

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成29年 7月31日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670104829
法人名	医療法人 寛容会
事業所名	グループホーム 癒しの森
所在地	鹿児島市岡之原町600番地1 (電話) 295-7255
自己評価作成日	平成29年7月10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.wam.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NPOさつま
所在地	鹿児島市新屋敷町16番A棟3F302号
訪問調査日	平成29年7月25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)】

グループホーム癒しの森は、法人理念である「人・思・心」をモットーに日々入居者様の生活のお手伝いをさせていただいております。また、認知症ケア専門士5名による専門的な知識や定期的に行われている勉強会にて認知症ケアのスキルアップに努めています。今までの認知症は「良くならない」などの悪いイメージもありましたが、医学や介護の発達で、ケア次第では認知症になっても「その人らしい」生活が送れるようになってきております。ご本人、ご家族の気持ちに寄り添いながら、いつも笑顔で安心して暮らせるようにお手伝いさせて頂いております。

閑静な住宅地のなかに在る「グループホーム癒しの森」は庭の樹木や花、菜園に囲まれ、木の温もりを感じさせ、ゆったりと過ごせる造りである。

母体は法人の病院と関連施設が多くあり、職員は認知症ケア専門士の資格をもち開設当初からの勤務者が多く、法人主催の勉強会に積極的に参加し、利用者のケアサービスに活かしている

地域との関わりを大切に、祭りやイベントを開催したり、園児の訪問、ボランティアの演芸などで利用者は地域の一員として生活している。また地域からの要望で認知症を理解してもらうための勉強会を開催するなど信望もあつい。

緊急時の医療連携も取れており、災害対策の避難訓練や避難経路、避難場所の確保、町内会長や地域との連絡、法人からの協力体制もできており、安心と安全が守られたグループホームである。

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
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	職員間で基本理念の振り返りを行いながら住み慣れた地域での安心した住まいになれる様努めている。	「人、思、心」を基本理念に1階2階のリビングやパンフレットに掲示している。職員全員で朝礼時に唱和し、困った時は振り返りの大切さを確認しながら理念に添ったケアの実践に取り組んでいる。	
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	事業所のイベントには、地域の方々にも呼びかけを行っている。また、ホームでの祭りではお店を出店していただいたり、演芸を披露していただいている。又食材など地域のお店を利用させて頂いている。	地域とのつながりを大切に食材は地域商店を利用しホームのイベントや祭りも運営推進会議での呼びかけ、町内会の掲示板の利用、学校や幼稚園へのチラシ配布など積極的な取り組みで地域の一員として交流している。	
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。	「癒しまつり」の時に、介護相談窓口を設置。又地域の「ふれあい会食」の時にお時間頂き、スタッフで認知症介護劇を実施。又お電話での相談問い合わせにも対応させて頂いている。		
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回会議を設けホーム内での現状報告を行い、困りごとには助言を頂き、協力をもらっている。	家族代表や民生委員、地域包括センターの職員などを交えて開催する会議は事業所の取り組み内容や具体的な課題を話し合い検討している。	

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取り組んでいる。	運営推進会議への参加を毎回お願いし、事業所の取り組み、困り事などを報告し、助言、協力をもたらしている。	市町村担当者とは日頃から密に情報交換をし協力関係を築き、生活保護の利用者も多いことから助言ももらっている。市町村主催の勉強会への参加、介護相談員の受入れなど連携がとれている。	
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。	事業所内に掲示しており、定期的に勉強会も行っている。又、仕事の流れの中でもスタッフ間で身体拘束の振り返りを行いながらケアに取り組んでいる。	職員は身体拘束について年7回勉強会を行い具体的な行為を理解し、その都度話し合いを行っている。滑落した利用者の対応を検討したり、建物が広いため2階の非常口だけは市町村や家族の同意を得て施錠をし、安全と抑圧感のない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	事業所内に掲示しており、定期的に勉強会も行っている。又、仕事の流れの中でもスタッフ間で高齢者虐待の振り返りを行いながらケアに取り組んでいる。		
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。	必要に応じて説明を行っている。		

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>	<p>納得されるように十分な説明を行い、不安を解消するよう努めている。</p>		
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>	<p>平成25年度に家族会を発足していただき、ご家族からのご要望を聞くようにしている。また介護相談員の受け入れも行っている。</p>	<p>管理者や職員は家族からの意見や要望を伝えられる機会として家族会や忘年会時に声かけし聞き取っている。面会時や利用者も日々の関わりのなかでとらえ、遠方の家族や疎遠になっている家族代理の親族にも「癒しだより」の発送で意見や要望を出してもらえるよう配慮がある。</p>	
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>	<p>定例会を行い、職員の意見や提案を聞いている。また、年に一度管理者とスタッフの個別面談を行い意見を聞いている。</p>	<p>開設当初からの職員も多く運営に関する意見や提案はリーダーから管理者に伝えられ、改善されたか振り返っている。個別面談も行い職員同士のコミュニケーションも食事会を設け職員が意見を出してもらえるように配慮している。</p>	
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>	<p>勤勉な非常勤職員は、常勤へ空きが出れば常勤として採用している。</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
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>ホーム内、法人内での研修は、定期的に行っている。また資格取得に向けた勉強会を実施している。</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>吉野地域のグループホームの集まり「よかど会」に所属し、1回／2ヶ月研修・交流会をし意見交換を行っている。</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
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>入居前にご家族や本人様に情報提供を行っていただながら必要なサービスが提供できるように努めている。又日程が合えば自宅訪問も行っている。</p>		
16		<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>面談する時点で、家族や本人様のニーズや考えを聞いて、できるだけ不安などが解消されるように心がけている。</p>		
17		<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>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</p>	<p>利用者の状態を知るために、担当医やケアマネージャーに話を聞き、入居前に本人や家族の要望を聞いている。</p>		
18		<p>○本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>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</p>	<p>職員も入居者とともに、生活を共に行い、可能な限りお互いに支え合う関係を心がけている。又、ご本人の意思を尊重しながら思いに添える為にコミュニケーションをとりながら気持ちの確認を行っている。</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
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	毎月の新聞発行。行事、月1回体調報告で現在の様子が分かるように努めまた、行事、忘年会で家族出欠を募り、ご家族と過ごしていただく時間を提供している。		
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	家族の許可を必ず得て、面会や外出などで、本人が大事にしている知人達とのふれあいができている。	毎週家族の面談がある利用者は外食や墓参りを楽しんだり、知人友人の訪問がある利用者もいる。法事で自宅に帰ったり、個人的に年一回は本人の行きたい場所に連れて行き、地域との接点を持ちながら関係継続の支援に努めている。	
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	個々の性格や個性を把握しながら、職員が間に入り、円滑に関係が保てるよう、コミュニケーションを図っている。		
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	必要とされることがあれば、サービスが終了しても継続的な関係は大切にしている。		

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
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。	日頃の会話の中で本人の希望や望む生活を把握し記録や申し送り簿で共有し、可能なことは支援を行っている。尚、ご家族の支援が必要な時はご相談させていただき希望が叶えられるよう支援を行っている。	家族からの情報と本人の表情や所作で暮らし方の希望の把握に努めている。貼り絵の上手な利用者、計算ドリルの得意の方など本人本意の支援に努め、職員全員が一人ひとりの思いや意向に関心をはらっている。	
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	入居契約時に、本人や家族と話をする中で、生活歴の聞き取りをおこない業務に生かしている。また入居後も日々の関わりの中で知り合える部分もあり、職員間でも情報共有している。		
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	一人一人の心身状態を観察・把握し、情報を記録、共有している。朝の申し送りなどでスタッフ間全員に情報が伝わる様に努めている。		
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	プラン作成時、担当医、ケアマネジャー、本人様、ご家族より情報収集を行いケアプラン作成を行っている。又、定期的にスタッフ間でも介護計画についてのモニタリングを行いながら現状に即した介護計画に繋がるようにしている。	その人らしく暮らせるための介護計画は本人や家族、本人をよく知る関係者で話し合わせ作成されている。特にトリガー（引き金を起こす原因）を全員で把握し利用者主体の計画であり、現状に即した見直しもされている。	

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
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	食事・水分摂取量、排泄簿、バイタルなど毎日記録し、カルテにはその日の状態を記録している。尚、早期発見が必要な事案については職員間で情報共有、見直しを行い対応している。		
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	本人家族の状況に合わせて通院介助や送迎、個人物の買い物など必要に応じて対応している。		
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	地域ボランティアに2回/月慰問していただき、日々の生活を楽しんでいただいている。又、とし農業センターでの畑の利用、地域行事への参加を行っている。		
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・家族の希望する病院での往診、診察を行っている。	本人、家族の希望するかかりつけ医と母体である病院の受診である。歯科は週1から2回の往診があり、他科も家族の協力のもと受診できる体制であり、適切な医療を受けられ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
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>	<p>事業所の看護師と24時間体制にて連絡が取れるようになっており適切なアドバイスが受けられるように支援している。また、協力医療機関の看護職員と、連携を図り必要な指示、助言を頂き対応している。</p>		
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>	<p>入院時は、退院計画書のうかがいを立て密にSWと情報交換を行っている。</p>		
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>	<p>本人や家族の意向をくみ取りながら、職員全体で話し合い家族や医療関係者と連携を図りチームで支援できるよう努めている。</p>	<p>入所時に重度化や終末期のあり方とホームとしての指針を説明し同意書を交わしている。今後、看取りの希望があれば、事業所でできる支援を見極め、家族や医療関係者などと連携を図りながら職員全員で取り組む計画である。</p>	
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>	<p>消防署の緊急隊員指導による緊急対応訓練を実施し前スタッフが対応できるようにしている。</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
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>	<p>年に2回消防訓練を実施しており、地域との緊急連絡網も作成してる。自然災害マニュアルも作成済み。</p>	<p>夜間想定を含む災害対策は年2回実施され、緊急連絡網で町内会長や母体法人との連携も築かれている。ホームは道路に面していることや2階からは外階段で中庭に避難できる造りである。避難経路や避難場所も確保され、備蓄もある。</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
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	入居者のプライバシーと尊厳を守り、個人の意思を尊重したケアを行っている。スタッフは表情や態度、言葉遣いに気をつけている。	利用者の尊厳と権利を守るため一人ひとりの誇りを大切にしながら「家族」としての声かけを心掛けている。管理者と職員は利用者の個人情報も管理され、守秘義務も十分理解し責任ある取扱いとなっている。	
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	日々の生活において利用者が意思表示し、自分で決定できるような声掛けを行ったり、意思表示できない場合でも、表情や反応を見ながら自己決定できるように支援している。		
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	スタッフの都合に合わせるのではなく利用者のその日の体調や様子を見ながら本人のペースにあった生活ができるよう支援している。		
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	着替えの時などは、本人に確認を取りながら好みの洋服を着ていただいている。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の好みのメニューを取り入れながら献立を作っている。又調理、盛りつけ、後片付けも状態に応じて共に行っている。又、利用者の好みや病状管理によるメニューや食事の形状も考慮しながら提供している。	献立は前日に嗜好と栄養バランス考え、菜園で取れた四季の食材も取り入れ調理されている。利用者の中には包丁を使う方、下ごしらえ、盛り付けなど、それぞれの力量が発揮され、行事食、家族との外食など取り入れ、食事を楽しんでいる。	

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
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	食事や水分の摂取状況を毎日記載し、一人一人の状態を把握できるようにしている。		
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	本人の状態に合わせ声掛け一部介助で行っている。又、必要に応じて歯科受診や往診を行っている。		
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	排泄のリズムを把握し定期的な声掛けや誘導での排泄でオムツ使用の減に努めている。	殆どの利用者はトイレの意思表示があり、排泄パターンでの声かけで速やかに誘導できている。布パンツの方は自主的にトイレに行き、オムツ使用の減少に努め、気持ちよく排泄する支援になっている。	
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	水分摂取量の徹底と繊維物の多い物の摂取に心がけている。又、散歩などの運動も積極的に取り組んでいる。		

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	利用当初に、入浴希望を取り、本人の希望に添えるように努めている。入居者の皆様がバランスよく入浴できるように努めており、本人の希望や又無理強いはしない。	入浴は週3回であるが、毎日の利用者もおり個浴を楽しんでいる。シャンプー、リンスも本人希望があればそちらを使い、入浴が楽しめるように個々に応じた入浴支援となっている。	
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	夜間気持ちよく眠れるように日中は散歩や運動、日光浴を取り入れている。		
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	病院より処方されている薬は、カルテに薬情を綴り全スタッフが確認できるようにしている。		
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	個々の趣味や、思考を大切に以前と変わらぬように出来ることの支援を行っている。		
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。	定期的な集団行事や本人の希望を取り入れた個別外出を行っている。	ホームの年間行事で10回位の外出と今年はソーメン流しも復活した。本人の希望を把握し個人外出も年1回はあり、車椅子の利用者も外出している。おはら祭りの見学や、家族と墓参りに行ったり、近隣の散歩やベランダでの外気浴を楽しむなど日常的に外出支援している。	

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
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>	ホームの立替で、家族の許可を得て希望の物は購入している。		
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>	家族や知人などには自由に電話できるようにしている。手紙も要望があれば対応している。		
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>	季節にあった飾り付けをしたり、心地よい音楽を流したり、庭の草花を飾ったりして季節感を取り入れ、ゆったりと過ごせるように工夫している。	広い共用空間は癒しを肌で感じられるよう床、廊下、居室、壁、長椅子、下駄箱など木の材質がふんだんに使われ、中庭のベランダやリビング周りの樹木から陽光が差し込むつくりである。男女使用のトイレもカラーにこだわり、音楽を聴きながら好みの椅子で季節を感じ、寛げる工夫がされている。	
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>	リビングでは気の合う利用者同士でソファでゆっくりくつろいでいただき、一人になりたいときは、居室でゆったりと過ごしていただいている。		

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
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>家族の写真、置物寝具などを持参され居心地よく過ごせている。</p>	<p>居室の入口は間接照明と木の庇で利用者を出迎えクローゼットやタンスも木の材質で統一されている。利用者の使い慣れたものや位牌、遺影、テレビなどが持ち込まれ、本人が居心地よく過ごせるように配置されている。</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>各部屋に表札をつけたり、トイレには目印をつけたりして混乱しないように工夫している」</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
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	職員間で基本理念の振り返りを行いながら住み慣れた地域での安心した住まいになれる様努めている。		
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	事業所のイベントには、地域の方々にも呼びかけを行っている。また、ホームでの祭りではお店を出店していただいたり、演芸を披露していただいている。又食材など地域のお店を利用させて頂いている。		
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。	「癒しまつり」の時に、介護相談窓口を設置。又地域の「ふれあい会食」の時に時間頂き、スタッフで認知症介護劇を実施。又お電話での相談問い合わせにも対応させて頂いている。		
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回会議を設けホーム内での現状報告を行い、困りごとには助言を頂き、協力をもらっている。		

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
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取り組んでいる。</p>	<p>運営推進会議への参加を毎回お願いし、事業所の取り組み、困り事などを報告し、助言、協力をもらっている。</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>事業所内に掲示しており、定期的に勉強会も行っている。又、仕事の流れの中でもスタッフ間で身体拘束の振り返りを行いながらケアに取り組んでいる。</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>事業所内に掲示しており、定期的に勉強会も行っている。又、仕事の流れの中でもスタッフ間で高齢者虐待の振り返りを行いながらケアに取り組んでいる。</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>必要に応じて説明を行っている。</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
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>	<p>納得されるように十分な説明を行い、不安を解消するよう努めている。</p>		
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>	<p>平成25年度に家族会を発足していただき、ご家族からのご要望を聞くようにしている。また介護相談員の受け入れも行っている。</p>		
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>	<p>定例会を行い、職員の意見や提案を聞いている。また、年に一度管理者とスタッフの個別面談を行い意見を聞いている。</p>		
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>	<p>勤勉な非常勤職員は、常勤へ空きが出れば常勤として採用している。</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
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>ホーム内、法人内での研修は、定期的に行っている。また資格取得に向けた勉強会を実施している。</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>吉野地域のグループホームの集まり「よかど会」に所属し、1回／2ヶ月研修・交流会をし意見交換を行っている。</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
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>入居前にご家族や本人様に情報提供を行ってまいりながら必要なサービスが提供できるように努めている。又日程が合えば自宅訪問も行っている。</p>		
16		<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>面談する時点で、家族や本人様のニーズや考えを聞いて、できるだけ不安などが解消されるように心がけている。</p>		
17		<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>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</p>	<p>利用者の状態を知るために、担当医やケアマネージャーに話を聞き、入居前に本人や家族の要望を聞いている。</p>		
18		<p>○本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>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</p>	<p>職員も入居者とともに、生活を共に行い、可能な限りお互いに支え合う関係を心がけている。又、ご本人の意思を尊重しながら思いに添える為にコミュニケーションをとりながら気持ちの確認を行っている。</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
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	毎月の新聞発行。行事、月1回 体調報告で現在の様子が分かる ように努めまた、行事、忘年会 で家族出欠を募り、ご家族と過 ごしていただく時間を提供して 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	家族の許可を必ず得て、面会や 外出などで、本人が大事にして いる知人達とのふれあいができ 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	個々の性格や個性を把握しながら、職員が間に入り、円滑に 関係が保てるよう、コミュニケー ションを図っている。		
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	必要とされることがあれば、 サービスが終了しても継続的な 関係は大切にしている。		

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
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。	日頃の会話の中で本人の希望や望む生活を把握し記録や申し送り簿で共有し、可能なことは支援を行っている。尚、ご家族の支援が必要な時はご相談させていただき希望が叶えられるよう支援を行っている。		
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	入居契約時に、本人や家族と話をする中で、生活歴の聞き取りをおこない業務に生かしている。また入居後も日々の関わりの中で知り合える部分もあり、職員間でも情報共有している。		
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	一人一人の心身状態を観察・把握し、情報を記録、共有している。朝の申し送りなどでスタッフ間全員に情報が伝わる様に努めている。		
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	プラン作成時、担当医、ケアマネージャー、本人様、ご家族より情報収集を行いケアプラン作成を行っている。又、定期的にスタッフ間でも介護計画についてのモニタリングを行いながら現状に即した介護計画に繋がるようにしている。		

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
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	食事・水分摂取量、排泄簿、バイタルなど毎日記録し、カルテにはその日の状態を記録している。尚、早期発見が必要な事案については職員間で情報共有、見直しを行い対応している。		
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	本人家族の状況に合わせて通院介助や送迎、個人物の買い物など必要に応じて対応している。		
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	地域ボランティアに2回/月慰問していただき、日々の生活を楽しんでいただいている。又、とし農業センターでの畑の利用、地域行事への参加を行っている。		
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・家族の希望する病院での往診、診察を行っている。		

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>	<p>事業所の看護師と24時間体制にて連絡が取れるようになっており適切なアドバイスが受けられるように支援している。また、協力医療機関の看護職員と、連携を図り必要な指示、助言を頂き対応している。</p>		
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>	<p>入院時は、退院計画書のうかがいを立て密にSWと情報交換を行っている。</p>		
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>	<p>本人や家族の意向をくみ取りながら、職員全体で話し合い家族や医療関係者と連携を図りチームで支援できるよう努めている。</p>		
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>	<p>消防署の緊急隊員指導による緊急対応訓練を実施し前スタッフが対応できるようにしている。</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
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>	<p>年に2回消防訓練を実施しており、地域との緊急連絡網も作成してる。自然災害マニュアルも作成済み。</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
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	入居者のプライバシーと尊厳を守り、個人の意思を尊重したケアを行っている。スタッフは表情や態度、言葉遣いに気をつけている。		
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	日々の生活において利用者が意思表示し、自分で決定できるような声掛けを行ったり、意思表示できない場合でも、表情や反応を見ながら自己決定できるように支援している。		
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	スタッフの都合に合わせるのではなく利用者のその日の体調や様子を見ながら本人のペースにあった生活ができるよう支援している。		
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	着替えの時などは、本人に確認を取りながら好みの洋服を着ていただいている。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の好みのメニューを取り入れながら献立を作っている。又調理、盛りつけ、後片付けも状態に応じて共に行っている。又、利用者の好みや病状管理によるメニューや食事の形状も考慮しながら提供している。		

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	食事や水分の摂取状況を毎日記載し、一人一人の状態を把握できるようにしている。		
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	本人の状態に合わせ声掛け一部介助で行っている。又、必要に応じて歯科受診や往診を行っている。		
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	排泄のリズムを把握し定期的な声掛けや誘導での排泄でオムツ使用の減に努めている。		
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	水分摂取量の徹底と繊維物の多い物の摂取に心がけている。又、散歩などの運動も積極的に取り組んでいる。		

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	利用当初に、入浴希望を取り、本人の希望に添えるように努めている。入居者の皆様がバランスよく入浴できるように努めており、本人の希望や又無理強いはしない。		
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	夜間気持ちよく眠れるように日中は散歩や運動、日光浴を取り入れている。		
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	病院より処方されている薬は、カルテに薬情を綴り全スタッフが確認できるようにしている。		
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	個々の趣味や、思考を大切にし以前と変わらぬように出来ることの支援を行っている。		
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。	定期的な集団行事や本人の希望を取り入れた個別外出を行っている。		

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>	ホームの立替で、家族の許可を得て希望の物は購入している。		
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>	家族や知人などには自由に電話できるようにしている。手紙も要望があれば対応している。		
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>	季節にあった飾り付けをしたり、心地よい音楽を流したり、庭の草花を飾ったりして季節感を取り入れ、ゆったりと過ごせるように工夫している。		
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>	リビングでは気の合う利用者同士でソファでゆっくりくつろいでいただき、一人になりたいときは、居室でゆったりと過ごしていただいている。		

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
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>家族の写真、置物寝具などを持参され居心地よく過ごせている。</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>各部屋に表札をつけたり、トイレには目印をつけたりして混乱しないように工夫している」</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