

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	4071201513		
法人名	株式会社 末広福祉会		
事業所名	グループホーム フラワーガーデン		
所在地	福岡市西区拾六町1丁目21-11		
自己評価作成日	平成23年2月15日	評価結果確定日	平成23年4月8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)】

グループホーム フラワーガーデンは4月で5周年を迎えます。2、3階には有料老人ホームと短期入所、1階にはデイサービスが庭園を取り囲むように併設、裏には花や野菜を育てる菜園。そこには名前の由来通り、いつも季節感を感じながら心穏やかに花々が咲き乱れています。近隣には保育園や団地があり、互いの行事に参加して楽しんでいます。特に、恒例となっている夏祭りには、ボランティアや地域業者の協力のもと敷地内に露店を出すことで、多くの近隣住民の方にも来て頂けるふれあいの場となっています。また、定期的に行っているピアノコンサートやジャズコンサートは、音楽療法の一環と位置付け、五感で感じて頂けることと思います。入居者様に対しては、一人ひとりの個性を大切に、笑顔が絶えない家庭的な雰囲気のサービスでおもてなし出来るよう心掛けて接しています。

事業所の基本情報は、介護サービス情報の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	http://kohyo.fkk.jp/kaigosip/Top.do
----------	---

【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)】

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 福岡市社会福祉協議会 介護サービス評価センターふくおか		
所在地	福岡市中央区荒戸3丁目3番39号 福岡市市民福祉プラザ		
訪問調査日	平成23年2月22日		

(セル内の改行は、(Alt+)- + (Enter+)-です。)

自己評価および外部評価票

ユニット名: ハーモニー

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
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踏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	「人格の尊重」「感動」「一日一笑」を理念として、玄関や事務所に掲げている。毎月の職員会議、伝達ノート、口頭による申し送り、入居者様に対しての接し方や注意事項等を話し合っている。		
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	散歩に出かける際に、隣近所の方とのすれ違い時には必ず挨拶をし、また、地域交流が出来るようなアクティビティを企画・実行している。		
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	運営推進会議・夏祭り・定期的な音楽会・クリスマス会等の行事を通して、理念や認知症の方を支えていく仕組みなどを理解して頂ける様取り組んでいる。		

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
4	3	運営推進会議を活かした取組み 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	入居者様・ご家族様・地域の代表者・学識経験者・地域包括職員へ報告し、質疑応答を通しサービスの向上・改善に努めている。また、出欠に関わらず資料と議事録を郵送して報告している。		
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	行政の職員を講師として招いたり、運営や介護上での問題点を包括や行政へ相談したりしながら解決に努めている。		
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	職員会議や研修等で学び話し合い、身体拘束を行わないケアに取り組んでいる。		
7		虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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	職員会議などで入居者個々の問題点や対応策を話し合っている。		
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	外部研修に参加したり職員会議などで勉強している。		
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	入居の際には必ず不安や疑問点が無いよう、時間を設けて十分に説明を行っている。後日でも不明な点があれば、納得頂くまで説明している。		
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並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	苦情箱の設置と運営推進会議などで意見を言ってもらったり、来館時会話の中でも意見や要望を察知し、その都度、改善や対応が出来るようにしている。		

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
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	日常業務の中や職員会議で、常に意見など言いやすいような雰囲気作りに努め、改善・反映出来る様にしている。		
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	各職員が、やる気と向上心が持てるような役割を考慮したり、勤務時間や希望休などを配慮してより良い職場作りに努めている。		
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証されるよう配慮している	年齢・性別は重視しておらず、やる気と福祉に対する思いを優先しているため、必ず面接するようにしている。		
14	10	人権教育・啓発活動 法人代表者及び管理者は、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	職員会議や運営推進会議にて勉強会の機会を持ち、また、日常業務の中で軽率な対応を行っていないか話し合っている。職員間でも互いに気づいた時は注意し合って改善に努めている。		
15		職員を育てる取組み 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	職員会議時での勉強会や外部研修など、希望の研修に出来る限り参加できるよう配慮している。		
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つくり、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組みをしている	研修先で交流やネットワーク作りが出来るように、個々にあった研修へ参加している。また、職員会議で職員が周知し、サービス向上につなげられるよう取り組んでいる。		
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 サービスの利用を開始する段階で、本人が困ること、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	本人が困っている事、不安に思っている事等、話しやすいように配慮しながら時間を掛けて対応している。また、表情や動作からも察知出来る様に努めている。		

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
18		初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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	ご家族様が困っていること、不安に思っていることなど、話しやすいように配慮しながら時間を掛けて傾聴している。また、表情や動作、雰囲気から察知できるように努めている。また、時間を掛けながら納得いただけるような説明・対応をしている。		
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	何を必要としているのかじっくりと話を聞き、訴えを汲み取りながら色々なサービス利用の方法を説明し、選択肢が選べるようにしている。		
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置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	入居者様と接する時間を多く作り、様々な事も職員と一緒にいながら、喜怒哀楽を共にして信頼関係を築いている。		
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置かず、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	日常生活状況を定期的にご家族へ手紙や来館時の際に伝え、改善点・対応策等を一緒に考えている。また、事前に行事予定を伝え、参加して一緒にひと時を過ごして頂気ながら日中の様子を見ていただけるようにしている。		
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	馴染みの方が来館された場合は、職員が家族という立場になって過ごし易いような雰囲気作りと声掛けを行っている。		
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	職員が利用者間に入り、一緒に色々な作業やアクティビティを行いながら皆が関わられるように配慮している。		
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	定期的に手紙や行事等の案内を送付している。また、法事等へも出席している。		

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
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	コミュニケーション、傾聴を重ねることで入居者様の希望・意向に添った介護が出来る様に努めている。また、職員会議や伝達ノートを活用しながら、情報収集と対応や改善策を検討している。		
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	入居時の面接や、入居後も本人との日常会話・ご家族様との会話で情報を収集し、毎日楽しく生き生きと過ごして頂けるよう、また、本人に沿う環境づくりをしている。		
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	職員間による申し送り・伝達ノート・介護記録、職員会議や運営推進会議での話し合いにて把握している。		
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	入居者様やご家族からの希望や意見を踏まえたカンファレンスを行い、必要に応じた意見やアイデアが組み込まれるよう工夫している。		
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	会議や申し送り・伝達ノート・個別記録にて、全職員の情報共有と連携を取りながら実施している。		
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	ご家族様や入居者様の要望で、通院や買い物・お墓参り・外泊などの支援も柔軟に対応している。また、併設の事業施設との連携により入居者様のニーズに応じたサービスの提供に努めている。		
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	定期的にボランティアや園児により慰問・音楽会の開催を行っている。また、避難訓練に消防署の協力を仰いだり、学校からの体験学習も受け入れて協力や交流を深めている。		

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
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	入居者様、ご家族様の意向を大切にしながら、時には、アドバイスによって適切な医療が受けられるようにしている。また、定期的に往診をしてもらい、主治医・ご家族様・職員との連絡を密にしている。		
33		看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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	申し送りや伝達ノートと個別記録にて、情報共有と連携を取りながら異常の早期発見に努め、看護職員や併設の看護職員の協力を仰ぎ対応している。		
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、また、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。又は、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。	定期的に全職員が交代でお見舞いに行き、医師・看護師より状態確認・把握し、情報を共有している。また、退院時の受け入れ態勢を話し合い準備を整えている。ご入所者様の状態によっては病院より指導して頂いている。		
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	重度化や終末期対応の指針は、推進会議時等で説明。定期的に職員会議にて各入居者の問題点や家族の意向を考慮しながら対応策の話し合いを重ね、ご家族様の意向を確認しながら医師との連携を図っている。		
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	消防署の救命救急講習を全職員が受講している。また緊急時のマニュアル作成し、設置している。勉強会を実施しているが、実践力アップ出来る様に回数を増やしていくようにしている。		
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	消防署の協力の下、年2回(避難訓練、呼集訓練)実施している。		
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	入居者様個々に合わせ、その方の背景(生活習慣や過去の仕事、趣味)を理解して対応している。また、個人情報保護法を厳守して、マニュアルや研修等を通して安心して日常を送れる様配慮している。		

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
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	入居者様個々に合わせて、自ら決めていた だけのような選択肢の声掛けを行い		
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	入居者様個々の体調を把握しながら希望に 添えるよう、生活リズムに合わせた援助を 行っている。		
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	入居者様個々に合わせた服装、髪の流れや 目元口元に配慮した整容を心掛けて支援を 行っている。また、訪問理美容等にて、本 人・ご家族の希望により整髪出来る様に支 援している。		
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	入居者様と職員が同じフロア内で楽しく会 話しながら準備を行ったり、身内の一員とし て活躍して頂けるように配慮しながら対応し 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	食事・水分量はチェック表にて把握し、栄養 バランス等が確保できるように、休職会議の 場にて栄養士と連携を図りながら対応してい る。また、入居者様個々の摂取状況や能力 に応じ、食事形態や用具を工夫して支援して 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、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	毎食後の口腔ケアと必要に応じた援助を 行っている。また状況に応じて訪問歯科を導 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 泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	排泄のチェック表にて個々の排泄リズムを把 握し、さりげない声掛けにての誘導や、失敗 が無いように見守りや支援を行っている。ま た、日中のオムツやりハビリパンツ使用を減 らしながら自立に向けた支援を行っている。		

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
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	職員会議や伝達ノートにて周知し、医師や看護師からの指示・アドバイスにて服薬管理や適度な運動・水分補給・腹部マッサージ等の援助を行っている。		
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、個々に応じた入浴の支援をしている	毎日を基本とし、入居者個々の体調を把握した上で、希望に応じてゆっくりと湯船に浸っていただいている。時には薔薇風呂・菖蒲風呂等、入浴を楽しんで頂ける様な支援をしている。		
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	1日の生活リズムを作り、個人に合わせて入浴後、運動後の昼寝を取り入れている。夜間覚醒が多い方には、日中の活動など積極的に取り入れて生活のリズムを整えるように工夫している。		
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	定期薬の薬状をファイルし、用法・用量などすぐに確認できるようにしている。服薬の際にはチェック表にサインを行い、服薬確認・誤薬防止・服薬責任の所在に務めている。		
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	入居者様に合った作業・役割り・好み等を配慮しながら、洗濯物たたみ・調理・配膳・花々への水撒き等をして頂き、少しでも張り合いや気分転換ができるように支援している。		
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。また、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1,2回程度のドライブや、ご家族様含めた日帰り旅行などを取り入れている。また、周辺の散歩や中庭で花を摘んだり、気分転換できるような支援を行っている。		
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	アクティビティにて買い物ツアーを取り入れ、支払いなど極力入居者様にして頂くようにしている。		

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
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	本人に電話や季節の手紙など書いて頂けるように支援し、家族や知人とのコミュニケーションが取れるように支援している。		
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	食卓やフロアーには季節の花などを飾り、壁には入居者様の作品や日常写真を掲示して楽しんで頂いている。フロアーの窓からは中庭に咲く花々と明るい日差しを楽しむことが出来る。		
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	フロアー内の座席やソファの位置を工夫し、入居者様が自由に、また、安心して気の合う入居者様同士が寄り添えるように配慮している。		
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	入居者様の使い慣れた物をなるべく持ってきて頂いたり、希望に応じて趣味や好みの物を装飾して頂いているため、個性豊かな個室となっている。		
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」や「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	入居者様個人に合わせ、残存機能をできるだけ使って頂き、自立した生活が送れるよう援助している。また、居室内の配置など、安心して動けるように入居者様・ご家族様と相談しながら対応している。		

サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) 項目 1~55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	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. 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
59	利用者と職員が、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	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
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	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広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. 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
61	利用者は、職員が支援することで生き生き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	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. 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
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	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			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
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	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. 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
64	利用者は、その時々々の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: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			