

(様式1)

自己評価票

作成日 平成22年6月2日

【事業所概要（事業所記入）】

| | | | |
|---------|------------------------------|----------------|----------|
| 事業所番号 | 0890100027 | | |
| 法人名 | 医療法人社団愛優会 | | |
| 事業所名 | グループホーム水戸 | ユニット名 | 2F |
| 所在地 | 〒310-0852 茨城県水戸市笠原町1614-9 | | |
| 自己評価作成日 | 平成22年6月2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 | 茨城県福祉サービス振興会のホームページ「介護サービス情報検索」から情報が得られます。 |
|------|--|

【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）】

家庭的な雰囲気を保ちながら、入居様が楽しく介護予防や健康維持できるように取り組んでいる。諦めず、季節を感じ五感を刺激し、入居者の方がいつまでも、自分の意思で自分の脚で歩け、元気で楽しく、笑顔で生活して頂けるよう支援している。地域住民の皆様と自然に触れ合い、地域の一部となるような施設を目指している。

【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 |
|------------|------|---|---|
| | | | 実施状況 |
| 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 | 法人の理念、施設理念を掲示し、スタッフが理解しやすいようにしている。 |
| 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 | 町内会に加入の他、日々のウォーキングコースを増やし、挨拶や季節感ある会話、また近隣への買い物等で生活の一部として自然に交流するよう心がけている。 |
| 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 | ホーム便りに健康や介護予防に関する情報を掲載し、回覧板で閲覧していただけるようにしている。また、施設内にAEDを設置・看板にも設置をアピールしている。年に1回再講習を受講し知識技術を習得し、緊急時に貢献出来る様にしている。 |
| 4 | 3 | ○運営推進会議を活かした取組み 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 | 年に6回開催し、施設内の現状を報告や取り組み状況の結果報告等行っている。また、市の職員や、地域の方ご家族にも参加頂き、意見交換しアドバイス頂いている。 |
| 5 | 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 | 地域運営推進会議へ参加いただく他、市役所へ積極的に訪問し相談している。 |
| 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 | 身体拘束廃止について掲示し、スタッフ一同が身体拘束せずにケアに取り組んでいる。 |
| 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に注意を払い、防止に努めている | 虐待防止の研修に参加し、会議等でも虐待について話し合いを持っている。 |

| 自己評価 | 外部評価 | 項目 | 自己評価 |
|------|------|--|--|
| | | | 実施状況 |
| 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に支援している | 研修会に参加し、ご家族より相談がある場合にはお話しする。 |
| 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 | 契約の際、契約書、重要事項説明書等を説明し、同意のもと締結している。 |
| 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 | 地域運営推進会議へ参加頂いた際、お手紙を頂いた際に、理事長へ報告後、法人のホームページで公開している。 |
| 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 | 施設内の会議を毎月開催し、スタッフからの意見は適宜本部へ伝えている。年に数回、理事長とスタッフとの交流の機会もある。 |
| 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 | スタッフのモチベーションの低下にならないよう、スタッフ間が楽しく勤務できるように配置換えや、毎月の会議で意見交換し可能な範囲で実践している。 |
| 13 | | ○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 | キャリアアップ出来る様、外部研修参加し知識の向上他、モチベーションの向上へ繋がるきっかけ作りをするように心がけている。 |
| 14 | | ○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 | 毎月法人内の会議で、他事所との交流や情報交換をしている。また、地域の協議会へ加盟し、研修会等で、地域の同業者とも交流を持っている。 |

| 自己評価 | 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 | | | | |
| 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 | 入居前に可能な範囲でお会いし、入居時も傾聴することで、入居後不安を最小限にするよう心掛けている。 | |
| 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 | 入居相談示時から入居に際するご家族の心境を理解しするよう努め、不安や要望等可能な範囲で実践できるように心掛けている。 | |
| 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 | 入居前に事前訪問や、施設を見学頂きご本人の様子やご家族の希望等で入居の時期を決定している。 | |
| 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 | 職員も共に生活する同居人として自然にかかわり、家族同様の生活と入居者との関係を築いている。 | |
| 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 | ご家族へ、毎月定期的に職員直筆でご本人の生活状況を手紙に書き、社員やホーム便りを同封し郵送している。ご家族に安心して頂く事と家族関係を修復し良い家族関係が保たれるよう心掛けている。 | |
| 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 | 入居前より交流のあった友人面会を積極的に受け入れ、居室でゆっくり楽しい時間を過ごして頂けるよう支援している。 | |
| 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 | 入居者間でトラブルの無いように把握し、声掛けのタイミングや、孤立する事のないように観察し関りをしてる。 | |

| 自己評価 | 外部評価 | 項 目 | 自 己 評 価 |
|----------------------------|------|--|---|
| | | | 実 施 状 況 |
| 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 | 退居後も入居中の写真を送付したり、入院の場合には面会する等家族や本人との関係を保ち、相談・支援するようにしている。 |
| 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。 | 意思尊重しながら集団生活が送れるような関りを心掛けている。 |
| 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 | 生活歴や家族への思いを把握し、時には個別に対応しながら新しい環境での生活が送れるように、家族やスタッフ間で情報を共有しながら関わっている。 |
| 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 | スタッフ全員が心身の状態把握に努め、状態の変化に適宜対応している。集団生活でも個別的に対応できるよう心掛けている。 |
| 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 | ご本人は日々の生活から情報を得、ご家族からは適宜ご意見ご希望を伺い、毎月スタッフ間で会議を開催し話し合いの場を設けている。 |
| 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 | 日々の個別記録の他、情報共有シート使用し会議等で話し合い、日々の生活に活用するよう心掛けている。 |
| 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 | 集団生活の中でも、他の入居者様から孤立することのないように配慮し、個別的に対応するよう心掛けている。 |

| 自己評価 | 外部評価 | 項目 | 自己評価 |
|------|------|--|--|
| | | | 実施状況 |
| 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 | ウォーキング等で近隣の方や、保育園児との触れ合いや、中学校のクラブ活動の見学や練習時に声援を送ったりしている。また、地域の診療所との連携体制を築いている。 |
| 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、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 | かかりつけ医の選択は、入居時になじみの関係で医療が受けられるよう、かかりつけ医継続か施設の連携体制としている診療所か、家族の希望で決定している。 |
| 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 | 日々の検温や他の身体状況等を介護職員と施設内の看護師との連携で、病院へ報告・受診・相談している。 |
| 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。 | 入院時は適宜病院へ訪問し、なじみのある顔で入居者様が不安なく入院生活が送れるよう支援し、病院職員とも情報交換している。症状安定後早期に退院できるよう、退院後の受け入れ態勢を整えるようにしている。 |
| 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 | 入居時や状態変化に応じ家族の意思を確認している。状況の変化時は医師からの説明が受けられるようにしている。看取りを希望される場合は、本人にとって望ましい環境が提供できるよう、スタッフ間のみでなく、病院や訪問看護等により連携体制を取り対応できるようにしている。 |
| 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、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 | 施設内にAED設置し、職員全員が救命講習（AED含む）、毎年再講習し急変時に対応出来るようにしている。 |
| 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 | 消防訓練は昼夜それぞれに状況想定し訓練実施している。災害用品準備・災害時の対応も話合っている。2階なので非難誘導時の対応を考え訓練している。 |

| 自己評価 | 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 | | | |
| 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 | 入居者様ひとりひとりの人格を尊重し、プライバシーがたもてる様、スタッフの言動も配慮している。 |
| 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 | 入居者様の言動を傾聴し観察し、信頼関係を築く事で日常会話の中から思いや希望を表現しやすい環境がたもてる様に心掛けている。 |
| 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 | 本人の希望を尊重し、個人のペースに合わせてながら生活できるような関りを心掛けている。また、入居者間のトラブルにならないように配慮している。 |
| 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 | 衣類を一緒に買いに行く等、好みの色・デザインでのおしゃれを楽しめるようにしている。 |
| 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 | 料理の準備を一緒に行ったり、配下膳や食器の片付け等をしている。食事が楽しく出来るような声掛けも心掛けている。得意な事を役割として生き活きと出来るように関わっている。 |
| 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 | 法人内の管理栄養士のメニューを参考にし、栄養のバランスを考えながら、入居者の嗜好も取り入れたメニューになるよう、職員が担当性で考えている。水分量は制限がない限り、一定量を目標に摂取できるよう種類や形態を工夫し支援している。 |
| 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 | 毎食後の口腔ケアの介助誘導の他、起床時・就寝前の含嗽を施行し口腔内の清潔に努めている。 |

| 自己評価 | 外部評価 | 項目 | 自己評価 |
|------|------|--|--|
| | | | 実施状況 |
| 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 | 排泄パターンを把握し、トイレでの排泄誘導に心掛けている。おむつ使用に頼らないよう心掛けている。 |
| 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 | 下剤に頼ることなく排便できるよう、水分摂取維持や野菜ジュースウォーキングを実施し適宜プルーン摂取等で排便コントロールできるよう支援している。 |
| 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 | 希望に応じ入浴援助している。入浴のタイミングだけでなく、入浴を楽しめるように暖簾や浴室内に季節感のある写真の掲示・入浴剤等を使用している。 |
| 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 | 適度な運動で夜間の睡眠が促せるよう支援し、アロマやハーブティーも利用し、落ち着ける環境づくりも支援している。 |
| 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 | 医師からの説明の他、薬局薬剤師とも連携をとり作用・副作用を理解しながら服薬介助、服薬後の観察も行っている。 |
| 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 | 楽しく生き生きと生活して頂けるよう、生活歴や得意な事を把握し意欲的に生活して頂けるよう心掛けている。 |
| 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 | 希望の時間に希望する場所への外出は可能な範囲で対応するよう心掛けている。またご家族へも希望を伝え協力を得ている。 |

| 自己評価 | 外部評価 | 項目 | 自己評価 |
|------|------|---|--|
| | | | 実施状況 |
| 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>金銭管理は基本的には施設で管理しているが、時には近くのスーパーの他、各自がお金を持ち大型ショッピングセンターへ行き、買い物を楽しめるよう支援している。</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をしている</p> | <p>本人の希望時はご家族に負担のないように電話や希望する人への手紙のやり取りも支援している。</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>玄関や居間には季節感のある装飾をしている。施設内は温度湿度をチェック管理している。共有空間で入居者が落ち着いて生活できるよう座席の配置も考慮している。</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>居室内で趣味等で1人の時間を過ごしたり、ホールのソファ等で入居者同士がくつろげるように配慮している。</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>入居時や入居後も本人の愛用しているものや大切なもの、思い出のもの等を家族の協力で部屋に配置し、落ち着いて生活できるようにしている。</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>「歩かないと 歩けなくなる」をモットーに自立支援できるよう、環境を活かして焦らせることなく時間がかかっても出来る事は見守りながら行ってもらおう。達成したときは喜びを共感している。</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 |