

ホーム名:グループホーム ジョイフルしらすぎ 1階 さくら

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	<p>○理念の共有と実践</p> <p>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</p>	<p>職員の目の届くところに掲示し会議等でも理念に基づいたケアについて話し合っている。</p>	<p>理念は運営の指針に関わる事項である事から、各ユニット毎に掲示されており、職員の認識の強化と共有化を図っている。各会議では常に理念の指針に沿った話し合いがなされている。文言が平易で分かりやすく、家族や利用者にも理解されやすい利点がある。</p>		
2	2	<p>○事業所と地域とのつきあい</p> <p>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</p>	<p>町会に加入し古紙回収に参加している。地元中学生の福祉体験の受け入れを行っていたが、新型コロナウイルス感染症の為、中止になっている。</p>	<p>地域との繋がりを深める為にも、町会に加入されている。現在はコロナ渦の為、月1回の古紙回収のみであるが、沈静化すれば従来通りの交流を再開する事にしている。</p>		
3		<p>○事業所の力を活かした地域貢献</p> <p>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</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の為、ふれあい喫茶は中止しており再開の予定は無く今後新型コロナウイルス感染症が5類になった後どうしていくかが課題です。</p>			
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>地域の方々や、家族様からの意見は職員間で共有できるように記録に残し会議で話し合いを行っている。</p>	<p>運営会議では利用者の変化、行事、地域活動、研修報告書、ヒヤリハット、事故報告感染症対策等また、家族からの意見も話し合われている。コロナ渦の為に書類での取り取りになる場合もあるが会議の機能には問題は生じていない。</p>		
5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>市町村担当者や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に取り組んでいる。</p>	<p>2ヶ月に1度開催する東住吉区のグループホーム連絡会に参加して情報交換を行っている。</p>	<p>市との定期的な連携はされていないが、区内で実施されているGH連絡会でなので地域活動の状況把握はしやすい。コロナ渦の状況である為、連絡会が中止になる時もあるが、GH運営上で相互扶助できるものもあり参加する事の役割は大きいといえる。</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</p>	<p>勉強会を行い身体拘束をしないケアに努めている。玄関の施錠に関してはご家族様にも説明をし同意を得ている。</p>	<p>重要事項説明書で身体拘束はしないと記載し遵守されている。職員にもフロア会議で内部研修を重ねて、知識の蓄積を図っている。また、6ヶ月ごとに勉強会を実施し、支援向上に努めている。拘束を禁じているマニュアル書も自由に見れるようにされている。玄関の施錠については不審者侵入防止など、利用者の安全対策であり家族の同意が得られている。</p>		
7		<p>○虐待防止の徹底</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</p>	<p>外部研修に積極的に参加し内部研修を行っている。勉強会を行い毎月の会議で確認を行っている。</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>研修会に積極的に参加し周知するよう努めている。</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>入居契約時には十分な時間をとり入居者様の今後について話し合いを行っている。</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>意見要望を受け入れ対応に心がけている。</p>	<p>家族が訪問された時に話されたり、また、職員から意見を求められたりしている。意見箱は設置されているが利用はされていない。運営推進会議に出席できる機会も用意されている。家族の意見要望の反映に努めている。</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>月に1度それぞれにフロア会議を行い意見交換をしている。</p>	<p>職員はそれぞれのフロア会議で各自が支援を通じて感じた事を意見として述べあっている。二つのユニットが一緒になって話し合う交流会もあり、管理者は提起された意見要望の反映に努めている。</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>代表者が直接スタッフ一人一人と話し合う機会を設けていただける事がある。</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>職員の介護レベルの向上のために、積極的に外部の研修会等の受講を推奨している。研修にかかる費用は全額会社負担である。</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>東住吉区のグループホーム連絡会やケアマネジャー連絡会に出席し情報交換を行っている。</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>利用者がホームに馴染んでいただけるよう不安や要望等に耳を傾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>家族様の不安を解消できるよう話をする機会を多く持つようにしている。</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>話し合いの機会を多く持つようにしている。</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>職員と馴染みの関係を作るように努めている。人生の先輩としての尊厳の念を持って接している。</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>以前のように面会ができづらくなっている為、ホームでの様子が分かるよう写真を載せた「瓦版」を作成して家族様に送付している。手紙を作成して近況を報告している。ビニールカーテン越しで面会も行っている。</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>外出は難しい状態が続いています。状況が改善されれば友人との外出や外食も再開できるよう検討していきたい。</p>	<p>馴染みの人が訪問されれば積極的に受け入れられ関係継続の役割を果たせられている。近所の方からの問い合わせがあれば面会できるようにされている。コロナ渦の現状では実現は難しい面もあるが、今は早くコロナ渦の終焉が待たれるところである。</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>体操や歌を歌ったりトランプなどで出来るよう声かけをし職員も加わり行っている。</p>		
22	<p>○関係を断ち切らない取り組み</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>相談援助は行っている。要望があれば面会に行くこともある。</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	入居の段階で過去の情報や日常生活の様子を聞きケアの基本となるよう努めている。	利用者の個人的な性格については入所時の資料で凡そは把握されている。利用者が表出される様子や言葉から、何を要望されているのかを考えられてケアの基本とされている。	
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る	入居の段階でご本人、ご家族様の希望を聞きケアの基本となるよう努めている。		
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	主治医、看護師等に密に連携し状況把握に努めている。個人ケース記録の見返しも行っている。		
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	日々の記録を別紙に記入し担当者会議で職員間の情報交換を行い医師、ご家族とも相談の上計画を作成している。	利用者の日頃のモニタリングを通じて得られた情報を計画作成担当者が、管理者や主治医、職員と家族の意見も聞かれて、同意の署名を受けられた上で介護計画作成へと至られている。期間は長期の場合は6ヶ月、短期の場合は3ヶ月とされているが、利用者の状況によっては見直しされ現状に合わされている	
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	ホーム独自のシートにてご本人の生活状況の把握に努めている。職員間の申し送りも毎日行っている。		
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、その時々にも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	可能な限り対応するよう努めている。		
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	新型コロナウイルス感染症の為、公園の散歩やスーパーの買い物は中止しています。感染対策をしっかりとりながら散歩から開始を検討しています。		
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	かかりつけ医の適切な医療を受けられるよう努めている。	協力医療機関による内科の往診は月2回実施されている。家族や本人が希望するかかりつけ医の診察も受け入れられている。いずれの場合も診断の結果は共有され支援に支障がないよう図られている。	

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>週に一度、訪問看護に来てもらい事前にFAXで状況を伝え看護を受けることができるように支援している。</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>病院との関係作りに努め常に情報交換や相談を行っている。面会、電話にて状況確認にも務めている。</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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>本人、ご家族、病院と話し合いを行い本人本意の支援が出来るように努力している。</p>	<p>主治医の判断で重度化に向かい始めたときから管理者、ケアマネ、担当職員、主治医、家族等が話し合われて今後の方針が決定される。事業所では看取りまでの介助支援はされているが、治療しながら入院される場合は、主に東和病院が紹介されている。</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>会議の場で急変時や事故発生時の対応を話し合い救命講習を定期的に行い対応できるよう努めている。</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>消防署の協力を得て、消火訓練、避難訓練等を受けている。地元の方々にも運営推進会議等で、協力をお願いしている。</p>	<p>避難訓練は年2回実施され、内一回は消防署の立会いの指導のもとで行われている。訓練は主に職員が実際に移動行動し、体験感覚を得るようにされている。避難場所は近所の小学校と決められている。</p>	<p>罹災時は混乱が予想されるので、地元の協力については、屋外に避難された利用者を、小学校まで誘導してもらう事を頼まれてはどうか。具体的である方が協力を得やすいように思われます。</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>居室に入る際は必ず声かけをするよう会議等で話し合い意識している。</p>	<p>管理者は言葉使いの大切さをよく認識されており、平素から職員に指導されている。会議の中でも、人格の尊重、プライバシー確保について心掛けされるよう話されている。</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>本人の嗜好を聞き誕生日の昼食等に取り入れている。</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、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>食事、入浴、散歩等決められた時間はあるが可能な限り本人の希望に応じるよう努めている。</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>2ヶ月に1度訪問カットを行うなど要望を聞くよう努めている。</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>出来る方にはテーブル拭きや片付け等を手伝っていただいている。</p>	<p>利用者の残存能力を活かされる事で自信や生きがいにも関連してくる事から、食事の用意の一部でも手伝ってもらうようにされている。現状では一部の人に限定されている。美味しく食べてもらう為、その人の好みによっては肉を魚に変えたりして工夫をされている。</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>食べた量や水分摂取量等、記録し支援している。</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>一人一人に応じた口腔ケアの支援を行っている。</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>一人一人の排泄パターンに応じたケアの支援を行っている。</p>	<p>排泄誘導を何度も繰り返すことで自立で排泄ができる様にされている。一人ひとりの残存能力を活かされる事にも繋がっており、その方向性に向けての時間をかけた取り組みがなされている。</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>水分摂取量の把握や運動の働きかけを行っている。</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ず、個々に応じた入浴の支援をしている</p>	<p>ある程度の時間は決めているが希望に応じるように努めている。</p>	<p>一人ひとりの入浴希望に応じるようにされる為、あえて自由時間に入れるようにされている。週2回以上は入浴されているので清潔さや健康も守られており、利用者も満足されている。</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>	共有スペースのソファーを使用したり夜間は居室の温度管理、寝具の状態を確認し安心して眠ることが出来る環境を作っている。		
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>	個人ケースに薬剤情報を貼り薬剤師からのアドバイスも受けている。服薬支援も行っている。		
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>	嗜好に合わせカレンダーの色塗り、トランプ、編み物等にも対応している。日々の洗濯や掃除にも出来る限り参加していただいている。		
49 18	<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るよう支援している</p>	新型コロナウイルス感染症の為にできていない。落ち着き次第再開を検討。	利用者の安全対策が第一でありコロナ禍の完全感染防止対策の点からも外出はされないようにされている。事業所玄関にある花壇辺りまでは、たまに花を見たり、陽に当たる程度に楽しんでいる。	
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>	個々に応じた対応を家族と話し合い対応している。		
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>	携帯電話を持っている方もおり要望があれば電話をする支援も行っている。		
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)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>	四季折々の絵や作品などを飾り季節を感じていただけるよう努めている。作品作りに参加していただいている。アロマ等の取り入れリラックスできる空間になるよう努めている。	リビングがゆったりとした仕様になっており、壁には利用者の気持ちを惹きつける作品が掲示されて親しみやすい環境が演出されている。照明は全体的に落ち着いた雰囲気であり、利用者同士の間隔も程よく、長い時間ゆっくりと寛ぐ事ができる共用空間であるといえよう。	
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>	ご自身の好きな場所に座り好きなことをして過ごす空間作りが心にかけている。		
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>	入居契約時にできる限り馴染みの家具や物を持ってきていただいている。仏壇の持ち込みも可能である。	入所以前からの家具や置物などが、持ち込まれて、今迄の家の中の雰囲気に近い環境が用意されている。特長的なものとして、畳コーナーの存在があり、利用者にとって心の安らぎを感じることが出来ている。	
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>	行動を見守り安全に過ごせるよう工夫している。		

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