

(様式1)

自己評価票

作成日 平成 21 年 9 月 6 日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0890200058		
法人名	有限会社 アコード		
事業所名	グループホーム ユートピア	ユニット名	2階ユニット
所在地	〒316-0034 日立市東成沢町3-23-13		
自己評価作成日	平成 21 年 9 月 3 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21年10月30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>理念にあるとおり、ご入居様とご家族、さらに職員との信頼関係を築くことに力を入れている。しかし、そのためには職員同士の相互理解を深めることが重要と考え、普段からチームワークの重要性を職員に理解させる努力をしている。</p> <p>地域密着サービスと位置付けされた後に開所したグループホームなので、建物には交流スペースを設けている。ご入居様の普段の生活への影響を最小限にしながら、ご家族同士や、地域の皆さんが様々なイベント等を通じて、ご入居様と交流し、または、認知症の方々の様子を理解していただくように努めている。</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）】

--

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	入居者と職員は家族の一員 ホームは我が家と一緒に喜び・笑い・時には悲しみ 入居者は第二の両親、職員は第二の子・孫となるような人間関係を築き上げる という独自の理念を作り上げ、毎朝申し送り後に復唱し職員間で意識付けを行い実践に努めている	
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	8月のバーベキューでは、行政・有職者・地域・ご家族・近所の方々へと呼びかけ参加していただいた。交流センターの方との連絡を密にし、地域ボランティアの方々に来ていただく回数が増えてきている。	
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	ボランティアの方や見学の方へ、ホーム内の様子や入居者さんの生活などをお話したり、入居者さんと会話をしていただいて、認知症の方の理解を働き掛けている	
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	行事への参加も含め過去二回の運営推進会議で得た意見や運営の進め方・目的・情報などを話し合いサービスの向上に取り組んでいる。	
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	市役所への来訪・電話での関わりを持ち、相談に応じていただいたり現場の実情を報告し協力を得ている	
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	日中はフロアー間・玄関共に開錠し入居者の自由意思を尊重した見守り・対応を行なっている。又、精神的な拘束への苦痛を与えないよう、散歩や外出が出来るよう取り組んでいる。夜間のみ玄関の施錠を行なっている	
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	管理者や職員は、虐待についての対応や言葉遣いにおいて常にお互いに注意し合えるような取り組みやミーティングや話し合いを行ないながら注意を払い、防止に努めている	

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	外部研修やサービス事業者懇談会などへ参加し学習している。現在、1階ユニットで日常生活自立支援事業を活用している入居者がいる
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	契約や契約解除の際は、ご家族へ十分な説明を行なった上で納得していただき、手続きを進めている。加算や料金改定時は家族会を用いて十分な説明を行い理解・納得できるよう努めている
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	二ヶ月に一回の家族会や来訪時に、ご家族からの意見や要望を聞けるような声掛けや機会を設け引き出せるよう取り組んでいる。出た意見や要望については、職員間で話し合いサービスの向上へとつなげるよう努めている
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	代表者や管理者は、職員からの声や意見に耳を傾け言いやすい場・環境を作るよう努めている。又、ミーティングや会議で職員からの意見を聞けるよう場を設けている
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	職員に当番や、役割を与え、責任感とやりがいを与えたりしているが、評価基準など具体的に見える方法の整備は今後の課題である。
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	実践者研修や管理者研修への参加を積極的に行い、職員の知識の向上やサービスの質の向上に努めている
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	外部での集まりや研修会は参加し、他ホームとの情報交換・意見交換を行っている。又、意見を持ち帰り、職員へと伝え情報の共有を図っている

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	相談から入居までの間に、何度も見学や電話での対応を行い、利用者本人がホームを気に入っていただけるよう努めている。入居初日から24時間の観察し・記録を入居者の把握に努め不安を減らせるよう取り組んでいる	
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	来訪時に対話にて家族の気持ちや要望、不安を聞き、本人のホームでの生活を家族に伝え安心感を持っていただけるような関係作りに努めている	
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	相談や見学時にケアマネージャーが対応し、ある程度の見極めを持ち職員間に報告している。訪問時に更に本人の気持ちや事業所の姿勢を対話しホームにて更に、職員間でミーティングを行なっている	
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	入居者さんを家族の一員と考え、寄り添いながらレクリエーションや行事・日々の生活・楽しみを共に共有し信頼関係を築き上げられるよう努めている	
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	入居者さんと家族との橋渡しになるよう来訪時の限られた時間を散歩や外出・対話をし本人と一緒に過ごしていただいている。職員がホームでの生活を家族へ話し安心して頂けるような関係作りに努めている	
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	本人の希望がある時は、馴染みの人や場が途切れないように支援に努めている。入居時に馴染みのある家具を持ってきている入居者さんもいる。	
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	個人の性格や相性を職員が把握し、情報を共有しあい入居者同士が楽しく、快適に友好的に生活できるよう努めている。又、職員が間に入り会話を促しながら入居者同士の関係が深まるよう努めている	

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	入院時や契約解除前に、本人の状態や今後の対応について応じ、経過を見守るよう努めている
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。	入居者との会話を重視し、本人の意向や要望を聞き取りホーム内での生活に満足しているか？職員間で情報を共有しながら把握に努めている
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	見学や訪問時の資料・家族からの生活情報を基に常に職員間で情報共有を行ないながら経過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	24時間シートの活用や一ヶ月に一回の往診を行いながら、一人一人の心身状態・残存能力の把握に努めている
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	介護計画作成時は職員を交え課題やケアへの意見を出し合い、介護計画作成を行なう。担当職員と管理者との定期的なモニタリングを元に介護計画の見直しを行い、職員間で再計画を実行している
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	日々の様子や生活を、具体的に解りやすい表現で全職員が記入するよう働きかけ、介護計画に沿った内容へは番号を用いて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	入居者さんのニーズに応じた支援を心がけ、ボランティア行事を取り入れたサービス内容を支援している

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	本人の出来る事が続けられるよう、地域の一員として、ショッピングや散歩を楽しめるよう支援している。地域の交流センターへの行事への参加が出来るよう交渉中である
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	本人や家族の要望にて、月に2回の往診を受け、かかりつけの医との連携を行なっている。かかりつけ以外の受診については、ご家族の協力を得て適切な医療を受けられるよう支援している
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	介護職員は、入居者さんの健康チェックを日々行い、変化へは直ぐに看護師へ報告する事を徹底し、受診や看護を受けられるよう支援している
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。	入居者の急変や入院時には、看護師が受診に同行し担当医やホームドクターへ情報提供を行なう。退院後は医療機関や病棟看護師長などから情報を収集し治療の継続・介護計画の新たな作成を行なえるよう努めている
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	ご家族の介護力に応じ、ホームで出来る介護の限界を十分に説明し、事業所・管理者・ご家族と方針を共有し協力をしていただきながら支援に取り組んでいく
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	開所当初に、看護師による「高齢者の特徴と観察・救急処置」等に関する内部研修を行なった。急変時に備えた対応を予測し手順マニュアルを作成、看護師による指示・話し合いを常時行い対応に努めている。
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	7月に第一回の日中避難訓練・水消火器の使用訓練を実施。8月に第二回警報装置・火災通報装置・消火器使用手順や取り扱いについて関係者からの説明を受ける。次回の避難訓練時には近所の方にも参加していただく予定である

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		入居者さんの人格を尊重する事を常に頭にいれ、一人一人の対応・接し方に注意すると共にプライバシーを損ねないような言葉賭け・対応を心がけて支援している。個人情報書庫に保管している
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		利用者の希望を表現できるような声掛けや・人間関係・環境づくりに努め、小さな事でも自己決定できる喜びを感じてもらえるような働きかけを行なっている
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		入居者本人のペースで日々過ごして頂けるよう、希望にそった支援に努めている
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		その時の気温や季節にあつら洋服を一緒に選んだり、着ていただけるよう声掛けや対応を行なっている。外出の時は、更衣を促し化粧・マニキュアをつけオシャレを楽しめるよう支援している
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		入居者さんの好みをメニューに取り入れたたり、調理の工夫をして好き嫌いを減らせるような支援、食事準備・片付け・下ごしらえを一緒に行ないながら食事を楽しめるような支援をしている
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		水分チェック表や食事の摂取状況を常に把握し飲みやすく食べやすい工夫を行なっている。制限のある入居者さんへは納得した量が摂取できるよう測っていただく習慣を働き掛けている
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		毎食後航空ケアを実施。職員が見守り・確認し清潔を保持できるよう、介助・一部介助を行なっている

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	チェック表を用いて、排泄パターンを把握し介護計画に取り入れ、排泄の自立に向け習慣化した支援を行なっている
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	排泄記録や、水分摂取量の記録と摂取を随時促し適度な運動・献立へ繊維物や海藻類を組み込んで作成し個々に応じた予防に取り組んでいる
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	週に6日の入浴を実施しているが、その日の入居者の体調を把握し外出に合わせ、時間帯や希望の順番に応じた入浴が出来るよう支援している
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	日中の活動を増やし、昼寝を取り入れながら夜間の睡眠状況を把握している。不眠時への対応策を申し送り時やナースに相談し、随時入居者さんの活動・睡眠状況・生活習慣の把握に努めている
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	職員は入居者の服薬時間・用法・副作用・種類等の理解に努め、直ぐに説明書を見られるような管理をしている。その都度手渡しで服薬を確認し日々、入居者さんの体調の変化を観察・随時看護師へ報告するよう努めている
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	生活の中で行なっているお手伝いを、役割として参加しやすいように促している。天気を見て散歩や入居者がやりたい室内でのレクリエーションを行い、楽しく過ごせるよう支援している
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	一人ひとりのその日の希望を聞き取り戸外への外出を促し散歩やドライブで普段行けない場所や行きたい場所へと出かけている。家族の来訪時に散歩や外出を声掛け協力を得ている。

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>管理者や職員は本人がお金を持つことの大切さを理解しているが、責任者がお金の管理を行なっている。買い物同行の際に、本人の好きな物を選び本人が購入でき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>本人の訴えが強く時や、興奮状態などが職員で対応しきれない時に家族の協力を前もってお話しし電話が出来るよう対応している。今年の1月にはご家族へと入居者さんの実字で年賀状を書いて出した</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>それぞれの場所に窓が多くあり心地良い風を入れたり、季節の花・作品を飾るなどの工夫や、共用空間の清潔をこまめに行なっている。浴室やトイレへは安全に使いやすいような工夫を考えて設置している</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>共同空間でも、一人になりたい様子・状態等に気づき、気の合った同士で話したり、部屋で過ごしたり、静かに食堂の椅子に座っていたりと入居者さんの過ごしやすような居場所への配慮を行なっている</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>生活に必要なスペースの中で、本人の使い慣れた家具や・着慣れた洋服を使用し居室内をレイアウトしたりと居心地よく過ごせるような工夫をしている</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>建物内部はバリアフリーとなっており、手すりを多く取り付け安全面に配慮している。洗面台の水道を自動にし、口腔ケアがしやすく自立した生活が送れるよう工夫をしている</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	利用者と職員と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