

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成29年11月10日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4671000315
法人名	医療法人 圭裕会
事業所名	グループホーム サンテ・ヴィラージュ (2階)
所在地	鹿児島県指宿市東方8110番地1 (電話) 0993 - 24 - 2355
自己評価作成日	平成29年11月6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.kaigokouhyou.jp/kaigosip/Top.do?PCD=46
-------------	---

【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)】

*看護師が2名常勤しており、医療連携病院の看護師と協力しながら、入居者の健康管理や異常の早期発見に努めている。また医療連携病院では、内科、精神科、眼科、整形外科などの専門医受診もでき、早めの相談や対応ができています。施設長が歯科医の為、日頃から定期的に関わり、口腔内の管理も徹底している。

*散歩や外気浴などが、毎日の生活の一部となり定着している。

【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)】

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	NPO法人自立支援センターかごしま福祉サービス評価機構
所在地	鹿児島県鹿児島市星ヶ峯四丁目2番6号
訪問調査日	平成29年12月3日

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	開設当初より、その人らしく自然の中で地域の一員として暮らすことを理念にし、施設の数箇所に掲示して共有し、実践できるよう努めている。		
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	地域と事業所が、お互いの行事に参加し合いながら、日常的な交流ができるように努めている。		
3		○事業所の力を生かした地域貢献 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生かしている。	運営推進会議等で、共通問題等があれば助言している。		
4	3	○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	二ヶ月毎の開催にて状況報告し意見交換を行い、サービス向上に努めている。会議内容は、ホーム便りにて家族へ報告している。		

5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>市町村担当者と日頃から連携を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる。</p>	<p>運営推進会議には毎回参加して頂き現状や取り組みの報告をしたり、沢山のアドバイスを頂いている。</p>		
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>玄関は夜間以外は施錠せず、入所者に心理的、身体的拘束の無いように、支援している。以前は怪我のリスクが高く危険だったため、家族の同意を得て、話し合いを重ね、やむを得ない場合に限り、腰ベルトを使用した経緯がある。</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>	<p>毎月の勉強会、カンファレンス等で自分達の言動を注意し合い再確認をしている。</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>勉強会を開いたり、研修会に参加することで、知識を深めている。必要時は行政の支援を得ている。</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>入居時重要事項の説明をしっかり行い理解してもらい、納得して入居して頂いている。また改定時は再度説明を行い同意を得ている。</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>投書箱を設置したり家族へのアンケートを実施している。運営推進会議には、家族代表として交代で参加して頂いたり、年2回家族会を開き意見を聞く機会を設けている。</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>施設長が月1回の全体カンファレンスに参加し意見や提案を聴く機会を設けている。職員の個別相談を受けたり、代表者へ提案したり意見を言えるようにしている。</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>給与水準、労働時間、やりがい等改善する為の話合いの場を設けている。しかし求人するも職員不足が続いており、有給休暇取得が出来ない状態にある。有給休暇を取りやすい環境を作ってほしい。</p>		
13		<p>○職員を育てる取り組み</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>毎月内部研修を実施している。外部研修へも交代で参加できるように、配慮している。</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り組みをしている</p>	<p>指宿市の地域密着型介護事業所の連絡協議会に加入しているが、研修の回数が少なく職員レベルでの交流する機会は少ない。</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>入所前に訪問したりホームに見学にきていただき、本人と面談し本人が少しでも安心して入所して頂けるよう心掛けている。</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>入所時に家族と相談し問題点、不安な事等聞き、少しでも安心して入所して頂けるようにしている。</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>本人や家族の話聞き、状況に応じた支援を見極め対応している。</p>		
18	<p>○本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>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</p>	<p>入居者の持っている個々の能力に応じて、お手伝いをもらいながら、お互いが協力して生活をしている。</p>		
19	<p>○本人と共に支え合う家族との関係</p> <p>職員は、家族を介護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</p>	<p>家族に本人の状態について面会時や手紙等で報告したり、緊急時は電話連絡をする等して情報を共有し、共に支えていく関係を築いている。</p>		

20	8	<p>○馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>家族に外出、外泊の機会を設けてもらい、馴染みの理髪店の利用、外食、ドライブをして頂いている。外出、外泊ができない入居者には、地域の理髪店の出張を頼んだりしている。</p>		
21		<p>○利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>利用者同士がテーブルを囲んで、レクリエーションを楽しんだり、お茶を一緒に飲んだりしてコミュニケーションを図っているように、声掛けし見守っている。</p>		
22		<p>○関係を断ち切らない取り組み</p> <p>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</p>	<p>入院で退所されても、状況によっては、再入所できるよう支援している。</p>		
<p>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</p>					
23	9	<p>○思いや意向の把握</p> <p>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>常に本人の意見に耳を傾け、表情や他者との会話の中から、意向を見つけられるように日頃より観察して把握できるように努めている。職員間でも情報を共有している。</p>		
24		<p>○これまでの暮らしの把握</p> <p>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</p>	<p>入所時に担当ケアマネから連絡票をもらったり、本人や家族から経過を聴き把握に努めている。</p>		

25	<p>○暮らしの現状の把握</p> <p>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</p>	<p>毎日入居者ごとに経過を記録し、職員間で申し送りを行い情報を共有し、状態の把握に努めている。</p>		
26	<p>10</p> <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>	<p>月1回入居者ごとにケース検討を行い、本人、家族、関係者からの意見を聴きながら、3ヶ月毎のモニタリング、6ヶ月毎に計画の見直しを行い、状態変化時は随時見直しを行っている。</p>		
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>	<p>経過記録に日々の様子を記録して、申し送りで状態を共有しケアに生かしながら、毎月のカンファレンスでその時々の問題点や注意点を話し合い、介護計画の見直しに活用している。</p>		
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>本人、家族の希望や状況により対応し、一人一人のニーズに柔軟に対応し支援している。</p>		
29	<p>○地域資源との協働</p> <p>一人ひとりの暮らし方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>防災訓練で地域の方の協力を得たり、地域ボランティアの受け入れを行い、地域の方にグループホームの目的等を知って頂くよい機会となっている。</p>		

30	11	<p>○かかりつけ医の受診支援</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>本人、家族の希望で主治医を決めている。受診介助時状況を報告し、家族が専門医受診に付き添う際には、状況を要約した手紙を持参して頂き、適切な医療が受けられるようにしている。</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>いつもと違う変化が見られたら、看護職員へすぐ報告し、早めの受診等の対応が取れるようにしている。24時間連携担当看護師とも、状態を把握できるよう密に連携をとっている。</p>	/	/
32		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>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。または、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。</p>	<p>入院時は付添い情報を伝え、介護サマリーを提出している。家族の心配や相談を傾聴し、本人、家族が安心して治療ができるように、病院関係者との連携をとっている。</p>	/	/
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、早い段階から本人や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>入所時に重度化した場合の大きな方針の説明をし、本人やご家族の意向は聴いている。状況に応じて段階的に他施設や病院等を紹介し、転所の手続きをとる場合もある。</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、すべ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>何1回の救急法の講習を受け訓練し、緊急時マニュアルに沿った内部研修を行っている。事故発生後は再発防止に向け、再度検討している。</p>		
35	<p>○災害対策</p> <p>13 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>非常災害時の対応についての研修会を実施している。今年度は、水害時の避難訓練を行い、避難時の食事や過ごし方、地域との連携について話し合いを行った。火災避難訓練の際は、地域の方にも協力をしてもらっている。</p>		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36	<p>○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保</p> <p>14 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>カンファレンスや勉強会を開き、プライバシーを尊重し、個々に合わせた対応や言葉かけが出来るようにしている。</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>カンファレンスや勉強会を開き、プライバシーを尊重し、個々に合わせた対応や言葉かけが出来るようにしている。</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、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>その人の特性を活かしながら本人の希望とペースに合わせ、日常生活を過ごすことができるように支援しながら、寝たきりにならないように、日課やレクリエーションの参加を促している。</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支援している</p>	<p>衣替えを家族の協力のもととして頂き、日々の気温にあった洋服を着ておられるか配慮しながら、その人らしいおしゃれや身だしなみができるよう支援している。</p>		
40	<p>15</p> <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>	<p>好き嫌いを把握して個別に対応したり、入居者に合わせた食事形態で提供している。誕生日や行事の際は、好み等聴き、特別な食事を用意している。食事の下ごしらえやお盆拭き等出来ることを分担して行っている。</p>		
41	<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>栄養士の献立で栄養バランスの良い食事を提供し、食べる量や水分量に関しては、個々に対応している。体重増減が有る時は、その都度食事量の調整を行っている。</p>		
42	<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>口の中の臭いや汚れが生じないように、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</p>	<p>入居者の状態に応じて、毎食後の声掛けや介助を行っている。舌ブラシや洗口液を使用して口臭対策を行い、残菌のある方は、定期的な歯科受診で清潔を保っている。義歯や歯ブラシ等は毎日消毒し、清潔を保っている。</p>		

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	排泄の自立を図り、本人の排泄パターンにあわせ、トイレの声かけや誘導をしている。ショーツ利用を促し、その時の体調や状況に応じて、細かく対応している。		
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	毎日の食事、水分摂取、運動などの様々な方法で対応している。緩下剤を用いている方は、排便リズムの観察をし、排便状態を確認して、量の調整を行っている。		
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している	曜日や時間は概ね決まっているが、当日の体調や本人の希望により変更し、個々に応じた温度や時間に、楽しく入浴できるよう支援している。		
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	本人の訴えに耳を傾け休んで頂いたり、状態を見て臥床を促す場合もある。夜間に不眠や不穏行動のある方は、専門医を受診し薬の調整を行う場合がある。		
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	個々の服薬している薬について把握し、状態の変化時は早めに主治医へ報告し、支持を受けるようにしている。必要な方は日に2回以上の血圧測定も行っており、状態を見て報告している。		

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、一人ひとりの生活暦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>お手伝いや家事で個々が役割を果たせるように支援している。気分転換に好きなテレビの視聴やパズル、読書等個々の趣味を楽しんでいただけるように提供している。</p>		
49	<p>18</p> <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に支援に努めている。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>日常的に個々の能力に応じて散歩や外気に触れて、気分転換ができるように努めている。本人の希望する外出先には、家族の協力を得ながらできる限りは叶えるようにしている。</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>希望があれば本人と一緒に買い物に行き、必用なものを購入している。金銭は殆どは家族、職員が管理しているが、自己管理している方もいる。</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している</p>	<p>本人の希望時には電話をかけて話をしてもらったり、家族が遠方の方には、時々電話をかけてもらっている。年賀状を送り交流を深めている。</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招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）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>季節に合わせた壁飾りや季節の花を生け、季節を感じられるよう努めている。カーテン、ブラインド、ヨシズなどで光の調節をし、温度管理も行っている。中庭には季節の野菜、果樹が植えてあり収穫を楽しみにされている。</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>自席やカウンター、ホールのベンチで過ごされ、テレビを見たり、会話を楽しまれたり、ゆったりした空間の中で、読書を楽しまれたりしている。</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>家から椅子や飾りを持ってきてもらったり、家族の写真や自分の作品を掲示したりして、心地よく本人が安心できる場所となるよう努めている。</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>居室入口に写真入りのプレートを下げたり、トイレの表示を大きくして分かりやすくしている。手すりを設置して安全に移動できるようにしている。</p>	/	/

V アウトカム項目 (2階)

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見られている。 (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、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により安心して暮らしている。 (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