

(別紙2)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成22年1月28日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	3970101311
法人名	株式会社 アイ・エム・シー
事業所名	IMC グループホーム セゾン薊野
所在地	〒781-0012 高知県高知市薊野東町2-10
自己評価作成日	平成21年9月7日
評価結果市町村受理日	平成22年2月12日

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	高知県社会福祉協議会
所在地	〒780-8567 高知県高知市朝倉戊375-1 高知県立ふくし交流プラザ
訪問調査日	平成21年10月9日

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度のホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL	http://kaigo.pippikochi.or.jp/kaigosip/informationPublic.do?JCD=3970101311&SCD=320
-------------	---

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点（事業所記入）】

職員は、謙虚な姿勢と感謝の心を基本とする「優愛」の理念に沿って、入居者の方々の人権と個性を尊重し、常にその人らしさの追求を怠らず、入居者様、職員双方が笑顔で過ごし、笑い声が耐えないホームを目指しています。また、地域に根ざしたホーム運営を心掛けています。

【外部評価で確認した事業所の優れている点・工夫点（評価機関記入）】

事業所の周辺はマンションなどの宅地化が進んでいるが、残された田畑と隣接し、閑静な環境の中に立地しており、散歩時にこれらの自然と触れ合うことができる。また、近隣の商店や量販店等は外出支援の有効な資源として活用している。前回評価の課題であった事業所独自の理念について、法人の経営理念や介護事業部の理念をもとに職員全員で話し合い、「優愛」をモットーとする理念を作り上げている。職員は朝礼時に唱和し、理念の共有と実践に努めている。職員体制については、法人内異動や離職などで、経験年数の浅い職員が多く、管理者は、職員資質の向上を第一とする研修や話し合いの場を重視し、職員一人ひとりの特性を活かし運営に反映させるなど努力している。また、事業所の行事を通じて地域住民と交流を深めているが、今後も、防災訓練への地域住民の参加、協力を働きかけるなどの取り組みを進めることにより、さらに地域に溶け込み発展していくことが期待される。

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
I 理念に基づく運営					
1	1	<p>○理念の共有と実践</p> <p>地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている</p>	<p>会社の基本理念をもとに、事業所独自の理念を作成し、職員は朝礼時に唱和して理念を共有し、利用者の満足度を問い続けアットホームな運営を目指している。</p>	<p>前回評価の課題であった事業所独自の理念づくりに取り組み、全職員で話し合い作成している。毎朝の朝礼時に理念を唱和し、行動指針を踏まえた理念の具体化、実践に努めている。</p>	
2	2	<p>○事業所と地域とのつきあい</p> <p>利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している</p>	<p>町内会に所属し、清掃や不燃物処理など、地域の一員として参加している。また、ホームの行事にご招待したり、協力していただく関係を築いている。</p>	<p>町内会に加入し、一斉清掃等に参加している。毎週1回のいきいき百歳体操や餅つき、感謝祭など、地域住民の参加、協力を得て実施している。また、千羽鶴や雑巾などの寄贈を受けたり、保育園、小学校とも交流している。</p>	
3		<p>○事業所の力を活かした地域貢献</p> <p>事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている</p>	<p>事業所で生き生き百歳体操を実施するなど、地域ニーズに応えている。また、ヘルパー2級講座現場実習生を積極的に受け入れている。</p>	/	/
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取組み</p> <p>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</p>	<p>運営状況や評価結果と対応状況等について報告し、協議の意見等を受けてサービス向上に活かしている。</p>	<p>事業所の運営状況や評価結果に対する取組等の報告を行い、参加委員から質問、意見等が出されるなど、双方向的な会議となっている。委員でもある民生委員から地域の情報等を得ている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	市町村の行政担当者には、たまに電話することがあるが、具体的な連携はない。	地域包括支援センターとは運営推進会議を通じて、運営状況など伝えたりしているが、行政担当者との関わりはあまり持たれていない。	高知市の担当者とも、実地指導時のほか、日頃から協力関係を築く取り組みを期待したい。
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	身体拘束禁止行為のマニュアルを作成している。外部研修を受講し伝達講習により職員に周知し、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	外部研修を受け事業所内で共有するとともに、マニュアルをもとに勉強会を行い、言葉の拘束などがないよう日頃から接遇に留意している。日中は玄関に鍵は掛けず自由な暮らしができるよう支援をしており、利用者の外出習慣や傾向を把握し、外出した際はさりげなく見守りをしている。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見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	虐待防止マニュアルを作成している。事業所内での勉強会等で職員に周知徹底し、特に、言葉掛けなど、日頃から職員同士で注意し合っている。		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	制度について理解するため、学ぶ機会を持つよう努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約書や重要意説明事項により具体的に説明し、理解を得ている。		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	具体的な取り組みとしては家族会を開催して、ご意見を反映させて頂いている。各フロアにはご意見箱を設置している。	家族会への参加が少ないため、各ユニット毎に利用者、家族、職員で食事会を行うなど、家族の訪問や話し合いの機会を設ける工夫をしている。家族から意見等があれば、状況に応じ法人本部も交えて対応していく体制はつくられているが、今のところ特に意見は出されていない。	各ユニット毎の食事会を通じて家族と職員が懇談する機会を設けているが、さらに家族の意見を汲み取る環境づくりとして、時には職員は席をはずし、家族だけで話し合える場を設け、忌憚のない意見を事業所に出してもらい取り組みを期待したい。
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	月に1回のフロア会に管理者も参加し、職員の意見を聞いている。また、各種の委員会にも参加し、職員との意思疎通を図っている。	管理者は、職員の意見や気づきを大切に捉え、職員一人ひとりの得意なことを活かす職場づくりを目指し、運営に反映させている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	職員の勤務状況を把握しており、人材開発等の研修にも参加し職場環境の整備に努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	研修計画に沿って順次外部研修に参加するとともに、職員の入れ替えに伴う新任研修に取り組んでいる。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	県内外の事業所との交流や系列事業所合同の勉強会を実施し、サービスの向上につなげている。		
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	ご家庭や滞在先に数回訪問し、入居希望者との関係づくりに努めている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	ご家族の不安や要望など、親身に傾聴し、信頼関係づくりに努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	面接には十分な時間を設け、入居希望者の状態や家族の意見等を把握し、支援内容や他のサービスの利用も含めた検討を行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	職員は、利用者一人ひとりの生活スタイルを尊重し、共に生活する者同士の信頼関係を築いている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	家族との連絡を小まめに行い利用者の状況等について共有し、必要に応じてケアプランに参加していただくなど、共に支えていく関係を大切にしている。		
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	家族のご理解のもと、友人、知人の面会や電話を取り次ぎ、馴染みの関係の継続に努めている。	入居後において地域内の商店と馴染みの関係をつくっていくほか、家族の協力を得て、利用者のこれまでの馴染みの場所に出かけたり、友人等が面会に訪れるなど、これまでの関係が途切れないよう支援している。	
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	利用者同士の人間関係の把握に努め、日常的に自然な雰囲気での交流が広がるよう支援している。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	退居後もお便りを出したり、行事にご招待するなど、これまでの関係が途切れないように努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
Ⅲ その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	日々の利用者との会話や表情、動作等から意向の把握に努め、困難な場合は、家族の意見など参考にしてケアにつなげている。	利用開始時のフェースシートを基に、利用者の状態の変化や職員の気づき等を全職員で共有するとともに、日々の会話や表情、家族の情報などから利用者の意向等を汲み取るように取り組んでいる。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	利用者一人ひとりの年代別背景シートを活用し、生活歴やサービスの利用状況について把握している。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	日常的に変化がないか個々に把握できるように記録や申し送りや伝達を密にし、職員間で共有している。		
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	事前に必要な関係者からの意見を聴取し、カンファレンスには全職員が参加し投入するサービスが本人本意であるよう連携している。	家族の意見や職員の気づき等をもとに全職員でカンファレンスを行い、3カ月を基本に介護計画を作成している。入居当初は1カ月単位の計画、利用者の状況に変化があった場合はその都度見直すなど、ケースバイケースで柔軟に対応している。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	利用者の状況やケアの実践、気づきなど、具体的かつ客観的に記録するよう努め、日常の申し送りを大切に職員間で共有しながらケアや介護計画の見直しにつなげている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
28		<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる</p>	<p>利用者一人ひとりの生活ニーズに即時対応していけるように努力している。業務マニュアルにとらわれず日課を調整している。</p>		
29		<p>○地域資源との協働</p> <p>一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している</p>	<p>町内会、民生委員や馴染みの店主、ボランティアなど、事業所との協力関係を築いており、利用者の支援につなげている。</p>		
30	11	<p>○かかりつけ医の受診診断</p> <p>受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している</p>	<p>利用者、家族と話し合い、かかりつけ医に受診するほか、状況に応じて医療がスムーズに受けられるよう連携している。</p>	<p>利用者、家族が希望するかかりつけ医に受診できるよう支援している。家族の意向で入居後、近隣の医療機関に変更しているケースもある。通院の付き添いは基本的に家族対応としているが、状況に応じ職員が対応している。受診結果については、報告を受け記録するとともに職員間で共有している。</p>	
31		<p>○看護職員との協働</p> <p>介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している</p>	<p>看護師は火、水、木曜日に勤務し、それ以外でも24時間連絡がとれる体制であり、日常的に連携している。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている	入院時には、定期的に入院先の医療相談室を訪ね状況の把握に努めている。出来る限り早期に退院できるように連携している。		
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	ターミナルケアの事例はないが、重度化に際しては、早い段階でご家族に説明する機会を設け、協力関係の方針等を共有している。	重度化した場合の対応指針について、入居時に利用者、家族等と話し合っている。現在まで対応した事例はないが、利用者の状況や家族等の意向を踏まえ、医師、職員が連携して対応する体制はできている。	
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	救命救急の外部研修を受講したり、応急手当等について、内部の勉強会スケジュールに組み込み、実践力をつけるようにしている。		
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年2回避難訓練を消防署立会いのもと実施している。うち、年1回は生き生き百歳体操の参加者に呼び掛け10名程度の方の参加がある。	地域の消防団の協力を得て、夜間想定も含め、年2回の避難・消火訓練を行っている。町内会長を通じて訓練内容を知らせているが地域住民の参加は得られていない。災害時の非常用食料等について準備できている。	災害時には、地域住民の理解と協力が欠かせないため、引き続き、運営推進会議や町内会など関係者を通じて、地域住民に防災訓練への参加を働きかけ、協力体制を築くことを期待したい。

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援			会		
36	14	<p>○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保</p> <p>一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている</p>	<p>個人ファイルの背表紙のイニシャル化や居室ドアの番号表示に取り組みプライバシーに配慮しつつ、柔軟な扱いについて話し合っている。また、日々の声かけなど接遇スキルの向上に力を入れて取り組んでいる。</p>	<p>利用者の人格の尊重とプライバシーの確保について、計画的に勉強会を行い、日々の実践につなげていくよう周知徹底している。特に、新任研修での徹底や毎月の声かけ援助技術の勉強会、日々の対応で課題があれば納得がいくまでロールプレイを行うなど、職員の資質向上に取り組んでいる。</p>	
37		<p>○利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている</p>	<p>利用者の意向を大切にし、何事においても自己決定できるよう場面づくりや声かけをするなど、支援している。</p>		
38		<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し、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している</p>	<p>基本的な日課はあるが、利用者の思いや生活のペースを尊重し、その人らしく暮らせるよう支援している。また、柔軟に対応できるよう職員の休憩時間を調整している。</p>		
39		<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ている</p>	<p>利用者の意向を尊重しながら、身だしなみやお化粧などの支援をしている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食材搬入は外部委託しており、利用者の希望する食物を伝えている。食事の準備等はそれぞれに役割を分担してもらっている。	食材調達は業者に委託しているが、利用者の希望や職員の意見は事前に伝え、献立に反映させている。利用者の能力等に応じて食事の準備、後片付けを職員と一緒にやっている。また、職員はさりげなく介助しながら利用者と同じものを一緒に食べている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	毎日記録をとり、状態の把握に努めるとともに個人の状態に合わせて臨機応変に対応している。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後実施している。必要な方には週1回の歯科往診を利用させていただいている。		
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	利用者一人ひとりに応じた排泄用品、方法を見極め、コスト軽減にも努めている。	排泄チェック表で排泄パターンを把握している。日中はパット等を使用せず、できるだけトイレで排泄するよう声かけしたり、夜間のみポータブルトイレを用意するなど、利用者一人ひとりに応じて支援している。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	出来る限り薬剤に依存しないよう、運動を促したり水分補給を行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
45	17	<p>○入浴を楽しむことができる支援</p> <p>一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている</p>	<p>入居前の生活習慣も踏まえ、入浴意識を高める声かけをし、利用者の希望に応じて入浴できるよう支援している。入浴を敬遠する利用者には、週に2回は入浴するよう声かけしたり、清拭や足浴で対応している。</p>	<p>入浴時間は午後2時過ぎから夕食までの時間帯が習慣となっており、その時間帯の中で利用者の希望に応じて入浴できるよう支援している。入浴を拒否する利用者に対しては、声かけのタイミングや職員が交代するなど工夫するとともに、状況に応じ清拭や足浴をしている。</p>	
46		<p>○安眠や休息の支援</p> <p>一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している</p>	<p>昼間はなるだけ、運動等活動する機会をもち、体調に応じて昼寝するなど、生活リズムを整え安心して眠れるよう支援している。</p>		
47		<p>○服薬支援</p> <p>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</p>	<p>服薬の内容や用法について全職員で共有し、必要に応じて医師や薬剤師に相談しながら支援している。</p>		
48		<p>○役割、楽しみごとの支援</p> <p>張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている</p>	<p>利用者の得意なことや、望む楽しみに事に関して、生活歴や日々のケアの中で見出し、その人らしく過ごせるよう支援している。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
49	18	<p>○日常的な外出支援</p> <p>一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している</p>	<p>全員で外出する機会以外にも、外出する機会も確保している</p>	<p>車椅子やシルバーカーを使用する利用者が多いため、週間プランを立て、利用者と職員が1対1で出かけている。近くの馴染みの店への買い物や生け花の材料を購入する際など、なるだけ戸外に出る機会を捉え、リフレッシュできるよう支援している。</p>	<p>利用者の心身の状態に応じて、外出の回数や方法に工夫がみられるが、今後も、季節に応じて庭やテラスで日光浴をするなど、利用者が外の空気に触れる場面づくりの機会を確保することを期待したい。</p>
50		<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>家族からお金を預かっている利用者がほとんどであるが、個人で所持できる利用者もあり、買い物時の支払いなど支援している。</p>	/	/
51		<p>○電話や手紙の支援</p> <p>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</p>	<p>利用者から電話の希望があったり、家族、友人等から電話があれば、取り次ぐなど支援している。</p>	/	/
52	19	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>季節感や家庭感覚を味わえるよう自然な雰囲気作りに心掛け、金魚を飼育するなど生き物に関心をもってもらう工夫もしている。また、清潔感の維持にも気をつけている。</p>	<p>広い居間にはテーブル、ソファが置かれ、テレビを観たり、会話をしたり、ゆっくりくつろぐなど、安心して過ごせるスペースとなっている。また、手芸装飾や生け花で季節感を演出したり、利用者と一緒に作った作品を置くなど家庭的な雰囲気を醸し出している。</p>	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている</p>	居間兼食堂にソファやテーブル・椅子を置き、好きな場所に座ったり、利用者同士や職員と会話を楽しむなど、思い思いに過ごせるよう工夫している。		
54	20	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	家族の協力をお願いし、馴染みの家具を持ち込んでいただき、利用者が居心地よく暮らせるようにしている。	利用者の使い慣れたタンスや家具、寝具のほか、テレビ、家族の写真、観葉植物などが置かれ、馴染みの物に囲まれ居心地良く、家庭の延長として安らぎのある暮らしができるよう配慮している。	
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している</p>	バリアフリー構造は行き届いており、表示に関しても雰囲気損なわれない様に工夫している。		

V アウトカム項目		ユニット名	セゾン薊野1階
項 目		該当するものに○印	取り組みの成果
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる。 (参考項目：23, 24, 25)	○	1. ほぼ全ての利用者の
			2. 利用者の2/3くらいの
			3. 利用者の1/3くらいの
			4. ほとんど掴んでいない
57	利用者と職員が一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○	1. 毎日ある
			2. 数日に1回程度ある
			3. たまにある
			4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目：36, 37)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目：49)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごさせている。 (参考項目：30, 31)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
62	利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らさせている。 (参考項目：28)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない

項 目		該当するものに○印	取り組みの成果
63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています。 (参考項目：9, 10, 19)	○	1. ほぼ全ての家族と
			2. 家族の2/3くらいと
			3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんどできていない
64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている。 (参考項目：2, 20)	○	1. ほぼ毎日のように
			2. 数日に1回程度ある
			3. たまに
			4. ほとんどない
65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている。 (参考項目：4)	○	1. 大いに増えている
			2. 少しずつ増えている
			3. あまり増えていない
			4. 全くいない
66	職員は、生き生きと働いている。 (参考項目：11, 12)	○	1. ほぼ全ての職員が
			2. 職員の2/3くらいが
			3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う。	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う。	○	1. ほぼ全ての家族等が
			2. 家族等の2/3くらいが
			3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
I 理念に基づく運営					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	会社の基本理念をもとに、事業所独自の理念を作成し、職員は朝礼時に唱和して理念を共有し、利用者の満足度を問い続けアットホームな運営を目指している。		
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	町内会に所属し、清掃や不燃物処理など、地域の一員として参加している。また、ホームの行事にご招待したり、協力していただく関係を築いている。		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	事業所で生き生き百歳体操を実施するなど、地域ニーズに応じている。また、ヘルパー2級講座現場実習生を積極的に受け入れている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営状況や評価結果と対応状況等について報告し、協議の意見等を受けてサービス向上に活かしている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる</p>	市町村の行政担当者には、たまに電話することがあるが、具体的な連携はない。		
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる</p>	身体拘束禁止行為のマニュアルを作成している。外部研修を受講し伝達講習により職員に周知し、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。		
7		<p>○虐待の防止の徹底</p> <p>管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている</p>	虐待防止マニュアルを作成している。事業所内での勉強会等で職員に周知徹底し、特に、言葉掛けなど、日頃から職員同士で注意し合っている。		
8		<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している</p>	入居者の中に成年後見制度を利用されている利用者もおり、制度の理解に努め支援している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約書や重要意説明事項により具体的に説明し、理解を得ている。		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	具体的な取り組みとしては家族会を開催して、ご意見を反映させて頂いている。各フロアにはご意見箱を設置している。		
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	月に1回のフロア会に管理者も参加し、職員の意見を聞いている。また、各種の委員会にも参加し、職員との意思疎通を図っている。		
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	職員の勤務状況を把握しており、人材開発等の研修にも参加し職場環境の整備に努めている。		
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	研修計画に沿って順次外部研修に参加するとともに、職員の入れ替えに伴う新任研修に取り組んでいる。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	県内外の事業所との交流や系列事業所合同の勉強会を実施し、サービスの向上につなげている。		
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	ご家庭や滞在先に数回訪問し、入居希望者との関係づくりに努めている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	ご家族の不安や要望など、親身に傾聴し、信頼関係づくりに努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	面接には十分な時間を設け、入居希望者の状態や家族の意見等を把握し、支援内容や他のサービスの利用も含めた検討を行っている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	職員は、利用者一人ひとりの生活スタイルを尊重し、共に生活する者同士の信頼関係を築いている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	家族との連絡を密にとり、情報を共有し共に支えあう関係が築ける様に努めている。		
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	家族のご理解のもと、友人、知人の面会等を積極的に受け入れている。		
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	利用者同士の人間関係を把握している。日常生活の中で入居者同士が支えあい生活が送れるように支援している。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	退去後も、入院先にお見舞いするなど、ご迷惑でない範囲で行っている。		
Ⅲ その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	本人から意見を伺っている。本人の意思確認が困難な場合は、家族の意見を反映するとともに、本人の立場になって考えている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	利用者一人ひとりの年代別背景シートを活用し、生活歴やサービスの利用状況について把握している。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	利用者一人ひとりの記録を多方面から捉え、総合的に把握できるよう努めている。		
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイディアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	事前に利用者、家族の意見を確認し、介護計画に反映している。また、フロア全職員でカンファレンスを行い、それぞれの意見やアイデアを取り入れている。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	個別記録は詳細に記録し職員間で情報を共有し実践や介護計画の見直しに努めている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	利用者、家族のニーズに即時対応できるよう努力している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	町内会、民生委員や馴染みの商店主、ボランティアなど、事業所との協力関係を築いており、利用者の支援につなげている。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	利用者、家族と話し合い、かかりつけ医に受診するほか、状況に応じて医療がスムーズに受けられることができるよう連携している。		
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	看護師は火、水、木曜日に勤務し、それ以外でも24時間連絡がとれる体制であり、日常的に連携している。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている	入院時には、定期的に入院先の医療相談室を訪ね状況の把握に努めている。出来る限り早期に退院できるように連携している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>ターミナルケアの事例はないが、重度化に際しては、早い段階でご家族に説明する機会を設け、協力関係の方針等を共有している。</p>		
34		<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている</p>	<p>救命救急の外部研修を受講したり、応急手当等について、内部の勉強会スケジュールに組み込み、実践力をつけるようにしている。</p>		
35	13	<p>○災害対策</p> <p>火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている</p>	<p>年2回避難訓練を消防署立会いのもと実施している。うち、年1回は生き生き百歳体操の参加者に呼び掛け10名程度の方の参加がある。</p>		
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	<p>○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保</p> <p>一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている</p>	<p>個人ファイルの背表紙のインシヤル化や居室ドアの番号表示に取り組みプライバシーに配慮しつつ、柔軟な扱いについて話し合っている。また、日々の声かけなど接遇スキルの向上に力を入れて取り組んでいる。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	利用者の意向を大切にし、何事においても自己決定できるような場面づくりや声かけをするなど、支援している。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	基本的な日課はあるが、利用者の思いや生活のペースを尊重し、その人らしく暮らせるよう支援している。また、柔軟に対応できるよう職員の休憩時間を調整している。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	利用者の意向を尊重しながら、身だしなみやお化粧などの支援をしている。		
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食材搬入は外部委託しており、利用者の希望する食物を伝えている。食事の準備等はそれぞれの状態に応じて役割を分担してもらっている。		
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	毎日記録をとり把握に努めている。また、1人ひとりの状態に合わせて臨機応変に対応している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	一人ひとりの状態に応じ支援を行っている。必要であれば週1回の歯科往診を利用している。		
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	排泄チェック表を使用し把握に努めている。また、1人ひとりに応じた排泄用品の必要性を検討し使用している。コスト削減にも努めている。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	個々に応じた運動への働きかけや、水分補給を行い予防に努めている。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	入居前の生活習慣も踏まえ、入浴意識を高める声かけをし、利用者の希望に応じて入浴できるよう支援している。入浴を敬遠する利用者には、週に2回は入浴するよう声かけしたり、清拭や足浴で対応している。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	昼間はなるだけ、運動等活動する機会をもち、体調に応じて昼寝するなど、生活リズムを整え安心して眠れるよう支援している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	服薬の内容や用法について全職員で共有し、必要に応じて医師や薬剤師に相談しながら支援している。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	家事活動、クラブ活動、余興活動等の場を提供し、その人らしく過ごして頂けるよう支援に努めている。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけるように支援している	希望時に外出が出来るよう支援に努めている。		
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	利用者の意思を尊重し、家族に了解を得て本人が所持しており、保管状況や支払いの際は支援している。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	利用者から電話の希望があったり、家族、友人等から電話があれば、取り次ぐなど支援している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
52	19	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>季節感や家庭感覚を味わえるよう自然な雰囲気作りに心掛け、金魚を飼育するなど生き物に関心をもってもらおう工夫もしている。また、清潔感の維持にも気をつけている。</p>		
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている</p>	<p>ベランダのベンチや、居間兼食堂にソファやテーブル・椅子など、好きな場所に座ったり、利用者同士や職員と会話を楽しむなど、思い思いに過ごせるよう工夫している。</p>		
54	20	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>家族の協力をお願いし、馴染みの家具を持ち込んでいただき、利用者が居心地よく暮らせるようにしている。</p>		
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している</p>	<p>室内はバリアフリーになっている。また手すりや車椅子トイレ、ポータブルトイレの設置等、自立した生活が送れるよう工夫している。</p>		

V アウトカム項目		ユニット名	セゾン薊野2階
項 目		該当するものに○印	取り組みの成果
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる。 (参考項目：23, 24, 25)	○	1. ほぼ全ての利用者の
			2. 利用者の2/3くらいの
			3. 利用者の1/3くらいの
			4. ほとんど掴んでいない
57	利用者と職員が一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○	1. 毎日ある
			2. 数日に1回程度ある
			3. たまにある
			4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目：36, 37)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目：49)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている。 (参考項目：30, 31)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
62	利用者は、その時々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。 (参考項目：28)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない

項 目		該当するものに○印	取り組みの成果
63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています。 (参考項目：9, 10, 19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている。 (参考項目：2, 20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度ある 3. たまに 4. ほとんどない
65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている。 (参考項目：4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
66	職員は、生き活きと働いている。 (参考項目：11, 12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う。	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う。	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどいない

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
I 理念に基づく運営					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	会社の基本理念をもとに、事業所独自の理念を作成し、職員は朝礼時に唱和して理念を共有し、利用者の満足度を問い続けアットホームな運営を目指している。		
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	町内会に所属し、清掃や不燃物処理など、地域の一員として参加している。また、ホームの行事にご招待したり、協力していただく関係を築いている。		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	事業所で生き生き百歳体操を実施するなど、地域ニーズに応えている。また、ヘルパー2級講座現場実習生を積極的に受け入れている。	/	/
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取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	運営状況や評価結果と対応状況等について報告し、協議の意見等を受けてサービス向上に活かしている。		
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	市町村の行政担当者には、たまに電話することがあるが、具体的な連携はない。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる</p>	<p>身体拘束禁止行為のマニュアルを作成している。外部研修を受講し伝達講習により職員に周知し、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。</p>		
7		<p>○虐待の防止の徹底</p> <p>管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見逃されることがないように注意を払い、防止に努めている</p>	<p>虐待防止マニュアルを作成している。事業所内での勉強会等で職員に周知徹底し、特に、言葉掛けなど、日頃から職員同士で注意し合っている。</p>		
8		<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している</p>	<p>制度について理解するため、学ぶ機会を持つよう努めている。</p>		
9		<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている</p>	<p>契約書や重要意説明事項により具体的に説明し、理解を得ている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	具体的な取り組みとしては家族会を開催して、ご意見を反映させて頂いている。各フロアにはご意見箱を設置している。		
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	月に1回のフロア会に管理者も参加し、職員の意見を聞いている。また、各種の委員会にも参加し、職員との意思疎通を図っている。		
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	職員の勤務状況を把握しており、人材開発等の研修にも参加し職場環境の整備に努めている。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	研修計画に沿って順次外部研修に参加するとともに、職員の入れ替えに伴う新任研修に取り組んでいる。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	県内外の事業所との交流や系列事業所合同の勉強会を実施し、サービスの向上につなげている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	ご家庭や滞在先に数回訪問し、入居希望者との関係づくりに努めている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	ご家族の不安や要望など、親身に傾聴し、信頼関係づくりに努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	面接には十分な時間を設け、入居希望者の状態や家族の意見等を把握し、支援内容や他のサービスの利用も含めた検討を行っている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	職員は、利用者一人ひとりの生活スタイルを尊重し、共に生活する者同士の信頼関係を築いている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	家族との連絡を密にとり、情報を共有し共に支えあう関係が築ける様に努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	家族のご理解のもと、友人、知人の面会や電話を取り次ぎ、馴染みの関係の継続に努めている。		
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	利用者同士の人間関係を把握し、職員は必要に応じて仲介などの支援をしている。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	サービス終了後の具体的な交流はないが、アフターフォローには努力している。		
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					
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	本人から意見を伺っている。本人の意思確認が困難な場合は、家族の意見を反映するとともに、本人の立場になって考えている。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	利用者一人ひとりの年代別背景シートを活用し、生活歴やサービスの利用状況について把握している。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	小さな変化も記録したり、申し送りを行い、職員同士で共有している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
26	10	<p>○チームでつくる介護計画とモニタリング</p> <p>本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している</p>	カンファレンスには全職員が参加出来るように調整し、プランに気づきや意見が反映されるように努めている。		
27		<p>○個別の記録と実践への反映</p> <p>日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている</p>	記録と日々の申し送りを大切にして職員同士で共有し、取り組んでいる。		
28		<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる</p>	個々の状態に合わせて臨機応変に対応できるように努めている。		
29		<p>○地域資源との協働</p> <p>一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している</p>	町内会、民生委員や馴染みの商店主、ボランティアなど、事業所との協力関係を築いており、利用者の支援につなげている。		
30	11	<p>○かかりつけ医の受診診断</p> <p>受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している</p>	利用者、家族と話し合い、かかりつけ医に受診するほか、状況に応じて医療がスムーズに受けることができるよう連携している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	看護師は火、水、木曜日に勤務し、それ以外でも24時間連絡がとれる体制であり、日常的に連携している。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている	入院時には、定期的に入院先の医療相談室を訪ね状況の把握に努めている。出来る限り早期に退院できるように連携している。		
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	ターミナルケアの事例はないが、重度化に際しては、早い段階でご家族に説明する機会を設け、協力関係の方針等を共有している。		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	救命救急の外部研修を受講したり、応急手当等について、内部の勉強会スケジュールに組み込み、実践力をつけるようにしている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年2回避難訓練を消防署立会いのもと実施している。うち、年1回は生き生き百歳体操の参加者に呼び掛け10名程度の方の参加がある。		
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援			会		
36	14	○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	個人ファイルの背表紙のインシヤル化や居室ドアの番号表示に取り組みプライバシーに配慮しつつ、柔軟な扱いについて話し合っている。また、日々の声かけなど接遇スキルの向上に力を入れて取り組んでいる。		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	利用者の意向を大切にし、何事においても自己決定できるよう場面づくりや声かけをするなど、支援している。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	基本的な日課はあるが、利用者の思いや生活のペースを尊重し、その人らしく暮らせるよう支援している。また、柔軟に対応できるよう職員の休憩時間を調整している。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	利用者の意向や希望を尊重しながら、身だしなみやお化粧などの支援をしている。移動美容の利用も意向に沿って支援している。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食材搬入は外部委託しており、利用者の希望する食物を伝えている。食事の準備は行えていないが、片付けは一緒にできている。食事時には会話や匂いを楽しむなど、雰囲気づくりを心がけている。		
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	毎食記録をとり、状態の把握に努めるとともに、個人の状態に合わせ対応している。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	個人に合わせた支援を行っている。		
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	個人に応じた排泄用品、方法を見極めコスト軽減にも努めている。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	出来る限り、薬剤に依存して生活とならないように、運動の促しや水分補給を行っている。特に水分補給は個々に応じた支援を行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々に応じた入浴の支援をしている	入居前の生活習慣も踏まえ、入浴意識を高める声かけをし、利用者の希望に応じて入浴できるよう支援している。入浴を敬遠する利用者には、週に2回は入浴するよう声かけしたり、清拭や足浴で対応している。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	昼間はなるだけ、運動等活動する機会をもち、体調に応じて昼寝するなど、生活リズムを整え安心して眠れるよう支援している。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	処方箋を個人のケース記録の表紙に挟み、常時確認できるようにスタッフ全員で理解に努めている。服薬の変更あれば、その都度伝達、フロア会での話し合いを行っている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	利用者の得意なことや、望む楽しみに事に関して、生活歴や日々のケアの中で見出し、その人らしく過ごせるよう支援している。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけるように支援している	希望に沿って散歩への支援は出来るだけ行っている。全員で外出する機会も設けている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	家族からお金を預かっている利用者がほとんどであるが、個人で所持できる利用者もおり、買い物時の支払いなど支援している。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	利用者から電話の希望があったり、家族、友人等から電話があれば、取り次ぐなど支援している。		
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	季節感や家庭感覚を味わえるよう自然な雰囲気作りに心掛け、金魚を飼育するなど生き物に関心をもってもらおう工夫もしている。また、清潔感の維持にも気をつけている。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	居間兼食堂にソファやテーブル・椅子を置き、好きな場所に座ったり、利用者同士や職員と会話を楽しむなど、思い思いに過ごせるよう工夫している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価		外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容	
54	20	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>家族の協力をお願いし、馴染みの家具を持ち込んでいただき、利用者が居心地よく暮らせるようにしている。</p>			
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している</p>	<p>バリアフリー構造はベランダ以外行き届いている。表示に関しても雰囲気が損なわれないように工夫している。</p>			

V アウトカム項目		ユニット名	セゾン薊野3階
項 目		該当するものに○印	取り組みの成果
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる。 (参考項目：23, 24, 25)	○	1. ほぼ全ての利用者の
			2. 利用者の2/3くらいの
			3. 利用者の1/3くらいの
			4. ほとんど掴んでいない
57	利用者と職員が一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○	1. 毎日ある
			2. 数日に1回程度ある
			3. たまにある
			4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目：36, 37)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目：49)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごさせている。 (参考項目：30, 31)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
62	利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らさせている。 (参考項目：28)	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない

項 目		該当するものに○印	取り組みの成果
63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています。 (参考項目：9, 10, 19)	○	1. ほぼ全ての家族と
			2. 家族の2/3くらいと
			3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんどできていない
64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている。 (参考項目：2, 20)	○	1. ほぼ毎日のように
			2. 数日に1回程度ある
			3. たまに
			4. ほとんどない
65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている。 (参考項目：4)	○	1. 大いに増えている
			2. 少しずつ増えている
			3. あまり増えていない
			4. 全くいない
66	職員は、生き活きと働いている。 (参考項目：11, 12)	○	1. ほぼ全ての職員が
			2. 職員の2/3くらいが
			3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う。	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う。	○	1. ほぼ全ての家族等が
			2. 家族等の2/3くらいが
			3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない