

(別紙2) 平成 22 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	4070801750		
法人名	介護サービス九州株式会社		
事業所名	つくしんぼのグループホーム		
所在地	福岡市東区箱崎ふ頭3丁目6番26号		
自己評価作成日	平成22年4月26日	評価結果確定日	平成22年6月1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)】

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22年5月12日		

自己評価および外部評価票

ユニット名: 4階

(セル内の改行は、(Alt+Enter)です。)

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
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	地域密着型サービスの開始に伴い、5項目からなる事業所理念を作成し、毎日の朝礼時に、日々新たな気持ちで望むよう、その理念の共有並びに実践につなげていくために唱和を行っている。		
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	校区の公民館活動にも必ず声をかけてもらっており、地区の社会福祉協議会への参加も行っている。ご近所とのお付き合いや地域の民生委員さんからの声かけや挨拶、相談等も行っている。		
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	定期的に認知症介護実践者研修やリーダー研修並びにキャラバンメイト養成講座へ参加して認知症の理解や支援を行っている。		

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
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	評価の状況報告や改善点等の報告を行い、その場での意見や要望をケアカンファレンスやスタッフ会議、朝礼等で話し合いサービス向上に心掛けている。		
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	困りごとや相談は、常に行っており担当者から懇切丁寧な指導や協力を頂いている。		
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	身体拘束廃止に向けたマニュアルの存在や教育も含めて取り組んでいる。玄関の施錠については、以前からのご指摘により、対策を検討して日中は開錠している。		
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	2006年4月施行の高齢者虐待防止法に基づきスタッフ会議等で学びながら、届出義務等についても周知させており、事業所内での虐待が見過ごされる事がないようにしている。		
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	「成年後見人制度」や「日常生活自立支援事業」に関する講習を受講させており、その発表の場を設けて、全職員が活用できるようにしている。		
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	じっくりと時間かけて丁寧な説明をしている。利用料金や起こりうるリスク、重度化や看取りについての対応、各加算についての詳しい説明も行っている。項目毎の質問を受け付けながら、それについての更なる説明を行い、同意を得るようにしている。		
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	利用者やご家族の言葉や態度からその思いを察する努力をしながら、相談室でのご意見の思いを聴取できるよう機会を設けている。その意見等については、朝礼や会議等で話して、今後の運営に役立たせている。		

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	スタッフ会議等の中で意見や提案を受け入れている機会を設けている。出勤、退社時には、押印、勤務形態の記入を義務付けているため必ず事務室に立ち寄るため、問いかけや聴取するようにしている。		
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	介護職員処遇改善等公的な制度も利用しながら、処遇改善と労働基本法に基づき、給与水準や労働時間、研修等も含め向上心を持って働ける職場作りをしている。		
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	職員募集に際しては、年齢・性別等一切制限は設けておらず、希望者はすべて面接を実施しており、採用については、人物本位を主眼において採用している。採用後の職員については、介護保険制度の説明やそれに伴う資格取得についての説明を行い、職員のスキルアップと自己実現が図れるよう配慮している。		
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	法人の理念やグループホームの理念の解説を折に触れて行い、関連する法律に基づいて作成したマニュアルの勉強会を実施している。		
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	公的制度を利用したり、公的機関の年度別の介護講座や他の事業所の学習会や研修会への参加を機会あるごとに勧めている。		
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	色々な機会を通して、例えば看取りに関するネットワーク作りを通じて勉強会や相互訪問を通じてお互い切磋琢磨して、より良いサービスの向上に資するような取組みをしている。		
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	サービスの利用について相談があった場合は、必ず本人に会って心身の状態や本人と向き合い、職員が本人に受け入れられよう関係づくりに努めている。		

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	サービスの開始に移る前に、ご家族との歴史の聴取や経緯等を十分に理解しながら、困っている事や要望を聞きながら、今後の関係作りに努めている。		
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	早急な対応が必要な相談者には、可能な限り柔軟な対応を行い、場合によっては、地域包括支援センターや他の事業所のサービスに繋げる等の対応をしている。		
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	入居者一人ひとりが人生の先輩であるとの考えを職員が共有しており、入居者一人ひとりに教えてもらっていると心がけている。		
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	入居者一人ひとりの日頃の様子や職員の思いをきめ細かく伝える事によって、職員とご家族の思いが重なり、本人を支えていくための協力体制が築けるよう心掛けている。		
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	馴染みの方の訪問や手紙のやり取りは、継続できるように支援している。		
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	毎日のお茶や食事の時間は、職員も一緒に多くの会話を持つようにしたり、役割活動等を通じて利用者同士の関係がスムーズに行くように心掛けている。		
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	サービスの利用が終了したご家族等にも、行事の案内や四季折々の挨拶等、関係継続を行っている。		

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
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	日々のかかわりの中で声をかけ、少しの変化でも見逃す事がないよう把握に努めている。言葉や表情などからその真意を押し測ったり、確認するようにしている。意思疎通の困難な方には、ご家族等から情報を得るようにしている。		
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	ご本人の語りやご家族、知人等の訪問時や事業所からのご家族訪問時に少しずつ把握するように努めている。		
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	入居者一人ひとりの生活のリズムを理解するとともに、心身状態、行動や小さな動作から感じ取り、本人の全体像を把握するよう努めている。		
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	入居者が自分らしく暮らせるよう本人やご家族の要望を聞き、職員全員での意見交換やモニタリング、カンファレンスを通じて、それぞれの意見やアイデアを集約して介護計画に活かしている。		
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	個人別にファイルを用意して食事、水分量、排泄等身体状況を記録している。勤務開始前に全ての職員が、情報の共有化が図れるよう保管場所も定めており、職員の意見・連絡のために連絡帳も活用している。		
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	本人やご家族の状況に応じて、通院同行や送迎等必要な支援は柔軟に対応し、それぞれの方々の満足度を高めるよう努力している。		
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	利用者が安心して地域での暮らしが続けられるよう、警察、消防、民生委員、公民館等からの協力並びに支援を得ている。		

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	本人やご家族の希望に沿い、かかりつけ医での受診が出来るように、ご家族の理解と協力を得ながら通院介助同行を実施している。入居者の状態によって、それぞれのかかりつけ医を通して他の病院の紹介を受け、適切な医療が受けられるよう支援している。		
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	看護職員を配置しており、常に入居者の健康管理や状態の変化に対応できる支援を行うようにしている。常に適切な支援が出来るように看護職員がいない時間帯であっても24時間連絡が取れるよう携帯電話を配置している。		
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。	入居者が入院する場合は、必ず病院へ付添いDr,病棟看護師、SWとの面談を行い、情報の提供、収集等を確実にし、早期に退院できるよう関係作りと支援を行っている。		
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	介護・医療ケア連携指針における重度化した場合における(看取り)指針により、同意書を作成し、事業所が対応できる最大のケアやかかりつけ医、ご家族との話し合いで共有化を図っている。		
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	定期的な救急救命講習の受講を行っており、受講報告会で、その都度定期的に繰り返して練習して実践に役立てるようにしている。		
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	緊急時対応マニュアルに沿った行動が出来るよう、昼夜別の定期的な消防訓練を実施したり、その他の災害に備えた避難場所や協力体制を地域ととっている。		
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	個人情報保護法の理解や情報漏洩の禁止を責務と考え、職員は入居者(他家)宅への訪問と意識改革をさせて、入居者の誇りや言葉かけや言葉使いに注意しながら言葉かけを行っている。		

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
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	入居者一人ひとりに合わせた声かけを行い、意思疎通が困難な方には、表情を読み取ったりしながら、出来るだけ細かな事でも本人が決められるような場面を作るようにしている。		
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、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	一人ひとりのペースを最優先事項として対応しながら、入居者の状態や思いに配慮しながら支援している。		
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	着替えは基本的に本人の意向で決めており、見守りや支援が必要な時に手伝うようにしている。自己決定がしにくい入居者には、職員が出来るだけ本人の気持ちにそった支援を心掛けている。		
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	調理や盛り付けなどとともに、後片付け等も入居者と一緒に行っている。また、職員と入居者が同じテーブルを囲んで楽しく食事が出来るよう雰囲気作りも大切にしている。		
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	入居者それぞれの状態や病院からの指導に沿った形で、その人の習慣を取り入れながら支援している。		
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	毎食後の口腔ケアは、入居者全員実施しており、毎週1回訪問歯科の指導を仰いでいる。		
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	残存能力の活性化を促すため、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支援している。		

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
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	入居者一人ひとりの状況に応じた食事の摂取方法や水分の摂取等を記録しながらその予防に取り組んでいる。		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	一人ひとりの気持ちや習慣に合わせて、入浴したい日、希望する時間に入居者には入浴してもらっている。		
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	出来得る限り日中の活動を促し、生活のリズムを整えるよう努めている。また、一人ひとりの体調や表情、希望等を考慮しながら、安心して気持ちよく休憩したり眠れるよう支援している。		
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	入居者それぞれが服薬する薬の目的、用法、用量、副作用を理解している。また、一人ひとりが安心して服薬が出来るように入居者服薬介助一覧表を作成している。また、変更時には改定するように努めている。		
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	一人ひとりがそれぞれの得意分野で力が発揮してもらえるようお願いできそうな仕事をお願いし感謝の言葉や謝意を伝えている。		
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	一人ひとり入居者の気分や希望に応じて、季節を感じてもらいながら心身の活性に繋がるよう散歩、買い物、ドライブ等に出かけている。		
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	手元に少額のお金を持って管理している入居者もいる。事業所で管理している入居者についても外出時など支払いの場面ではお金を手渡す等の工夫をしている。		

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	入居者それぞれが毎年、年賀状や暑中見舞いを出すための支援を欠かさず行い、利用者の希望に応じて日常的に電話や手紙を出せるよう支援している。		
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	生活観(ご飯を炊く音や食欲をそそる匂い、茶碗を洗う音、食事時間や休憩時の心地よい音楽等)や季節感(正月、ひな祭り、花見、入学式、節句、菖蒲、ゆず湯等)を意識的に取り入れて心地よく過ごせる工夫をしている。		
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	限られた空間の中でそれぞれがリビングを中心に、思い思いに仲の良い入居者同士が会話を楽しんだり、創作活動、塗り絵をしたりしながら、絵画や花などを飾って居心地の良い場所となっている。		
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	タンスや椅子、ベッドなど入居者、ご家族それぞれの好みや馴染みの物等生活スタイル等に合わせて用意して、入居者それぞれに状態に合わせたカーテンや部品など工夫されている。		
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	入居者一人ひとりが置かれている状態(何が分かりにくいのか?、どのようにしたら本人の力でやっていけるのか?)を追求し、状況に合わせて環境整備に努めている。状態の変化により新たに混乱や失敗が生じた場合は、その都度話し合い不安材料を取り除くよ		

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			2. 家族の2/3くらいと
		3. 利用者の1/3くらい			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			