

(調査様式1)

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成31年2月25日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4673000156
法人名	医療法人 佑志会
事業所名	グループホーム 花々館 (2F)
所在地	鹿児島県日置市伊集院町徳重3丁目3番地14 (電話) 099-273-8787
自己評価作成日	平成31年2月25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.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/
-------------	---

【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31年3月14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)】

- ・入居者の方々、御家族が安心して笑顔が耐えない穏やかな毎日が過ごせるような施設作りを心がけています。
- ・地域の方々に花々館のことを理解していただき、「あそこに入りたい」と思っただけのように地域との関わりを行っています。
- ・医療連携の強化を図り、入居者様の健康管理を24時間体制で見守っています。

【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)】

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	・住み慣れた地域で安心出来る暮らし、関係性の継続、地域生活の継続を支えるための柔軟な支援を理念の柱とし、毎朝の申し送り時に理念の唱和をし、全職員の意識を高め実践出来るように心がけている。		
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	・日頃から近所の方々と挨拶を交わし開放的な雰囲気作りに努め、地域の行事への参加や自治会に加入している。また、以前参加していた「いきいきサロン」の参加などを実践し関わりを深めていきたい。		
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。	・日置市の現状ほ伝え、認知症の症状、理解等をまずは推進会議を利用し発信している。 ・実習生の受け入れを行っている。		

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
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>・2ヶ月に一度の運営推進会議を開催している。家族代表、自治会・婦人部の代表、行政の代表の方々の参加を得ている。日々の活動状況、事故の報告等を行い、意見を求めサービスの向上に活かすように努めている。</p>		
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に取り組んでいる。</p>	<p>・介護相談員活動を利用して、日頃言えない・言わない思いを理解し、家族と連携をとりながら本人の希望が叶うように努めている。ケアマネ協議会等に参加し担当者との交流をし、キャラバンメイトでの連携もとっている。</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>・身体拘束廃止委員を中心に知識を学び、共有認識を図っている。また、ケアを振り返り身体拘束をしないケアに取り組んでいる。</p>		

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
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>・利用者の身体状況についての気付き観察を行い、報告及び連絡をするようにしている。</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>・権利擁護の勉強会を行政に依頼し、認識を深めている。</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>・基本的な理念や利用時の説明を充分に行うことで、家族や利用者の不安・疑問を和らげ、状況に応じて説明を繰り返すことで理解・納得をしていただけているようにつとめている。</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>・利用者と話す時間を積極的に持つようにしている。また、利用者の行動・表情から思いを察して、日々のケアに活かせる様に努めている。家族については、面会時に気軽に会話・相談が出来る雰囲気作りに努めている。</p>		

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
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>・毎月第一金曜日にスタッフ会議を開催、また日々の申し送りを利用してスタッフからの意見を聞き、検討・改善に努めている。</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>・職員の資格所得に向けた支援を積極的に行っている。所得後は手当として、給与等に反映するだけではなく、本人の意向を重視しながら職場内で活かせる労働条件作りに努めている。</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>・法人内外の研修を積極的に受けられるよう機会の確保に努め、職員一人一人の資質の向上を図っている。</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>・月に一度の向上委員会を立ち上げ、質の向上に向け意見交換を行っている。</p>		

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
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	・入所前の聞き取り・面談を行っている。入所後は利用者がスムーズに相談が出来るようにスタッフを配置し、利用者の小さな変化を見逃さないように心がけている。		
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	・家族からの相談を受け止め、アドバイスが出来るように環境を整えている。		
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、家族からの意向だけでなく、必要に応じてサービス利用機関や行政とも連携をとりながら慎重に対応している。		
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	・利用者は人生の先輩であるという考えを職員が共有しており、利用者から教わることもある。また、そういう場面を多く持つようこえ掛けなどを心がけている。		

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
19		○本人と共に支え合う家族との関係 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	・利用者の身体状況についての気付き観察を行い、報告及び連絡をする。日常の様子について家族との情報交換を行い、情報の共有に努め理解しあいながら、本人にとってより良いケアが出来るように努めている。		
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	・友人や知人との交流が絶えることの無いように家族に協力をしてもらいながら、支援に努めている。地域のイベント・行事に参加し知人と会える機会を持てるようにしている。		
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	・職員が利用者同士の間に入り関係を把握して、お互いが良い関係を築けるようにこえ掛けや支援を行っている。		
22		○関係を断ち切らない取り組み 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	・退居後も必要に応じて、家族や利用者の相談や支援が出来るような関係を保つようにしている。		

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
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。	・日々の関わりの中で、声かけや把握に努めている。言葉や表情などからその意思を推しはかたり、確認している。意思疎通の困難な利用者に対しては、家族・関係者からの情報収集に努めている。		
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ている	・本人からの語りや家族・知人等の訪問時の会話から把握するように努めている。把握できた事柄に関しては記録に残し、情報を職員と共有しケアに活かせるようにしている。		
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	・利用者一人一人の生活のリズムを理解するとともに、行動や小さな動作から感じ取り、本人の全体像の把握に努めている。		
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	・本人や家族には日頃の関わりの中で思いや意見を聞き、反映させるようにしている。また、スタッフ間で意見交換を行い、計画に反映させている。期間や本人の状態に応じた見直しをその都度行っている。		

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
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	・個別にファイルを用意し、水分・食事摂取量・排泄等の身体状況や本人の日々の暮らしの様子をを記録し、いつでも全ての職員が確認出来るようにしており、ケアにいかせるようにしている。		
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	・主治医、連携看護師との医療連携によって、緊急時にも対応出来るように24時間体制をとっている。		
29		○地域資源との協働 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	・地域公民館、市役所、学校、地域ボランティア等の関係機関に働きかけている。		
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	・事業所の協力医の他、利用前からのかかりつけ医、地域の歯科、及び他科診療も受けられるよう家族と協力し通院、往診介助を行っている。		

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
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>・看護職員を配置、また連携医療機関からの看護師との連携をとりながら、常に利用者の健康管理や状態変化に応じた支援を行えるようにしている。</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。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>・入院によるダメージを極力防ぐために医師と話をする機会を持ち、事業所内での対応可能な段階でなるべく早く退院出来るように連携をはかっている。</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>・重度化した場合にホームで提供できる範囲を見極めながら、本人・家族と相談し連携医療機関と協力し、支援を行っている。</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>・緊急時の連絡体制、主治医といつでも連絡がとれる体制を整えている。</p>		

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
35	13	<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>・防災訓練、年2回の消防立会いの実践訓練を行っている。また、自治会に避難時の協力を依頼している。</p>		

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
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	・スタッフ会議や勉強会を通して職員の意識向上と統一を図り、利用者の誇りやプライバシーを損ねない接し方に努めている。		
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	・利用者それぞれに合わせたアプローチで本人の意思の表出を促し、コミュニケーションを図り自分で決めたり納得しながら生活出来るように支援している。		
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	・利用者の日々の健康状態やその日の気分を大切にし、食事や入浴時間をずらしたり、外出の支援行う等、本人のペースに合わせた支援に努めている。		
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支援している	・出来るだけ本人に行ってもらい、支援が必要な部分を手伝うようにしている。		

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
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	・それぞれの利用者に合わせて、食べやすいように献立や食事形態を工夫している。また、行事等に合わせた献立（正月・花見・敬老会・クリスマス会等）を提供している。		
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	・管理栄養士が栄養バランスを考えて作った献立で食事を提供し、食事量や水分量は職員が情報を共有し毎日の記録を確認しながら目標に達成するように促している（補食の提供あり）		
42		○口腔内の清潔保持 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	・毎食後の歯磨きのこえ掛けを行い、個々の状態に応じて出来る所は本人にしてもらい、不完全な部分は介助している。就寝時には義歯洗浄を行っている。		
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	・個々の排泄時間や習慣を把握し、トイレ誘導を行いトイレで排泄ができるように努めている。		

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
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	・食事・水分量に注意し、適度に体を動かす機会や、腹式呼吸・腹部マッサージ等を行い、出来るだけ下剤に頼らず自然に排泄できるように努めている。		
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	・毎朝健康状態を把握し、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴が楽しめるように支援している。		
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	・生活習慣やを崩さず安心して気持ちよく休息出来たり、眠れるように支援している。また、居室の環境作りにも留意している。		
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	・薬の添付書を個人記録にファイルし薬の内容を把握して、服薬の支援が出来るようにしている。また、状況の変化の確認に努めている。服薬チェック表を活用し飲み忘れ防止に努めている。		

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
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	・利用者それぞれのやりたい事、出来る事を把握し役割を持って楽しく過ごせるように支援している。(テーブル拭き、お盆拭き、洗濯物干し等)		
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。	・本人の希望により週1~3回のリハビリや、地域の運動会やイベントなど出掛けるように支援している。また自宅への外泊・外出・墓参り等、家族に相談し支援している。		
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	・家族よりお金を預かりホームで管理している利用者に預かっていることを伝え、外出時等に使える安心感を持てるようにしている。		
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している	・家族や知人からの電話を受け、自室で話ができるようにしている。また、家族との手紙のやり取りを支援している。		

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
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	・季節毎にフローリングを飾りつけたりし、季節感を感じられるようにしている。カーテン等で光の調整を行ったり、不快な音をたてないように配慮している。		
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	・テーブルにそれぞれの座席があり、フローリングにソファを置くなどし、好きな場所でくつろげるようにしている。		
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	・本人や家族の希望により家具や馴染みの物を置いて、その人らしい部屋作りをしている。		
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	・利用者の状態に合わせて手すりや浴室、トイレ、廊下等の居住環境が適しているかを確認し、状態が変化した時にはその都度本人の不安材料を取り除き、力を取り戻せるように試みている。		

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。 (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