

(様式1)

自己評価票

作成日 平成 21 年 11 月 30 日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0891700049		
法人名	有限会社メディカルアシスト		
事業所名	グループホームたんぽぽ	ユニット名	2
所在地	〒300-0034 茨城県取手市桜が丘1-17-13		
自己評価作成日	平成 21年 11月 30日	評価結果 市町村受理日	平成 年 月 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	891700049
-----------------	-----------

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	社会福祉法人茨城県社会福祉協議会		
所在地	〒310-8586 水戸市千波町1918番地 茨城県総合福祉会館内		
訪問調査日	平成 年 月 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）】

<p>当事業所では、同法人内のデイサービスへボランティア鑑賞に出かけたり、納涼祭を合同で企画、実行するなど交流を密にとっている。グループホーム独自の行事では、年に数回家族交流会や外食ツアーを開催するなど季節に応じた行事を計画し実施している。</p> <p>又、地域交流を大切にし、地域行事に積極的に参加したりボランティア受け入れをしている。年に一度近隣の小学校へ出向き認知症についての講義を行い認知症を少しでも理解してもらえる様努めている。運営推進会議を通し桜が丘自治会と協力し桜が丘自治会(自主防災会)が活動する「防災・安心台帳」に加入し災害時の地域の方々の協力体制を整えている。</p>

【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）】

--

自己評価	外部評価	項 目	自 己 評 価
			実 施 状 況
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	毎朝、朝礼時に全職員で基本理念を読み上げ、業務開始前に意識づけをしている。又、名札の裏に基本理念を記載し、いつでも確認できるようにしている。
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	運営推進会議の中で自治会長から意見を聞き、夏祭りの行事や草取り、ゴミ拾い等地域活動に積極的に参加している。又、桜が丘自治会(自主防災会)が活動する「防災・安心台帳」に加入し災害時の地域の方々の協力体制を整えている。
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	運営推進会議等で年間のホームでの様子や予定を報告し、活動内容や様子を見てもらっている。又、小学校へ出向き認知症についての講義を行い認知症を少しでも理解してもらえる様努めている。
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	ホームでの年間行事計画書を元にスライドで説明したり、避難訓練などの行事に実際に参加して頂き、改善点など話し合う機会を設けサービスの向上に努めている。
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	取手市地域密着型サービス連絡会で市の職員との意見交換をしている。不明な点がある場合には市の担当者にその都度相談している。
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	定期的に身体拘束についてのカンファレンスを開催し職員の理解と知識の向上に努めている。当事業所では、目の前が公道で車通りがあり危険な為、玄関の施錠を行っているが、ご利用者の希望時には玄関をいつでも開放している。
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	内部研修を開催し、身体拘束・心理的虐待・虐待の範囲などについて研修を行い、職員の知識が向上するように努めている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	行政担当者から情報を頂き、必要のある方は関係機関と話し合いの上活用できるよう支援している。
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	契約時、パンフレット、重要事項説明書を用いてご本人、ご家族の不安や疑問を除くよう十分な説明を行い、理解と納得を得ている。
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	苦情相談の窓口を設け、入居時、重要事項説明書にて説明している。又、家族会や日頃より、ご家族との話し合いの中で聞き入れ運営に反映している。
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	日々のコミュニケーションを通して職員の意見の聞き取り、毎月行っているカンファレンスの中で意見や提案が出来る場を設け、出来るだけ即対応出来るよう心掛けている。
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	毎月、内部研修に代表者を交え意見交換の場を設け、かつ職員個々が自己評価を実施して業務を見つめなおす機会を設けている。職場内の環境作りや整備に役立っている。
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	内部研修は月1回行っており、職員の専門知識を高めている。外部研修は職員のレベルに合わせ積極的に参加するよう取り組んでいる。
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	取手市地域密着型サービス連絡会を開催し、他グループホームや行政との情報交換の場を作り、サービスの質の向上に努めている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	入居前に本人とお会いする時間を設け、十分に時間を取り面談を行い、本人の不安な思いや要望等を聞きとるよう努めている。
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	入居申し込み時、家族からの不安な思いや希望を傾聴し、受け止めるよう努めている。
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	入所間もない段階には帰宅願望が多く見られる事があり、対応方法として職員が付き添い外に出かけ気分転換を図る他、家族と密に連絡を取り家族の協力を得ながら対応方法について検討している。
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	掃除・洗濯・調理・ガーデニング等ご利用者にあつた活動を職員と共に行うことにより、お互い支えあう環境造りに努めている。
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	家族会や交流会を通し、ご家族とコミュニケーションを密に図っている。ご本人の現状を理解してもらい、共に本人を支えている。
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	入所される以前に付き合いのあつた馴染みの人が来所している。馴染みの人との関係を途切れないよう支援する為、家族面会時やご利用者との日常会話の中から把握するよう努めている。
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	利用者同士の関係を把握し、性格が合わない利用者は席を工夫する等対応している。利用者一人ひとりが役割を持ち、利用者同士協力しながら支えあつて生活している。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	家族の気持ちに配慮しながら家族との関係を継続し必要があれば相談に対応し支援している。
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。	生活歴や日常生活の会話などから本人の希望や意向を把握しそれに添えるよう努めている。困難な場合は、本人の表情や声のトーンから感情を汲み取れる様、日常的な観察を行っている。
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	生活歴についての資料や本人の言葉、家族からの情報などにより把握に努めている。又、まだまだ把握していない事も多いので今後も情報の収集に努め、職員全員で共有を図っていききたい。
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	朝、夕に申し送りを行い、日中、夜間帯の一人ひとりの状態を報告し、全職員が把握できるよう努めている。また、毎朝のバイタルチェック、食事摂取量等の記録をもとに心身の状態を把握している。
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	カンファレンスを行い他の職員の意見なども取り入れて介護計画書を作成している。又、家族の意見を取り入れるようにしている。本人の視点で考える事を忘れず本人の変化に応じて見直しを定期的に随時行っていきたい。
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	日々の様子(食事・水分量・排泄状況・精神状況・行動・体調の変化等)を個別にケース記録として記入しており、毎日、朝・夕の申し送り時に報告し職員が把握に努め情報の共有を行っている。この情報を基にケアカンファレンスを実施し介護計画の見直しに活かしている。
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	本人や家族の状況の変化やニーズに応じてケアプランの見直しを行っている。又、同法人のデイサービスへボランティア鑑賞に出かけたり、納涼祭を合同で企画、実行するなど交流を密に図っている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	地域でのイベントや当事業所にて外食ツアー・遠足等を企画し外出する機会を多く設けている。 又、運営推進会議にて民生委員・地区会長に働きかけ活用できる地域資源の把握に努めている。
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、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	入居前に受診していた医療機関に継続して受診が出来るよう支援している。また、受診後にご家族へ結果を報告している。
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	往診をおこなっている医療機関の看護師に相談や助言を頂き、ご利用者の日常における健康管理等について支援している。
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。	利用者の入院時は職員が訪問し病状の把握に努めており、退院後には情報提供書や医師の指示を聞き、対応している。
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	入居時に重要事項説明書により、重度化した際の対応方針を説明している。重度化した場合は本人や家族、主治医と相談しながら方針を決め、適切な対応が出来るようにしている。
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	マニュアルを作成し応急手当、初期対応を利用者の状況によりその都度対応し確認している。又、万が一に備え手動式肺人工蘇生器を常備している。
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回避難訓練を行い、消防設備や警報設備など定期検査を実施している。また、地域の自主防災訓練に参加し災害時に備えている。運営推進会議で地域の災害対策のあり方を話し合い、地域での協力体制や近隣住民の協力が得られている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価	
			実施状況	
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	基本理念で「プライバシーの尊厳」を掲げ、トイレ等の声掛けは小声でしたり、自室の入室の際はロックするなど全職員に徹底している。 又、その人の言葉や思いを大切にし、本人のプライドを傷つけないような言葉使いや声掛けを普段から職員一人ひとりが心掛けている。	
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	利用者が一人ひとり自己決定出来るような言葉掛けや環境作り、一人ひとりの能力に合わせた声掛けを行い出来る限り自分の意思が日々の生活に反映されるよう努めている。	
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	基本的な一日の流れはあるが、その都度伺いながらご本人のペースを大切にしている。 又、楽しく過ごす事が出来るよう声掛けや場面を工夫し、自分らしさを引き出せるよう努めている。	
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	定期的にカットボランティアに来所していただき、ご本人やご家族の希望により散髪を行っている。着替える服などは、ご本人に好みを聞いて選んでいる。又、希望があれば、職員付き添いにて衣料店などへ出かけ衣類等の購入している。	
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	料理の下ごしらえや後片付けをお願いし、食事作り、盛り付けに積極的に関わって頂けるよう支援している。 又、楽しく食事をとる事が出来る雰囲気作りに努めている。	
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	献立と食材の配達を委託する事により1日に必要な栄養をバランス良く取る事が出来ている。 一人ひとりの咀嚼・嚥下機能、体調に合わせたお粥・刻み・ミキサー食等、食べやすい食事の提供に努めている。 又、一人ひとりの摂取量を把握する為、食事量・水分摂取量を個別に記録し夜間帯も状態に応じて水分補給を行っている。	
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	毎食後の口腔内のブラッシング・義歯を外してのブラッシングを行っている。 夜間帯は、義歯を預かり洗浄剤に浸して清潔保持に努めている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	排泄チェック表にて排泄パターンを把握し、トイレ誘導や声掛けの参考にしている。失敗時には本人のプライドを傷つけないように声掛け・言葉づかいに十分注意し対応している。
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	排泄パターンを排泄表にて把握し、運動や水分補給、食品を工夫してなるべく内服薬に頼らずに、自然に排泄が出来るよう支援している。
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	本人の希望を基にした表を作成し、入浴している。また、当日の体調や希望にあわせ入浴出来る様、柔軟に対応している。
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	利用者一人ひとりの生活習慣を大切に、温度や湿度など環境に気を配りながら対応している。また、定期的に見回りをを行い、安心して睡眠が取れるよう配慮している。
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	一人ひとりの薬の処方箋をいつでも確認できるようファイルしてある。変更があった際は必ず職員全員に確認してもらうようにしている。又、誤薬等が無いように準備し職員が名前を確認して手渡しにて服薬している。
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	趣味や役割等、その人に応じた役割や気分転換を行っている。又、外出やドライブ、地域行事など外へ出かける機会を多く持つようにしている。
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られるように支援している	本人の希望に応じ地域行事や散歩に出かけたり、ご家族の協力の元に外出したりしている。今後も家族や地域の協力を得ながら本人の希望に沿った外出の支援が行えるようにして行きたい。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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>本人の希望や能力に応じ支援している。定期的に買い物に出掛ける時はお金を所持し、必要な物を買えるように支援している。</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>本人が電話を使用したいとの希望がある際には、希望に添えるよう支援している。又、家族交流会の案内を直筆でコメントを添えて送るなど手紙の支援も行っている。</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>共有空間は、居心地が良く生活できるように馴染みの家具や物を居室にお持ち頂き、居心地の良い空間作りを行っている。</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>畳コーナーやソファなどを活用しご利用者同士が話をしたり寛いだり出来るよう支援している。</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>	<p>自分らしく生活出来るよう、馴染みの家具や物を居室にお持ちいただき、居心地の良い空間作りを行っている。</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>段差などは無い作りとなっており、安全に生活してもらえる様になっているが、手すりの設置や滑り止めマット、クッションフロアなどを使用し自立と安全に配慮した環境で生活できる様工夫している。</p>

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
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：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