

(別紙4)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成21年 9月30日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4470101702		
法人名	社会福祉法人 穂燈舎		
事業所名	百華苑グループホーム「林泉庵」		
所在地	大分県大分市大字東上野1854番地1		
自己評価作成日	平成21年9月30日	評価結果市町村受理日	

※ 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 大分福祉サービス評価機構
所在地	大分市大字下郡1015番地の5
訪問調査日	平成21年11月19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)】

<p>医療連携体制を整備し、看護師の定期往診を取り入れている。また、利用者の入院回避のための支援や、ご家族に代わっての通院介助を行っている。その他、お墓参りや菩提寺への同行等、利用者のニーズに柔軟に対応している。</p> <p>アピールしたい点として、建物が民家に隣接しており、庭にはコスモスの花が咲き、窓から神社や稲穂が見える静かな環境である。地域住民が立ち寄りやすい環境であり、道を隔てて法人の建物(特別養護老人ホーム百華苑等)があり、広い敷地が利用者の散歩コースとなっている。</p>

【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)】

<ol style="list-style-type: none">1. 社会福祉法人の本部である、特別養護老人ホーム百華苑に隣接しており、その持つ機能を活用できるという利用者・家族にとっても、施設職員にとっても、安心感、信頼感がもてるという強みがある。2. 医療連携体制の整備については、隣接の訪問看護ステーションの利用や、特別養護老人ホームの看護師の支援を受けている。かかりつけ医への通院介助も適切に行っている。3. 利用者・家族へのアンケートから見ても、職員の対応について、「優しい」「家庭的」「利用者の症状や習癖を把握しての対応」であると、満足度の高い評価となっている。4. 環境も静かで、落ち着いた生活を、利用者は送っている。

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
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	理念を共有するために朝夕のミーティング時、唱和して日々の実践に活かしている。	管理者と職員は、理念の共有の基に、実践を行っている。	法人本部の百華苑では、ISO9001の認証を取得しており、その品質方針と当施設の「理念」を結び付けてほしい。
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	地域の人々にコスモス鑑賞会への参加を呼びかけ、立ち寄ってもらったり、地域の盆踊り、敬老会に参加し交流を深めている。	本年は台風の関係で、コスモス鑑賞は行われなかった。百華苑の盆踊りには、利用者が参加した。	
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	リサイクル運動や地域の清掃作業に参加している。		
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	2ヶ月に1回開催して事業報告、現況報告、質疑応答等の内容で行っている。参加者は利用者、利用者家族、法人関係者、自治委員、民生委員、行政職員で構成され、理解と支援を得ている。	運営推進会議は、2か月に1回開催されており、議事録も作成されている。21年1月より大分市職員、民生委員、自治委員が、会議メンバーとして参加している。(前年指摘改善)	この会議は、行政や地域住民も参加する重要なものであり、必ず規定通り、開催して下さい。
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	コスモス鑑賞会の招待状を出したり、相談があれば行っているが積極的な取組みとはいえない。市職員との積極的な関係作りの働きかけが望まれる。		行事の招待での関係と共に、運営推進会議での助言等も求めていく姿勢を持ってほしい。
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	禁止の対象となる行為の具体例を見えるところに掲示し、身体拘束のないケアに取り組んでいる。	身体拘束をしない介護のポスターを掲示し、徹底を図っている。	

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>	職員が自分自身で注意するのは勿論のこと、職員同士がお互いの言動に注意し、理解を深めている。		
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>	地域権利擁護事業や成年後見制度について学んでいる。		
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>	契約締結・解約時にはその場で契約書に全て目を通してもらい、質問を受け付けるようしている。		
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>	運営協議会や外部の福祉サービス相談員に聞いてもらっている。	ヒヤリハット報告書で、利用者から、水道の出が悪いことの改善の意見があり直ちに対応している。会議だけでなく、現場での情報の収集に努めてほしい。	
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>	毎日のミーティングにおいて聞く機会を設けている。		
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>	職員の話に耳を傾けるようにしている。職員相互の人間関係に配慮し、気持ちよく働ける職場環境づくりに努めている。		

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>必要な研修、実践に活かせる研修には積極的に参加するよう心がけている。</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組みをしている</p>	<p>グループホーム委員会の研修に参加している。</p>		
<p>II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</p>				
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>事前調査時、本人やご家族等より早く慣れ親しんでいただく為の聞き取りを行っている。</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>入居前後に面会等を設定し、信頼関係を作るよう努力している。</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>相談を受けることは少ないが、早急な対応を必要とする人には、他の事業所を紹介したり、隣接の居宅介護支援事業所に相談する。</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>入居者は人生の先輩であることを十分理解し何事にも共感し、和やかな生活を送っていただけるような場面づくりや声かけを行っている。</p>		

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	事ある毎に家族と連絡を取り合いながら、共に支援していくような家族との関係づくりを心がけている。		
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うよう、支援に努めている	ドライブ等の行事を通じ馴染みの場所へ出かけている。	ドライブで、馴染みの場所へ行く（造船所見学、明野のつつじ見物、正月のお宮参り、盆の墓参り等）	
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職員が理解し、心身の状態の変化に注意し対応している。		
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	サービス終了後も必要な人には会いに行ったり、家族にも連絡を取っている。死亡退所後のご家族からも花や差し入れ等を頂くなど良い関係を築けている。		
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。	日々の関わりの中で声かけを行い把握に努めている。言葉や表情からも察し、確認している。	毎日入浴の希望が1名あり、職員間で協議を行い、ケアプランで実施を決め、実行中である。	
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	家族や本人の暮らしぶりを知らないケースもあり生活歴を十分把握できていない入居者もいる。情報収集に努め職員で情報を共有していきたい。		

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	その日の様子を見ながら把握するよう努めている。		
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	担当職員からの情報と家族からの意見・要望の内容を職員間で話し合い、介護計画を作成している。	職員間での情報交換、会議、家族の意見を聞き、介護計画を作成している。	
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	個々の記録を取りながら日々の様子が分かるようにしている。勤務の前に必ず記録に目を通し情報を共有している。		
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	本人や家族の状況に応じて通院の送迎等必要な支援に対応している。		
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	老人クラブとの交流や訪問理容サービスの利用等必要な資源を提供している。		
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	かかりつけ医に受診できるよう家族と協働し、通院介助や訪問受診をおこなっている。	利用者・家族の希望に添い、かかりつけ医の受診、通院介助を行っている。	

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	隣接する訪問看護ステーションと医療連携契約を締結し、定期受診を依頼しており、必要な情報を密接に共有できるようにしている。		
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。	入居当初より終末期に関してご家族等に関して話し合いをし、医療や看護が必要になった場合安心してサービスの利用が継続できるよう配慮している。		
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	重要事項説明書により重度化や終末期に関する指針を契約後説明し、事業所において出来ることを整理して個々のニーズに対応できるような体制を整備している。	癌で終末期の利用者がいたが、最後は病院にて治療を受けた事例がある。入居者の重度化も進んでいるので、看取りに関する指針等を整備している。	医療連携体制の整備を、今後も進めてほしい。
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	研修を予定している。		
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	災害を予定した訓練を行い、地域の自治会の方にも参加していただいている。	6月に防災訓練を実施している。マニュアルも整備されている。	前年指摘の備蓄については、倉庫に、水・レトロトパックの米・缶詰・ビスケット等が備蓄され、改善されている。
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	誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応をしている。	入浴や排せつ時のプライバシー保持について、マニュアルを作成し、対応している。トラブルは発生していない。	

37	<p>○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</p>	<p>自己決定できるような機会を日々の生活の中で設けている。</p>		
38	<p>○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</p>	<p>一人ひとりのペースを守り出来る限り希望に添うよう支援している。</p>		
39	<p>○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</p>	<p>自分で出来るかたはしてもらっている。出来ない人については職員が声かけをして好みのおしゃれが出来るよう支援している。</p>		
40	<p>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</p>	<p>買い物と一緒に出かけ、個々の体調を把握した上で好みの食べ物を選んでもらっている。また職員が食事を共にして楽しく食べれるよう支援している。</p>	<p>栄養士が職員でいるので、栄養管理は、適切に行われている。行事食は写真に撮って、家族の訪問時見てもらっている。</p>	<p>前年指摘の「検食以外の職員は、別室で持参弁当の食事となっている。」については、改善されていない。部屋の広さの関係もあるが、工夫してほしい。</p>
41	<p>○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</p>	<p>食事摂取量や水分量を把握し、低下している場合は記録して情報を共有化し支援している。</p>		
42	<p>○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</p>	<p>歯磨きは必ず行うよう声かけを行い、見守りや介護を行っている。</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>本人の意志の尊重、周りへの配慮を考慮してトイレ誘導を行い、失禁しないようしている。</p>	<p>排泄チェック表で、トイレ誘導の管理をしている。現在、オムツ使用者は、ゼロである。</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>ラジオ体操を流し運動を促したり、野菜等食物繊維の物や乳製品を食事に取り入れている。</p>		
45	17	<p>○入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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ず、個々に応じた入浴の支援をしている</p>	<p>希望があれば毎日入浴ができるよう取り組んでいるが、時間の都合については勤務の都合上対応できていない。</p>	<p>毎日入浴の実施者は1名、他の利用者は、週3回の入浴となっている。(参考：特養は週2回)</p>	
46		<p>○安眠や休息の支援</p> <p>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</p>	<p>可能な限り日中の活動を促し、生活のリズムを整えるよう努めている。また、一人ひとりの体調や希望等を考慮し、ゆっくりと休めるよう支援している。</p>		
47		<p>○服薬支援</p> <p>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</p>	<p>服薬情報を整理し、いつでも見られるようにしている。間違いなく服薬できるようチェックしている。</p>		
48		<p>○役割、楽しみごとの支援</p> <p>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</p>	<p>利用者それぞれの機能を把握し、その人ができる役割をお願いしている。終了時には必ず感謝の言葉を伝え、次につながるようしている。</p>		

49	18	<p>○日常的な外出支援</p> <p>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</p>	<p>その日の体調や希望を考慮し、季節を感じてもらうため日常的に散歩、買い物、ドライブへ出かけ、心身の活性につなげている。</p>	<p>行事としては、ドライブで、馴染みの場所へ行く。日常的には、散歩として、法人の敷地内等を、週3回程度車椅子で散策している。</p>	
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>自分で管理できる人には所持してもらっている。管理できない人には外出時手渡し、自分で支払いをしてもらっている。</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>本人の希望に応じ、電話をしてもらったり、手紙を出したりしている。</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>食堂には季節の花を飾ったり、西側の窓には椅子を置き、外の景色が座ってゆっくり眺められ、気持ちよく過ごせるよう配慮している。</p>	<p>リビングには、季節の花が飾られ、外は田園風景が見渡せるので、利用者が落ち着いて過ごせるよう配慮されている。</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>玄関、施設西側、テラスに椅子を置き、独りになったり好きなように過ごせるよう配慮している。</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</p>	<p>入居時に家族等と相談して、馴染みのもの等を持ってきてもらっている。</p>	<p>利用者が慣れ親しんだダンスや仏壇等を持ち込んで、居心地良く過ごせる居室作りを行っている。</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>手すりを設置したり、居室やトイレの入り口には大きな字で書いた札を掛けたりして混乱を防いでいる。</p>		
----	--	--	--	--

V アウトカム項目

56	<p>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)</p>	○	<p>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</p>
57	<p>利用者と職員と一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)</p>	○	<p>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</p>
58	<p>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)</p>	○	<p>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</p>
59	<p>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)</p>	○	<p>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</p>
60	<p>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)</p>	○	<p>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</p>
61	<p>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)</p>	○	<p>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</p>
62	<p>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)</p>	○	<p>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</p>
63	<p>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)</p>	○	<p>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</p>
64	<p>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)</p>	○	<p>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</p>
65	<p>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)</p>	○	<p>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</p>

66	職員は、生き生きと働いている。 (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