

(別紙2-1)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成26年11月7日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	4291500041		
法人名	合同会社 光		
事業所名	グループホーム輝		
所在地	長崎県佐世保市鹿町町土肥ノ浦 21-7		
自己評価作成日	H26年10月22日	評価結果市町受理日	H26年11月20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://www.kaigokensaku.jp/42/index.php
--------------	---

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	特定非営利活動法人 ローカルネット日本評価支援機構
所在地	長崎県島原市南柏野町 3118-1
訪問調査日	平成26年11月7日

【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）】

決して家族にはなれないし家庭ではない。けれども『ここで暮らして良かった。』『毎日が楽しい。』と少しでも思っているように努めています。『餅つき』『年越しそば打ち』『節分』などの昔ながらの行事を大切にし季節を忘れないように取り組んでいます。敬老会や夏の納涼祭ではご家族、ご近所の方々にも参加を呼びかけています。健康面では主治医と連絡ノートで日々の状態を伝えています。

【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）】

ホーム理念「笑顔のたえない、安心してすごせる家庭。明るく暖かい笑い声のある輝」の実践と取組が入居者の幸せと位置づけ、毎年、理念の具現化に向け職員と話し合い検討する機会を設けている。

入居者に関することは、その都度、職員間で検討（話し合い）が行われ適切な支援に繋がられるように取組まれている。

1 自己評価及び外部評価結果

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	スタッフで作った理念を引き続き使用しています。新しい理念を作ることができましたが、現在の理念を深めていこうという意見で一致しました。	管理者と職員は理念の実践に向け、毎年、取組内容等について検討する機会を設けている。また、入居者が喜ぶ(笑顔)ことが職員の意向となっている。	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	文化祭への参加、近隣保育所との交流など行っています。もう少し積極的に外へ出れたらと思います。	立地等の関係から町内会や地域住民との接点は少ないものの、ホームとして地域情報には気を配り、地域との関わり合いを繋げるように取組まれている。	
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	認知症サポーター講習を検討していますがまだ実践できていません。		
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	行政からの情報や家族からの要望をスタッフに報告して情報の共有を図っています。	ホームの現状等報告に終わっている感があり、運営推進会議を活かしたものとなっていない。ただ、グループホーム連絡協議会等との意見交換を行い運営推進会議開催方法を学ぶ姿勢が窺える。	議題や目的に応じたメンバー構成を図り、活かされた運営推進会議の開催が望まれる。例えば：運営推進会議の議題を避難訓練等に特化し、隣近所の住民や消防団をメンバーとするなどが考えられる。
5	4	○市町との連携 市町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	運営推進会議の前後に質問をしてその回答をいただくようにしています。欲しい情報も伝えると確実に返事をもらえるようになっていきます。	市担当課職員との情報交換や相談など気軽にできる関係が構築できている。生活保護支援においても担当課との連携が図られ、的確に行うことができる仕組みとなっている。	

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>身体拘束は行っていません。細かい部分での把握は完全とはいえないと思います。</p>	<p>入浴時の順番札を入居者に渡し、待ってもらおう等、職員の工夫で言葉の抑制とならないような取組みが窺える。</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>	<p>身体的な虐待は勿論のこと、言葉での虐待がないようにスタッフ間で気を配っています。</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>前年と変わらない状況です。権利擁護等も介護の側面として捉え研鑽していく必要があると思います。</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>出来る限りの説明を行っています。来所持にも気になることがないかを伺うようにしています。</p>		
10	6	<p>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>苦情箱を設置していますが投書はありません。上に書いたように直接話をする機会が多いと思います。</p>	<p>家族との信頼関係が良好のようで、面会時雑談を交え、いろいろな話ができています。意見や要望には繋がらないが得られた情報は職員間で共有している。入居者の要望などは日常の中で得ることが多い。</p>	
11	7	<p>○運営に関する職員意見の反映</p> <p>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</p>	<p>スタッフの声が届きやすい環境づくりに努力しています。各々から上がった意見もみんな話合いを行うようにしています。</p>	<p>ケア会議を利用して職員の意見や要望を聞く機会としています。日常においても管理者は職員からの意見や要望があれば気軽に申出のような促しを行っている。</p>	

12	<p>○就業環境の整備</p> <p>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</p>	<p>資格取得を積極的に努めています。それぞれのキャリアにあった研修への参加を行っています。</p>		
13	<p>○職員を育てる取組み</p> <p>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</p>	<p>出来るだけ多くのスタッフに研修に参加してもらうようにしています。</p>		
14	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>グループホーム連絡協議会への参加により他施設との交流が増えてきています。スタッフ全員が交流できるようにしていきたいです。</p>		
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15	<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>新規入所者に対して負担にならないように聞き取りを行い、それに基づいた介護を行うようにしています。</p>		
16	<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>家庭、家族の要望に耳を傾け出来るだけの事はしているつもりです。</p>		
17	<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>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</p>	<p>本人・家族への聞き取り、前施設への訪問による事前調査により、スタッフに細かい情報が伝えられるようにしました。</p>		

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	本人の要望には出来るだけ沿えるようにしています。隣に招かれれば寄り添い座り会話を持つ。会話を大事にしています。		
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	施設への訪問を歓迎しています。季節の長期休養になると毎回訪れて長時間過ごされるご親戚もいらっしゃいます。		
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うよう、支援に努めている	ご家族ご親戚によく訪問していただいています。	病院受診の際や食材購入時など入居者を連れ、できるだけ馴染みの場所を通るように意識しておられる。また、入居者全員で作る貼り絵を年賀状に加工し、お便り支援も行われている。	
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	その時々々の状況を見極め、レクリエーションへ声掛けを行っています。		
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	退所されたご家族に対して施設へ遊びに来ていただけるよう声掛けを行いました。		
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。	普段の様子から何を求めているのかのアンテナを張るように心がけています。意思表示可能な方には直接尋ねています。	職員は日常生活の中で積極的に声掛けを行い、どうすれば喜んでもらえるかに取り組んでいる。また、意思表示が少ない方はその仕草で判断し意向等を読み取るように意識している。	

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	会話の中で出来るだけ昔の生活の話などをしていきます。		
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	日々の生活が維持できるように、また何か変化があったときにはスタッフ間で即座に話し合いをして対応しています。		
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	担当者がモニタリング・アセスメントを行っています。プランの作成はまだ出来ていませんが何が必要かをみんなで話します。	職員は入居者担当者制となっている。担当者は入居者のモニタリングやアセスメントをとっている。ケアマネージャにより職員意見を聴取し介護計画書が作成されているが職員全体で検討されたものとなっていない。	担当者によるモニタリング等を基に職員や家族を交えたカンファレンスを経て、介護計画書が作成されることに期待したい。また、介護計画書、カルテ（支援経過表）等を個別ファイルとし非常持出品とされるよう促したい。
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	変化の多い方には個別記録をつけその対応などを検討しています。		
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	その方に今何が必要かをスタッフが判断し対応するようにしています。		
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	地域資源の活用はまだまだだと思われれます。		

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	主治医との連携 ノートを利用し施設での状態を理解して頂くように努めています。	ホームの母体が医療法人であり、定期的な往診と入居者の健康状態把握など適切な医療を受けられる環境となっている。専門医の受診は家族が行っているが必要に応じ職員による支援が行われている。	
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	看護知識を生かしてもらい医師との連携などを行っています。		
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。	医師、ワーカー等と連携を取り退院へむけての調整を行っています。		
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	母体医院の医師により終末期への対応は難しいだろうとの見解を受けています。ご家族も何かあったらすぐに病院へという方が多いようです。	前回の外部評価で看取り体制の構築について提案されたことを受け、検討されたようだが現在は看取り体制の要否について見極めが行われている状況である。	
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	管理者・看護師・主治医との連携を取れる体制を構築しています。		
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日常的に防火管理及び消火、避難訓練等を実施することにより、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。また、火災等を未然に防ぐための対策をしている。	年二回の避難訓練を実施しています。	避難訓練とその内容に疑義が窺える。実態に即した避難訓練方法の確立及び避難経路の確保や検証が十分行われていない。	居室側や共用スペースからの車椅子による避難経路の確保、非常通報装置に連動した近隣住民に聞こえる非常ベルの設置に期待したい。また、避難訓練後の反省・検証などの記録を残すことが望ましい。

IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
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	言葉遣いには気をつけています。が、気の緩みから友達感覚にならないように注意をしています。	馴れ馴れしい言葉遣いや不適切な言い方があれば職員間で注意喚起し合うようにしている。また、トイレ誘導や入浴の際には羞恥心に配慮した取組みが実践されている。	
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	普段の会話においてどういったことを希望しているかを気づくように心がけています。		
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	それぞれのペースで過ごしてもらっています。		
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	毎日その方のご希望に添えればいいのですが。行事のときなどはおしゃれや化粧、正装を行います。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	調理の下ごしらえ、後片付けを出来る方にはお手伝いいただいています。味についてもアドバイスをもらうこともあります。	季節野菜を食卓に乗せるように工夫した献立になっている。また、同じ食材を使い別献立とするなど入居者の希望に応じる仕組みがある。なお、香の物（ラッキョウ・梅干し・瓜の粕漬け）を入居者と職員で作っている。	
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	毎日の食事量チェック、水分量のチェックを行っています。		

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	毎食後の口腔ケアを実施しています。義歯は夜間洗浄剤につけています。		
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	排泄チェック表により誘導を行います。年を重ねるにつれ、また、薬のために困難な部分が出てきています。	適切・細かなトイレ誘導により入居者全員がリハパンツや布パンツで過ごすことができています。1名が夜間オムツを着用するがトイレ誘導により目覚めることで不眠となるとのこと。	
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	水分摂取やオリゴ糖の使用、散歩、腹部のマッサージなどを行っています。が、排便の為お薬を服用される方が殆どです。		
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	男女日替わりで入浴をしています。入浴拒否などに対しては無理強いすることなくタイミングを見ています。	入浴時間等一定の決まりを設けてあるが、入居者の意向に沿うように配慮されている。また、毎月1回温泉を宅配してもらい温泉気分を味わってもらっている。	
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	自分のペースで生活をしていただきます。名目上就寝や午睡の時間を設けていますが、あくまで目安ということにしています。		
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	薬の説明書はそれぞれの日誌に、また、服薬つづりとしても目の届くところに置いています。		

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>好きな物を楽しんでいただくように心がけています。他の方がしている事でも興味を持ち、新たな趣味になった方もいらっしゃいます。</p>		
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>天気と相談しながらできるだけお出かけが出来るようにしています。</p>	<p>天気や入居者の気分を計らいホーム近隣の散歩を行う等、日常的に外出支援に取組まれている。計画的に実施される外出についてはその模様が輝通信（ホームだより）により家族に届けられている。</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>お小遣いとして預かり欲しい物があるときなどは一緒に出かけて購入しています。</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>希望があるときは電話をかけています。</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>季節に合わせた飾り、お出かけした時の写真などを貼っています。</p>	<p>食堂兼居間にはソファを配し、ゆっくりできる空間が確保され、隣接する部屋でのレクリエーションや外気に触れることのできるウッドデッキに出るなど憩いの場所もある。</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>ダイルームや玄関先のベンチなどで気のあった方同士が会話を楽しまれています。</p>		

54	20	○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	個人のもつ持ち込んでもらっています。写真やポスターを飾られる方もいます。	入居者の好みに応じ、写真や装飾物を飾る等、居室を自分の自由空間として使用されている。また、各部屋に大き目の温度計を設置し、常に快適温度を目視で確認できるように配慮されている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 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	動線を確認し、物の配置には気をつけてるようにしています。		

V アウトカム項目

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している。 (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
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る。 (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：9, 10, 19)	○	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