

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成30年4月12日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4677400121
法人名	有限会社セントロメディコ
事業所名	グループホーム春華苑
所在地	鹿児島県肝属郡肝付町新富563-1番地 (電話) 0994-65-7299
自己評価作成日	平成29年12月17日

※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.mhlw.go.jp/
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 福祉21かごしま
所在地	鹿児島市真砂町54番15号
訪問調査日	平成30年3月28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)】

- ・生活機能を維持するために、上下肢筋力のリハビリを毎日、全員で行っている。
- ・一人ひとりの能力を活かして、その方にあった出来ることを行いながら、充実した一日を過ごして頂くように支援している。
- ・見取りケアを行っている。
ご家族の承諾の元、終末期には家族とともに過ごせるように支援している。

【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)】

- ホームは、町中心部の閑静な住宅地に同法人のグループホームと共に設置されており、近くには法人母体の医療機関や中学校がある。広い敷地には多種の樹木や草花が植えられ、利用者は四季を感じながら平穏な生活を過ごしている。開設以来、地域との交流に努めてきており、ホーム主催の花見や運動会、敬老会には多くの家族や地域住民の参加が得られている。また、自治会に加入して地域の行事や奉仕作業へ参加し、中学生の職場体験やボランティア等を積極的に受け入れ、また、日頃から地域の人々と会話や農作物を頂くなど、地域に密着した交流が図られている。
- 管理者及び職員は、理念に沿って利用者の誇りや尊厳を大切にしながら思いや意向の把握に努め、常に利用者主体の、自由で平穏な暮らしのケアに取り組んでいる。利用者や家族からの意見や要望に対しては、職員全体で協議して積極的に改善を図るなど、常に、より良いサービスの実践を目指しており、利用者や家族の信頼や安心感に繋がっている。
- 管理者は、日頃から気軽に意見が言える雰囲気づくりに努め、職員の意見や要望等を把握して業務の改善やサービスの質の向上に取り組んでいる。スキルアップを図る研修の実施や資格取得に対する助言・指導を積極的に行っており、外部研修の受講に際しては、法人本部による経費の補助や勤務体制への配慮も充実している。また、勤務シフトの作成には可能な限り本人の意向を反映するなど、働きやすい職場環境の整備に努めている。

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価		
			実施状況	実施状況	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	毎朝朝礼時、理念の唱和を行い共有している。	事業所独自の理念をリビングや廊下に掲示し、朝礼時の唱和や理念の実践目標に対する振り返り等を各職員が述べる時間を設けるなど、工夫して意味の共有に努めている。利用者が地域や家族との絆を保ちながら穏やかに、その人らしく過ごせるような支援に努めている。		
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	大きな行事などの時は、地域の方に声かけし、参加して頂いている。 苑だよりを月1回、地域の方にも配布している。 地域のお茶会に参加している。	自治会に加入し、地域のイベントやお茶会、奉仕作業への参加をはじめ、可能な限り地域との交流に努めている。ホームの花見や運動会、敬老会等には多くの家族や地域住民の参加があり、中学生の職場体験やボランティア等も積極的に受け入れている。また、散歩や通院時には地域の人と会話し、家族や友人知人の来訪や、農産物等を頂くなど日常的に円滑な交流が図られており、毎月発行の「グループホーム苑便り」は自治会の全世帯にも配布している。		
3		○事業所の力を生かした地域貢献 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生かしている。	2ヶ月に一度の運営推進会議などで、報告、連絡している。			
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ヶ月に1回行っている。 推進委員の意見を取り入れ活かしている。	会議は家族代表、地域代表、行政職員等が参加して定期的開催している。ホームの現況や行事、事業計画等の報告を行い、委員からは地域の情報や認知症ケア、防災に関する意見等が出されている。職員は会議の内容を議事録で共有し、意見交換等を行ってサービスの向上や改善に努めている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連携を密に取り、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。	運営推進会議や訪問調査などで伝え、意見も伺っている。	町職員には運営推進会議に出席してもらい、ホームの運営や利用者の状況等の理解を得ている。介護保険更新や各種報告書の提出、相談事がある時に電話や訪問等で助言・指導を頂いている。また、行政主催の会合や研修会等に積極的に参加して、行政職員や他施設職員と意見交換を参考にサービスの向上に活かしている。管理者は、町社協からの依頼により、福祉アドバイザー研修の講師を務めるなど協力体制が築かれている。	
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。	拘束しないケアに取り組んでおり、やむおえない場合は、家族の了解を得るようにしている。	マニュアルを整備し、身体拘束に関する研修を計画的に実施して共通の認識を図っており、身体拘束廃止委員会でも利用者の尊厳を大切に言葉づかいやケアの方法を話し合って実践に努めている。昼間は玄関等の施錠は行なわず、外出したがる利用者には一緒に散歩や寄り添いに努め、また、家具の配置も工夫して安全を確保するなど、拘束のない自由な暮らしの支援に取り組んでいる。	
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。	研修、勉強会、カンファレンスなどを行い、虐待防止に努めている。		
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。	研修、勉強会、カンファレンスなどを行い、虐待防止に努めている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	十分に説明を行っている。 家族会等を利用し説明している。		
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。	アンケートなどで出た意見や要望を改善できるように取り組んでいる。	利用者の思いや意見は、日頃の会話や表情、独自のサイン等で理解に努め、家族の意見・要望は来訪時や家族会、運営推進会議での対話やアンケートの実施で把握している。要望や意見は、「申し送り帳」や「業務日誌」等で共有し、ミーティング等で協議してサービスの向上に反映させており、家族にも電話や来訪時に報告して理解を得ている。	
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。	ミーティング時や日々の業務の中で意見を聞く機会を設けている。 又、職員同士で自由に意見交換が出来、業務改善等行っている。	管理者は日頃より話しやすい雰囲気作りに努め、業務の中やミーティング、個人面談、職員アンケート等で職員の悩みや業務に関する意見、要望等を把握し、業務改善やサービス向上に繋げている。勤務シフトは可能な限り職員の希望を反映させ、資格取得への助言や個人的な事情にも細かに配慮するなど、働きやすい職場環境の整備に努めている。	
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。	資格取得に応じて、手当・給与の見直しを行われている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	管理者から代表者への報告で、職員一人ひとりを把握している。研修会等にも参加する機会を設け、スキルアップをはかれるようにしている。		
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り組みをしている	地域の研修会を通して、交流する機会を設けている。		
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	大きな行事などの時は、地域の方に声かけし、参加して頂いている。苑だよりを月1回、地域の方にも配布している。		
16		○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	面会時には、入居者の様子を伝えたり、会話をしたりして、家族が要望・意見を言いやすい雰囲気づくりができ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	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
17		○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	本人と話をしたり、家族の要望・意見も聞きながら必要としている支援を見極めるように努めている。		
18		○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置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	利用者のレベルに合わせて、出来ることをして頂いている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を介護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	行事等がある時は、家族にも声かけし参加して頂き、入居者と過ごしせるように支援している。		
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	面会時は、居室で一緒にお茶を飲んでいただいている。	入所前の生活状況を、本人や家族等から聴取して馴染みの情報を共有している。家族や友人の来訪時にはゆっくり過ごせるように配慮し、本人の希望に沿って散歩や買い物、墓参、通院、外出等を家族と協力して支援している。遠方の家族には、「グループホーム苑便り」や年賀状等で利用者の状況を伝え、電話や手紙の取り次ぎも積極的に行って、馴染みの人や場との関係継続に努めている。	

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	ホールでの席替えなどをし、気の合う方を近くにしたり、会話の好きな方同士が話をできる場所作りにも努めている。		
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	こちらから連絡を行うことはないが、連絡等あった際は対応している。		
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。	日々の会話の中で把握できるように努めているが、わからないときなどは、カンファレンスなどで話し合っている。	利用者の思いや意向を、日頃の関わりの中での対話や表情、仕草、独自のサイン等で理解に努め、「業務日誌」「申し送り帳」で共有しており、その人にとって最善のケアとなるよう取り組んでいる。その人らしく、生きがいのある生活が過ごせるように、趣味（花の水やりや調理等）の取り組みについても、可能な限り希望に添って個別の支援に努めている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活暦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	本人がわからない時などは、家族に聞いたりしながら把握に努めている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	声掛けをしたり、行動や状態観察などに努め、申し送りなどでも把握するようにしている。		
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	定期的、変化時にカンファレンスを行い、また、主治医などの意見も聞きながら計画作成している。	本人及び家族の希望や主治医の意見、助言等を十分に把握し、モニタリングやカンファレンス時の意見を基に、具体的で解りやすい介護計画を作成している。ケアの状況は「介護記録」「バイタルチェック表」等に詳しく記録している。入所1～2カ月経過時点での見直しの実施や、状態変化時の計画の修正を適切に行って実状に即した支援に取り組んでいる。	
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	申し送りや記録などで情報を共有して、変化時にはみんなでカンファレンスを行っている。		
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	入居者の変化に対応しながら、状態に応じた支援をしている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし方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	地域行事がある時は、参加して頂けるようにしている。		
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	主治医の定期的な往診、訪問看護による状態観察を支援している。	利用者の病歴等を把握し、本人・家族が希望する医療機関での受療を支援しており、利用者の殆んどが協力医療機関を主治医としている。定期的な訪問診療、訪問看護が実施され、通院は家族と協力して支援しており、病状や受診結果は家族にも報告する等、密に連携を図っている。利用者の病状や受診結果は「介護記録」等で情報を共有し、医療機関との連携体制も構築されている。	
31		○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	訪問看護師と連携をとりながら支援している。		
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、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。または、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。	入院中は、病院側の看護師などと連絡と取りあうようにしている。面会を兼ねて状態を把握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	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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、早い段階から本人や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・主治医・訪問看護・スタッフでカンファレンスを行い、これからの方針を共有し支援している。	重度化や終末期の対応は、入所時に本人や家族に説明して理解を得ている。利用者が重度化した時点で、主治医から病状が説明され、訪問看護や家族と十分に協議して可能な限り希望の添った支援を、家族と協力して取り組んでおり、これまで20件弱の看取りを実施している。看取り後は振り返りを実施して、スキルアップや不安感の軽減を図っている。	
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、すべ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	勉強会や研修などで学んでいる。		
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	月に1回、消防訓練、自主訓練等を実施している。 地域へは、なかなか協力体制が出来ていない。	消防署の協力を得て、年2回夜間も含む火災や自然災害を想定した避難訓練や消火訓練を隣接のグループホームと合同で実施し、消防職員による災害に関する講話や消火器等の取扱い研修も行われている。報道された災害事例を基に意見交換を行うなど、日頃から災害対策の認識を深めている。法人全体の協力体制が構築され、スプリンクラーや自動通報装置等の設置や連絡網、懐中電灯、ラジオ、食料・飲料水等も備えている。	

鹿児島県 介護保険 介護サービス事業所 評価報告書(第1号)
 計画決定日 平成30年4月24日

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	勉強会で学んだり、スタッフ同士でもお互い声かけを行い注意している。	人格の尊重やプライバシーの確保、個人情報保護については研修の実施で周知を図り、ケアの実践に努めている。居室への入室や排泄・入浴・更衣等のケアに際しては、尊厳やプライドを損ねる言葉づかいや対応を行わないように十分配慮し、居室やトイレ、浴室等はプライバシーが確保された構造になっている。ケアに関する台帳等も適切に取り扱われている。	
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	本人に声掛けし、出来ることは自分で決めて頂いている。		
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	その日の体調、気分を見ながら声かけし、本人の思いに沿った支援をしている。無理はさせないようにしている。		
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支援している	ドライブ・外出時などは、本人の気にいた服などを選んで頂くよう支援している。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事の配膳や野菜等の下ごしらえ、台ふきなど手伝って下さる。季節の果物を提供し季節を感じて頂いている。	法人の管理栄養士が、利用者の好みや形態、栄養バランス、季節感等に配慮した基本献立を作成しており、住民から頂いた野菜等も活用して調理している。行事食や外食、手作りのおやつ、家族会での会食、そば打ちや餅つき等、食事が楽しみなものになるよう工夫し、職員も一緒に歓談しながら食事している。利用者毎に食事の摂取量や水分補給、服薬等に配慮し、口腔ケアもプランに沿って支援している。	
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	一人ひとりの摂取量や食事形態をスタッフが共有し、工夫して提供している。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないように、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	食後、声掛けし、付き添いや見守りで行っている。 また、磨き残しがあつたりするため後から確認・洗浄している。		
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向けた支援を行っている	夜間帯などは、センサー対応、ポータブルトイレなど個人に合わせた支援を行っている。	利用者の排泄パターンを把握し、可能な限りトイレでの排泄を支援しており、食事の摂取状況や水分補給等も個々に把握しながら便秘の予防にも取り組んでいる。羞恥心や不安の軽減に細かに配慮し、利用者の状態に応じて介護用品・用具の工夫や支援方法等を介護計画に反映させて改善に努めている。	

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	調理の工夫をしたり、水分を多めに摂って頂いている。 主治医に相談している。		
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、個々に応じた入浴の支援している	入浴する順番などを本人に決めて頂いている。入りたくない時は無理はしない様になっている。	利用者の健康状態を把握し、足浴や清拭も含め週3回の入浴を支援しており、排泄の失敗等には即時に清拭や入浴で清潔を保っている。同性介助や温度、入浴順番等は利用者の希望に添って柔軟に対応し、ゆっくりと入浴を楽しめるように取り組んでいる。入浴を渋る利用者には無理強いしないで、時間や声掛け等を工夫して本人の意欲を待つように努めている。個浴で支援しており、親密なコミュニケーションの場にもなっている。	
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	一人ひとりの生活スタイルに合わせている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	全部は理解できていないが、状態に応じて、カルテなどで確認し、主治医に相談している。		
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、一人ひとりの生活暦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	行事・レクリエーションなどで気分転換を図ったり、出来る手伝いをして頂いている。		
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に支援に努めている。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。	行事以外は、苑庭での散歩など行っている。 家族と外出される方もおられる。	利用者の外出への意向は、日常の関わりの中で把握し、健康状態や天候に配慮しながら、可能な限り本人の希望に沿って、散歩やミニドライブ、買い物、通院、一時帰宅等の外出を家族と協力して支援している。季節の花見やレストランでの外食、地域のお茶会参加等の外出を計画して、リフレッシュを図っている。	
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	ドライブなどで買い物をする場所に行く際は、家族より預かって支援している。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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している	本人が希望される時、家族が遠方の方には、時々スタッフの支援で電話している。		
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招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）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	ホールではテレビをつけたり、音楽をかけたりしている。 季節の花を飾ったり、クーラーなどで温度調節も行っている。	建物全体が余裕ある広さで明るく、ホールにはテーブルセットやテレビ、ソファ等が利用者の動線や利便性を考慮して設置されて、和やかで落ち着いた雰囲気となっている。随所に利用者の作品や写真・絵画、生花等が飾られ、整理整頓、空調、衛生面にも細かに配慮して気持ちよく過ごせるように取り組んでいる。広い園庭には多種の樹木や草花が植えられ、利用者は四季を感じながら日光浴や散歩を楽しむなど、平穏に過ごしている。	
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	気の合って利用者同士で話ができるように席を考えたり、希望を聞いたりして居場所を工夫している。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	なじみの物を置いたり、家族の写真などを貼ったりしている。	2タイプ(和室、洋室)の居室は、余裕ある広さで明るくエアコン、ベッド、トイレ、テレビ、小タンスが備えてある。整理整頓や清掃等に十分配慮し、利用者が安全で快適な生活が営めるように支援している。また、家庭と同様に落ち着いて生活出来るように、使い慣れた寝具や家族写真、仏壇、小物等を自由に持ち込み、自身の作品も飾って、その人らしい和やかな雰囲気の居室となっている。	
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」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	手すりを設置したり、移動しやすいような環境づくりをしている。		

V アウトカム項目

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
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
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
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見られている。 (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
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

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
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
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
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：9, 10, 19)		1 ほぼ毎日のように
			2 数日に1回程度ある
		○	3 たまに
			4 ほとんどない
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

66	職員は，生き生きと働いている。 (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
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
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 ほとんどいない

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	朝礼時、理念の唱和を行っている。利用者の意思を大切に、支えるように支援している。		
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、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	苑の行事（運動会・花見）に参加して頂き、交流を図っている。 苑だよりも毎月発行している。		
3		○事業所の力を生かした地域貢献 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生かしている。	地域の行事に参加している。 （昨年より中学校の音楽祭にも参加している）		
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	意見をサービスの向上に活かしている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連携を密に取り、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。	地域のお茶会へ参加し交流を図っている。		
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。	研修への参加・勉強会など行い、拘束しないケアに取り組んでいる。		
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	勉強会などを行い、虐待防止について理解を務めている。		
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。	勉強会で、全スタッフが理解でき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	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	十分な説明を行い、理解、納得を図っている。		
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。	家族会や行事で来られた際や面会時などを通じ反映している。		
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。	ミーティング時や日々の業務の中で意見を聞く機会を設けている。 又、職員同士で自由に意見交換が出来、業務改善等行っている。		
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。	資格取得に応じて、手当・給与の見直しが行われている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	管理者から代表者への報告で、職員一人ひとりを把握している。研修会等にも参加する機会を設け、スキルアップをはかれるようにしている。		
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り組みをしている	地域の研修会を通して、交流する機会を設けている。		
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	本人の話を聞き、安心できるように、業務に活かしている。		
16		○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	家族の話をよく聞いて、関係作りに務めている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
17		○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	家族からの苑で生活したい要望、不安を聞いてケアの支援に努めている。		
18		○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置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	個々にあった生活を支援し、関係を築いている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を介護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	受診時、電話での報告、行事の参加の連絡等、まめに連絡をしている。		
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	馴染みの場所には、散歩で行ける場合もあるが、全ての入居者に対して行えているわけではない。		
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	ホールで、月1回の席替えなど一人ひとりの利用者との関わり合い、支え合うような支援に努めている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	相談や支援に努めている。		

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。	本人・家族より情報を得ている。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活暦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	馴染みの品を持って来て頂き使用している。 必要な物はその都度、持って来て頂いてる。		
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	穏やかに生活が出来るように、状態把握に努めている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	カンファレンスを行い、ケアプランを作成し、家族に理解を頂いている。 家族の意見や会議等での意見も取り入れている。		
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	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。		
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	柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし方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	安全で豊かな暮らしを楽しむこと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	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	往診は月2回あり、協力医院の循環器内科・整形受診は付き添いを行っている。他科受診は、家族対応であるが、ご本人の状態に応じて職員が同行している。		
31		○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	訪問看護師との連携のもと、情報や気づきを伝え受診等を行っている。		
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、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。または、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。	病院関係者との関係作りを行っている。		
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、早い段階から本人や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	入居時に説明して、本人やご本人の理解を得ている。重症化した時点で再度の説明を行い、本人や家族の意向を尊重して主治医や訪問看護と協力をし苑で可能な限り対応している、		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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、すべ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	事故発生時の実践力を身に付けている。		
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	自主訓練、消防署立ち合い訓練は、定期的に行っているが、地域の協力体制はマニュアル通りに行っていない。		
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	誇りやプライバシーを損ねないような言葉かけや対応を行っている。		
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	本人にその都度声かけし、希望に応じた支援を行う努力している。		
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	食事は、ご本人のペースでゆっくり時間をかけて召し上がったられる。レクリエーションは、自主参加で行っている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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支援している	外出時等、本人に服を選んで頂いたり、一緒に行ったりしている。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	下ごしらえをして頂いたり、配膳の準備を一緒にしたりしている。		
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	法人内の栄養士の献立のもと、一人ひとりの摂取量や食べるバランスを考え提供している。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないように、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	食後、必ず声掛けや付き添いで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向けた支援を行っている	入居者のその日の体調をみて、可能な限りトイレでの排泄を状態に応じて支援している。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	牛乳・豆乳・さつま芋・野菜など提供している。 天気の良い時は、散歩をしている。		
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、個々に応じた入浴の支援している	個々に応じた声掛けを行っているが、対応でやむを得ない場合、家族の協力を頂いている。		
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	個々の生活のスタイルに合わせて、声掛け、支援を行っている。		
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	全ては把握できていないが、状態に応じて主治医・薬剤師に確認している。		
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、一人ひとりの生活暦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	行事、レクリエーション、洗い物、掃除など出来ることをして頂いている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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に支援に努めている。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。	買い物に行ける方は、スタッフと一緒にいる。天気の良い日は、散歩に行っている。		
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	数人は、外出時に買い物をされる。		
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している	電話で状態報告などしている。その際、本人も話をされることもある。		
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招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）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	共同スペース以外でもくつろいでいただけるようにホール以外の所にも椅子を設置している。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	利用者同士、心地よく生活が出来るように支援している。		
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	使い慣れた寝具本人の好みの物を家族に声かけし、持って来て頂いている。		
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」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	その人に合わせて、歩行器、シルバーカーを使用している。 ふらつき時、見守りを行っている。		

V アウトカム項目

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
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
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
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見られている。 (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
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

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
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
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
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：9, 10, 19)	○	1 ほぼ毎日のように
			2 数日に1回程度ある
			3 たまに
			4 ほとんどない
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

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
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
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 ほとんどいない