

自己評価および外部評価結果

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	職員一人ひとりが事業所の理念を理解し日々のケアについて意見の統一を図っている。	法人全体の理念を踏まえ、住み慣れた地域での生活の継続を重視した事業所独自の理念がつくられています。また、理念を具現化するために、職員個々の目標を設定し、理念の実現に向けて取り組んでいます。	
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	普段の暮らしの中で近隣の住民から畑で採れた作物の差し入れがある。また、畑の作物の作り方をアドバイスしていただいている。	運営推進会議に参加している地区の代表を介して、情報収集や提供を行い、町内会の災害訓練への参加など、地域との交流の機会が設けられています。また、近隣住民からの差し入れや食事会への招待など、日常的なご近所付き合いも行われています。	
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	運営推進会議のメンバーを通し、地域住民が認知症の人の理解をしてもらえるよう働きかけている。		
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	事業所からの報告とともに推進委員からの質問、意見、要望を受けサービス向上に反映出切るように活かしている。	運営推進会議は事業所からの報告や参加者からの質問や意見により、相互理解の場となっています。また、地域交流などの事業所からのお願いをする場としても活用されています。	現在、年間4回のペースで運営推進会議の開催が行なわれておりますが、年6回の開催が実施できるように検討されることを期待します。
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	市町村担当者から運営推進会議のメンバーになっていただき、ご入居者の暮らしぶり交流を知ってもらうとともに交流を図っている。	市の担当者には運営推進会議に出席していただき、情報共有をしているほか、地域包括センターとも連絡をとり連携を図っています。	
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「介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	職員の見守りの方法を徹底し、また、入居者一人ひとりのその日の状態を把握することで鍵をかけずに自由な暮らしを支援している。	本部で行われる身体拘束に関する研修に参加し、全職員の知識と意識の向上が図られ、身体拘束をしないケアが徹底されています。	

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
7	(5-2)	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	職員会議等で高齢者虐待防止関連方について学び虐待の防止に努めている。	高齢者虐待防止法に関する資料の回覧に加え、全員が参加できるよう研修会は同じ内容で3回実施するなど徹底した対応が行われています。	
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	成年後見が必要なケースはないため職員は理解していない。今後、勉強会を通して理解を深めようになりたい。		
9		契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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、事業所のケアに関する取り組みや重度化や看取りについて退居を含めた事業所の対応可能な範囲について説明を行っている。		
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	ご家族には、面会時や電話等の連絡時に何でも言ってもらえるような雰囲気づくりに留意している。出された意見や要望等は職員会議で話し合い反映させている。	昨年度の課題であった『ご家族が集める機会の検討』についても9月の敬老会の際にご家族に出席していただき、意見交換を行ないました。	
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	日頃からコミュニケーションを図るように心がけ職員の意見、要望を聴くようにしている。	月に1度のミーティングの機会や日々のコミュニケーションの中で職員の要望や意見を管理者が吸上げ、運営に反映させる配慮がされています。また、定期的に個人面談を実施し、職員の成長にもつながっています。	
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	職員の資格取得に向けた支援を行ない、取得後は本人の意向を重視しながら職場内で活かせる労働環境作りに努めている。		
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	外部研修にはなるべく多くの職員が受講できるように計画をたてている。		

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
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	法人内の事業所での研修の参加等を通して交流を図っている。		
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	事前面談でご本人の生活状態を把握するように努め本人の不安を理解し受け入れられるような関係づくりをしている。		
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	これまでのご家族の苦労や今までの経緯について、十分に話を聞くようにしている。また、ご家族が求めているものを理解し、事業所としてどのような対応が出来るかを事前に話し合っている。		
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	相談時、ご本人やご家族の思い状況等を確認し、相談を繰り返す中で信頼関係を築きながら必要なサービスにつなげるようにしている。		
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	ご入居者と職員は、お互いが協働しながら和やかな生活ができるように場面づくりや声かけをしている。		
19	(7-2)	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	本人の日頃の状態をこまめに報告、相談しており、面会時はご本人とご家族の潤滑油になるよう心掛けている。	3ヶ月1回の定期的な広報の送付や面会時のやりとりなどでご家族との情報共有がしっかり行われ、ご家族の協力を得ながらご本人を支える関係が構築されています。	
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	昔から利用している美容院を継続して利用したり、馴染みの住民から面会に来てもらって交流を図っている。	馴染みの美容院を継続して利用したり、昔からのお知り合いから面会に来てもらうなど、馴染みの関係の継続支援に心がけています。また、法人内における定期的な人事異動も行なっていません。	

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
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	ご入居者同士の関係性についてすべての職員が共有している。また、心身の状態や気分、感情で日々変化することもあるので注意深く見守るようにしている。		
22		関係を断ち切らない取り組み 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	他の事業所に移られる場合はこれまでの生活環境、支援の内容や注意点等を情報提供している。また、他の事業所へ移られた方の元にご入居者と一緒に遊びに行き継続的な付き合いをしている。		
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	日々のかかわりの中で声掛けをし、把握に努めている。言葉や表情などから真意を推し測ったり、それとなく確認するようにしている。意思疎通が困難な方には、ご家族から情報を得ている。	日々のかかわりの中で確認をしたり、言葉にされない意向についても、これまでの経験よりご利用者の思いを察してできるだけ個別に対応するようにしています。	
24	(9-2)	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	家族から本人の生活環境や今までの暮らしぶりを聴き取りをし、グループホームでの生活に活かすように努めている。	事業所独自のアセスメントシートを活用し、これまでの生活状況を把握し、職員間での共有に努めています。	
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	ご入居者一人ひとりの生活リズムを理解するとともに行動や小さな動作から感じとり、本人の全体像を把握している。		
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	ご本人やご家族には日頃のかかわりの中で、想いや意見を聴き、反映させるようにしている。	ご本人・ご家族を交えた面談をもとに、暫定プランを作成後、1ヶ月程度実際にケアを行った上で、計画作成責任者・居室担当者を中心に職員の意見を取り入れケアプランが作られています。	
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	職員の気づきやご入居者の状態の変化は、個々のケア記録に記載し職員間の情報共有を徹底している。また、個別記録を基に介護計画の見直し、評価を実施している。		

自己	外部	項 目	自己評価 実践状況	外部評価	
				実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	ご本人の状況やご家族の意向に配慮しながら、臨機応変に対応している。		
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	運営推進会議に地域包括支援センターの職員から参加してもらい、周辺情報や支援に関する情報交換、協力関係を築いている。また、訪問美容を活用し地域での暮らしを継続できるように支援している。		
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、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	ご本人のいままでのかかりつけ医や希望の病院へ受診している。必要に応じて受診の付添いやご家族とも同行しており、普段の様子や変化を伝えるようにしている。	利用者個々の希望に応じた医療機関での受診支援が行われています。受診同行はご家族が行い、必要に応じて職員の付き添いや書面により情報交換が行われています。	
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	体調や些細な表情の変化を見逃さないよう、早期発見に取り組んでいる。看護職員がいない時間は、介護職員の記録をもとに確実な連携を行っている。		
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。	入院時には、本人への支援方法に関する情報を医療機関に提供している。また、家族、医療機関と三者一体となって回復状況等情報交換している。		
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、事業所の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	本人や家族の意向を踏まえ、主治医、看護師、職員が連携をとり、安心して納得した最期を迎えられるように、随時意志を確認しながら取り組んでいる。	ご家族、医療機関、併設特養の看護師の協力を得て、ご本人・ご家族の希望するターミナルケアが実際に行われました。そうした経験を通じ、関係者との連携や職員の体制が確立されています。	
34	(12-2)	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	消防署の協力を得て、救急手当や蘇生術の研修を実施し、全ての職員が対応できるようにしている。	消防署による救命救急講習を受講し、応急処置や蘇生術が修得されています。	

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
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	マニュアルを作成し、年2回併設している特別養護老人ホームと合同で避難訓練を行っている。	マニュアルが整備されているとともに、事業所での避難訓練や地域の災害訓練にもご利用者も含めて参加されています。	夜間を想定した訓練がまだ行われておりません。今後計画し、実施されることを期待します。
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	援助が必要な時も、まず本人の気持ちを大切に考えてさりげないケアを心がけている。	ご利用者に対する声かけなどの羞恥心や自尊心に対する配慮は職員会議などの機会を利用し日常的に周知徹底が行われています。また、個人情報の取扱いに関する研修も行われています。	
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	入居者に合わせて声をかけ、意志表示が困難な方には、表情を読み取り本人が決める場面をつくっている。		
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	一人ひとりの体調に配慮しながら、本人の気持ちを尊重して、できるだけ個別性のある支援を行なっている。		
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	行事等に化粧やおしゃれを楽しんでもらえるよう取り組んでいる。本人の馴染みの美容院で希望に合せたカットをしてもらえるよう連携をとっている。		
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	旬な食材をメニューに採り入れ、入居者の好みや苦手なものを踏まえた食事作りをしている。食事は入居者と職員が同じ食卓を囲んで楽しく食事をしている。	利用者と共に準備や後片付け、食事が行われています。またメニューもご利用者と相談し、畑で収穫した季節の野菜や近隣住民からの差し入れを取り入れ、食事が楽しくなるよう支援が行われています。	
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	食事量は個々に合せて盛り付けをしている。毎月、栄養士に献立や調理方法についてアドバイスを受けている。		

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
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	毎食後、一人ひとりの状態に合わせて口腔ケアを行っている。		
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	排泄チェック表を使用し、尿意のない入居者にも時間を見計らって誘導しトイレで排泄できるように支援している。	排泄チェック表によりご利用者個々の排泄パターンを把握し、トイレ誘導することで、気持ちよく排泄ができるよう支援が行われています。	
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	排泄パターンを記録し、水分摂取と野菜の多い食事に配慮している。		
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	入居者の希望を確認し入浴していただいている。	ご利用者の希望を確認の上、曜日や時間帯を調整し入浴支援が行われています。また、同性介助による羞恥心への配慮もされています。拒否に対しては声かけやタイミングを職員間で連携し、無理強いをせず入浴できるよう工夫されています。	
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	日中の活動を促し、生活リズムを整えるよう努めている。また、一人ひとりの体調を考慮して休息がとれるように支援している。		
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	処方箋を個人毎にファイルし、職員が内容を把握できるようにしている。服薬時は本人が服用できているかの確認をしている。		
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	食事の下ごしらえや畑仕事など、入居者の経験や知恵を発揮する場面を作っている。		

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
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	入居者本人の思いや希望に添ってお墓参りや自宅等、行きたい場所への外出の支援をしている。	日常的な散歩や日向ぼっこ、畑仕事に加え、ご利用者が必要なものの買出しや外食、併設特養で行われるボランティアへの参加など、さまざまな外出の機会が設けられています。	
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	家族の了解を得て一部の入居者のみ、お金を所持してもらっている。		
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	家族や親戚にお礼状を出したり近況報告をするなどの支援をしている。		
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	家庭的な雰囲気を損なわないような装飾品や調度品を設置するよう心がけている。	白と明るい木目を基調とした共有空間は清潔感と暖かさがあります。また、リビングとつながった畳のスペース部分は天井が吹き抜けになっており、天窓から天然光を受けることができます。	
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	居間にはこたつとベンチを置き、一人で過ごしたり、仲の良い入居者同士がくつろげるスペースがある。		
54	(20)	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	寝具やタンス、写真や思い出の品々が持ち込まれ、それぞれの入居者の居心地のよさを配慮している。	新調の家具を持ち込まれるご家族もありますが、使い慣れたものを持ち込んでもらえるようご家族に働きかけ、住みやすい居室になるよう支援がされています。また、写真などの装飾により思い出や暖かみが感じられるよう配慮されています。	
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	入居者一人ひとりのわかる力を見極め、必要に応じて目印をつけている。		

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 該当する項目に 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	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:2,20)		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、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
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				
			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				