

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	4070502374		
法人名	有限会社 ふるさと福祉サービス		
事業所名	グループホーム みちくさ		
所在地	福岡県北九州市小倉南区重住2丁目6-58 (電話) 093-931-1050		
自己評価作成日	平成 24 年 11 月 30 日	評価結果確定日	平成 25 年 2 月 15 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）】

利用者は「ゆっくり・ゆったり・のんびり」と一人ひとりのペースに合わせて安心した生活を送っている。

※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URL	http://www.kaigokensaku.jp/
-------------	---

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	社会福祉法人 福岡県社会福祉協議会	
所在地	福岡県春日市原町3-1-7	
訪問調査日	平成 24 年 12 月 20 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）】

グループホームみちくさの“ゆっくり、ゆったり、のんびりと”のモットーを具現化している。利用者一人ひとりの生活のリズムに合わせて寝る時間も、食事にかかる時間も統一されてなく束縛を感じさせない。職員と利用者がお互いに溶け込み、お互いに身内同士が接している雰囲気である。特筆したいのは、職員が優しい事やお互いの協力関係が良い事、職員同士が利用者一人ひとりの介護についてその都度考え話し合っているところである。更に代表者の経験の豊かさ、管理者、ケアマネの改善への意欲と取り組み、先任職員の新任職員への知識や技術の伝達の面で優れている。

項目番号		項 目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			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	事業所独自の理念がある。地域密着型のサービスの理念を作っている。	地域密着の視点を持つ事業所独自の理念があり、事業所内に掲示している。月1回のミーティングや朝礼時において、職員間で確認し、共有している。また、理念を基に実践的な目標を定め、職員が具体的に取り組みやすく目指している。	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	自治会に加入して、ボランティアや実習生の受け入れを行っている。また地域の文化祭や盆踊りに職員と利用者と一緒に参加をしている。	町内会に加入し、回覧板の連絡を受けて、月1回の清掃活動に参加している。地域の秋祭りの神輿は事業所まで寄ってくれて、利用者との交流を図っている。また、地域のバザーや文化祭には、事業所から出店している。ボランティアや実習生の受け入れも定期的に行っており、近隣施設合同での運動会を行っている。	
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	玄関にベンチを設置しているので、近隣の方も休憩できるようにしている。	/	/
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	2か月に1回開催し、介護の現状やサービスの内容等を報告し参加者からの意見交換等を行うことによってサービスの向上に努めている。	利用者本人、家族、地域包括支援センター、町内会長、老人クラブ代表、自治会会長、精神科病院PSWに参加してもらい、2ヶ月に1回開催している。会議ではサービスの実施報告をし、また、会議で提案された職員による楽器演奏会を実施するなど、意見を聞き、サービス向上に取り組んでいる。	
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	地域包括センターの方に情報を得たり、グループホーム協議会に参加する事で交流を図り要望書を提出する等行政とともにサービスの向上に努めている。	区役所に行った際には担当者によって情報を報告し合ったり、地域包括支援センターや保護課に相談、報告している。また、グループホーム協議会を通して、地域や事業所で挙げられた問題などを相談し、回答を求めている。	
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	研修を行うことで対象となる行為を理解し、夜間帯も玄関に施錠せず介護を行っている。	居室、玄関に施錠せず、利用者の傾向を理解し対応している。安全のため玄関にはチャームを設置している。近所の方も事業所の事を理解してくれており、近隣の方が気づいた時には、事業所に知らせてくださる事もあった。マニュアルを整備しており、月1回の勉強会を利用して年1回は、身体拘束廃止の勉強をしている。	

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			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	内部研修や外部研修等にて学ぶ機会を持ちミーティング等で話し合いを行っている。		
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	権利擁護事業や成年後見人制度については内部研修や外部研修に参加している。	外部研修に参加し、内部研修を行うことで職員全員が権利擁護について理解している。必要時に家族に対して、パンフレット等を活用し、説明している。	
9	—	○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約または改定等の際は、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	契約を結んだり解約をする際は十分な話し合いを行い、いつでも不安や疑問を相談できるように行っている。		
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	利用者の意見に傾聴したり外に出る機会を設けることで改善できるように努めている。	自分から意見を言わない利用者に対しても気持ちや願いを汲み取ろうとしている。希望が多かったうどんを職員が作ったり、敬老会で寿司を提供したりした。また、紅葉観賞ドライブに行ったりしている。家族からも来所時に希望、要望を聞いている。その際の希望で、事業所で出来る範囲内でリハビリを実施するようにした。	
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	管理者は勉強会やミーティング・申し送り時に職員の意見を聴く機会を設けている。	朝礼やミーティング時に意見を聞いている。管理者に対しては、職員が言いやすい環境である。年2～3回グループで食事会を実施し、交流を深めている。職員の気付きによって出た意見を取り入れて実施している。2ユニットでの合同行事があり、また日常的に不穏時には行き来があったり、応援に行ったりしている。	
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	半年・年に1回契約更新を行い、給与のベースアップに努めている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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い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	職員採用基準に年齢や性別・資格の有無に関わらない。仕事に対する姿勢や働く意欲を重視している。定年は65歳と定めているが働く意欲があれば更新も可能である。また誰もが平等に昇進・教育訓練を受けれる環境にある。	職員の年齢は60歳以上の方がほとんどで、定年後も希望があればパートで勤務可能である。職員全員に対しての勉強会を月1回開催している。ミーティング時に疑問に対してのアドバイス等をしている。また、自己参加の外部研修に対して勤務の都合をつけて参加しやすいようにしている。	
14	10	○人権教育・啓発活動 法人代表者及び管理者は、利用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	人権教育について内部研修をし利用者に対する人権を尊重するために取り組んでいる。	月1回の勉強会で最低年1回は、職員全員に対して人権教育・啓発活動について研修を行い、利用者に対しての人権を尊重できるように教育している。	
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	外部研修・内部研修に参加している。また個人で研修を受ける際にも参加費や勤務体制を考慮している。資格取得も支援している。		
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	県グループホーム協議会に加入している。また同地区や隣市のグループホームと交流を行い、管理者や職員の交流の場を設けることでサービスの向上に努めている。		
【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	本人の性格・心身状態などを理解し、本人の意思を尊重し支援している。また困っていることなど傾聴することで不安の軽減に努めている。		
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	家族の希望・要望を聴きながら職員と話し合うことで関係づくりに努めている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
19	—	○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	相談時に家族の状況や要望を聴き不安などを聴く機会をつくっている。		
20	—	○本人と共に過ごし支え合う関係 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	掃除や洗濯物をたたむ・お茶葉を包んで頂いたりして利用者と一緒に共同作業をすることで支え合う関係を築いている。		
21	—	○本人を共に支え合う家族との関係 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	家族の希望・要望を聴きながら職員と話し合うことで信頼関係に努めている。		
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	面会や電話連絡がいつでもできるように支援に努めている。	近所の友人が気軽に事業所に会いに来れる様に支援している。電話をするのを希望する利用者に対しても取次の支援をする。散歩中に小規模多機能事業所やデイサービスに寄って、友人と交流できるようにしている。	
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	ひとり一人の個性を活かせるように他の利用者と関わり合い、支え合えるような支援に努めている。		
24	—	○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	サービス利用が終了してからも相談などを行えるように努めている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
【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。	天気の良い日は散歩などの声掛けをし本人の意志を尊重している。	自分から伝えない方に対しては、質問して、できるだけ本人の意向を聞き取るようにしている。また、その人特有のサインをベテラン職員が新人職員に伝え、共有している。家族からも本人の特性になることを聞き取って意向にそえるようにしている。	
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	家族や他の利用サービス機関により情報を得ることで本人の生活歴を把握に努めている。		
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	個別の介護記録に記載している。また心身状態がいつもと違う時は業務日誌に記載し申し送り時に伝達することで現状の把握に努めている。		
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	申し送り時に気付いたことを報告し、アイデアを出し合うことで家族や必要な関係者を話すことで介護計画を作成している。	前回のケアプランをベースに利用者一人ひとりについて管理者、ケアマネ、職員とアセスメントを行い、意見やアイデアを交換し、最終的に家族の意向を聞いて作成している。	
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	個別の介護記録にて行動だけでなく、発言したことも記録することで介護計画の見直しに活かしている。個人ファイル挟むことでいつでも確認できるようにしている。		
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	季節によって多彩な行事を開催し利用者や家族とコミュニケーションを図ることで柔軟な支援に取り組んでいる。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	病院受診の際、段差があるので、車椅子利用時には看護師や事務の方に手伝ってもらうことにしている。		
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	本人・家族の要望を聴き、かかりつけ医には職員が付き添って受診を行っている。また、家族への電話連絡も行うことで適切な医療を受けられるように支援している。	利用者によりかかりつけ医が異なり、病院まで職員が付き添っている。往診も定期的に月に2回行われている。病状の内容については、急を要する以外は家族の来所時に伝えることが取り決められている。	
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	法人の代表が看護師である為、相談しながら健康管理や医療活用に支援している。		
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。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	管理者が医師へホームでの生活状況を説明することで病院関係者との情報交換や相談に努めている。		
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	「看取りについての事前確認書」を作成し看取りについて家族と話し合いを行っている。職員と家族と共にチームで支援に取り組んでいる。	看取りに関する指針を文書化しており、入所時に説明し、事前確認書を交わしている。終末期に近付いた折に再度医師、職員、家族等関係者とより具体的な看取りの指針を決めて事業所が取りうる最大限の支援を行っている。	
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	勉強会を行うことで応急手当や初期対応について定期的に行い実践力を見につけている。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	消防避難訓練を実施することで避難経路や手順を確認している。災害時の非常食なども準備している。	年2回避難訓練を事業所単独で行っている。その内1回は消防署の立ち会い、自治会長の参加もある。また、夜間を想定した訓練も実施している。非常食の備蓄については消防署と相談して必要日数分の飲料水、食料、備品を事業所内に保管している。	
【IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援】					
38	17	○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	研修やミーティングなどで一人ひとりの関わりを通して管理者が確認し、利用者の誇りやプライバシーを損なわない対応をしている。	市主催の外部研修を全員受けている。当日勤務の職員には伝達研修を行い管理者が資料でレクチャーをおこなっている。その折の研修レポートは全員に提出させて学習内容の定着をはかっている。また適宜、必要な折にはその都度管理者や先任職員による指導が行われている。	
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	天気の良い日には散歩やドライブの声掛けをすることでその人らしく毎日の生活を送れるように支援している。		
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	利用者一人ひとりの表情・体調などを観察することで生活パターンを把握している。利用者の要望を読み取りその人らしい生活ができるように支援している。		
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	月曜日に美容師がホームに訪問される。個別対応に関しては希望があれば床屋・美容室の予約を行っている。		
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	職員と利用者は食事の準備・片付けを一緒に行っている。食事と同じ物を食べている。介助が必要な利用者には職員が側について支援することで食事を楽しまれる。	利用者は食事の準備、片付けをその能力に応じて職員と一緒にやっている。また、同一の食事を同一のテーブルで摂っている。利用者の嗜好を把握し、食べたいものを食事に取り入れている。プランターで採れた野菜も食卓にのぼる事もある。	

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	毎食後、確認し介護記録に記載している。水分量も毎日集計することで一人ひとりの状態に対しての支援をしている。		
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に、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	個人の持っている力量に合わせた支援をいしている。必要に応じて1日2・3回の口腔ケアをしている。		
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	利用者からの排泄のサインを見逃さずトイレ誘導を行うことで自立に向けた支援を行っている。	利用者一人ひとりの排泄チェック票（24時間）を作成してトイレ誘導を行っている。紙パンツ利用者を布パンツとパットに、更に日中は布パンツのみへと軽減する等、なるべく紙パンツの利用を軽減するように取り組んでいる。	
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	毎日の排便チェックや乳製品・繊維質を含んだ食材を利用し、運動への働きかけを心がけている。		
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、個々にそった入浴の支援をしている	入浴時間・曜日の取り決めはあるが状況に応じて臨機応変に対応している。	日曜日を除く10時半から16時まで入浴に対応している。入浴拒否者についても一人ひとりの性格を把握して、馴染みの職員が誘導している。また、利用者同士が誘い合って入浴する場合もある。	曜日や時間を決めずに、利用者がいつでも入浴できる様な取り組みをして欲しい。利用者が入浴したいという気持ちになった時は、気持ちよく入浴できるよう工夫や配慮を行って欲しい。
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	生活パターンを考えて就寝時間は決めておらず安心して眠れるように支援している。		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			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	医師の指示通り服用できるように目的などについても処方が変わった時は常時確認でき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	利用者の力を活かして掃除の手伝いや食事の準備を手伝うことで気分転換などの支援をしている。		
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	利用者の体調や天候に応じて散歩やドライブに出かけてる。また季節に応じて花見や紅葉観にも出かけている。	天候の良い日には徒歩5分程の所にある同一法人のデイサービスセンターを訪れ、地域の知人に会いお茶を飲み会話をしている。受診の帰り等買い物をしたり、景色のよい場所に車で出かけ、お弁当を食べる等の取り組みを行っている。	
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	本人の希望にてお金を持つことで不安解消をしたり、欲しい物を職員と一緒に買物に行くように努めている。		
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	いつでも電話をしたり、手紙のやり取りができ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	玄関周りにかだんやプランターなどを置くことで季節に合わせて花を植えている。	それぞれの好みのジグソーパズルや季節を感じられる設えを行っている。	

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	ソファなど体憩ができるように置いている。玄関外にも椅子を置くことでいつでもゆっくりできるようにしている。		
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	利用者の家族の写真・仏壇など馴染み或るものを持ち込むことでそれぞれに個性のある部屋に工夫している。	利用者それぞれの個性に配慮し、シンプルな設えをしている部屋、馴染みの使い慣れた家具を持ちこんだ部屋や写真を配した部屋等がある。	
57	—	○身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能やわかる力を活かして、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	建物内部はバリアフリーとなっている。各所に手すりを設置している。また車椅子が使用可能な空間を確保している。		

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果	
自己	外部		（該当する箇所を○印で囲むこと）	
V サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）				
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
				②利用者の2／3くらいの
				③利用者の1／3くらいの
				④ほとんど掴んでいない
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
				②数日に1回程度ある
				③たまにある
				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
				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
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
				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
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
				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
63	—	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごさせている。 （参考項目：32, 33）	○	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
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、安心して暮らさせている。 （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ほとんど掴んでいない

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果	
自己	外部		(該当する箇所を○印で囲むこと)	
V サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）				
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 家族の2/3くらいと
				③ 家族の1/3くらいと
				④ ほとんどできていない
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 ほぼ毎日のようにある
				② 数日に1回程度ある
				③ たまにある
			○	④ ほとんどない
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 少しずつ増えている
			○	③ あまり増えていない
				④ 全くいない
68	—	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 職員の2/3くらいが
				③ 職員の1/3くらいが
				④ ほとんどいない
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
				③ 利用者の1/3くらいが
				④ ほとんどいない
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 家族等の2/3くらいが
				③ 家族等の1/3くらいが
				④ ほとんどいない

項目番号		項 目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			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	月1回の全体会議や朝・夕の申し送りを通じて理念を共有している		
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	自治会に加入して、ボランティアや実習生の受け入れを行っている。また地域の文化祭や盆踊りに職員と利用者と一緒に参加をしている。		
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	玄関にベンチを設置しているので、近隣の方も休憩できるようにしている。		
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	2か月に1回開催し、介護の現状やサービスの内容等を報告し参加者からの意見交換等を行うことによってサービスの向上に努めている。		
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	地域包括センターの方に情報を得たり、グループホーム協議会に参加する事で交流を図り要望書を提出する等行政とともにサービスの向上に努めている		
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	徘徊のある利用者は付き添い・見守りを行っている		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			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ないよう注意を払い、防止に努めている	事業所の勉強会を行うことで虐待が見過ごされないように努めている		
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	権利擁護事業や成年後見人制度については内部研修や外部研修に参加している		
9	—	○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約または改定等の際は、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	契約を結んだり解約をする際は十分な話し合いを行い、いつでも不安や疑問を相談できるように行っている		
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	利用者の意見に傾聴したり外に出る機会を設けることで改善できるように努めている		
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	管理者は勉強会やミーティング・申し送り時に職員の意見を聴く機会を設けている		
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	半年・年に1回契約更新を行い、給与のベースアップに努めている		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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い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	職員採用基準に年齢や性別・資格の有無に関わらない。仕事に対する姿勢や働く意欲を重視している。定年は65歳と定めているが働く意志があれば更新も加納である。また誰もが平等に昇進・教育訓練を受けれる環境にある		
14	10	○人権教育・啓発活動 法人代表者及び管理者は、利用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	事業所全体の勉強会に参加することで人権教育、啓発活動に取り組んでいる		
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	人権教育について内部研修をし利用者に対する人権を尊重するために取り組んでいる		
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	他の施設と勉強会を行ったり、運動会などを行う取り組みをしている		
【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	本人の性格・心身状態などを理解し、本人の意思を尊重し支援している。また困っていることなど傾聴することで不安の軽減に努めている		
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	家族の希望・要望を聞きながら管理者と職員と話し合うことで関係づくりに努めている		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
19	—	○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	相談時に家族の状況や要望を聴き不安などを聴く機会をつくっている		
20	—	○本人と共に過ごし支え合う関係 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	掃除や洗濯物をたたむ・お茶葉を包んで頂いたりして利用者と一緒に共同作業をすることで支え合う関係を築いている		
21	—	○本人を共に支え合う家族との関係 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	家族の希望・要望を聴きながら職員と話し合うことで信頼関係に努めている		
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	面会や電話連絡がいつでもできるように支援に努めている		
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	ひとり一人の個性を活かせるように他の利用者に関わり合い、支え合えるような支援に努めている		
24	—	○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	サービス利用が終了してからも相談などを行えるように努めている		

項目番号		項目	自己評価	外部評価	
自己	外部		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
【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。	一人ひとりの人生史などで把握している		
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	家族や他の利用サービス機関により情報を得ることで本人の生活歴を把握に努めている		
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	個別の介護記録に記載している。また心身状態がいつもと違う時は業務日誌に記載し送り時に伝達することで現状の把握に努めている		
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	月1回モニタリングすることで現状の即した介護計画を作成している		
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	サービス計画表などで把握することで介護計画の見直しに活かしている		
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	季節によって多彩な行事を開催し利用者とコミュニケーションを図ることで柔軟な支援に取り組んでいる		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	病院受診時、靴を脱がないといけないので、スリッパ履き換えや会計時には、事務の方や看護師が支援している		
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	本人・家族の要望を聴き、かかりつけ医には職員が付き添って受診を行っている。Mた、家族への電話連絡も行うことで適切な医療を受けられるように支援している		
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	法人の代表が看護師である為、相談しながら健康管理や医療活用に支援している		
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。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	管理者が医師へホームでの生活状況を説明することで病院関係者との情報交換や相談に努めている		
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	「看取りについての事前確認書」を作成し看取りについて家族と話し合いを行っている。職員と家族と共にチームで支援に取り組んでいる		
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	マニュアルや勉強会をすることで実践力を身に付けている		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	年に2回の避難訓練を行うことで避難誘導や手順を確認している		
【IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援】					
38	17	○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	職員は利用者一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような声掛けや対応に配慮している		
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	基本的な1日の流れはあるが一人ひとりの体調やその日・その時の気持ちを尊重して希望に沿って支援をしている		
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	利用者一人ひとりの表情や仕草・体調などを観察して生活パターンを把握している。その人らしい生活ができるように支援している		
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	毎週代月曜日に美容師がホームに訪問される。個別対応に関しては希望があれば床屋・美容室の予約を行っている		
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	献立以外の食事（チャーハン・赤飯）などを作ることで職員も一緒に楽しんでいる		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	利用者の栄養摂取量・水分摂取量の記録をすることで習慣に応じた支援をしている		
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に、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	個々の持っている力量に合わせた支援をしている。起床・毎食後・就寝準備時に口腔ケアをしている		
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	排泄のパターンを知ることで排泄の援助を行い、自立にむけた支援を行っている		
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	毎日排便チェック及び繊維質を含んだ食材利用や運動の働きかけを心かけている		
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、個々にそった入浴の支援をしている	大まかな入浴時間・曜日の設定はあるが、状況に応じて臨機応変に対応している		
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	生活パターンを考慮し就寝時間は決めていない		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			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	医師の指示通り服用できるように目的などについても処方が変わった時は常時確認でき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	利用者の力を活かして掃除の手伝いをするなどで気分転換などの支援をしている		
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	天気の良い日には、歩行状態に合わせて散歩などに出かけられるように支援している		
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	家族と相談しながら本人の力量に応じてお金を所持したり使えるように支援している		
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	家族の了解のもとに本人の希望に応じて電話利用ができ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	廊下の奥には日光浴ができるように椅子を置いている。玄関外にも椅子を置くことでいつでもゆっくりできるようにしている		

項目番号		項目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	利用者の家族の写真など馴染み或るものを持ち込むことでそれぞれに個性のある部屋に工夫している		
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	利用者の家族の写真・ポスターなど馴染み或るものを持ち込むことでそれぞれに個性のある部屋に工夫している		
57	—	○身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能やわかる力を活かして、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	建物内部はバリアフリーとなっている。各所に手すりを設置している。また車椅子が使用可能な空間を確保している。		

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果	
自己	外部		（該当する箇所を○印で囲むこと）	
V サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）				
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
				②利用者の2／3くらいの
				③利用者の1／3くらいの
				④ほとんど掴んでいない
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
				②数日に1回程度ある
				③たまにある
				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
				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
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
				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
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
				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
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
				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
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、安心して暮らしている。 （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ほとんど掴んでいない

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果	
自己	外部		（該当する箇所を○印で囲むこと）	
V サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）				
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 家族の2／3くらいと
				③ 家族の1／3くらいと
				④ ほとんどできていない
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 ほぼ毎日のようにある
				② 数日に1回程度ある
			○	③ たまにある
				④ ほとんどない
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 少しずつ増えている
			○	③ あまり増えていない
				④ 全くいない
68	—	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 職員の2／3くらいが
			○	③ 職員の1／3くらいが
				④ ほとんどいない
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
				③ 利用者の1／3くらいが
				④ ほとんどいない
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 家族等の2／3くらいが
				③ 家族等の1／3くらいが
				④ ほとんどいない