

(別紙2-1)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 25 年 12 月 20 日

【事業所概要 (事業所記入)】

事業所番号	4271200471		
法人名	医療法人 紫雲会		
事業所名	グループホーム かわたな		
所在地	〒859-3615 長崎県東彼杵郡川棚町下組郷 379 番地		
自己評価作成日	平成 25 年 11 月 1 日	評価結果市町受理日	平成 26 年 1 月 8 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	
--------------	--

【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 ローカルネット日本評価支援機構
所在地	〒855-0801 長崎県島原市高島二丁目七二一七 島原商工会議所一階
訪問調査日	平成 25 年 12 月 6 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)】

当ホームは、町内の中心部に位置しており、周辺に病院やスーパー、公共機関等があり、生活環境が整っている地域であるため、家族の方はもちろんの事、馴染みの方が足を運びやすく立ち寄って頂きやすい。又、職員は入居者様の思いに耳を傾け、役割や楽しみを持って生活できる環境や空間づくりを行っている。

理事長や代表者は、職員の離職がでないようにとの思いで、働きやすい職場環境、休暇体制等を整えてもらい、職員が安心して働いている。

【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)】

入居者と職員の暖かくリラックスした会話の様子が印象的なホームである。入居者は職員にアドバイスしたり、労ったり、家族のように話しかけて、年長者として自信を持って生活しておられ、ホームはそのような場面を多く作って精神的満足度の高い「笑顔」溢れる生活を支援している。また、職員は地域に信頼され親しまれる法人の一員であるという自覚を持ち、プロフェッショナルとしての支援が行えるよう自己研鑽に努めており、また入居者への思いが強く、入居者と共に過ごす時間を心から楽しんでいる。管理者は入居者、ご家族、職員との強い信頼関係を築き、入居者の希望をご家族と協力して実現したり、相談を受けたり包括的に支援している。また、理事長や代表者の心遣いによる職場環境の良さや研修参加の

機会の充実、管理者の適切なフォローが職員の質の高さに繋がっており、また職員が上田法(ほぐし)の講習を受講し運動機能や健康の維持、向上に役立てるなど新しい試みも行っている。

## 1 自己評価及び外部評価結果

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	大本の理念より、スタッフ全員でさらにわかりやすい介護理念を考え、目につきやすい場所に掲げ皆で想いを共有し実践につなげている。	職員は理念の実現にプロフェッショナルとしての支援の充実、レベルアップの大切さを深く理解している。ホームにはいつでもくつろいだ暖かい会話と笑顔があり、入居者が家族の年長者のように職員に教えたり労ったりする家庭的な場面がある。	
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	地域の行事に足を運んだり、小、中、高校生、保育園との交流を定期的に行っている。入居者様が馴染みの地域にでかけて関係を途切れないようにしている。	農業祭や献灯祭など地域の催しへの参加は入居者が知人と再会し、ホームへの訪問に繋がっている。また隣接するディサービスの利用者の訪問もあり、ホームを含め法人自体が地域の集いの場として機能している。川棚町の敬老会には9名の入居者が参加した。	
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く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	小中学生の高齢者福祉を学ぶ授業に積極的に協力し、ホームから認知症についての紙芝居を作り、授業時間に披露や、勉強会に参加している。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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	会議で頂いた意見やアドバイスをスタッフミーティングや、申し送りや報告し、実践につなげたり、改善したりと活かしている。	運営推進会議には小学校の校長や地域消防団員等、ゲスト的な参加もあった。行事に合わせての開催で参加メンバーに入居者の事を知って頂けており、児童との交流の際に「入居者が何か教える機会としてはどうか」との提案を頂き、実践して双方に有益な時間とすることができた。	
5	4	○市町との連携 市町担当者とは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	運営推進会議に参加され、ホームの現状をみてもらい、報告しながらサービスの確認をしてもらっている。介護やケアプランの相談も応じてもらっている。		

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>個々の思いを尊重しつつ、転倒等の危険性が高い方に関しては、必要に応じてその都度ケースカンファレンスを開き、安全策の検討を行い、身体拘束をしないケアを行っている。</p>	<p>法人の安全委員会や、研修会参加により身体拘束をしないケアの意識が高く、また実践できている。家族が強く安全確保を希望されることがあったが、家族の思いを汲み取ったうえで、工夫して身体拘束をしないケアで対応した。</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>研修に参加して学びながら、入居者の身体状況の観察や介護における対応をお互いに気づいた事については注意しあい改善するようにしている。</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>研修に参加したり、地域包括支援センターや、支援事業所のケアマネジャーの方へ尋ねたりして学ぶ機会を設けている。</p>		
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</p>	<p>安心して入居して頂けるよう、ホームの特徴を細かく説明し、ホーム内も確認してもらい納得して契約をかわしている。又、介護制度の変更時も説明と同意を得ている。</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>アンケート調査他、家族様との面会時に意見や要望を聞き、スタッフへはミーティングで伝え、運営推進会議で報告して、サービスの向上につなげている。</p>	<p>入居者や家族との信頼関係があり、家族は面会の際に管理者とゆっくりと話をし、また担当職員がコメントを書いた「かわたなだより」や電話で情報を提供し、意見の聴取に繋がっている。敷パッドの使用や衣類、医療的ケアについてなど希望に沿って対応した。</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>日常の意見や、ミーティングで要望等を聞き、その都度対応し、改善したり、むずかしい事は上司に相談できている。</p>	<p>理事長や施設長が毎日ホームに顔を出して、普段から入居者や職員の事を気にかけておられるので、意見や要望を言いやすい環境となっている。ミキサーや塩分測定器等備品の購入があり、意見が反映された。</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>職員のライフスタイルを加味して、勤務パターンを配慮したり、急な私用にも、柔軟に対応できるような職場環境を整えている。資格取得後は技術を活かせるよう心がけている。</p>		
13	<p>○職員を育てる取組み</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>研修の案内を全員に回覧し、積極的に研修に参加できるよう働きかけている。ホーム内でも勉強会を行い、ケアの向上に努めている。</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組みをしている</p>	<p>町内のグループホーム連絡協議会を定期的に行き、情報の交換や勉強会の機会を設け、交流できるようにしている。</p>		
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>入居前に訪問し情報を聞き、入居されてからも時間をかけて本人様の想いに耳を傾け、まずは心の支えになれるよう信頼関係を築けるよう努めている。</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>家族様の今までの不安や思いを共有し、現状を把握する中で、要望等を含み取り信頼できる関係作りをしている。</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>本人様、家族様の思いをくみ取り、心身状況や要望・意見を把握し、適切なサービスの提供に努めている。</p>		

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	本人様の思いや要望等、聴きながら、お互い暮らしを共にする者同士の関係を築いている。		
19	○本人と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	家族様からの情報と、双方の思いや絆を大切にしながら、皆で支えていける関係を築いている。		
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	ホーム内外どちらでも、馴染みの方や場所との関係が途切れないよう個々別の支援に努めている。	キーパーソンとなる家族だけでなく、その他の家族にも「かわたなだより」を送り、行事への参加や訪問に繋げている。また外出やディサービスなどで馴染みの人と出会う機会をつくり、気軽に来て頂けるよう声かけをしている。	
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	入居者様同士の相性を見ながら、スタッフが間に入り、お互い良い関係が築いていけるよう支援している。		
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	利用が終了しても必要に応じて、連絡やおたよりを通じて、関わりが継続できるように努めている。行事等への参加も声かけている。		
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。	一人一人の思いや希望をじっくりと聞けるよう、その方と向き合える時間をとれる工夫をしている。困難な方には、家族様や馴染みの方の協力をお願いしている。	職員の会話の能力が高く、楽しい雰囲気の中で思いを伺うことができている。また意識的に話題を振ったり、キーワードになると推定した言葉を聞きのがさず記録するなど情報収集を行い把握に努め、馴染みの寿司店への訪問や、自宅に帰って家族との食事会などに繋げた。	

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	入居時にこれまでの生活歴等を伺い、記録しスタッフ全員が把握し日々の会話の中でも新しい情報を得ている。		
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	その日その時の状況を見ながら、現状の把握に努めている。		
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	スタッフ全員が担当している方のモニタリングを行い、会議を開き課題やケアの方針について話し合い介護計画に反映し作成している。	担当職員がアセスメントを行うことで入居者への目配りや、プランに沿った支援の理解が深まっている。家族や理事長も必ずプランに目を通され統一した、より良い支援に繋げており、支援に十分に活用できるよう記録簿の書式の工夫も重ねている。	
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	日々の様子やケアの気づき等を個別に記録し、見出しや実行表を活用することでわかりやすく、介護計画の見直しに活かしている。		
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	本人様、家族様の状況を把握し状態の変化等あった場合は、見極めを行い、いろんな方向からのサービスに対応するよう努めている。		
29	○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	地域行事や、関わりによって、本人様が楽しみや生きがいをもって生活ができるよう支援している。		

30	11	<p>○かかりつけ医の受診診断</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>以前から地域医療を開業している理事長を信頼して入居される方が多く、その関係を継続しながら、他の医療も検討しながら適切に対応できるようにしている。</p>	<p>入居者のかかりつけ医である理事長が毎日ホームに顔を出され、どんなことでも相談して即座に対応できている。他の医療機関の受診の際には職員がサマリーを携えて支援し、診断結果や薬の説明を家族と共に聞いて把握している。</p>	
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>同事業所の看護職員にその都度相談でき、見極めを行い、適切な医療を受けられるように支援している。</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。又は、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>入院期間は、本人様や家族様が不安のないよう面会や話し合いを行い、病院の相談員を含め、退院の計画を行っている。</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・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>入居時、その後、終末期、その都度話し合いを重ね、お互いが納得し、スタッフも思いを共有して、チームでのケアに取り組んでいる。</p>	<p>入居者や家族の思いを大切にし、常に相談しながら出来る支援を行っている。医療面での支援は医師である理事長が行い、また他医療機関との連携も取れている。職員は支援のレベルアップのため、技術の習得を前向きに考えている。</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、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</p>	<p>研修や勉強会、消防署による講習会等、職員全員が緊急時に対応できるように、訓練、技術を習得する機会を設けている。</p>		
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>定期的に日中、夜間時や、自然災害へ対応した避難訓練を行い、地域の消防団も参加協力してもらって、協力体制を整えている。</p>	<p>消防署や消防団、家族に参加いただいて年3回火災想定で避難訓練を行った。職員への告知なしでの確に動けるかどうかを試したり、実際に夜間に避難の模擬体験をするなど実践を重視しており、地震発生時についても訓練を行った。</p>	<p>詳細な情報のファイルは用意されているが、簡素化した緊急持出しファイル（既往症、服薬付記）も準備されることを期待したい。また緊急時の食料品、生活必要備品を再度検討され、一覧表を作成して、消費期限の一括管理をされることが望まれる。</p>



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	人間としての生き方、その人らしい生活や人生を尊重し、言葉かけや、対応をしている。スタッフ間でも注意しながら、支援のあり方を検討している。	職員は入居者の尊厳を大切にすることを意識を持ち、穏やかな声のトーンで失礼のないように配慮した親しみやすい話し方をしている。その方に合った話し方ができているので入居者は職員との会話を楽しまれており、それがお心に沿った支援に繋がっている。
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	本人の思いを十分にくみ取る事ができるように、話せる時間や環境に配慮して対応している。	
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	その方の生活ペースに職員が寄り添い、一日をその人らしいスタイルで過ごして頂ける様に支援している。	
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に支援している	以前の生活スタイルを壊さないよう、本人、家族に聞きながら、その人らしい身だしなみを支援できている。	
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	食事の下ごしらえや、片付け等役割をもって暮らしてもらい、個々の好みを取り入れやすいように支援している。	入居者がおにぎりやぬた作り、また焼肉などできることをお手伝いしながら、職員との会話を楽しまれている。食事介助の際も職員は優しいトーンで言葉かけをし、入居者のペースを大切にしながら穏やかな食事の時間としている。

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	個々の状況を確認し、食事内容や食器の工夫を行いながら、その方にあった摂取方法で提供している。		
42	○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、一人ひとりの能力に応じた支援を行い、使用する道具の選択、口腔内を清潔に保てるようにし、観察も行っている。		
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	排泄パターンをチェックし、それぞれの習慣を把握し、声かけ誘導を行い、トイレで排泄することを大切に支援している。	家族とも相談しながら入居者が日中、トイレを使用されるように支援している。声かけのタイミングで失敗のないように努め、立位保持の困難な入居者もほぐし(上田法)の施術や普段の生活リハビリで自然と自立に向かっている。	
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	便秘対策として、乳製品の取り入れ、食物繊維の食材を多く取り入れる工夫をしている。水分チェックにて、補充できるようにしている。		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	毎日入浴できるように準備し、個々の希望に添えるように、時間や順番の配慮をして、入浴を楽しめるような季節感等も工夫している。	重度の入居者も職員2名で対応して気持ちよく入浴していただいている。ゆず湯などで季節を感じて頂いたり、温泉や足湯に出かけるなど入浴を楽しんでいただける機会を作っている。	
46	○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	日中離床時間を増やし、一人一人の時間や寝具、温度調節を把握して、心地よい眠りにつけるように支援している。		

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	服薬の内容を個々に分かりやすいように記入し、変更時も確認しあい、マニュアルにそった支援をしている。又、分らないことは主治医に尋ね、本人様の状態把握に努めている		
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	一人一人の個性性を重視に出来る事を役割として支援している。又、外出等を取り入れ、気分転換や楽しみが持てるようにしている。		
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	季節を感じることで出来る外出を計画したり、地域行事への参加、個々の希望される所への外出支援を行っている。家族様の協力も得ている。	季節に合わせた外出の他、農業祭、献灯祭など地域の方との交流の機会となる外出、外食や温泉などの外出を支援している。また病院受診の帰りに買い物をしたり、法事の出席やコンサートに出かけるなど個別支援も行った。	
50	○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	外出するときには必ず財布を持って行き、本人様が買い物をする楽しみを持ち、自らお金を使う支援をしている。		
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をしている	本人の希望や、こちらからの声かけて電話を利用する機会を設けている。手紙等も能力にあわせた支援をしている。		
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	安全面や生活しやすい空間作りに心がけ、観葉植物や金魚やメダカ等を育て、作品を飾り、温かみのある空間をつくっている。	清掃による衛生的な環境の保持に加えて、オゾン発生器を使用しての消臭や殺菌も行い心地よさと健康面での配慮のある共有空間となっている。室内は明るく、畳の間やソファ等の配置で入居者の落ち着ける場所が作られている。	

53	○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	食堂のテーブル配置等を工夫し、その方の気持ちや、状況に合わせて、席替えをしたり安心した居場所を提供できるようにしている。		
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	それぞれ個人が安全に生活されるよう使われている物の配置飾り等、馴染みの物を配置し、安心して暮らしができるように工夫している。	家族にも馴染みの物を持ち込んでいただくようお願いして、仏壇や箆笥や洋服など様々な馴染みの品が持ち込まれている。配置を入居者お一人お一人に合わせており、暮らしやすいその人らしい居室となっている。	
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」「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	その方のできる力で生活しやすく、目線をあわせ、迷う事が無いように、目印等の工夫を行っている。		

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みられている (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、生き活きと働けている。 (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

## 1 自己評価及び外部評価結果

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	大本の理念より、スタッフ全員でさらにわかりやすい介護理念を考え、目につきやすい場所に掲げ皆で想いを共有し実践につなげている。		
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	地域の行事に足を運んだり、小、中、高校生、保育園との交流を定期的に行っている。入居者様が馴染みの地域にでかけて関係を途切れないようにしている。		
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	小中学生の高齢者福祉を学ぶ授業に積極的に協力し、ホームから認知症についての紙芝居を作り、授業時間に披露や、勉強会に参加している。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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	会議で頂いた意見やアドバイスはスタッフミーティングや、申し送りで報告し、実践につなげたり、改善したりと活かしている。		
5	4	○市町との連携 市町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	運営推進会議に参加され、ホームの現状をみてもらい、報告しながらサービスの確認をしてもらっている。介護やケアプランの相談も応じてもらっている。		

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	個々の思いを尊重しつつ、身体拘束の基準を理解し、ケアの工夫を常に検討し、安全面も配慮している。		
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逃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	研修に参加して学びながら、入居者の身体状況の観察や介護における対応をお互いに気づいた事については注意しあい改善するようにしている。		
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	研修に参加したり、地域包括支援センターや、支援事業所のケアマネジャーの方へ尋ねたりして学ぶ機会を設けている。		
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	安心して入居して頂けるよう、ホームの特徴を細かく説明し、ホーム内も確認してもらい納得して契約をかわしている。又、介護制度の変更時も説明と同意を得ている。		
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	アンケート調査他、家族様との面会時に意見や要望を聞き、スタッフへはミーティングで伝え、運営推進会議で報告して、サービスの向上につなげている。		
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	日常の意見や、ミーティングで要望等を話し、その都度対応し改善したり、内容によっては代表者から、理事長に相談できるようになっている。		

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>職員のライフスタイルを加味して、勤務パターンを配慮したり、急な私用にも、柔軟に対応できるよう職場環境を整えている。資格取得後は技術を活かせるよう心がけている。</p>		
13	<p>○職員を育てる取組み</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>研修の案内を全員に回覧し、積極的に研修に参加できるよう働きかけている。ホーム内でも勉強会を行い、ケアの向上に努めている。</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組みをしている</p>	<p>町内のグループホーム連絡協議会を定期的に関き、情報の交換や勉強会の機会を設け、交流できるようにしている。</p>		
<b>II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
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>入居前に訪問し情報を聞き、入居されてからも時間をかけて本人様の想いに耳を傾け、まずは心の支えになれるよう信頼関係を築けるよう努めている。</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>家族様の今までの不安や思いを共有し、現状を把握する中で、要望等をくみ取り信頼できる関係作りをしている。</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>本人様、家族様の想いをくみ取り、心身状況や要望・意見を把握し、適切なサービスの提供に努めている。</p>		



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	本人様の思いや要望等、聴きながら、お互い暮らしを共にする者同士の関係を築いている。		
19	○本人と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	家族様からの情報と、双方の思いや絆を大切にしながら、皆で支えていける関係を築いている。		
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	今までの関わりを大切に関わっていけるように、情報を共有しながら、支援継続に努めている。		
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	入居者様それぞれの性格を十分に把握して、相性を配慮しながら、心地よい関係で生活できるように支援している。		
22	○関係を断ち切らない取組み 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	利用が終了しても必要に応じて、相談や支援を快く受けたりしている。		
<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。	一人一人の思いや希望に耳を傾け、把握に努めている。困難な方には、家族様や馴染みの方の協力をお願いして、情報を共有している。		

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	入居時にこれまでの生活歴等を伺い、記録しスタッフ全員が把握し日々の会話の中でも新しい情報を得ている。		
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	一人ひとりの好みやその時の気持ちにより、それぞれのペースにあった過ごし方ができるようにつとめている。		
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	担当している方のモニタリングを職員で行い、会議を開き現状に即した課題やケアの方針について話し合い介護計画に反映し作成している。		
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	日々の様子や気づきは個人記録に記入して、項目の欄や実行表を活用することで、情報を共有し、介護計画の見直しに活用している。		
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	本人様や家族様の状況を把握し、いろんな方向からサービスを検討しその時にあった対応を支援している。		
29		○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	地域の活動への参加を通じて、楽しみや生きがいを持って、暮らしていけるよう支援している。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 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	以前から地域医療を開業している理事長を信頼して入居される方が多く、その関係を継続しながら、他の医療も検討しながら適切に対応できるようにしている。		

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	同事業所の看護職員にその都度相談でき、見極めを行い、適切な医療を受けられるように支援している。		
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。又は、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。	入院期間は、本人様や家族様が不安のないよう面会や話し合いを行い、病院の相談員を含め、退院の計画を行っている。		
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・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	入居時、その後、終末期、その都度話し合いを重ね、お互いが納得し、スタッフも思いを共有して、チームでのケアに取り組んでいる。		
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、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	研修や勉強会、消防署による講習会等、職員全員が緊急時に対応できるように、訓練、技術を習得する機会を設けている。		
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	定期的に日中、夜間時や、自然災害へ対応した避難訓練を行い、地域の消防団も参加協力してもらって、協力体制を整えている。		

IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
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	その方の生活歴を把握し、人格を尊重した言葉使いや声かけ、対応をしている。スタッフ間でも、お互い注意しあいながら、支援のあり方を検討している。		
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	コミュニケーションを通じ、本人様の思いや希望をくみとり、自己決定の支援に努めている。		
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	おおまかな流れはあるものの、その方のペースにあわせ、安心した生活が送れ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に支援している	長年の生活スタイルを継続できるよう、本人様と家族様に確認しながら、その人らしいおしゃれをたのしめるよう支援している。		
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	生活の中で食事が楽しみとなるよう、個々の好みを把握し、その方の力量に合わせた役割りを支援するようにしている。		
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	一人ひとりの状態や習慣を確認し、食事内容や形状、食器類の工夫を個々にあった方法で提供している。		

42		○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、一人ひとりの能力に応じた支援を行い、使用する道具の選択、口腔内を清潔に保てるようにし、観察も行っている。		
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	個々の能力や排泄の習慣を確認し、支援を行っている。時間誘導にて、汚染や失敗の軽減に努めている。		
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	排泄チェック表を共有、活用して対策を考え、その方にあった飲食物の工夫をしている。軽体操、運動も取り入れている。		
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をしている	個々の希望に添えるように、時間や順番の配慮を行っている。近隣の温泉や足湯にでかけ、楽しめる時間をくっている。		
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	個々の生活習慣や状況に合わせて、休んで頂くよう支援している。日中離床時間を増やす工夫を行い、薬に頼らない様になっている。		
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	服薬の内容を個々に分かりやすいように記入し、変更時も確認しあい、マニュアルにそった支援をしいている。又、分からないことは主治医に尋ね、本人様の状態把握に努めている		

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	一人ひとりの生活歴や力を活かして、家事など出来ることを支援している。外出や行事等を取り入れ、楽しみがもてるようにしている。		
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	計画的な外出、地域行事への参加、又、本人の希望を聞きながら、いきたい所へ支援できるようにしている。		
50		○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	外出するときは必ず財布を持って行き、本人様が買い物をする楽しみを持ち、自らお金を使う支援をしている。		
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をしている	本人様の希望やこちらからの声かけにて、電話やハガキ等の作成に支援している。		
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	安全面や生活しやすい空間作りに心がけ、季節を身近に感じてもらえるよう、草花や、皆様が完成した作品を飾って、心地よい場をつくっている。		
53		○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	共用空間においてもその方、その時、その場に応じた居場所を自然に提供できるようにしている。		

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	居室の中の配置は、今までの生活スタイルを崩さない様に、混乱されない様に家族様の協力を得て、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	それぞれの力量で安全に生活できるよう見極めを行い、目線にあわせた工夫をして、毎日がすごせるように、日々確認している。		
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みられている (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