

(様式第1号)

自己評価及び外部評価結果票

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4190200354		
法人名	株式会社 エフォットケア		
事業所名	グループホーム風		
所在地	唐津市呼子町殿ノ浦92番地1		
自己評価作成日	平成25年10月10日	評価結果市町村受理日	

※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.espa-shiencenter.org/preflist.html
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 佐賀県社会福祉協議会		
所在地	佐賀県佐賀市鬼丸町7番18号		
訪問調査日	平成25年11月21日	外部評価確定日	平成25年12月9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>ご家族様とコミュニケーションを取りながら利用者様が毎日楽しく生活できるように心がけている。</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)】

<p>同法人の小規模多機能施設との隣接は、互いに助け合えることから職員にも入居者にも心強い。2事業所間で異動はあるが、職員の適正を見極めながら行っている。また、出勤時にはどちらにも挨拶に行き、声を掛けているため、入居者にとって職員はみな顔なじみである。近くには呼子港もあり新鮮な食材が手に入る。職員が日々心掛けていることは、まず明るく挨拶をすることである。それはコミュニケーションの基本であり、ケアにも活かされている。</p>

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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ふ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	利用者様優先を常に考え、毎朝、夜勤者、早出、日勤者が朝礼で理念を唱和している。	理念は常に立ち戻る基本的な考えとして職員にも浸透している。「目配り」「気配り」はもとより、仕事の慣れから起こりやすくなる事故等を警戒し、「緊張感」を強く意識するようにしている。日々のケアの中で、入居者の様子にすぐに反応する姿勢には、それが活かされているのが分かる。	
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	交流できるよう大きなイベントなどには、招待状を送ったり地域の回覧板に毎月発行の「風だより」をお願いしている。	自治会に加入し、地区の行事等にも積極的に参加している。近くのゴミ集積場が散らかれば当たり前のこととして職員が掃除をしている。また、事業所発行の風だよりを毎月の回覧板に託し、理解と交流のきっかけになればと努めている。	
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	不十分だと思う		
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	活かしている。民生委員さんの声により毎月の「風だより」も発行するようになった。	2か月に一度の開催はメンバーの出席率もよく、活発な意見交換の場となっている。1年間を目途に依頼された家族も出席し、話し合いに加わっている。出された意見は速やかに検討され、最近では夜間の避難訓練が提案され程なく実施している。	
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り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	取り組んでいる。分からないことがあれば、他事業所、市町村担当者に聞きながら取り組んでいる。	運営推進会議のメンバーでもあり、日頃から顔なじみとなっている。相談事は電話よりも会って話すことが多く、実直に対応してもらえる関係が出来ている。	
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	各居室にカギはなく日中は玄関の施錠もしていない。	玄関にセンサーはあるがオフのままであり、職員は安全を確保しつつ自由な暮らしを支援している。また、該当する研修も年に一度は受けており、身体拘束の内容とその弊害も認識している。	
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	虐待の勉強会に常に数人参加し、意識を高めている。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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
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	研修等に参加している。 現在利用者なし		
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	説明を行い納得された上で契約を行っている。		
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	毎月の利用料をあえて届けてもらい、その折に家族様の意見を聞いたりして実践している。	家族には何でも言ってもらえるような雰囲気作りに気を付けている。訪問時には世間話で気分をほぐし、入居者の様子などを伝えながら、家族の思いも聞き取ろうと努めている。また、外部に要望や意見、苦情の窓口があることは書類にも明記され、説明も行っている。	
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1回の全体会議、グループホームだけのミーティングを行っている。	毎月の会議には、隣接する同法人施設との全体会議と、事業所だけの職員会議がある。どちらにも非番者も参加している。管理者は職員の意見や要望を聞くように心掛けているが、出にくい場合もある。そのため、今月の反省や来月の目標を話してもらい、それが意欲につながるようアドバイスもしている。	
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、頑張り日々確認している。職員の意欲を高める為にも働きやすい、働きがいのある環境作りに努めている。		
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	社内では月に1回勉強会を行っている。社外での研修にも参加する様心がけている。		
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	月に1回ある同業者の集まりに行き交流している。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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	ケアマネージャーが本人と面談し、困った事を聞き取り調査を行っている。		
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	ケアマネージャーが家族と面談し困った事を聞き取り調査を行っている。		
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	本人と家族の聞き取り調査によりプランの中に要望を組み込んでいる。		
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	利用者様を介護するという意識は薄く、共に生活していると常に思っている。 食事の際の準備、洗濯物たたみなど一緒にやっている。		
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	家族とは連携を密にしながら本人を支えている。		
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	馴染みの人には自由に出入り出来るようにしている。	これまでの人間関係を、ケアマネージャーも含め把握に努めている。地域に暮らす馴染みの方の訪問も自由に受け入れている。また、電話を掛けたり、通い慣れた美容院を利用することなどで継続的な交流ができるよう支援している。	
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	孤立することなく、洗濯物など元気な方がそうでない人を助けている。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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
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	退所者がまだいない。		
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。	利用者様の思い、希望などを本人にことあるごとに話を聞くようにしている。	把握に努めることは、介護のためではなく生活を支えるためという思いで接している。入浴中などリラックスした際に聞き取れることも多い。また、居室を訪ね声を掛けることで話が聞けることもある。職員は、入居者の思いを日々の行動や言葉などから汲み取り、ケアに繋げている。	
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	利用者様との会話や家族から得た情報により把握に努めている。		
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	一人一人の心身状態を把握し、その都度対応している。		
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	本人や家族の要望を聞きながら、話し合いで毎月作成している。	介護計画はアセスメントとモニタリングを繰り返しながら、設定期間毎の見直しはもとより、変化があれば臨機応変に対応している。	
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	職員の気づき等を個人記録や申し送り帳に記入しその都度実践、介護の見直しを行っている。		
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	本人や家族の状況を把握し、支援やサービスに取り組んでいる。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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	現在参加されている方がいない		
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、納得が得られたか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	月2回の往診や緊急時、主治医に連絡を仰いでいる。	事業所の協力医のほか、入居前からのかかりつけ医での医療が受けられるよう支援している。家族と協力し通院介助を行ったり、往診を利用する場合もある。職員のみが付き添った場合、家族への結果報告は当日中に行われている。	
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	変化や気づきがある時は看護師に連絡し対応している。		
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。	定期的な面会やドクターやナースに状態を聞き把握している。		
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、事業所の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	看護師の早めの判断、医師との連携を取っている。家族にも早めの連絡を取っている。	これまでに事業所内での看取りはないが、病院で最期を迎えた入居者を事業所から見送った経験がある。本人や家族が希望すればその用意はあるものの、その時々事業所の体制や力量を見極めるようにしている。安心して納得した最期を迎えられるように、随時意思を確認しながら取り組んでいる。	
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	全体会議での勉強会等で身につけるように訓練している。		
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回程度消防の方から来ていただいて、災害時の避難訓練をして急な災害時に備えている。	運営推進会議での意見を取り入れ、夜間の避難訓練も行っている。入居者も一緒に行動し、暗くなってからの状況下で改めて気付くこともあり改善へと繋げている。所内にはスプリンクラーが設置されており、通報装置の使い方も講習を受けている。また、消火器の扱いは全職員が熟知している。訓練は近隣住民や地元消防団にも伝え、協力を呼びかけている。	

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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					
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	利用者様の状態や人格を尊重しながらの支援を行っている。	援助が必要な時も、まずは本人の気持ちを大切に考え、さりげないケアを心掛けている。また、ホーム便り等に掲載する入居者の写真については家族からも了承を得ており、情報は責任ある取り扱いがなされている。	
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	状況に応じて対応している。		
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	個々の状態に合わせて出来るだけ支援している。		
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	入浴時の着替え選びやイベント、外出時には好きな物を着てもらっている。		
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	コミュニケーションの中で嗜好品を聞き出来る限り行っている。	朝食以外は隣接する施設側で主な調理は行われている。入居者はおしぼりをたたんだり、テーブルを拭いたりして出来ることを手伝っている。献立は当日の朝、当番の職員が考えているので、入居者のリクエストも入れやすい。漁港も近く、入居者は日曜毎に買い物に出掛けており、その際に食材を買うこともある。アルコールも希望があれば提供できる。	
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	看護師の指示により行っている。		
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、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	毎食後行っている。 週に1回の歯科衛生士による指導も行っている。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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
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	時間を見て声かけ介助を行っている。トイレでの排泄を促している。	排泄チェック表で入居者毎のリズムを把握している。自尊心に配慮し、入居者の様子から敏感に察知し、身体機能に応じた介助を行っている。パット利用の入居者は多いが、昼間はトイレでの排泄を大切にしている。	
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	運動や水分を摂ってもらったり、それでも出ない場合はドクターやナースの指示により服薬している。		
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	週2回が基本だが、希望があれば支援している。	夏場は週3回、冬場は週2回を基本としているが希望があればこの限りではない。また、失禁などにはその都度対応している。脱衣場は温度管理され、衣服の脱ぎ着は出来るだけ入居者に任せ、職員は見守っている。浴室はゆったりしており、リラックスした中で思いが聞けることもある。	
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	状況に応じて支援している。		
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	看護師により管理されている。		
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	楽しく過ごしてもらえる様に支援している。		
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られるように支援している	季節に応じた花見やドライブなどを行っている。	年間行事には毎月何かしらイベントやドライブが計画されている。職員は、外出は五感の刺激にもよい機会と捉え、受診の帰り道に遠回りをしたり、散歩で近所を歩きながら季節を感じてもらえるよう支援している。歩行が難しくなった入居者には車椅子を利用するなど状態に合わせて支援している。	

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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	現金を持って来られないので行っている。		
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	希望があれば行っている。		
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	共用の場は明るく過ごしやすくなっている。	天窓から太陽光が差し込むように設計されたリビングは、晴れならば照明も不要なほど明るい。歩行が難しくなった入居者が車椅子や歩行器を使っているため通路は広く取られている。浴室やトイレ等もきれいに掃除され不快な臭いもない。	
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	可能な限り行っている。		
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	自宅で使用されている物を持って来てもらっている。	持ち込む品物に原則制限はない。職員は入居者と相談しながら絵や色紙を飾ったりして居心地のよさにも配慮している。居室の掃除は入居者が行う場合もあるが、職員も補助している。希望があれば家族の宿泊も可能である。	
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	目印になる花などを飾り分かる様に工夫している。		

V. サービスの成果に関する項目(目標指標項目)アウトカム項目))(事業所記入)
 ※項目No.1～55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓ 該当するものに○印をつけてください	
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

項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓ 該当するものに○印をつけてください	
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