

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成29年11月10日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670300948
法人名	有限会社 辛卯
事業所名	グループホーム 和みの家 (B棟)
所在地	鹿児島県鹿屋市西大手町8190-1番地 (電話) 0994-40-7855
自己評価作成日	平成29年11月10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.kaigokouhyou.jp/kaigosip/Top.do?PCD=46
-------------	---

【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29年11月28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)】

- ①系列の協力病院からの患者様の入所申し込みもあり、家族との信頼関係が図れています
- ②施設周辺の環境も良く、病院、公共施設、災害時の避難場所等、条件が大変良いです。
- ③地域交流として、老人会のサロン会参加、ルゾカフェと相談窓口を実施します。
- ④家族様には毎月の利用者状況報告、運動会、花見ドライブ、遠足、誕生会など催しを実施しています。
- ⑤運営推進による各代表者、行政等の会議を2ヶ月に1回開催して、ご意見など頂き、より良い処遇(サービス)に勤めてまいります。

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	基本理念は会議や、申し送り時に唱和して意識を高めあい、利用者様のケに実践している。		
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	和みの家で町内会に加入していますので市からの回覧板や、情報を得る活力になっています。町内会の行事も積極的に参加させていただいています。		
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。	レゾ Cafeによる相談会を設けたので気軽に立ち寄って下さるような雰囲気作りを目指して行きます。		

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>行政の参加で各代表者の方々のご意見を元により良いサービスを目指してまいります。</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>行政からの情報を毎日メールで確認して、相互の連携を図り、サービスに努めています。</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>身体拘束廃止委員会による毎月検討会を実施している。緊急やむを得ない場合の三原則を理解してケアを行っています。</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		○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。	毎月の勉強会等で接遇の勉強を実施している。目上の方々への尊厳をまもり、優しい言葉使いを実践し、お互い注意しあえる信頼関係を作る。		
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。	勉強会、研修等での成年後見人制度を理解し、精神的に不安のないケアを行う。		
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。	入所前の情報提供と家族、ご本人様の面談を実施、施設生活の説明を行い、双方の納得の上で契約を交わします。		
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。	家族会、面会時、行事等での参加時に意見、要望を聞いています。又、年に1~2回はアンケートの活用、玄関に設置してある意見箱を活用してもらい、ケア、環境面で、参考、活用させて頂いています。		

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	○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。	介護や、各個々の職員との面接等で意見や要望を聞くようにしています。		
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。	介護福祉士、介護支援専門員を得る為の講習、勉強できる環境を提供し、資質向上に努めています。資格取得後は手当て等の支給も実施しています。		
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	研修会の参加を積極的に実施している。体力作りでは事前にジム、プールに通うチケットを配布して経済的にも無理のない環境を提供する。		
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	研修会等に参加して他施設職員との意見交換等促している。		

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
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	事前に各関係者の情報をもらい、本人、家族に生活スタイル、介護の方法等を説明し、理解され、納得のいく上で入所を決めていただく。		
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	15番と同じ内容です。		
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	ケアプラン作成前にアセスメントを行い、必要とする要望を見極めながらのサービスを行う。		
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	出来る範囲で簡単な作業等を一緒に行い、出来た時の褒め方も考慮して信頼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
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	毎月の便りで状況を伝え、面会等ではプライバシーの配慮し、居室等でお茶を飲んでいただいたり、行事等での参加による一緒に食事を提供して楽しみながら支援に努めた。		
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	古里訪問、病院受診時になじみの人たちと会話をされたり、散歩中に近所の方たちと談話しています。家族、知人の面会等で昔話などで懐かしんでおられます。		
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	日課（リハビリ体操、歌）レクリエーション等一緒に参加できる環境を提供しています。食事もテーブルを囲み和やかな雰囲気の中で楽しく食べられています。		
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	退所後もお見舞いに行き話をする機会を設けています。元気になられて退院後のアフターも可能な限りフォローしています。他界された時は最後のお別れをさせていただきます。		

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。	興奮状態への対応は、その時の状況で不穏のないよう支援しています。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活暦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	事前に各関係者の情報をもらい、本人、家族に生活スタイル、介護の方法等を説明し、理解され、納得のいく上で入所を決めていただく。		
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	アセスメントにより個々の状態把握を行い、ケアプラン作成を実施する。		
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	家族、本人、スタッフによる担当者会議を行い、状態に応じてケアプラン実施した後でモニタリングを行っています。		

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	介護日誌、支援経過等で、見直しをしています。		
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	個別支援と、グループ全体で行う支援の両方のサービスを提供しています。		
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	町内会行事（サロン会、水神祭り、花苗配布、踊り慰問）買い物等、又、レンジカフェを始めました。		
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	協力病院、各専門病院等連携を図り、家族も承諾の上、適切に医療を受けています。1棟のみは、訪問診療をして下さり、便利を図ってくださいます。スタッフによる付き添い、送迎を実施しています。		

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		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中であ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	毎日のバイタル、表情確認を行い、変化に気づいたときなど報告して医師に上申してもらいます。夜間の急変時は電話連絡、若しくは来所要望する事もあります。		
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。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。	家族、病院との連携を図り、情報交換を実施しています。短期で退院が可能ならば施設に受け入れています。又、家族様が、県外在中や、やむを得ない理由がある場合等洗濯物など便利を図って施設に持ち帰り洗濯しています		
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	入所契約時に終末期までの説明もしますが、基本的には主治医が、入院の必要性がある場合は、家族と一緒に説明を聞いて、相談、意向など踏まえた上で納得して頂き、可能ならばぎりぎりまで施設で看る事もあります。。		
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、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	急変時の応急手当方法は、研修（施設内外）勉強会等でマニュアルをもとに実施しています。		

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	○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	災害対策マニュアル訓練を年2回実施しました。避難経路、避難場所は系列関係機関、町内会の協力が得られます。毎日夜勤者同士で声かけのシュミレーションは実施しています。	設備等点検も年2回実施した。 (スプリンクラー、消火器、火災通報装置、非常食の備蓄も整備してある。	

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
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	入所時の契約時に個人情報の守秘義務等の説明を行い必要な情報は漏らさない事を納得の上、同意される。		
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	食事メニューで毎回ではないが個々に聞いて、なるべく好物を提供します。更衣時は好みの服と一緒に選ぶようにしています。散歩や、外出も実施している。		
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、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（リハビリ体操、歌）レクリエーション等一緒に参加はするも、その人のペースで行い、無理強いはしない。食事もテーブルを囲み和やかな雰囲気の中で楽しく食べられています。テレビ視聴、居室でくつろぐ事もある。		
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	お化粧品や好みの服を着てお出かけをする事も増えてきました。男性は毎日髭剃りを手伝い、こまめな部分にも気を配っています。		
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	野菜の下ごしらえや、お好み焼き、そば打ちなど一緒に行います。お膳拭き、テーブル拭きなど楽しみながら手伝われます。	他施設栄養士の献立表等を参考に調理しています。行事食や、時にはお弁当の仕出しなど工夫しています。	

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
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	毎食のメニューを記録して同じメニューが続かないようにしています。一日のカロリーの目安として1200カロリーで提供している。食事摂取量チェックにてバランスも考慮する。		
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	おやつ前、食前時は必ずうがいを促し、食後は歯磨き、義歯洗浄をスタッフ付き添いで実施、清潔保持に努めた。		
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	排泄チェック表の確認で排泄間隔を把握して声かけ、誘導を行う。夜間はトイレ誘導、ポータブルトイレ、尿とりパット等で対応する。	個々のパターンで支援しています。	
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	繊維のある食材（野菜、根菜）特にイモ類は喜んで食べられます。水分摂取、軽い体操、腹部マッサージ、便秘薬処方、漢方薬（セネ茶）対応する。		

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
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	W/3回入浴、W/4回部分清拭を実施しています。基本、午後からですが、その日の都合や、利用者の病院受診等で変わる事もある。入浴順番のトラブル等、特に問題ないでした。	浴槽に入れない方等、シャワー欲、足浴、皮膚疾患のある人など上手に順番を入れ替えています。	
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	夜間帯で眠りの浅い人もいますので日中、居眠り時は、居室で休息してもらう。又、朝の起床が早い時など朝食後に1時間位は休めるよう心がけています。		
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	受診後（看護師付き添う）医師の処方薬をスタッフに説明、理解した上で利用者に飲み込み確認までを行う。		
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	施設周辺の散歩、季節毎の花見、古里訪問など実施しました。日常に自分の洗濯物衣類をたたんだり、洗濯物干し手伝い（スタッフと一緒に）話をしながら楽しくされています。		

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
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。	遠足、運動会など家族と一緒に楽しめる。誕生会、や、行事等では家族の参加も多かったです。家族で外食や、墓参りに行きました。		
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	事務所で預かり金として預かり、使いたい時（買い物等）出かける時に手渡し、領収書を受け取り家族に確認していただく。		
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	電話の依頼がある時は取り次ぎ通話話される。月に1回は家族に状況報告等のお便りをします。		
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	居室、ホール等の温度を適温にして快適に過ごしていただいています。居室は自分なりの工夫（家族写真、装飾品）等居心地の良い環境作りをしています。掃除も毎日徹底して気持ちよく過ごせるよう努めています。	ホールは天井が高く高窓からの優しい陽射しを浴び、開放的です。壁には写真、季節の花々を飾ります。	

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
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>ホール内にソファを設置して、ゆったりと会話できるようなスペースとテレビもホームドラマ、相撲、野球等又歌謡曲のビデオを予約して流すと喜んでみられます。</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>使い慣れたクッション、飾り物、写真等で過ごしやすい空間になっています。</p>	<p>エアコン各一台ずつ設置、クローゼット、時計、カレンダーを飾り付け等工夫します。</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>居室、ホールの、トイレ、浴室等に手すり設置してあり、動線もスムーズに動ける環境です。居室では転倒防止の為にセンサーコール等、脱衣所、浴室は滑り止めマットなど転倒防止の配慮をしています。</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