

(様式1)

自己評価票

作成日 平成23年9月19日

【事業所概要（事業所記入）】

| | | | |
|---------|-------------------------------|----------------|----------|
| 事業所番号 | 0873800718 | | |
| 法人名 | 株式会社 モデナ・ケアサービス | | |
| 事業所名 | グループホームわかぐり | ユニット名 | GH3F |
| 所在地 | 〒300-0334 茨城県稲敷郡阿見町鈴木136-3 | | |
| 自己評価作成日 | 平成23年9月15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 リンク先URL | |
|-----------------|--|

【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 |

【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）】

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・グループホームわかぐりは家庭的な環境のもと、職員は家庭の一員としての心構えで利用者が安心して日常生活が出来るよう支援している。・敷地内には、自家菜園で季節の野菜作りや収穫を利用者とともにやり、安心・安全な食材を食している。・余暇の使い方を充実させ、施設生活の中に楽しみを見つけられるようにしている。・夜勤帯基準では、スタッフ2名のところ3人体制で行っている。 |
|---|

【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 | 独自の運営理念として明文化し常に携帯している 月2回の運営会議において、他ユニットの入居者状況等を報告し、方針や対応について検討し職員に伝達している |
| 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 | 地域ボランティアと定期的に交流を行いホームの役割を理解してもらえよう、呼びかけし、夏祭り等に参加している また、当施設の納涼祭等にも参加していただいている |
| 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 | 地域の集まりには、積極的に参加するようにしている。近隣のグループホームの集まりもあり、これからもっと交流を深めていけるよう取り組んでいる |
| 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 | 2ヶ月に1回運営会議を行い施設の入居者状況、活動状況などを報告し、参加者からの意見を活かし、見直しや、改善した点を報告している |
| 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に取り組んでいる | 同敷地内に本部があり、本部のスタッフが市町村に定期的に訪問し相談や助言等を仰いでおり、施設の発展に協力していただいている また、本部スタッフが訪問する際は出来る限り同行するようにしている |
| 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 | 正しく理解している 身体拘束をしない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 | 管理者、スタッフは虐待防止の徹底を図るため勉強会を実施している また、自宅での虐待がないかどうか、利用者の訴えや身体状況の観察を行っている |

| 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支援している | 介護相談員の訪問をお願いしたり、市の担当職員にその都度相談している |
| 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、解約時は、運営規定や、重要事項説明書を解りやすく説明し、随時質問や、疑問点に答え不安の解消に努めている |
| 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 | 日常の中で話し合い、管理者、スタッフはミーティングや申し送りノートを通して共有し、改善していけるよう心掛けている。また、意見箱を設置し自由に書けるようにしている。苦情が寄せられた場合には、スタッフ間で話し合い、サービスの改善につなげている |
| 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 | 意見や提案が出る都度、カンファレンスを行っている。また、管理者は職員が話しやすい環境づくりに努め常に声かけを行っている |
| 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 | 資格取得の奨励や役職の昇進などで評価している。また、日々声かけしている |
| 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 | 管理者は定期的な勉強会に参加している。職員に内容を伝え個々に勉強している状況である。また、外部の研修にも参加できるようにしている |
| 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 | 3ヶ月に1度、近隣のグループホームと意見交換などし、交流をしている。各施設の見学も出来るよう毎回場所を変えて行う |

| 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 | ケアマネージャー経由での依頼が多く、情報に基づき検討している |
| 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 | 管理者、職員は家族とのコミュニケーションを大事にしており、事前に家族と話す機会を設けるため、ご自宅に伺い利用者の生活状況を聞き取っている |
| 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 | 管理者は、施設ケアマネと連携を図り、利用者や家族にとって最良のサービスを提供出来るよう相談援助を随時行っている |
| 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、入居者が共に行動する場を設け傾聴し、尊敬の気持ちを忘れないよう対応している |
| 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 | 日常の変化も連絡を取り、お伝えし、面会時には必ず家族の方へ話しかけ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 | 入所しても自宅で生活しているという意識を持って頂けるよう、手紙の代筆や、いつでも電話できる状況であり、馴染みの人との面会はいつでも出来るようにしている お茶など飲みながらお話してもらう |
| 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 | 利用者同士が関わり合いを持てるよう、性格に合わせ席替えをしたり、話題を提供するなど環境作りに努めている |

| 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 | 契約終了後も、面会に行ったり、家族の相談等も受ける態勢を整えている |
| 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。 | 入居者が決定したり、希望を表したりできる場面を作るよう心掛けている |
| 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 | 施設独自の基本情報票を活用、看護サマリー等を個別のファイルで整理している。入居者によっては生活歴などの情報がなく家族や本人に聞いたりして徐々に情報収集に努めている |
| 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 | 毎日の様子観察を行い、個別のケース記録、介護日誌に日々の生活の様子や、体調変化等記録している |
| 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 | 毎日の様子観察を行い、問題点については職員同士話し合ったり、利用者に話を聞いたりしながら、対応策の検討を行いケアプランを作成している必要な場合、家族に相談しながら行う |
| 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 | 温度版の下にケアプランの実行状況、改善点の記入欄を設け、職員全員が現状に即して計画の見直しや、新たな計画を作成している |
| 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 | 隣接の本部スタッフ、看護師等の協力を得ながら、状況に応じ時間の制限なくマンツーマンで対応できるなど柔軟な支援をしている |

| 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 | 地域との交流をはかることで、利用者の生活の楽しみに繋げている。ボランティア活動では、大正琴、日本舞踊、又、施設の納涼祭では、地域の育成会といっしょに盆踊りを楽しんでいる。 |
| 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 | 気軽に相談出来る看護師が隣接の有料老人ホームに常駐している為、緊急時には、いつでも対応出来る態勢が整っている また、利用者掛かりつけの病院へ継続して通院 提携病院も利用している |
| 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 | 隣接の有料看護師の協力を得て、日常の健康管理を行っている 毎朝、看護師に利用者の状況を申し送りし、相談や適切な指示を貰っている |
| 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。 | 入院中の状況把握に努めている。 また、早期退院の為の話し合いや協力を得られるように努力している。 週に1～2回、隣接している有料老人ホームの看護師といっしょに面会に行くようにしている。 |
| 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 | 隣接している有料の看護師から専門的な知識や助言を受け家族の意向を尊重し、よく話し合い掛かり付けの病院と相談しながら方針を決めている。但し、施設として、看取りは行わない方針。 |
| 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 | 緊急時の対応としてマニュアルを作成している 救急救命法の講習会に参加している |
| 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 | 年2回、消防署の協力を得て避難訓練を行っている 災害時に備え炊き出しの練習も行っている 運営推進会議をとおして地域の方々の協力が得られるようお願いしている。 |

| 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 | 利用者一人ひとりの人格を尊重した本人の思っている現実を否定することなく会話することを心掛けている |
| 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 | 本人が理解できる言葉を用いるようにしたり、身振り、目線等を使用して本人の意見や希望を充分に取り入れ対応している |
| 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 | 声かけを行い応じてもらえない場合は、無理強いせず様子を見るようにしている 利用者主体のその人らしさを重視したケアを心掛けている |
| 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 | 季節、外出、日常など時々に応じたおしゃれが出来るよう支援している 月1回の移動美容室を希望により利用している |
| 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 | メニューの中に好みの物を入れるなど工夫している 食事の時に利用者の希望を把握するように努め、食事の準備中や、片付けは利用者間で役割が出来ており、職員と協力しながら行っている |
| 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 | 個々の食事、水分量の摂取を把握し、排泄チェック表で健康状態を観察している |
| 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 | 食後の口腔ケアを徹底している 出来る限り自分で行えるよう声かけしている |

| 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 | 入居者の排泄状況、パターンを把握して必要に応じて早めの誘導等も行い、自立に向けた支援をしている。また、自尊心を傷つけないようプライバシーに配慮し実施している |
| 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 | 献立に野菜、乳製品を入れ水分補給に努め、常に排泄チェックを行っている。利用者の状況によっては、薬のコントロールや、入浴時の腹部マッサージ、天候に応じて散歩等も取り入れている |
| 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 | 入居者の健康状態を確認し、毎日入居者に入浴の希望を聴き、入居者の訴えを受容し、不安解消できるよう検討し実施している |
| 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 | 居室、食堂（ホール）を自由に過していただき、散歩等行い日中活動的にし、昼夜逆転にならないようにしている。また、ご本人の訴えや話をよくお聞きして、不安の解消に努め安心して眠っていただけるようにしている |
| 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 | 処方箋ファイルを作り、服薬介助時には日付、名前の確認をし、誤薬等の事故を防ぐよう細心の注意を払っている |
| 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 | 入居者、本人の意思で食器洗い、洗濯物たたみ、園芸など実施してもらっている。また、ご本人の負担にならないよう、定期的に意見をお聞きし、改善や修正を行いながら役割を決めていただいている。 |
| 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 | 外食、花見、大仏見学等入居者の行きたい場所へ出来るだけ行けるよう支援している |

| 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> | 入居者の金銭管理は、家族と取り決めた方法で行っており、出納を報告している |
| 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> | 家族と取り決めた方法で行っている 行う際は介助している 手紙の代筆やいつでも電話を使用できる状況である |
| 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> | 家庭的な雰囲気になるよう、物品装飾を工夫している 食堂から、見えるよう季節に応じてプランターを置き、花を植えている |
| 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> | 食堂にソファ、TVなどを置き、入居者が自由に過せる場所を確保している 冬などは、畳にコタツを設置して、ゆっくり過ごせるようにしている |
| 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> | 居室内のレイアウト等は、本人の意思決定のもとで、実施している 入居の際、出来る限り使い慣れた家具等の持って居心地よく過ごせるようにしている |
| 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> | ユニット内手すり設置、浴槽内滑り止めマット等、入居者に合わせて対応している 居室の表札や、トイレ、お風呂の表示も配慮して、常に見守り働きかけに注意している |

| 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 |