

評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所名	下関市社協 グループホームたんぽぽ		
所在地	山口県下関市豊北町矢玉129番地		
電話番号	0837-88-0038	事業所番号	3570101935
法人名	社会福祉法人 下関市社会福祉協議会		

訪問調査日	平成 19 年 10 月 16 日	評価確定日	平成 20 年 4 月 17 日
評価機関の 名称及び所在地	特定非営利活動法人 やまぐち介護サービス評価調査ネットワーク 山口県山口市宮野上163-1-101		

【情報提供票より】

(1)組織概要

開設年月日	平成 12 年 4 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員計	6 人
職員数	7 人	常勤 3 人 非常勤 4 人 (常勤換算 6.5 人)	

(2)建物概要

建物構造	木造(在来工法)		造り
	2 階建ての	1階	~ 1 階部分

(3)利用料等 (介護保険自己負担分を除く)

家賃	月額 20,000 円		敷金	無 円	
保証金	無 円		償却の有無	無	
食費	朝食	200 円	昼食	400 円	
	夕食	400 円	おやつ	0 円	
その他の費用	月額 10,000 円				
	内訳 日用品、教養娯楽費				

(4)利用者の概要 (10 月 1 日現在)

利用者数	6 名	男性	0 名	女性	6 名
	要介護 1	2	要介護 4	1	
	要介護 2	1	要介護 5	1	
	要介護 3	1	要支援 2	0	
年齢	平均 85.8 歳	最低 82 歳	最高 91 歳		

(5)協力医療機関

協力医療 機 関 名	医科 豊北病院、重本病院 歯科 佐々木歯科医院
---------------	----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

(優れている点)	旧家を改装したホームで廊下から庭を眺め、塀の向こうに川の流れを見ることができ、地域に溶け込んでいます。法人(社協)としての取り組みがそのままホームに表れており、地域に密着したサービス、地域のふれあいがよくできています。市との連携、協力体制も日頃からこつこつと確立されています。家族会の開催、日頃からのコミュニケーションから家族との関係も良好です。
(特徴的な取組等)	運営推進会議は20名で構成され、緊急時の協力支援体制をはじめ、ホームの諸行事等を中心となって参加、取り組みがなされています。管理者・職員ともホームの理念や役割をよく理解しており、職員一人ひとりのやさしさが何よりのホームのよさとなっています。

【重点項目への取組状況】

(前回の評価結果に対するその後の取組状況)	自己評価、外部評価の改善点を会議で話し合い、ケアに活かしています。特に記録の大切さを重視し、センター方式の導入を進める一方で記録様式を見直し、簡素化を図るなどの取り組みがなされています。
(今回の自己評価の取組状況)	全職員で自己評価の意義(サービス水準の向上に向けた体制づくり)を再確認すると共に、サービスの質の向上に向けて前向きな取り組み姿勢が見られます。
(運営推進会議の取組状況)	運営推進会議は「地域の連携のもとに」という思いで、現メンバー(20名)の協力により、ホームや地域の行事で交流し、連携がとれています。
(家族との連携状況)	家族会の集い、ホーム便りの発行、毎月手紙による状況報告など様々な機会を活用して連携しています。また、来訪時に家族の意見や要望を聞き、介護計画に取り入れています。
(地域との連携状況)	隣近所の関係で地域の高齢者が話に来られたり、生活上のさまざまな相談にも応じています。また、一人暮らしの高齢者にはごみ出しのボランティアやホームで作った食事をおすそ分けしたりすることもあります。

評価結果

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項目)	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)
理念に基づく運営				
1. 理念の共有				
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。	「地域の中でその人らしくありのままに暮らしていけるように支援する」を基本理念とし、介護にあたっている。		
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。	理念はホーム内(玄関)に掲示し、管理者と職員全員で共有している。また、日々のミーティングで話し合い、理念の実践に向けて取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい				
3 (7)	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。	地域の祭りに参加したり、ホームの行事には運営推進会議のメンバーをはじめ、多くの地域住民が参加している。また、近所の高齢者が話に来たり、ホーム職員が出向いて近所の高齢者の様々な相談に応じるなど日頃から盛んに交流している。ホーム便りを全戸に配布し、啓発・広報している。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用				
4 (9)	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。	管理者及び職員全員が自己・外部評価の意義を理解しており、自己評価は職員全員で行っている。前年度の外部評価の結果を全職員で検討し、記録様式の見直しなど具体的な改善に取り組んでいる。		
5 (10)	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に活かしている。	運営推進会議のメンバーは20名で構成されている。会議ではホームの現状報告を行い、毎回、活発な意見交換をしている。主に地域やホームの行事、ホームの防災対策等について話し合わせ、地域と密接な連携が図られている。		
6 (11)	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、市町と共にサービスの質の向上に取り組んでいる。	ホーム便りなどの情報を市に提供したり、ホーム職員の勉強会に参加を得ている。		

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 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
4. 理念を実践する為の体制				
7 (16)	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。	定期的にホーム便りを送付し近況を報告している。また、毎月手紙や電話で利用者の健康状態等を知らせている。家族の来訪時には利用者のことだけでなく、ホームの運営や職員体制のことなど、様々な情報交換をしている。		
8 (18)	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とともに、相談や苦情を受け付ける窓口及び職員、第三者委員や外部機関を明示し、苦情処理の手続きを明確に定めている。	苦情相談窓口、外部申し立て機関、第三者委員は明示しているが、苦情処理手続きを明確に定めていない。家族の面会時には要望を聞くなど、何でも言えるような雰囲気作りを心がけている。		・苦情処理手続きの明確化
9 (20)	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夜間を含め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。	利用者の自由な暮らしが支えられるよう、利用者の状態やペースに合わせたローテーションを組んでいる。		
10 (21)	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、変わる場合は利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。	職員の異動を少なくし、馴染みの職員によるケアに心がけている。やむを得ず職員の異動や離職が生じた場合には、早急に対処し、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。		
5. 人材の育成と支援				
11 (22)	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。	非常勤職員も含め、研修の機会を提供し、研修後は復命している。研修で得た知識や技術は日々のケアに役立てている。		
12 (24)	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。	連絡会や法人内の運営会議、グループホーム会議の情報交換により、サービスの質の向上に努めている。		

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 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援 1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応				
13 (31)	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。	本人や家族にホームを見学してもらい、一緒に食事をしたり、話し合ったりしている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援				
14 (32)	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。	「お願いします」「ありがとう」等の感謝の言葉を日々の生活の中で実践している。		
. 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				
15 (38)	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。	「つぶやきノート」を活用し、日々の生活の中で、本人に関心をよせ、本人から聞くよう努力している。		
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				
16 (41)	チームで作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。	本人や家族との日頃のかかわりの中で思いや意見を聞き、ケース会議で情報の共有を図って協議して、出された意見やアイデアを介護計画に反映している。		
17 (42)	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なうとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合、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。	6ヶ月の見直しを原則として、毎月ケアカンファレンスを開催し、計画の見直しをしている。利用者の状況、家族のニーズ、サービス等を考え、現状に即した介護計画を作成している。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援				
18 (44)	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。	本人、家族の要望あるいは状況に応じて、通院や送迎等、必要な支援については個別に柔軟性をもって対応している。		

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 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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				
19 (49)	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。	かかりつけ医への通院介助の支援をしている。緊急時には協力医療機関と連携し対応している。		
20 (53)	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。	現在のところ、重度になった時点で家族や医師と相談し、職員も含め関係者全員で介護の方針を共有している。法人と終末期の対応も検討している。		
. 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				
21 (56)	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。	日頃からプライバシーに配慮し、ミーティングや研修の機会を通じて意識向上に努めている。		
22 (59)	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。	一人ひとりのその日の状態を職員それぞれが把握し、できるかぎり本人に合わせた支援に努めている。		
(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				
23 (61)	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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている。	献立は利用者と相談しながら決めたり、調理はできる人が職員と一緒にしている。職員も同じ食事を一緒に食べ、楽しんでいる。		
24 (64)	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、入浴を楽しむように支援している。	入浴は毎日、15時から17時まで可能であり、本人の希望にできるだけ応じるよう努力している。		

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 組みを期待 したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取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			
25 (66)	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活躍できる場面づくり、楽しみごと、気晴らしの支援をしている。	食事の支度や洗濯物たたみなど、一人ひとりのできることを把握し、支援している。	
26 (68)	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。	日常的に散歩、買い物、ドライブ等にでかけ、季節を肌で感じてもらえるよう支援している。	
(4) 安心と安全を支える支援			
27 (74)	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」及び言葉や薬による拘束(スピーチロックやドラッグロック)を正しく理解しており、抑制や拘束のないケアに取り組んでいる。	職場内研修や勉強会を通じ、全職員が理解した上で拘束のない介護に取り組んでいる。	
28 (75)	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。	日中は玄関に鍵をかけないように心がけている。職員の手薄になる入浴時間のみ家族の了解のもとで施錠している。	
29 (78)	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。	事故防止マニュアルを作成し、訓練も実施している。地域住民を含めた緊急連絡網を整備し、地域の協力体制のもとで事故防止に取り組んでいる。	
30 (79)	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、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている。	緊急マニュアルを作成し、全ての職員が応急手当の訓練を行っている。今年はAED訓練も計画している。	
31 (81)	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。	マニュアルが作成されており、運営推進会議を通じて地域住民との協力体制ができている。	

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 組みを期待 したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取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				
32 (84)	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とともに、必要な情報は医師や薬剤師にフィードバックしている。	目的、用法、用量、副作用については、薬の説明書で把握し、わからない場合は医師に相談している。服薬時は本人に手渡し、服用を確認している。		
33 (86)	口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や力量に応じた支援をしているとともに、歯ブラシや義歯などの清掃、保管について支援している。	毎食後、歯磨きの声かけを行い、一人ひとりに応じて職員が介助を行っている。歯ブラシや義歯は定期的に清掃や消毒を行っている。		
34 (87)	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。	食事や水分摂取量は毎日記録し、職員は情報を共有している。定期的に管理栄養士に専門的指導や助言を得ている。		
35 (88)	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)。	ホームで起こり得る感染症についてはマニュアルを作成し、全職員で学習して予防、対策に努めている。		
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				
36 (91)	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するとともに、生活感や季節感など五感に働きかける様々な刺激を採り入れて、居心地よく・能動的に過ごせるような工夫をしている。	花を活けたり、室内の装飾を工夫して、生活感や季節感を感じるよう支援している。		
37 (93)	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。	写真や使い慣れた家具を居室に持ち込み、居心地良く過ごせるよう支援している。		

自己評価書

【ホームの概要】

事業所名	下関社協 グループホームたんぽぽ
所在地	山口県下関市豊北町矢玉129番地
電話番号	0837-88-0038
開設年月日	平成 12 年 4 月 1 日

【実施ユニットの概要】（ 9 月 現在 ）

ユニットの名称	たんぽぽ
ユニットの定員	6 名

自己評価票

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 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
1. 理念に基づく運営 1. 理念の共有			
1 <u>地域密着型サービスとしての理念</u> 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。	運営者や職員で理念の共有をする。		職員でもっと生活に密着した理念を考えていくように努力をする。
2 <u>理念の共有と日々の取り組み</u> 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。	日々の介護の中でその人らしくを考えながらしている。		ミーティングなどで理念の内容など話あっている。
3 <u>運営理念の明示</u> 管理者は、職員に対し、事業所の運営理念を明確に示している。	玄関に掲示したり口頭で伝え理解してもらっている。		出勤して唱和するようにする。
4 <u>運営者や管理者の取り組み</u> 運営者や管理者は、それぞれの権限や責任を踏まえて、サービスの質の向上に向け、職員全員と共に熱意をもって取り組んでいる。	運営者と共に良い介護の出来るよう要望など聞いてもらっている。		
5 <u>家族や地域への理念の浸透</u> 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い理念を、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。	広報誌に掲げ地域に回覧する・家族会にも知らせている。		
2. 地域との支えあい			
6 <u>隣近所とのつきあい</u> 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ったりしてもらえるような日常的な付き合いができるよう努めている。	挨拶第一に職員の方から声掛けをさせてもらっている。気楽に話に来てお茶も飲んで帰ってくださる。		本をくださったり近所の利用者がいらっしゃるので元気かねと声を掛けてくださる。
7 <u>地域とのつきあい</u> 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。	地域の祭りに参加したりホームの祭りにも案内したり運営会議の役員さんの中に色々な職種の方や役の方がおられ助かっている		おかずのおすそ分けをしたりお魚を頂いたりゴミ箱も毎回雨の日でも持ってきてくださる
8 <u>事業所の力を活かした地域貢献</u> 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。	近所の方が介護のことや他のことなど相談に来られるるので一緒に考えてあげる。		

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 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
3. 理念を実践するための制度の理解と活用			
9	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。	消毒面など出来るところから話し合い始めている・	毎年教えてもらったところは反省しながら行っているが介護計画の見直しは出来るが記入などが難しいのでもっと事務の時間を増やせたらとおもっている・
10	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に活かしている。	7月には家族会と交流して食事会をして意見など聞いてもらった・	
11	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、市町と共にサービスの質の向上に取り組んでいる。	広報誌を持っていったり認定情報もらったり調査に来られたときに色々聞いたり勉強会で市からの話も聞かせてもらう・	外部評価項目も見もらった・
12	権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域福祉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するよう支援している。	社協職員から必要なときは聞ける体制を取っている・	分からない職員のためにも今年は勉強会を開きたい・
13	虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止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。	講習会に管理者が行って説明したり情報のほんで見てもらう・	
4. 理念を実践するための体制			
14	契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約したりする際は、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。	入所のときに重要説明事項などや大切なところから説明をしている納得のいくまでしていると思います・	
15	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、それらを運営に反映させている。	分かる利用者には時々聞いているが反応のない方が多い・	ゆっくり聞いてあげる時間を取る
16	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。	体調変化などはすぐに家族に知らせる。家族会で知らせたり出納簿でコピーして渡す・	

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 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
17	情報開示要求への対応 利用者及び家族等からの情報開示の要求に応じている(開示情報の整理、開示の実務等)。	玄関に掲示したり聞かれたら答える・		簡単に目を当してもらっている・
18	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とともに、相談や苦情を受け付ける窓口及び職員、第三者委員や外部機関を明示し、苦情処理の手続きを明確に定めている。	重要事項説明書にも書いてあるが聞かれたら管理者や運営者で対応できるようにしている・		
19	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。	日常的にもいつでも聞ける体制にしている。介護にも生かしている・		
20	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、夜間を含め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。	運営者と共に良い介護が出来る勤務体制をとってもらっている。		
21	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。	出来る限り交代のないように勤めてもらっている・		
5. 人材の育成と支援				
22	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。	研修会も交代で参加して報告して介護に生かしている・		
23	職員配置への取り組み 多様な資質(年代、性別、経験等)をもった職員を配置することにより、多様な利用者の暮らしに対応している。	資格、経験・資質年齢などに考慮してもらっている・		
24	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。	運営会議・グループホーム会議・居宅・在宅介護センター訪問看護など連携を取っている・		

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 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
25	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。	食事会をしたり相談にのったりと工夫はしている・		
26	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。	希望を聞いたり交代をして勤めやすい状況にもっていく・		
27	職員の業務に対する適切な評価 運営者は、高い専門性やリスクを要求される管理者や職員の業務に対し、処遇等における適切な評価に努めている。	国から示される内容が年々高度になり利用者の介護も重度化しストレスを感じる時がある・		
．安心と信頼に向けた関係づくりと支援 1．相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応				
28	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。	分かる範囲で対応している・		家族からは聞き取りをして対応に勤める
29	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、受けとめる努力をしている。	家族とはよく話をしている・		
30	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。	話の内容や困っておられることなど良く聞くようにしている・		
31	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。	見学や体験なども可能な限り対応している		食事を一緒にしてもらったり夕方まで過ごしてもらったりしたこともある。
2．新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援				
32	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。	分からないことなど(畑のこと)昔のことなど聞いてする・		

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 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
33	本人を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。	来所するときや家族会で楽しいゲームなどしたりお茶飲んだり楽しい会話をするようにしている・		
34	本人と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。	アセスメントのときに沢山のことを聞いて対応できるようにする・		
35	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。	たずねて気安い雰囲気づくり広報を送ったりしてお知らせしている・		
36	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。	仲の良い方同士を見つけて援助もする・		みんな仲良くは大変なので雰囲気を壊さないようにする
37	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。	手紙を出したり広報誌をしばらく送ったりお会いしたらこちらから声を掛けたりお見舞いに行ったりする・		
・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				
38	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。	分かる範囲で対応している・		
39	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。	既往歴なども聞きながら好きなことなども聞きながら対応につとめる・		
40	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。	職員と共に観察をして話し合いながら援助している・		

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（取り組んでいきたい項目）	取り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. 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			
41	チームで作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。	家族本人の分かる人毎日の介護ケアカンファレンスで毎月の見直しをして緊急はすぐに対応する	家族にはすぐに連絡して一緒に考える
42	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。	記録にすぐには残せないのが現状だが情報の共有をして介護に落ちのいないようにしている。	
43	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。	個別に記録を残している必要なときは家族にも提供している。	
3. 多機能性を活かした柔軟な支援			
44	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。	緊急は職員を増やしたり事務所からの応援を求める。	
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			
45	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。	祭り参加など応援を頂いている	先日も紙芝居をしに来てもらった。
46	事業所の地域への開放 事業所の機能を、利用者のケアに配慮しつつ地域に開放している。（認知症の理解や関わり方についての相談対応・教室の開催、家族・ボランティア等の見学・研修の受け入れ等）	他のグループホームの職員の研修を引き受けたり、1年間ボランティアの応援を受けたりしている	夏には学生も引き受けています
47	他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他の介護支援専門員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。	今はたんぼぼのみの利用だけ。	介護報酬が上がったら入浴車なども考えたい

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 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
48	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、包括センターは訪問を受けているだけにとどまっている。		
49	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。	本人家族とかかりつけ医を決めて援助して緊急はホーム側で対応して家族に連絡		
50	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。	かかりつけ医が相談にのってくださるので、その都度相談が出来る。		
51	看護職との協働 利用者をよく知る看護職員(母体施設の看護師等)あるいは地域の看護職(かかりつけ医の看護職、保健センターの保険師等)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。	訪問看護や保健士さんなどにも相談しながら、かかりつけ医に最後は持っていく。		訪問看護と医療連携加算が出来るように努力する。
52	早期退院に向けた医療機関との協働 利用者が入院した時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。	早めの受診を家族に頼んでいる。出来ないときには私たちが受診をする・お見舞いに行って病院で様子確認をする・退院は任せる退院後の指示も良く聞いておく・家族と連携を保つ。		
53	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。	大変になった時点で家族にこれからのことを相談したり、医師からも援助の話をしてもらって・安易に入所(白滝荘など)を勧めないようにしている		
54	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。	医師や家族と話し合うこと、また職員との話し合いも大切にして出来ないことなどの見極めを行っている		以前にホームで見取りを行ったが医師の強い協力で行えた・そのときの状況などで無理はしない。
55	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努めている	現在は他に移る予定の人はいない。		

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
. 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			
56	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。	なるべく優しい言葉で対応している・	
57	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。	ケア会議で本人の思いを言える人は話してもらう・出来ない人は出来る範囲で職員が対応する・	
58	“できる力”を大切にした家事への支援 家事(調理、配膳、掃除、洗濯、持ち物の整理や補充、日用品や好みの物などの買い物等)は、利用者の“できる力”を大切にしながら支援している。	その人の能力を良く見て頼んだり見守って行っている。ケア会議で他の職員の意見も参考にする	
59	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。	1日1日の希望には添えないが出来る限りの応援は行っている・	
(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			
60	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。	分からない人にはさりげなく職員が援助するその人の好みを把握する・	
61	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。	時には好みの物を聞いてみるが、なんでもいいといわれる・体調の良いときはなるべく頼んで共にする	
62	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。	今は誰もいないが少し誕生会など飲んでもらっている・	
63	気持ちのよい排泄の支援 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。	一人一人の排泄パターンを把握して介助する・オムツはなるべく使わないようにする	

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 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
64	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。	いやな人には無理はしないが希望には全部今は無理		交代がスムーズに出来るようになれば考えたい
65	安眠休息の支援 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。	夜間温度に気を付けたり添い寝をしたり水分を取ってもらったりする・		
(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				
66	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活躍できる場面づくり、楽しみごと、気晴らしの支援をしている。	出来ることがだんだん少なくなり、その人の活躍する場面を見つけることが難しいときもある		少しでも出来ることをしてもらう
67	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状態に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	買い物のときなど少ししてもらう・家族会で外出するときは買い物をしてもらう・		
68	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。	一人一人は難しい・歩行困難な人が多いので介助できる日には出来るだけいく		
69	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。	家族会を利用してまたは外出支援で全員は出かける・		
70	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。	希望があるときはダイヤルを回してあげたり、手紙の書き方をともに援助する・		遠くの家族は喜んでおられる
71	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。	訪問のときなど自室で過ごしたり日常の出来事を話してあげる		
72	家族の付き添いへの支援 利用者や家族が家族の付き添いを希望したときは、居室への宿泊も含め適切に対応している。	泊りは無いが、いつでも泊れるようにしてある・		

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（取り組んでいきたい項目）	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
73	家族が参加しやすい行事の実践 年間の行事計画の中に、家族が参加しやすい行事を取り入れ、家族の参加を呼びかけている。	楽しい会を開催できるように会議で話したり家族にも意見を聞く		
(4) 安心と安全を支える支援				
74	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」及び言葉や薬による拘束(スピーチロックやドラッグロック)を正しく理解しており、抑制や拘束のないケアに取り組んでいる。	2本柵で夜間対応するときはケアプランなどにも繰り込む		
75	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。	入浴時のことは家族にも了解を取っている・		
76	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。	歩行困難な方の居場所などの確認などこまめにする		
77	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。	危険な洗剤などは見えないところに直す		
78	事故防止のための取り組み 転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐ為の知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる。	避難訓練など運営推進会の方を昨年からは交えて行う		
79	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、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている。	今年はAED訓練も計画している・緊急連絡で入院時に対応できた・		
80	再発防止への取り組み 緊急事態が発生した場合や、発生の可能性が見られた時には、事故報告者や”ヒヤリはっと報告書”等をまとめるとともに、発生防止のための改善策を講じている。	ひやりはっとなどって報告してみんなで共有して再発防止になるべく努める		

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 (取り組んでいる項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
81	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。	近所の方や推進会議で連絡簿を作製している		
82	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したい対応策を話し合っている。	危険な場合は家族に説明して対応している		
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援				
83	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。	みんなの状態をよく見て早めの対応に努めている		
84	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とともに、必要な情報は医師や薬剤師にフィードバックしている。	家族がもらってこられる薬の処方箋や薬の本で確認分らないところは医師に相談する。		
85	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。	薬だけに頼らず食べ物や水分にも気を付ける		
86	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とともに、歯ブラシや義歯などの清掃、保管について支援している。	嫌がる人には、うがい、少しの歯磨き、後はその人の合わせた介助を目指している		
87	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。	栄養剤などまたはとろみアップを利用するなどして対応する		
88	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)。	実際に研修を受けたり消毒にも気を付けている。		
89	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。	冷蔵庫や古い物を使わないなど気をつける		保健所に頼んで3箇所のグループホームで勉強会を今年したい

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 (取り組んでいきたい項目)	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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			
90 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、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	どこからでも入りやすい雰囲気はある気楽に来てくださる		
91 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するとともに、生活感や季節感など五感に働きかける様々な刺激を採り入れて、居心地よく・能動的に過ごせるような工夫をしている。	毎日の掃除ポータブルトイレの始末もきちんとしているので匂いは無い・台所の料理のにおいも毎日かいで楽しんでいる		
92 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。	民家改修型のため居間は狭いが楽しく過ごせる		
93 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。	その人に合わせた居室になっていると思います		
94 換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のだよみがないう換気に努め、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。	空気の入れ換えなど毎日気を付けている・		
(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり			
95 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ることができるように工夫している。	手すりなど周りに付けて歩行できるようにしている。いすを置いたり休息できる場所も確保している・		
96 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。	声かけなどその人を不安にさせない介護に努めている・		
97 建物の外周や空間の活用 建物の外周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。	石畳などがあり危険なところは注意する・畑には出してもらっている・		歩行しやすいところは気を付けて出られるようにしたい・

項目		取り組みの成果 (該当する箇所を 印で囲むこと)	
・サービスの成果に関する項目			
98	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。	<div>ほぼ全ての利用者の 利用者の1 / 3 くらいの</div>	利用者の2 / 3 くらいの ほとんど掴んでいない
99	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある。	<div>毎日ある たまにある</div>	数日に1 回程度ある ほとんどない
100	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。	ほぼ全ての利用者が 利用者の1 / 3 くらいが	<div>利用者の2 / 3 くらいが ほとんどいない</div>
101	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿が見られている。	ほぼ全ての利用者が 利用者の1 / 3 くらいが	<div>利用者の2 / 3 くらいが ほとんどいない</div>
102	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。	ほぼ全ての利用者が 利用者の1 / 3 くらいが	<div>利用者の2 / 3 くらいが ほとんどいない</div>
103	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。	<div>ほぼ全ての利用者が 利用者の1 / 3 くらいが</div>	利用者の2 / 3 くらいが ほとんどいない
104	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。	<div>ほぼ全ての利用者が 利用者の1 / 3 くらいが</div>	利用者の2 / 3 くらいが ほとんどいない
105	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。	<div>ほぼ全ての家族等と 家族の1 / 3 くらいと</div>	家族の2 / 3 くらいと ほとんどできていない
106	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。	<div>ほぼ毎日のように たまに</div>	数日に1 回程度 ほとんどない
107	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。	<div>大いに増えている あまり増えていない</div>	少しずつ増えている 全くいない
108	職員は、生き活きと働けている。	ほぼ全ての職員が 職員の1 / 3 くらいが	<div>職員の2 / 3 くらいが ほとんどいない</div>
109	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。	<div>ほぼ全ての利用者が 利用者の1 / 3 くらいが</div>	利用者の2 / 3 くらいが ほとんどいない
110	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。	<div>ほぼ全ての家族等が 家族等の1 / 3 くらいが</div>	家族等の2 / 3 くらいが ほとんどできていない