

2024 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	4071300406		
法人名	特定医療法人 弘医会		
事業所名	グループホーム とりかい	ユニット名	5階
所在地	福岡市城南区鳥飼6-7-14		
自己評価作成日	2024年 9月1日	評価結果市町村受理日	2024年10月1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	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/40/index.php
----------	---

【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	2024年9月13日	評価確定日	2024年9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）】

家庭的な雰囲気の中で利用者一人ひとりの出来る事を尊重し、寄り添った介護に努めています。訪問診療、訪問看護を導入し体調不良時、看取り期も安心して生活できる環境にあります。管理栄養士が監修した食事の提供、寝たまま入られる機械浴の設備もあります。グループホーム、小規模多機能、訪問看護ステーション、有料老人ホームが併設、連携している事により地域に密着したサービスを提供出来る様努めています。また、地下鉄の駅やバス停が近く交通の便が良いので家族や知人も面会に来訪しやすい環境となっています。

【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 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	スタッフルームの目立つ場所に常に掲示しており、常に意識しながら業務にあたるようにしている。カンファ等で利用者様が笑顔になれるように常に模索している		
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、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	感染防止の観点からなかなか地域とつながりが持てずにいるが、公民館行事などを通して繋がれるように模索している。		
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	広報紙や運営推進会議を通してホームの理解を広げている。		
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	レクリエーションやインシデント報告など実施し、その際に出席者より意見を伺っている。その意見を参考にしながら事業所の運営やサービスに反映させている。		
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	運営推進会議や城南区地域密着部会などを通して取組みを伝えている。		
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	事業所周辺は車通りが多いことと離設する可能性の高い利用者がある為、安全の為玄関にはロックがかかるような設えになっている。		

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
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	アンケートや勉強会を通して学び知識の向上の機会を設けている。		
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	勉強会を通して知識の向上に努めている。		
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	契約前の見学時や入居時に特に時間をかけ丁寧な説明を行っている。また、都度疑問点がないか利用者やご家族に確認しつつ理解や同意を得ている。		
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	家族とは電話や文書で連絡を頻繁に行い、良好な関係を築き意見や要望を活発に吸い上げられるように工夫している。また、事業所の玄関に意見箱を設置している。		
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	カンファレンスで各職員の意見を収集できるよう努めている。良い意見や提案についてはすぐにケアに反映できるように実践している。		
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	各職員の家庭状況や、保有資格、意欲、実績に応じて役割や勤務シフト等を考慮している。そのことで、職員各々のやりがいや向上心が芽生えるように努めている。		
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、その能力を発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	不当な採用拒否などは行っていない。その上で職員の性格や特性を見ながら業務の采配をしている。		

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
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	介護における基本姿勢を目に付く場所に掲示やカンファレンスなどを通して、普段より職員の意識付けを行っている。また年に1回以上勉強会を実施。		
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	年間で研修計画を作成、職員が年に1回以上外部研修に参加できるよう機会を設けている。しかし、実際には募集要項や募集人数、職員の配置の関係で全ての職員が参加できていないわけではない。		
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	協議会や地域密着部会への参加等他事業者と交流する機会を設けている。		
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	生活暦や生活状況、要望を聞き、職員間で情報共有を行いながらケアに反映させている。その上でお互いに信頼関係を築く足がかりにし、安心につながるよう努めている。		
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	心配事、要望を聞きながら共に利用者の生活を支えることを通して良い関係が築けるように努めている。		
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	本人と家族の意向を確認しながら必要なケアを進めていく。申し込みの段階で他の支援が必要であれば進めている。		
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	出来るだけ役割を持ってもらう様に、残存能力を活用できるように努めている。		

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
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	利用者とご家族の関係が途切れないように、日々の変化をご家族にこまめに報告したり、ご家族からも積極的に意見がもらえるように働きかけ、共に利用者を支えているという関係作りを進めている。		
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	馴染みの場所や人・趣味などは本人や家族から確認するようにしている。面会に関しても予約制や時間の制限もあるが基本的にはいつでも歓迎している。		
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	レクリエーションを通して利用者同士の交流が生まれる様に努めている。また、他者との関わりが苦手な方に関しては孤立しないよう配慮しながら対応している。		
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	サービスが終結しても関係が立ち消えないように、困ったことがあれば相談に乗るなどフォローする体制をとっている。また、運営推進会議などに参加してもらい体験談など語ってもらっている。さらには、そこから次の利用に繋がっていったケースもあった。		
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	日々の暮らしの中で本人の意向を確認し、把握に努めている。本人からの聞き取りが難しい場合は表情や反応の確認、家族からの聞き取りなどをして思いや意向をくみ取っている。		
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	今までの居住環境や生活スタイルを詳細に把握し、本人に合った支援を提供している。		
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	コミュニケーションを積極的に行い生活リズム等観察し安全性や快適性を考慮し必要な支援を行っている。		

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
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	三ヶ月ごとの見直しや状況変化時にカンファレンスを行い状況に即したケアプランを作成している。また、職員間で共有できるように努めている。		
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	一人ひとり個別の記録があり、日々の状態を記録し申し送り時に伝達している。		
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、その時々にも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	月に2回訪問診療、また、体調不良の際はすぐに協力病院へ受診や往診してもらえる体制を整えている。訪問看護師訪問、歯科往診など一人ひとりに合わせたサービスを行っている。		
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	公共のサービスや施設については概ね理解や把握は出来ているがインフォーマルな資源については、まだまだ知識が乏しい。		
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	基本的に当事業所に入所されると、かかりつけ医を協力関係病院の医師に変更してもらっている。		
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	平日の朝、同法人内の訪問看護師と利用者の状態を報告・相談する機会を設けている。その際に看護師より医療的な助言を受けたり、受診が必要な場合は指示が受けれるようにしている。		
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。	入院した際には、先方の病院に定期的に連絡し入院中の状態を詳細に聞き、記録に残したり他利用者の訪問診療の際に主治医や訪問看護師に入院中の状態を報告するようにしている。		

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
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	病院、訪問看護ステーションと密に連絡を取り、本人や家族の意向十分に汲みながらで事業所として提供できること、できないことを相互で確認しながら終末期におけるケアを提供している。		
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	年に2回は緊急時の対応についての勉強会を実施している。その際に職員間で実践的な不安や疑問が生じた場合は、話し合う機会を設けている。		
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	事業所の中では定期的な防災訓練と研修会を実施している。また運営推進会議の参加メンバーである民生委員の方と公民館館長との繋がりをもって協力体制を築いている。		
Ⅳ. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
38	」	○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	1年に1回以上接遇の勉強会を実施し、言葉かけや対応について見直す機会を設けている。またその際に具体的に困ったケースなどを話し合うようにしている。		
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したり、自己決定できるように働きかけている	職員が一方向的に利用者の思いや意向を決めつけず、普段の会話やふれあいの中から利用者の思いを抽出して自己決定ができるように関わるようにしている。		
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し、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	食事や入浴等ある程度一日の流れや時間が決まってしまうことが多いが、職員の配置を工夫し遅延や変更ができる点は本人の体調やペースを見て意向を聞きながら対応できるよう関わりを工夫している。		
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	利用者本人と一緒に服を選んだり、外出時や家族が面会に来られる際には職員と一緒に化粧をする等おしゃれを楽しめるようにしている。		

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
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	食事で使うお盆を拭いて頂くなど部分的に一緒に片づけている。しかし配膳に関しては感染症防止の観点から積極的に一緒には行っていない。利用者本人より希望が聞かれない限り職員のみで行っている。		
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	例えば手指の筋力が低下した利用者においては、カトラリーを持ちやすく軽い物に変更し出来るだけ自身で摂取出来る環境や補助食品の活用を整えている。		
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	毎食後必ず、口腔ケアを行っている。その際に自身でうがい出来る利用者には汚れを取り除くだけでなく口に水を含んで汚れを排出訪問歯科の往診時に歯科医や衛生士に助言をもらったり、相談するようにしている。		
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	下肢筋力の低下によって立ち上がりや立位保持が困難な利用者であっても便意を訴えられた際には、職員2名以上でトイレにお連れし排便を促すように支援している。		
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	便秘気味の利用者に対しては乳製品を積極的に提供し、快便につながるようにしている。また、活動量が少ない利用者には自転車のペダルを模したペダル運動器を使用し腹部を刺激するようにしている。		
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	特段希望のない利用者に関しては、職員が概ね入浴曜日や時間をある程度設定しているが、午前中入浴に対して拒否がみられる利用者の方に対しては午後からの入浴が提供できるように配慮している。		
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	夜間睡眠が断続的で、日中も転寝がみられる方には午睡の時間を設け睡眠のリズムが整うように働きかけている。		

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
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	職員全員が内服薬の効能や副作用を理解しているとは言いが、主な薬については効能は理解している。また身体や認知症の状態によって内服薬を掌に乗せたり、口に直接入れるなど工夫している。		
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	長年、習い事として詩吟を習っていた方に対して余暇の時間にタブレットを用いて詩吟を音楽として流すなど楽しみに繋がる様になっている。		
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	週間のスケジュールを概ね決めており、それによって職員の配置やシフトを組んでいる。為、なかなか突発的に外出の機会設けることは難しい。しかし、予定がない日などは時間を見つけなるべく近隣でも外出の機会を作るなど気分転換ができる様努めている。		
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に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	利用者本人がお金を管理したいという希望がある方についてはご家族の子承をとって少額の金銭であれば自身で管理してもらえるようにしている。また、外出の際にその金銭を使えるようにしている。		
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	1年に1回新年の挨拶に家族にはがきを書く機会を設けている。また知人から手紙が届いた際には、返事を書くように促すこともあるが利用者本人が書きたくないと拒否されることが殆どである。		
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	気温や調光を小まめに調整するなどし極端に不快感を感じないよう環境作りに配慮している。担当の職員が季節感のある壁飾りを作成し展示することで建物内においても季節の移ろいを感じられるようにしている。		
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	食堂では気の合う利用者同士会話が広がるようにソファを数か所設置している。また独りになりたい時には他利用者との間隔が保てるように一人用のイスも数か所設置している。		

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
56	、	○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	自室には、愛用していたタンスや仏壇、家族の写真など思い出を感じられる物を自由に持ち込んでいただいている。持ち込んだ家族の写真を見ながら話題の提供する等交流の糸口にもなっている。		
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」「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	居室のタンスから自身で衣服を選んで出すことが出来る利用者には室内の家具の配置を工夫しバランスを崩してふらついてもベッドに座ることができるように配置を工夫している。		

V. サービスの成果に関する項目（アウトカム項目） ※項目№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	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)		1. ほぼ全ての家族と
			2. 利用者の2/3くらいが			○	2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんどいない				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. 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	68	職員は、活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
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				