

(別紙2-1)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 26年 3月 10日

【事業所概要 (事業所記入)】

事業所番号	4270800271		
法人名	医療法人社団壮志会		
事業所名	グループホームらくらく		
所在地	長崎県松浦市御厨町里免397番地		
自己評価作成日	平成26年1月28日	評価結果市町受理日	平成26年3月19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	特定非営利活動法人 ローカルネット日本評価支援機構
所在地	〒855-0801 長崎県島原市高島二丁目七二一七 島原商工会議所一階
訪問調査日	平成 26年 3月 2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)】

施設内が明るく清潔で家庭的な雰囲気 母体が病院なので医療との連携がとれている その人に合った支援
--

【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)】

理念に合わせ背伸びしない介護、入居者の本意に沿った「ありのままに」を実践され、家庭的な雰囲気に近づけるような取組みが行われ、入居者の皆さんが、「ゆっくり、楽しく、自由にありのままに」の理念に基づく介護や支援を受けることで、安心安全を享受され穏やかで仲良く過ごしている様子が窺えた。法人である病院から入居者の医療処置やリハビリと体調管理等の相談を適切に受けられている。 今後は、非常災害時（特に火災）の避難経路が1か所のため早急な対応が求められる。
--

1 自己評価及び外部評価結果

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	理念を共有し楽しく共同生活が送れるように支援している	理念に合わせ背伸びしない介護、入居者の本意に沿った「ありのままに」を実践され、家庭の雰囲気に近いような取り組みが行われている。	
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	高齢になり外出も難しくなってきたがリハビリの行き帰りなど挨拶をしたりされている	町内会にホームだよりを回覧していただくように働き掛け、ホームの啓蒙に取り組まれている。また、公民館祭りへ入居者作品を出展し、入居者に帯同し見学に行くなど地域との交流が図られている。	
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	ホームの行事等でオープンにしているがなかなか難しい		
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	家族や行政の方の多岐の意見を伺い大変参考になっている	運営推進会議がホーム行事等の報告に終わっているようであり、参加者からの意見が得られていない状況が窺える。議事録をホーム内に掲出し、職員との共有を図る等の取組はできている。	目的をもった議題を選定し、議題に合わせた参加者（災害等は隣近所等）の検討、及び業務運営に負担とならない運営推進会議の開催方法や有効活用を図るなどの工夫に期待したい。
5	4	○市町との連携 市町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	運営推進会議のとき尋ねたりしている	事故報告や行政事務の照会など、ホームからの働き掛けが行われている。また、市の担当職員の家族が入居者であるためホームの状況についても理解してもらっている。	

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</p>	<p>身体拘束は行われていないが、玄関の施錠は国道沿いにある為危険性を考え施錠が必要。外出を希望されれば付き添い外出できるようにしている</p>	<p>新規採用時や毎月行われる職員会議で身体拘束について研修や検討が必要に応じて行われている。また、日常的の中での言葉の遮りなどが発生した場合、職員間で注意喚起している。</p>	
7		<p>○虐待の防止の徹底</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</p>	<p>身体虐待は無いが言葉使いが感情的になる時がある</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>現在この制度を必要とされている利用者はいない。研修に行き学んだ職員もいるが、まだ学んでいない職員が多いので研修があれば参加していきたい。</p>		
9		<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>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</p>	<p>入居される時十分な説明を行い理解・納得していただいている</p>		
10	6	<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>アンケートをお願いしたりしている、また、面会のときにお尋ねしたりしている</p>	<p>ホームだより等を送付する際、入居者の様子などを記した手紙を添えたり、ホーム評価アンケートを実施する等、家族からの意見を徴する仕組みがある。また、入居者の意向は申送り介護日誌に記録している。</p>	
11	7	<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、反映させている</p>	<p>代表者に伝えているがなかなか反映までいかない</p>	<p>業務の流れや内容等、職員からの意見が積極的に述べられ改善が図られている。また、管理者も職員目線での対応を意識されオープンな雰囲気づくりに配慮されている。</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>代表者はあまり来られる事は無く勤務状況は把握できていないと思われる、向上心はなかなかでない</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>研修にいける場所には行っているが遠い場所などは個人で行っている方もいる</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組みをしている</p>	<p>同業者との交流があまりない、研修などでお会いしたときに話したりしている</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>家族に伺った話を元に本人と話しする時間を作り安心していただ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、関係づくりに努めている</p>	<p>入所時や面会時にゆっくりお話を聞きし安心してもらえるよう関係づくりに努めている</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>入所前の担当者からの情報を（サマリー）参考にすぐに暫定プランを作り職員全員で本人の様子を見てプランの再検討を行っている</p>		

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	長く入居されている方も多く家庭的な感覚になっている為か自分の思いを言われたり、他入居者の行動を見守って下さっている		
19	○本人と共に支え合う家族との関係 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	面会時一緒にお茶を飲んだり病院受診・外出・外泊をお願いしたりしている		
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うち、支援に努めている	ドライブコースに利用者の住んでいた町を入れたり行きつけの店に立ち寄るなどして、その人々との繋がりを保っている	ホーム行事に近隣地区のボランティア団体に働き掛け、入居者に馴染みのある催しを依頼する等の取組が行われている。また、年賀状等（年に1～2回程度）お便り支援や家族と過ごす機会の促しにも取組まれている。	
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	日中は居間で過ごされる方がほとんどで立ち上がったたりされたら教えて下さったり、他利用者の支えにもなられている		
22	○関係を断ち切らない取組み 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	退所された方々にも時々連絡を取って様子を伺ったり、入院で退所された方のお見舞いに行ったりしている。退所後もご家族が来所され現状報告されたり、行事の連絡をし参加される家族も居られる		
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。	お話し希望や意向をお聞きし困難な場合みんなでお話し検討している	日常業務の中や入浴時から自然に意向や思いを把握している。把握した事象は申し送りノートから介護日誌に記録されている。場合によっては、入居者の意向が叶えられるような取組を入居者に実践してもらっている。	

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ている	家族・前ケアマネさんからお聞きし本人と話をするなどして情報の把握に努めている		
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	残存機能を保つため出来る事はしていただいている、一日の気づき等を申し送りノートに書き職員全員が把握に努めている		
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	3ヶ月に1回サービス担当者会議でケアプランの検討を行っている、また、モニタリングは必要ときいつでも行い現状に合ったケアプランを作成している	職員は介護計画書の目標達成・評価担当者として入居者ごとに決まっている。その評価を基に職員全員と参加できる家族を交え担当者会議（カンファレンス）が行われ、新たな（見直し・更新）介護計画書が作成されている。	
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	申し送りノートを通して日々の様子が全職員にわかり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	本人にとって必要なサービスをできるだけ行っている		
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	地域行事等に参加する場合座席等の確保をして下さっている		
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	母体が病院なので3ヶ月毎の定期健診また、週1回の訪問看護で支援している。眼科等のご家族の協力を得て受診している	主治医がホームの法人（病院）の医師となっているため、医療の連携体制が整っている。また、定期的な看護師の訪問もあり、適切な医療指示が受けられている。専門科の受診支援もホームとして取組まれている。	

31	○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中であ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	週1回訪問看護に来られるのでその時に相談したり、病院に連絡したりし支援している		
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。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。	入院時サマリーなどで情報交換を行い、洗濯物などのお世話又、病院に慣れていない入居者に対し面会に行くことで安心して頂いている。退院後の過ごし方などの情報交換も行っている		
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・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	入院された場合退院後の場所を病院と家族で話され希望に応じ支援している	法人が病院であり病院対応が主になっているため、ホームでの看取りに繋がっていない。将来的にホームでの看取りの必要性を十分認識されていて今後の課題として検討される意向である。	
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、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	マニュアルがあり病院に直ぐに連絡し指示を受けたり受診しているが、定期的な訓練は行っていない		
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	火災時の訓練は年2回行っており近所の方にも協力をお願いしている	隣近所宅が非常通報連絡先となっている。また、避難訓練等にも参加（役割も決めてある）され協力関係が構築されている。2階からの避難経路が1カ所しかない。	2階からの避難経路としてグループホームゆゆうとらくらくの間階段を設けるなど避難経路の確保が望まれる。また、非常通報装置に連動した屋外用非常ベルの設置が望まれる。

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	言葉かけに注意し対応している、難聴の方などにはジェスチャー等で対応している	移動、誘導や促しの際には人格や尊厳に配慮した声掛けと意思確認が実践されている。また、トイレや入浴等、羞恥心に配慮された取組みが行われている。	
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	本人に合わせた話かけで自己決定が出来るよう提案や導きを行っている		
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	ある程度の決まりはあるので職員のペースになっているところもあるが、食事の時間など眠っている方は遅れて食べられることもある		
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	服などは出来るだけ本人に決めていただいているが出来ない方には支援している		
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	食べたい物を尋ねたりしメニューに取り入れている。出来る入居者はお茶を入れたり・配膳下膳・お盆拭き・お絞りまきなどされている	メニューは入居者の希望を反映させるため、当日に決める仕組みとなっている。また、バルコニーに出て、お茶やおやつを食べるなど雰囲気にも配慮された取組となっている。	
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、習慣に応じた支援をしている	ミキサー食にしたり、刻んだり、お粥にしたりとのその時・その人に応じた支援を行っている		

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	洗面所にコップと歯ブラシを用意し忘れていた方は声かを行いして頂き、出来ない方はガーグルベースとコップを用意しうがいをして頂き歯磨きは職員が行っている。週1回ボリデント洗浄も行っている		
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	尿意・便意がわからない方などチェック表を元に時間を決め誘導している、一人ひとりに合ったオムツ・尿パットを使用し出来るだけ失敗せずプライドを持って生活できるよう支援している	入居者のほとんどが自然排泄で布パンツで過ごされている（病気のため自然排泄が困難な入居者は除く）。現状を維持するため排泄チェック表によるトイレ誘導に取組まれている。	
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	一人ひとりの排便パターンを把握し便秘にならないよう下剤でコントロールしている。廊下を歩かれたり、野菜ジュースや牛乳を飲まれている方もおられる		
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	週3回と2回の方がおられ、入りたくない時は清拭し下着の交換など行い無理強ひせず個々に応じた支援を行っている	基本的には曜日によるグループ分けで入浴が行われているが、本人の意向や状態により自由に入浴することができる。また、入浴の拒否者対応にも清拭・足浴から入浴に繋げるような促しが行われている。	
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	休みたい場合居室で休まれる方、ソファで横になられる方もおられる		
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	薬の説明書きで理解し全職員で薬の発注・セットを行っている		

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	廊下・自室の掃除機かけやお盆拭き・お絞り巻きをされ張り合い生きがいに繋がっている。カラオケを楽しまれる方もおられる		
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	行事等に参加したりドライブ・花見・外食に出かけることもある、退職された職員や家族にも声かけし協力いただき支援している	行事計画の行程から変更し、馴染みの所を通る等の工夫が窺える。寒くなる等外出の機会が少ないときは外食に行くなど外出支援に取組まれている。また、日常では、外気に触れるようバルコニーを自由に往来するよう働きかけている。	
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	施設金庫で預かっているが自分で持たれている方もおられる。希望時は買い物に出かけたり頼まれることもある		
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をしている	希望された方は電話をかけかけたり、携帯を持たれている方もおられる。年賀状などを出されている		
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	居間などに季節の花を飾ったり、季節のものを飾っている。裏庭には野菜や花も植えている	入居者が過ごすリビングと台所が一体となったレイアウトとなっていて、落ち着きがある。自然光が差し込み空調やリビングの一部に床暖房が施され、快適な環境が提供されている。	
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	ソファで横になったり花札をしたり思い思いに過ごされている		

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	家族の写真や自分で書いた習字を貼ったりされている	使い慣れた調度品の持込みは入居者の自由となっている。また、思い出の品や飾り付けを好みに応じて施されており、自分の部屋を創造されている。	
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	ほとんどの居室が2階になっており一段一段の段差が低くなっており上り下りすることでリハビリも兼ねている		

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している。 (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