

(様式1)

自己評価票

作成日 平成 22 年 4 月 14 日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0874400310		
法人名	タカラケア 株式会社		
事業所名	グループホーム ひなたぼっこ	ユニット名	Bユニット
所在地	〒300-1631 茨城県北相馬郡利根早尾字早尾台610-1		
自己評価作成日	平成 22 年 4 月 13 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 リンク先URL	
-----------------	--

【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）】

<p>・認知症高齢者が明るく活動的な生活が来ている。地域の方々との交流が持て、気軽に利用者の友人が来訪される等地域に密着した生活が継続されている。提携医とは24時間連絡可能で医療的支援が出来る。環境面では安心して生活出来る様、感染対策など細かい面での支援が来ている。職員は認知症の専門的知識を勉強しており、介護理念「明るく・楽しく・穏やかに」を実践している。</p>

【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）】

--

外部評価	項目	自己評価
		実施状況
I 理念に基づく運営		
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	住み慣れた地域でその人らしく明るく楽しく穏やかな生活が送れるよう事業所独自の介護理念を掲げ職員は取り組んでいる。
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	おもに地域のボランティアの方々の来訪が多くハーモニカの会・大正琴・その他踊りなど楽しむ会を開催し、又近隣の小学校の運動会や敬老会など交流の機会を持っている。
	○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	各地区民生委員・自治会長・ボランティアの方々との交流を持ちながら、広く認知症の方々への理解を深めている。
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か月に1回、利用者様・ご家族様・各自治会長・利根町役場担当者を交えて、ホームの運営状況並びにご意見を頂き、サービス向上に努めている。
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	市町村担当者とは日頃から密に連絡が出来、事業所のサービス内容、又はさまざまな事例に関しても相談が出来る協力関係が出来ている。
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	「身体拘束対策委員会」を設け2か月に1回または必要に応じ開催している。広い意味での身体拘束を職員は理解し、身体拘束をしないケアの実践に取り組んでいる。
	○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	管理者・職員はどのような事が広く虐待に当たるか、事業所内外で研修を受け事業所内での虐待の見過ごしが無いよう職員同士注意を払い防止に努めている。

外部評価	項目	自己評価
		実施状況
	○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	意思決定支援と権利擁護についての研修を受け、認知症により日常生活の中で制限されてしまう個人に自由や意思決定をどのように保障されるべきか理解し、職員同士・注意し合いながら、言葉かけや対応に仕方に気をつけている。
	○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・解約に関しては十分な時間を頂き各項目ずつ説明を行い疑問点など納得されるまで説明をし理解を頂いている。
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	家族会を開催し、又は来訪時、ご家族様からの意見や要望を伺う機会を設けている。重要事項説明書・ホームの相談窓口および外部苦情申立機関を明示している。又玄関入口に意見箱を設置しており、ご意見をホーム運営に役立てている。
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	定期的にフロア一会議を開き又は個々に職員の意見や提案を聞きホームの運営に反映させている。
	○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	代表者は個々の能力や勤務状態を把握し、役割や課題を持たせ、各自が向上心を持って働ける環境の整備に努めている。
	○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	各所で開催されている研修の情報を職員に伝え、研修を受けられるよう法人において申込をしている。又、ホーム内においては、新人研として新任教育プログラム・現任として現任教育プログラムがあり、働きながらスキルアップ出来るよう取り組んでいる。
	○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	近隣の介護施設等との交流の中で情報交換を行い交流を深め、サービスの向上に努めている。

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

	<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>ご家族・本人からの相談からご利用に至るまでは管理者が関係作りに努めている。ご入居後はご利用者自身からホームの生活をする中で良く話を伺いながら不安・要望等傾聴し、望む生活の継続が出来る様支援致します。</p>
	<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、関係づくりに努めている</p>	<p>サービスの利用を開始する前に管理者・職員がご家族様より、困って事等を十分に伺い安心して利用開始できるようにしている。</p>
	<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>相談を受けた時、言葉で述べられている内容と、本当に望んでいる事を理解しさまざまな対処事例を伝え、対応に努めている。</p>
	<p>○本人と共に過ごし支え合う関係</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>職員は利用者介護される一方ではなく、日常生活の中で炊事・洗濯・盛り付け・洗濯等一緒に行い、暮らしを共にすることで関係を築いている。</p>
	<p>○本人と共に支え合う家族との関係</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>本人の意思を尊重出来る様ご家族様からの情報を得て、本人・ご家族一緒に介護方針を作っている。面会時には一緒に食事を召しあがって頂き、外出等家族のとの絆をより深められるよう支援している。</p>
8	<p>○馴染みの人や場との関係継続の支援</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う、支援に努めている</p>	<p>いつでも家族や友人と交流が持てる様出来る限り希望を取り入れ、親しい人達との関係が途切れないうに支援に努めている。</p>
	<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>レクリエーションや合唱の等で共に助け合いながら楽しい雰囲気の中で利用者同士の連帯感を作り、職員は共に支え合う支援に努めている。</p>

外部評価	項目	自己評価
		実施状況
	<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>契約終了後も管理者との連絡がいつでも取れる様に努めている。必要により訪問したり電話での相談を受けている。</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

9	<p>○思いや意向の把握</p> <p>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。</p>	<p>利用者の暮らし方の希望を会話の中から聞き取り把握に努めている。又困難な場合にはご家族様から話を伺い、ご本人の望む暮らしを支援している。</p>
	<p>○これまでの暮らしの把握</p> <p>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</p>	<p>ご入居に際しては、本人・家族・担当ケアマネージャーの情報から今までの生活状況や生活環境の把握に努めている。</p>
	<p>○暮らしの現状の把握</p> <p>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</p>	<p>記録やバイタルチェックなど一人ひとりの心身状態を把握し、本人との会話の中からも状態の把握に努めている。</p>
10	<p>○チームでつくる介護計画とモニタリング</p> <p>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</p>	<p>利用者の思いや希望に添えるよう本人・家族から希望や思いを聞きとり、職員や必要な関係者の意見やアイデアを持ち寄り話し合い、より現状に即した介護計画を作るよう努力している。</p>
	<p>○個別の記録と実践への反映</p> <p>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</p>	<p>利用者それぞれのケース記録に一日の出来事を記録し情報の共有を図っている。必要に応じて連絡ノートに記入している。記録に情報をもとに介護の方法を話し合い、意見や状況の変化に応じ支援の実践に生かしている。</p>
	<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>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</p>	<p>地域に即した介護サービスを目指し22年4月1日より、共用型指定認知症対応型通所介護を立ち上げ、サービスの多様化に取り組んでいる。</p>

外部評価	項目	自己評価
		実施状況
	○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	民生委員や地域ボランティアの方々に来訪頂いています。又消防署との指導により避難訓練を行っているが、スプリンクラー設置に伴い夜間を想定しての避難訓練も実施予定されています。
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	利用者が希望するかかりつけ医への受診体制が整い、ご家族様には受診後の報告を行っている又提携医は月2日の往診があり、主治医とは24時間連絡可能な対応が可能であり、指示を受ける事が出来る。
	○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	利用者の体調に変化があった時はいつでも提携医との連絡が出来、相談や受診を受けられる体制が出来ている。
	○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、医師の指示を受けホーム内でリハビリが出来る様にしたり、又、病院関係者と情報交換や相談が出来、治療方針や早期退院が出来る様支援している。
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	重度化した場合や終末期の在り方については体調の変化をご家族に説明する機会を持ち早い段階から十分に説明し、出来る事や今後の方針について相談をしている。提携医や関係者との連携も出来ている。
	○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	消防署より応急手当などの初期の対応の講習を受けている。ホーム内急変マニュアルを作成し、職員は周知している。
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	災害時に備え、定期的に避難訓練を実施し、消防署より指導を受けている。今年度より、夜間を想定し地域の方々に参加を頂き協力体制づくりを行っている。

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

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>職員は利用者のプライドを十分に配慮し、一人ひとりの人格を尊重し言葉掛けを行っている。</p>
	<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>職員は常に穏やかな対応を心掛け、利用者の思いや希望された生活の支援を行っている。</p>
	<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>職員は業務を優先することなく、利用者の生活を主体にそれぞれの希望に沿った生活が出来る様支援している。</p>
	<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>毎日の衣類も職員は本人と一緒に選び好みの衣服が着て頂けるよう支援している。理美容は本人に望む店に行ける様支援し、月1回の移動美容室でヘアカラー・パーマ・カット等のご利用が出来る様支援している。</p>
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>嚥下が困難な方には、ソフト食や、ブレンダー食などその方の力に応じた食事の提供をしている。又食事の盛り付け・お膳拭き・あと片づけなど職員と一緒にしている。ベランダでのランチや誕生会・正月など特別メニュー等季節を感じて頂く為の行事食にも力を入れている。</p>
	<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、習慣に応じた支援をしている</p>	<p>1日の水分摂取量1,500cc以上を目標に、利用者一人ひとりの嗜好考慮しながら支援しています。又、食摂取量・水分摂取量は個々のケース記録に記載し職員は周知している。</p>
	<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>毎食後一人ひとりの力に応じた、口腔ケア後、職員が義歯の手入れ及びポリデント洗浄などの支援を行っている。</p>

外部評価	項目	自己評価
		実施状況
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	利用者一人ひとりの排泄チェック表を作成し、個々の排泄パターンを把握し、声掛けや前誘導又は利用者独自の排泄サインを見逃さず、排泄に自立に向けた支援を行っている。
	○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	職員は利用者の健康状態の把握をしており、栄養バランスなど特に便秘による影響を理解し、1日の水分量や食事内容、又は運動・体操など日々の生活の取れ入れ便秘の予防に取り組んでいる。
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	入浴は毎日可能で時間帯も午前・午後問わず、利用者の要望に答えている。入浴が出来なかった利用者にはフットケアを取り入れた足浴が行われています。
	○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	それぞれの生活習慣から居室内での昼寝又はリビング和室での休息が出来る様支援している。又、冬場は湯たんぽを使用し、安全安心の入眠が出来る様支援している。
	○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	職員は利用者が服薬している薬の副作用や、目的などを理解し、誤薬防止のため、本人のまえで薬袋の名前を読み上げ本人確認、飲み込みの確認までを行っている。
	○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	本人のそれぞれの出来る能力を生かし、職員と一緒に調理・洗濯物・植木の手入れなど役割意識の中職員は介護するだけの立場だけではなく、共に生活をすると感じられる取組みが行われている。
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	職員は近隣の農産物直売所やスーパー等利用者の買い物につき添い、季節に花見・外出等利用者が日常的に外出できるよう支援している。天候の良い日には車椅子の利用者がホーム近辺を散歩出来る様支援している。

外部評価	項目	自己評価
		実施状況
	<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>散髪代を利用者自身で支払うなど一人ひとりの希望や力に応じてお金を所持し使える様支援している。管理出来ない利用者にはお預かりしているおこずかいにより、同行して買い物できるように支援している。</p>
	<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>利用者より希望があった場合は職員が取り次ぎ電話が出来る様支援している。手紙は預り簿に記入した後、職員が投函している。ホーム宛てに届いた書簡は速やかに利用者に届けている。</p>
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>リビングにはBGMを流すと共に、玄関カウンターには季節に花を飾り、全館バリアフリーで安全に配慮しており、明るさは照明の強度やカーテンで調整している。職員は大きな音や不必要な音など利用者の不安感をあおる事の無いよう配慮している。</p>
	<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>リビングのTV周辺にソファを設置し、ゆっくりとTVを楽しんだり、新聞を読んだり、会話を楽しんだりする場としている。又、多くの利用者でゲームや歌を楽しめるよう職員が集いの場を提供しています。</p>
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>居室は箆箆等持ち込めるスペースを確保しており、馴染みの品々で安心した空間が作れるよう配慮している。</p>
	<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>各居室に入り口にはネームプレート・トイレドアにもさりげなく手作りのプレートを下げるなど利用者の自らの場所が分かるよう工夫している。</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	利用者と職員と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