

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成26年 1月8日

### 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4675800090
法人名	社会福祉法人 昭芳会
事業所名	グループホーム 芳明庵
所在地	始良郡湧水町般若時358番地 (電話) 0995-75-4622
自己評価作成日	平成25年10月1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25年11月8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)】

開園当初より利用者の尊厳をもって利用者の個々の生活を大切に、穏かにそして緩やかな生活支援を行い、共感できる運営を行ってきた。理念には「生活主義」「五感主義」「よりよく生きる」をかかげて日々、利用者中心の援助とは？など社会福祉法人全体で考える環境がある。居室は全個室に洗面所・トイレが設置してある。プライバシーに配慮してある。家族も宿泊出来る十分なスペースが確保されている。玄関の入り口は日中は鍵がされていない開放的であり、毎日のように面会に来られる家族も多い。健康管理については協力医療機関と情報の共有がなされて相談しやすい環境があるので早期対応が出来る。職員は自己目標を掲げて意欲的に働くことが出来る。資格取得なども法人全体で取り組む環境にある。

### 【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)】

#### 【立地・環境】

・宮崎県との県境に位置し、自然豊かな環境にある。温泉に恵まれた地域であるため事業所のお風呂でも温泉が楽しめる。住宅地からは少し距離があるため、積極的な地域交流は難しいが、地区の相撲大会などの行事に出掛けたり、隣接する同法人の特別養護老人ホームやデイサービスとの交流を積極的に行なっている。

#### 【基本理念】

・『自分の生活を自分で決める』『持っている力、五感を楽しむ』など、これまでの利用者の生活が途切れることなく送れるよう、毎月職員間で理念の確認と見直しを行なっている。また、介護職員のことを『援助士』と捉え、利用者個人の持っている能力を最大限引き出し、援助の必要な部分をお手伝いする立場として関わっている。

#### 【身体拘束しないケア】

・新人研修の徹底を図るとともに年6回は身体拘束廃止マニュアルを確認しており、現状把握に努めている。また、利用者が立ち上がるとすぐに声をかけたり、ニュアンスの強い口調になっていないかなど、馴れ合いの関係になると意識が薄れてしまいがちなため、会議やその都度話し合うなど再三にわたり言葉遣いや言葉による拘束について確認し合うようにしている。

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
<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	法人全体会が毎日行われ、その時に法人の理念やG・Hの理念を確認して実践できるように取り組んでいる	利用者や家族の要望に込えているか、理念に沿った対応をしているか等、朝礼時に繰り返し確認している。また、毎月のミーティングや『援助会議』においても理念が現状に即したものとなっているか話し合い、よりよい援助ができるよう日々共有と実践につなげる努力をしている。	
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	地域の中学生の体験学習を受け入れたり、買い物に出かけている	近隣までに少し距離があるため地域住民との交流の機会は限られるが、隣接するデイサービスに参加している知人らとの交流や地域の相撲大会に見学に行くなどしている。また、地元で作られた味噌を使うことで馴染みの関係ができた、中学生やボランティアの受け入れ等も積極的に行なっている。	
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。	運営推進会議などで取り組みを報告している。		
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	年に6回実地している	メンバーが意見を出しやすいようお茶のみ会のようにざくばらんな雰囲気の中で会を進行している。会では避難訓練の方法についてや各居室に表札を付けた方が部屋に人がいる事がわかりやすいことなど具体的な話し合いが行なわれ改善につなげている。また、外部評価の結果や目標達成計画についてもきちんとメンバーに説明、報告がなされている。	

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
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。	入退居の報告や事故報告を行っている。又、運営推進会議に参加して当事業所の取り組みや利用者・職員の状況も報告している	運営推進会議や介護保険証の更新等に市役所を訪問したり、相談事を電話で問い合わせることも多い。毎月、包括支援センターが主催する『ゆっかせん会』にも参加しており、センターの職員や市の職員と顔を合わせており、事業所の取り組みや利用者の暮らしぶりについて報告している。	
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。	事業所は日中は玄関や居室の鍵はしていない。全体的に開放的な環境の中で生活されている。身体拘束廃止委員会の設置をして身体拘束をしないケアに取り組んでいる	身体拘束廃止マニュアルを作成しており、新人研修のほか2ヵ月に1回はマニュアルを確認し合い現状把握に努めている。特に新人の頃は言葉や態度などに気をつけていても間違うことがあるため重点的に話し合い理解につなげている。利用者が外出しそうな時は職員間でアイコンタクトを取り合いながら見守り、寄り添う援助を心掛け接している。また、言葉による拘束についても繰り返し確認し合い、馴れ合いにならないよう留意している。	
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	施設内研修や新人研修においても高齢者虐待について説明・研修を行っている。日頃から職員の言葉使いや態度が虐待になる恐れがないか職員と一緒に考えている		
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。	法人全体で研修会を行っている		

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		○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。	利用開始時に時間をかけて説明している		
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。	毎月「芳明庵たより」を発行して利用者の日常生活を家族に報告している。それらを機会に家族から意見を聞いたり、面会時に要望を聞いたりしている	利用者、家族の意見や要望については、訪問時や花見、忘年会などの行事の際に聞き取りアセスメントシートに詳細に記載している。ヒヤリハットや事故報告書等については、『援助日誌』に記載し朝礼時に報告するとともに重要な案件については、毎月のミーティングや第三者委員会に議題を上げるなど職員全員で話し合い運営に反映させている。	
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。	毎週、昼礼が法人で行われている。職員も参加できているので代表者から運営や方針について話す機会はある	朝礼時やミーティング、食事会等で職員の意見を聞いており、場合によっては個別面談を行ない具体的な意見を聞くようにしている。また、運営方法や職員の異動等大切な決定事の際も職員に意見を求めている。母体が医療機関でもあるため、職員のメンタル面にも気を配っており、状況把握のためのアンケートを取ることもしている。	
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。	年2回、職員が自分の目標を掲げた事に自己評価して賞与に反映できる機会がある		

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
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>新人研修や各種研修に参加できるように年間計画を立てている。</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>グループホーム協議会に所属している。各支部の研修会など出来る限り参加している</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	利用時に本人の希望を知るために「まるごとシート」などに本人・家族の要望を聞いている		
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	入居申込書にも家族が困っていることを記入できるようにしている。又、ケアマネージャーから情報提供している		
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	医療と福祉の連携を行っている		
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	「利用者中心のケア」「利用者の立場に立って」開園当初から取り組んでいる。		

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
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	本人のニーズを家族と一緒に考えて家族で出来る協力を得て本人の支援を行っている		
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	行きつけの美容室の送迎を行っている	本人を取り巻く人間関係については、本人はもちろん家族や関係者からも聞き取り、アセスメントシートに記載している。馴染みの商店や行きつけの床屋などへは、職員が同行しているが、お墓参りや地域の敬老会など特別な場所に関しては家族とも協力し合うなど本人が安心できる方法で外出を支援している。	
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	居室に引きこもりにならないようにリビングなどの環境を整えている		
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	契約終了後の家族の希望を聞いて家族へのたよりを郵送している		

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。	入居時に家族や本人から聞いた情報を得ている。職員は本人の情報から本人の立場になって考えるようにしている	本人の思いや意向をうまく把握できない時は、家族からの聞き取りや日頃の言動、職員の記録や話し合いの中で事実と重ね合わせるなどし意向の把握に努めている。把握した内容は個別ケース記録に詳細に記載し職員間でも十分に話し合うなど協議し合っている。	
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	入居時に生活暦の記入するシートを作成している		
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	ケアマネージャーから情報をえている		
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	介護計画者も職員と一緒にケアを行っている。朝の話し合いの場に参加しているので情報の共有が図れている	本人、家族の思いや意向を聞き取るとともに職員の日頃の気付きや思いの代弁等を関係者間でしっかり話し合い介護計画に反映させている。日々、生活していく中での思いや意向の変化、また、心身等の状態に変化が見られた時には主治医からも助言をもらうなど状況に即した介護計画を作成し、担当者会議を経て関係者に交付している。	

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	日頃の様子を記録して情報の共有を行い、評価に繋げている		
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	併設の介護施設の協力があるが現状としては他の事業所も抱えている問題は同じである。		
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	運営推進会議などで地域資源の情報は得ることがあるが事業所の運営に反映していることが少ない		
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	かかりつけ医と密な連携が行われている。	本人の希望するかかりつけを把握し家族と協力し合って病院受診を支援している。受診の際はバイタルチェック表で日頃の様子を伝えるとともに受診の記録を『援助日誌』や『個人ケース記録』に記入し、朝礼やミーティング時に職員に伝達している。病状によっては家族と職員とが一緒に同行するなど病状把握に努めている。	

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
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	職場内に看護師がいないが医療と連携する事で看護師に相談して適切なアドバイスがある		
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。	医療と密な連携があるので早期発見・対応が来ている		
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	入居の時に主治医と終末期のあり方について話がある。又、重度化になった場合は面談をもって取り組んでいる	マニュアルを作成し看取りの研修にも参加している。終末期のあり方については、入居時に本人と家族に確認するとともに状態に変化が見られた時にも再度意向を確認し支援方法についての同意を得ている。時に主治医と面談を行なった上で今後の支援の在り方を検討することもある。治療等医療の必要な場合の看取りは難しいが今後対応できないかと協議しているところである。	
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、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	消防署の協力をえて救急時の対応を学んでいる		

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
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	年2回地震・火災訓練を行っている。運営推進会議でも訓練について協議している	夜間を想定した災害訓練を含め、年2回災害訓練を実施している。近隣まで距離があるため住民の参加は得られ難いが隣接する特養やデイサービスの職員の協力ももらいながら万に備えた支援体制を整えている。備蓄については、飲料水や米等の食料品のほか、懐中電灯や乾電池、雨具なども準備されている。	

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
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	各個室であり、トイレ・洗面所も居室にあるのでプライバシーの確保がある	法人の部会において人権尊重や接遇について話し合っており、全体朝礼やユニット毎の朝礼時にも接遇に関する具体的な取り組みについて確認し合っている。トイレなどはプライバシーを損ねないよう、日頃から利用者の様子をしっかりと見守り、察知することでさり気なくトイレに声をかけ誘っている。	
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	言葉かけに気をつけて本人が自分の意見を言いやすいようにしている		
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	職員には本人の希望に沿って援助が出来るように話をしている。		
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支援している	本人の希望に沿った美容室に行く。一人ひとりの身だしなみやおしゃれを把握してその人らしさが維持できるように支援している		
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	利用者の残存機能を生かして準備・片付けを一緒に行っている	買い物から調理の下ごしらえまでの一連の工程を利用者と職員が一緒に取り組み行なっている。食事の準備が一日の仕事になってしまわないよう月～金の夕食は隣接する特養から取り寄せており、空いた時間を利用者と接する時間にあてている。また、外食やホットプレートを利用するなど食事の楽しみを大切にしている。	

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
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	水分量を記録して体調管理を行っている。定期的な健康診断によって栄養の状態を把握している		
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	本人の尊厳を重視して出来る限りの口腔ケアを実践している		
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	排泄においても自立支援が出来るように取り組んでいる。	夜間おむつを使う方がおられるが、日中は排泄チェック表を参考にしながら積極的にトイレでの排泄を支援している。日頃からおむつはトイレではないということを認識し、リハビリパンツやパットの組み合わせやどうしたらおむつが外せるかを職員間で話し合い対応している。	
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	殆どは下剤に頼っているがヨーブルトなど献立に取り組んでいる		

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	入浴は温泉であるのでいつでも入浴できる環境はあるが、介助の人が多くなっているために時間を決めて行っている。	温泉のため利用者は毎日の入浴を楽しみにしており、ゆず湯など季節に応じた入浴にも配慮している。入浴したくないと言われる方には、タイミングを見計らって声かけしたり、さり気なく声かけするなどして入浴に誘っている。また、リフトや特殊浴槽などの機器も充実しており、職員の介護負担軽減にも配慮している。	
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	居室は全個室である。居室でゆっくり出来る環境を整えている		
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	内服薬の処方ができるように不アイルしてある		
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	個々の希望や役割を支援できるように日頃から取り組んでいる		
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。	外出計画を行い、個々のニーズについては家族の協力のもとで支援できるように働きかけている	日曜日は希望者だけの入浴とし、代わりに外出を楽しむ時間にあてている。外出先としては、ドライブや花見、家族の元に出掛けるなど利用者の行きたいところに出かけられるよう準備し積極的に外出を支援している。歩行の困難な方も一緒に外出できるようデイサービスから車椅子対応車を借りて出かけている。	

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>家族と本人の話を行い、必要な方にはお小遣いを持っていただいている</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>居室には固定電話の配線がされているが現在は携帯電話を使用されている。事業所の電話も自由に使用できる</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>廊下の照明の明かりなど利用者の視線に合わせた環境づくりが出来ている。</p>	<p>和風の室内はアンティーク調でどこか懐かしい感じがし、フロア内には和室とソファで談笑し合えるくつろぎのスペースが設けられ、利用者の作品や観葉植物が飾られている。また、室内の明るさにこだわるとともに空気清浄機と加湿器も備えるなど温度や湿度にも気を配っている。</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>自分の居場所が出来ている。新しく入居された方も共用スペースに溶け込み易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
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>入居時は家族に本人にとって馴染みの家具を持ってきて欲しいことを話す但自宅で使用されている為に利用されていないのが現状である</p>	<p>各居室は10畳ほどの広さとなっており、知人らの訪問や家族と一緒に泊まれる広さが確保されている。また、すべての居室が掃き出し窓となっているため開放的であり、緊急時にも屋外に出やすい構造になっている。エアコンやベッド、タンスのほか、トイレや洗面台も備え付けられ大変過ごしやすい環境になっている。</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>本人の希望や残存機能が生かせる空間づくりを心がけている</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	法人全体会が毎日行われ、その時に法人の理念やG・Hの理念を確認して実践できるように取り組んでいる		
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	地域の中学生の体験学習を受け入れたり、買い物に出かけている		
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。	運営推進会議などで取り組みを報告している。		
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	年に6回実施している		

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。	入退居の報告や事故報告を行っている。又、運営推進会議に参加して当事業所の取り組みや利用者・職員の状況も報告している		
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。	事業所は日中は玄関や居室の鍵はしていない。全体的に開放的な環境の中で生活されている。身体拘束廃止委員会の設置をして身体拘束を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	施設内研修や新人研修においても高齢者虐待について説明・研修を行っている。日頃から職員の言葉使いや態度が虐待になる恐れがないか職員と一緒に考えている		
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。	法人全体で研修会を行っている		

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		○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。	利用開始時に時間をかけて説明している		
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。	毎月「芳明庵たより」を発行して利用者の日常生活を家族に報告している。それらを機会に家族から意見を聞いたり、面会時に要望を聞いたりしている		
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。	毎週、昼礼が法人で行われている。職員も参加できているので代表者から運営や方針について話す機会はある		
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。	年2回、職員が自分の目標を掲げた事に自己評価して賞与に反映できる機会がある		

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
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>新人研修や各種研修に参加できるように年間計画を立てている。</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>グループホーム協議会に所属している。各支部の研修会など出来る限り参加している</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	利用時に本人の希望を知るために「まるごとシート」などに本人・家族の要望を聞いている		
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	入居申込書にも家族が困っていることを記入できるようにしている。又、ケアマネージャーから情報提供している		
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	医療と福祉の連携を行っている		
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	「利用者中心のケア」「利用者の立場に立って」開園当初から取り組んでいる。		

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
19		<p>○本人と共に支え合う家族との関係</p> <p>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</p>	<p>本人のニーズを家族と一緒に考えて家族で出来る協力を得て本人の支援を行っている</p>		
20	8	<p>○馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>行きつけの美容室の送迎を行っている</p>		
21		<p>○利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>居室に引きこもりにならないようにリビングなどの環境を整えている</p>		
22		<p>○関係を断ち切らない取り組み</p> <p>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</p>	<p>契約終了後の家族の希望を聞いて家族へのたよりを郵送している</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>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。	入居時に家族や本人から聞いた情報を得ている。職員は本人の情報から本人の立場になって考えるようにしている		
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	入居時に生活歴の記入するシートを作成している		
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	ケアマネージャーから情報をえている		
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	介護計画者も職員と一緒にケアを行っている。朝の話し合いの場に参加しているので情報の共有が図れている		

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		<p>○個別の記録と実践への反映</p> <p>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</p>	<p>日頃の様子を記録して情報の共有を行い、評価に繋げている</p>		
28		<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>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</p>	<p>併設の介護施設の協力があるが現状としては他の事業所も抱えている問題は同じである。</p>		
29		<p>○地域資源との協働</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議などで地域資源の情報は得ることがあるが事業所の運営に反映していることが少ない</p>		
30	11	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>かかりつけ医と密な連携が行われている。</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
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>職場内に看護師がいないが医療と連携する事で看護師に相談して適切なアドバイスがある</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>医療と密な連携があるので早期発見・対応が来ている</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>入居の時に主治医と終末期のあり方について話がある。又、重度化になった場合は面談をもって取り組んでいる</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>消防署の協力をえて救急時の対応を学んでいる</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	○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	年2回地震・火災訓練を行っている。運営推進会議でも訓練について協議している		

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>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	各個室であり、トイレ・洗面所も居室にあるのでプライバシーの確保がある		
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	言葉かけに気をつけて本人が自分の意見を言いやすいようにしている		
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	職員には本人の希望に沿って援助が出来るように話をしている。		
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支援している	本人の希望に沿った美容室に行く。一人ひとりの身だしなみやおしゃれを把握してその人らしさが維持できるように支援している		
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	利用者の残存機能を生かして準備・片付けを一緒に行っている		

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
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	水分量を記録して体調管理を行っている。定期的な健康診断によって栄養の状態を把握している		
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	本人の尊厳を重視して出来る限りの口腔ケアを実践している		
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	排泄においても自立支援が出来るように取り組んでいる。		
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	殆どは下剤に頼っているがヨーグルトなど献立に取り組んでいる		

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	入浴は温泉であるのでいつでも入浴できる環境はあるが。介助の人が多くなっているために時間を決めて行っている。		
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	居室は全個室である。居室でゆっくり出来る環境を整えている		
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	内服薬の処方ができるように不アイルしてある		
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	個々の希望や役割を支援できるように日頃から取り組んでいる		
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。	外出計画を行い、個々のニーズについては家族の協力の基で支援できるように働きかけている		

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>家族と本人の話を行い、必要な方にはお小遣いを持っていただいている</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>居室には固定電話の配線がされているが現在は携帯電話を使用されている。事業所の電話も自由に使用できる</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>廊下の照明の明かりなど利用者の視線に合わせた環境づくりが出来ている。</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>自分の居場所が出来ている。新しく入居された方も共用スペースに溶け込み易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
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>入居時は家族に本人にとって馴染みの家具を持ってきて欲しいことを話す但し自宅で使用されている為に利用されていないのが現状である</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>本人の希望や残存機能が生かせる空間づくりを心がけている</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：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