

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	3990100798		
法人名	医療法人 山口会		
事業所名	グループホーム こうせい		
所在地	高知市葛島2丁目5-12		
自己評価作成日	平成29年7月20日	評価結果 市町村受理日	平成29年12月21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)】

利用者個々に合わせ、寄り添った介護が出来るよう心がけ、取り組んでいます。

※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	
----------	--

【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29年8月15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)】

電車通りに面しており、近くにはスーパーもあって、利便性が高い。4階建ての2階、3階が事業所で、1、2階は小規模多機能型居宅介護事業所となっている。母体医療法人の病院がすぐ近くにあって医療面での協力体制が整っており、利用者の安心につながっている。 開設が本年1月で、管理者、職員とも経験が浅く、不十分なところがあることを自認している部分もあるが、家族の思いを踏まえて、利用者本位の支援をすることを第一にして、日々の支援の実践と改善に努めている。 事業所の中は明るく、利用者の表情も豊かで、これからが楽しみな事業所である。

自己評価および外部評価結果

ユニット名: ユニット1

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
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	本人の残存能力が維持でき、認知症でも『その人らしい生活』が送れるように、各職員が意識付けをし、支援を行っている。	フロアーに掲げられた理念は、経営母体の病院のもので、事業所としての理念を持ち合わせていない。	職員と共に協議のうえ、事業所独自の理念を作成されたい。
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	地域との交流は少ないが、先月より葛島保育園の園児の訪問が始まり、徐々に地域との交流も拡大していきたい。	本年1月の開所で、地域との交流はこれからという状況にある。	町内会に加入し、地域の活動内容を知ることから始めて、地域交流を深めていくことを期待する。
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	地域への働き掛けは出来ていない状況にある。地域で生活していくためにも、働きかけが必要と考えている。	/	
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	開所から3回運営推進会議を開催し、そこで具体的な提案や改善点等の意見をもらい、取り組むことでサービス向上につなげている。	運営推進会議は地域住民の参加も得て開催しており、適切である。	
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	運営推進会議での地域包括支援センター職員との意見交換は行っているが、現時点では、それ以外での連携の機会はまだ出来ていない。	地域包括支援センター職員との属人的な関係に留まっており、組織として事業所が地域包括支援センターの協力が得られるまでには至っていない。	地域包括支援センターには研修などの協力をしてもらうことで、協力関係の強化を期待したい。
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	ベッドからの転倒リスクのある利用者についても4点柵はせず、頻回に巡回を行うようにするなど、身体拘束をしないケアについて、職員全員に周知徹底をしている。	身体拘束をしないケアについて、職員全員が意識して実践をしている。	

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
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	虐待についても、職員同士で見過ごさないように日々努めている。		
8		○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	権利擁護に関する各制度について現段階では対象者はいないが、今後対象者が出てくると想定されるので、活用に向けての支援が出来るように職員への教育を行っていく。		
9		○契約に関する説明と納得 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	契約時には不安や疑問点などはしっかりと聞きとり説明して、納得してもらったうえで署名、捺印をしてもらっている。		
10	(6)	○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	日々の関わりの中で利用者の意見や要望を聞けるような環境作りを心がけている。また、家族には面会時などに意見を聞き取り、サービスにつなげている。	日ごろの利用者との関わりの中で意見、要望を聞きケアに反映させることに努めているほか、家族からも面会時など機会ある毎に意見を聞いている。	
11	(7)	○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	毎月のフロア会や隔月の全体会など、職員同士が意見交換できる場を作り、意見を吸い上げていくようにしている。	フロア会議で意見を聞くなど、職員の意見を運営に反映させることに努め、職員全体で運営に取り組もうとしている。	
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	職場環境について職員との意見交換が出来る場を作り、職員の意見を反映することで、やりがいを持って勤務が出来るようにしている。		

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
13		○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	法人内での勉強会には積極的に参加するように勧めている。外部の勉強会については、まだ参加できていないが、今後各自のスキルアップにつなげていけるよう、支援していく。		
14		○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	現段階では出来ていない。職員間で話し合い、どのようにネットワーク作りをしていけばよいか検討する。		
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○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	本人との初見時には、特に入所等の話しはしないようにしている。これまでの生活環境、家族関係等について聞き、その際の本人の様子であったり、言動から思いを知ることが大切になっている。		
16		○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	利用者のことを中心に話しを聞かすが、その際出来るだけ情報を聞き取り、家族の思いを汲み取れるようにしている。		
17		○初期対応の見極めと支援 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	少しでもお互いを知り得て、信頼関係を築けるようにしている。		
18		○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	入所当初からの密な関係性は望めないが、徐々に利用者のことが分かるようになり、また、職員のことでも知ってもらうことで、より深い人間関係を築けるようにしている。		

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
19		○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	家族の支援が必要な利用者もあり、その際はこちらから支援の要請をしている。家族からの要望には、出来る限りの対応をしている。		
20	(8)	○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	外出や馴染みの理髪店での散髪など、家族の協力により出来ているが、事業所側からは特に出来ていない。今後はそのような支援方法を検討する。	馴染みの関係を大切にしており、本人の希望や家族の意向などを活かした事業所としての支援を現在検討している。	利用者本人の希望や家族の意向を把握し、馴染みの関係の継続について、事業所として積極的に支援することを期待したい。
21		○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	関係性についてはほぼ把握できている。お互いの居室を行き来したり、利用者同士手伝い等の生活面を支え合うことが出来ている。関係性の難しい利用者同士については、配慮を怠らないようにしている。		
22		○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	開設より現在まで1人退所したが、現在入院療養中となっている。		
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					
23	(9)	○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	利用者の思いを聞いた事は職員間で話し合ったり、ユニット会でも話し合ったりして、情報共有と可能な限りの対応に努めているが、出来ていないこともあり、改善を検討している。	利用者の思いや意向の把握はできているものの、それを活かしたケアの実践という点において不十分と認識しており、改善を検討している。	職員が把握した利用者の思いや意向を支援に活かすため、その内容を記録に留めて情報共有することを期待する。
24		○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	初回アセスメント時には聞き出せない事も多々あるため、徐々に関係性を築きながら本人が話しやすい環境づくりをして、把握が出来るように努めている。		

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
25		○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	各利用者の生活や身体状態が徐々に把握出来ているところだが、精神面など不安定な利用者もいるため、まだまだこれからの課題である。		
26	(10)	○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	職員意見だけでなく、家族からの視点も踏まえた上でのアセスメントに重点を置き、計画作成につなげている。	介護計画はユニット単位で策定され、月1回のユニット会での協議をもとに利用者毎の担当者とユニットリーダーが作成し、3ヶ月又は必要に応じて随時見直されている。介護計画を一部の職員だけで作るのではなく、本人の現状を見定めて、家族の意見を聞くことが大切であり、それを心がけている。	
27		○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	ケース記録等により、職員間での情報共有は出来ているが、記録内容には能力差があり、今後は研修等参加の必要性がある。		
28		○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	利用者ニーズに応じた臨機応変な対応を心がけているが、不十分な面も多々ある。		
29		○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	病院併設の施設であり、病院との連携は取れている。地域のその他の施設や機関などとの連携はこれからだが、6月から保育園児との交流の機会が出来ており、地域資源の活用の第一歩となった。		
30	(11)	○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	併設病院への受診は職員が対応し、今までのかかりつけ医や他院への受診は、家族対応としている。	母体法人の併設病院受診を優先することなく、家族対応ではあるものの、利用者個々のかかりつけ医への受診を大切にしている。	

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		○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	常日ごろ少しの変化でも気づきがあれば、訪問看護師に伝え、実際に確認してもらい、助言、アドバイスをもらうようにしている。		
32		○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	現段階では入院者はいないが、常日頃から併設病院との連携、情報共有は行っている。		
33	(12)	○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	重度化した利用者については、家族に話しをし、現状把握と情報共有が出来るようにしている。	対象者がまだいないこともあり、終末期の介護計画に取り掛かれていない。	医師、看護師とも協議のうえ重度化した際の介護指針を作り、家族にも周知して、家族の同意を得るようにされたい。併せて、母体医療法人とも連携し、必要な研修を受講するなどして、職員のノウハウの蓄積を図ることを期待したい。
34		○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	口頭での対応等の話し合いはしているが、実技を交えての訓練などはまだ出来ておらず、今後の課題となっている。		
35	(13)	○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	職員間での話し合いはしているが、実際に利用者を交えての訓練実施までには至っておらず、今後の課題となっている。	災害に対する対策は施設だけでできるものではなく、地域の協力を得ることが重要との認識に至っていない。	災害対策において地域からの協力を得るためにも、事業所として地域に貢献できることを検討のうえ、地域になげかけることを期待したい。
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(14)	○一人ひとり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	利用者一人ひとりに配慮した声かけをしている。新しい利用者については、職員とのお互いの面識も少ないため、特に配慮している。	日ごろの声かけや対応の中で試行錯誤しつつ、利用者個々の人格の尊重と誇りやプライバシーを損ねない対応に努めている。	

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		○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	馴染みの関係性を構築したり、話を聞きやすい雰囲気づくりを行い、本人の思いが引き出せるようにしている。		
38		○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	事業所での一日の流れに沿った生活になってしまい、一人ひとりのペースに合った生活までは出来ていない。		
39		○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	各利用者の状況に合わせて、服や帽子を自分で選んだり、好みに応じて職員が選ぶ支援をしている。		
40	(15)	○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	片付けなどは職員と一緒にいることが多いが、調理に関しては携わることが少ないため、今後は調理でも出来ることに取り組んでもらえるように支援していく。	準備、後片付けは利用者もできている。調理そのものについても、個々の能力に応じて今後利用者と一緒にしてもらうことを検討している。	
41		○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	野菜料理を中心に調理し、便秘症の改善が見られたり、利用者から美味しいと言ってもらっている。また、アレルギー食材がある利用者には、別のものを提供している。水分摂取量が少ない場合には、こまめに提供するなどの工夫を行っている。		
42		○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	自分で出来る利用者には声掛けを行い、支援が必要な利用者には介助をして、口腔内の清潔保持に努めている。毎月歯科衛生士の訪問があり、口腔内のチェックを受けて、変化に対応できるように支援している。		
43	(16)	○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	自室で放尿する利用者は排泄パターンやしぐさを見極め、トイレ誘導する事で放尿回数が以前より減った。尿失禁も時々あるが、リハビリパンツは使用せず、普通のパンツを使用することで、利用者の残存能力を維持している。	排泄の自立支援には力を入れており、全員紙製や布製でない普通のパンツを利用することに成功している。	

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		○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	極度の便秘症の利用者が、水分量と食事の調整で改善できた実績がある。運動についてはいきいき百歳体操等に取り組んでいるが、まだ利用者の運動不足を感じている。		
45	(17)	○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	体調の確認等を行い、午前、午後の好きな入浴時間を選んでもらっている。羞恥心を考え、同性の対応には配慮している。入浴拒否の利用者には声がけの工夫をするが、無理強いはいないようにしている。	利用者は、1人の男性を除いて全員女性である一方、職員の方は男性が多いにもかかわらず、女性の利用者の入浴介助は、女子職員が行うことが徹底されている。	
46		○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	昼食後は各自で休息するが、血圧値が高い時などの体調不良時は、臥床対応している。ただ休息時間の利用者への対応がまだ出来ておらず、課題となっている。		
47		○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	服薬内容に変更があれば、職員間での申し送りを口頭、書面の両方で行い、情報共有できるようにしている。また、誤薬防止のため二重、三重のチェックを常日頃行っている。病状についても、日頃から状態観察を行い、医師に伝えるようにしている。		
48		○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	ユニットごとに貼り絵をしたり、個別のレクリエーションにも対応しているが、まだまだ不十分で、今後の課題となっている。		
49	(18)	○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	散歩や屋上に出たり、ドライブ等、外の空気に触れる機会は出来る限り作ることで、気分転換が図れるようにしている。また、家族が外出に連れだしたりの協力も得られている。	事業所は電車通りに面し、周囲は駐車場となっているため、気軽に事業所周辺を歩くことが難しいなか、家族の協力も得て、利用者の外出が図れるように努めている。	

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
50		○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	利用者の預かり金があり、その中から本人の欲しい物や必要物品を購入している。今後は、利用者自身の買い物支援が出来るようにしたい。		
51		○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	電話に関する要望は少ないが、手紙で交流を図っている利用者があり、便箋を買ったり、手紙を職員が出すようにはしてるが、それを本人と一緒に出来るようにしていきたい。また、年賀状などを書く機会を設けることで、友人達との接点を無くさないように支援していく。		
52	(19)	○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	本人の馴染みのものを持ち込んでもらったり、食器も自宅で使用していたものを使用したりしている。季節の飾りも作成して掲示するなど、季節感を少しでも味わってもらえるようにしている。	事業所の中は明るく、壁には季節に応じた飾りつけがされ、居心地よく過ごせる空間となっている。	
53		○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	ホールでの席配置等を考慮して、利用者同士で会話が出来るように配慮をしている。また、ゆっくりしたい時などは、ソファーに座り本を読んだりなどもしている。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 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	生活しやすいように、本人の馴染みのものを持ち込んでもらったり、食器も自宅で使用していたものを使用したりしており、馴染みやすい環境作りをしている。	各居室は、利用者個々の好みに応じて本人が馴染み、居心地よく過ごせる工夫がされている。	
55		○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	手すりの設置や足元に無駄なものを置かないなどの環境整備をする事で、転倒予防にも努めている。また、居室やトイレの位置が分からない利用者には掲示の対応を行い、できるだけ混乱無くたどり着けるよう工夫をしている。		

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目)							
項目		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

自己評価および外部評価結果

ユニット名: ユニット2

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
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	本人の残存能力が維持でき、認知症でも『その人らしい生活』が送れるように、各職員が意識付けをし、支援を行っている。		
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	地域との交流は少ないが、先月より葛島保育園の園児の訪問が始まり、徐々に地域との交流も拡大していきたい。		
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	地域への働き掛けは出来ていない状況にある。地域で生活していくためにも、働きかけが必要と考えている。		
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	開所から3回運営推進会議を開催し、そこで具体的な提案や改善点等の意見をもらい、取り組むことでサービス向上につなげている。		
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	運営推進会議での地域包括支援センター職員との意見交換は行っているが、現時点では、それ以外での連携の機会はまだ出来ていない。		
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	ベッドからの転倒リスクのある利用者についても4点柵はせず、頻回に巡回を行うようにするなど、身体拘束をしないケアについて、職員全員に周知徹底をしている。		

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
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	虐待についても、職員同士で見過ごさないように日々努めている。		
8		○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	権利擁護に関する各制度について現段階では対象者はいないが、今後対象者が出てくると想定されるので、活用に向けての支援が出来るように職員への教育を行っていく。		
9		○契約に関する説明と納得 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	契約時には不安や疑問点などはしっかりと聞きとり説明して、納得してもらったうえで署名、捺印をしてもらっている。		
10	(6)	○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	日々の関わりの中で利用者の意見や要望を聞けるような環境作りを心がけている。また、家族には面会時などに意見を聞き取り、サービスにつなげている。		
11	(7)	○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	毎月のフロア会や隔月の全体会など、職員同士が意見交換できる場を作り、意見を吸い上げていくようにしている。		
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	職場環境について職員との意見交換が出来る場を作り、職員の意見を反映することで、やりがいを持って勤務が出来るようにしている。		

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
13		○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	法人内での勉強会には積極的に参加するように勧めている。外部の勉強会については、まだ参加できていないが、今後各自のスキルアップにつなげていけるよう、支援していく。		
14		○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	現段階では出来ていない。職員間で話し合い、どのようにネットワーク作りをしていけばよいか検討する。		
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○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	最初の面接時に、入所についての話しを直接聞き出すのではなく、相手の表情やしぐさなども見ながら、その人を『知る』『理解する』姿勢を持ち、本人との関係性が少しでも築けるように努めている。		
16		○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	家族との面接においても、直接聞き出すのではなく、しぐさや表情などを見ながら対応し、必要な情報はすべて話してもらえるようにしている。		
17		○初期対応の見極めと支援 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	まずは関係性を構築するようにし、必要な支援を見出せる聞き取りができるようにしている。		
18		○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	家族の面会頻度が少ない、間隔があいてる等の利用者については、面会の機会を設けてもらえるように連絡している。また、頻回に面会に来る家族に対しても、ねぎらいの言葉がけをし、来所しやすい雰囲気作りに心がけている。		

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>○本人を共に支えあう家族との関係</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>利用者との日々の関わりの中で会話する時間を作り、本人の意見を聞き出せるようにして、その人を『知る』ようにしている。</p>		
20	(8)	<p>○馴染みの人や場との関係継続の支援</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>外出については、家族の協力を得て、自宅で過ごす時間などを設けてもらうようにしているが、それが難しい利用者もあり、今後の支援の検討課題になっている。</p>		
21		<p>○利用者同士の関係の支援</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は構築できており、他の利用者の出来ない事をフォローする利用者もいる。この関係性が崩れないよう、支援していく。</p>		
22		<p>○関係を断ち切らない取組み</p> <p>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</p>	<p>開設から現在まで退所者が2名いたが、現在は関わりがない。</p>		
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					
23	(9)	<p>○思いや意向の把握</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>管理者も交えて職員間で話し合いをして、できるだけ利用者本人の意見を聞き出し、それが実現できるように努めている。</p>		
24		<p>○これまでの暮らしの把握</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>初回アセスメント時には聞き出せない事も多々あるため、徐々に関係を築きながら本人が話しやすい環境づくりをして、把握が出来るように努めている。</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		○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	初回アセスメント時には聞き出せない、あるいは見出せない事も多々あるため、徐々に関係性を築きながら、状態把握が出来るように努めている。		
26	(10)	○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	職員意見だけでなく、家族からの視点も踏まえた上でのアセスメントに重点に置き、計画作成につなげている。		
27		○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	変化に応じた視点を持つての記録が必要など、漠然とした記録しか出来ていない職員もおり、今後指導していく。		
28		○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	利用者ニーズに応じた臨機応変な対応を心がけているが、不十分な面も多々ある。		
29		○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	病院併設の施設であり、病院との連携は取れている。地域のその他の施設や機関などとの連携はこれからだが、6月から保育園児との交流の機会が出来ており、地域資源の活用の第一歩となった。		
30	(11)	○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	併設病院への受診は職員が対応し、今までのかかりつけ医や他院への受診は、家族対応としている。		

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		○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	常日ごろ少しの変化でも気づきがあれば、訪問看護師に伝え、実際に確認してもらい、助言、アドバイスをもらうようにしている。		
32		○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	現段階では入院者はいないが、常日頃から併設病院との連携、情報共有は行っている。		
33	(12)	○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	重度化した利用者については、家族に話しをし、現状把握と情報共有が出来るようにしている。		
34		○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	口頭での対応等の話し合いはしているが、実技を交えての訓練などはまだ出来ておらず、今後の課題となっている。		
35	(13)	○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	職員間での話し合いはしているが、実際に利用者を交えての訓練実施までには至っておらず、今後の課題となっている。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(14)	○一人ひとり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	職員同士で気になった点を注意し合うなど、利用者の尊厳を傷つけないように努めている。		

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		○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	馴染みの関係性を構築したり、話を聞きやすい雰囲気づくりを行い、本人の思いが引き出せるようにしている。		
38		○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	事業所での一日の流れに沿った生活になってしまい、一人ひとりのペースに合った生活までは出来ていない。		
39		○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	自分で出来る利用者は自身でみだしなみを整えてもらい、自分の好みに合うようにしている。介助が必要な利用者についても、本人の希望を取り入れるようにしている。		
40	(15)	○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	片付けなどは職員と一緒にやる事が多いが、調理に関しては携わることが少ないため、今後は調理でも出来ることに取り組んでもらえるように支援していく。		
41		○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	体重増の利用者は食事量を調整し、嫌いなものは出さないなどの工夫をしている。水分摂取が少ない利用者に関しては、好みの飲み物を提供する、形態を変更するなどの工夫を行っている。		
42		○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	自分で出来る利用者には声掛けを行い、支援が必要な利用者は介助をして、口腔内の清潔保持に努めている。毎月歯科衛生士の訪問があり、口腔内のチェックを受けて、変化に対応できるように支援している。		
43	(16)	○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	定期的な声掛けのほか、トイレに行きたいしぐさなどを見極め、誘導するようにして、少しでも失禁なく排泄が出来るように支援している。		

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		○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	水分摂取量の少ない利用者は、飲み物の工夫などをして、量増できるように努めている。運動については取り組めていないときもあり、外を散歩する機会を多く持つようにしていく。		
45	(17)	○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	夜間の入浴は職員が1人しかおらず困難なため、日中のみの入浴となっている。入浴のタイミングは声掛けをし、拒否があれば無理強いはしないようにしている。		
46		○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	疲労などが見受けられれば日中でも臥床する時間を設けるなど、個々の状態に応じた対応は出来ている。		
47		○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	服薬内容に変更があれば、職員間での申し送りを口頭、書面の両方で行い、情報共有できるようにしている。また、誤薬防止のため二重、三重のチェックを常日頃行っている。病状についても、日頃から状態観察を行い、医師に伝えるようにしている。		
48		○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	利用者個々の楽しみへの取り組みはまだ不十分であり、今後の取り組み課題となっている。		
49	(18)	○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	家族の協力も得て、個々に対応してもらうようにして、散歩やドライブ等、外の空気にも触れる機会を出来る限り作り、気分転換が図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
50		○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	利用者の預かり金があり、その中から本人の欲しい物や必要物品を購入している。今後は、利用者自身の買い物支援が出来るようにしたい。		
51		○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	電話は、要望があれば取次ぎなどを行っている。手紙のやり取りをしている利用者はいないが、年賀状や暑中見舞いなど、季節に応じた手紙を出す支援をしていきたい。		
52	(19)	○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	本人の馴染みのものを持ち込んでもらったり、食器も自宅で使用していたものを使用したりしている。季節の飾りも作成して掲示するなど、季節感を少しでも味わってもらえるようにしている。		
53		○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	フロアーでは、ソファで少人数で過ごせるようにしたり、テーブルの配置などの工夫をして、ゆったりと過ごせる環境設定をしている。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 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	生活しやすいように、本人の馴染みのものを持ち込んでもらったり、食器も自宅で使用していたものを使用したりしており、馴染みやすい環境作りをしている。		
55		○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	自分の居室が分からない利用者に関しては、名前を掲示するなどの対応を行い、トイレにも掲示をするなど、なるべく混乱せず目的の場所に行き着けるよう工夫している。		

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目)							
項目		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	利用者と職員が、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: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