

(様式1)

自己評価票

作成日 平成28年8月19日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0870102654		
法人名	株式会社 トゥルーケア		
事業所名	グループホーム ばなな	ユニット名	3丁目
所在地	〒311-4153 茨城県水戸市河和田町4433-40		
自己評価作成日	平成28年4月1日	評価結果 市町村受理日	平成28年9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.kaigokensaku.jp/08/index.php?action=kouhyou_detail_2013_022_kihon=true&JigyosyoCd=0870102654-00&PrefCd=08&VersionCd=022
-----------------	---

【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28年5月18日	評価機関 決 済 日	平成28年8月19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）】

入居者様一人ひとりの尊厳を大切に身体的、精神的拘束のない中で安心して過ごせるよう対応しています。月2回の往診や訪問看護ステーションの連携をとりながら適切な医療を受けられるよう支援してきます。「身体及び心の拘束を行わないことを目指します」を理念の一つに掲げ、職員は利用者一人ひとりの尊厳を大切に考えて利用者の意向にそったきめ細かい支援ができるよう努めており、意思疎通が困難な利用者に対しても顔の表情やしぐさから思いや意向の把握に努めている。近隣にあるグループホームと夏祭りや秋刀魚焼き祭りなどの交流があり、利用者の楽しみとなっている。月2回協力医療機関の医師による訪問診察があるほか、訪問看護ステーションと提携し、看護師と24時間連絡可能な体制を整備して適切な医療を受けられるように支援し、利用者の安心につながっている。

【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）】

運営母体が医療法人なので、月2回の訪問診療があったり、系列の看護師には24時間連携体制が整っているほか、訪問看護ステーションの看護師が、週1回利用者の健康チェックに来訪している。当法人は複数のグループホームや介護老人保健施設、特別養護老人ホームを運営しており、利用者の健康状態に応じた適切な介護を提供できるシステムとなっていることから、利用者や家族等の安心にもつながっている。

事業所では世代間交流と介護人材の育成の一環として、児童に「にこにこヘルパー講座」を開講し、高齢者の特性や昭和初期の生活を疑似体験してもらうため、昔の食事やわら草履作り、段ボールで作った井戸などの体験をして、利用者と交流する機会となっている。

事業所は交通量の多い幹線道路に沿った3階建てのビルとなっているが、できるだけ利用者が事業所内に閉じ込まれないよう、定期的にドライブや行事での外出を心がけており、利用者の楽しみの一つとなっている。

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	事業所の理念を玄関入口や各フロアに掲示しています。その理念を職員同士共有し、日々実践できるように努めています。
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	ふた月に一度の散髪ボランティアや、月二回のシルバーリハビリ体操のボランティア、歌声ボランティアの方が来所されています。散髪では髪型を変えて楽しまれたり、リハビリ体操では体を動かし、歌声では、なじみの歌を楽しまれ、時には当時を思い出し涙を流されたりしています。
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	2カ月に1度実施している運営推進会議開催時に参加者に認知症の方への理解や接し方について話しあっています。機会を設け、認知症サポーター養成講座の取り組みをしています。
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	事業所の行事報告や運営状況、入居状況について報告させていただいています。市職員やご家族様から意見を頂き、今後のサービス向上に活かしています。
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取り組んでいる	勉強させて頂く、と言う姿勢で、日常的に連絡を取らせて頂いている。また、運営推進会議時にも事業所の情報を伝えながら直面している課題等、助言をいただいたりしている。
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	事業所では身体拘束については行わない方向で貫いてきている。また、事業所内で身体拘束廃止について定期的に勉強会を行っています。
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	職員一人ひとりが認識し、些細なことでも見過ごさないよう虐待防止に努めています。また、虐待認識のアンケートをとったり、ケアカンファレンスで話し合いの機会を持っています。

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	後見制度を学ぶ機会を持つようにしたい。個々の入居者様に必要があれば関係者と話し合い活用出来るように支援体制をとっていきたい。
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	ご家族様に十分な説明を行い、不安や疑問が生じていないか確認して同意を得ている。
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	ご家族様が見える場所に意見箱を設置し、要望を聞く機会を設けています。また、面会時や運営推進会議等でもご家族様の要望を聴き、その意見を運営に反映させています。
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	本社の人間が頻繁に事業所に立ち寄り、職員一人一人の意見や不満を聴く体制を取っている。
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	個別個別の雇用体制を実施しており、各自の能力に応じ課題や目標を投げかけている。
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	全体で行う研修としては、まだまだ数少ないと感じているが、個別に本人が抱えている業務への不安などについて、例を出しながら説明し、個人で今後の対応を考えるよう努めている。また、他事業所合同の研修会を月一回行い、全職員が平等に研修を受けられるよう工夫し、職員教育に取り組んでいる。
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	近隣のグループホームの行事のお誘いを受けたり、事業所主催の行事にお誘いをして、入居者様、職員ともに参加させて頂き、交流する機会があります。また、勉強会に参加させて頂き、情報交換もさせて頂いています。

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	時間を掛けて本人の話聞き不安があれば相談に乗るようにしている。安心してサービスを受けてもらえるよう、時には提案し、実行、検討を繰り返して行わせて頂いている。
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	制度、事業所についての理解が得られるよう時間を掛けて話し合いをもてるよう努力している。
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	ご本人様、ご家族様、関係者から情報を頂きながら初期に必要な支援を見出し、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	入居者様との関わりの橋渡しはもちろんのこと、入居者様の家族との関わりが持てるようにチャレンジしている。
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	報告や相談の連絡をまめに行い、ご家族様と入居者様との関わりが切れないうよう努めている。また、面会時には日常の報告や相談を行っている。
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う、支援に努めている	馴染みの方々との関わりは自由に行ってもらっている。その時々でこちらから連絡させて頂く事もあります。
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	入居者様の方の性格や相性などを考慮し、時には職員が間に入り、好きな歌や、共感できる話題のきっかけを作り関わりを持てるよう支援しています。

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	事例は少ないかもしれないが、良好な関係が作れる様に、連絡をする際には世間話を含め思い出話などを取り入れるようにしている。また、庭の手入れなどボランティアに来てくださることある。
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。	今までの生活を出来る限り続けてもらいたいので、お部屋の環境作りに協力頂ける様にお願している。食の楽しみのために、ご本人の思いを取り入れお部屋に冷蔵庫の設置をとりいれている。
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	入居前に必ずご本人様とご家族様に確認している。また、生活歴から得意であったことなどについては機会を作るようにしている。
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	個別個別で記録を取っており、変化があった時には情報を共有し、観察の強化に努めている。
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	職員同士はもちろんであるが、本人や家族に話をする機会がある時に、相談や意見をもらえるように努められている。
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	個別ごとに記録は記載されており、必要に応じて連絡ノートを活用して職員間でより深い情報共有できるよう努めている。
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	その都度ニーズに応えられるよう、職員、入居者様、ご家族様で話し合いを行っている。

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	地域の方々の協力を得てより豊かな生活が営めるよう支援をしていきたい。
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	協力病院があるのでこちらをかかりつけ医として希望される方が多いが、入居者様やご家族様の要望により選択してもらっている。
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	訪問看護ステーションと契約により24時間連携が可能となっている。また、週1回、看護師が訪問に来られ、心身の健康チェックや相談に乗って頂いている。
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。	入院していても本人の状態のことなど情報の共有をしている。入退院時にはサマリー等で情報交換を行う。また、入院中は本人が不安にならないよう定期的に職員が面会に訪問している。
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	契約時や、重度化してきた際に説明を繰り返すようにしている。家族方針がメインになるが、その他の情報も提供し、ご家族様に1つでも選択肢が増える様支援している。
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	定期的には行っていない為、年間のスケジュールを作成し、繰り返し勉強して実践力を身につけたい。
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	昼間、夜間を想定した避難訓練を毎月実施しています。また、月に2回災害伝言ダイヤルの練習を行っています。また、消防署員指導の下、避難、消化訓練を行っています。

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	職員同士、声掛けには注意を払っている。個人への尊重は重視しており、会議等でも個人の尊厳を大切にした対応方法を考える場を設けている。
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	個人の生活スタイルを大切にし、本人の思いや希望を達成できるよう、ケアプランに取り入れながら対応している。
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	自分のペースでの生活が出来る様配慮している。全て希望通りの支援を行えない場合もあるが、少しでも満足して頂けるようにしたいと考えている。
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	起床介助は当然ながら、着衣や髪形等、清潔を保たれるよう支援させて頂いている。季節に合った洋服を選び、おしゃれを楽しめるよう支援したり、毛染めや化粧品等入居前と同じようにおしゃれ継続も支援している。
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	個々に合った調理方法やおかずを提供しています。見た目の盛り付けや、彩りにも気をつけています。共に食事をして支援しながらも食事の楽しさを分かち合えるよう配慮しています。
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	個人の希望に沿った対応を心掛けている。専門業者に栄養バランスの取れた、献立を作成していただき、食事や水分の摂取量を記録して健康管理に配慮している。
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	歯磨き、ガーゼ対応での口腔ケア、口腔ケア用の用品を個人の状況に合わせて支援している。

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	入居者様の力量、状態に考慮し自立に向けて力を入れている。定期的に排泄の状況を確認し話し合いを行い支援方法を検討している。入居者様の表情やしぐさを観察し、排泄時のサインを見逃さないような声掛けを心掛けている。
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	主治医や看護師に相談しながら、お薬に頼らない便秘の予防を目指している。個々に応じてヨーグルトやゼリーを購入している。軽体操や散歩等の運動も日常的に取り入れている。
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	入浴の日時を指定することなく、できる限り気持ち良く入浴して頂く為に、今までの生活リズムや希望を取り入れている。
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	個々の生活リズムに合わせて、無理せず休めるよう声掛けをまめに行い支援している。また、ベッドで休まれているときには室温調整にも気をつけ定期的に体位交換を取り入れ見守りを実施している。
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	個々の症状、薬に対する服用をよく把握し、服薬介助は必ず2名で確認し、入居者様へ直接に手渡し、服用まで見守り確認している。介助が必要な方は状況に合わせて援助している。
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	個々の生活歴を大切にした支援に努めている。嗜好品などについても以前の生活や現在の希望に添えるよう努力している。全体での余暇活動も取り入れ全員で楽しみを共有できるような支援もしている。
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	以前よりも少なくなってきたように感じている。職員だけの支援にも限界がある為、家族や知人、地域の方々にも継続して協力を求める努力をしていきたい。日常的にも、けして多いとは言えないが、個別に対応出来るよう努めている。

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>少数ではあるが、本人がお金を管理し、本人が欲しい物を買ってお金を払い、お釣りをもらうという本来の買い物の流れを実施している。</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>家族や親戚に手紙を書いたり、年賀状のやり取りを支援している。また、入居者様自らが家族に電話で話しをすることで、不安や心配事を解消できるよう支援しています。</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>入居者様の状況に合わせて環境を変えるなど努力している。温度や季節感には配慮しているが、照明などの光については今後検討する必要がある。</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>職員の方で支援を行っている。気の合った入居者様同士の生活は非常に大切であり、効果が大きいと感じている。</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>入居時に必ずご本人様、ご家族様に在宅での生活環境に近づくられる様に協力を依頼している。グループホームでの生活の中で新しく作られる環境も多いようだ。</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>個人個人の能力に対しての自立支援を心掛けている。</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