

(様式第1号)

自己評価及び外部評価結果票

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4190300147		
法人名	九州メディカル・サービス株式会社		
事業所名	グループホーム安心とどろき		
所在地	佐賀県鳥栖市轟木町1473番地3		
自己評価作成日	平成31年3月1日	評価結果市町村受理日	

※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	www.kaigokensaku.mhlw.go.jp
-------------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 佐賀県社会福祉協議会		
所在地	佐賀県佐賀市鬼丸町7番18号		
訪問調査日	平成31年3月27日	外部評価確定日	平成31年4月19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)】

<p>○協力医療機関との医療連携により、ご利用者の健康管理や急変時の迅速な対応が出来、安心して生活して頂きます。</p> <p>○ご利用者が暮らしやすい明るく和やかな環境を作るために、職員間の意見交換や共通認識、コミュニケーションを図る場を多く設けると共に、研修や勉強会などへの積極的な参加を行って、職員一人一人のキャリアアップに努め、サービスの質の向上を目指しています。</p> <p>○ご家族にも安心して頂けるように、日々の生活の状況を写真に撮り、毎月送付したり施設内に掲示して、ご家族の信頼を得られるように努めています。</p> <p>○ケアマネジメント業務に職員全員で取り組みご利用者・ご家族の意向に沿って、生きがいや楽しみをもって過ごしていただけるように支援を行っています。</p> <p>○管理者をはじめ、認知症ケアの知識を有し、それを実践できる職員が在籍しています。内服調整を第一選択とせず、人との関わりで周辺症状等の緩和へアプローチができることで、その人らしい暮らしを支援しています。</p> <p>○施設内で生活リハビリを実施しており、ご利用者の自立支援に努めています。</p>
--

【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)】

<p>事業所の特長として医療連携の充実が挙げられる。法人母体である病院も近く、訪問看護師や訪問診療医がおり看取りケアも可能となっている。更に、管理者は地域の福祉に関わる集いにも積極的に参加し、自らも専門知識を活かしながら認知症相談等ができるカフェの立ち上げなど、広く地域貢献にも努めている。管理者を支える各職員は業務を任されることで成長し、適切なフォローが自信となっている。離職率の低さはその表れでもある。また、隣接して一階にデイサービス部門を備えた住宅型有料老人ホームがあることは緊急時には心強く、合同の夏祭りでは近隣住民も招き交流を図っている。</p>
--

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(1階) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(2階) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)		
			実施状況	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	朝礼時に理念の唱和と確認を行っている。また、勉強会や会議、話し合いを通して理念の説明や認識の共有を図りながら実践を心がけている。	朝礼時に理念の唱和と確認を行っている。また、勉強会や会議、話し合いを通して理念の説明や認識の共有を図りながら実践を心がけている。	理念は、法人内全ての事業所において統一されている。目に付きやすい場所への掲示と毎朝の唱和で意識付けを図っている。常に立ち戻る原点として、勉強会等でも話題にし再認識している。日々のケアの中で利用者から繰り返し訴えがあったとしても穏やかな対応で支援している。認知症を理解し、理念が職員に浸透しているのが窺える。		
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	天候の良い日には施設周辺へ散歩に出掛けている。また、定期的に外出レクを企画したり、地域行事への参加を試みている。施設内行事の際にはボランティアを招いたり、地域住民の方々にも参加して頂いたりしている。	天候の良い日には施設周辺へ散歩に出掛けている。また、定期的に外出レクを企画したり、地域行事への参加を試みている。施設内行事の際にはボランティアを招いたり、地域住民の方々にも参加して頂いたりしている。	自己評価に記された事に加え、管理者を主とした地域貢献が挙げられる。地域の代表者や福祉関係者が参加する「住みよか会」を始めとして、認知症カフェの立ち上げ、地区の清掃活動等への積極的な参加がそれである。地域の細かい情報は、運営推進会議や様々な集いへの参加を通じ得られている。専門知識を活かせる機会があれば惜しみなく提供し、そこに暮らす一員として交流している。		
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	認知症や権利擁護の研修へ積極的に参加をしている。また、施設勉強会開催の際には、地区の掲示板へ案内を掲示して参加の呼びかけをしたり、ご家族へ参加を呼びかける事に努めている。	認知症や権利擁護の研修へ積極的に参加をしている。また、施設勉強会開催の際には、地区の掲示板へ案内を掲示して参加の呼びかけをしたり、ご家族へ参加を呼びかける事に努めている。			
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ヶ月に一度開催している。ご家族様や行政からの意見は議事録として記録し、改善に努めている。また、ボランティアや地域行事などの情報収集、地域課題の把握の場としても活用している。	2ヶ月に一度開催している。ご家族様や行政からの意見は議事録として記録し、改善に努めている。また、ボランティアや地域行事などの情報収集、地域課題の把握の場としても活用している。	一時間弱の会議である。行政側は代理でも出席者を出し、家族には全員に周知され参加を募っている。事業所からの報告だけではなく双方向の意見交換の場である。この地域で暮らす家として、地元の課題(自然災害時の対応など)や状況を知る重要な機会にもなっている。またメンバー同士が顔見知りとなり、互いに相談し合う場面もみられる。事業所と地域、行政が交わることで相乗効果を生んでいる。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(1階) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(2階) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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	行政主催の研修会やイベントの実行委員を務めたり、研修会へも積極的な参加をしている。また、運営推進会議にも参加して頂き、良好な協力関係を保つ様に努めている。	行政主催の研修会やイベントの実行委員を務めたり、研修会へも積極的な参加をしている。また、運営推進会議にも参加して頂き、良好な協力関係を保つ様に努めている。	管理者は、日頃から行政側とも積極的に関わりを持ち、専門知識を活かした貢献や協力も行っている。接点も多く、問い合わせや相談事があれば電話を掛けたり、直接出向くこともある。実直に対応してもらえる関係は築いている。大きな法人のため内部で解決できるだけの人材とスキルもあるが、行政側との関係も大切にしている。また、介護相談員が2ヵ月毎に訪れており、約一時間を過ごしている。今後も利用者との橋渡し役として期待している。	
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	身体拘束廃止委員会を設置し、定期的に話し合いの場を設けている。また、計画的に研修会へ参加したり勉強会を開催して、スタッフの理解及び意識付けに努めている。	身体拘束廃止委員会を設置し、定期的に話し合いの場を設けている。また、計画的に研修会へ参加したり勉強会を開催して、スタッフの理解及び意識付けに努めている。	入居契約時に指針の説明を行っている。法人には身体拘束廃止委員会が設置され、事業所内では勉強会も開いている。職員は、身体拘束の内容とその弊害も理解している。仮に、止むを得ず実施する場合でも家族の承諾等を理由に正当化することなく、止めるための工夫や話し合いをすることになっている。日中、玄関の鍵は職員の配置状況により一時的に閉める場合もあるが、外へ向かう利用者があれば行動を抑えることはない。チャイムやセンサーの設置は予防策であり、基本的には目配り等で安全な暮らしが支援されている。また、不適切なケアがあれば全体の事として捉え、改善を図ることになっている。	
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	事業所での社内研修年間スケジュールを作成し、高齢者虐待防止法についての勉強会を盛り込み実施している。管理者は、職員のストレスケアに努め、個別の話し合いの場を設ける等の工夫を行っている。	事業所での社内研修年間スケジュールを作成し、高齢者虐待防止法についての勉強会を盛り込み実施している。管理者は、職員のストレスケアに努め、個別の話し合いの場を設ける等の工夫を行っている。		
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	定期的に研修会に参加している。研修に参加した職員は、施設勉強会で発表・報告をして情報の共有を図り、スタッフ一人一人が理解していく為の機会を設けている。	定期的に研修会に参加している。研修に参加した職員は、施設勉強会で発表・報告をして情報の共有を図り、スタッフ一人一人が理解していく為の機会を設けている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(1階) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(2階) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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	契約時及び解約・改定等の際は、説明を十分に行い理解・納得を得られる様に努めている。質問等があれば随時対応している。	契約時及び解約・改定等の際は、説明を十分に行い理解・納得を得られる様に努めている。質問等があれば随時対応している。		
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	受付カウンターに苦情・要望BOXを設置し、随時確認をしている。入居者様やご家族の口頭による苦情や要望があった際には、報告書をまとめスタッフ休憩室に掲示して確認を行っている。	受付カウンターに苦情・要望BOXを設置し、随時確認をしている。入居者様やご家族の口頭による苦情や要望があった際には、報告書をまとめスタッフ休憩室に掲示して確認を行っている。	概ね、家族の来所は多い。毎月の利用料請求時には写真を同封し、近況が伝わるよう配慮している。あまり来られない家族へは、予め尋ねておいた都合の良い時間帯に電話をするという気配りがある。何気ない会話の中でも思いが拾えるよう、話しやすい雰囲気作りにも努めている。また、一時帰宅した際の介助法を尋ねられ、職員が自宅を訪問し具体的なアドバイスを行った例もある。不安や心配事には丁寧な対応を心掛け、理解と解消に努めている。今回、家族アンケートには改善してほしい点などの意見があったが、真摯に向き合い回答を公表する予定である。	
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	毎月カンファレンスを開催し、スタッフの意見や提案を管理者も含め参加者全員で話し合い、運営に反映できるように努めている。また、課題がある場合にはその都度話し合いを行い対応している。	毎月カンファレンスを開催し、スタッフの意見や提案を管理者も含め参加者全員で話し合い、運営に反映できるように努めている。また、課題がある場合にはその都度話し合いを行い対応している。	毎月の職員会議は2ユニット合同で約一時間、休みの人の参加は任意である。限られた時間をスムーズに進めるため、内容の事前周知や取り上げてほしい案件を募っている。会議はカンファレンスが主となるが、法人の社長も同席しているため、現場の声を直に届ける機会でもある。他事業所の管理者も参加し、共有できる事を学んでいる。また、管理者には働きやすい職場であるよう配慮も必要であることから、休暇取得や定時での帰宅は当然であり、ストレスケアにも努めている。相談しやすい相手となるよう自ら声を掛けコミュニケーションを図っている。	
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	管理者は同法人内の会議にて現状報告を行っており、現場スタッフの意見は随時代表者や取締役へ報告している。また、質問や意見、改善提案などについてもその都度話し合いの場を設けるように努めている。	管理者は同法人内の会議にて現状報告を行っており、現場スタッフの意見は随時代表者や取締役へ報告している。また、質問や意見、改善提案などについてもその都度話し合いの場を設けるように努めている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(1階) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(2階) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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	管理者は随時面談を行い、スタッフ一人一人の力量を把握したり、希望時には資格取得のための支援を行っている。また、行政主催の研修会に積極的にスタッフの参加を促し、カンファレンスや自施設での勉強会にて報告を行っている。	管理者は随時面談を行い、スタッフ一人一人の力量を把握したり、希望時には資格取得のための支援を行っている。また、行政主催の研修会に積極的にスタッフの参加を促し、カンファレンスや自施設での勉強会にて報告を行っている。		
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	グループホーム連絡協議会や介護支援専門員協議会等に参加したり、行政主催の研修会・行事に参加して同業者との交流を持ち、サービスの質の向上に努めている。	グループホーム連絡協議会や介護支援専門員協議会等に参加したり、行政主催の研修会・行事に参加して同業者との交流を持ち、サービスの質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						
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	施設見学の希望があった際には丁寧な案内を心がけ、可能な限りご要望に応えられるよう努めている。入居希望時には事前に情報収集の機会を設けて安心して入居して頂ける様に努めている。また、必要であれば体験入居も受け付けている。	施設見学の希望があった際には丁寧な案内を心がけ、可能な限りご要望に応えられるよう努めている。入居希望時には事前に情報収集の機会を設けて安心して入居して頂ける様に努めている。また、必要であれば体験入居も受け付けている。		
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	施設入居を希望されるご家族様には施設の運営規定を十分に説明を行うと共に、ご家族様の不安や要望をお聞きして、良い関係を築けるよう努めている。また、どのように過ごされているかなどの様子を電話や面会時などにこまめに報告したり、毎月写真を送付する工夫を行っている。	施設入居を希望されるご家族様には施設の運営規定を十分に説明を行うと共に、ご家族様の不安や要望をお聞きして、良い関係を築けるよう努めている。また、どのように過ごされているかなどの様子を電話や面会時などにこまめに報告したり、毎月写真を送付する工夫を行っている。		
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	入居前に収集する情報や本人様とご家族様の意向をお聞きし、必要であれば他サービスを取り入れた支援ができる様に努めている。	入居前に収集する情報や本人様とご家族様の意向をお聞きし、必要であれば他サービスを取り入れた支援ができる様に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(1階) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(2階) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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
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	食事の片付けや掃除等の家事作業を入居者様の方々にも参加して頂き、スタッフだけでなく入居者様の協力し合える環境作りに努めている。	食事の片付けや掃除等の家事作業を入居者様の方々にも参加して頂き、スタッフだけでなく入居者様の協力し合える環境作りに努めている。		
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	行事の時にはご家族様を招待して本人様とご家族様の交流を深めたり、ご家族様の面会時には、ゆっくりとくつろいで話ができる環境に配慮している。 また、必要時には外出等の支援や面会の依頼をお願いすることもある。	行事の時にはご家族様を招待して本人様とご家族様の交流を深めたり、ご家族様の面会時には、ゆっくりとくつろいで話ができる環境に配慮している。 また、必要時には外出等の支援や面会の依頼をお願いすることもある。		
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	友人や知人の面会もあり、毎月希望者があれば買い物へ行ったり、天候が良い日は近所を散歩している。 また、本人のやりたいこと(行きたい場所)等を聞き取って、その実現にむけた個別の支援を行っている。	友人や知人の面会もあり、毎月希望者があれば買い物へ行ったり、天候が良い日は近所を散歩している。 また、本人のやりたいこと(行きたい場所)等を聞き取って、その実現にむけた個別の支援を行っている。	入居までの人間関係の把握には、本人や家族、担当のケアマネージャー、利用していたサービス事業所や病院関係者からも話を聞き情報を集めている。それらを基に具体的なケアが実施されている。電話の取次ぎ、年賀状や暑中見舞い状を書いてもらう事の他に馴染みの美容院へ通い続ける利用者もいる。盆正月の帰宅(宿泊もあり)や墓参り、法事への出席も家族の協力を得ながら支援され、関係が継続できるよう努めている。	
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	日頃からレクリエーション等を通じて入居者様同士が関わり合える環境を作ると共に、各々の居室を訪問し合ったり日常生活の中で、職員が間に入り入居者様同士が支え合える様な環境作りに努めている。	日頃からレクリエーション等を通じて入居者様同士が関わり合える環境を作ると共に、各々の居室を訪問し合ったり日常生活の中で、職員が間に入り入居者様同士が支え合える様な環境作りに努めている。		
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	退去や転居された後でも、必要に応じて相談や助言が出来るように努めている。	退去や転居された後でも、必要に応じて相談や助言が出来るように努めている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(1階) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(2階) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)		
			実施状況	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	
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。	日頃の会話や表情から入居者様一人一人の思いを把握したり直接本人様から聞き取って、サービス担当者会議時に話し合い、本人本位に検討している。	日頃の会話や表情から入居者様一人一人の思いを把握したり直接本人様から聞き取って、サービス担当者会議時に話し合い、本人本位に検討している。	利用者が一番話をしてくれるのは、一対一で傍らにいる時である。入浴など寛いだひとときの中で想いを話してくれることもある。発語の少ない利用者とは選択肢を示す話し方や、遮らず待つ姿勢で把握に努めている。聞き取った事について気付きを記す用紙があり、口頭でも伝え合いながら共有を図っている。そこからケアプランへ反映させた例もある。		
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	ご本人様との会話だけでなく、ご家族様へも本人様の生活歴等をお聞きし、これまでの暮らしを把握して支援方法の一つとして検討している。	ご本人様との会話だけでなく、ご家族様へも本人様の生活歴等をお聞きし、これまでの暮らしを把握して支援方法の一つとして検討している。			
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	入居者様一人一人の現状や状況を些細な事でも日々の記録として残し、スタッフが把握できる様に努めている。また、連絡ノートを活用して細かな情報共有を図っている。	入居者様一人一人の現状や状況を些細な事でも日々の記録として残し、スタッフが把握できる様に努めている。また、連絡ノートを活用して細かな情報共有を図っている。			
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	入居者様それぞれに担当者を決めて、毎月モニタリングやケア会議を行い新たな課題がないか検討すると共に、サービス担当者会議を定期的に行い話し合いを行い介護計画を作成している。	入居者様それぞれに担当者を決めて、毎月モニタリングやケア会議を行い新たな課題がないか検討すると共に、サービス担当者会議を定期的に行い話し合いを行い介護計画を作成している。	見直し設定期間は、入居して間もない時期は毎月、その後、3カ月毎、6カ月毎と移っていく。その間に変化があれば臨機応変な対応も行っている。本人の希望は日頃のケアの中で把握し、家族の要望等は来所時や電話での会話から汲み取っている。家族からは運動をさせて欲しいという内容が多い。歳を重ねる毎に体力が低下していく事は否めないが、事業所では残存能力の維持に努めている。家族アンケートによると、ケアプランは分かりやすく説明を受け、一緒に話し合っていると回答者全てが答えている。毎月のモニタリングはケアマネージャーと担当職員が行い、必要時にはケア会議を開き全員で検討することもある。パソコン導入により日々の実施状況は早く確実に記録され、今後もIT化が図られる。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(1階) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(2階) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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
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	ケアの中で気づき等があれば些細な事でも個人記録などに残し、介護計画の見直しに活かしている。	ケアの中で気づき等があれば些細な事でも個人記録などに残し、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	ご家族様の面会時に話を聞いたりして、対応が必要な事項については、その時々で臨機応変に対応できる様に努めている。また、面会の多い土日にも柔軟に対応できるスタッフの配置を心がけている。	ご家族様の面会時に話を聞いたりして、対応が必要な事項については、その時々で臨機応変に対応できる様に努めている。また、面会の多い土日にも柔軟に対応できるスタッフの配置を心がけている。		
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	通所リハビリを利用したり、行事の際にはボランティアの方々を招待し入居者様が楽しむ事が出来る様に支援している。	通所リハビリを利用したり、行事の際にはボランティアの方々を招待し入居者様が楽しむ事が出来る様に支援している。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診診断 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	かかりつけ医がある場合は、ご家族様の協力の下に継続して受診できる様に支援している。また法人内には協力病院や訪問看護ステーションがあるので、連携を取り適切な医療を受けて頂ける様に支援している。	かかりつけ医がある場合は、ご家族様の協力の下に継続して受診できる様に支援している。また法人内には協力病院や訪問看護ステーションがあるので、連携を取り適切な医療を受けて頂ける様に支援している。	かかりつけ医は本人や家族の希望通りである。以前からの馴染みの医師の元へ通う方、入居後に協力医への変更を希望した方、また元々、協力医の患者だった方など様々である。他科受診の際には本人や家族が希望する病院を選択し、往診では協力医や他のかかりつけ医も訪れ柔軟に対応されている。受診には職員の付き添いが殆どであり、その結果は、当日や後日、臨機応変な報告である。また、家族とは病院で合流したり、家族のみが付き添う場合には日頃の様子などを口頭やメモで渡し、スムーズな受診が出来るよう支援している。	

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(1階) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(2階) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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
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	日々の状態観察を行い、異常があれば直ぐに担当医師・訪問看護師に報告し、適切な受診や看護が受けられる様に努めている。	日々の状態観察を行い、異常があれば直ぐに担当医師・訪問看護師に報告し、適切な受診や看護が受けられる様に努めている。		
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。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。	協力医療機関関係者と情報交換を行い、状況を把握して早期退院が出来る様に努めている。また、協力医療機関の朝礼等に参加して日頃から関係者との関係づくりを行っている。	協力医療機関関係者と情報交換を行い、状況を把握して早期退院が出来る様に努めている。また、協力医療機関の朝礼等に参加して日頃から関係者との関係づくりを行っている。		
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・家族等と話し合いを行い、事業所です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	入居時に本人様・家族様の希望を聞き、重度化や終末期についての希望・意見を確認している。利用者様の状態の変化に応じて随時意向を確認し、家族・主治医・訪問看護・職員が連携し、本人様が望む支援ができる様に努めている。	入居時に本人様・家族様の希望を聞き、重度化や終末期についての希望・意見を確認している。利用者様の状態の変化に応じて随時意向を確認し、家族・主治医・訪問看護・職員が連携し、本人様が望む支援ができる様に努めている。	入居契約時に指針の説明を行っている。これまでに看取りの経験があり、今後も希望があればその用意もある。容態の変化に伴い、出来るだけ早めに、何度でも話し合いを重ねる事としている。その際には主治医の同席もある。実際にケアに関わる職員のフォローでは、その都度、訪問看護のスタッフによる勉強会も行っている。利用者毎に状況が違う事を踏まえ、安心して納得した最期を迎えてもらうためである。	
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	外部研修会の訓練参加や、緊急時対応マニュアル及び訪問看護連絡マニュアルを整備し、事故発生時に実践できるよう努めている。	外部研修会の訓練参加や、緊急時対応マニュアル及び訪問看護連絡マニュアルを整備し、事故発生時に実践できるよう努めている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(1階) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(2階) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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
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	毎月の防火チェックや年2回の防火訓練を行い、災害時に迅速な対応が出来る様に職員へ指導をしている。また、訓練の際には地域の協力を得られる様に声かけをしている。	毎月の防火チェックや年2回の防火訓練を行い、災害時に迅速な対応が出来る様に職員へ指導をしている。また、訓練の際には地域の協力を得られる様に声かけをしている。	訓練は昼間帯に行い、夜間は想定のみである。週末に行えば、運営推進会議メンバーによる要請で地元消防団の協力もある。消防機器事業者や警備会社の参加も得ながら、隣接する事業所と合同訓練を実施している。利用者も一緒に避難を体験し、職員は火災通報装置や消火器の使い方も承知している。前回の外部評価後に、改めて課題として実際の夜間避難訓練や自然災害時の対応等々を挙げ、マニュアル再検討も含め目標達成を目指している。非常食や水の備蓄を法人母体に頼らず自ら備える案や、一斉連絡網への区長登録によってその後の展開を依頼する案など模索もしている。訓練時の反省点や指摘には速やかに対応し、総評として全員に周知している。	

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	入居者様の人格の尊重とプライバシーに配慮した言葉かけや対応に心がけると共に、敬意を表した対応に心がけている。 また、定期的に接遇の勉強会を開催している。	入居者様の人格の尊重とプライバシーに配慮した言葉かけや対応に心がけると共に、敬意を表した対応に心がけている。 また、定期的に接遇の勉強会を開催している。	トイレや入浴の介助では、羞恥心など最も配慮を要する場面である。入居して間もない時期は、同性によるケアを心掛けてもいる。日常ではドアは閉める、見え難いようにカーテン等を使い、入浴時には少しの間でも男女が重ならないよう配慮している。また、個人情報の取扱いに対する職員の意識は徐々に培われ、大きな声でのやり取り(利用者の情報を含むため)にも注意を払うよう指導している。居室の名札やホームページへの掲載、家族へ送付される写真についても入居時に承諾を得た方のみである。	
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	日頃から入居者様の話を聞き、入居者様の希望や要望に沿った生活が出来る様に働きかけている。	日頃から入居者様の話を聞き、入居者様の希望や要望に沿った生活が出来る様に働きかけている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(1階) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(2階) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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
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	入居者様の体調やペースに合わせ、その都度本人様の意向を確認しながら希望に沿った支援ができる様に努めている。	入居者様の体調やペースに合わせ、その都度本人様の意向を確認しながら希望に沿った支援ができる様に努めている。		
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	毎月訪問理・美容の方に来て頂き、カット・カラー・パーマをご利用していただいている。	毎月訪問理・美容の方に来て頂き、カット・カラー・パーマをご利用していただいている。		
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	食前には食器等の準備や、食後の片付け・テーブル拭きなど出来る範囲の事は一緒に行っている。おやつを一緒に手作りする事もある。	食前には食器等の準備や、食後の片付け・テーブル拭きなど出来る範囲の事は一緒に行っている。おやつを一緒に手作りする事もある。	食事(主菜・副菜・汁物)は法人の一括契約で業者から届き、事業所では炊飯と温めなどのあと一手間を掛け提供している。栄養価は計られているが、毎月の体重測定も目安にしている。好き嫌いやアレルギーの把握もしており、食事を楽しんでもらえるよう支援している。箸が進まない方には声掛け等で促し、できるだけ自分で口へ運んでもらえるよう努めている。食が細い方には高カロリー食の常備もある。職員一名が検食を兼ね一緒に食事をとり、他の職員は介助等でテーブルに着いている。何気ない会話が自然であり、和やかな食事風景である。また、プレゼントを渡す誕生日当日とは別に誕生会が開かれ、ケーキが用意され家族が訪れることもある。	
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	一人一人の状態に合わせた食事形態や食事量を随時検討し、一覧表を作成している。また、水分・食事の摂取量のチェック表を作成し、栄養のバランスが把握出来る様にしている。	一人一人の状態に合わせた食事形態や食事量を随時検討し、一覧表を作成している。また、水分・食事の摂取量のチェック表を作成し、栄養のバランスが把握出来る様にしている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(1階) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(2階) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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
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、入居者様一人一人に歯磨きの声かけを行い、状態に合わせた個別のケアを行っている。必要時には訪問歯科を利用し、口腔内の確認を行って頂いている。	毎食後、入居者様一人一人に歯磨きの声かけを行い、状態に合わせた個別のケアを行っている。必要時には訪問歯科を利用し、口腔内の確認を行って頂いている。		
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	個別に排泄の記録を行い排泄パターンを把握し、オムツを使用しない工夫を検討し、トイレにて排泄が行える様支援している。	個別に排泄の記録を行い排泄パターンを把握し、オムツを使用しない工夫を検討し、トイレにて排泄が行える様支援している。	排泄に関して自立している利用者も数名いる。しかし、任せたままでなく、さりげない見守りを行っている。日中は、トイレでの排泄が主であり、入居後のチェック表による把握で、適切な誘導等が功を奏している。その例として、オムツからリハビリパンツへの変更があったり、パット類の使い分けで使用枚数が減ったことが挙げられる。これは、費用の自己負担軽減にも繋がっている。また、トイレ内、便座回りの設備では掴まり易い位置の手摺りや、可動式ひじ掛けで自立を促し、背もたれは体位の保持にも役立っている。	
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	出来るだけ薬には頼らず、水分補給時には乳製品を提供するなどの工夫をしている。また、水分摂取量の記録チェックを行い、不足時はその都度摂取して頂く様に声かけを行っている。	出来るだけ薬には頼らず、水分補給時には乳製品を提供するなどの工夫をしている。また、水分摂取量の記録チェックを行い、不足時はその都度摂取して頂く様に声かけを行っている。		
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、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴日は決まっているが、一人一人の体調をみて入浴日を変更したり、午前と午後を入れ替える等、その方に応じた入浴の支援を行っている。また、入浴日の入浴順番を掲示して、入居者様にも順番がわかる工夫をしている。	入浴日は決まっているが、一人一人の体調をみて入浴日を変更したり、午前と午後を入れ替える等、その方に応じた入浴の支援を行っている。また、入浴日の入浴順番を掲示して、入居者様にも順番がわかる工夫をしている。	入浴は、概ね週3回を目途に支援している。毎日、各階ユニットのどちらかで風呂の準備が出来ており、希望があれば対応も可能である。入浴を拒まれることなく、好みのシャンプー類を用意する利用者もある。冬至の柚子湯など季節感を取り入れてもいる。清拭や足浴、シャワーを使い分けながら、また入浴しない日でも下着肌着の交換は毎日行い、清潔保持に努めている。浴室の特長はリフト浴の設備があることで、体力が低下しても安全に湯船に浸かることが出来る。ヒートショック対策の浴室暖房もある。衣服の脱ぎ着はできるだけ本人に任せ見守りの支援である。	

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(1階) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(2階) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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
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	入居者様の状態に応じて休息を促している。自室で休まれる時には、室温の調整や乾燥しない様に加湿器を作動させ、気持ちよく眠れる様に支援している。	入居者様の状態に応じて休息を促している。自室で休まれる時には、室温の調整や乾燥しない様に加湿器を作動させ、気持ちよく眠れる様に支援している。		
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	個別の個人ファイルに薬の説明書を挟み、いつでもスタッフが確認できる様にしている。また、内服薬の変更・追加時はその都度協力医療機関の看護師や、薬局の薬剤師より説明を受けている。服薬介助する際には、スタッフ2名で確認し合い誤薬防止に努めている。	個別の個人ファイルに薬の説明書を挟み、いつでもスタッフが確認できる様にしている。また、内服薬の変更・追加時はその都度協力医療機関の看護師や、薬局の薬剤師より説明を受けている。服薬介助する際には、スタッフ2名で確認し合い誤薬防止に努めている。		
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	今までの生活歴や能力に応じて出来る事を見極め、張り合いや喜びを持って生活できる様に役割分担したり、気分転換できる様に努めている。	今までの生活歴や能力に応じて出来る事を見極め、張り合いや喜びを持って生活できる様に役割分担したり、気分転換できる様に努めている。		
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。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	近場の買い物や外出については、希望に沿って支援している。遠方への外出や地域活動等には家族や地域の方の協力を頂き実施している。	近場の買い物や外出については、希望に沿って支援している。遠方への外出や地域活動等には家族や地域の方の協力を頂き実施している。	本人から外出の希望が聞かれたり、話題を振れば興味を示す利用者もある。ドライブ等では数回に分けることになるが、皆で出掛けている。車椅子対応車両もあり、外へ出ないという利用者はいない。天候や体調をみながら実施されている。日差しを浴びるメリットや五感の刺激も職員は十分に理解している。周辺への散歩は日常的な光景であり、受診の帰り道に遠回りをすることもある。本人の想いに沿った個別の支援ができるよう努めている。	
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	自己管理が出来る方に関しては、小額を自己管理している。外出の際には買い物等もされている。	自己管理が出来る方に関しては、小額を自己管理している。外出の際には買い物等もされている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(1階) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(2階) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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をしている	希望・要望時には電話をかけたり、手紙のやり取りが出来る様に支援している。	希望・要望時には電話をかけたり、手紙のやり取りが出来る様に支援している。		
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	季節に応じた飾りつけ等をしたり、花壇を設置して野菜等を育てたり、観葉植物を置いたりして居心地良く過ごせる様な工夫をしている。また、トイレや洗面所・食堂等の共用空間の環境整備に努めている。	季節に応じた飾りつけ等をしたり、花壇を設置して野菜等を育てたり、観葉植物を置いたりして居心地良く過ごせる様な工夫をしている。また、トイレや洗面所・食堂等の共用空間の環境整備に努めている。	玄関には香がたかれ、穏やかな気分になり、迎えられた先には明るいリビング兼食堂がある。窓際にソファが置かれ、各々の席まで自然光だけでも十分なほどである。利用者の動線上に通行を妨げる物はなく、廊下の手摺りは安全な歩行を助けている。国道から少し奥に入っているため車の騒音は気にならない。加湿空気清浄機も運転中だが、時間を決めて窓を開ける換気も行い、これは居室も同様である。感染症が予測される時期には手を触れる箇所の消毒をこまめに行っている。トイレや浴室もきれいに掃除され、嫌な臭気はない。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所 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	折りたたみ椅子を設置したり、他の居室への移動を希望される際には、移動の支援をするなどそれぞれ好きな場所で過ごせる様にしている。	折りたたみ椅子を設置したり、他の居室への移動を希望される際には、移動の支援をするなどそれぞれ好きな場所で過ごせる様にしている。		
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	自宅で使い慣れた家具等を持ってきて頂き、居心地よく過ごせる工夫をしている。また、定期的に本人様や家族の意向を聞きながら、必要な方には部屋の模様替えを手伝っている。各居室にコルクボードを設置して、思い出の写真などを貼って楽しんでいただける様にしている。	自宅で使い慣れた家具等を持ってきて頂き、居心地よく過ごせる工夫をしている。また、定期的に本人様や家族の意向を聞きながら、必要な方には部屋の模様替えを手伝っている。各居室にコルクボードを設置して、思い出の写真などを貼って楽しんでいただける様にしている。	火気等の危険物以外に持ち込む品物の制限はしていない。家族の写真を飾ったり、配置などは一緒に話し合いながら行っている。掃除は職員が行うが、中には出来る事を手伝う利用者もある。衣替えの手配をしたり、天気の良い日には寝具類を干す手間も惜しまない。家庭と同じである。また、家族が希望すれば居室への宿泊も可能である。	

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA(1階) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB(2階) (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	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
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	段差のない造り・手すりの設置・時計・日めくりカレンダーの設置等、居室・共用スペース共に工夫を行い必要に応じた環境作りを行っている。	段差のない造り・手すりの設置・時計・日めくりカレンダーの設置等、居室・共用スペース共に工夫を行い必要に応じた環境作りを行っている。		

V. サービスの成果に関する項目(目標指標項目)アウトカム項目))(事業所記入)				
※項目No.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		
		ユニットA	ユニットB	
↓該当するものに○印をつけてください				
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
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

項 目		取 り 組 み の 成 果		
		ユニットA	ユニットB	
		↓ 該当するものに○印をつけてください		
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
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ます。 (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:2,20)	○	○	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、生き活きと働けている。 (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