

ホーム名:グループホーム浪速さくらんぼ (3階)					
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	理念『信頼・感謝・真心～入居者一人ひとりの自分らしい生活 地域と笑顔を～』をよく見るところに掲示日々のカンファレンス、申し送りの中で管理者、職員と共有、実践に繋げている。		
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	町会に加入し回覧板をまわし、自治会の盆踊りやお花見に毎年参加している。利用者、職員と共に参加して交流しているが、新型コロナウイルスの影響でイベントが中止になり交流がほとんどなかった。		
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	認知症についての職員の理解が処々に進みつつある。今後は、地域の皆様の認知症への理解が深まるような活動に取り組んでいきたい。		
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	2ヶ月に1度の運営推進会議を継続している。連合会長、地域包括支援センター等に参加して頂いている。行事、取り組み報告を行い、地域の方々には地域行事や防災等についての意見を頂きサービスの向上に活かしている。新型コロナウイルスの影響により、書面		
5	4	○市町村との連携 市町村担当者とは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。	浪速区施設連絡会に参加している。地域包括支援センター職員も参加されており相談しやすい関係が築けている。浪速区支援課担当者とは連携をとり協力関係が築けている。		
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	玄関は不審者侵入防止のため、利用者が開閉できないように暗証番号になっている。また、玄関は中から手動にて開閉できる。夜には、夜勤者が一人体制によって見守りが弱くなるので、時間を定めて安全対策を強化し尊厳に配慮している。身体拘束適正化委員会を立ち上げ、3か月に1回会議を行い研修の実施に取り組んでいる。		
7		○虐待防止の徹底 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	身体拘束・虐待委員会を立ち上げ、定期的に会議を開催し、研修や講習の実施に取り組んでいる。		

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>大阪市成年後見支援センターとリーフレットを置き、施設内研修を開催し必要時は支援できる体制をとっている。また、制度を活用している利用者がいるので、概要についての資料を職員へ配布した。</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>契約前から不安や疑問をお聞きし、重要事項説明書によりホームの理念や特徴等を説明し確認して頂いている。料金改定時も個々にご説明し、疑問等を丁寧にお聞きし確認している。</p>		
10	<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>ホームへの来所時、電話により意見、要望等をお聞きし運営に反映させている。利用者や家族等が要望等を話しやすいような信頼関係を築いている。</p>		
11	<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>月1回のグループ会議があり、管理者から職員の個人面談によって職員の意見や案を聞く機会を設け、運営に反映させている。</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>管理者は、月1回の本社会議に出席し職員個々の努力や実績、勤務状況等を報告している。シフト作成時には、個々の休み希望を優先しシフトを作成している。派遣職員には、正社員の案内もしている。</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>	<p>月1回の施設内勉強会の実施や施設外研修の情報を掲示し参加を促している。職員一人ひとりの能力に合わせ、OJTにて知識、技術の向上に努めている。</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>	<p>浪速区施設連絡会に参加し、取り組みや情報交換などを行い、サービスの質の向上に努めている。介護保険事業所の交流会にも積極的に参加している。</p>		

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、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>	<p>入居前には、現状だけでなく、幅広い視点で時間をかけて面談を行い、面談、見学からご本人の不安や思いを傾聴し、不安が解消され安心できる環境づくりや信頼関係が築けるよう努めている。</p>		
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>	<p>入所時から相談など家族等の困っていることや思いをしっかりと何度もお聞きし、特に入居初期は、密に連絡を取り安心して信頼関係を築けるよう努めている。</p>		
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>	<p>ご本人、ご家族等から情報収集を行ったうえで他のサービスを含め必要としている支援を見極め説明し対応している。また、介護支援専門員からの助言なども求めるようにしている。</p>		
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>	<p>日々の食事の準備や掃除など生活の中でコミュニケーションを密にとり、なじみの関係の中で、できることや役割を見極め、入居者と職員は支えあい共に過ごしている。経験の浅い職員には、助言や指導をしている。</p>		
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>	<p>施設内行事等にて共に過ごす時間が持てるようハガキや電話にて参加を呼びかけ参加して頂いている。定期的に行事や近況報告をし情報を共有している。</p>		
20	<p>○馴染みの人や場と関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>親族や知人らの写真を居室に貼るよう勧めている。また、電話やお手紙を出すなどお手伝いし、関係が途切れないように支援している。</p>		
21	<p>○利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>食席など座る場所を考慮し、交流が深まるように支援している。利用者同士が良好な関係が築けコミュニケーションが図れるよう職員はさりげなく声掛け、心配りをしている。また、独りを好む利用者様にも声掛けを行い孤立しないように努めている。</p>		
22	<p>○関係を断ち切らない取組み</p> <p>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</p>	<p>施設の大きなイベントには、案内を送る等関係を断ち切らないよう努めている。担当ケアマネージャーには、経過等を伝えるようにしている。契約終了後も入院されておられる方にはお見舞いに伺ったりしている。契約終了後のご家族の相談や荷物預かりなど必要に応じて対応、支援している。</p>		

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	ご利用者のコーヒータイトムや入浴時、夜勤時などコミュニケーション(言語、非言語)から希望、意向の確認、把握に努め、ご家族の意見も取り入れカンファレンスにて検討している。		
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	ご家族やケアマネより生活歴、なじみの暮らし方などをお聞きし、ご本人からも日々のお話から持ち味を生かした過ごし方、生活環境等を情報収集して記録し把握に努めている。		
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	日々の生活の中から一人ひとりのできる事、わかることの把握に努め、現状に必要な支援を申し送り、カンファレンスにて職員間で見極め、日々現状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、必要の関係者と話し合い、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	来訪時にご家族様と面談を行い、ご希望やご意向の把握に努め、より快適に過ごして頂けるように、月1回のモニタリング、基本6ヶ月毎の介護計画の見直しの為、ご本人と家族様の意見をお聞きし、カンファレンス後に介護計画の作成を行っている。その都度、現状に即した介護計画に見直している。		
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	日々の変化や気づきを個別記録にその都度記録し、1日3回の申し送りにて職員間で共有している。必要時、カンファレンスにてアセスメントに記入し、介護計画の見直しに活かしている。これらの情報を丹念に拾い上げ介護計画に十分に活かしている。		
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、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	既存のサービスにとらわれず、ご本人やご家族等からの要望、希望に柔軟に対応できるように取り組み、改善を務められるように推進している。		
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	高齢者施設にとどまらず、地域での盆踊り大会の参加や近隣の喫茶店、公園の散歩などによって各利用者が季節を感じながら日々楽しんでいただけるように支援を心掛けていますが、新型コロナウイルスの影響によって思うように捗っていません。		
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	ご本人、ご家族等のご希望によりかかりつけ医への受診、往診を支援している。必要時、歯科医の往診も対応している。緊急時には、かかりつけ医と連携し対応している。		

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>介護職は日々の気づき等を訪問看護へ連絡、相談し適切な受診へとつなげている。訪問看護師とかかりつけ医が連携しより適切な支援をしている。</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>協力医療機関病院に限らず入院された際は、職員が面会に行きご本人に安心して頂けている。早期退院ができるよう病院関係者へ相談、情報交換を行い連携を図り退院前等にカンファレンスを開催している。</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・家族等と話し合いを行い、事業所です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>契約時に『重度化の指針』を説明し同意を得ている。また、ご本人とご家族様等へ『事前指示書』を作成していただいている。ご本人の状態に変化があった場合は、その都度ご家族等へ状況等を説明し共有している。また、事前指示書の様式変更及び年に1回ご家族様の同意書を作成し準備を進めている。</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、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</p>	<p>急変時や事故発生時の対応マニュアルを作成し、職員へ勉強会を行っている。緊急時対応手順、緊急ファイルを作成し、緊急時に備えている。</p>		
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>消防訓練を年2回実施。消火訓練・避難訓練・通報訓練・防災訓練及び講和も実施している。運営推進会議で報告を行い参加を働きかけている。また、備蓄品(非常用水、ガスコンロ)の準備もしている。</p>		

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

36	14	<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>尊敬を持ちながら親しみを込めた態度や言葉遣いを一人ひとりに合わせて対応している。不適切な対応があった場合は、職員間で注意しあっている。プライバシー確保のため、研修にて徹底している。また、利用者様のいる前では、居室</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>日々の生活の中で、できるだけ自己決定できるよう一人ひとりのペースに合わせた働きかけをしている。</p>		
38		<p>○日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>一人ひとりのペースで過ごして頂けるよう希望や意向を確認し実現できるように支援している。</p>		
39		<p>○身だしなみやおしゃれの支援</p> <p>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</p>	<p>訪問理容では、ご本人の嗜好に合わせてカット、毛染めなど対応している。季節に合ったお好きな服を選んで着ていただいている。</p>		
40	15	<p>○食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>一人ひとりの力に合わせて職員と一緒に食事準備、片付けを行っている。月1回食事レクリエーションにてご希望をお聞きし、一緒に調理をしている。また、湯のみや茶碗、箸等なじみの物があれば利用している。</p>		
41		<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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、集会に応じた支援をしている</p>	<p>食事量、水分量が確保できるように毎日記録している。水分量が確保できない場合は、ゼリー等を作り摂取しやすいよう一人ひとりに合わせて対応している。</p>		
42		<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>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</p>	<p>毎食後、声掛けや誘導、介助など一人ひとりに合わせた支援を行っている。ご希望時、歯科衛生士の往診にて注意点を守り、健康な口腔内の維持に努めている。</p>		
43	16	<p>○排泄の自立支援</p> <p>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。</p>	<p>排泄チェック表にて一人ひとりの排泄パターンを把握し、トイレでの排泄を支援している。必要時には、ポータブルトイレを使用いただき、気持ちよく排泄していただけるように努めている。</p>		
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>水分の足りない方には、寒天ゼリーやヨーグルトなど一人ひとりに応じて対応している。運動に毎日ラジオ体操も取り入れている。</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>入浴は、概ね日中時間帯。血圧の安定している午前中や個々の状況に対応し、季節によりゆず湯などを楽しんで頂いている。</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>一人ひとりの生活状況に応じ、休息をして頂いている。夜間の睡眠状況を考慮して日中の過ごし方(体操や日光浴など)を工夫している。</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>往診時に薬剤師、職員が立ち会い、薬の目的や副作用等の把握や理解に努め、職員間で情報共有をしている。服薬支援は、職員2人で確認している。</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>アセスメントや面談から生活歴等を把握し、絵画や歌唱など一人ひとりの生活歴から楽しみ事の把握に努めている。編み物やカラオケ、トランプなど一人ひとりに合わせて支援をしている。</p>		
49	<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>日々の買い物や公園散歩、近隣の喫茶店、遠足などの外出、ご家族様との散歩など外出する機会を設けている。コロナウイルス感染の影響で、近くの公園に散歩や買い物と一緒にいくことしかできなかった。</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>	<p>一人ひとりの力やご希望に応じて所持していただいている。</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している</p>	<p>ご希望があった場合に職員が電話をつなぎご家族等とお話をして頂いたり、ハガキを出したりやり取りができるように支援している。</p>		
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>	<p>玄関、食堂など季節を感じられるよう手作りの作品などを飾っている。温度調節には、窓を開けたり換気扇を回し、その日の気温に応じて心地よく過ごして頂けるように配慮している。</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>気の合った利用者同士が落ち着いてお話しできるように、席やソファを配置している。利用者お一人おひとりがくつろげる場所ともなっている。</p>		
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>入居時にご本人、ご家族等と相談し使い慣れた仏壇や家具などを持ち込んでいただき、安心して居心地よく過ごせるように支援している。</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>ご利用者様ができる事は職員が見守るようにし、できない部分だけを介助するようにしている。トイレなどに分かりやすいような表示や居室の扉に分かりやすい飾りつけなど工夫をしている。</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 (参考項目: 18,38)	○	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 (参考項目: 38)	○	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 (参考項目: 49)	○	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 (参考項目: 30,31)	○	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く (参考項目: 9,10,19)	○	①ほぼ全ての利用者として ②利用者の3分の2くらいと ③利用者の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 (参考項目: 9,10,19)	○	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 (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	職員は活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