

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成26年3月27日

### 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670500182
法人名	有限会社うれし舎
事業所名	グループホームうれし舎
所在地	〒896-0078 鹿児島県いちき串木野市生福6303-9 (電話) 0996 (32) 5061
自己評価作成日	平成25年12月4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	<a href="http://www.kaigokensaku.jp/46/index.php">http://www.kaigokensaku.jp/46/index.php</a>
-------------	---

### 【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26年2月4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)】

- 周囲を田畑に囲まれ、四季の移ろいを常に身近で感じれる
- ご利用者様との常時密着なコミュニケーション
- 制約や拘束の無い明るく開放的で自由な雰囲気
- ご利用者様視点によるサービスの常時提供

### 【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)】

○串木野インターのすぐ近くで、市の中心地より数キロ離れた閑静な住宅地に建てられている。周囲は田園が広がる自然豊かな環境で、家屋、敷地共に余裕があり、ゆったりとしたなかで利用者が家庭と同じように平穏な気持ちで生活できるよう日々ケアに努めている。地域の人による面会や野菜の差し入れ等が頻繁にあり、これら地域の人との対話等も日常的に円滑に行われて利用者の楽しみとなっている。

○管理者は、何よりも職員が連携して利用者のケアに取り組むことが利用者のサービス向上に寄与すると考えている。日々のケアの中やカンファレンス、また状況によっては個々に面接するなど工夫して意見や要望を把握するように努めており、職員も気軽に改善案や意見を出し合える関係が構築されている。職員同士の連携や協力も密になされており、利用者を尊重した対話やケアの方法について日常的に話し合っており、業務の改善やサービスの向上に努めている。

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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	基本的には自由な生活をアピールしている。 今まで過ごされてきた地域・時間を大切にしながら、家で過ごしておられる感覚を大事にする。	ホーム独自の理念に沿って、日々利用者に対して敬いの気持ちを大切に、地域との交流を図りその人らしい生活が送れるように支援に努めている。理念は玄関に掲示するとともに2か月毎の自主学習会等を通じてその意義を共有し、ケアの実践に努めている。	
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人員として日常的に交流している	地域の敬老会なども参加している。 地域の方々から野菜を頂いたり、こちらからは色々なイベント時にお土産等配る。	地域の敬老会に参加したり、近くの神社の清掃を実施するなど可能な限り地域の人々との交流を楽しんでいる。また、施設が主催する敬老会・クリスマス会・花見・利用者毎の誕生会等、多くの行事には家族や地域の人々にも案内して参加して頂いている。日常的には買い物、ドライブ、外食時の会話、友人や近隣の方々の面会、地域の人が野菜等を届けてくださる等、多くの交流がなされている。	
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。	ボランティア活動など小規模ではあるが実施している。		
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	会議を通して、親近感がありスタッフ全員も顔なじみになっている	会議には家族代表、地域住民、市の担当者等が参加して利用者がくつろいでいるリビングのフロアで定期的開催されている。ホームの現況や行事、ケア状況等の報告を行い、委員からは地域の情報や認知症ケアに関しての助言等も出され、具体的に日々のサービス向上に役立てている。議事録のコピーは家族にも送付して周知を図っている。	

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
5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>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。</p>	<p>実施できることは行っている。必要に応じて報告連絡相談を行い、協力関係を構築している。</p>	<p>市担当者には毎回の運営推進会議に出席して頂くとともに、ホームからも市の担当者を訪問して、ケアや運営に関する相談、意見交換、また、助言を頂くなど協働関係が築かれている。</p>	
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>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。</p>	<p>身体拘束改善委員会を設けて職員の啓発に努めている。玄関等の施錠無しを含めた話し合いをしている。</p>	<p>高齢者の権利擁護や身体拘束に関する研修を「身体拘束廃止に関する指針」をもとに実施して理解を深めるとともに、日々のケアの中で身体や言葉による拘束の無いように職員相互で喚起しあって、支援の質の向上に努めている。外出傾向のある利用者には、同行して近隣を散歩するなど工夫して安全を確保し、利用者の気持ちを大切にした暮らしの支援に取り組んでいる。</p>	
7		<p>○虐待の防止の徹底</p> <p>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</p>	<p>虐待は無い 努めている</p>	/	
8		<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>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。</p>	<p>研修には参加していない 殆ど理解していない</p>	/	

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。	入所時に重要事項説明書を用い、文書や口頭で十分な説明を行い、ご理解とご納得を図っている。		
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。	管理者は殆どの時間をフロア内で過ごし、スタッフと利用者とは密接な位置にいる ご家族・利用者の意見は直接聞き、反映出来ることは実施し代表に伝えている	管理者も利用者で過ごす時間を多く持つように努めており、利用者の思いや意見は声かけや所作の見守り等で把握するとともに、ご家族とは主に来訪時の対話の際に、話しやすい雰囲気を作り遠慮のない意見を頂くようにしている。毎日の申し送り等で内容を共有し、必要な対応は十分に話し合い、可能な限りケアへの反映に取り組んでいる。これらの状況は速やかに本人や家族にも報告している。	
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。	代表者と管理者は常に近い位置に属していて、意見や提案は話し合っている	職員の意見や提案は、日常のケアの中、申し送り、カンファレンス時に、また内容によっては職員個々に合わせた声かけも行う等、話しやすい雰囲気作りに努めて聞き取り、管理者はこれらを業務改善や利用者へのサービス向上に反映できるように取り組んでいる。特にケアに関することでは、職員の意見を十分傾聴し全員で検討して、質や意欲の向上に繋がるに努めており、連絡帳や記録簿に記録して共有を図っている。	
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。	代表者は、管理者及び職員の意見を受け止めて環境整備に努めてくれている		

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		<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>場面に於いて内々の話し合い・方向性など話をしているが、外的な研修などは最近活発ではない</p>		
14		<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>業務優先になり、活発な勉強会は行っていない</p>		

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
<b>II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	ご家族が今一番困っておられることは必ず傾聴している。 本人様のご希望もお聞きする		
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	入所されて、2・3日後には必ず生活の様子を報告している		
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	話を傾聴し、優先的に見極める		
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	グループホームならではの暮らし方を共にしている		

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
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	ご家族の意見交換などを行い、ご本人様の意向も伺いながら絆を大切に築いている		
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	馴染みの人（ご友人）がよく面会に見得ている 外出・外泊も実施していただいている	入所前に本人や家族から、生活歴、地域の人との交流状況、趣味、嗜好等の聞き取りを行い各利用者の状況をアセスメントに記載して情報を共有している。本人の希望に沿って行事への参加、通院、冠婚葬祭への出席、美容室等に行くなど、馴染みの人や場との関係継続に家族と連携して支援している。遠方に居住している家族との電話や手紙の取り次ぎも実施して関係の継続に努めている。	
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	仲間作りなどはレクリエーションやその他生活の中で築かれている		
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	施設外で会った時等近況を伺い情報交換をしている 年賀状等は継続して出している		

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
<b>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</b>					
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。	食べたい物・行きたい場所など生活の中でコミュニケーション図りながらお聞きし実施している	職員は日頃の利用者の表情や言動、またご家族からの情報を基にして、思いや意向を汲み取るように努めている。「連絡帳」や「個人台帳」に記録して情報の共有を図り、ご家族とも相談しながらプランに反映させ、利用者にとってよりよい支援となるよう努力している。	
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	地域での生活・家庭での生活の暮らし方など把握してサービス利用に努めている		
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	フロア内で常に密接な関わりを行っており、心身状態や利用者様の力量等把握できている		
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	計画作成時に、ご家族・本人様に意見をお伺いし、職員同士でも意見を出し合い作成している	介護計画は、利用者及びご家族の思いや意見を聞き取り、また主治医や担当職員の意見を基に十分検討して現状に即した利用者本位のものを作成している。モニタリングの結果をモニタリング総括表に記録し次の介護計画に反映させており、利用者及び家族の理解を得て日々支援しており、それらの状況は個別日常生活記録に記録している。緊急な要望や変動に対しても計画の見直しや随時の修正も適切に行っている。	



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
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	サービス実施記録など作成し、毎日記録している。職員間での情報は共有しながら介護計画に反映させている。		
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	利用者様の身体的状況などご家族に相談して多機能化に努めている		
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	生活している地域資源で買い物をしたり受診をしたりして安全で豊かな暮らしを支援している		
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	入所以前のかかりつけ医での受信を継続して、そのままその医療を受けられるよう支援している	利用者の入所前の既往歴や受診の状況は十分に把握されており、本人や家族が希望する医療機関での受診を支援している。通院は職員の同伴が多く、受診結果は「連絡帳」や「個人別日常生活記録簿」で共有し、医師や家族との意見交換・情報交換も適切に行われている。	

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
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	介護職員が気づき、管理者に伝えて相談する		
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。	利用者様が入院された場合、2・3日毎に面会に行き状況を管理者に報告する		
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	グループホームで出来ることは十分説明している その後は医療機関（地域）・家族・スタッフ等で話し合う	重度化や終末期の対応については、重度化した時点で説明を行い、本人や家族の意向を尊重して主治医や訪問看護、家族と協力して施設で可能な限りの支援体制を築いて対応している。職員は十分話し合いを行い、不安の除去やケアの質の向上に繋げている。	
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	AED設置を行い、取扱い等訓練を全員で受ける		

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
35	13	<p>○災害対策</p> <p>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</p>	定期的な避難訓練を地域消防署立会いのもと行っている	消防署も参加して年2回夜間を想定した火災時の避難訓練を行うとともに、消火訓練、AEDや消火器の取扱い、避難経路の確認等の研修を実施している。日常的にコンセントのホコリ取りの清掃、ガス元栓の閉め忘れ防止等に努めており米や飲料水等の備蓄も問題ない状況である。	

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	言葉遣いなどは人格を尊重した対応をし、スタッフ全員気遣いをしている  浸透しているように思う	接遇や個人情報保護等の研修も実施され、利用者の尊厳やプライドを損ねるような声かけや言葉遣い・対応の防止に努めている。個人記録の管理や居室の保護、ポータブルトイレにはカバーをかけるなど十分に配慮がなされ、利用者の人格や感性を大切にされた対応に取り組んでいる。	
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	希望の決定は声を常に掛けていて、本人様にお聞きする		
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	自由な暮らし方を優先しているが、ある程度レクリエーション等は参加していただいている		
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	髪型等意向を聞く ご家族が衣類・化粧品等をお持ちいただく方もいるが、そうでない方々は許可を頂いてから購入するなどの支援をしている		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	その利用者様の希望で献立が決まることも多々ある  準備・片付け等一緒にしている	利用者の嗜好、食事形態、疾病や服用中の薬との影響等を十分に把握して、差し入れの野菜も活用して食事づくりに努めている。季節感のある食材や行事食、外食、手作り弁当持参のドライブ、玄関ポーチでのお茶等、食事を楽しめるように工夫している。食材の下ごしらえや下膳等は利用者も一緒に楽しみながら行っている。嚥下体操、発声訓練等も食前に実施して機能低下の防止を支援している。	

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
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	食事・水分摂取量は記録表に記載し、把握している		
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	自力で出来る方は歯磨き・うがい等していただき、介助支援の方はスタッフが支援している		
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	排泄パターンを把握し、誘導している。基本的にトイレを使用。オムツから布パンツ使用の移行を実施している	利用者個々の習慣や身体機能に応じた排泄支援になるように排泄のパターンを把握し、不安や羞恥心にも十分配慮しながら可能な限りトイレで排泄できるように支援している。尿意の無い重度の利用者には、適切な支援になるように工夫を繰り返して対応しており、これらはケアプランにも組み込んで支援に努めている。	
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	身体を動かすことで便秘の解消へ繋げ、水分摂取・食物のバランスなど考慮している		

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
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	一対一の対応をしている 自力で入れる方は時々見守り・声掛けを行う	基本的には週3回の入浴で、可能な限り好みの時間帯で支援、また入浴剤を変えるなどして、ゆったりと楽しんで頂いている。入浴を拒否される場合には無理強いないで、言葉かけ、介助者、時間帯の変更を行うなど、スムーズに入浴して頂けるように工夫している。	
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	日中は散歩・レクリエーション等取り組んでいただいている 夜は強要せずリビングでお茶を飲んだり、TV視聴したりで安心していただいている		
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	病院・薬局の薬事せんを毎回台帳に綴じ学ぶようにしている 症状の変化があれば医療機関へ相談する		
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	一人一人の能力に合わせて張りのある生活が出来るよう配慮している 晴天の日は外に出て気分転換を図っている		
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。	外出は出来る限り行っている。 特にドライブ・外食・遠足等行っている。 家族への呼びかけは活発には行っていない	利用者の健康状態や天候を考慮しながら、近隣の散歩やドライブ、ベランダでの日光浴等を日常的に楽しんで頂いている。また利用者の希望も確認しながら、地域の行事や神社の清掃に出かけて交流するなど、外出が楽しみなものになるように工夫している。買い物、冠婚葬祭への参加、美容室等の外出は、家族の協力のもと行っている。	

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
50		<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>利用者様はお金は所持しておりません</p>		
51		<p>○電話や手紙の支援</p> <p>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</p>	<p>手紙を書かれる方は文章を書いてスタッフがお出ししている 電話は要望があればダイヤルを押します 携帯電話をお持ちの方はおられます</p>		
52	19	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>共用の空間に常時花等飾り季節感を取り入れている 常に整理整頓・空調・温度等考慮している</p>	<p>リビングや廊下等は明るく余裕があり、リビング前には広いウッドデッキが設けられ庭の草花を楽しめるなど、静かに気持ち良くくつろげる環境である。壁には利用者が作成した季節感のある作品や行事の際の写真、花等が飾られている。2重サッシの窓や4層構造の壁面など空調にも細かく配慮がなされ、不快に感じる音や匂いもなく快適な環境になっている。利用者間の交流状況にも配慮して座席も決めるなど、心地よい居場所の確保に努めている。</p>	
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>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</p>	<p>利用者同士で仲間作り等出来ていて、その時々に応じて選択されている</p>		

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	馴染の家具・座椅子等今まで使用していただいたものを持ち込んでもらっていて、自宅にいるような居心地を工夫している	各居室にベッド、エアコン、換気扇、クローゼットが備えてあるが、本人やご家族の希望に沿って位牌、家族写真、使い慣れた食器、小物、花、身の回り品等を自由に持ち込んで頂いている。その人らしい好みの配置となるように、また、家庭と同様に落ち着いて過ごせるような空間づくりを支援している。	
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	生活面では安全性を重要視し配慮している		



## 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：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

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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	繋げている		
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	温泉施設など利用し、日常的に交流している		
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。	神社の清掃を行っている(2~3回/月)		
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	地域の方のご厚意により、みかん畑を使用させていただきみかん狩りを楽しんでいる		

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取り組んでいる。	市町村から来た文書は共有伝達。ケアサービスに繋がるよう実践に努めている		
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。	自由に施設外に出られるようにしており、利用者の意思を尊重し、外に散歩に出かけられたり、庭掃除も自主的にしていただいている		
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	ひやりはっと、身体拘束委員会を設けている		
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。	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
9		<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>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。</p>	入所時に社長よりご家族へ十分な説明がされている		
10	6	<p>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</p> <p>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。</p>	2か月に1回運営推進会議を行い、地域の公民館長やご家族に参加していただき、ご意見・ご要望をお聞きし運営に反映させている		
11	7	<p>○運営に関する職員意見の反映</p> <p>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。</p>	反映されている		
12		<p>○就業環境の整備</p> <p>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。</p>	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
13		<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>研修に個々で参加したりしている</p>		
14		<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>勉強会に出席している</p>		

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
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	日々挨拶から始まり、常に寄り添いコミュニケーションを取るように心掛けている		
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	今後どのようにご利用様が過ごしていただきたいか傾聴している		
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	ご利用者の出来る事と出来ない事を把握し、出来ない事をサポートし自立でき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	ご利用者様と共に掃除をしたり一緒に調理していただいたり、洗濯物を干したりたたんだり日常におけることを共感できるよう努めている		



自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	ご家族が面会に来られた時等は、本人様の状況を把握していただく意味も踏まえ、ご家族に日々の事を伝えるなどしている		
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	外出・ドライブなども兼ねて本人様の自宅近くに行くなどしている		
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	一人でいるご利用者様がいるときはスタッフが間に入り、皆様と会話していただいている		
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	入院され、止む無く退所された後も見舞いに行くように努めている		

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
<b>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</b>					
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。	コミュニケーションを取り、一人一人に合わせ対応している		
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	努めている		
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	日勤者から夜勤者、夜勤者から日勤者への申し送りを毎日行い、状態を把握。また、連絡ノートに記入し全スタッフが情報を共有できるように努めている		
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	カンファレンスを行い、今何が一番必要なのか見極めている		

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
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	個々で本人様にとっていいケアだと思いうことを実践し、個別記録・生活日誌にも記入、時には連絡ノートにも記入し情報の共有化を図り活かしている		
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	月に1回カンファレンスを行い、一人一人の状態を把握しサービス内容を変えている		
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	一人一人育った環境や地域性が違うので本人の心身の力を借りられるところは延ばして、日々の生活を楽しめるよう取り組む		
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	毎月定期受診している  異常時や体調不良の時はその都度受診する		

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
31		<p>○看護職員との協働</p> <p>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</p>	している		
32		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>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。</p>	3日に1度程度、本人様の状態をHPスタッフに伺ったり、本人様の状態を見に行くなどしている		
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>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</p>	早い段階からの話し合いは無さされていない		
34		<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>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</p>	AEDの使用方法・人工呼吸の仕方など学ぶなどし、初期対応の訓練を定期的ではないが行っている 実践力は身につけていない気がする		

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
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	避難訓練を行っている 防火訓練も行っている		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	している		
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	働きかけている		
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	本人に意思確認をし、支援している		
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	着ている物を褒めたり、髪型がいいと褒めたりアドバイスしたりしている 爪切りや散髪を定期的に行っている		
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	日々献立を考え、好みに合うよう気配りし、目でも楽しんでいただけるよう工夫している 片付けも手伝ってもらっている		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
41		<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	水分摂取が難しい方には好みのものに替えたり、ゼリーに替えたりして対応している		
42		<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>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</p>	行っている		
43	16	<p>○排泄の自立支援</p> <p>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</p>	行っている		
44		<p>○便秘の予防と対応</p> <p>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</p>	取り組んでいる		

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
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	職員の都合で入浴していただいている気がする 足を洗わないと眠れないという方がいるので、その方は夜に足のみ洗ってもらっている		
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	個人のペースに合わせて休んでいただくようにしている 気持ち良く寝ていただくため、天気の良い日は寝具を干している		
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	薬の確認、また薬が変わった時は連絡ノートや申し送りでお伝え、理解するよう努めている		
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	裁縫の得意な方には台布巾を縫ってもらい、日々その方々にそれぞれの役割でお手伝いをもらっている。 ホームの中で行事やレクで楽しんでいただいて、気分転換などの支援をしている。		
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。	散歩や外食・ドライブ・温泉などへ出掛けている		



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
50		<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>買物へお連れしたり、また本人様が少しの金額ではあるが所持している中や預り金の中から本人様の希望に応じ買っていただくようにしている</p>		
51		<p>○電話や手紙の支援</p> <p>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</p>	<p>携帯電話を所持されている方もいる。本人様要望がある時は電話を掛け話をしていただいたり、手紙を書かれたものをスタッフがポストに投函している</p>		
52	19	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>季節毎の装飾をしたり、花を飾ったり、廊下等電気を点け明るくし、清潔を保ち不快な気分を与えないように工夫するように心掛けている</p>		
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>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</p>	<p>共用空間として独りになれる所は無いと思われる</p>		

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	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>本人様の使い慣れたものを自宅から持ってきていただき使用している。本人様・ご家族とも相談し、使いやすい配置にし、本人様の居心地の良い居室作りをしている</p>		
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>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</p>	<p>縫い物・調理等その方が出来る事をスタッフと一緒にされ自立した生活が送れるよう工夫している</p>		

## 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：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