

ホーム名：グループホームはるすのお家・阪南					
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として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	理念を掲示し職員で共有できるように努め日々のケアに取り組んでいます。	「笑いと楽しみのある生活になりますように、おはようからおやすみまでいつもそばにいます」と掲示されている。	具体的なケアが理念にどのようなつながっているのか確認する場が必要と思われる。求める理念が入居者同士が寄り添い語りあえる環境づくりになることを期待する。
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	地域との関わりは、一部の職員・入居者様に限られてしまっています。	管理者・リーダ長が同伴で週3回買い物・理髪店・食材購入等で地域に出ている。現在4名の入居者が対象となっている。	外出することで地域に触れ過去の思いが引き出される機会に繋がる。今後も継続される事に期待する。
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	行政からの依頼で、市民に向けた講演会や勉強会などの啓発活動に参加しています。		
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	運営推進会議での意見を取り入れホーム作りに役立てていますが、まだ運営推進会議が定着出来ていない。	運営推進会議が開かれたのは2回、参加メンバーは介護保険課が1回・医療関係・家族・となっている。	地域密着型の事務所として地域の理解と支援は不可欠である。メンバーを早期に確定することにより、目標達成計画などで運営推進会議の役割が発揮されるよう期待する。
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。	ホーム長が中心となり介護保険課、地域包括支援センター等の担当者と顔の見える関係が築けていると思います。	阪南市による定期的な実地指導が行われている。管理者は介護保険課と日常的な連絡・相談はしやすい関係にある。	法律が変わることでの業務量の変化、介護支援の中で入居者の生活実態、入居者定数欠の状態等を報告し、援助を受けられては如何でしょうか。
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しないケアに取り組んでいる	ユニットミーティング等で身体拘束にあたる事例等の話し合いをし、身体拘束をしないケアに取り組んでいます。	職員の配置数により見守りが継続できず、帰宅願望が強い入居者に対して一時的に施錠することがあった。	下肢筋力が低下して車椅子で過ごすことになり、そのまま車いす生活となることがある。移動は車いす利用でも食事はテーブル椅子に移乗し、身体を動かすことで可動域が広がるケアを計画されることを期待する。
7		○虐待防止の徹底 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ない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	虐待・拘束などにあたる事例をあげ、全職員が理解し防止に努めています。		

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人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	日常生活自立支援事業を利用している方がいる為社会福祉協議会の担当者の方とも連携が取れています。又、必要に応じ対応もしていきたいと思います。		
9	○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約または改定等の際は、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	契約時には、不安なく契約が結べる場を設けています。また、改定時もホーム長を中心に文書・口頭にて同意を得ています。		
10	○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	苦情窓口を設置してはいるが、日々の来訪時に様々な意見を頂き対応しています。要望・意見等は記録に残しています。	家族の来訪時、面談で報告・要望を聞く機会としている。	入居者の状況は家族に細かく伝えられており、家族が意見、要望を出しやすい対応がされていると思われる。今後、家族会を提案し、運営推進会議に参加されることも検討されては如何でしょうか。
11	○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、それらを反映させている	ミーティング等を活用し意見提案を聞いています。また、必要に応じて個人面談も行っています。	会議等で職員の意見を出せる場がある。日常的にも職員同士が相談することもできる。	管理者は話やすい雰囲気づくりを職員だけではなく、入居者との間も大切にしていることが伺えた。みんなで仲良く笑顔でケアを続けられたい。
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	働きやすい職場作りに心がけていますが資格手当などの条件は整っていない。今後も本部などへ伝えていきたい。		
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の力量を把握し、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	外部研修などの参加はほぼ出来ていない。グループホーム協議会からの相互研修などを活用していきたい。		
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作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	市内の事業者連絡会などに積極的に参加し交流を図っています。		

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	サービス開始時は不安多い生活となるので、寄り添うケアを大切に考えています。		
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、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	これまでの生活の悩みや不安を聞き、今後の生活の希望も聞く時間も大切に作っています。		
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	希望も聞き、必要に応じ対応しています。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 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	共に生活する家族一員と捉え安全に楽しく過ごす事を大切に考えています。		
19		○本人と共に過ごし支えあう家族との関係 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	来設しやすいホーム作りや、来設時など日常的に関わりも大切にしています。		
20	8	○馴染みの人や場と関係継続の支援 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	家族様の理解の元に、関係が継続出来るよう支援していますが難しいです。	地元に住む入居者が増え、事業所での家族の出会いになることもある。面会者は少ない。入居者からの要望もでていない。	地域の知り合いの方が事業所を利用することで地域の様子が把握しやすくなり、生活習慣や地域性を提供してもらい学ぶ機会として活用されたい。
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	間に職員が入ることが多いですが入居者様同士の関わりはあります。お互いに声を掛けている姿も見ることが出来ています。		
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	契約終了後も問い合わせなどがあれば関わり対応していますが、積極的には行えていません。		

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	一人ひとりの思いに気づけるように寄り添い過ごすことえを大切にしています。	入居者の思い、変化はスタッフからの情報提供時に共有できるよう対応をしている。ケアによって不安につながる事がないよう心掛けている。	連絡ノートで支援内容をつなぎ、どうしたら解決するか試行錯誤している様子が伺えた。「一生懸命に考えてくれている職員の姿勢」が入居者にとって励みになると考えられる。
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る	入居時に情報として提供していただいています。また、日々の生活で得た情報も職員で共有出来るようにしています。		
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	生活の様子などを記録に残し、共有把握しています。		
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	入居者様の状態を把握し、ご本人様の意見、ご家族様の意見を取り入れケアプランを作成しています。毎月のモニタリングや家族様の要望を聞きプランに反映させています。	月1回のミーティングでケアマネを中心に計画作成モニタリングを行い長期、短期目標計画が記載されている。スタッフの意見も反映されるしくみがある。	生活目標がわかりやすく記載されており到達点、課題も継続状態になるケースが多いが細部にわたる評価で入居者の喜びに繋がっていただきたい。
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	日々の生活は、支援記録として残し、職員も共有しています。またモニタリング時にも活用しています。		
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、既存のサービスにとられない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	ホームでの生活を継続出来ることを大切に考えますが、必要に応じ対応しています。		
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	地域資源を把握し、地域の中で楽しみある生活となるよう、ご家族様と協力していきたいと思っています。		
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	本人・ご家族様の希望を尊重し適切な医療が受けれるように支援しています。ホームとの連携医療機関とも良い関係が築けていると思います。	協力医がかかりつけ医となり、個別プラス合同での往診で、各人月2回の受診がなされている。認知症専門医に通院されている方もおられる。他、歯科による往診は全員が受けている。それぞれ適切な医療が受けられるよう支援がなされている。	個別の通院に関しては原則として家族が行うが、職員も同行し、情報の共有が図られている。往診の結果や体調の変化（血圧・体重・体温など）等を含め日々の様子を伝える事は、家族にとって安心と信頼に繋がることである。

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支援している	週に1度の訪問ですが看護師との情報共有を大切にし、助言をいただいたり良い看護、介護、生活と繋がっていると思います。		
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	ホーム長を中心に医療機関とも関係作りも行っています。		
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	終末期に向けてのご本人・ご家族様の考えを聞く体制を取っています。ご家族様の希望を確認することが多くなっていますが、良いケアに繋がるよう医療機関も含め取り組んでいます。	入居契約の時点で本人や家族の意向を口頭で尋ねている。看取り介護をしている事も口頭で伝え、重要事項説明書にも医療連携体制の項に記載されている。重度化に向かう中で、きっかけを見ながら段階的に意思の確認を行っている。開設時より6名の方を看取られた。	現在ホームでの看取りを希望されている方は数名おられる。本人の希望する重度化した場合や終末期に向けた支援がなされる事は、意思を尊重し尊厳を守る事につながる。延命治療やその他の医療行為の有無、最期を迎えたい場所など、早い段階から話し合われる事は大切と思う。
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	急変時の観察ポイントなどマニュアルはありますが定期的に訓練などが出来ていない。		
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	防災機器の使用方法是理解できているが、実践的な行動ポイントなどの体制が整っていない。	年1回は消防と協働で訓練を、他1回は会議等で座学の勉強会として災害対策を話し合っている。前回（H26年6月）は、1階脱衣場からの出火想定で通報・消火・避難訓練を行った。地震時の対応については、“ゆれが落ち着くまではじっとしているように”と指導を受けている。災害備蓄品の整備は余り進んでいない。	火災や地震など、突然の災害に対し日頃から意識を持っている事が大事である。行動を伴った訓練を日頃から実施されたい。津波対策については、「阪南市地震防災マップ」を基に市や法人ともよく相談され、いざという時に不安なく対処できるように職員全員で意識を高められたい。

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	一人ひとりを尊重し、個々に合わせた対応をしています。	各入居者に対して、尊重した接遇で支援をする事を心掛けている。トイレ誘導時、声のかけ方に反省すべき点も感じている。 人としてまた人生の先輩として、尊重した対応を今後も継続していった欲しい。慣れで配慮すべき点が疎かになっていないか、時には会議等で振り返ってみる事も必要と考える。
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	入居者様が自身の思いを伝えたり自己決定出来る環境作りをしています。	
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	共同生活としての決まりごともありますが、その中でその人らしく生活できるよう支援しています。	
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	個々の身だしなみやおしゃれは支援出来ていると思います。	
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	食事の準備や片づけなど手伝ってくださいます。職員も共に食事を楽しめるように心がけています。	入居者の希望も取り入れながら、職員が交代でメニューの作成と調理を行い提供している。外食も行楽を兼ね年に数回実施され、楽しんでいる。介護食の方もおられ、状態に合わせた食事の提供が出来ている。 食事が楽しみな時間となる様に、献立内容や雰囲気作りを今後も充実させていかれたい。何時までも経口摂取が出来るよう、嚥下機能を高める体操を毎日のスケジュールに取り入れる事を望む。
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、集会に応じた支援をしている	個々の健康管理として、食事・水分量を記録に残しています。	
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、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	個々の状態に合わせた口腔ケアを勧めています。	
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。	個々の排泄状況に合わせたケアを行っています。排泄についても記録に残しています。	自立して一人でトイレに行かれる方は多数おられる。数名の方は「排泄チェック表」により声かけと排泄支援を行っている。 継続的に骨盤底筋体操等を取り入れるなどし、自立した排泄行為が続く支援に努められたい。安心の為の紙パンツ使用から、布パンツへと移行できる取り組みに期待する。
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	個々の排泄に応じ必要なケアを取り入れています。	
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	安全で楽しみある入浴となるように支援しています。安全上の理由で午後からの入浴時間となりますが一人ずつゆっくりと入浴していただけます。	入浴前にトイレを済ませ、1対1でゆっくりゆったりと入浴して頂いている。午後からの入浴で、1日に3人程、1人週に2～3回の入浴は、入浴剤などを使い入浴が楽しみとなる様支援している。今春、脱衣場での転倒があり、足拭きマットの滑り留めが強い物に交換した。 湯の入れ換え・洗浄はその都度行っている。浴室内の安全点検にも気を配り、安心・安全な入浴の支援をお願いする。

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	生活習慣や健康状態に合わせて対応しています。		
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、用法や要領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	薬剤師との連携も大切に考え、安全な服薬管理に努めています。		
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	楽しみある生活となるよう家事・買い物などを取り入れています。		
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支援している	散歩や買い物での日常的な外出は一部の入居者様に偏ってしまっています。ご家族様の協力の元支援を広げていきたい。	散歩や車での買い物等に出られる人は入居者のうち4分の1程の人であり、職員数の関係から日常的な散歩は難しい現状がある。近所の保育園の桜は全員が見に行けた。クリスマスシーズンには、商業施設にあるツリーを見に行っている。	日常的な散歩とまではいかずとも、広い敷地内での日光浴や花壇の手入れなど、何らかの形で全員が毎日外に出る事を目標とした支援を考えてみたい。
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	お金を使うことの支援は一部の入居者様に限られてしまっています。		
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	必要に応じ対応しています。		
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）は、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	家庭的な雰囲気を大切に考え心地よい空間となるように心がけています。食事の準備の匂いや音、会話もあふれています。	採光良く広々としたリビングは、各ユニットとも季節を感じる飾り付けがなされている。リビングの隅にはソファも置かれ、また和室で過ごす事もできる。掃除は主に夜間に行われている。	脱衣所のドア、また布団干しで窓が開放され、新鮮な空気が入り込んでいた。ダイニングテーブルで過ごす時間が多い様子なので、食事以外の時は興味が湧きそうな本や物を身近に置いて、独りでも楽しめる場として工夫をされたらと感じた。
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	リビングのソファなどがありますが、ダイニングのいつもの場所が落ち着く場所になっているように思います。		
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	穏やかにその人らしく生活が送れるよう使い慣れた布団、たんす、鏡台などを持参してもらい居室作りをしています。ご家族様にも理解を得ています。	各居室、馴染みの品の持ち込みでその人らしい部屋作りが来ている。布団も天日干しされ、衛生にも気が配られている。生活感のある部屋作りを心掛けている。	床敷寝の方も数名おられる。居室の衛生、また安全な部屋作りを今後も継続されたい。
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	居室、お風呂、トイレなどは、わかりやすくしています。また、声かけを大切に安全に生活出来るようにしています。		

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	○	①ほぼ全ての利用者の ②利用者の3分の2くらいの ③利用者の3分の1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	○	①毎日ある ②数日に1回ある 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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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した表情や姿がみられている	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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聞いており信頼関係ができています	○	①ほぼ全ての利用者と ②利用者の3分の2くらいと ③利用者の3分の1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きている	○	①ほぼ毎日のように ②数日に1回程度 ③たまに ④ほとんどいない
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	○	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全くない
66	職員は活き活きと働いている	○	①ほぼ全ての職員が ②職員の3分の2くらいが ③職員の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
68	職員からみ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ほぼ全ての家族が ②家族の3分の2くらいが ③家族の3分の1くらいが ④ほとんどできていない