

1 . 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成26年10月30日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4690100500
法 人 名	有限会社 友星メディカル
事 業 所 名	グループホーム 谷山中央(2Fユニット)
所 在 地	鹿児島県鹿児島市谷山中央二丁目609番地1 (電 話) 099-268-1765
自己評価作成日	平成26年10月30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	N P O 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26年11月26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)】

明るい雰囲気何よりも特色です。年に3回開催させていただいている家族会に多くのご家族方に参加をいただいており、事業所運営にご理解、ご協力を頂けております。毎日の食事を最優先のテーマとしており、毎日食材を買いに出かけ旬の野菜を多く取り入れ、またメニューも幅広く提供させていただいております。家族会においては特別メニューではなくご利用者が普段食されている内容にてお弁当を提供し、食の安心と安全に満足いただいております。早期の受診、関係機関との連携に努め、ご利用者方の健康維持に尽力致しております。恵まれた地域環境を利用し、気候のよいときには散歩やひなたぼっこを行い、谷山ふるさと祭の見学などにも参加しております。またスタッフ方の勤続年数が長いことも特徴で、長い時間携わることによるご利用者一人一人への理解も深く、G Hやご利用者に慣れ親しんだスタッフによる介護を 提供しております。緊急の際は医療連携機関である田上記念病院と24時間体制にて連携をとれる体制が整っております。非常時には医療関係職種とも連携をとって対応しております。

【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)】

2F 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	開業時に決めた理念を毎日朝の申し送り時に唱和しており、全員が覚えて、念頭に置いたケアの実践に努めています		
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	町内会に参加しており運営推進会議に町内会長にも参加していくなど等地域に密着したケアを行えるようにしています		
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。	家族会等で認知症についての話をしているが、地域の方の参加はほとんどないため今後は積極的に働きかけたいと思う		
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	運営推進会議の際にご家族方へ報告を行ったあとに意見を頂くようにしており今後の希望についても伺う様働きかけている		

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
5	4	○市町村との連携 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。	保護課の方とはよく意見交換を行っているが他の課とはほとんど連繋をとれておらず今後取り組んでいきたい		
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。	全職員が身体拘束についての研修に参加しておりホーム全体としても身体拘束を行わないよう工夫を行っている		
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注意を払い、防止に努めている	虐待についての研修にも全職員が参加しているため虐待の種類や弊害について理解がある。また虐待発生がないよう努めている		
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。	成年後見人制度を利用されている方がいるため職員でカンファレンスの際学んでいる。また日常生活自立支援事業についてもカンファレンスの際、報告を行っている		

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
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。	契約の際は重要事項説明や契約書説明は必ずを行っている。また解約の際はご家族が安心して解約に至るように密に連絡を取るよう心かけている			
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。	家族会が年3回行われており、その中ででた意見を運営に反映できるように心かけている。			
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。	ミーティングの際に職員の意見を聞くようにしている			
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くよう職場環境・条件の整備に努めている。	資格によって時給が決まっており、職員の向上心に影響していると思う			

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
13		<p>○職員を育てる取り組み</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</p>	研修の案内を1Fに提示しており、積極的に受ける事ができるよう勤務等考慮している		
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</p>	勉強会の参加や他事業所への交流を利用してのネットワーク作りをしており質の向上に生かれている		

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
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	サービス開始の際は特にコミュニケーションを密に取るよう心かけており、ご本人様に安心いただける関係作りを心かけている		
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	ご家族の不安や希望を聞くと共にご本人様の状況を風の便り等利用し、報告することで良い関係を築くことができるようになります。		
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	ご家族や実際に利用となるご本人の情報を収集し、適時適切な支援の見極め、情報提供を心かけている		
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	家事参加へと積極的に声かけしながらも、人生の先輩として教えていただくこともできるような関係作りを心かけている。		

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		<p>○本人と共に支え合う家族との関係</p> <p>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</p>			
20	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よう、支援に努めている</p>	ご家族や関係者の面会は幅広く受け入れている。また面会者の情報はご家族や職員で共有できるようにしている		
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>	ご利用者の関係性を把握し、孤立や互いのトラブルが起きないよう見守り、声かけ、介入などによって良好な関係性を保てるよう努めている		
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>	退去先の情報をご家族に了解いただき提供いただくことがある。その際には職員が面会に行くことで途切れない関係性作りとなっている		

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
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	<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>コミュニケーションを密に取ることで本人のい意向の把握に努めており、意向をいえない方に関してはご家族と話し合うことで、本人本意の希望となるように努めている</p>		
24		<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>入所時のアセスメントの際に本人の生活歴等聞き取るようにしていると共に、情報提供も全職員が把握できるようにしている</p>		
25		<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>ゆったりと生活していただきながら、観察を細かく行い、家事参加やレクリエーションを利用し、本人の有する力を把握できるようにしている</p>		
26	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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している</p>	<p>サービス担当者会議の際、家族や医師の意見を頂き、ケアプランに反映させるようにしているが、今後はもっと外に目を向けての介護計画にしていきたい</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
27		<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>	毎月の記録だけでなく別に申し送りシートを作成し情報共有を心かけている		
28		<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、その時に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>	新しいニーズに対し、全職員でアイデアを出し合う際に、自由な意見を出すことで既存のサービスにとらわれない柔軟な姿勢で対応できるよう心かけている		
29		<p>○地域資源との協働</p> <p>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</p>	本人やご家族との話の中で、ご本人にとって豊かな暮らしに必要であると思われる地域資源に関しては積極的に取り入れるよう心かけている		
30	11	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	以前からのかかりつけ医である場合は本人の希望により、受診を継続しながらご本人の状況等を報告し、指示いただくことでかかりつけ医との連繋をとれるよう心かけている		

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
31		<p>○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとられた情報や気づきを、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</p>	看護士はいないが準看護士の職員が在籍している。普段の気づきを気軽に相談できており利用者が適切な受診ができるよう努めている		
32		<p>○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。</p>	入院された際はなじみの関係が途切れないように定期的な面会を行い、その際に病院関係者から情報をいただくことで関係作りを行っている		
33	12	<p>○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</p>	重度化が予測された時点で、ご家族や医師との話し合いを行い、ご本人にとって一番いいと思われる方法を既存のサービスだけでなく地域全体を視野にいれて支援するよう心かけている		
34		<p>○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</p>	緊急時の対応について、研修を行うとともに、マニュアルをすぐ見えるところに置いてあり、全員が対応できるように努めている		

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
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	年二回消防訓練を行い、夜間や昼間を想定し、全職員が対応できるように努めているが、地震や水害に関しては話合いしかできておらず今後積極的に取り組んでいきたいと思う。		

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	ご本人様の人格を尊重するケアを心かけているが、入所が長い方に関してはくだけた言葉かけになってしまう場面もあるため今後努力していきたいと思う。		
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	聞き取りした内容だけでなく普段のちょっとした言葉の中からも本人の希望をくみ取り、情報を共有し働きかけことで明確な希望になるよう対応している		
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	食事やお茶の時間は決まっているが、本人の希望があれば時間をずらして対応し、一人一人のペースに合わせた暮らしができるように努めている		
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支援している	以前好きだった服や着ていた服を持ってきていただき、本人らしいおしゃれができるよう支援している		
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	食事に季節のものを取り入れたり色とりどりに工夫しながら、楽しんでいただけるようにしている。また食事は職員も間にはいり、楽しく摂ることができるよう心かけている		

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
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	食事や水分の摂取量を個別に記録しており、摂取量が少ない時には本人の好きな物を提供することで十分な水分や栄養がとれるようにしている		
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、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	口腔ケアの際には必ず、近位にて見守るよう心かけており、必要であれば、介助することで全員の口腔状態を把握できるように努めている		
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	時間度に声かけすると共に排泄のサインを全職員が把握することでトイレでの排泄がスムーズに行われるようになっている		
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	毎朝ヨーグルトを提供している。また便秘予防になるようであれば、個別に牛乳や他の物での水分摂取を働きかけている		

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
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	入浴の曜日は決まっているが、本人の希望があれば柔軟に対応するようしている。また入浴時は職員とゆっくりとコミュニケーションをとりながら入れるよう努めている		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	ホールにいる際も自席やソファにて休まれている方もおり、本人の希望であればそのまま休まれたりベッドにて休めたり、一番落ち着かれる場所で休んでいただけるように心かけている		
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	現在服薬中の薬の説明書を見えるところに置いてあり、作用・副作用について把握すると共に状況の変化に気づくことができるよう日々観察を行っている		
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	一人一人が自信のある事や、したい事での役割を持っている。また嗜好品に関してはご家族の協力もあり楽しむことができている		
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。	全ての希望には対応できていないが、買い物等を利用しての外出はできている。また普段いけないような場所へはご家族の協力を頂き、希望に沿えるよう努めている		

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
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	手元にお金を持っている方は何人かおられるが、使用の希望はでていない。本人の能力に応じての働きかけを行っていきたい		
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	電話の希望があるときには、対応する様にしている。またレクリエーションや年賀状、暑中見舞を取り入れ出したい方には出していただく支援を行っている		
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、生活感や季節感を探り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	共有の空間には季節のものを飾り、季節を感じることができるよう気を配りながら温度計や湿度計のチェックや換気を行っている		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 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	T Vの前にはソファが2台あり自席の他にも自由に座れるように椅子を用意してあり、一人、もしくは気のあう方と過ごせるようにしている		

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
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>	居室には今まで使っていたものを持ってきていただき、本人と一緒に配置することで、居心地の良い場所にできるように努めている。また日々の清掃の際には壊れたりしていないかチェックし、居心地の良い安心できる居室になるよう心かけてい		
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>	廊下、ホール内には手すり、トイレには右利き用、左利き用の手すりがあるため、本人の能力に応じてトイレ使用の場所も決めている。また居室がわからない方にはドアに名前をはり、自分で確認していただけるようにしている		

V アウトカム項目

		<input checked="" type="radio"/>	1 ほぼ全ての利用者の
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)	<input type="radio"/>	2 利用者の2/3くらいの
		<input type="radio"/>	3 利用者の1/3くらいの
		<input type="radio"/>	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)	<input checked="" type="radio"/>	1 毎日ある
		<input type="radio"/>	2 数日に1回程度ある
		<input type="radio"/>	3 たまにある
		<input type="radio"/>	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)	<input checked="" type="radio"/>	1 ほぼ全ての利用者が
		<input type="radio"/>	2 利用者の2/3くらいが
		<input type="radio"/>	3 利用者の1/3くらいが
		<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	1 ほぼ全ての利用者が
		<input checked="" type="radio"/>	2 利用者の2/3くらいが
		<input type="radio"/>	3 利用者の1/3くらいが
		<input type="radio"/>	4 ほとんどいない

			1 ほぼ全ての利用者が
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)		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

			1 ほぼ毎日のように
			2 数日に 1 回程度ある
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)	●	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 少しづつ増えている
			3 あまり増えていない
			4 全くいない
66	職員は、活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