

1. 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	4077300244		
法人名	有限会社ひがし		
事業所名	グループホームたかみ		
所在地	福岡県うきは市浮羽町高見1750-1 (電話) 0943-77-3040		
自己評価作成日	平成22年10月28日	評価結果確定日	平成23年1月11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）】

要介護が軽くても重くてもホーム内だけの生活だけではなく、なるべく外出し、季節の花々や景色を楽しんでもらえるようにしている。

※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://kohyo.fkk.jp/kaigosip/Top.do
-------------	---

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	社会福祉法人 福岡県社会福祉協議会		
所在地	福岡県春日市原町3-1-7		
訪問調査日	平成22年11月16日		

【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）】

事業所理念の中に「子や孫のスタッフが…」とあり、職員は家族として利用者の支援を行い、共に家族として支え合う気持ちを実現しようとの思いが込められ、実践されている。浮羽特産の柿畑が見渡せる果樹農園の広がる一角に事業所は位置し、穏やかな時間が流れている。敷地の一角には菜園があり、この季節、白菜・大根・ブロッコリーが青々として、食卓を賑わすのを待っている。事業所内だけの生活支援の充実だけでなく、外出支援の充実に力を入れ、天気や気候、利用者の体調を考慮した近隣への散歩、食材の買い出し、外食、ドライブ、季節の花見等、利用者の思いの実現に努めている。

項目番号		項 目	自己評価	外部評価	
自己	外部		実践状況	実践状況	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	理念をホーム内にいつでも見えるところにかかげている。	事業所独自の理念に、地域密着型サービスの視点が含まれている。職員会議時等に理念の実践について話し合い、言葉かけや態度等、日々取り組んでいる。	
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	夏には夏祭りを行い交流をしている。日常的に交流ができるように考えたい。	事業所便りを地域に回覧し、地域活動や行事等に参加している。また、事業所主催の夏祭りや餅つき大会開催時に地域住民へ声かけし、参加がある。近隣の中学校・高等学校等との交流や隣近所の人たちからおすそ分けをいただく等、日常的に交流している。	
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	地域には活かされていないと思うので、どうすれば認知症の方の理解・支援方法を地域に活かせるか考えたい。		
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度は運営推進会議を行い、サービス向上に活かしている。	2ヶ月に1回、運営推進会議を開催している。利用者やサービスの現状、外部評価への取り組み状況等を報告している。ケア内容について委員から意見をもらう等し、サービス向上に活かしている。	
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	市町村との連携がとれるように考え機会を作り、協力関係を築くように取り組んでいる。	行政担当者にサービスや運営等について日頃から報告・相談し、意見や助言をもらって連携を図っている。事業所便りを持参し、事業所の実情や介護現場の現状について積極的に伝え、協力関係を築くよう努めている。	
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	拘束マニュアルを作り玄関の施錠を含めて拘束がないように取り組んでいる。	身体拘束に関するマニュアルを作成し、内部・外部研修を行っている。パンフレット・研修記録・報告書等がある。居室及び玄関は施錠していない。職員は利用者の外出傾向を把握し、職員間で見守り、声かけをしている。地域住民にも理解を求め、見守り、声かけや連絡をしてもらえる関係を築いている。	

項目番号		項 目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
7	—	○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待関連法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	虐待が見過ごされないように毎月のケア会議で話している。		
8	6	○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	権利擁護に関する研修に参加するようにしているが、もっと勉強できるようにしたい。	職員は権利擁護に関する内部・外部研修で、制度について学ぶ機会がある。パンフレット・研修記録・報告書がある。利用者・家族等へは、利用開始時に制度について説明している。	
9	—	○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約または改定等の際は、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	契約時は十分に説明を行い、意見・要望に応え理解・納得を得ている。		
10	7	○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なら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	入居者及び家族の意見は研修会で検討している。	利用者・家族等の意見は、意見箱を設置し、日々のケアの中や家族来訪時等に積極的に声かけして聴取するよう努めている。利用者、家族等の意見で、外出を増やしたり、口腔ケアに取り組む等、運営に反映させている。また、第三者相談窓口について、説明を行っている。	
11	8	○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 ケア会議を行い、職員の意見が提案を聞く機会を設けて話し合っている。	代表者や管理者は、定期的に職員の意見や相談等を話せる機会をつくっている。外部評価の自己評価を全職員で取り組み、職員の気づきやアイデアからケア内容を見直す等、意見を反映させている。	
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	スタッフ個々の努力や実績を考慮した待遇を行い各自の意見が反映できるような職場環境づくりをしている。		

項目番号		項 目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
13	9	○人権の尊重 法人代表者及び管理者は、職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等を理由に採用対象から排除しないようにしている。 また、事業所で働く職員についても、その能力を発揮していき生ききとして勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保証されるよう配慮している	あらゆる差別や排除は一切行っていない。 又持っている能力が尊重できるように教育の機会を設けている。	職員の採用にあたっては適性を考慮し、性別や年齢等の理由で排除しないようにしている。また本人の能力が発揮できる職場環境を目指し、教育訓練の機会を設けている。	
14	10	○人権教育・啓発活動 法人代表者及び管理者は、利用者に対する人権を尊重するために、職員等に対する人権教育、啓発活動に取り組んでいる	入居者だけでなく、全ての人権を尊重できるように教育の機会を設けている。	全職員対象に人権に関する内部・外部研修の機会を設けている。また、全職員で人権について話し合いを持つ等、人権教育・啓発活動に取り組んでいる。パンフレット・報告書等がある。	
15	—	○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	スタッフの資質の向上にむけ、内外の研修を受ける機会を設けている。		
16	—	○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作り、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	交流会や研修会を開催しお互いが学べる機会作りに取り組んでいる。		
【Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援】					
17	—	○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	本人の要望等がわかることは、なかなか難しいところがあるが、不安が少しでも減るように努めている。		
18	—	○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	本人との信頼関係はもちろん家族との交流を通して、お互いが関係性をもつことで、本人にとっても良い結果が生まれるものと信じ努力している。		

項目番号		項 目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
19	—	○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	サービスの場に徐々に馴染むように、段階的に様子を見ながら支援していくよう心がけている。		
20	—	○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おかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	毎日の日々の生活の中で関わっていくことで長年生きてこられた先輩として、生活の知恵を発見する楽しさを感じる。		
21	—	○本人を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おかず、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	家族の方と一緒にあって本人にとって、どうしたら1番よいのか共に支えあいお互いの関係がよくいく努力をしている。		
22	11	○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	本人の要望等がわかることは、なかなか難しいところがあるが、不安が少しでも減るように努めている。行きつけの床屋に月1で行ったり、近所の方（知り合いの方）など自由にきていただいて話をしております。	職員は利用者の馴染みの人や場所を把握し、利用者の馴染みの人に来訪してもらったり、馴染みの床屋を利用する等、支援している。	
23	—	○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	出来る事は、お互いに助け合いながら、補いながら利用者が仲良く親しむことが出来るように支援しています。		
24	—	○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	中々会えなくなるとそこで疎遠になってしまうので、どうしたらよいのか考えていると思う。		

項目番号		項 目	自己評価	外部評価	
自己	外部		実践状況	実践状況	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】					
25	12	○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。	利用者に声をかけ、思いやりや意向などの把握に努めている。困難な場合は家族からの情報を得るようにしている。	利用者の表情や行動、しぐさ等から本人の思い等を推し測り、また声かけして希望や意向の把握に努めている。意思疎通が困難な利用者は、家族等から情報を得て本人本位に検討している。	
26	—	○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	利用者の好きな野菜作りやお手伝いをさせていただき、その人らしい暮らしの支援がされている。		
27	—	○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	1人ひとりの体調に配慮しながら、1人ひとりのペースにあわせて支援している。		
28	13	○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、必要の関係者と話し合い、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	職員が本人・家族から意見・要望を聴き、全職員でアイデアや意見を交換し現状に即した介護計画を作成している。家族の了解のサイン、押印がある。	利用者・家族・職員の意見を反映した個別具体的な介護計画を作成している。月1回モニタリングを行い、6ヶ月に1回また状態の変化に応じて、現状に即した介護計画を見直している。介護計画作成後は家族等へ説明し、署名・押印をもらっている。	
29	—	○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	ケース記録にて、個人情報の特徴や毎日の行動などが昼夜ともに記録されていて、個別にファイル保管されている。		
30	—	○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	家族の面会時に意見や要望などを聴き、それを支援やサービスに取り組んでいる。		

項目番号		項 目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
31	—	○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	散歩時、地域の人への挨拶、夏祭りでは地域の人に参加されボランティアの協力が得られる。		
32	14	○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、意向を大切にし、かかりつけ医への受診希望には柔軟に対応支援している。	本人及び家族等の希望を大切にし、今までのかかりつけ医や希望する医療機関での受診を支援している。受診時の通院介助や情報伝達の方法について話し合い、合意している。情報伝達の方法については、連絡帳を用いる等工夫し、家族等の状況に応じて臨機応変に支援している。	
33	—	○看護職との協働 介護職は、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	気づいた事があったら、病院受診を行っている。		
34	—	○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。あるいは、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	利用者が入院した際は、職員が交替で見舞いに行き、本人・家族・医療関係者との連絡情報交換をし、早期退院に取り組んでいる。		
35	15	○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	まだ出来ていない。	重度化や終末期のあり方について、職員間で話し合い、家族等へも説明をしている。	重度化や終末期の方針については明文化してほしい。利用者の状態変化等に応じて、家族・本人の意向を確認し、医療関係者・全職員で方針を共有し、支援してほしい。
36	—	○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	緊急マニュアルがあり、学習会の実施や消防署による心肺蘇生法などの講習を受けている。		

項目番号		項 目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
37	16	○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、消防署の協力を得て避難訓練・消防訓練を実施している。非常食・飲料水・備品を準備している。	マニュアルを作成している。年2回、消防署の協力を得て避難訓練を行っている。地域住民には、参加協力を呼びかけている。非常用食料・備品を、事業所内に準備している。	災害に備えて、飲料水も準備してほしい。
【Ⅳ その人らしい暮らしを続けるための日々の支援】					
38	17	○一人ひとり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	職員でミーティング時に話し合い、プライバシーの尊厳については理解しているが、声掛けのときなどの意識までにはいたっていない。	職員は利用者一人ひとりの思いにそって、誇りやプライバシーを損ねない対応に努めている。内部研修やミーティング時に、利用者に対する言葉かけや対応について確認し合っている。研修記録等がある。また、管理者は日々職員の対応を点検し、職員の意識向上を図っている。	
39	—	○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	日々の関わりの中で利用者に声かけし、意向など把握に努めている。		
40	—	○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し、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	天気や気候にあわせて毎日散歩し、外気浴をしている。ファミリーレストランに行くなど、外食支援も行っている。ドライブは花見など月1回のペースでやっている。		
41	—	○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	好きな服を着ていただいたり、そのときにあった服を提案して着ていただいている。		
42	18	○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	利用者と職員は準備・後片付けを一緒にし同じ物を同じテーブルで食べている。	職員と利用者は、一緒に準備や片付けを行っている。職員は、利用者と同じ物を同じテーブルで、会話をしながら食べている。献立は、職員が利用者の嗜好を考慮して作成している。また、事業所の菜園で収穫した野菜が食卓にのぼることもあり、食事が楽しみなものになるよう配慮している。	

項目番号		項 目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	—	○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	栄養摂取量は利用者全員の記録があるが、水分摂取量の記録はない。		
44	—	○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、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	毎食後はできていないが、朝晩は口腔ケアを行っている。		
45	19	○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むけた支援を行っている	1人ひとりの排泄パターンをチェック表にて把握し、時間や動作で察知して排泄の自立にむけて促し誘導している。	利用者一人ひとりのサインを把握し、さりげなく支援している。排泄チェック表を作成し、おむつやパッドの利用が改善する等、常に排泄の自立を意識したケアを心がけている。失禁の際は、本人の自尊心を傷つけないよう声かけ等に配慮している。	
46	—	○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	特にはしていない。		
47	20	○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ず、個々にそった入浴の支援をしている	希望にそって毎日入浴支援を行っている。全利用者がたのしめるように入浴支援をしている。	利用者一人ひとりの希望や状況等に応じて、いつでも入浴できるよう支援をしている。入浴拒否の利用者へは、タイミングを計り、声かけ等を工夫して、入浴を楽しむことができるよう支援している。	
48	—	○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	利用者の使い慣れたベッド・布団などを持ち込み本人が安心して眠れるように支援している。		

項目番号		項 目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
49	—	○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	服薬の支援や症状の変化の確認には力をいれている。		
50	—	○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	毎日食事の配膳、引膳はできるところを手伝っていただき、役割分担している。		
51	21	○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	早朝の散歩や買物、ドライブ外食等、希望にそって行っている。	利用者一人ひとりの希望や天候等を考慮しながら、散歩や買物、ドライブ、外食等支援している。季節の花見や地藏尊参り等、普段は行けないような場所への外出も家族と協力しながら支援している。	
52	—	○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	金銭管理が出来る人は自分の財布を所持し買物ができるように支援している。		
53	—	○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	いつでも希望される時は電話をかけられるように支援している。		
54	22	○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	室内の温度・通風・太陽の遮光等は常に配慮している。季節ごとの野の花を生け花にしなごやかな雰囲気づくりをしている。	共用空間の一角に畳コーナーを設け、扇形にソファを設置し、利用者制作のちぎり絵や貼り花を飾り、利用者一人ひとり寛げるよう配慮している。ウッドデッキには干し柿を干し、季節感がある。採光や職員の声の大きさは不快に感じられず、利用者が居心地よく過ごせるよう工夫している。	

項目番号		項 目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
55	—	○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	静かにくつろぎたい人、皆とテレビを見たい人、カラオケを楽しみたい人等思い思いにくつろいでいただいている。		
56	23	○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	枕・布団・小物入れなど使い慣れたものを持っていただいて、居心地よくくらしもっている。	各居室入口には、職員手作りの表札がかけられている。利用者が使い慣れたベッドや寝具類、整理筆筒、ぬいぐるみ、手鏡、家族写真等を持ち込み、利用者が安心して過ごせるよう工夫している。	
57	—	○身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能やわかる力を活かして、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	廊下の手すり、トイレ、居住にも手すりを使用して安全に心がけている。		

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果	
自己	外部		(該当する箇所を○印で囲むこと)	
V サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）				
58	—	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：25, 26, 27)		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
59	—	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：20, 40)	○	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
60	—	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：40)	○	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、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：38, 39)		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、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目：51)		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	—	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：32, 33)	○	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
64	—	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、安心して暮らしている。 (参考項目：30)	○	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ほとんど掴んでいない

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果	
自己	外部		(該当する箇所を○印で囲むこと)	
V サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）				
65	—	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, 21)	○	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
66	—	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, 22)		①ほぼ毎日のようにある
				②数日に1回程度ある
			○	③たまにある
				④ほとんどない
67	—	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
68	—	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
69	—	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
70	—	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

項目番号		項 目	自己評価	外部評価	
自己	外部		実践状況	実践状況	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	ホームの理念に沿うように入居者とスタッフが1つの家族のように暮らしている。皆で家事をしたりドライブに行ったりランチに出かけたり普通の家庭生活を行っている。		
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	近くのスーパーに出かけたり、市の図書館へ行ったり、地域の公的な場所へ行き交流している。		
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	老人会の清掃に参加し地域の方々への理解を深めようと考えているが、まだ実行されていない。		
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回の会議でホームの現状を包み隠さず話し問題に対して外部の方々からの助言を頂いている。		
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	市町村との連携がとれるようにに考え機会を作り協力関係を築くように取り組みたい。		
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	拘束ゼロに向かって話しあいを行った。自傷を続ける入居者に対しても安易にミトンを使用するのではなく、他の策を練った。		

項目番号		項 目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
7	—	○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待関連法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	研修に参加している。又入居者の表情・身体的なダメージ等がないか常に目配りをしている。		
8	6	○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	研修を受けている。又研修後の発表の場をもうけスタッフ間の共用をはかっている。		
9	—	○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約または改定等の際は、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	契約時は十分に説明を行い、意見・要望に応え理解・納得を得ている。		
10	7	○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なら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	ご意見箱を設置し、皆からの要望等を吸い上げたいが、意見が入っていない。		
11	8	○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	毎月ケア会議を行い、職員の意見が提案を聞く機会を設けて話し合っている。		
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	スタッフ個々の努力や実績を考慮した待遇を行い、各自の意見が反映できるような職場環境づくりをしている。		

項目番号		項 目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
13	9	○人権の尊重 法人代表者及び管理者は、職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等を理由に採用対象から排除しないようにしている。 また、事業所で働く職員についても、その能力を発揮していき生き生きとして勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保証されるよう配慮している	あらゆる差別や排除は一切行っていない。 又持っている能力が尊重できるように教育の機会を設けている。		
14	10	○人権教育・啓発活動 法人代表者及び管理者は、利用者に対する人権を尊重するために、職員等に対する人権教育、啓発活動に取り組んでいる	研修会への参加をして、スタッフ間の共有をしている。		
15	—	○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	あらゆる研修・講演会等の情報を全スタッフに公開し、参加するスタッフのシフトの変更も行っている。		
16	—	○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作り、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	部会を通して同業者との交流をはかっている。		
【Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援】					
17	—	○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	インテークをはじめ入居後も傾聴をおこなわず、本人の要望を聴きもらさないようにしている。		
18	—	○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	ご本人同様にご家族の要望をうかがい関係づくりに反映している。ご家族への連絡も密に取り合っている。		

項目番号		項 目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
19	—	○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	インテーク、アセスメントを行い、適切な支援に努めている。必要時に応じて福祉用具の貸与などの対応も行っている。		
20	—	○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おかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	入居者の出来る事はスタッフと一緒に手伝っていただき、昔とった杵柄とばかりに大先輩である入居者に色々教えていただくことも行っている。		
21	—	○本人を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おかず、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	月に1回のご家族へのお手紙をかかさず出し、ご本人の近況をお伝えし、常に情報の共有を行い支えあっている。		
22	11	○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	どなたの面会にも門戸を開けて歓迎している。又、生まれ育った場所に時折出向いて行ったりしている。		
23	—	○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	何かにつけてホールに集まってお茶を飲んだり会話している。		
24	—	○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	サービス利用が終了してしまうとなかなか関係性が薄れてしまって断ち切れ状態である。		

項目番号		項 目	自己評価	外部評価	
自己	外部		実践状況	実践状況	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】					
25	12	○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。	ケアカンファレンスの時間を取り入居者1人ひとりの意向の把握を行っている。ご本人が今何を望んでいるか、スタッフ間で話し合っている。		
26	—	○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	生活暦、入居前の状況をご本人、家族、又は情報開示の資料を元に把握に努めている。		
27	—	○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	一律な日々を過ごすのではなく1人ひとりにあった時間の過ごし方に気を配っている。休んでいたい方には休んでいただき、お手伝いして頂ける方にはお手伝いをしていただいている。		
28	13	○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	ケアカンファレンスの時間をつくり、色々な意見を出し合っている。ただご家族の参加はなく、介護計画の決定に目を通していただいている。		
29	—	○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	個別の記録の中にプランの状況も記入し、1ヶ月の評価も記入している。見直しの参考にしている。		
30	—	○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	その日の天候で突然ドライブを計画してみたり、入居者の要望で突然メニューを変えてみたり、その時々で合わせて支援している。		

項目番号		項 目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
31	—	○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	近所の理髪店に出張サービスしてもらい散髪を行っている。又なじみの病院からの往診もおこなって頂いている。新しくなった市の図書館にも足を運んでいる。		
32	14	○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	入居前からのかかりつけ医を大切にし、現在も受診往診を受けている。		
33	—	○看護職との協働 介護職は、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	週2回の訪問看護師の支持をあおぎ、又支持を受け対応している。		
34	—	○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。あるいは、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	現在、入退院の入居者はいないが、常に病院との情報交換は行っている。		
35	15	○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	ターミナルケアについてはなかなか話し合いができていない。スタッフ間の話し合いでは頻繁に話題にのぼり、検討を重ねている。		
36	—	○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	年1～2回の緊急時の研修に参加している。AEDの訓練や人工呼吸の訓練を行っているが、現在当施設にはAED設備はおいていない。		

項目番号		項 目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
37	16	○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	火災訓練は年一度、人手の少ない夜間を予測して訓練を行っている。スプリンクラー設備の際、火災発生時には自動的に職員の連絡もとれる設備を取り入れた。		
【Ⅳ その人らしい暮らしを続けるための日々の支援】					
38	17	○一人ひとり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	利用者の尊厳と権利を損ねないように気を配っているつもりではあるが、スタッフの声かけに時折激しい口調があるときもある。		
39	—	○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	利用者様の表情・態度・しぐさを察知し声かけを行い自己決定できるようにな雰囲気を作り、支援している。		
40	—	○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し、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	自宅であればどう過ごしているかを考慮し、本人の自由・希望にこたえられるように過ごしていただいている。		
41	—	○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	月一度、理容師が来所していただき、苑内で散髪を行っている。外でも散髪はない。衣類の着用は本人の希望をきき、選んでいただく。毎週日曜日は整理整頓の日になっている。女性にはネイルも行っている。		
42	18	○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	旬の物を使った献立で芋の皮むき、もやしのめとりを手伝っていただいている。畑の作物やご近所の頂き物もある。出来る範囲で配膳、洗い物も一緒に行っている。		

項目番号		項 目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	—	○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	食事の水分摂取量を1人1人記入している。それぞれの体格や車イスに乗ってる方、発汗体質なども考慮し、応じた支援をおこなっている。		
44	—	○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、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	朝、夕食後の2回行っている。義歯は夕食後に除菌を行っている。		
45	19	○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むけた支援を行っている	排泄の意思がある人については蒸れ防止、皮膚への影響を考慮し、パンツを着用していただいている。		
46	—	○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	旬の野菜を取り入れてはいるが、便秘される方については薬を服用し、排便を促している。		
47	20	○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、個々にそった入浴の支援をしている	入浴日を決めて入るが、入りたい希望があればいつでも入ってもらっている。浴槽内で歌を歌われることがあり。		
48	—	○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	共同生活の場であり、自宅の場でもあることをふまえて、安心して自由に過ごしていただいている。		

項目番号		項 目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
49	—	○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	服薬には特に注意し、名前食前又は食後の読み上げを行い、誤薬のないようにしている。		
50	—	○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	出来る事のお手伝いをして頂いている。人のお役に立っているという実感をもっている。		
51	21	○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	天気の良い日の屋外への散歩や遠方へのドライブを行っている。		
52	—	○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	個人の現金を持っていき、買い物をするときもある。又ご自分で財布を持っている方は支払いも行う。		
53	—	○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	ご本人の希望があればいつでも電話できるようにしている。		
54	22	○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	ご自分の家ということに重点をおき、適度な飾りつけをして、心落ち着く空間作りに気を使っている。装飾を季節ごとに買い、季節感を感じていただくように努力している。		

項目番号		項 目	自己評価 実践状況	外部評価	
自己	外部			実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
55	—	○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	ご自分の椅子のほかにソファールを用意し、ゆっくりくつろげるようにしている。		
56	23	○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	筆筒・ベッド・衣類寝具などはご自分の物を使用させていただいて、以前からの生活をそのまま継続していただいている。		
57	—	○身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能やわかる力を活かして、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	バリアフリー手すり洋式トイレなど、自立できるように配慮している。		

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果	
自己	外部		(該当する箇所を○印で囲むこと)	
V サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）				
58	—	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：25, 26, 27)	☐	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
59	—	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：20, 40)	☐	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
60	—	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：40)	☐	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、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：38, 39)	☐	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、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目：51)	☐	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	—	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：32, 33)	☐	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
64	—	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、安心して暮らしている。 (参考項目：30)	☐	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ほとんど掴んでいない

項目番号		項 目	取 り 組 み の 成 果	
自己	外部		(該当する箇所を○印で囲むこと)	
V サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）				
65	—	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, 21)	○	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
66	—	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, 22)		①ほぼ毎日のようにある
				②数日に1回程度ある
			○	③たまにある
				④ほとんどない
67	—	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
68	—	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
69	—	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
70	—	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