

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	3970400200		
法人名	有限会社 ライフ		
事業所名	グループホーム レッツ		
所在地	高知県南国市里改田1135番地1		
自己評価作成日	令和3年9月10日	評価結果 市町村受理日	令和3年12月14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)】

日常生活の中で、理念に基づいて利用者の能力の維持と向上に努め、支援している。
地域の要望に応え、施設のスペースを利用してもらっている。
主治医、他の診療科への通院支援を行っている。
家族とも常に連絡を取り、状況報告をしたうえで要望を聞き、より良い関係が維持できるように努めている。

※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.kai.gokensaku.mhlw.go.jp/39/index.php?action=kouhyou_detail_022_kihon=true&JigyosyoCd=3970400200-00&ServiceCd=320
----------	---

【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	令和3年10月26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)】

施設は閑静な住宅街の中にあり、広い敷地内の畑で野菜を収穫したり、庭の花壇を眺めたりできるほか、東屋には休憩できる広い庭がある。
地域住民や子どもが散歩に来て庭や畑で利用者と交流し、駐車場を地域に開放するなど、近所付き合いのできる関係を築いている。地区会に加入し、地域の一員として地域の防災訓練には利用者、職員とも参加している。
利用者のケアではプライバシーと個人の尊厳を守り、本人の立場に立って支援することで、日常生活の場面で理念が活かされている。
市との連携も大切にし、職員は市の事業にも参加、協力している。
医療については、協力医の往診と訪問看護、訪問歯科診療を受けることができる。専門医への受診も、家族と連絡を取り合って支援している。終末期医療では、かかりつけ医の協力を得て、看取りを行っている。

自己評価および外部評価結果

ユニット名:たんぼぼ棟

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	個別に配布し、各ユニット内の職員の目につく所に掲示しており、職員会でも取り上げ、理念に基づいた支援ができるように取り組んでいる。	各ユニットのリビングに理念を掲示している。利用者、家族には入所時に説明し、職員は日々の業務の中で理念を意識したケアを行っている。職員会では、理念に沿ったケアができているかの振り返りも行っている。	
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	コロナ禍において交流はできていないが、地区の清掃に参加したり、施設の駐車場や中庭を開放しており、地域とのつながりは続けられている。	地区会に加入し、地域の清掃活動や防災訓練に利用者と職員が参加している。地域に駐車場を開放したり、地域住民から野菜の差し入れがあったり、ボランティアの訪問を受けたりして、交流を図っている。	
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	現在は感染予防のため行えていない。		
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	コロナ禍であり、感染の状況によって開催を決めてきたが、開催できないときは、書面で報告を行い、返信での意見を取り入れて、ケアサービスの向上に取り組んでいる。	コロナ禍で中止が多いが、運営推進会議開催の際には、事業所の課題について協議し、情報提供をしたり、助言を得たりしている。会議録は、事業所便りと合わせて家族全員に送付している。	
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取り組んでいる	市担当者とは、介護認定更新、家族からの問い合わせ内容、利用者の状態変化等について、連絡をとって話し合っている。	市担当者とは、運営推進協議会議での協議のほか、困難事例等の相談をその都度行っており、協力関係が築かれている。	
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	内外の研修や、職員会、身体拘束廃止委員会で話し合い、人権の尊重を大切に考え、日々のケアを行っている。	職員全員で関係研修会の伝達会を行って話し合うほか、身体拘束委員会の協議内容も全員で共有している。玄関の施錠は夜間のみとし、昼間は見守り対応をしている。夜間にコールマットやコールセンサーが必要な利用者に関しては、家族と話し合い、了解を得たうえで使用している。	

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	関係する研修の案内を行い、職員に対してのストレスチェックで職員のケアを行い、理念に基づいたケアを行っている。		
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	オンライン研修や、事業所内研修で、制度について学ぶ機会を設けている。		
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	利用者と家族に十分納得してもらえるよう、時間をかけて説明し、契約内容の改定等についても早期に説明を行い、理解を得ている。		
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	コロナ禍のため、現在は手紙や文書、電話での連絡で家族と情報交換を行い、反映させている。	運営推進会議、ケアプラン策定のカンファレンス、利用者の普段の生活等から利用者、家族の意見、要望を聞き、話し合いのうえ取り入れている。面会、献立、外出、レクリエーションなど多岐にわたる要望を受けている。	
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	意見、提案があればその都度管理者への報告を受け、話し合いや運営会に反映している。	職員会で出された意見を皆で話し合っているほか、日常業務でも職員から意見や要望が出されており、その都度対応している。	
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	研修の費用援助や研修への案内を行い、職員の資質向上に対しての配慮をしている。		

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
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	個々の職員に対して必要な研修への案内を行い、熟度の低い職員には指導も行っている。		
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	コロナ禍のため、相互の会議へは参加できていないが、情報交換は続けている。		
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	本人の要望や意向を把握して、信頼関係を築き、不安を取り除けるよう努めている。		
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	入所前の面談で得た要望などを職員で共有し、対応するよう努めている。		
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	管理者等が面接で判断して、必要な支援を行えるよう努めている。		
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	日常生活で利用者ができることを一緒に行い、不足している部分が補い合えるような生活をしている。		

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
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	コロナ禍において面会中止のときもあるが、ガラス越しや電話、手紙等で交流が続けられている。		
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	日々のケアの中で、外出や面会の制限がなくなったときの希望を聞き、利用者の希望に沿えるようにしている。	利用者一人ひとりの馴染みの場所へドライブに出かけており、外出や面会制限のある期間中にも、工夫をして思い出話をしたり、行けるようになったらどこへ行きたいか聞いたりして、馴染みの関係が途切れないようにしている。	
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	気の合う利用者同士の隣り合う配席として、互いの関係性を築き、支え合えるように配慮している。		
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	契約終了後も気軽に連絡してもらえるよう、日頃から家族とのコミュニケーションを図り、関係性を続けていけるようにしている。		
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	利用者一人ひとり思いや希望、意志を尊重し、意思疎通が困難な利用者には職員間で話し合っ本人本位のケアに努め、できる限りの支援を行っている。	職員は、日常のケアの中で利用者の思いを把握している。反応や変化への気づきは記録に残し、職員間で話し合っ共有し、家族からの情報も得て、本人本位の支援を行っている。	
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	他のサービスや、病院等の情報のほか、本人、家族から生活歴や生活習慣を聞き、それまでの暮らしの把握に努めている。		

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	利用者一人ひとりの現在の心身状態を維持していけるよう、機能訓練や日常作業を行って把握し、変化があればケアカンファレンスで話し合いを行い、対応に努めている。		
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	本人、家族の意見、意向を聞き、それぞれの状態に合わせたケアが行えるよう、他職種とも連携し、職員間で話し合っ介護計画を作成している。	本人の思い、家族の意向、要望等を利用者の担当職員のほか全員が共有しており、3ヶ月毎の定期的な見直しのほか、本人の状態に変化があればその都度見直しを行い、利用者一人ひとりの現状に即した介護計画としている。	
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	職員間の情報共有が行えるよう、利用者一人ひとりの状態に合わせたチェック表等を作成して記入を行い、連絡ノートも活用している。		
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	本人、家族からの要望を聞き、個別の支援ができるよう、新たな要望にも柔軟に対応できるようにしている。		
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	コロナ禍でできないことが多々あるが、消防訓練や避難訓練は行っている。		
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し、納得が得られたか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、家族の希望を第一とし、必要であれば別の病院への受診ができるように支援している。	入所時に説明し、利用者、家族が希望する医療機関に受診できるよう支援している。専門医療機関には家族が付き添い、受診結果は連絡ノートなどで共有している。協力医の往診があり、協力医をかかりつけ医としない利用者でも、必要に応じて受診している。	

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	訪問看護時には、利用者一人ひとりの日常観察記録ノートで状況報告をし、それ以外でも常に必要な連絡を取り合い、適切なアドバイスや指示が得られるようにしている。		
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	コロナ禍で、本人への面会はできないが、医療関係者との情報交換を密にして、支援を行っている。		
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	利用者の状態を手紙や電話で連絡を取り、本人、家族の希望に沿った支援を行っている。	入所時に重度化時の対応について説明しており、重度化時には、家族、主治医、職員で話し合っ方針を決め、家族、職員、医療機関が連携して取り組んでいる。看取り実績は毎年のようにあり、多くの職員は経験を重ねてきているが、経験のない職員もいる。	看取りの経験を後輩に伝え今後活かすために、研修会などで共有する取り組みを期待する。
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	研修に参加し、主治医や訪問看護師から利用者の急変時の応急処置の指導を受け、マニュアルも作成して、常に対応できるようにしている。		
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	マニュアルを作成し、避難の際の行動を話し合っ避難訓練を行っている。地域の訓練にも参加し、住民の協力が得られるようになっている。	地震・津波訓練、消防署の立ち合いでの火災訓練、風水害訓練をそれぞれ年2回実施している。地域の防災訓練には利用者、職員で参加し、地域との協力体制ができている。災害時に避難できる施設も想定している。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
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	プライバシーを守りながら、利用者と接する際には、声掛けの仕方に気を付けている。	トイレ誘導の際の声かけはさりげなく行い、利用者一人ひとりのプライバシーを確保して支援している。他の利用者の家族や部外者に他言しないことも、職員間で徹底している。	

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
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	利用者が自分の思いを表出できる環境が作れるよう、意見に耳を傾け共感し、職員間で共有している。		
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	自宅で過ごしていたときと変わりなく、自身のペースで日々過ごせるよう、無理強いすることなく支援することを心掛けている。利用者の好み、生活に合わせた家具の配置をしている。		
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	その日一日を気持ち良く過ごしてもらえるよう、起床時や入浴時に整髪や身だしなみを行っている。また、自分で整えてもらうことにより、意欲向上にもつなげている。		
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	利用者の前で調理の実演をしたり、メニューの話し合いや得意な料理や好みを聞き、調理の楽しさ、食事への意欲を引き出すよう工夫している。	敷地内の畑で収穫した野菜の調理方法を利用者から教わったり、利用者も自分のできることをして、楽しく食卓を囲んでいる。行事のときには庭で食べたりしている。職員も、毎日利用者と一緒に同じ食事を食べている。	
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	利用者一人ひとりの食事、水分摂取量を確認し、その把握に努めている。少なかったときは本人に理由を聞き、食べられるよう改善している。状態の変化に合わせて、食形態の変更や、補助食品の提供を行っている。		
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	就寝中に乾燥した口腔内を潤すため、起床時にうがいし、食後は口腔内に残渣物が残らないよう口腔ケアを行っている。職員が仕上げ磨きを行うとともに、介助も行って、利用者の誤嚥防止にと努めている。		
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	一日を通して排泄状態の違いを把握し、利用者一人ひとりに合わせたケアを行っている。声掛けによりトイレでの排泄を促し、見守りを行って支援している。	排泄チェック表を活用してトイレ誘導を行っている。オムツ、パンツ、パットの使用も、一人ひとりに合わせて見直している。夜間ポータブルトイレを使用している利用者には、昼間は手作りのカバーで覆う配慮がされている。	

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	水分摂取量を把握し、青汁を飲んでもらい、体操や散歩で身体を動かし、便通薬や座薬を必要に応じて個々に使用している。		
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	個々のペースや体調に合わせてながら、全員2、3日に一度は入浴している。入浴を拒む利用者には、タイミングを見計らい声掛けをしている。入浴剤等を使用して、ゆったりとした入浴を楽しんでもらえるようにしている。	本人の希望に合わせて入浴しており、最低でも週2回の入浴を確保している。入浴拒否の利用者も、時間をかけて声かけを繰り返し、入浴につなげている。湯につかって歌う利用者もおり、それぞれの入浴を楽しんでいる。	
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	室温、湿度には注意し、個々の状態に応じてクッションや枕を工夫して、気持ち良く休めるように努力している。		
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	個人ファイルに処方された薬、量、効能、副作用、過去の薬等がすぐに分かるように入れており、服薬時は本人の前で名前、日付、いつの薬かを声に出して確認し、本人が飲み込むまで確認を行っている。		
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	日常の家事作業の役割分担ができており、イベント、レクリエーションに積極的に参加してもらっている。どのような内容が楽しいかをリサーチし、利用者に気分転換してもらえよう努めている。		
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支援している	コロナ禍で家族との外出や買い物には行けていないが、散歩や馴染みの場所へのドライブで気分転換してもらえよう支援している。	ドライブに出かけ景色を眺めたり、途中で職員がちりめんじゃこを買って食卓に出して皆で楽しんだりしている。コロナ禍で外出の機会は減ったが、広い敷地内の畑や花壇、東屋周辺や植栽を眺めながら、毎日散歩で外気浴をしている。	

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
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	コロナ禍で外出して買い物をすることができていないが、利用者一人ひとりの要望に応じて職員が買い物を代行し、支払いができるよう支援している。		
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	本人や家族の希望に沿って可能な時間帯に相互に電話のやり取りを行い、家族からの手紙に返事を送ったり、本人から手紙を出す支援を続けている。		
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	コロナ禍で、特に換気には注意して行っている。利用者に確認し、室温、湿度も時間を決めてチェックしている。椅子やテーブル、ソファの位置、テレビの音量などにも気を配り、テーブルには季節の花を飾り、壁面には写真を貼り、利用者と一緒に季節感のある飾りつけを行っている。	リビングの換気も十分行われ、ソファが間隔を開けて置かれて、利用者はお気に入り場所でくつろいでいる。壁には家族や職員と作った季節に応じた作品が飾られ、落ち着いた共用空間になっている。	
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	ソファの位置やテーブル、いすの配置に気を配り、利用者同士のコミュニティづくりに繋げている。		
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	利用者の動きやすさと使いやすさを工夫し、カレンダー、時計などの必需品から、家族の写真やメッセージなどが飾られ、利用者の個性を大切にしている居室になっている。	テーブルには家族の写真や、プレゼント、馴染みの物が置かれて、その人らしい居室になっている。全居室の天井には、自宅を思わせる和風照明が設置され、手元まで届く紐が吊るされ、自分で点灯消灯できるようにしている利用者もいる。	
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	トイレ、浴室などは特に気を配り、利用者の状態に合わせて手摺を増減している。リフォームも行っており、安全第一に努めている。自立している利用者にも無理のないよう、見守りを行っている。		

ユニット名:

たんぽぽ棟

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				

自己評価および外部評価結果

ユニット名:れんげ棟

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	身体的理由より、一部利用者様と共有ではあるが、声掛けや会話をしながら行う事で、利用者が共有しやすくなるよう心掛けている。		
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	地域の清掃、避難訓練に参加している。交通マナーを守り、地域の安全を心掛けている。		
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	地域の生活も守れるよう、地域住民の異変に気づけるよう、回覧等を利用して情報交換など行っている。		
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	コロナ禍で会議は行えていないが、書面で状況報告を行い、意見を返信してもらい職員も目を通し、て、家族の意見を活かすよう努めている。		
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取り組んでいる	市の担当者とは連絡を取り合っている。		
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	内外の研修を学べるよう職員の勉強の機会を作るとともに、社内研修では意見を出し合い、疑問に思うことを改善して、職員全体の介護の統一を心掛けている。		

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
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	内外の研修で学び、意識の向上を図っている。日頃起こりやすい職員の気づきの無い声掛けが虐待にならないよう、注意し合えるよう心掛けている。		
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	外部研修に参加し、実践している。		
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	家族には十分な説明を行い、疑問や不安を改善できるよう努めている。		
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	コロナ禍で家族には手紙を出し、要望や意見を聞けるよう取り組んでいる。		
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	月1回の職員会では、職員の意見を聞き、内容を検討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	職員同士が話し合い、助け合っている。相談員を決め、個別に相談ができる環境をつくっている。		

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	コロナ禍で外部研修に行く機会は少なくなっているが、リモート研修や施設内研修を行い、成長できるようにしている。		
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	コロナ禍で交流の機会は少ないが、リモート研修などに参加して、知識の向上を図っている。		
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	相談しやすい環境作りや、職員との信頼関係を築き、不安なこと、困ったことなどがあれば傾聴して、親身になって相談にのっている。		
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	家族と面談などを行い、利用者、家族が困っていること、不安、要望を聞いて、サービス提供に満足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	相談を受けたときには、面談や電話で家族の困っていることや状況を聞き、必要としている支援方法を見極め、対応している。		
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	利用者が安心して過ごせるよう環境を整え、利用者ができることはお願いしたり、一緒に行って、互いに助け合い支え合いながら生活できるようにしている。		

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	コロナ禍で家族との面会が制限されているため、家族は心配も多いと思う。月1回の手紙報告や、電話等で利用者の状況報告を行っている。		
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	コロナ禍で施設外への外出は控えており、会話時やレクリエーションのときなど、思い出話等をしている。		
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	同じテーブルの利用者と、洗濯量みやプリント、パズルなどを行っている。一緒に談笑したり、おやつを食べたりして共有時間を作っている。		
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	施設外などで家族と会うことがあれば、声をかけさせてもらったり、家族から声を掛けてくれることもある。		
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	職員の都合で利用者の行動制限をすることがないよう努め、その人の希望に沿えるようにしている。声掛けや、会話の中で思いや意向の把握に努めている。		
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	ケアプランや今までの生活歴、暮らし方などを把握し、変化があったときは報告、相談をして、今後の検討をしている。		

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
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	利用者一人ひとりの心身状態で気付いたことは、職員同士で報告し合い、体調に合わせて過ごせるよう努めている。		
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	本人や家族の希望を聞き、その状態に合わせた介護ができるよう、また、状態に変化があればその都度計画の見直しも行って、対応している。		
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	記録を行い、気付いたことは職員同士で報告し合い、情報を共有するよう努めている。		
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	利用者の体調の変化等に柔軟に対応できるよう、取り組んでいる。		
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	週1回、近くのパン屋の訪問販売があり、利用者は楽しみにしている。		
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	主治医の往診と週1回の訪問看護で利用者一人ひとりの状態を報告し、指示を受け、必要なときは他の病院への紹介をしてもらっている。		

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	週に1度の訪問看護時に、利用者一人ひとりの状態、特変について報告や相談を行っている。必要なときは、主治医や看護師の指示を受けている。		
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	家族の意見も含め、同じ病院にかかれるよう配慮して、互いの情報を正確に把握するようにしている。		
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	家族の希望に沿うよう十分な話し合いを行い、職員間でも状況把握するようにしている。		
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	主治医、看護師に頼るだけでなく、職場内でも研修を行ったり、上司から指導を受けている。		
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	定期的に訓練を行い、問題点等、改善すべき点などを話し合うようにしている。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
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合った言葉かけや対応をするよう努めている。		

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	利用者に聞くことは難しく、職員が会話を促したり、毎日の体調など見ながら対応している。		
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	利用者一人ひとりの意思を尊重しながら、本人のペースに寄り添って対応している。		
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	部屋の室温、湿度を調整し、本人が離床したときは、服装、髪型などを整えている。		
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	利用者一人ひとりに合わせた食事形態、水分など、個々に合わせたトロミで調整している。食事形態の変更や、水分のトロミが必要になったときには、家族の了解を得て行っている。		
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	毎日の食事、水分摂取量を記録し、それに応じた水分量やジュース、高カロリー補助食品の提供をしている。		
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	毎食後、義歯離脱、歯磨きができる利用者では自分で、出来ない利用者には職員が口腔ケアスポンジや、歯磨きティッシュなどで綺麗にしている。うがいの際にはうがい薬を入れ、口をきれいにゆずいでもらっている。		
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	トイレの訴えがあまりなく、利用者一人ひとりに応じたパット交換や声掛けして、トイレ誘導を行っている。		

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	排泄チェックを行い、宿便時には主治医に相談し、座薬や服薬を行っている。青汁を飲用してもらったり、腹部マッサージも行っている。		
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	本人の体調を確認し、声掛けを行い、拒否がある時は無理せず、時間をずらしたり日をずらしている。		
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	利用者の様子や表情をよく観察し、変化に気づくように心掛け、変化等があれば声掛けをして、居室で休んでもらっている。		
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	服薬時には2人一組で名前、日付をチェックし、利用者の前で再度確認して、服用してもらっている。		
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	塗り絵やプリント等を声掛けを行って提供し、洗濯量等も負担にならないよう、できるだけ職員も一緒に行っている。		
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	コロナ禍での外出は制約もあり難しいが、利用者の負担にならない程度で散歩など楽しんでもらっている。家族様の協力のもと、病院受診等も行っている。		

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	家族と連絡を取りながら、金銭管理の対応をしている。		
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	毎月初めに手紙を書いて、家族に連絡をして対応している。		
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	季節やその日の天候によって室温や空気が変わるため、その都度エアコンをつけたり、窓を開けるなどして、対策している。		
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	テレビや新聞、パズルを提供し、利用者一人ひとりに合った余暇の提供を行っている。		
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	壁紙や建物の柱に、写真や折り紙などを貼り、利用者が過ごしやすい環境作りを行っている。		
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	洗濯物を畳んでもらうなどして、日常の自立した支援を行っている。		

ユニット名:

れんげ棟

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 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	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. 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
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 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	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 3. たまに 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 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	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. 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
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 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	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. 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
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 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	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 3. 利用者の1/3くらいが 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 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	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. 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 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				