

(別紙1)

## 自己評価及び外部評価 結果

作成日 平成 27 年 1 月 20日

### 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2771100845		
法人名	社会福祉法人大恵会		
事業所名	グループホームいなば		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護		
所在地	大阪府岸和田市稲葉町1066番地		
自己評価作成日	平成26年11月10日	評価結果市町村受理日	平成27年3月19日

### 【事業所基本情報】

介護サービス情報の公表制度の基本情報を利用する場合	<a href="http://www.kaigokensaku.jp/27/index.p">tp://www.kaigokensaku.jp/27/index.p</a>
情報提供票を活用する場合	(別添情報提供票のとおり)

### 【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 評価機関あんしん
所在地	大阪府岸和田市三田町1797
訪問調査日	平成26年12月18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)】

自然に恵まれた環境の中で、穏やかに暮らせるように援助する。季節ごとの行事などを大切にしている。少しでも、多く笑ってもらい、いつまでも歩いて出かけられるように、敷地内の庭にたくさんある季節の草花を楽しみながら、ゆっくりと歩く時間を提供できるように努めている。

### 【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)】

「グループホームいなば」は社会福祉法人が運営する特別養護老人ホームに併設した事業所である。JR阪和線久米田駅からバスで「稲葉」停留所下車、徒歩15分のところに立地し、自然に恵まれた高台にある2階建て1ユニットの事業所である。法人の理念を基に事業所独自の介護目標を年度ごとに作成している。今年度は「入居者自身ができることは、自分でできるよう援助をする」で、職員はその実現に向け取り組んでいる。敷地内の遊歩道には四季折々の草木、花が植えられ、利用者の散歩コースとなっている。玄関、廊下、リビングの所々にソファ、椅子を置き、利用者一人ひとりが、寛げるように配慮している。また、職員の調理中の野菜を刻む音や、匂い、利用者が馴染みの茶碗や箸を使う等、家庭的な雰囲気の中で、利用者が安心して暮らせるように支援している。地域の公民館まつりや法人主催の盆踊りには地域住民と一緒に参加したり、幼稚園・小学校の合同運動会や音楽会への参加、園児を招待する等、地域との交流を行っている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			援助をする」	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスとして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	事業所内に掲示	法人の理念を基に事業所独自の介護目標を作成している。今年度の介護目標は「入居者自身ができることは、自分で行える援助をする」である。毎月のグループホーム会議において、理念・介護目標の共有化を図り実践に努めている。	
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人として日常的に交流している	定期的に、幼稚園に慰問に来てもらったり、地域の公民館まつりに出かけた	法人として町会に加入している。地域の公民館まつりや法人主催の盆踊りに地域住民と一緒に参加したり、小学校・幼稚園合同の運動会や音楽会に利用者が参加したり、園児を事業所に招いたりしている。	
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	法人として行っている		
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	行事内容や利用者の様子について、報告している	会議は2ヶ月毎に開催し、利用者家族、老人会会長及び副会長、民生委員、市介護保険課職員、管理者、特養施設長等が参加している。会議では事業所の活動や利用者の状況等を報告している。参加者から地域の行事の案内等が行われることもある。議事録を作成し職員に回覧している。	
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。	市の担当者には、法改正の時に、適応について相談したり、事故報告について相談したりしている	法改正時や事故報告等について相談したりして、日頃から連携に心がけている。	

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しないケアに取り組んでいる</p>	<p>マニュアルを作成し、いつでも閲覧できるように置いている</p>	<p>身体拘束をしないケアのマニュアルを作成し、入職時及び年1回の内部研修を行っている。玄関のセンサー式自動扉は、利用者の安全を最優先させているため、利用者一人では戸外に出られない仕組みになっている。外出希望の利用者には職員が付き添って外に出ている。</p>	<p>利用者の安全を確保しつつ、日中に玄関の錠をかけないケアについて積極的な検討を期待したい。</p>
7		<p>○虐待防止の徹底</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ない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>研修に参加</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人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>研修に参加</p>		
9		<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約または改定等の際は、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>行っている</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>2ヶ月に1回、運営推進会議を行っている</p>	<p>家族からの運営に関する意見や要望等は、運営推進会議や日頃の家族等の来訪時に聞き取る機会を設けている。また、意見箱は設置しているが殆ど意見が入ることはない。</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、それらを反映させている</p>	<p>毎月、グループホーム会議をしている</p>	<p>管理者は毎月のグループホーム会議において、職員の意見や提案を聞く場を設けている。研修希望等は管理者から特養施設長へ上申している。また、パート職員については、面談を行い、次年度の勤務希望の有無等を聞き取っている。</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>研修に参加</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の力量を把握し、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>	定期的に研修に参加		
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作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている</p>	研修に参加		

## 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、関係づくりに努めている</p>	新しい環境や、他の入居者に慣れてもらえるように、職員と一緒に、家事やレクへ参加している		
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、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>	小さなことも、連絡して、相談するようにしている		
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>	他のサービスを必要としている場合は、情報の提供に努めるようにしている		
18	<p>○本人と共に過ごし支えあう関係</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>	できる家事に参加して、役割を持ってもらえるように努めている		
19	<p>○本人と共に過ごし支えあう家族との関係</p> <p>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</p>	定期的に家族会を行い、交流に努めている		

20	8	○馴染みの人や場と関係継続の支援 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	入居しても、それまでのかかりつけ医を受診できるようにしている。家族の協力で、墓参りに出かけられる。	馴染みの理髪店、入居後馴染みになった喫茶店、家族と共に墓参りに出かける等馴染みの場所や人との関係が継続出来るように支援している。	
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	毎日の家事の中で、役割を持ってもらえるよう努める		
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	必要に応じて、相談に努めている		

### 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	○思いやり意向の把握 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	本人が意思表示が難しい場合は、なるべく、笑顔がみられることを優先するようにしている	利用者の希望や要望等は日々のケアの中で聞き取っている。困難な場合は、家族から聞き取ったり、本人の仕草や雰囲気から汲み取り、把握に努めている。	
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る	入居の時に本人や家族などから、情報を集めるようにしている		
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	定期的に、アセスメントを行っている		

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>	<p>介護計画は6ヶ月に1回、作成する。必要に応じて、変更を検討する</p>	<p>利用者・家族の意向を聞き取り介護計画を作成している。1か月毎にモニタリング、6か月毎にカンファレンス、見直しを行い計画に反映させている。利用者の状況に変化のある時は随時見直しをしている。</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>日々の様子を、記録している</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、その時々にも生まれるニーズに対応して、既存のサービスにとられない、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>多機能のサービスを提供できるよう、法人として、様々なサービスの提供に取り組んでいる</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>入居しても、それまでのかかりつけ医を受診できるようにしている</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、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>入居しても、それまでのかかりつけ医を受診できるようにしている</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に支援している。通院は原則家族同行であるが、緊急の場合は職員が同行している。受診結果は家族に電話等で連絡し、支援経過記録に記録し、情報を共有している。希望があれば歯科医師の往診を頼める。</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支援している</p>	<p>必要に応じて、法人内の他部署の看護師に相談をしている</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。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</p>	<p>入院中も、定期的に、家族や病院に声を書け、情報収集をしている</p>		
33	<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>入居の時に、重度化したときの方針について、説明をしている</p>	<p>入居時にあらかじめ利用者、家族に重度化した場合の事業所の方針を説明しているが、文書化はしていない。重度化や医療的処置が必要になった場合には、家族、かかりつけ医、職員等と話し合い、併設の特別養護老人ホーム、他の施設や医療機関を紹介している。事業所において看取りは行わない方針である。</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、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期</p>	<p>年2回、法人内で、救命手当の研修をしている</p>		
35	<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>法人全体で、行っている</p>	<p>法人と合同で消防計画に基づいて、消防訓練(消火、通報、避難)を年2回実施している。1回は消防署立ち合いの下で職員が参加して訓練を行い、もう1回は夜間を想定して職員と利用者も参加して自主訓練を行っている。事業所の立地条件もあり地域との協力体制は出来ていない。水、食糧、オムツ等は法人が一括して備蓄しており、訓練時に点検している。</p>	<p>運営推進会議等で地域と協力体制の構築を働きかける事、及び非常持出し用に利用者の最少限必要な情報(服薬名等)の作成が望まれる。</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>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>個人情報保護について、職員は、誓約書を提出している</p>	<p>法人で年1回個人情報やプライバシーに関する内部研修を実施している。利用者一人ひとりを尊重し、苗字で呼びかけたり、ちょっと待って等の言葉を使わないように努めている。居室入室時には、ドアをノックしている。個人の書類等は鍵のついた引き出しに保管している。</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>朝食は、パンかおじやを選んでももらえるようにしている</p>		

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	日課を持つことで、メリハリのある生活を提供している		
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	訪問散髪を利用している		
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	季節の野菜などを、取り入れるようにしている。	日勤の職員が2、3日ごとに献立を作成し、調理も行っている。食材はスーパーマーケットから入手している。利用者は、野菜の皮むき等出来ることを手伝っている。職員は利用者と同じ食事を一緒に食べている。餅つき会では職員が餅をつき、利用者が餅を丸めたり、おはぎやホットケーキを手作りしたり、年に数回外食に行く等、食事に変化を持たせるように工夫をしている。	
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、食事量を記録している		
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	食後には、歯磨きを行い、入れ歯は、夜、預かって、洗浄している		
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。	随時、トイレ誘導をしている	利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、声掛けすることでトイレでの排泄が出来るよう支援している。夜間は紙おむつを使用している利用者もいる。起床時、食事・おやつ等定期的な水分摂取に努めている。便秘予防に細かく切った蒟蒻入のご飯、繊維の多い野菜料理等、献立に工夫をしている。失禁時には羞恥心に配慮しながらさりげなく対応している	



44	<p>○便秘の予防と対応</p> <p>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</p>	<p>毎日、食事前に体操をしている</p>		
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>週に3回、時間を決め、入浴をしている</p>	<p>週3回午後に入浴をしている。入浴剤や菖蒲、ゆずを入れる等入浴を楽しめる様工夫している。入浴を嫌がる利用者には清拭、下着を取り換える等利用者の気持ちに沿った支援を行い、無理強いはしないようにしている。女性職員ばかりなので、男性利用者には同意を得た上で、異性介助となっている。</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>昼間でも、必要に応じて、居室で休んでもらっている</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、用法や要領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>服薬に変更があったときは、必ず、申し送りを行っている</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>家事に役割を持つことで、生活に張りが出るように努めている</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支援している</p>	<p>家族さんと連絡し、相談するようにしている。</p>	<p>敷地内の遊歩道を散歩したり、花見、バラの鑑賞、小学校・幼稚園合同運動会の見学に行く等、戸外に出掛ける機会を多くするように努めている。時々訪れる喫茶店は利用者の馴染みの場所となっている。</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>	行っていない		
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>	必要に応じて、行っている		
52	<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）は、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>	空調の設定は、1日に、何度も調整を行い、快適な温度を保つようにしている	玄関や廊下、リビングの所々にソファを置き、好きな場所で一人ひとりが寛げるように配慮している。リビングは広々として明るく日当たりもよい。リビングの壁には手作りの季節感のある貼り絵を飾っている。また、応接セット、テレビの配置に工夫をし、利用者同士が会話をしやすいようにしている。	
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>	フロア内に、座れる場所を、複数つくるようにしている		
54	<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>	タンスや布団など、本人が使っていた物を、なるべく持ってきてもらうよう、おねがいはしている	防災カーテン、空調設備、ベッドは備え付けである。タンス収納スペースもある。利用者は、馴染みの筆筒、寝具、時計、その他使い慣れた物を自由に持ち込むことができる。家族の協力で、筆筒の引出し毎に中身を表示したり、カレンダー、家族の写真、誕生日カード等を置いて、その人らしく居心地よく過ごせるように支援している。温度管理は職員が行っている。	
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>	1階と2階をつなぐ階段を設置しており、できる間は、なるべく、階段を使ってもらうようにしている		

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	○	①ほぼ全ての利用者の ②利用者の3分の2くらいの ③利用者の3分の1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	○	①毎日ある ②数日に1回ある 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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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した表情や姿がみられている	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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聞いており信頼関係ができています	○	①ほぼ全ての家族と ②家族の3分の2くらいと ③家族の3分の1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きている	○	①ほぼ毎日のように ②数日に1回程度 ③たまに ④ほとんどいない
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	○	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全くない
66	職員は生き生きと働いている	○	①ほぼ全ての職員が ②職員の3分の2くらいが ③職員の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
68	職員からみ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ほぼ全ての家族が ②家族の3分の2くらいが ③家族の3分の1くらいが ④ほとんどできていない