

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成30年3月23日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4679500092
法人名	社会福祉法人 ともお会
事業所名	さくら園グループホーム(第二)
所在地	鹿児島県大島郡知名町阿木名1949番地 (電話) 0997-93-5151
自己評価作成日	平成30年3月23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.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	NPO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30年4月10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)】

- 同敷地内に特養、デイサービスセンターが併設され、慰問見学、島唄や誕生会などにいつでも交流ができ、地域行事への参加、見学など合同行事の夏祭り、敬老会には家族や親戚の方も一緒に参加され家族や地域の方たちと楽しく交流ができています。
- ホームの周りは畑に囲まれ、サトウキビ、ジャガイモの植え付けや収穫などの農作業を見ながら昔を思い出し話が弾み、ホームの庭先には四季折々の花が咲き桜の花見をしながらお茶会をしたり、キンカンの収穫を楽しまれています。
- 各居室には洗面所、トイレがありプライバシーや清潔が保たれ、テレビを見たりラジオを聴いたりしながらゆったり過ごされています。天気の良い日には墓参りや字内のドライブに出かけ馴染みの方との面会を楽しんでいます。

【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)】

--

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	事業所全体の理念、グループホーム独自の理念をホールに掲示しており、ケア会等で朗読し職員は理念を共有し日常業務で実践にむけて取り組んでいます		
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	合同行事の夏祭り、敬老会には地域住民が参加できるように宣伝を行い、食材の買出しや買い物に近く店に出かけ地域住民との交流が図られている		
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。	家族の参加を呼びかけ認知症についての勉強会を実施し、認知症の理解や支援方法を学ぶ機会を設けている		
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	会議では利用者の状況、事業経過報告をしながら意見交換の場となっています。委員の皆さんからの意見や要望はケア会等で全職員で検討しサービスの向上に努めています		

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。	町の担当者とは電話での相談や情報交換、認定更新時を通じ連携に努めている		
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。	施設外研修会、全体会やケア会で身体拘束の知識を深め職員で常に介助方法を話し合いながら情報を共有し連携を密にして身体拘束をしないケアを心がけている。昼間は施錠しないで自由に生活されている		
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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	鹿児島県や包括支援センターからの資料で職員会で勉強会を行い、研修会に参加した職員から報告を受け日常的に虐待防止に努めている		
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。	地域包括支援センターや役場と必要に応じ連絡指導を仰ぎ、全体会で外部研修に参加した職員から報告を受け情報を共有す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
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。	入居時契約書、重要事項説明書にそって該当箇所を示しながら口頭で説明を行い、家族の方に不明な点が残らないように十分な説明を行うことで理解納得していただけるようにしている		
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。	意見箱を設置したり居室担当を決めて、利用者や家族が意見や要望等を職員に気軽に話せるように努めている		
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。	職員会やケア会で職員からの要望や意見を出し合える場を確保し運営に反映できるように努めている		
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。	社会福祉制度、介護保険制度、社会情勢の変化に対応して諸規定の整備を図るとともに安心して働ける環境づくりに努めている		

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
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>	<p>県郡の協議会に加入して各研修会に参加するように努めている 又島内の研修会には夜勤者を除いて全員研修会に参加するように努めている。参加できなかった職員に勉強会で報告している</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>	<p>他施設の職員や利用者との交流ができるように連絡を取り合い情報交換をしサービスの質の向上を心がけている</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
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>本人の生活暦、趣味など本人が今まで頑張っていた事を認め本人の話しに耳を傾け信頼関係が築けるように努めている</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、関係づくりに努めている</p>	<p>家族の都合に合わせて話し合いの機会を設け、家族が求めている事を理解しどのような対応ができるか説明を行い信頼につながる関係作りに努めている</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>本人家族と相談確認をし、了解を得た上で必要とするサービスが利用できるように努めている</p>		
18		<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>家庭的な雰囲気の中で出来ることをしていただき、又仕事を一緒にする事で生活を共に支えあう関係を築いている</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
19		○本人と共に支え合う家族との関係 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	三者交流会、歳の祝い等の行事に家族に参加いただき、受診時の付き添いや連絡、相談を行い家族と共に支えていけるように協力を頂いている		
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	字めぐりや友人との面会ができるように園外活動を実施したり、友人や知人との面会時はお茶菓子を準備し自室でゆっくりくつろげるように支援しています		
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把握し楽しく会話をしたり食事が取れるように席を配慮したりして支援しています		
22		○関係を断ち切らない取り組み 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	入院時は面会に行き、退居や施設に移った家族に気軽に声をかけ様子を聞いたり相談に乗ったりして支援している		

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
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。	日々の関わりの中での会話、行動、言動、表情から本人の思いを推測し、困難な場合は家族と話し合い本人の思いに近づけるように取り組んでいる		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活暦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	家族や本人関係者から生活暦や環境等の情報を収集し日々の生活に生かせるように務めている		
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	利用者との会話や表情、行動、言動などから心身状態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	毎月のケア会議や状態変化時はその都度必要な関係者と話し合い、意見やアイデアを反映した介護計画の作成を行っている		

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
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	日々のケア記録を個別化し、できること、出来ないこと等の情報を職員間で共有し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	併設されているデイサービスセンターの慰問見学、系列の小規模多機能施設へでかけ利用者との交流を図り、入居者や家族の要望や希望に応じて専門医の受診や入院中の支援を行っている		
29		○地域資源との協働 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	保育園児や婦人会、老連などの各種団体の慰問を楽しんだり、消防署立会いの訓練に参加し安全に暮らせるように支援しています		
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	風邪などの日常の診察にはホームの協力医を受診し、専門的な診察は専門医療機関を受診するなど状況に合わせた医療機関の受診支援を行っている		

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
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	かかりつけ医院の看護師、特養デイサービスセンターの看護職員と連携をとり相談しながら利用者が適切な医療が受けられるように支援している		
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。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。	入院中は面会に行き洗濯物を持ち帰ったり、届けたりその都度情報交換に努め早期退院への話し合いや退院時のサマリー等にて細かい情報収集を行っている		
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	重度化した場合のあり方についてグループホームには、看護師が居ないため医療行為が出来ないことを伝え、本人や家族の意向を聞き方針を共有し地域の関係者と共に支援に取り組んでいる		
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、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	病院の看護師やデイサービスセンター特養の看護職員の指示、助言、急変時対応マニュアルにて勉強会、訓練を行い緊急時の対応を身につけるようにしている		

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
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	利用者とともに年二回避難訓練を行い、利用者の安全な避難方法を確認したり、隣接の特養とも連携を密にしている		

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
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	島言葉など個々にあった声かけを行い、排せ誘導時などは声のトーンを押さえる配慮を行い、プライバシーの確保に努めている		
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	本人の希望時は外出や散歩、ドライブなどを行っている		
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	一人一人のペース、体調、気持ちに合わせて過ごしていただけるよう、コミュニケーションを図りながら支援している		
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支援している	外出や行事等で一緒に好みの服を選んだりお化粧をしたり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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	野菜の下ごしらえ、配膳、片付け等個々の力や役割に合わせて職員と一緒にしている。好きな食べ物を聞いて食材の買い物時一緒に購入している		

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
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、習慣に応じた支援をしている</p>	<p>栄養士の献立によりバランスの良い食事の提供が出来、咀嚼、嚥下等一人一人の状態に合わせて食事形態を提供している</p>		
42		<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>口の中の臭いや汚れが生じないように、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>毎食後の声かけ実施義歯洗浄の介助を行い、ひとり一人の力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</p>	<p>排泄は出来るだけトイレで行えるように、一人一人の排泄パターンに合わせて声かけ誘導を行っている</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>毎日排便チェックを行い便秘があれば医師に相談し緩下剤の服用を行っている。又散歩やヨーグルトなど運動や食材にて便秘予防に努めている</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
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	基本的に入浴日は決まっているが本人の体調や希望により、変更したり入浴拒否の場合は無理強いせず時間をずらして声かけを行っている		
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	日中は個々の居室や共有スペースで自由に休息を取っていただき、夜間は居室の室温や寝具の状態、入眠状況の確認を行い安心して気持ちよく眠れる様支援している		
47		○服薬支援 一人ひとりを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	薬の内容は職員が把握しいつでも確認できるようファイルに閉じてある。個人の力に応じた服薬支援を行い、症状の変化時には受信又は回診時に医師に上申し指示を仰ぎ服薬支援を行っている		
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	個々の好みや得意なことを把握し、外出や得意なカラオケなど披露できる場を設け生活の中で役割を持てるように支援しています		
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。	施設周りの散歩、職員との買い物、家族との外出、又地域の色々なイベントには家族や地域の人々に協力を頂きながら参加、天気の良い日には字めぐりのドライブに出かけたり外出の機会を増やしている		

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
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>本人と家族の希望に応じている。利用者の能力に応じお金の所持、使用してもらい希望があれば一緒に出かけ買い物の支援をしている</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>島外への家族へは電話をかける機会を作っている。かかってきた電話はすぐに本人に取り次ぐようにしている。</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、ホールの共有スペースは常に整理整頓を行い、温室時計で確認しながら、利用者が居心地良く過ごせるように、季節感を感じられるように工夫し季節の行事を大切にしている。</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>ソファを置き自由に過ごしていただける場を設け、テーブル席は身体的なことも含めその人の居心地の良い場所になるように工夫している</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
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 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	本人、家族と話し合い使いなれた寝具や思いでの品など居室に取り入れ、仏壇にお花やお茶をお供えしたり思いでの家族写真を飾ったりして落ち着いて居心地良く過ごせるように工夫している		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 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	ホール、廊下等には手すりが設置、各居室には洗面台、タンストイレがありトイレには手作りの手すりの工夫でその人の力に応じた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見られている。 (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、戸外に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、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