

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成19年10月 6日

## 【評価実施概要】

事業所番号	3470101829
法人名	社会福祉法人あと会
事業所名	グループホームくにくさの家
所在地 (電話番号)	広島市安芸区阿戸町2941-1 (電話)082-820-8088

評価機関名	特定非営利活動法人 NPOインタッチサービス広島		
所在地	広島市東区福田1丁目167番地		
訪問調査日	平成19年10月4日	評価確定日	平成19年10月19日

## 【情報提供票より】(19年 9月18日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 11 年 4 月 11 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	7 人	常勤 6 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 6.1 人	

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造 造り	
	1階建て	

### (3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	47,000 円	その他の経費(月額)	14,000円+実費
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 1,300 円		

### (4) 利用者の概要( 9月 18日現在)

利用者人数	9 名	男性 1 名	女性 8 名
要介護1	1 名	要介護2	1 名
要介護3	4 名	要介護4	1 名
要介護5	2 名	要支援2	名
年齢	平均 87 歳	最低 76 歳	最高 95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	マツダ病院、安芸市民病院、横山外科胃腸科、あとクリニック
---------	------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

広島市郊外、山間部の自然豊かな田園地帯に立地する。社会福祉法人あと会により県内グループホームの草分けとして(11年)に設立された。建物中央部に木目調の広くゆったりした共用空間があり、吹き抜けになっていて落ち着いた雰囲気である。日常生活では3Yの心(やすらぎ、よろこび、豊かさ)を理念として、スウェーデン方式のコンタクトマン制度を取り入れ、利用者や家族の思いを大切に一人ひとりに寄り添ったケアが支援されている。利用者に重度化の傾向が見受けられるが、重度化や終末期に対しホームとして明確な指針があり、何時までも安心して暮らし続けることができる。又代表者、管理者、職員は計画的に研修や勉強会を重ねて、レベルアップを図り熱意を持って質の向上に取り組んでいる。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4) 前回の改善項目である、「相談・苦情受付の明示」に対して、ホーム内ミーティング及び法人の苦情委員会で検討し、利用しやすい意見箱を設置したり、利用者アンケートを年4回実施して意見の引き出しに努めるなど改善されている。その他の特記事項も全て改善している。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 職員全員が評価の目的や、意義を理解しているが今回の自己評価は、ホーム内の事情もあり管理者によって行われている。
重点項目②	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4, 5, 6) 2ヶ月に1回実施している。ホームの現況説明や、災害時に近隣住民の協力要請がなされている。また自己評価や外部評価の報告を行ない、出席者の意見や助言を受けて、サービスの質の向上に活かしている。メンバーは社会福祉協議会会長、町内会長、住民代表、利用者家族代表、利用者代表、地域包括センター職員、職員で構成されて活発な意見交換が行われている。
重点項目③	家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7, 8) 家族の訪問時に情報交換や意見交換を行うほかに、月1回の請求書送付時に[お便り]を同封して、健康状態や暮らしぶりを伝えている。必要があれば電話での連絡も行なっている。苦情や意見については「苦情窓口」の明示、「意見箱の設置」利用者へのアンケートを実施して意見の反映に努めている。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 老人会、自治会活動を行うとともに、近隣住民や地元中学生と交流、ボランティアの受け入れ、福祉センター祭りへの参加、ホーム内の行事に地域の人に参加してもらったり、地域推進協議会などを通じて地域との連携を深めている。

## 2. 評価結果（詳細）

（  部分は重点項目です ）

取り組みを期待したい項目

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	法人の理念である3Yの心(ゆたかさ・喜び・やすらぎ)を基本理念として、定期的に勉強会を行なっていて、利用者がその人らしさを保ちながら地域の中で生活を継続していけるように取り組んでいる。		
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	重要事項説明書やパンフレットに理念を明記しホーム内に掲示している。管理者と職員は理念を具体化して共有し、一人ひとりに寄り添ったケアを目指して日々取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
3	5	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	老人会、自治会活動を行うとともに、近隣住民や地元中学生との交流、福祉センター祭りに参加、またホーム内行事に地域の人に参加してもらったり、地域推進会議などを通じて地域との連携を深めている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	7	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	全員が評価の目的や意義を理解しているが今回の自己評価は管理者によって行われている。前回外部評価の課題(相談、苦情受付の明示)に対しては、利用しやすい場所に意見箱を設置したり、年4回のアンケートを実施して意見の引だしに努めるなど、改善がなされている。	○	自己評価は全職員で取り組みケアの見直しや反省を行ない、職員間で意識を統一し、サービスの向上に活かされることが望まれる。
5	8	○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	昨年6月より2ヶ月に1回実施している。ホームから現況説明や評価報告を行ったり、出席者の意見や助言を受けて地域に密着したサービスの向上に活かせるように取り組んでいる。		運営推進会議を重ねて近隣住民の方々に利用者の状態やホームの事情を理解してもらい、災害時に協力を得られるように継続的努力が望まれる。

NPOインタッチサービス広島

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
6	9	○市町村との連携  事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	市の委託事業を受託したり、包括支援センターとの交流も行っている。福祉担当者研修、交流会に参加するなど、市と連携しサービスの向上に取り組んでいる。		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	○家族等への報告  事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている	家族の訪問時に情報提供や意見交換を行うほかに、月1回お便り(写真付き)を書いて利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理などの報告をしている。広報誌「くにくさ便り」の送付もしている。		
8	15	○運営に関する家族等意見の反映  家族等が意見、不満、苦情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	重要事項説明書に苦情や相談について詳しく記載(ホーム直接、第三者機関)している。又、定期的にアンケートを実施したり、運営推進委員会などで意見の引き出しに努めている。課題に対してはホーム内でミーティングをしたり法人内の苦情委員会で検討して質の向上に活かしている。		
9	18	○職員の異動等による影響への配慮  運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	固定化した総勢7名の職員によりローテーションを組んで勤務し、利用者との間に馴染みの関係をきずいていく。異動があった場合は職員同士でフォローしあい、円滑な引継ぎが出来るよう努力している。		
5. 人材の育成と支援					
10	19	○職員を育てる取り組み  運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、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	法人内で積極的かつ計画的に研修が実施されている。法人内外で実施される多くの研修を受ける機会が確保されていて、全ての職員はレベルや段階に応じて研修を受けている。		
11	20	○同業者との交流を通じた向上  運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、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	関連事業所との交流や地域同業者との交流会、勉強会、研修会などで意見交換を行ない質の向上を目指している。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	本人、家族の意見や要望も取り入れて、体験入居や事前の見学を行ったり、時には家族に泊まってもらうなどして、無理をせず利用者のペースに合わせながら徐々に馴染みの関係をきずくように努めている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
13	27	○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながらか喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	支援する側、される側という意識を持たないで利用者と同じ目線に立って(ゆっくり、一緒に、楽しく)生活しながら共に支えあう関係を築いている。		
<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>					
14	33	○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	日常生活での会話や表情、行動、態度などから希望や意向の把握に努めている。家族や関係者からの情報も得ている。(コンタクトマン制度を取り入れている)		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
15	36	○チームでつくる利用者本位の介護計画 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た介護計画を作成している	本人、家族の希望や要望に沿った支援が提供できるようにアセスメント・フローチャートを活用して、利用者主体の介護計画が作成されている。		
16	37	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	定期的(6ヶ月毎)及び状態の変化時に本人、家族、必要な関係者と話し合いを行ない見直しが実施されている。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
17	39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	母体施設の24時間の医療連携体制、通院、一時帰宅、外出、家族の宿泊、デーサービスとの交流など柔軟な対応をしている。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
18	43	○かかりつけ医の受診支援 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	母体法人の医師による定期的な回診や利用者、家族の希望する、かかりつけ医への受診も支援している。		
19	47	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	重度化や終末期に対して、ホームとしての指針があり、本人、家族の意向を踏まえ、医師、職員が連携を取り、安心して、納得した終末を迎えられるように、随時、意思を確認しながら取り組んでいる。看取りケア希望の場合は「看取り介護の同意依頼受諾書」を交わすことになっている。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1)一人ひとりの尊重					
20	50	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	利用者の尊厳やプライバシーに配慮しながら言葉かけや対応をするように全職員に徹底している。又個人情報の漏洩防止に努めている。		
21	52	○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	職員の都合や決まりを優先せず、利用者一人ひとりのペースを大事にして、その人の希望にそった暮らしが出来るように支援している。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(2)その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援					
22	54	○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	利用者と職員と一緒に準備や片付けをして、同じテーブルを囲み楽しく食事をしている。見守りやサポートもさりげなく行われている。利用者の好みを取り入れた品も手作りしている。		
23	57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、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支援している	利用者の体調に合わせて、曜日、入浴時間、湯加減など決めて、ゆったりくつろいで入浴できるよう支援している。特殊浴が必要な人は、母体法人の入浴サービス(送迎付き)を利用している。		
(3)その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援					
24	59	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 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、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	日常生活の中で利用者が充実感を持って過ごす事が出来るように、役割や出番を用意したり、散歩や外出、趣味(墨絵)などを支援している。年に数回全員参加の行事も支援している。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、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している	希望にそって近くを散歩したり、買い物、ドライブ、外食など支援している。身体機能が低下した人は外気浴や日光浴を中心に支援している。		
(4)安心と安全を支える支援					
26	66	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	職員は鍵を掛けることの弊害を良く理解しており、施錠はされていない。日中はドアが開くとチャイムが鳴るようになっており、見守りを密にして対応している。(夜間は施錠している)		
27	71	○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身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	母体法人からも参加して、年2回の火災訓練を実施している。又地域推進会議を通じて近隣住民へ災害時の協力をお願いしている。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
28	77	○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	食べる量や栄養のバランス(法人の管理栄養士が指導)水分量(1500ml/日)は把握されている。活性酸素を抑えた真空低温調理法が導入されている。又利用者の状態に合わせてソフト食や好みを取り入れたホーム内手作りの品も取り入れている。		
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1) 居心地のよい環境づくり					
29	81	○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)は、利用者にとって不快な音や光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	木目調の建物中央部に広くゆったりした共用空間があり、吹き抜けになっていて冬は床暖房がある。周囲には利用者の作品が飾ってあり、食卓セットを中心にソファや丸テーブル、畳敷きのスペースもあり自由にくつろいで過ごす事が出来る。共用空間に続いて外側にはウッドデッキがあり、夕涼みや外気浴、日光浴を楽しむことも出来る。		
30	83	○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	利用者一人ひとりの使い慣れた生活用品や思い出の品物などを持ち込み思い思いの飾りつけをして、その人らしく過ごせる居室となっている。		

NPOインタッチサービス広島

	項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>I 理念の基づく運営</b>				
1 理念の共有				
1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている。	定期的に勉強会を持ち、法人の理念を明確にし、意識付けをしている。又、地域での生活が継続できるよう努めている。		
2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる。	定期的に勉強会を持ち、法人の理念を明確にし、それに基づいてケアにあたっている。		
3	○家族や地域への理念の浸透 事業所は、利用者が地域の中で暮らし続けることを大切にした理念を、家族や地域の人々に理解してもらえるよう取り組んでいる。	家族会・地域推進運営会を通し、認知症を理解してもらうよう努めている。		地域との係わりを広げていけるよう努力する。
2 地域との支えあい				
4	○隣近所とのつきあい 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらえるような日常的なつきあいができるように努めている。	時にグループホームでの行事に参加。 日常的な挨拶を大切にしており、気軽に声をかけ合えるようになっている。 畑でとれた野菜を届けてくださることもある。		
5	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている。	自治会の活動や会合にも積極的に参加している。新年会・総会・町内清掃などにも参加し、地域の人々との交流に努めている。		



	項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
6	○事業所の力を活かした地域貢献 利用者への支援を基盤に、事業所や職員の状況や力に応じて、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる。	ボランティアの方による墨絵クラブに、地域の方に呼びかけて参加してもらっている。		
3 理念を実践するための制度の理解と活用				
7	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる。	改善に向け、職員の意識を共有し、取り組んでいる。 "くにくさの家便り"を毎月発送している。 訪問歯科治療の受け入れや、確実な申し送り、情報伝達ができるよう努めている。		
8	○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ヶ月に一度、運営推進会議を開催している。 会議を通しての意見などを取り入れて、サービス向上に活かしている。		
9	○市町との連携 事業所は、市町担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町とともにサービスの質の向上に取り組んでいる。	包括支援センターとの交流を持っている。 福祉担当者研修に参加。		
10	○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域権利擁護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、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している。	現在、対象となる利用者はいないが、勉強会で学ぶ機会はある。		
11	○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法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。	定期的に勉強会・ミーティングで職員に意識付けをしている。又、家族との連携も行っている。		

	項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
4 理念を実践するための体制				
12	○契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約する際は、利用者や家族等の不安、疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている。	事前面接を行い、本人・家族とも十分に話し合い、納得の上で契約をしていただいている。		
13	○運営に関する利用者意見の反映 利用者が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらの運営に反映させている。	1. 法人全体で苦情委員会を設置している。 利用者の意見や不満が話せるよう努めている。		
14	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々に合わせた報告をしている。	利用者の担当者が、個々に合わせてお便りを書いて（写真付）毎月郵送している。個別で電話連絡をすることもある。		
15	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情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。	法人全体で苦情委員会を置き、家族等の苦情が発生した際には対応できるよう努めている。 アンケート用紙を定期的に送付して、意見を引き出している。		
16	○運営に関する職員意見の反映 運営者や管理者は、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。	ミーティング等で意見交換を行っている。		
17	○柔軟な対応に向けた勤務調整 利用者や家族の状況の変化、要望に柔軟な対応ができるよう、必要な時間帯に職員を確保するための話し合いや勤務の調整に努めている。	利用状況に合わせた職員配置にしている。		

	項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。	職員体制を兼務から固定にし、馴染みの関係づくりに努めている。異動があった場合は職員同士でフォローする等、配慮する。		
5 人材の育成と支援				
19	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、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。	法人内の研修を受ける機会を確保している。		
20	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、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。	地域の同業者との交流会に参加。		
21	○職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	職員室は設けていないが、くつろげる場所はある。職員同士で話し合える機会を持つようにしている。		
22	○向上心を持って働き続けるための取り組み 運営者は管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている。	年間の目標をあげて、個々に合わせた役割をつくっている。		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b></p> <p>1 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</p> </div>				

	項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
23	○初期に築く本人との信頼関係 相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている。	生活歴の情報を家族より得たり、本人の意向も聞き、安心感を持っていただけるよう努めている。		
24	○初期に築く家族との信頼関係 相談から利用に至るまでに家族等が困っていること、不安なこと、求めていること等をよく聴く機会をつくり、受け止める努力をしている。	ゆっくり時間をとり、家族の意向や気持ちを受け止めるよう努めている。		
25	○初期対応の見極めと支援 相談を受けた時に、本人と家族が「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。	他のサービス事業所とも連携をとり、必要なサービスが利用できるよう支援している。		
26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気次第に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している。	無理をせず利用者に合わせながら、馴染み・信頼関係ができるよう取り組んでいる。家族に泊まってもらったりすることもある。		
2 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援				
27	○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながらか喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者と同じ目線に立って、お互いに共感できる関係に努めている。		
28	○本人と共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	本人から家族をたち切らないよう係わりを多く持つてもらい、家族とともに支援できるよう努めている。		

	項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
29	○本人を家族のよりよい関係に向けた支援 これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係が築いていけるように支援している。	それぞれの家族関係をよく理解し、必要であれば家族にも助言等の支援を行い、より良い関係になるよう努めている。		
30	○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。	自宅に連れて帰ったり、受診やドライブ等に行っている。又、面会に来やすいよう声かけや雰囲気配慮している。		
31	○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、支え合えるように努めている。	性格や認知レベルなどを配慮して、利用者同士が良い関係になるよう支援している。		
32	○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、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている。	手紙等を出している。		

**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**

1 一人ひとりの把握

33	○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。	利用者の希望を大切にしている。家族にも協力を得ている。		
34	○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。	家族の方よりの情報提供を、職員全体で把握できるように努めている。		その人らしさの居室づくりができるよう、今、取り組んでいる。

	項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
35	○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、有する力等の現状を総合的に把握するように努めている。	日常生活で一人ひとりを良く見て、その人の持っている可能性を見い出したり、又、無理をしないよう努めている。		
2 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し				
36	○チームでつくる利用者本位の介護計画 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た介護計画を作成している。	本人・家族の求めているものが提供できるようにアセスメント・フローチャートを活用し、介護計画を作成している。		
37	○状況に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している。	定期的及び利用者の状況が変化するたびにカンファレンスを開催し、見直しを行っている。		
38	○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、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。	個人の記録を重視し、介護計画の見直しに活かしている。		
3 多機能性を活かした柔軟な支援				
39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている。	母体施設職員の協力体制ができています。		
4 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働				

	項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
40	○地域資源との協働 本人の意向や必要性に応じて、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と協力しながら支援している。	定期的にボランティアの方に入ってもらっている。		
41	○他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネージャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている。	必要に応じてサービスを利用している。		
42	○地域包括支援センターとの協働 本人の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働している。	現在対象者はいない。		
43	○かかりつけ医の受診支援 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支援している。	法人D r の定期的な回診。 本人・家族の希望する医療機関の受診の支援も行っている。		
44	○認知症の専門医等の受診支援 専門医等認知症に詳しい医師と関係を築きながら、職員が相談したり、利用者が認知症に関する診断や治療を受けられるよう支援している。	主治医の助言も受けながら、必要であれば入院治療も支援している。		
45	○看護職との協働 利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている。	法人内の訪問看護と契約しており、健康管理を行っている。		
46	○早期退院に向けた医療機関と協働 利用者が入院したときに安心して過ごせるよう、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連携している。	医療機関とも連携しながら、入院した利用者・家族が安心して過ごせるように、又、早期に退院できるよう情報交換や相談に努めている。		

	項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
47	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い全員で方針を共有している。	家族や医師と常に話し合いを持ちながら、その方針を共有し、最善のケアができるよう取り組んでいる。		
48	○重度化や終末期に向けたチームでの支援 重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、事業所の「できること・できないこと」を見極め、かかりつけ医等とともにチームとしての支援に取り組んでいる。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	重度化や終末期を迎えた利用者のために、本人・家族の望むケアを提供できるよう、医師を含むチームとしての支援に取り組んでいる。		
49	○住み替え時の協働によるダメージの防止 本人が自宅やグループホームから別の居所へ移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに勤めている。	安心して生活できるよう、ケア関係者に情報提供し、サービスが利用できるよう支援している。		

**IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援**

1 その人らしい暮らしの支援

(1) 一人ひとりの尊重

50	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない。	全職員に徹底している。		
51	○利用者の希望の表出や自己決定の支援 本人が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援をしている。	一人ひとりに合わせた声かけや、ゆっくりした時間を持つように努め、利用者の自主性を大事にしている。		
52	○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。	一人ひとりのペースを大事にしている。 その人に合った暮らしができるよう支援している。		



	項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援				
53	○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、理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	衣服は家族が用意されるが、希望する方には買い物に同行する。 美容院に行くことが困難になってきたので、2ヶ月に一度出張カットに来てもらっている。		
54	○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。	食べたいものなどがあれば取り入れるようにし、一緒にできる方とは準備や料理をしている。食事はみんなで一緒に楽しくしている。		
55	○本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのものを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している。	本人が望めばビールを出している。好みのものも必要に応じて提供している。		
56	○気持ちよい排泄の支援 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、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している。	一人ひとりの排泄パターンをよく把握し、その人に合わせて誘導し、排泄の自立に向けて支援している。オムツの方には個人に合ったものを利用している。		
57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、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支援している。	本人の健康状態や好みに合わせて湯加減や入浴時間を決めて、ゆったりとした気持ちで入浴できるよう配慮している。		
58	○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、安心して気持ちよく休息したり眠れるよう支援している。	日中は活動性を持ち、生活のリズムをつけることを積極的に行い、夕方からはゆっくりくつろぎを持ち、個々に合った睡眠が取れるように配慮している。		

	項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援				
59	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 張り合いや喜びのある日々の過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている。	日中の生活の中で、役割を見つけたり、散歩やドライブ・墨絵など生活に張りや喜びとなるよう支援している。		
60	○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。	本人の希望のある方は所持し、買い物をしている。		
61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、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している。	散歩や買い物など、利用者の希望や状態によって、戸外に出られるよう支援している。		
62	○普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり支援している。	(遠出) ドライブを希望される利用者には、家族に協力してもらっている。 買い物を希望される利用者には、できる限りで支援している。	○	家族と協力して出かける機会をもっとつくりたい。
63	○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自ら電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	手紙を書いたり、電話をかける方にはその支援をしている。		
64	○家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している。	家庭的な雰囲気がかもし出され、居心地の良い環境になるよう工夫している。		

	項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(4) 安心と安全を支える支援				
65	○身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法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、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	勉強会を行い、職員の意識統一をしている。		
66	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる。	夜間のみ玄関に施錠している。 日中は開放して自由に出入りできるようにしている。 (事故防止のため、ドアが開くとチャイムが鳴るよう工夫している。)		
67	○利用者の安全確認 職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している。	利用者が束縛感を感じないよう気を配り、見守りをしている。		
68	○注意の必要な物品の保管・管理 注意の必要な物品を一律になくすのではなく、一人ひとりの状態に応じて、危険を防ぐ取り組みをしている。	本人の能力に合わせて、希望があれば所持してもらい、管理には注意する。		
69	○事故防止のための取り組み 転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐための知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる。	ひやりハットの活用をし、日々のケアに活かしている。 勉強会・ミーティングを行い、意識付けをしている。 年2回の消防訓練を行っている。		
70	○急変や事故発生の備え 利用者の急変や事故発生時に備え、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期期に行っている。	マニュアルをつくり、救急法の勉強会を行っている。		

	項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
71	○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身に付け、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている。	年2回の火災訓練を行っている。 地域推進会議を通して、近隣住民の方に協力をお願いをしている。		
72	○リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にされた対応策を話し合っている。	本人の望む自由な生活をしていただくため、リスクについても家族に十分説明している。		
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援				
73	○体調変化の早期発見と対応 一人ひとりの体調の変化や異変の発見に努め、気付いた際には速やかに情報を共有し、対応に結び付けている。	毎朝のバイタルチェックを行っている。 異常の早期発見に努め、法人の医療機関と連携し、早期処置に努めている。		
74	○服薬支援 職員は、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。	職員全員が把握し、情報の共有をするよう努めている。		
75	○便秘の予防と対応 職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる。	食事に気をつけ（牛乳・ヨーグルト・果物など）摂取している。 水分摂取は1500ml/日を目安としている。 便秘気味の方には便秘薬を使用する。		
76	○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力に応じた支援をしている。	毎食後、歯磨きの声かけをしている。 一人でできない方には援助をしている。		

	項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
77	○栄養摂取や水分確保の支援 食べれ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。	法人内の管理栄養士が栄養管理指導をしている。又、真空低温調理法を用いて、活性酸素を抑えた体に優しい調理法を導入している。 体調・習慣に応じ、調理・盛り付けをしている。 水分摂取量は1500ml/日を目安としている。		
78	○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している。 (インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等)	感染予防マニュアルに沿って、日々予防に努めている。 バルサン使用による害虫駆除。 インフルエンザの予防接種を実行している。		
79	○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている。	マニュアルをつくり実行している。 法人全体が真空低温調理法を導入している。		
<p>2 その人らしい暮らしを支える生活環境づくり (1) 居心地のよい環境づくり</p>				
80	○安心して出入りできる玄関まわりの工夫 利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りが出来るように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	建物自体も周囲の環境になじむよう工夫している。 玄関周りも出入しやすいようスロープになっている。		
81	○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)は、利用者にとって不快な音や光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。	建物中央の広くゆったりとした居間・食堂は吹き抜けになっており、自然光や風が入ってくる。 休憩用の6畳敷きの畳の間など、自由にくつろげるような設計や、オープンにした応接間など、居場所づくりの配慮をしている。		
82	○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共有空間の中には、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。	共同空間の中にソファ・畳コーナー等、自由にくつろげるようにしている。		

	項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取組んでいき たい項目)	取組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
83	○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。	本人の使い慣れた机や思い出の品物など持ち込まれ、それぞれ自分らしく過ごせるようにしている。		
84	○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のよどみがないよう換気に努め、温度調節は、外気温と大きな差がないよう配慮し、利用者の状況に応じてこまめに行っている。	随時、換気を行っている。 リビングは床暖房がしてあり、冬場には体に優しい暖かさがある。 各部屋にはエアコンを設置し、温度調節を行っている。		
(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり				
85	○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。	グループホームとして設計・建築しており、身体機能への配慮をしている。 炊事が一緒にできるよう、ゆったりとしたキッチンなど工夫している。		
86	○わかる力を活かした環境づくり 一人ひとりのわかる力を活かして、混乱や失敗を防ぎ、自立して暮らせるように工夫している。	入居者の各部屋の入口には本人の書いた名前や墨絵を貼り、部屋を間違えないようにしている。又、トイレや浴室などは利用者が考え、書かれた表示がしてある。		
87	○建物の外周りや空間の活用 建物の外周りやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている。	散歩や外気浴に出た時に疲れないためベンチを設置している。又、ベランダも自由に出られるようにしている。 家族会の時には庭で焼肉をしました。		

**V サービスの成果に関する項目 くにくさの家**

88	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。	<input type="radio"/> ① ほぼ全ての利用者の <input type="radio"/> ② 利用者の2/3くらいの <input type="radio"/> ③ 利用者の1/3くらいの <input type="radio"/> ④ ほとんど掴んでいない
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある。	<input type="radio"/> ① 毎日ある <input type="radio"/> ② 数日に1回程度ある <input type="radio"/> ③ たまにある <input type="radio"/> ④ ほとんどない
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。	<input type="radio"/> ① ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> ② 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> ③ 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> ④ ほとんど掴んでいない
91	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。	<input type="radio"/> ① ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> ② 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> ③ 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> ④ ほとんど掴んでいない
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。	<input type="radio"/> ① ほぼ全ての利用者の <input type="radio"/> ② 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> ③ 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> ④ ほとんど掴んでいない
93	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。	<input type="radio"/> ① ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> ② 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> ③ 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> ④ ほとんど掴んでいない
94	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。	<input type="radio"/> ① ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> ② 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> ③ 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> ④ ほとんど掴んでいない

95	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。	<input type="radio"/> ① ほぼ全ての家族と <input type="radio"/> ② 家族の2/3くらいと <input type="radio"/> ③ 家族の1/3くらいと <input type="radio"/> ④ ほとんどできていない
96	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。	<input type="radio"/> ① ほぼ毎日のように <input type="radio"/> ② 数日に1回程度 <input type="radio"/> ③ たまに <input type="radio"/> ④ ほとんどない
97	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が広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている。	<input type="radio"/> ① 大いに増えている <input type="radio"/> ② 少しずつ増えている <input type="radio"/> ③ あまり増えていない <input type="radio"/> ④ 全くいない
98	職員は、生き生きと働いている。	<input type="radio"/> ① ほぼ全ての職員が <input type="radio"/> ② 職員の2/3くらいが <input type="radio"/> ③ 職員の1/3くらいが <input type="radio"/> ④ ほとんどいない
99	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。	<input type="radio"/> ① ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> ② 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> ③ 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> ④ ほとんど掴んでいない
100	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。	<input type="radio"/> ① ほぼ全ての家族等が <input type="radio"/> ② 家族等の2/3くらい <input type="radio"/> ③ 家族等の1/3くらい <input type="radio"/> ④ ほとんどできていない

※           は、外部評価との共通項目