き出すようにしている。また、役職者との面談を随時行い、意見や提案を聞き出している。日頃のコミュニケーションにおいても同様。		
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	年に2回人事考課を行い、その後に面談を行う等、各自が向上心を持って働けるよう努めている。昇給制度あり。		
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障されるよう配慮している	性別や年齢等の制限は設けていない。職員については希望休を考慮したり、資格取得に向けての環境整備を行う等配慮している。必要に応じて異動も行っている。		

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	
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	グループホーム会議において、人権尊重の意識付けを行っている。内部研修においても不適切なケアが存在しないか、個々に振り返ってもらうようにしている。		
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	経験年数や苦手とする分野を把握しながら内外の研修を受ける機会を確保している。費用は施設負担としており、勤務扱いでの参加としている。		
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	研修会等を通して他の事業所の職員と意見交換を行っている。今後は他の事業所への訪問等も積極的に行っていく予定。		
<b>Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	初期段階においては特に留意し、ゆったりとした雰囲気でお困りごと等確認するようにしている。必要に応じて紐解きシートやセンター方式を用いてニーズを抽出している。		
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	ご家族との関係づくりにおいても同様に要望等に耳を傾けながら信頼関係を築いていけるよう努めている。		
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	面談時に必要に応じて他職種からアドバイスをしてもらう等、他のサービス利用を含めた対応を行っていくよう努めている。		
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	若手スタッフが知らない事や歌を入居者に教えてもらう等、役割をもって生活していただくようにしている。家事活動においても主体性を尊重しながら支え合える関係づくりを行っている。		

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	
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	家族としての役割が途切れないようケアプランにも位置付けながら共に支え合える関係を築いている。コロナ禍で面会が不可の場合は窓越しやオンライン面会で対応する等している。		
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	知人の方が訪ねて来られたケースもあった。その際には関係性を把握しながら、現在の様子をお伝えしたり、以前のお話を伺ったりしている。コロナが落ち着いている時期に自宅へ帰られることもあった。		
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	テーブル配置や座席等は相性等を考慮し、適宜見直しを行っている。フロアで孤立してしまわれることがないように見守り、声掛け、橋渡しを行っている。		
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	開設から日が浅い為、契約終了の事例は少ないが、今後は別事業所への移動等も考えられる為、可能な限り面会に伺う等これまでの関係性を大事にしていく予定である。		
<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>					
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	ひもときシートを活用して、ご本人の視点で思いや困りごとを探ることもある。その他日頃から行動については選択して決めて頂く等、意向を尋ねながらケアに当たっている。		
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	センター方式の記入をご家族へ依頼することもあり、サービス利用前の状況把握に努めている。ご本人からもこれまでの暮らしについて意識的に聞き出すよう努め、現在の生活に反映させている。		
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	出来ないであろうという先入観を持たず、可能な限り取り組める環境を整え過介護とならない生活を目指している。入浴については同じ時間や回数ではなく、体調や意向を確認しケアしている。		

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
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	ケアプラン立案時、ご本人、ご家族より意向を伺い、可能であれば原案をご本人に見ていた ただき同意を得たり、意見を伺ったりして作成している。		
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	ご本人の気持ちが前向きになったことや、声掛けの工夫により応じられた内容等、ケア記録に残すことで情報共有している。		
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	入浴時間等規則的な時間の流れに捉われず、 ○○したいと希望すれば実現できるよう努めている。		
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	コロナ禍に開設したこともあり、まだまだ協働とまでは言えないが、地域行事に参加したり、訪問販売で嗜好品を購入してもらう等、社会との関わりを継続していくよう努めている。		
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	ご本人、ご家族の希望に沿う形で医療を受けていただいている。現在は全員が協力病院がかかりつけ医となっており、急変時の迅速な対応や薬の処方等スムーズな体制が出来ている。		
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	朝夕、職場内の看護師によるラウンドがあり、それ以外の時間にも相談をしたり情報共有を図るようにしている。看護師と連携しながら健康管理に努め、必要な受診は迅速に行えるよう支援している。		
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。	ご入院の際にはご家族や病院関係者との情報交換、相談を随時行い、出来るだけ早期退院となるよう支援している。		

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
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	契約時に、医療行為が必要となった場合の説明を看護師により行い、意向確認をするようにしている。意向確認は一年毎に行い、必要時には再度確認をとるようにしている。		
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	急変時の対応はマニュアル化している。心肺蘇生法やAEDの操作法は内外の研修を通して技術を習得するよう努めている。		
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	法人内での避難訓練には入居者様にも参加していただき、夜間想定で1名のスタッフが誘導する等、実際の場面を想像しやすいようにしている。消火設備の確認も行っている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	接遇面については会議等を通して指導したり、直接面談を行って注意をすることもあ。敬語で話すことを基本とし、否定的な言葉掛けをしないよう気を付けている。		
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したり、自己決定できるように働きかけている	選択ができるような質問をすることが多い。お一人お一人に合わせて質問の仕方を変えたり、表情の変化から汲み取る場面もある。		
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	入居者様のペースに合わせた生活ができるよう、タイムスケジュールや活動への参加を無理強いしないよう心掛けている。		
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	衣服が同じようなものにならないよう声掛けをしたり、肌の手入れを行う等支援している。		

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	
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	調理に関してはおやつ作りを中心に行っているが、今後は炊飯等少しずつ内容を深めていく予定である。週に1度の訪問販売時に果物やパン等好きなものを選択して購入出来るようにしている。		
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	体調や嚥下状態に合わせた形態、量で提供するようにしている。好きな時や飲みたい時にお茶が淹れられるようポットを準備し、少ない量でもこまめに摂れるよう支援している。		
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に、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、洗面台にて口腔ケアを行っている。訪問歯科の指導を受けながら、磨き方が不十分な場合はスタッフが介入している。		
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	尿意を感じにくくなっておられるのか、トイレの場所がわかりにくいのか等、アセスメントを行いながら自立に向けた支援を行っている。		
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	便秘傾向の方には乳製品等の水分摂取を促したり、散歩やマッサージを行う等、下剤のみに頼らないケアを心掛けている。		
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、個々にそった支援をしている	曜日固定を希望される方にはそれに合わせた対応をし、それ以外の方は固定しないようにしている。午前に気乗りされない場合は午後に対応する等、柔軟に行うようにしている。		
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	昼夜逆転傾向には配慮しつつ、ご本人の生活習慣や体調に応じた休息がとれるよう環境整備を行っている。		



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	
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	薬効等がすぐに確認できるよう薬の情報をファイリングしている。薬の変更があった場合は体調の変化をケア記録に残し、看護師とも連携が図れるようにしている。		
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	生活歴から把握した得意なことや出来ること、楽しめることを生活の中に取り入れるようにしている。入居時からのアセスメントを行い、継続した支援を行うよう努めている。		
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	可能な限り希望時に散歩に出掛けられるよう支援している。近場への散歩やドライブ等事業所側からの提案が多いが、家族と一緒に遠方に出掛けられたケースもあった。		
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	ご本人やご家族の意向で財布を所持されている方もいらっしゃる。食材の買い出しの際に入居者様に直接支払いをお願いしている。		
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	ご本人やご家族の希望時には電話やライン等を使用できるよう支援している。携帯電話を所有されている方に対し、操作方法をお伝えすることも多い。		
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	壁面や玄関にレクリエーション等で作成した季節にあった飾りつけを施している。空間では不快な音が多くなるよう入居者様同士の会話が始まった際にはテレビを消音にする等配慮している。		

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
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	リビングの席位置に決まりはなく、入居者様同士の関係性を見ながら、別の位置に誘導を行う場合もある。		
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	写真立て等の小物から、馴染みの家具までご本人らしい生活空間となるようお好みのものを持ち込んでいただいている。		
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が送れるように工夫している	居室の入り口には表札をつけ、出来る限り迷われることのないよう支援している。居室内は動線の妨げにならないよう家具を配置する等安全にも配慮している。		

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 3. 利用者の1/3くらい 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ます (参考項目:9,10,21)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
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)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 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 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)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 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、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. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 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 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	○	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
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	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
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				