

評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所名	グループホームチェリーブラスサム		
所在地	岩国市下342-1		
電話番号	0827-47-3100	事業所番号	3570800353
法人名	医療法人 新生会		

訪問調査日	平成 19 年 11 月 14 日	評価確定日	平成 20 年 4 月 28 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	9 人
職員数	15 人	常勤 4 人	非常勤 11 人 (常勤換算 7.2 人)

(2) 建物概要

建物構造	木造(在来工法)	造り
	1 階建ての	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 25,000 円	敷金	無	円
保証金	無	円	償却の有無	無
食費	朝食	500 円	昼食	600 円
	夕食	700 円	おやつ	円
その他の費用	月額	円		
	内訳	その他の日常生活費 日額200円		

(4) 利用者の概要 (11月14日現在)

利用者数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
	要介護 1		要介護 4		5
	要介護 2		要介護 5		1
	要介護 3	3	要支援 2		
年齢	平均 84 歳	最低	76 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療 機関名	医科 いいい記念病院 いいいケアクリニック
	歯科 塩田歯科医院

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

(優れている点)

グループホームは法人内の複数の介護保険施設との連携が十分にとれ、施設間の相互訪問や緊急時の協力病院の医療支援があり、介護、医療両面にわたっての支援体制が確立されています。法人内で職員研修プログラムを作成され、ステップアップ研修など、職員を育てるよう取り組みをされています。

(特徴的な取組等)

運営推進会議委員の自治会長宅にホーム便りを持参し、ホーム便りは地区内へも回覧してもらうことで、理解や地区の支援が深まっています。職員の名札の裏面に理念が書き込まれ、ミーティング時に唱和を行なうなど理念の実践に取り組まれています。

【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)

重要事項説明書に外部の苦情申し立て機関を明示し、本人、家族に説明しておられます。3ヶ月に一回、季刊誌として発行するホームだよりは、自治会長を通して自治会内に回覧され、ホームの存在や認知症を理解していただくよう取り組んでおられます。

(今回の自己評価の取組状況)

常勤職員を中心に出勤者が多い日を選び自己評価を行い、当日参加できない人には事前に意見を聞くなど、全員で関わり、自己評価の結果についても供覧により、全員で共通理解しておられます。

(運営推進会議の取組状況)

2ヵ月に1回、連合自治会長、自治会長、婦人会長、包括支援センター、福祉員、民生委員、法人代表、家族や本人が出席して開催され、地域住民への協力要請や実績報告が中心に話し合われています。

(家族との連携状況)

家族に利用者の様子や現状を報告して、家族の要望や願いを聞いています。家族会があり、家族参加の忘年会やお花見を一緒にされています。

(地域との連携状況)

連絡推進会議の開催を機に少しずつ、地域との連携が広がっており、ホーム便りの回覧によりホームへの理解も深まっています。自治会に加入していませんが、神楽やお祭り、保育園の運動会などに参加し、併設施設の納涼祭では地域の人と共に参加し交流しておられます。

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 (すでに取組んでいることも含む)
<p>理念に基づく運営 1. 理念の共有</p>			
1 (1)	<p>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。</p>	<p>理念として「地域とのつながりを大切にしたいやさしいサービスをさせていただきます」を明示し、地域の中でその人らしく暮らすことを支援している。</p>	
2 (2)	<p>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。</p>	<p>職員の名札の裏面に理念が書き込まれており、ミーティング等で唱和を行ない共有すると共に、理念に添ったサービスの提供の有り方についても検討を行なっている。</p>	
<p>2. 地域との支えあい</p>			
3 (7)	<p>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。</p>	<p>自治会へは加入していないが地区内の行事案内があり、お祭りや神楽、保育園の運動会などを楽しんでいる。併設施設の納涼祭に地域の人と共に参加して交流をしている。</p>	
<p>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</p>			
4 (9)	<p>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。</p>	<p>外部評価については、職員のミーティングで改善事項についての検討を行ない、前回の指摘により、重要事項説明書に苦情相談窓口の外部機関を記し、家族や本人への説明を行なっている。自己評価についても職員全員で取り組んでいる。</p>	
5 (10)	<p>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。</p>	<p>2ヶ月に1回実施している。当初はグループホームや認知症を理解してもらい取り組みから始めたが、最近は地域住民への協力要請や実績報告が中心となっている。サービスへの提言や意見交換は少ない。</p>	<p>・会議内容と進め方の検討</p>
6 (11)	<p>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。</p>	<p>権利擁護事業の利用、生活保護受給の利用者もあり、市の関係課、地域包括支援センター、社会福祉協議会との連携は深い。サービスの質の向上について市とも相談し助言も受けている。</p>	

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)
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。	家族の面会時に近況報告をするほか、様子が変わったときはその都度連絡をしている。預かり金の用途については報告し、確認している。3ヶ月に一回ホーム便りを作成し、ホーム内での暮らしぶりを伝えている。	
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。	家族等が意見や不満、苦情を伝えられるよう相談窓口や職員が明示しており、重要事項説明書には外部機関も記載し説明も行なっているが、苦情や意見は寄せられていない。第三者委員は選任されていない。	・第三者委員の選任
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。	常勤は4名を確保し、特別な行事や予定がある時は非常勤職員を増やすなど配慮している。利用者の重度化により、個別の対応が柔軟にできていない。	・重度化による個別サービス対応への勤務調整
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。	結婚や家族の病気などによる退職以外の異動はないが、異動時は利用者への影響がないよう配慮している。	
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。	法人内で職員研修のプログラムを作成し、ステップアップ研修が図られている。法人内研修は月一回開催する他、外部研修にも勤務の一環として参加している。	
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。	山口県宅老所・グループホーム連絡会に入会しており、岩柳地区のブロック研修会や相互訪問にも参加して、サービスの向上に取り組んでいる。	

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)
<p>・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</p>			
13 (31)	<p>馴染みながらのサービス利用 本人が安心して、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。</p>	<p>本人、家族との話し合いや施設見学等を行ない、人間関係を深める努力をし、自然に馴染めるよう配慮している。</p>	
<p>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</p>			
14 (32)	<p>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。</p>	<p>庭掃除、草取り、花の植え付け、食事の後片付け、居室の掃除などの家事を共に行いながら、日々の暮らしの中で支えあう関係作りをしている。</p>	
<p>・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</p>			
15 (38)	<p>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。</p>	<p>センター方式のアセスメントや、日々の会話の中から把握に努めている。外出の希望があれば近くへの買物や散歩、デイサービスの送迎車に便乗してのドライブや、髪を染めたい人は美容院へ送迎をするなど、本人の希望に添えるよう努力している。</p>	
<p>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</p>			
16 (41)	<p>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。</p>	<p>家族は、穏やかにこのホームですずっと暮らして欲しいという願いを持っているが、意見や希望はあまりない。介護者側の介護計画が中心となり、それを家族に提示することが多い。</p>	<p>・家族だけで話し合いの場を持つなど、意見を言い出しやすい雰囲気づくり</p>
17 (42)	<p>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。</p>	<p>状態に変化が生じた場合は、家族とも話し合い介護計画を見直し、現状に即した計画を作成している。</p>	
<p>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</p>			
18 (44)	<p>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。</p>	<p>体調に変化が見られた時は医師や家族とも話し合い、訪問診療や受診介助などの支援をしている。</p>	

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)
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。	利用以前からのかかりつけ医の受診は家族で対応しているが、毎週一回は協力病院からの訪問診療もあり、健康管理と共に適切な医療が受けられるよう支援している。	
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。	重度化した場合の話し合いは本人、家族、かかりつけ医等と行なわれており、医療依存度の高い利用者は併設病院へ転院している。看取りの経験が1名ある。	
. 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。	運営理念にも「お客様を尊重し、人権を守ります」と掲げられており、人権やプライバシーの保護に関する啓発や対応は常に心がけている。	
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。	利用者一人ひとりのペースを大切にしており、利用者の希望に添った支援が行なわれていた。	
(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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている。	いりこの頭をとったり、もやしの根をとったり、出来ることを一緒にしてもらっている。片付けも出来る人は一緒に行なう。食事は朝、夕食は皆で作ったものを一緒にいただく。昼食は持参の弁当を食事介助しながら一緒に食事するが副食の一品は一緒にいただき、食事の雰囲気はゆったりとして和やかであった。	
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。	入浴は週3回、午後であるが、希望者は毎日でも入浴できる。	

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。	リズム体操やラジオ体操、ぬり絵、計算ドリルや公文、手作業など行い、編み物が好きな人には編み物の場を提供するなど、個別に対応している。	
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。	散歩や買い物などは日常的に行っている。希望に添って出かける場を提供しているが、重度化に伴い皆が一緒に出かけることは少なくなっている。	
(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。	すべての職員が抑制や拘束について正しく理解しており、抑制や拘束はしていない。	
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。	すべての職員は施錠の弊害について深く理解しており、日中は玄関居室共に施錠されていない。	
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に添って一人ひとりに応じた事故防止に取り組んでいるが、行方不明時の具体的な対応ができていない。事故・ヒヤリはと報告書に記載し、改善策を講じている。	・行方不明時の対応マニュアルの作成と訓練
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。	医師、看護師と連携をとり、研修も実施している。	
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。	併設の老健施設は地域内の避難施設にも指定されており、法人一体となって訓練を行い、地域との情報網も構築されている。	

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。	服薬表を作成し、服薬している薬について共通理解をしている。症状の変化に応じて、必要な情報は医師や薬剤師に提供している。	
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。	毎食後口腔ケアをしている。居室に洗面台があり声かけにより出来る人は居室で行い、出来ない人はリビングの手洗い場で実施している。歯ブラシや義歯の保管や取り扱いも適切であった。	
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。	献立は併設施設の管理栄養士が作成し、食事についての相談助言を受けている。食事チェック表は毎食記入し、水分量も把握しており、適切に支援している。	
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)。	インフルエンザの予防接種は実施しており、感染症対策のマニュアルに基づき予防を実行している。	
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。	不快に思う音や光はない。中庭に季節の花や野菜が植栽され、季節感と共に開放感も感じる。洗濯機や洗濯干し場も見える位置にあり生活感を感じ、飼育されている室内犬や金魚とのふれあいは癒しにもなっている。	
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。	希望者には畳敷きの居室にも対応できる。机・椅子、使い慣れたベットや箆笥、仏壇や神棚が持ち込まれ、室内の装飾も一人ひとりの好みに応じたものとなっており、居心地よく過ごせるように工夫している。	

自己評価書

【ホームの概要】

事業所名	グループホームチェリーブラスサム
所在地	岩国市下342-1
電話番号	0827-47-3100
開設年月日	平成 12 年 4 月 1 日

【サービスの特徴】

安心して穏やかな生活ができるように
個々の利用者の生き方を十分に理解し
本人のペースにあわせて生活を支援
今までの生活のスタイルを尊重した
サービスを提供している

【実施ユニットの概要】 (9 月 1 日現在)

ユニットの名称	チェリーブラスサム		
ユニットの定員	9 名		
ユニットの 利用者数	9 名	男性 0 名	女性 9 名
	要介護 1		要介護 4 5
	要介護 2		要介護 5 1
	要介護 3	3	要支援 2
年齢構成	平均 84 歳	最低 76 歳	最高 93 歳

【自己評価の実施体制】

実施方法	
評価確定日	平成 19 年 10 月 17 日

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 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)
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。		
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。		
3	運営理念の明示 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。		
4	運営者や管理者の取り組み 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。		
5	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。		
2. 地域との支えあい			
6	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、気軽に立ち寄りしてもらえようような日常的な付き合いができるよう努めている。		
7 (3)	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。		地域のお祭りに参加した
8	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。		

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。	全員で評価をする目的でミーティングで話し合い、改善を行っている。	
10 (5)	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。	運営推進会議は軌道にのってきたが、まだ意見等活発に出てはいない。	会議の内容を具体的なものにして意見をもらいサービスにいかしたい
11 (6)	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。	社協、市、社会課等と連携をとっている。	
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。	権利擁護は現在2名の方が利用している。	
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。	隣接老健施設で虐待防止の勉強会あり、出席している。ミーティング等でも話し合い、防止に努めている。	
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。	説明している。	
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。	改まった意見はでないが、入居者同士の話には、耳を傾け職員で話し合っている。	
16 (7)	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。	ホーム便りを年4回以上発行送付、金銭に関しては、都度報告確認してもらっている。	

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)
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)。	応じている。		
18 (8) 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、相談の窓口の職員いる。 第三者委員や、外部機関への開示なし。		
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。	時折面接又はミーティングでの提案をきいて反映させている。		隣接の管理者も対応
20 (9) 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。	勤務の調整行なっている。		
21 (10) 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。	あまり異動はないが、退職等で補充することある。		利用者への影響を最小限におさえるようにしている
5. 人材の育成と支援			
22 (11) 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。	法人内外での研修等もあり、受講もしている。		
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。	30～60代の職員配置 男性不振の入居者あり現在男性職員なし。		
24 (12) 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。	グループホーム連絡会に入会している。研修会、勉強会には非常勤職員の参加も設けている。		

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。		ストレス軽減の工夫の見直し(更なる工夫が要る)
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。		
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。		
. 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。		訪問面談の時間をつくれるようにしたい
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。		
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。		
31 (13)	馴染みながらのサービス利用 本人が安心して、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。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援			
32 (14)	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。		

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。	面会時や電話等で連絡を密にし全てを話している。		
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。	毎日の生活状態を報告し、又、受けつけ情報を利用者に伝えたりする、面会の案内。		
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。	家族の方や本人の話を聞いているが、なかなか馴染みの場所には、つれて行ってあげられない。		
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。	関係を把握し、テーブルに座る位置なども工夫している。		
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。	入居などをし、退所した後も定期的に家族の方に連絡をとり、相談などに応じている(再入居等)		
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 (15)	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。	買い物、外出 なるべく希望に沿うよう努めている		重度の方、訴えられない方への対応
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。	家族の方から聞き、その方にあった暮らし方をしてもらっている。		
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。	その方にあった暮らし方をしてもらっている。		重度の方に対しては検討中

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 (16)	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。	家族と話し合い計画を作成しているが、意見等だしてくれる家族少ない。	
42 (17)	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。	変化等あれば家族と話し合い、都度見直ししている。	
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。	個別に記録し、情報も共有している。	
3. 多機能性を活かした柔軟な支援			
44 (18)	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。	医療受診(適宜)	
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。	民生委員さんの協力あり	
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)。	ヘルパー研修生、実習等受け入れている。	
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。	美容院(訪問) 週一回の受診	

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	<p>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。</p>		包括支援センターとの協力体制をつくる
49 (19)	<p>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。</p>		
50	<p>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。</p>		
51	<p>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。</p>		
52	<p>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。</p>		退院が長びく場合は一旦老健に入所して、入居をまって頂く
53 (20)	<p>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。</p>		職員研修の機会を設けたい
54	<p>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。</p>		
55	<p>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</p>		

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)
<p>その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</p> <p>1. その人らしい暮らしの支援</p> <p>(1) 一人ひとりの尊重</p>			
56 (21)	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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。</p>	ミーティング等で話し、徹底している。	
57	<p>利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>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。</p>	重度の方多く、自己決定できないように思われる。	
58	<p>“できる力”を大切にされた家事への支援</p> <p>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。</p>	できる人には、楽しみながらやってもらっている。自分専用のホーク、チリとりを持ち自室の清掃。	
59 (22)	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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。</p>	一人ひとりのペースを大切にしている。重度の方は家族と話し合い、希望にそい支援している。	
(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	<p>身だしなみやおしゃれの支援</p> <p>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。</p>	美容院におつれし、パーマ、ヘアケアやってもらっている。いけない方は美容院より訪問してもらっている。	
61 (23)	<p>食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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。</p>	希望をとり入れながら準備。スタッフも一緒に食べている。	休憩時間の確保
62	<p>本人の嗜好の支援</p> <p>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。</p>	喫煙、飲酒者はいない。おやつ等、好み聞きながら購入している。時に一緒にショッピング行う。	
63	<p>気持ちのよい排泄の支援</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、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している。</p>	排泄チェック表にて、排泄のリズムを把握し、トイレの案内行っている。個人毎にあったオムツ使用。	

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)
64 (24)	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。		
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。		
(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 (25)	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。		
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。		
68 (26)	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。		
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。		
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。		
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。		
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。		

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。		
(4) 安心と安全を支える支援			
74 (27)	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。		身体拘束についての勉強会実施。 又、ミーティングや申し送り時等にも話している。
75 (28)	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。		玄関へのカギをかけないケア実施。
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。		常に所在や様子、把握している。
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。		包丁薬品等、目につかない場所に保管。 鍵のかけられる場所を確保
78 (29)	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。		見守り、目配り 重視している。
79 (30)	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。		看護師、及び医師、隣接の老健の看護師と連携とり対応 初期の対応の方法を学習
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、事故報告書や”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。		事故、ヒヤリはっと報告書作成。 ミーティング行い対策を講じている。

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)
81 (31)	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。	隣接施設と合同訓練している。 夜間想定訓練も	隣接老健は広域の避難施設
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。	面会時や電話等で対応策を話しあっている。	
(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。	バイタルチェックノート作成し、毎日の記録実施。 変化に気づき対応に結びつけている。	
84 (32)	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。	服薬表作成	みる時間ない時はミーティング時に説明する
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。	排便チェック表作成。個々にあった便秘薬服用。	
86 (33)	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。	毎食後の口腔ケア実施。 できない人は、お茶をしっかりと飲んでもらっている。	
87 (34)	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。	食事チェック表有り。毎食記入管理している。	
88 (35)	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)。	感染症対策のマニュアルあり。勉強会も実施。	
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。	調理器具は、乾燥機で乾燥。 まな板は1日1回、ハイター消毒、日光乾燥、毎食食器消毒、調理前中の手洗い実施で衛生管理。	

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。	利用者、家族様、いつでも出入りできるようにしている。	
91 (36)	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。	テレビ、金魚、犬等おり、写真、絵、自然の空間で過ごしてもらっている。	
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。	ソファコーナー、タタミコーナー等あり、好きな場所で過ごしてもらっている。	
93 (37)	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。	仏壇、ベット、使いなれたものを使用、又、タタミが好きな人にはタタミにて対応。	
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。	朝の掃除時、随時換気。各室にエアコン、換気扇あり。	
(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を送ることができるように工夫している。	廊下に手すりあり。	
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。	している。	おだやかに観察し、介助し、精神の安定できる働きかけをしている。
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。	庭の花だん、外庭の散歩、お花見、焼肉パーティー。	

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。	<input checked="" type="radio"/> ほぼ全ての利用者の <input type="radio"/> 利用者の1/3くらいの	<input type="radio"/> 利用者の2/3くらいの <input checked="" type="radio"/> 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。	<input checked="" type="radio"/> 毎日ある <input type="radio"/> たまにある	<input type="radio"/> 数日に1回程度ある <input checked="" type="radio"/> 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。	<input checked="" type="radio"/> ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 利用者の1/3くらいが	<input type="radio"/> 利用者の2/3くらいが <input checked="" type="radio"/> ほとんどいない
101	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。	<input checked="" type="radio"/> ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 利用者の1/3くらいが	<input type="radio"/> 利用者の2/3くらいが <input checked="" type="radio"/> ほとんどいない
102	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。	<input checked="" type="radio"/> ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 利用者の1/3くらいが	<input type="radio"/> 利用者の2/3くらいが <input checked="" type="radio"/> ほとんどいない
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。	<input checked="" type="radio"/> ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 利用者の1/3くらいが	<input type="radio"/> 利用者の2/3くらいが <input checked="" type="radio"/> 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。	<input checked="" type="radio"/> ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 利用者の1/3くらいが	<input type="radio"/> 利用者の2/3くらいが <input checked="" type="radio"/> 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。	<input checked="" type="radio"/> ほぼ全ての家族等と <input type="radio"/> 家族の1/3くらいと	<input type="radio"/> 家族の2/3くらいと <input checked="" type="radio"/> 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。	<input checked="" type="radio"/> ほぼ毎日のように <input type="radio"/> たまに	<input type="radio"/> 数日に1回程度 <input checked="" type="radio"/> 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。	<input type="radio"/> 大いに増えている <input checked="" type="radio"/> あまり増えていない	<input type="radio"/> 少しずつ増えている <input checked="" type="radio"/> 全くいない
108	職員は、生き活きと働けている。	<input checked="" type="radio"/> ほぼ全ての職員が <input type="radio"/> 職員の1/3くらいが	<input type="radio"/> 職員の2/3くらいが <input checked="" type="radio"/> ほとんどいない
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。	<input checked="" type="radio"/> ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 利用者の1/3くらいが	<input type="radio"/> 利用者の2/3くらいが <input checked="" type="radio"/> 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。	<input checked="" type="radio"/> ほぼ全ての家族等が <input type="radio"/> 家族等の1/3くらいが	<input type="radio"/> 家族等の2/3くらいが <input checked="" type="radio"/> ほとんどできていない