

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成29年11月15日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4671500165
法人名	医療法人仁梅会
事業所名	グループホーム虹の杜
所在地	899-3303 日置市吹上町湯之浦760-1 (電話) 099-245-1460
自己評価作成日	平成29年10月11日

※事業所の基本情報は、WAMNET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11月2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)】

年間行事(花見、温泉祭り、伊作太鼓踊り見学、敬老会、忘年会、家族会を4月、9月、外食、毎月の茶話会)等を計画し、外出の機会をもうけている。地域との交流を大切にし自治会に開所当初より加入、自治会奉仕作業、地域の行事、伊作太鼓踊り、温泉祭り(灯籠作りや踊りの披露)に参加している。毎月の茶話会へは、吹上地区や、介護予防ボランティア、ご家族等の方々に参加していただいている(三味線、踊り、生け花、大正琴体操・キーボード等)。地元の道の駅で、野菜、果物などを購入し、魚は地域の魚屋を主に利用している。新鮮な食材を購入し調理するよう工夫している。季節の行事の菓子作りや、職員が得意分野を生かしながら、料理、手作りおやつを工夫し、提供している。ケーキ、ふくれ菓子、あくまき、から芋餅、シソジュース等を利用者さんと共に、思い出話しながら作っている。隣人に配ることもある。本人の誕生日に、各フロアでお祝いし、茶話会の際合同で再度お祝いし、ささやかなプレゼントを渡している。理事長が医師であり、医師との連絡が直接できる。急変時の対応も、日祝、昼夜問わず、24時間、理事長へ直接連絡し、対応できる体制である。正看護師が週2回出勤し、入居者の体調管理、職員の相談に応じている。自立支援につながるように、一日2回～3回、健康体操をしている。利用者さんの得意分野(調理補助、掃除、草取り、裁縫など)を生かし、生活していただいている。

【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)】

医療法人が母体である「グループホーム虹の杜」は、のどかな田園地帯のなかに位置し、近隣には病院・郵便局・大型スーパーまた高齢者住宅・老人保健施設・温泉施設など生活の利便性の良い環境の中にある。管理者や職員また利用者も一緒に奉仕作業や地域の行事への参加など、地域の一員として積極的な交流を図っている。

医療法人が母体である為、医療受診や緊急時の対応の連携も図られ、支援体制は充実している。

災害には地域の協力体制が出来ており、火災のみならず水害での避難訓練を実施したり、地域の協力時の役割もお願いしている。

年間の季節の行事が多く計画されており利用者や家族の楽しみのひとつとなっている。管理者や職員は、食事・買い物・季節の花見での外出支援、地域行事への参加など本人の希望を把握し、家族や地域の人々との協力で利用者が戸外へ出かけられるよう支援している。

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
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	理念を目につくところ複数箇所に掲示しており、全職員が理念を機会ある毎に確認、共有し、実践に努めている。地域密着は理念の一つであり、常に心がけている。	開設以来の理念を日々意識し、理念を言葉に出してケアを実践している。理念を基本として利用者個々に応じたケアを心がけている。ホーム内のいろいろなところに掲示することで、一日一回理念に触れており、職員の意識付けとなっている。	
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	茶話会、敬老会等に来所して頂いたり、地域の行事（温泉祭り、太鼓踊り、集落清掃等）にも参加させてもらっている。	自治会に加入し、総会への参加や清掃活動へは利用者も一緒に参加している。地域の方が定期的に茶話会をホームで開催し来所している等、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	自治会花壇の花の植えかえや草取りをしている。茶話会参加等を促して、参加者の状態に変化を感じ取りその事を、運営推進会議などで、話題にしている。開所時より地域の魚屋を利用している。夏祭りはプログラムの最初に出演し、開始時間に貢献している。ボンボンも毎年1個50円で出店している。踊りを踊った後に、氷をかって全員に提供している。		
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	運営推進会議には、利用者、家族代表者自治会長兼民生委員、市の職員、虹の杜職員が参加し、出た意見は職員会議で全職員に報告され、出された意見は、柔軟に取り入れている。日置市警察署職員の参加あり。	定例化した会議では、ホームの活動報告や行事報告、また次回の議題は会議の日に決めている。参加者からの意見、要望を参考にサービスの向上に繋げている。	

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	介護保険の更新の申請、生保者の相談を管理者が行っている。介護保険課や地域包括支援センターと入所受け入れ等の相談等を担当職員と情報交換している。防災訓練、救急講習に参加依頼している。健康保険課とも集団検診（レントゲン、インフルエンザ）の名簿を作成したりし、連絡を取りあっている。運営推進会議に参加していただき事業所の実情を報告している。	市担当者と電話で相談したり、運営推進会議に参加して意見やアドバイスまた情報収集をもらっている。介護相談員や生活保護担当者との連携、また外部研修の情報案内をもらうなど、協力関係は築かれている。	
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	施設でのマニュアルを作成しており、勉強会の実施もある。利用者の不安、ストレスの把握に努め、日常生活において本人への声かけ、プライドを重視している。居室の鍵はかけず、居室への出入は自由で、ゆっくり過せるよう、いつでも、テレビ視聴、談話できるように環境づくりに努めている（ソファなど）日々のケアの中で意見交換に努めている。玄関の鍵は21時～6時までのみ施錠している。帰宅願望、徘徊の方には、訴えを傾聴し気分転換を図るよう心がけている。（散歩やドライブ）身体拘束委員会を設けており、職員会議時、全員で、知識を深め、よりよい介護方法を話しあっている。	年1回の勉強会を実施し全職員で身体拘束の知識を研鑽している。言葉による拘束には、言葉を変えてみるなど、ケアを実践する上で職員同士で気付き注意し、気配りから身体拘束がないケアに取り組んでいる。	

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
7		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	入浴時に身体観察を行っている。不潔行為や繰り返しの訴え時一人ひとりの状態、理解度に合わせた声かけ、見守りを心がけている。他の人のいる前でのことばかけの配慮、自宅から帰宅された時など、利用者の変化観察を行っている。利用者のサインを見過ごすことのないよう配慮している。マニュアル作成し、身体拘束委員会より、月1回勉強会を実施し、再確認している。物の言い方や口調によっては、言葉の虐待につながる事を理解し言葉遣いにも気をつけている。利用者に対する態度や言葉は心をもって受け止め返していくことを心がけている。利用者の行動の意味を理解し、状況報告を行っている。日々の生活のなかで職員の言葉かけ、ケアの方法について話し合い、虐待防止に努めている。		
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	社会福祉協議会、地域支援事業、後見人制度を利用している時期があったが、現在は該当者なし。民生委員との情報交換をしている。マニュアルあり。現在、家族の方がしっかりと身元引き受けの役割をしている。職員会議のテーマで勉強している。地域で研修がある際は参加している。対象者が入所した際にはその都度勉強会で説明している。		

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		○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	入所前の施設見学時と、入居時に、管理者が説明している。家族本人の不安の軽減に努めている。契約時には必ず説明し、担当者会議、面会時に話したり毎月の便りにも記入したりしている。改定などの説明は管理者より行っている。		
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	面会簿記入の所に意見箱を設置してある。面会時、担当者会議、家族会、運営推進会議などで意見を求めたり、何でもいえるような雰囲気作りに努めている。利用者の言動や態度から本人の想いを察するよう心がけている。面会時などに要望や、意見があったことは、全職員へ報告し、みんなで最もよい案で対応できるよう話し合い、反映させている。	家族は月1回は面会に来られ、意見・要望を聞き取る機会にしている。管理者は日頃から何でも言える関係作りに努めている。出された意見・要望は職員と話し合い、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	職員会議、フロア会議で意見、提案を聞く機会を設け、出来る事は反映している。職員会議の前に一緒に手作りの御飯を食べたり、コーヒーを飲んだりする機会を設けておりその際、意見が活発にでている。(職員会議ではでないような意見もでてる)開設者は、管理者、職員から直接意見を聞いている。建設的な意見をいうよう計らっている。	月1回全員参加の職員会議を開催している。管理者は意見が出しやすい雰囲気作りを心がけ、その成果として活発な意見・要望が出される事もある。出された意見・要望提案は職員から管理者へ管理者から代表者へと聞く機会を設け、運営に反映させサービスの質の向上に繋げている。	

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
12		<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>理事長へ、勤務表を毎月手渡している。年1回食事を実施し、気分転換が図れる機会を作っている。常時、理事長と管理者は連絡をとりあっている。研修会への自発参加に応じている。希望休を聞いている。資格手当、職能給の実施（パートの時給up）。職員からの要望は可能な限り取り入れるよう行っている。急な、勤務変更にも対応している。長期の休暇や年少の子供さんがいる職員へ、日、祝の休みの配慮を行っている。職員に応じて夜勤の考慮を行っている。入院、病気、などの職員へ職場復帰しやすいよう、勤務の配慮を行っている。</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	
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>職員会議の前に勉強会の実施を、毎月担当を決めて行っている。毎年、年度の終わりに、次年度の各月のテーマを決めて取り組んでいる。各研修などには積極的に参加させるようにしている。年に1回は、全職員が外部研修に参加できるように配慮している。介護福祉士取得の為の実務者研修やいろいろな講習会などへ参加できるように休みなど配慮している。</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>鹿児島県、日置市のグループホーム協議会に入り、研修があるたびに、出席している。研修報告は職員会議で行っている。他施設で開催の認知症カフェへ参加したり、他グループホームへ訪問し、同業者とスタッフの交流を行い、異なった視点での介護力アップに努めている。</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>入居申し込みは家族が殆どである。本人に入居前に必ず、施設見学をしてもらっている。時間にゆとりのある時は入居者と一緒にお茶を飲んでいただいている。本人の馴染みの顔もあり、地域の話で、不安が軽減している様に思う。</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>入居前に、ご家族からの要望を伺い、ケアプランを立てている。入居後も意見を伺いながら、家族と協力しながら、支援できるように努めている。家族が、同居できない。又、本人も同居を望まない。自宅で一人で生活する事に家族が心配であるケースが多く、誠意をもって対応に努めている。利用にいたるまでの苦情はなし。居宅介護支援事業所からの勧めがあつての申し込みも多い。</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>在宅での生活の維持が出来なくなった。病院からの退院、老健での退所を迫られての申込者が多い。本人や、ご家族の思い、状況確認に努め、担当ケアマネージャー、担当理学療法士との情報交換を行い、グループホーム利用対象者かどうか面会し対応。まず、認知症の診断があるか、確認している。</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
18		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	漬物作り、あくまき作り、毎日の調理など、味加減、調理方法を聞きながら、一緒にしている。踊り、掃除、お茶、食事、散歩、外出、畑仕事、洗濯物のしわ伸ばし、草取り等その人に応じたの支援をしている。人生の先輩として、尊敬の念で支援できるよう心がけている。入居者に応じた、経験や知識を生かし、得意な分野で充実感が得られるよう支援するよう努めている。		

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		<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>面会時、居室にて、お茶、手作りのオヤツ等、提供している。差し入れも自由であるが食べ物の確認はしている。水分摂取の少ない入居者さんに対して、家族から飲み物や夏場はカキ氷の差し入れなどもある。本人の状態、変化や現状報告などを、面会時や、月初めの手紙でなるべく詳しく報告するようにしている。状態変化時は、そのつど、電話にて連絡している。家族会、温泉祭り、敬老会・忘年会等の参加の声掛けし、一緒に過ごす時間がもてるよう配慮している。その際、送迎などの協力を頂いている。外出、外泊、病院受診、病院へのリハビリ、理美容、墓参り、衣替え等の家族支援がある。入居後、本人の居室へ家族が泊まることもある。行事の際に一緒に外食をする機会をもうけている。家族の作った野菜や苗の差し入れがある。</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>面会、外出、外泊は自由である。お盆や、正月帰省など、家族の支援も促している。家族の方に、行きつけの美容院へつれていってもらっている。馴染みの美容室からの出張カットもある。面会も居室、ホールなど、好む場所のできる。面会時に茶話会や誕生会等への参加を呼びかけている。家族が体操や音楽をしてくださることがある。スーパーなど外出先で利用者の知人に出会った時などは、なるべく語り合えるよう配慮している。買い物や病院受診の際、入居者さんや入居されている方の妹さんの家の前を通ったりしている。自治会から敬老のお祝いや小学生から手紙が届く方もいる。</p>	<p>近隣からの入所者が多いので、友人・知人の面会も多い。馴染みの美容室へ家族が連れて行くことや、墓参りにも行っている。手紙の代読や電話の取次も行い関係継続に繋げている。近所のスーパーへ職員と一緒に買い物に行き地域の方との交流もある。馴染みの方々の関係性が途切れないように支援している。</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
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>入居者の個性を把握し、入居者同士が円滑に生活できるように、努めている。座る席の配慮を行い、楽しく生活できるように工夫している。余暇活動を通し、働きかけている。毎日のお茶や食事の時間は職員も一緒に多くの会話ができるよう配慮したり、役割活動など（テーブル拭き、茶碗洗い）を通して利用者同士の関係が円滑になるよう職員が入り、働きかけている。利用者同士、協力、助け合う場面も見られる。各フロア間の行き来もある。気の会った同士が居室などで会話できるよう見守っている。一日一回は、必ず全員の入居者に声かけするようにしている。</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>入院者に対してはお見舞いに行く。他施設利用者には面会に行っている。近況を聞いたり、訪問したりしている。家族と会ったときは、挨拶をし現状を聞いている。声かけの結果、空室がでた際に再入所される場合もある。</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
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	生活リズムは個人のリズムの理念を、念頭におき、日々の会話の中で、思いや希望、言葉や表情などで本人の希望や思いが汲み取れるよう心がけている。本人の想いや希望に傾聴し、少しでも本人の想い添えるよう、心がけて支援している。家族にも相談し、想いを少しでも叶えてあげられるよう努めている。職員同士で情報交換を行っている。	入所前の生活歴や家族からの聞き取り情報を基に利用者の思いや意向・希望の把握に努めている。担当職員は各部屋2名ずつ配置され、職員間で情報を共有し、本人らしい生活の実現を支援するように努めている。それでも困難な時には本人本位に検討している。	
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	在宅からの入所の場合は、担当ケアマネージャー、病院や施設から来られる人は、サマリー、や、情報提供書で把握することが主であり、その他、家族よりの収集がある。（家族や、前施設、病院で把握しておらず、入居後にわかる事も多い）入居後本人自身の語りや、面会者より、今までの生活の情報を得ることもある。事前に民生委員さんより情報を得ることもある。		

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
25		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	食事、水分摂取量、表情、動作、睡眠時間、会話など様子観察し、声かけ見守り行っている。気付いた事、変化した事は、ケース記録に記入し、把握ができるようにしている。毎日、日勤者⇄夜勤者の申し送りを行っている。できることと、してきたことに注目し、スタッフ間で意見交換を行っている事を介護計画に繁栄できるように努めている。8時30分、就床前に血圧、脈拍、体温、顔色、活気等で早期発見に努めている。排泄チェック、行動記録を残し、異常があればすぐ対処できるように努めている。特変時は医師へ連絡し指示に従っている。		
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	ケアプラン作成時、モニタリング時のみでなく、家族の面会時に、心身の状況を話し、要望を聞き、提案をいただき、状態変化に合わせて、フロア会議等で意見交換し、プランを作成している。医師への相談、受診は状態変化時に行っている。医師より助言をもらっている。常時、スタッフ間で情報交換を行い介護計画に繁栄している。フロア会議で再確認している。	毎月、モニタリングを話し合い、見直しがあれば柔軟に取り組んでいる。計画は本人の気持ちや思いに寄り添い、本人らしい生活や自己実現に向けて達成できるよう、本人や家族の意向に沿った現状に即した介護計画を作成している。	

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		<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>夜勤、日勤者が個別記録し、申し送りや職員がいつでも、読める状態で、読んだら押印している。記録は、夜勤、日勤ともにわかりやすいように色分けして記入している。個別にケース記録、排泄チェック表をファイルに綴じてある。職員の気づきや利用者の状態変化は個々のケア記録に記載し、職員間の情報を共有している。申し送りと、連絡帳の活用もある。</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>理事長がクリニック経営者であり、医療との連携は密である。本人、家族の状況に応じて通院などの支援は、対応している。利用者に応じた外出支援をしている。ホームには、自由に宿泊できる。また家族の要望に応じて、訪問、理美容を利用できる。</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>防災訓練。救急法指導。各地域の民生委員さんの面会あり。ボランティアの実施もある。防災訓練で、通報、避難、誘導の指導、説明を受けている。地域の花壇の花植えや草取りをおこなっている。居宅支援事業所の訪問がある。</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
30	11	<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>家族、本人の希望にそったかかりつけ医となっている。受診時は、家族や、職員が同行している。家族同行時は、文書で状態を渡している。医療機関によっては医師と、直接電話にて状態を報告することもある。理事長がかかりつけ医の場合は、他医療機関への紹介状をかいてもらっている。利用者に関しては、かかりつけ医、協力医療機関との連絡は密にし、緊急時に対応できる様になっている。受診し、変更があった場合は、家族へ報告している。</p>	<p>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となっている。受診は家族の協力をもらいながら職員が支援している。他科受診は家族の協力となっている。協力医療機関とは24時間また緊急時の対応が蜜となっており、利用者や家族の安心に繋がっている。歯科は訪問診療を受けている。</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>理事長が医師であり、医師へ直接相談している。24時間対応可能である。週二回、正看護師出勤時に気になる入居者さんを診てもらい相談している。看護師と医師との連携も密である。ケアプラン作成時、留意点などアドバイスを受けている。</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>入院初日に、施設での状態を病院に、情報提供し、職員が見舞いに行き、励ましている。病院関係者から、話を聞き状態確認している。家族とも情報交換し、多くの職員が見舞うように心がけている。退院時は、担当医や病棟NSからのサマリーや診療情報提供がある。理学療法士からの助言を頂いている。</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
33	12	<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>随時、本人、家族の意思確認しながら、取り組んでいる。家族の意向を踏まえ、かかりつけ医、職員が、連絡をとり、状態変化があった時は、その都度、医師に連絡し、指示を仰ぐ。夜間、早朝でもかかりつけ医が対応可能。かかりつけ医、不在時は協力医療機関連絡を行い、迅速な対応している。</p> <p>状態の変化に伴い、主治医の判断により、ホームでの生活が困難となった場合は、相談しながら、入院及び、相応の機関への対応としている。家族や本人の要望を出来る限り取り入れ、かかりつけ医と状況報告を密にとり、サービスを提供している。家族、本人の意向により終末期ケアを行うか話し合い、医師を交え検討している。納得が得られた際、家族、関係医療機関と連絡を密にとりあい、家族の協力のもと、同意書を取り行っている。</p>	<p>入所時、重要事項説明書にて重度化や看取りへの取り組みについては、ホームの方針を説明し、「重度化・終末期においての方針」があり、実際看取り介護を始めた際に「同意書」を取り交わしている。本人や家族の意向をくみ取りながら、職員全員で話し合い、家族や医療機関と連携を図りチームで支援に取り組んでいる。</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>勉強会などで、急変時の対応を学んでいる。連絡網や緊急時のマニュアル作成し、目に付く場所におき、いつでも目が通せるようにしている。年1回、消防所の協力を得て、AED、救急法、心肺蘇生法の訓練を実施している。勉強会で疾病や応急手当について学んでいる。</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	<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>自治会防災組織図がある。市の防災無線の設置あり。火災報知機、スプリンクラーの設備がある。火災時は自動通報できる様になっている。、自治会長へも災害連絡が行くようになっている。運営推進会議で、市職員、自治会長、家族と、災害について話題にしている。</p> <p>消防署の協力を得て、初期消火、避難、通報、誘導訓練を実践して、マニュアルあり。火災、地震、水害などを想定、避難、災害誘導の訓練を二ヶ月に1回実施している。夜間訓練の実施をしている。各フロアに、タオル、ヘルメット、笛、トランシーバーを設置している。年1回は総合防災訓練を実施している。訓練後は、反省点などをふまえて対応している。地域の防災マップを掲示している。各フロアに防火管理者講習を受けた職員を配置している。</p>	<p>非常時の連絡は地域にも自動的に連絡がいく体制がある。消防立ち合い年1回その他、2ヶ月毎に避難・災害時の自主訓練を行っている。</p> <p>消防分断の協力体制や、地域住民にも協力依頼はしており、防災意識の高さがうかがえる。防犯災害時には警察からのヒントでサスマタの代わりに、竹ぼうきを使ってみるなど、火災や災害以外への意識も高い。</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
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	人生の大先輩であることを、常に頭に入れて、尊敬の念を持って、声かけ、対応に努めている。排尿排便の失禁時、さりげなく声かけし、言葉を選び対応するよう心がけている。オムツは、直接目に触れないようにしている。排便の有無など、他の利用者のいる前で大きな声で尋ねない等。居室への入室時はノック、声かけを行っている。プライバシー保護の徹底や個人情報漏洩防止の責務は徹底している。利用者一人ひとりに合わせた言葉掛や傾聴に努めている。	居室は必要以外は閉めている。入室の際は、必ずノックして声掛けを行っている。職員は利用者にあった声掛けを意識し人格を尊重し、失礼のない対応を心がけている。不適切な対応があれば、その都度指導し注意をしている。外部・内部研修で知識や技術を研鑽し職員の資質向上に努めている。	
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	その日何をしたいか、どの服を着たいか、一緒に選ぶ。利用者一人ひとりに合わせた説明をし、体調や状態を把握し、自発的な言葉や、意見に耳を傾け、自己決定できるよう努力している。自分でやりたい事を選択できるような、空気を作るよう心がけている。誕生日には好みの食べ物を提供している。		
38		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	生活リズムは個人のリズムの理念に添って、余暇活動など利用者が、したくない時は無理強ひせず、居室でゆっくり過ごしていただいたり、見物していただけるよう配慮している。10時のお茶時に、話をしながら、何をしたいか聞きだし、できることはすぐに余暇活動で実施している。余暇活動への参加は自由である。基本的な一日の流れはあるが一人ひとりの体調に配慮しながらその日その時の本人の気持ちを尊重して、できるだけ個性のある支援に配慮している。		

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
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	洗面所の手の届くところに、ブラシを置いたり、自分でもってこられたりし、起床時、入浴後や午睡後など、整容できるようにしている。本人が納得するまで見守っている。化粧水、乳液や、整髪料も、個々に対応している。理、美容は家族と馴染みのところへ行く人もいる。必要に応じて、出張美容の利用を実施している。洋服を選んだりしている。自己決定しにくい方には声かけしながら一緒に決めている。常に清潔な衣類を心がけ汚れたら更衣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	誕生日には、赤飯か散らし寿司、肉か魚のどちらか選んでいただいて、メニューに取り入れている。季節の野菜、果物を取り入れた、料理で楽しみながら食事ができるよう工夫している。たまねぎの皮むき、ピーマンの種とり等、盛り付け、味見、ごますり、片付け、テーブル拭き、お盆拭き、食器洗いなどを一緒に行っている。利用者と共に植えた、ピーマン、ナス、にがごり、トマト、じゃがいも等も収穫し食材として使っている。職員、利用者、同じテーブルにて同じものを一緒に食べている。食事が楽しめるよう支援している。嫌いなものがある方には、代替食を提供している。（見た目も同じようにしている）	自家菜園での旬の野菜で季節を感じながら食を堪能している。行事食を楽しんだり、全員での外食や個別支援もある。花見には手作り弁当を持参する。食事時には、利用者の力量に応じて手伝いをもらったり、野菜の皮むきなど職員と一緒に準備し、職員も一緒にとることで、食事が楽しみなものになるよう支援している。	

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		<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>	<p>個々に、毎食事摂取量、水分摂取量を記録し、水分が足りないときは、こまめに提供したり、好みの飲み物を家族の協力を得ながら提供している。食事量を、能力的に加減できない人は職員で配慮している。旬の野菜を献立に取り入れている。献立表を作り、野菜、肉、魚、果物等、同じものが片寄らないよう工夫している。柔らかめに調理し、提供している。朝食前、毎食時、10時、15時、入浴前後、就寝前、外出後に水分補給を実施している。本人の状態に合わせて冷たいものや温かい飲み物を提供している。</p>		
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>	<p>毎食後、起床時、はみがきを実施している。能力に応じ、歯ブラシを手渡し、コップも手渡す。介助が必要な方、理解できない人には声かけ、誘導、できない部分や総仕上げは職員で行っている。奇数日、ポリデントを使用介助している。夜間は義歯の保管をしている。拒否のある方へはポリデントの時間の工夫をしている。</p>		
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>	<p>毎日、水分量、食事量にも気を配り、排泄チェック表に、排尿、排便の有無など、記録し、活用している。排泄チェック表を活用し、尿意のない利用者にも時間を見ながら誘導し、排泄リズムができるよう支援している。排泄チェック表に記載漏れのないよう努めている。ズボンの上げ下げ拭き取りなど、声かけを行い、できない部分は介助している。</p>	<p>排泄チェック表で個々の排泄のリズムを把握し、トイレでの排泄にと誘導している。夜間でもポータブルトイレの利用者はいない。夜間は睡眠を重視したオムツを使用される方もいるが利用者の意志を確認しトイレ誘導もしている。オムツ使用の軽減に努め、気持ちよく排泄する支援を行っている。</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
44		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	毎朝、豆乳か、ヨーグルト、乳酸菌飲料を提供し、自然排便ができるように努めている。毎日午前、午後共に、体操を実施し、身体を動かすように促している。おやつも手作りおやつが一日置きに提供できる様努めている。水分摂取は、起床時、毎食事時、10時、15時、入浴前後、就床前、夏場は17時、夜間起きた際、に提供している。本人希望時にも提供している。便秘対策は、排泄チェック表にて、個々に応じて行っている。食事も、野菜、果物、繊維のあるものを取り入れ、献立の工夫をしている。毎朝バナナを提供して		
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	基本、一日置きに入浴していただけるように、配慮し、一人ひとりに合わせた、入浴の声かけを行っている。(タイミング、時間など)必ず、職員がつきそうが、利用者ができる部分はして頂き、不十分な所は介助している。健康状態を把握し、声かけし、気分が添わない方は、清拭、手浴、足浴を行っている。午前、午後、問わず、入浴できる環境づくりに努めている。入る順番も片寄らないようにしている。便失禁時などシャワー浴に努めている。毎日入浴される方もいる。	入浴は入りたい時に入ってもらいが、基本は隔日毎である。異性介助にも配慮しているが、現状では問題はない。二人介助が必要な方には不安なく入浴できるよう支援している。健康状態を把握し、清拭や足浴なども取り入れ保清に努めている。	
46		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	消灯、起床は規則正しいリズムの中で自由である。適度な運動なども心がけている。本人の希望時は、睡眠に影響の無い範囲内で、ホール(ソファ、たたみの上)居室内で休息していただいている。室温や寝具調節をしている。天気の良い日は寝具干し、汚染時、週一回のシーツ交換。二時間おきに訪室し、急変時の、早期の発見に努めている。体調や表情に応じて休憩の支援をしている。室温調整をしている。		

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
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	薬が届いた時には確認し、説明書を読んでいる。薬の変更時は、連絡帳、業務日誌にも記入し、情報を共有している。副作用や変化に気配りしている。名前、日付を記入し、薬の説明書は、個人ファイルに綴じている。与薬時は日付、名前、朝、昼、夕、寝る前などをきちんと読み上げ、確認し本人に手渡し飲み込みまで確認している。利用者に応じ、口まで与薬介助し、誤嚥などがないように配慮している。飲むことに拒否した場合は時間を置いて与薬したり、強い拒否のある入居者さんは医師へ相談し、潰すなど飲んでいただけるよう工夫している。		
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	手伝いをしていただいた際は、感謝の言葉を伝えるようにしている。苗物の植え付け、収穫、草取りの実施。散歩や食材の買い物などの場を設けている。個別の能力、その日の体調に応じた支援を行っている。（掃除、洗濯干し、しわ伸ばし、食器洗い、盛り付け、テーブル拭き、食事の挨拶など）季節に応じた献立を作っている。季節の行事を取り入れている。枕カバーや雑巾縫い、歌、折り紙、踊りなど、活動できるよう、努めている。本人持ちの、飲み物（ジュースなど）や、お菓子の提供をしている。家族の面会時に、居室で一緒にお菓子を食べられるような雰囲気作りをしている。外食なども自由にできる。外出時の身だしなみの支援をしている。地域の行事、施設内の行事の情報を提供し、本人だけでなく、ご家族とも一緒に参加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	
49	18	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	天気や季節、本人の体調にあわせて、交代で外出できるように支援している。一人ひとりのその日の希望に添っての外出は難しいが、買い物や用事を兼ねた、ドライブを行っている。交代で散歩や買い物にいけるよう配慮している。家族への手紙を出しに行くこともある。地域行事へ可能な限り参加している。家族の協力のもと、外出（自宅、墓参り、病院、美容院など）外泊、外食、など行っている。	天候を見ながらの戸外への散歩が日課となっている。職員へ欲しい物や食べたいものと言って近所のスーパーへ買い物に行ったり、個別にドライブに出かけたり、季節毎の行事に合わせて戸外へ出かけ、季節を感じてもらう支援をしている。地域行事に参加したり、家族に協力をもらいながら外出できるよう支援している。		

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		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	家族の同意のもと、希望者にはもたせている。使おうとしない。忘れていた事もあるが、買い物時、必要に応じた額をレジにて手渡し本人から支払いが出来る様支援している。職員と一緒に買い物に行き、好きなものを選んで購入することもある。初詣時は、自分の財布より賽銭をだされる利用者もいる。		
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している	利用者より家族への電話の希望があれば対応している。家族から電話があった時や、こちらから、電話をかけた時など、話ができるようにしている。本人宛に贈り物があった時には、必ず、電話で話ができるように支援している。手紙のやりとりもある。携帯電話を持っている方もいる。		
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、生活感や季節感を取り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	毎日、換気や掃除を行い清潔にしている。季節感のある花や掲示物を飾り、利用者、面会者が楽しめるようにしている。エアコンなどを使用し、適温になるよう調整している。温度計、湿度計を設置している。陽射しの調整をカーテンで行っている。童謡、民謡、流行歌を流し、料理などで、五感や季節感を意識的にとり入れるよう工夫している。季節のおやつ（さくら餅、ぜんざい、ちまきなど）、紫蘇ジュース作りなどを利用者と共に作っている。行事にあわせた、飾りの工夫をしている。ゆったりとくつろぎたい時にはソファ、畳の利用がある。排便後はトイレの消臭スプレーを使用している。	玄関には季節の花が活けられ清潔感に溢れている。換気には特に気をつけている。トイレの臭いに気をつけているが、掃除が行き届き臭いなどせず清潔にしている。キッチンからの料理の匂いや音が五感を刺激し、利用者はテレビを鑑賞されたり、ソファに座りゆっくり過ごされたりと思いいいに居心地よく過ごされている。	

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
53		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	利用者間で居室への行き来が自由にできる。ソファや畳があり、座ったり、横になったり、自由に利用できる。各フロア間の行き来も自由であり（エレベーター使用、職員同行）、お茶のみも自由である。気のあった利用者同士、居室を行き来し談笑たり、ホール内のソファに腰掛、テレビを見たり、談笑されている。一人になりたい時には、自由に居室に行くことができる。個人で、読書、新聞等やテレビが見られるよう配慮している。職員の休憩時間に一緒にお茶を飲む事もある。		

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
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	入所前に、使いなれた家具、寝具、衣類、椅子、テーブル、ソファ、ベッドなどをもってきていただくよう、協力していただいている。サービス利用の開始時に、利用者、家族、と話し合い、使いやすように配置にも工夫している。使いなれたご飯茶碗、湯呑み、箸を使用している。できるだけ、自宅に居るときと、同じような空間で生活できるよう心がけている。家族・友人の写真、ぬいぐるみ、時計などを持ってきている。	使い慣れた家具や寝具、衣類・椅子など持ち込んでもらっている、またご飯茶碗や湯呑みや箸はご自分の物を使用し、我が家にいるよう居心地よく過ごせるよう工夫している。	
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	廊下、トイレ、浴室、ホールに手すりの設置。浴槽内・脱衣場には滑り止めマットを使用している。必ず、介助者一人、利用者一人の脱着、入浴利用である。居室、トイレ、ホールに段差はない。洗面台、便座も低い高さを設けている。脱衣場から浴室へは段差があり、一般家庭と同じような作りで、自立に向けた、生活が送れるよう工夫している。洗面所床や廊下、フロアの水濡れがないよう、常に心がけている。本人の居室入り口に名前や目印になる物を置いている。利用者の表情、言動行動から本人がどうしたいかを感じ取り、さりげなく支援している。失敗を責めないようにしている。もっているできる力に応じた、掃除、洗濯物干し、洗濯物たたみ、しわ伸ばし、食器洗い、などの家事活動を行っている。居室入り口、共同トイレ、浴室に表札を書いている。		

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	利用者と職員と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している。 (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