

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	4072500467		
法人名	有限会社KSカムレイド		
事業所名	グループホーム松の実		
所在地	福岡県大川市向島2665 (電話) 0944-86-7286		
自己評価作成日	平成22年11月15日	評価結果確定日	平成23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）】

元外科医院の建物を改築して開業しているので地域との馴染みもあり、近所の方との交流もうまくいっていると感じている。大川ならではの木工祭、東洋一の昇開橋を背景とした昇開橋祭り等地域での催し物にも恵まれている。職員も地元が多く利用者も職員も方言で話し本当に家族的な付き合いが出来ていると思える。2～3年前からフィリピン人の職員も増え、利用者への良い刺激となっている。

※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12月8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）】

道路をはさんだ家並みの一軒に、二階建ての事業所が立地している。玄関を入ると、利用者と職員が共に制作した押し花が一面に飾られ、正面の柔らかい雰囲気格子戸が迎えてくれる。フロアでは利用者がテーブルを囲み、ゆったりとした雰囲気である。代表者はじめ施設長・管理者・職員は、利用者一人ひとりの気持ちを大切に、希望に応じて炬燵やリハビリ椅子を設置したり、学習療法・口腔衛生・リハビリ療法を取り入れる等、支援できることを積極的に行い、利用者・家族等から喜ばれている。また、自治会員として地域活動や行事にも積極的に参加する等、地域に溶け込み、今後のますますの発展が期待される事業所である。

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
【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	地域密着ということ職員間で話し合い一度作った理念を考え直し現在の理念としたことで職員全員が意識するようにした。	全職員でつくりあげた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。事業所内の至る所に理念を掲示して復唱する等し、意識化を図っている。言葉かけ・態度等、理念の実践に向けて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	町内会に参加することにより地域の清掃や敬老会参加している。また敬老会時には日頃の感謝も含め手作りの来年の干支人形を配っている。	自治会に加入し、清掃活動・リサイクル活動・地域の祭り・敬老会等、地域活動や行事へ積極的に参加している。事業所主催の敬老会やクリスマス会等の行事開催時は、地域へ参加を呼びかける等している。又利用者・職員で制作した小物を地域住民へ配る等し、日常的に地域と交流している。	
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	玄関に張り紙をし相談へのアピールをしている。また認知症サポーター養成講座への場所提供も行っている。		
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	事業所からの報告の他に出席者からのいろいろな意見や情報を聞くようにしたり、地域へのお願いをするようにしている。	2ヶ月に1回、運営推進会議を開催している。利用者の状況や事業所の現状、サービスの実際、外部評価への取り組み等を報告し、委員の意見で押し花教室を始める等、意見を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	介護保険の更新申請時等市役所を訪ねるときに相談するときもある。2ヶ月に1回の運営推進会議時、相談連絡等をおこなっている。	日頃から行政窓口へ出向き、また電話やメールで連携を図り、事業所の現状報告・相談等を行っている。行政の依頼で事業所を研修会場として提供し、また行政職員や地域住民を対象とした口腔衛生について講習会を行う等、協力関係を築き、サービスの質の向上に取り組んでいる。	
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	月に1度職員間で拘束について話し合い安全性を配慮しつつ拘束廃止に取り組んでいる。	身体拘束に関するマニュアルを作成し、定期的に内部・外部研修に参加し、テキスト・パンフレット・研修記録がある。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ないよう注意を払い、防止に努めている	当ホームでは利用者に対して一切虐待はないと確信しておりますが尚且つ職員が虐待について学ぶ機会を持つようにし理解を深めることで、虐待がおこなわれないように気をつけている。		
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	研修等勉強する機会があれば職員に出席してもらい報告、勉強会を開くようにしている。	管理者や一部職員は、権利擁護に関する内部・外部研修に参加し、他の職員へ伝達研修をしている。テキスト・パンフレット・研修記録・報告書がある。利用者・家族等へは、契約時に制度について説明し、必要時にはそれらを活用できるよう支援している。	
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	契約時に利用者やご家族に説明するように努力している。		
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	手紙や訪問時にご家族に問いかけるようにしている。利用者には普段の声かけや会話の中から気持ちをつかむようにしている。	利用者及び家族等の意見は、日々のケアの中や家族来訪時等に聴取し、希望に副って献立を変更する等し、運営に反映するよう取り組んでいる。	
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	ミーティングや職員の出勤時等個人的に意見を聞くようにしている。	管理者は、ミーティング時等に職員の意見や要望を聴取する機会を積極的に設けている。勤務体制や支援内容の見直し等、職員の気づきやアイデアを運営に反映している。	
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	代表者は頻繁に現場に出てきて職員を理解するようにし、また職員の資格取得などには本人の意思を尊重し応援するようにしている。		

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	<p>○人権の尊重</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>職員採用に関しては、性別、年齢以外に出身国も気にしないようにし、採用後は個人の特性を活かせるように配慮している。</p>	<p>代表者や管理者は、職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等で採用対象から排除しないようにしている。配置・昇進、教育訓練、定年・退職等において、差別なく誰でも安心して働ける職場環境を目指している。</p>	
14	10	<p>○人権教育・啓発活動</p> <p>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</p>	<p>外部での研修会や講習会に職員を参加させるだけでなく事業所内でも研修する機会を持ち職員の理解を深めるようにしている。</p>	<p>人権に関する外部研修に一部職員が参加し、他の職員へ伝達している。人権に関するテキスト・パンフレット・研修記録、報告書等がある。</p>	
15	—	<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>事業所外の研修にはできるだけたくさんの職員が参加できるように配慮し、研修で学んできた職員には必ず報告してもらい他の職員にも役立てるようにしている。</p>		
16	—	<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</p>	<p>市内に連絡会があり交流がもてるようになっている。</p>		
【Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援】					
17	—	<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>事前面談で本人の困っていることを理解するように努めている。</p>		
18	—	<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>ご家族の希望していること、困っていることを聞く機会を設け、対応できる内容について話し合うようにしている。</p>		

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
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	本人の必要性を見極め必要な支援ができるように努めている。		
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	お互いに助け合って生活しているという関係を築くように努め、作業を提供したり色々な場で感謝の言葉を伝えるようにしている。		
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	本人の様子や要望などをご家族に伝えるように努め、またご家族の思いを伝えるようにもしている。		
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	できる範囲で馴染みの場所や自宅周辺に行く機会をもうけている。	管理者や職員は、利用者の馴染みの人や場所について把握している。馴染みの場所へ出向く機会を設けたり、友人・知人等が事業所へ来訪する等、それらが途切れないよう支援している。	
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	利用者同士の関係を理解するようにし、トラブルを回避し、うまく交流できるように努めている。		
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	他の事業所に移られる際にはできるだけ情報を渡すようにし、また機会があれば訪問したりしている。		

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
【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。	日々の会話の中から思いを汲み取るようにし、言葉が困難な場合は表情や態度から思いを理解するように努めている。	職員は、日々の関わりの中で利用者に声をかけ、思いや希望、意向等の把握に努めている。職員は、利用者一人ひとりの思い等に、適切に対応している。また、意思疎通が困難な利用者は、家族等から情報を得たり、生活歴から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	ご家族の協力のもとに今までの生活歴をできるだけ詳しく知るようにしている。		
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	担当を決め一人一人の理解を深めるようにしている。		
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	気づきがあればその都度職員間で話し合うようにし介護に活かすようにしている。	本人、家族の意向・希望を聴取し、全職員及び医師の意見も反映した個別具体的な介護計画を作成している。6ヶ月に1回の見直しや状態変化時の随時の見直しを行い、家族等の署名や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	個別の介護記録ノートに日々状態、様子を記録するようにしている。		
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	本人、家族の状況に応じて通院や送迎など、必要な支援を行い、緊急の場合も応じた対応をしている。		

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
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	地域の理容院や訪問歯科と連携を図り、本人を支援している。		
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、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	以前からのかかりつけ医の継続を奨め、その関係を支援するように努めている。	受診は、本人及び家族等へ以前からのかかりつけ医の継続を奨め、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。家族等の状況に応じて、臨機応変に支援している。受診時の詳細な情報は、家族へ手紙等で報告する等、工夫している。	
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	体調の変化やそのほか異常が見られたときは速やかに看護師に報告するようにし、指示を仰ぐようにしている。		
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	入院時は情報を提供するようにし、家族とも情報の交換をおこなうようにしている。		
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	本人や家族の意向を大事にし、医療機関とも話し合い、できるだけの支援をおこなうようにしている。	重度化や終末期について事業所の対応方針がある。契約時に本人、家族等へ説明し、同意書を作成している。本人、家族、かかりつけ医、職員等、関係者全員で話し合っ方針を共有し、その都度確認しながらチームで支援に取り組んでいる。	
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	マニュアルを作成する他、勉強会をひらいている。		

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
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	マニュアルを作成し、事業所内で避難訓練をおこなっている。地域の方にも協力をお願いしているが、実際の訓練にも参加していただけるようにしていきたい。	マニュアルを作成している。年2回、消防署及び地域住民の協力を得て、避難訓練・消火器の使い方等を実施している。事業所内に非常用食料・飲料水・備品を整備している。	
【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	日頃の援助方法や声かけ等にも自尊心に配慮するよう指導している。	職員は、利用者一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応に配慮している。内部・外部研修等で意識向上を図り、さり気ないケアの実践に努めている。研修記録等がある。	
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	日々の生活の中でよりよい関係を気づくようにし、本人の思いを伝えやすいような環境作りができるよう指導している。		
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、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	一人一人のペースを大事にし、無理強いする事のないように、可能なかぎり希望に添うようにしている。		
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	本人の希望、ご家族の希望のもとに理美容院を利用してもらっている。服装も本人に任せたり、尋ねながら更衣介助するようにしている。		
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	本人の状態を考慮した食事形態であるが、そのなかでも嗜好を配慮するようにはしている。材料の下ごしらえ等にも協力してもらっている。	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、さりげなく見守り介助している。献立は、外部委託の管理栄養士と職員が、利用者の嗜好を考慮して作成している。	

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	基本的に栄養士さんに献立をつくってもらい、それを個々に合わせて提供するようにしている。		
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	利用者の状態に応じた介助を行うようにしている。		
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	利用者の排泄パターンをつかみ、無理のない範囲で支援するようにしている。	排泄チェック表を作成し、職員は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。常に排泄の自立を意識したケアを心がけ、失禁の際は本人の自尊心を傷つけないよう対応している。	
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	排便の記録をとり、牛乳等の水分補給、繊維物、運動の提供を習慣化している。		
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ず、個々にそった入浴の支援をしている	どうしても事業所側の日時になりがちだが、その中でもできるだけ利用者の要望を聞くようにしている。	利用者一人ひとりの状況等に応じて、毎日、入浴支援をしている。入浴拒否の利用者へは、声かけ等を工夫し、家族等の協力も得ながら、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	一人一人の状態、体調や表情をみながら休息を促したり、夜間眠れないかたには昼間の日光浴、運動などを提供するようにしている。		

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	個人毎に使用している薬の内容をファイル作成している。		
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	一人一人の能力、性格に合わせて作業や、レクリエーション、外出支援をおこなっている。		
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	可能な限り利用者の希望に添うようにし、また地域の行事や催しものに出かけたり、季節ごとの風景の変化を感じていただけるよう支援している。	天候や利用者の体調に配慮しながら、利用者一人ひとりの希望にそって、散歩やドライブ、外食、季節の花見等、普段行けないような場所へも家族と協力しながら出かけられるように支援している。	
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	家族の協力のもと個人でお金を所持しているかたもいます。		
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	本人の希望があれば電話、手紙への支援をしている。		
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	建物が狭いので絶えずいろいろな音や話し声、調理の匂いなどがしているが、かえってそれが安心に繋がっていると思える。また照明などは利用者と相談の上暗くしたり、明るくしたりしている。	共用の空間は、ソファやいす等を配置し、利用者・職員が制作した押し花や季節の花等で彩り、季節感あふれ、居心地よく過ごせるよう工夫している。光の強さ等はカーテンで調節し、音の大きさにも配慮している。	

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
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	狭いなかでも工夫し、居場所をつくれるように工夫している。		
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	入居されるときにできるだけ使い慣れた物を持ってきて頂き、「居室も思うようにしてください」と頼んでいるのですがなかなか難しい現状です。	利用者が使い慣れた寝具、整理筆筒、小物、家族写真等を持ち込み、本人の馴染みや好みを活かして居心地よく過ごせるような工夫している。	
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	個人の状態に応じてフロアでの椅子の場所なども居室に近い場所、トイレに近い場所にして、押し車を押しやすい広さを確保するようにしている。		

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

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	地域密着ということ職員間で話し合い一度作った理念を考え直し現在の理念としたことで職員全員が意識するようにした。		
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	町内会に参加することにより地域の清掃や敬老会参加している。また敬老会時には日頃の感謝も含め手作りの来年の干支人形を配っている。		
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	玄関に張り紙をし相談へのアピールをしている。また認知症サポーター養成講座への場所提供も行っている。		
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	事業所からの報告の他に出席者からのいろいろな意見や情報を聞くようにしたり、地域へのお願いをするようにしている。		
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	介護保険の更新申請時等市役所を訪ねるときに相談するときもある。2ヶ月1回の運営推進会議時相談連絡等をおこなっている。		
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	月に1度職員間で拘束について話し合い安全性を配慮しつつ拘束廃止に取り組んでいる。		

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
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ないよう注意を払い、防止に努めている	当ホームでは利用者に対して一切虐待はないと確信しておりますが尚且つ職員が虐待について学ぶ機会を持つようし理解を深めることで、虐待がおこなわれないように気をつけている。		
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	研修等勉強する機会があれば職員に出席してもらい報告、勉強会を開くようにしている。		
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	契約時に利用者やご家族に説明するように努力している。		
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	手紙や訪問時にご家族に問いかけるようにしている。利用者には普段の声かけや会話の中から気持ちをつかむようにしている。		
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	ミーティングや職員の出勤時等個人的に意見を聞くようにしている。		
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	代表者は頻繁に現場に出てきて職員を理解するようにし、また職員の資格取得などには本人の意思を尊重し応援するようにしている。		

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
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、その能力を發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	職員採用に関しては、性別、年齢以外に出身国も気にしないようにし、採用後は個人の特性を活かせるように配慮している。		
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	外部での研修会や講習会に職員を参加させるだけでなく事業所内でも研修する機会を持ち職員の理解を深めるようにしている。		
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	事業所外の研修にはできるだけたくさんの職員が参加できるように配慮し、研修で学んできた職員には必ず報告してもらい他の職員にも役立てるようにしている。		
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	市内に連絡会があり交流がもてるようになっている。		
【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	事前面談で本人の困っていることを理解す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	ご家族の希望していること、困っていることを聞く機会を設け、対応できる内容について話し合うようにしている。		

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
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	本人の必要性を見極め必要な支援ができるように努めている。		
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	お互いに助け合って生活しているという関係を築くように努め、作業を提供したり色々な場で感謝の言葉を伝えるようにしている。		
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	本人の様子や要望などをご家族に伝えるように努め、またご家族の思いを伝えるようにもしている。		
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	できる範囲で馴染みの場所や自宅周辺に行く機会をもうけている。		
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	利用者同士の関係を理解するようにし、トラブルを回避し、うまく交流できるように努めている。		
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	他の事業所に移られる際にはできるだけ情報を渡すようにし、また機会があれば訪問したりしている。		

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
【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。	日々の会話の中から思いを汲み取るようにし、言葉が困難な場合は表情や態度から思いを理解するように努めている。		
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	ご家族の協力のもとに今までの生活歴をできるだけ詳しく知るようにしている。		
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	担当を決め一人一人の理解を深めるようにしている。		
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	気づきがあればその都度職員間で話し合うようにし介護に活かすようにしている。		
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	個別の介護記録ノートに日々状態、様子を記録するようにしている。		
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、家族の状況に応じて通院や送迎など、必要な支援を行い、緊急の場合も応じた対応をしている。		

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
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	地域の理容院や訪問歯科と連携を図り、本人を支援している。		
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	以前からのかかりつけ医の継続を奨め、その関係を支援するように努めている。		
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	体調の変化やそのほか異常が見られたときは速やかに看護師に報告するようにしを、指示を仰ぐようにしている。		
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	入院時は情報を提供するようにし、家族とも情報の交換をおこなうようにしている。		
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、事業所です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	本人や家族の意向を大事にし、医療機関とも話し合い、できるだけの支援をおこなうようにしている。		
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	マニュアルを作成する他、勉強会をひらいている。		

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
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	マニュアルを作成し、事業所内で避難訓練をおこなっている。地域の方にも協力をお願いしているが、実際の訓練にも参加していただけるようにしていきたい。		
【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	日頃の援助方法や声かけ等にも自尊心に配慮するよう指導している。		
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	日々の生活の中でよりよい関係を気づくようにし、本人の思いを伝えやすいような環境作りができるよう指導している。		
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	一人一人のペースを大事にし、無理強いする事のないように、可能なかぎり希望に添うようにしている。		
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	本人の希望、ご家族の希望のもとに理美容院を利用してもらっている。服装も本人に任せたり、尋ねながら更衣介助するようにしている。		
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	本人の状態を考慮した食事形態であるが、そのなかでも嗜好を配慮するようにはしている。材料の下ごしらえ等にも協力してもらっている。		

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
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	基本的に栄養士さんに献立をつくってもらい、それを個々に合わせて提供している。		
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	利用者の状態に応じた介助を行うようにしている。		
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	利用者の排泄パターンをつかみ、無理のない範囲で支援するようにしている。		
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	排便の記録をとり、牛乳等の水分補給、繊維物、運動の提供を習慣化している。		
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ず、個々にそった入浴の支援をしている	どうしても事業所側の日時になりがちだが、その中でもできるだけ利用者の要望を聞くようにしている。		
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	一人一人の状態、体調や表情をみながら休息を促したり、夜間眠れないかたには昼間の日光浴、運動などを提供するようにしている。		

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	個人毎に使用している薬の内容をファイル作成している。		
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	一人一人の能力、性格に合わせて作業や、レクリエーション、外出支援をおこなっている。		
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	可能な限り利用者の希望に添うようにし、また地域の行事や催しものに出かけたり、季節ごとの風景の変化を感じていただけるよう支援している。		
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	家族の協力のもと個人でお金を所持しているかたもいます。		
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	本人の希望があれば電話、手紙への支援をしている。		
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	建物が狭いので絶えずいろいろな音や話し声、調理の匂いなどがしているが、かえてそれが安心に繋がっていると思える。また照明などは利用者と相談の上暗くしたり、明るくしてりしている。		

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
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	狭いなかでも工夫し、居場所をつくれるように工夫している。		
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	入居されるときにできるだけ使い慣れた物を持ってきて頂き、「居室も思うようにしてください」と頼んでいるのですがなかなか難しい現状です。		
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	個人の状態に応じてフロアでの椅子の場所なども居室に近い場所、トイレに近い場所にしたたり、押し車を押しやすい広さを確保するようにしている。		

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