

# 1. 評価結果概要表

作成日平成 20年 11月 16日

## 【評価実施概要】

事業所番号	3470204128		
法人名	(有) 福井病癒センター		
事業所名	グループホーム すこやかすやか		
所在地 (電話番号)	広島市安佐南区長楽寺2丁目13番26号 (電話) 082-832-6116		
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 20年 11月 13日	評価確定日	平成 20年 12月 6日

## 【情報提供票より】(20年 10月 25日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 6月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11 人	常勤	5 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 8.6 人

### (2) 建物概要

建物形態	併設 <input checked="" type="radio"/> 単独 <input type="radio"/>	改築
建物構造	鉄筋コンクリート 造り	
	4 階建ての	3 階 ~ 階部分

### (3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	40,000 ~ 50,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有( ) 円	無 <input checked="" type="radio"/>		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 <input checked="" type="radio"/> (300,000 円)	有りの場合 償却の有無	有 <input checked="" type="radio"/> (3年) / 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 1,500 円			

### (4) 利用者の概要(10月25日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名	
要介護1		名	要介護2	6	名	
要介護3	2	名	要介護4		名	
要介護5	1	名	要支援2		名	
年齢	平均	84 歳	最低	73 歳	最高	96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	福井内科・中増整形外科・円林歯科
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホームすこやかすやかは、広島市交通科学館の向かいに位置し、母体機関福井内科の3階にある。リビングのよく見える所に理念「いっどんな時もやさしい手でケアします。」が掲げてあり、職員にはもちろん利用者にも理念が浸透している。「ケア」の根底には「自立支援を目指したケア」があり、利用者ができる事に対しては根気強く見守り、できない事を手助けするという職員の心構えがある。利用者と職員はアットホームな雰囲気でお互いのように過ごしている。職員同士の関係もよく、お互いをフォローしながら仕事にあたっている。玄関を入ってすぐの部屋が元デイサービスで使っていた広い部屋になっており、レクリエーションや誕生会、運営推進会議などに使っている。年々高齢になっていく利用者の下肢が弱くならないように、また、弱くなる速度が遅くなるよう、その部屋でラジオ体操や下肢筋力を鍛える運動、廊下歩行を行なっている。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	①	<p>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)</p> <p>前回評価の改善点「全職員による自己評価の実施」「運営推進会議の開催」「第三者機関の苦情相談窓口の明示」「避難訓練の実施」は、全て前向きに取り組み、改善されている。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>今回の自己評価は管理者と全職員により行なわれている。毎朝のミーティング時に自己評価の項目を数項目ずつ話し合う時間を設け、職員の意見も自己評価に反映させている。全職員で行なうことにより、評価の意義を再確認することができている。</p>
	②	<p>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)</p> <p>2ヵ月に1回、定期的に運営推進会議を開催している。出席者は地域包括支援センター管理者、民生委員、訪問介護ステーション管理者、利用者(全員)、家族(まだ一度も出席がない)、職員である。ホーム側からの行事報告、近況報告、出席者全員による発言がなされているが、まだ義務的に運営推進会議を開催している感じは否めない。今後は地域・自治会の方の参加を呼びかけてホームの現状を知ってもらい、「いざという時」に手助けしてもらえるような関係を築かれることを期待する。</p>
重点項目	③	<p>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)</p> <p>家族と職員は面会時に何でも話せる関係作りができており、苦情や不満は随時受け付けている。ご意見箱の設置や第三者機関の苦情相談窓口も重要事項説明書に記載している。苦情があった場合も、職員間で話し合い、改善に向けて努力している。毎月1回請求書送付時に、担当職員による手書きの手紙が添えられ、利用者の健康状態や近況報告、行事のお知らせなどを伝えている。</p>
重点項目	④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>公民館のサークル(フラダンス・銭太鼓・土笛の会)に参加したり、地域のボランティアの方に訪問してもらい、演奏会や講話を聞く機会を設けている。中学生の職場体験も受け入れていて、地域との交流を深める努力がなされている。</p>

## 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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	「いつ、どんな時もやさしい手でケアします。」を理念としている。 家庭的な雰囲気の中で、一人ひとりの能力や人格が尊重された上で、その人にとって必要な介護を提供している。		
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	リビングのよく目のつくところに大きく掲げている。 職員が日々理念を念頭に置いてケアにあたっていることはもちろんであるが、利用者から「やさしい手でケアしてほしい」と冗談交じりで言われるほど、理念が浸透している。		
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	公民館のサークル(フラダンス・銭太鼓・土笛の会)に参加したり、地域のボランティアの方に訪問してもらい、演奏会や講話を聞く機会を設けている。 中学生の職場体験も受け入れている。		
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	前回の自己評価は管理者のみによって行なわれていたが、今回は全職員で取り組んだ。前回評価の改善点(4点)を全て改善しており、自己評価・外部評価に対して前向きに取り組む、サービスの質の向上に活かす努力がなされている。		
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	前年度は一度も開催されてなかったが、今年度は2カ月に1回開催されている。出席者は地域包括支援センター管理者、民生委員、訪問介護ステーション管理者、利用者(全員)、家族(まだ一度も出席がない)、職員である。出席者全員に一言ずつ発言してもらい、現状を伝え、話し合っているが地域住民や自治会の方がメンバーに入っていない。	○	地域とのつながりを深める為に、地域の人や自治会の方にメンバーになってもらいより充実した会議となる事を期待する。

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	調査結果を提出するだけで、特に接点を設けていない。	○	例えば「ホーム便り」を作成して区の窓口を持参し、折に触れグループホームの近況報告をしたり、認知症に関する市の事業を積極的に受託するなど、グループホーム側から働きかけることを期待する。
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	家族の来訪時には話をし、ホームでの様子を伝えている。 毎月1回担当職員による手書きの手紙を請求書発送時に添えて、健康状態やホームでの暮らしぶり、行事報告や連絡事項を知らせている。		
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	前回評価では苦情申し立て可能な第三者機関を明示していなかったが、重要事項説明書に明示している。苦情は随時受け付けており、家族とは何でも話せる関係を持てるようにしている。		
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	馴染みの職員が対応することが重要と考えており、離職がわかった時点で利用者へのダメージが最小限になるよう、引継ぎの面で最善の努力をしている。		
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	限られた職員体制の中で職員の経験や立場に応じて、全職員が研修を受けるようにしている。 他の事業所の学習会や見学会にも積極的に参加し、そこで得たものを全職員で共有し、日々のケアに活かしている。		
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	年に数回、市内約20ヵ所のグループホームによる自主的な交流・見学会があり、管理者と職員が順番に参加するようにしている。 他のグループホームと交流・見学したことを、持ち帰って報告し、日々のケアに活かしている。		

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、場の雰囲気に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	始めに本人と家族に施設に来てもらい、生活の様子や食事風景など全てを見学してもらっている。そこでグループホーム側のできること・できないことを話したり、質問を受けたりして納得した上でサービスを開始している。新しく利用を始めた人には、早く馴染めるよう接し方に気をつけることはもちろん、世話好きの利用者も手助けしてくれている。		
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	利用者の自立支援を行ないながら、喜怒哀楽を共にし、家族のように一緒に過ごしている。利用者の体験談をじっくり聞くなど、人生の先輩としての関係づくりに努めている。		
<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	日々の関わりの中で利用者の思いや希望を把握し、可能な限り対応するようにケアを行なっている。		
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	利用者にとって今一番必要なケアは何かを全職員で話し合っ、家族の意見も聞き、個別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	3ヵ月に1回、介護計画の見直しを行なうとともに、現状に即した介護計画となるよう常に見直しを行なっている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>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)</b>					
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	日常的な買物や散歩をはじめ、通院・外食・ドライブなど、本人・家族の要望に可能な限り対応するようにしている。		
<b>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</b>					
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	訪問介護ステーションから週1回、訪問歯科医の往診が月2回ある。母体内科の受診・往診を受けることもできる。 本人や家族が希望するかかりつけ医の受診も、家族に連れて行ってもらうことができるが、家族の同行が無理な時には職員が代行することもある。		
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	本人や家族の意思を尊重し、対応方針を主治医とよく話し合っている。グループホームのスタッフだけでは対応しきれない面があるので、医療提携している訪問介護ステーションにも協力してもらい、ターミナルケアに取り組んでいる。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	職員は「将来、自分がもし介護される身になったら」ということを常に心にとめて、利用者に対して接している。特にトイレの声かけや失禁に関しては本人を傷付けないような配慮がなされている。 個人情報の取り扱いにも気をつけている。		
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	利用者の話をよく聞き、買物や散歩、やりたい事や行きたい所の希望にできる限り対応するように支援している。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>(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</b>					
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	献立・買物・調理・片付け等も利用者の能力に合わせ、職員と一緒にこなしている。職員と利用者が同じテーブルを囲んで楽しく食事をしている。		
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	毎日午後から入浴してもらっている。入浴を面倒がる人にも声をかけをして、入浴してもらうように支援をしている。		
<b>(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</b>					
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	本人や家族から生活歴を聞いて、これまでの趣味や興味のあることができるよう、支援している。 手芸・そろばん・ぬり絵・写経など気が向いた時にやったり、職員が声かけ・準備してやってもらったりしている。		
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	散歩・買物・向かいの交通科学館へ行ったり、希望に応じて少し遠くまでドライブに出掛けられるように支援している。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	職員は鍵をかけることの弊害をよく理解しており、見守りを徹底していて、原則日中は施錠していない。出入口には安全のため、開閉時にチャイムが鳴るようになっている。		
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	前年度は避難訓練を行なえなかったが、今年度は2回計画し、1回訓練できている。 2回目の訓練を11月中に予定している。		消防署、地域にも働きかけて、万一の場合の協力が得られる体制作りが望まれる。

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	利用者によっては、食べる前にべろ体操や顔の体操をしてから食事を始めている。食べやすい、飲みやすいように工夫している(料理の温度、すりおろし、器など)。水分摂取の難しい人は特に注意している。		
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					
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	毎月、行事担当の職員が季節に合った飾りつけを考えて、利用者と一緒に作成し壁面に飾り付けている。折り紙を折ったりぬり絵をしたり手を使ってステキな芸術作品が飾られている。食堂兼リビングは、利用者と職員が集まればやや狭く感じるが、お互いを近くに感じられ、親密感が深まっている。玄関・浴室・トイレは清潔に保たれている。		
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	備え付けのベッドや家具のほかに、思い思いの家具を持ち込むことができ、利用者は居心地よく使っている。部屋の片付けの難しい人には、職員と一緒に片付けを手伝っている。		

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。	「いつ、どんな時もやさしい手でケアします。」という理念がある。		
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。	日々の介護の中で確認し振り返りながら、その人にとって必要な介護を提供するように取り組んでいる。		
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。	家族や地域の人々（スーパー・公共施設など）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				
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。	あいさつ、散歩、農作物を分けていただいたりしている。		
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。	公民館のサークルや地域の方による演奏会、講話などを行事として取り入れている。		

	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。	取り組んでいない。 人員・時間・報酬的に余裕がない。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運営推進会議 1回/2ヶ月 開催</li> <li>・ 苦情相談窓口として区の保険課を重要事項説明書に明示</li> <li>・ 年1回避難訓練を実施</li> </ul>		
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。	利用者全員参加し、出席者全員に発言してもらい話し合っ、サービスの向上に生かしている。		
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。	機会はつくっていない。		
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。	必要な人には、生保の担当者と話し合っている。		

	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)
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。	高齢者虐待防止法関連法について学び、虐待はない。		
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。	本人・家族へ十分な説明を行い、疑問点の解消に努め、理解・納得をしていただいてから契約・解約に至っている。		
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。	利用者は、いつでも意見・不満・苦情を管理者・職員・外部者へ表せ、運営推進会議に参加し、外部者へも伝えられる。また、それらを運営に反映させている。		
14	○家族等への報告 事業所での異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている。	毎月1回、家族への手紙を書き報告している。		
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。	随時、受け付けている。また、なんでも言いやすい雰囲気づくりを心がけている。		
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。	2回/日の申し送り時をはじめ、随時、意見や提案を聞いている。また、それを反映させている。		

	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)
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。	話し合いや勤務の調整に努めている。		
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。	離職がわかった時点で、早めの補充をこころがけ利用者へのダメージを最小限に抑えるようにしている。		
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。	研修は必要に応じて参加。		
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。	事業者交流会（勉強会・見学会）		
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。	食事会・行楽 なんでも話せる雰囲気づくり 職員間の人間関係を円滑にする。		

	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)
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。	努力している。		
<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				
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、受け止める努力をしている。	まず、見学にきていただき相談をうけたり諸事情を聞き、受け止める努力をしている。		
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。	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。		
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。	相談時に、本人と家族が必要としている支援・他のサービス利用も含めた対応をしている。		
26	○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、場の雰囲気などに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・家族に安心・納得してサービスを利用していただけるよう、徐々に導入していった。		
2 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援				

	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)
27	○本人を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	自立支援を行いながら、喜怒哀楽を共にし支え あう関係を築いている。		
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。	家族とは、電話や来所時によく話し合い一緒に 本人を支えていく関係を築いている。		
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。	電話や来所時によく話し合い、より良い関係が 築いていけるように支援している。		
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。	来所されれば受け入れている。レクリエーション の声かけ		
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。	レクリエーションの声かけ、談話の場を設けてい 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。	現在までにはないが、今後あれば対応していく。		

	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>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>				
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。	GH内での過ごし方や買い物や外出など、できる範囲で対応している。		
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。	本人や家族との日々の関わりの中から、それらの把握に努めている。		
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。	勤務中、休みの日や夜間の様子は申し送りや生活記録を通して把握するようにしている。		
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				
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。	モニタリング・カンファレンスを通して、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。		
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。	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。		

	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)
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。	生活記録・食事記録・入浴表・排泄記録・水分摂取量など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。		
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。	必要に応じて、元D. S. も利用。 内科の受診・往診。		
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				
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。	民生委員やボランティア、消防、文化・教育機関と協力。		
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。	介護タクシー 特養の申請。 退所先の確保。		
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。	本人の意向や必要性に応じて 地域包括支援センターと協働している。		

	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)
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支援している。	かかりつけ医、通院など家族との協力しあいながら受診ができるように支援している。		
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。	主治医に相談、診断や治療が受けられるように支援している。		
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。	母体の内科のNSや訪問看護師に相談。		
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。	入院した状態に応じて、情報交換や相談をしている。		
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。	本人・家族・主治医と定期的に、また状況の変化に応じて繰り返し話し合っている。		
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。	職員や主治医と共に、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)
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。	十分に話し合い、準備をして住み替えのダメージを最小限にするよう努めている。		
<b>IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
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。	特に、トイレの声かけや失禁に関してはプライバシーに配慮して行っている。 個人情報の取り扱いにも配慮している。		
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。	本人の能力に合わせて、働きかけている。		
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。	できる限り、希望にそえるように支援している。		
(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				

	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)
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。	朝の更衣時、入浴の着替え時など本人の希望を入れ服を選択できるように支援。 1回/2ヶ月の散髪時には本人の希望を入れてカットしてもらっている。		
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。	利用者の能力に合わせて、その日の体調を見ながらできることを職員と一っしょにしている。		
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。	希望を取り入れながら、楽しめるように支援している。		
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。	利用者の排泄のパターン・能力・習慣を活かして排泄の支援をしている。		
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。	入浴は毎日、希望に沿って公平に入れるように支援している。		
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。	居室の明るさ、温度、寝具に配慮している。		

	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。	今までの趣味や興味のあることを, 本人・家族から聞き取り提供している。 手芸・そろばん・写経・買い物・散歩など。		
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。	本人の能力に応じ家族の希望を取り入れて, お金の所持・管理・買い物を楽しんでもらっている。		
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。	できる範囲で, 買い物・散歩・ドライブなど出かけられるように支援している。		
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。	家族と話し合い, 本人の希望に沿った外出ができるように支援している。		
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。	希望があれば, 電話はいつでもかけられる。 手紙もだせるように支援している。		

	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)
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。	面会時間は決めておらず、いつでも自由に訪問していただけるようにしている。 各々の居室、リビング、DSなど自由に使ってもらえるようにしている。		
(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。	身体拘束はしていない。 折にふれ、身体拘束にあたるのかどうかを話し合っている。		
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。	居室には施錠はしていない。 玄関は利用者のその日の状況に応じて、対応している。		
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。	日中はもちろん、夜間も定時と必要に応じて所在確認、安否確認をしている。		
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。	一人ひとりの状態に応じて、必要な介護を提供している為、危険は防がれている。		
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。	一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる為、未然に防がれている。		

	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)
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。	緊急時の対応マニュアルと個別の利用者に対して、その都度必要なマニュアルを作成し周知徹底している。		
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。	避難訓練を行い、昼夜・職員数などいろいろな状況を想定し、安全に非難できるように訓練している。 地域には働きかけていない。		
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。	家族に説明・相談し対応策を話し合っている。 (杖・シルバーカー・歩行器など)		
(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、バイタルチェックをし異常があれば午後からもバイタルチェックをし体調管理をして、変化や異変に対する早期対応に努めている。		
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。	一人ひとりの症状や服薬している薬の作用・副作用について理解するように努めている。 服薬の支援と症状の変化の確認をしている。		
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。	利用者の状況に合わせ、廊下歩行や階段の昇降を行い、便秘の予防に努めている。 水分摂取や繊維の多い食品を献立の中に入れ、おいしく食べられるように工夫している。		

	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)
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。	口腔ケアの声かけと見守りを行っている。 利用者に合わせ、含嗽剤を使ったりガーゼで拭いたりしている。		
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。	食べやすい、飲みやすいように形態や温度、容器にも配慮している。		
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)	食事・おやつ前・外出後の手洗いやうがいを徹底している。		
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。	調理器具は高熱殺菌や漂白剤・医療用スプレーの使用により清潔を保っている。 食材は新鮮で安全なものを使用している。		
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				
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。	玄関回りには、プランターや鉢植えを置いている。 GHの手作りの表札をかけている。		

	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)
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。	リビングに季節の花を飾る。 毎月、利用者がぬりえをしたカレンダーを飾る。 壁面の装飾。		
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。	食事のテーブル以外に、ソファを置いて利用してもらっている。 元デイサービスも自由に使っている。		
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。	思い思いに工夫して、居心地のよいように使っている。		
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、換気に努め気になるにおいがないようにし、希望を聞きながら温度調節をしている。		
(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。	廊下・トイレ・浴室は手すりを設置し安全にできるだけ自立した生活が送れるように工夫している。		
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。	なるべく 混乱や失敗をしないように支援している。		

	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)
87	○建物の外周リや空間の活用 建物の外周リ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。	園芸・洗濯物や布団干しが自由にできるように 支援している。		

V サービスの成果に関する項目

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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="radio"/> ② 家族等の2/3くらいの <input type="radio"/> ③ 家族等の1/3くらいの <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