

ホーム名:グループホーム(東町ユニット)						
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	「つなげる・ひろげる地域の“わ”共につくるいのち輝く未来」という法人の理念にもとずき、 1. 「認知症相談」窓口を開設 2. 安心・安全な介護を誰もが受けることができるよう意識付けしている。	理念は法人全体で共有化されており、地域密着を主眼とした内容になっている。GHでは「認知症相談」窓口も開設しており、地域に対する貢献度も深い。職場会議では理念の唱和も行い、職員に対してもしっかりと認識化を図っている。		
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	コロナ渦という事もあり、あまり積極的な活動はできていないが、運営推進会議を通じ、地域の方々発信している。	コロナ感染防止対策中の為に本来の地域活動が難しい中ではあるが、医療福祉生協からも情報を受けたり、事業所からも可能な限り情報を発信されたりしている。		
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、組合員として取り組んで、「認知症相談」も含めてコロナ渦の中で、できる事を模索し、活動しているが、まだまだである。			
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	小規模よおぎと合同で開催し毎回、報告や課題等を話し合い、次に繋げる事ができるようにしている。	運営推進会議は規定通りに2ヶ月毎に開催されている。外部からも民生員、地域包括支援、八尾市認知症地域支援推進委員、医療福祉生協理事等を招かれ、内部支援の現状報告や今後の方針が話し合われている。		
5	4	○市町村との連携 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取り組んでいる。	市の「グループホーム連絡会」に積極的に参加するようにし、情報交換、相談等を行っている。	グループホーム連絡会では市役所内で開催される時もあり、また、市の職員が出席される時もある。事業所は特にこのような機会や、又は市からの配信も受けたりされ、常に市との接点を持つように務められている。		
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	「高齢者虐待・身体拘束」の学習会を行い、適宜、テストも行い、身に付く学習会になるようしている。	高齢者虐待・身体拘束はしないとの方針の徹底化のため、年に4回は学習会を実施されている。利用者が二つのユニット内を自由に行き来できるように図られている。夜間は職員の配置の関係で離床センサーを設置されているが、安全確保の為であり、家族の了承を得られている。		
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逃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	現時点で利用者様の自宅に行く事はないが、電話連絡はその都度行い、「学習会」「eラーニング」等、活用している。			

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>「eラーニング」等を活用し個々での学習に取り組んでいるが、事務所全体では行っていない。</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>家族様には、納得して頂くまで、何度でも説明している。</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>家族の意見があれば、その都度、対応している。</p>	<p>家族が来訪された時や運営推進会議などで意見、要望などが話されている。事業所は出来る限り話を聞かれ、支援や運営に反映できるよう務めている。</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>・風通しの良い職場の雰囲気作りを目指しており、会議だけでなく、いつでも意見交換し、反映させるようにしている。</p>	<p>職員とは普段からよく話されており、その中から意見や意向など聞かれている。また職員会議でも議題として取り上げられ、十分に検討された上で運営に反映できるように取り組られている。</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>勤務希望を出来るだけシフトに反映する事ができるように調整しており、職員同志でも調整している。</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>法人内での学習会に参加を促し、インターネットを活用した勉強にも取り組んでいる。</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>・法人内では情報交換、意見交換を行い、外部ではグループホーム連絡会に参加し、質の向上に向け、取り組んでいる。</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>事前に本人、家族様と面談し情報を得て、実践し改善点があれば、会議等で改善し、出来るだけ利用者本位になるような支援を心掛けている。</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>サービス提供前も提供後も何か変化があれば、その都度、施設側と家族様で話し合い改善している。</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>主に計画作成者が行っているが、その前に管理者等と話し合い、必要な支援を見極め、家族様に連絡し、調整するようにしている。</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>食器洗い、ゴミ捨て等、一緒に行い、信頼関係の構築、現時点での、ADLの確認等を行っている。</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>コロナ渦で、基本、面会禁止ではあるが、物品等を持って来られた際には、ガラス扉を利用して面会して頂くようにしている。</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>知人の方の面会は禁止している為、出来ていないが馴染みの物を持ってきて頂き対応している。</p>	<p>コロナ感染防止対策の為、知人といえども直接の面会は遠慮されているが、ガラス扉越での面会は出来るようにされている。利用者には大変喜ばれている。また、中には友人に手紙を書いたりする人もいたりして関係継続は図られている。</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>孤立しないように注視し、必要があれば、席替えを行い、利用者同志の関係の構築に繋げるように支援している。</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>利用終了しても、関係を終了する事のないような関わりを持つようにしている。</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	日頃より、利用者様の様子を注視し、改善点があれば、会議等で話し合いを行うようにしている。	利用者の日常生活動作や会話を通じての感触から、思いや意向の把握に務められる。職員が気づいた点は、皆で話し合い共有化を図るようにされ、如何に支援に繋げていくかを考えられている。	
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	本人・家族様・フェイスシート等を活用し、把握するようにしている。		
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	入所してからの変化に注視し、変化があれば、会議で話し合い、職場内で周知している。		
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	計画作成者が中心となり、家族様、職員の意見を踏まえて、反映させるようにしている。	計画作成は認知症介護の経験豊富な介護福祉士が担当されている。利用者の家族や職員等と相談され6ヶ月単位の介護計画を作成されている。利用者の体調変化によっては、関係者と相談しながら、その時の最適の見直しを検討され支援に繋がられている。	
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	体調管理やケース記録を活用している。見直しする点があれば、会議で話し合い見直している。		
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	医療面では、併設のクリニック、薬局と連携している。又、歯科は訪問歯科、散髪は地域の美容室に依頼し、柔軟に対応している。		
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	現在、組合員ホールの訪問や地域の催し物に参加はしていないが、今後、再開していきたいと思う。		
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	基本、併設のクリニックとの連携が主ではあるが、家族様の希望により、他の医療機関も受診して頂き、支援している。	事業所の協力医は内科の八尾クリニックであり、また24時間体制でもあり、利用者の健康は十分に管理されている。家族の中には従来からの精神科からの往診も受けられている方もいる。事業所も出来る限り家族の希望も叶えられるようにされている。	

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>終日、併設クリニックと連携し特変があれば、夜間でもオンコールの体制をとり、指示を仰ぎながら適切に対応できる体制を取っている。</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>入院した際は、面会可能な場合は、面会、出来ない場合は電話で連絡を取り、相談調整を行っている。</p>		
33	<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</p>	<p>入所時に説明をし、了解を得て、重度化、終末期になれば、適宜、医師、看護師、施設とカンファレンスを行い、統一した支援を行っている。</p>	<p>事業所に入所してからの支援について詳しく説明されている。容態の重度化や終末期には、再び、事業者側と家族の間で話し合わせ、今後の支援方針について最終な決定がなされている。特に、看取りを希望される場合については、書面上の同意で確認され、双方にとっても齟齬のないようにされている。</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>学習会や日頃の業務の際の指導により、スキルアップを目指している。又、医療とも連携を取り、スキルアップに繋げている。</p>		
35	<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>年2回の訓練やBCPの作成を行い、訓練している。(但し、BCPは作成中である。)</p>	<p>毎年2回は避難訓練をされており、消防署には報告をされている。訓練は小規模多機能と合同で実施されている。食料備蓄等も然りと確保されている。事業継続計画(BCP)の作成も着実に実施されている。</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	○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	スピーチロックや接遇の学習会を行い、対応している。	学習会の講師は八尾クリニックの看護師長が行なっている。その際、eラーニングを活用したりして、より合理的な教育方法をされている。結果において職員の自己研鑽にも繋がっている。	
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	意志を表現できる利用者様は御自分で決めて頂いている。		
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、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	一日の基本的な流れはあるが、それに囚われる事なく柔軟に対応するように支援している。		
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	食べこぼし等で汚れたままにせず、気付いたら着替えて頂き、その利用者の意見を取り入れた服選びしている。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	出来る事は、御自分で行って頂き、出来ない事を支援するようにしている。	三食の食事とも豊富なメニューを揃えられている。間食も口に合いそうな物である。利用者には食事をするだけではなく、盛り付けや配膳も、職員と一緒に楽しくして頂けるように考えられている。また、好みの物を出される時もある。	
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、集会に応じた支援をしている	基本、厨房からの食事を食べて頂くが、利用者様によって間食して頂く事もあり、個別ケアを行っている。		
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、口腔ケアを行い、訪問歯科と連携して適切な口腔ケアに努めている。		
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。	各々の排泄パターンを把握し、職員の申し送りから連携し、特に日中は、トイレの排泄を基本に支援している。	排泄チェック表を活用し、時間がきたらトイレ誘導するようにしている。夜間は職員の配置上、オムツを使用されている。基本的な面では、無理のない立位訓練をする事により、トイレでの自立支援に向けている。	
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	水分補給や体操を行い、排泄チェック表を活用している。又、状態により、下剤を服薬して頂く事もある。		
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	個浴を基本としているが、入浴が困難な利用者様は、清拭を行っている。又、入浴の際、無理強いせず、日にちの変更等、対応している。	入浴は週2回、午後から入るようにしている。利用者の中には入浴を拒む方もいるが、気持ち良く入ってもらう為に別の日にされている。入浴困難な方には清拭をされて、清潔さは維持されるように図られている。	

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>基本生活のリズムを整える為、日中は、起きて頂くが、生活歴も考慮し、昼夜の対応も行うように支援している。</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>医療、薬局と連携している。また、服薬時は、氏名の読み上げ等、Wチェックを行っている。又、薬情報もファイル保管し、いつでも見れるようにしている。</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>現在、外出レクは、中止しているが、施設内でのおやつレクや、毎月の塗り絵、計算ドリル等は、継続。5類に移行した事により、屋上へ行って頂く事もある。</p>		
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られるよう支援している</p>	<p>基本、中止しているが、家族様の要望で、クリニックと連携し、外出して頂く事もある。</p>	<p>コロナ禍がまだ完全に沈静化されていない為、外出は控えられている。建物の屋上は花壇があり、朝顔、ヒマワリ等が見られる。またサツマイモ、ミニトマト、小松菜なども栽培されている。利用者は今しばらくの間だけ、屋上で花壇や菜園を見る事を楽しまれている。</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>管理の出来る利用者には、御自分で所持して頂き、生協、本屋等で、買い物される事もある。管理の難しい方は、事務所で預っている。</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している</p>	<p>手紙は、本人様に渡している。電話は、本人様から希望があれば、事務所から掛けている。</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)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>居室、共用の空間は、定期的に利用者様と掃除し、共用のトイレ等は、毎日、職員が掃除している。又、季節感を取り入れるような、絵等を貼り、工夫している。</p>	<p>利用者が一日の殆どを寛がれる場所として、照明の程度や空調による管理や清掃も行き届くように配慮されている。また、季節感も感じてもらう為に、壁には職員との合作の季節物の作品も掲示されている。皆と一緒にCDを聞いたりDVDを楽しんだりもされている。</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>基本、席は、固定しているが、状況に応じ、ソファを利用したり、席替え等、柔軟に対応している。</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>家族様と相談し、馴染みの物や、趣味の物を持ってきて頂き、居心地の良い環境作りに努めている。</p>	<p>居室こそはその方の部屋である事から、利用者とその家族が十分に相談しながら、利用者の希望される物や、思い出の物を持って来ている。それぞれの居室は、各利用者にとって、自分が一番過ごしやすい部屋作りにされている。</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>手摺り、バリアフリーで対応し、手摺りを利用しての立位訓練、歩行訓練に利用し、ADLの維持、向上の為、支援している。</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