

(様式1)

自己評価票

作成日 平成 24 年 4月 17日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0872800065		
法人名	社会福祉法人慈光学園		
事業所名	北向内荘	ユニット名	北向内荘②
所在地	〒 306-0504 茨城県坂東市生子1609-8		
自己評価作成日	平成 24年 4月 17日	評価結果 市町村受理日	平成 年 月 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	
------	--

【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 年 月 日	評価確定日	平成 年 月 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）】

グループホームの法人母体は、地域で永年にわたり障がい児・者関係の福祉施設を運営しており、経験豊富な職員が地域に根づいた交流を図りながら、利用者の介護等に努めている。「気兼ねなく暮らせる第二の我が家」を基本理念とし、全職員が各自の責任や役割のもと、利用者が居心地良く暮らせるように支援している。

【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）】

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	「気兼ねなく暮らせる、第二の我が家」の理念を誰もが目にすることができるよう玄関を入った廊下と居間に提示し、事業所のパンフレットに掲載している。職員は毎朝の申し送り時に理念を唱和して共有し、常に意識して実践している。
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	近隣の人々から農作物のお裾わけも頻繁にいただいている。利用者は近くの神社の夏祭りに家族等と共に参加したり歌や踊り、地域のボランティアや保育園児が訪問するなど地域と日常的に交流している。
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	法人母体の行事などを一緒に行い、地域の方々を招待し交流すると共に介護支援専門員による介護相談をおこなっている。
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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	運営推進会議は、家族等や市職員、地域包括支援センター職員、民生委員、消防署職員、駐在所職員、管理者、センター長等で、2ヶ月に1回開催している。会議では利用者の状況や事業計画などを報告している他、委員から意見を聴き出した意見等をサービスの質の向上に活かしている。全ての家族に参加を呼び掛け多くの意見等、得られるようにしている。
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	運営推進会議や福祉施設事業者連絡協議会などの会議を利用し、市担当者と協力関係を築くように努めると共に、市担当者に利用者に関する相談などを行っている。
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	職員は身体拘束排除に向けたマニュアルを元に研修を行い、禁止の対象となる身体拘束の行為を正しく理解して身体拘束をしないケアに努めている。正面玄関が道路に面して危険な為、本人及び家族等に同意を得、中庭のスロープ付き出入り口を入居者の玄関として使用し、自由に出入りできるようにしている。
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	ミーティング時に高齢者虐待防止法について、職員全員で研修を行い、虐待が見過ごされることのないように注意を払い、防止につとめている。

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に支援している	ミーティング時に権利擁護に関する制度について、職員全員で学ぶ機会を作っている。
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	契約に関しては、十分な説明を行い、利用者や家族等の不安や疑問点を解決し、理解して納得していただいている。
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	意見や要望などを言い出しにくい利用者や家族等に配慮して、無記名のアンケートを年2回実施し、サービスの質の向上に活かしている。また、利用者様の面会時や運営推進会議時には、家族等の意見を聞くようにしている。また、玄関の見やすいところにご意見箱を設置し、いつでも意見や要望を言えるようにしている。
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	センター長は随時職員の個人面談をしている他、必要な場合は臨時面談をしている。管理者は、相談し易い雰囲気づくりに努めると共に意見等を運営に反映させている。職員の自己評価を通して困りごとや悩みを把握したり、研修できるようにしている。
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	常時事業所内に就業規則は備え付け、職員が必要となときに容易にみることができるようになっている。又、給与についても公務員に準じた給与規定により支給している。さらに、職員が必要な資格取得した場合昇給し、やりがいや向上心を持って働けるよう努めている。
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	職員の資格や職務経験、年数に応じて各種外部研修等に参加している。受講した職員は研修ないようをミーティングで報告し、全員が研修内容を共有できるよう取り組んでいる。また、施設内の勉強会や研修もおこなっている。
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組みをしている	管理者は、市介護保険事業連絡協議会の施設サービス部会に積極的に参加し、地域との交流や情報交換を行い、サービスの質の向上に活かしている。

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	入居の説明の際に本人と面談し、本人の安心を確保できるよう努めている。
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	入居の説明の際、家族等関係者との面談し、家族の安心を確保できるよう努めている。
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	本人と家族等の面談により、今、必要としているサービスを見極め対応している。
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	職員は本人と共に過ごしている中で、昔からの知恵や考えをきいて暮らしを共にする者同士の関係を築いている。
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	家族には全員運営推進会議の構成員になっていただき、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。
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	本人がこれまでに大切にしてきた馴染みの人には面会にきていただき、お茶をだして心ゆくまで話していただけるように支援している。また、利用者が友人や家族と手紙のやりとりができるようにしている。入院している利用者にも利用者同士の関係が途切れないように手紙のやりとりをしていただけるように支援している。
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	利用者同士の関係を理解し、話し合えるような場所と時間を提供している。レクの時間など参加していただけるように支援している。

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	他施設に移動が決まった時は、情報提供書を出し、本人の環境や暮らし方が継続的にできるよう配慮している。
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。	職員は入居時のアセスメントで利用者の生活歴を把握するとともに、日常のふれあいの中から行動や表情を観察し、利用者一人ひとりの思いや意向の把握に努めている。
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	利用者のこれまで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内容が理解ができるように、入居の際はミーティング時に説明して把握できるように支援している。
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	月毎の体重測定をし、BMIを算出している。また、毎朝血圧と体温を測定しながら声かけし、心身状態などの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	介護計画はモニタリングにより利用者や家族等の希望を取り入れて作成するとともに、3カ月毎に見直して利用者や家族等の同意を得ている。利用者の心身の状態に変化が生じた場合は、随時現状に即した介護計画に見直ししている。
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	日々の様子やケアの実践・結果や気づき、工夫を個別記録に記入し、申し送りをしながら実践や介護計画の見直しに活かしている。
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	利用者で通院が必要になった時にご家族が通院介助が出来ない場合はこちらで支援している。また、利用者の希望により本人の気に入った美容室に行けるように支援している。

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	白髪染めをしたい利用者には近くの美容院に行っている。公民館でやっている展覧会など興味のある場所に行っているように支援している。
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、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	利用者や家族等の希望に添ったかかりつけ医への受診を支援している。協力医療機関の医師による健康チェックを毎日している。夜間の緊急時にも協力医療機関の医師及び看護師に24時間体制で連絡がつくよう連携を図っている。受診結果については、電話等で家族等に報告している。
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	職場内に看護職員がいるので、利用者の日常の健康状態や不安等を伝え、相談している。また、主治医も毎日来てくれているので適切な支援ができています。
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。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。	入退院の際は、本人・家族・病院関係者と情報交換や相談に努めている。
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	協力医療機関や家族と密に連携を図り、看取りを支援している。「重度化した場合における対応および看取りに関する指針」を作成し、段階ごとに家族と主治医と確認し対応している。入居時には利用者や家族等の意向を「北内荘ご利用者事前指定所」で確認すると共に、医療連携(看取り)同意書でも確認を得ている。また、以上のことについては、全職員で共有し、チームで取り組んでいる。
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	全ての職員は救急法を学び、急変や事故発生時に備えて実践力を身につけている。
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回消防署立会いのもと、避難訓練を職員役割分担を決め実践している。地域の人々に参加してもらい協力を得ている。災害時に備え、近くの法人母体の事業所で缶詰や乾パン、飲料水、米などを備蓄している。夜間を想定した避難訓練や地震、水害など具体的な災害を想定した避難訓練も実施している。

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	利用者様の人格を損ねない対応や言葉かけに注意をし、支援している。広報誌等に利用者の写真を掲載する場合は、事前に家族等の承諾を得ている。利用者様の書類は鍵が掛かる書庫に保管し、管理している。
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	朝起きた時に洋服に着替える際、何枚か用意し、どれがよいか選んでいただいている。お茶も何を飲みたいか希望を聞いて選んでいただいている。
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	その人の体調、心の状態を大切にし支援している。その人にとって大切なことは何かを一番に考えて支援している。
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	ご家族より本人の好んだ服を持ってきていただいている。着替えの際は、本人に選んでいただいている。
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	自家菜園で収穫した西瓜やナス、トマトなど季節の野菜を食材に取り入れている。昼食は同法人のデイサービスと同じ献立を提供すると共に朝食や夕食は利用者様と職員と一緒に食事をしている。利用者は食器拭きや後片付けなどを職員と一緒にしている。
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	食べる量は食事毎にチェックしている。栄養のバランスも高齢者の高齢者のための食事メニューを利用している。水分は10時、15時以外にも取っていただいている。
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	毎食後の口腔ケアと夜の入れ歯の洗浄。自分の歯の方には歯ブラシにおける歯磨きをやっていただいている。

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	排泄チェック表をもとに利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、タイミングを見計らって声かけするなど、排泄の自立に向けた支援をしている。
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	水分を多めに補給していただくようにしている。食材も野菜を多くし、繊維を多くとっていただくようにしている。
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	入浴は基本的には1日おきと決まっているが、毎日でも入浴は可能となっている。入浴の時間帯は午前中が主であるが、利用者の希望に添って時間帯にこだわらない対応をしている。入浴を拒む利用者には、声かけや担当者を替えるなどを工夫しながら入浴支援をしている。
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	日中眠たそうな時は、布団に横になっていたいたり、ソファで横になっていたいたり休息していただけるように支援している。
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。	入居者内服一覧表を看護師に作っていただいております。内服や外用薬の確認ができています。変更がある場合には申し送りノートにより徹底しておこなっている。
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	庭いじりの好きな人、畑仕事の好きな人など、その人の得意なことをやっていたり。また、まんじゅう作り、洗濯物たたみをしていただいたり、午後デイサービスのレクにも参加していただいている。
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	利用者様は散歩をしながらおやつを買物をしたり、近くの美容室に行きたい人には行っていただいている。

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>家族よりお小遣いを預かり、買いたい物がある時は一緒に行けるように支援している。お祭りの時は一人ひとり財布を持ち、露天商で好きな物を買っている。</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>本人が家族や親戚に電話を掛けたいと言っている時は、事務室から掛けていただいている。また手紙のやり取りをしたい人にはできるように支援している。</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>玄関付近に季節を感じられる鉢植えを設置したり、共用空間にちぎり絵やぬり絵など利用者様の作品を飾っている。居室や食堂から中庭が眺められ、季節を感じられる造りとなっている。</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>全員個室になっているので、独りになりたいときや面会の人や来た時は気兼ねなく過ごせる。また、気の合う人を自分の部屋に招き一緒にテレビを見たりして過ごされている。</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>居室にナースコールやエアコン、クローゼット、カーテンが備え付けられている。利用者はベットやタンス、椅子など好みの家具を自由に持ち込んでいるほか、家族等の写真や観葉植物、利用者が制作した作品を飾るなど居心地良く暮らせるようにしている。</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を送れるように工夫している</p>	<p>建物内部は安全かつできるだけ自立した生活を送れるようにバリアフリーになっており、トイレもドアを開けると電気がつくようになって夜間も安全である。全室ナースコールもあり、いつでも職員を呼べるようになっていいる。</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、生き活きと働けている。 (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