

(別紙1)

自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 22年 6月 29日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2770105175		
法人名	社会福祉法人 野田福祉会		
事業所名	グループホーム ハーモニーあかさか		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護		
所在地	〒590-0144 大阪府堺市南区赤坂台3-9-23-101・102号		
自己評価作成日	平成22年4月19日	評価結果市町村受理日	平成22年8月9日

【事業所基本情報】

介護サービス情報の公表制度の基本情報を活用する場合	(基本情報リンク先URLを記入)
情報提供票を活用する場合	(別添情報提供票のとおり)

【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カリア
所在地	大阪市天王寺区堀越町1-1 四天王寺堀越ビル
訪問調査日	平成22年5月25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>家庭的な雰囲気をモットーに入居者・スタッフ共に笑いの耐えない事業所作りを目指す。地域とのかかわりを重要視し、自治会への参加や、地域の育児サークルへの参加も行っている。堺市南区のGHと連携地域へ啓発活動を行っている。近隣の小学校へ行き小学生対象に勉強会を行っている。</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)】

<p>「笑顔が絶やさない・その場その場の楽しみ作り」を理念に職員にも浸透し、笑顔が絶えない事業所作りがされています。団地1階の2室をリフォームされ、入居者は6名少人数で家庭的で入居者、職員共に笑顔が絶えない良い雰囲気が感じられます。地域とも積極的に交流をされ、事業所としても自治会に入り自治会役員もされ、入居者の方も老人会に入るなど、また地域のボランティアの方とも積極的に交流され、ドッグセラピーなども行われ、地域に密着した事業所作りが行われています。堺市南区のグループホームの会議にも参加され、他事業所との意見交換や入居者の交流もされています。日々の生活の中で入居者やご家族の意見や意向を把握し、サービスの向上に取り組んでおられます。</p>
--

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	次に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	管理者と職員が話し合い「笑顔を決やさない・その場その場の楽しみ作り」事業所作りをしている	「笑顔を決やさない・その場その場の楽しみ作り」を事業所独自の理念として作られ、職員間で話し合いをされ、職員間に浸透し実践されている。	
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	事業所として自治会に入り自治会役員も行っている。利用者は老人会に加入し地域住民とも交流を図っている。	事業所も自治会に参加され、自治会役員もされており、入居者の方も老人会に加入されています。地域のボランティアの方も頻りに訪問され、地域に密着したホーム作りがされている。	成功例集めそれを地域に還元する取り組みを考えておられます。今後の取り組みに期待します。
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	今まで地域高齢者の暮らしに役立つことがないか話し合いをするという事例はなかったが、いつでも話し合いに取り組める体制は整えている。		
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	定期的に2ヶ月に1回は運営推進会議を行い、意見等が出ればサービスの向上に活かしている。	2か月に1回開催され、ご家族、地域の代表、行政が参加され開催されています。意見も出やすい状況で、出た意見に取り組みサービスの向上に繋がられている。	
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。	運営推進会議以外にも行き来する機会を設けて、南区GH会議にて市町村担当との情報交換の場を設ける事が出来ている。	堺市南区のグループホームの会議が2か月に1回開催され、市町村担当者とも情報交換が行われています。他の事業所とも入居者同士の交流もされ、サービスの向上にも努められている。	
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	法人全体で身体拘束をしないよう徹底している。	身体拘束のマニュアルがあり、法人での委員会に参加され、研修・勉強会での内容を事業所にて伝達し身体拘束のないケアを実践されている。	
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	法人全体の勉強会等を通じて介護現場では高齢者虐待防止を徹底するように指導している。		

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</p>	<p>権利擁護に関する制度については、法人全体の勉強会等を通じて職員等は理解し、必要な人には活用できるように指導している。</p>			
9	<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>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</p>	<p>説明後、家族にもう一度ゆっくりと読んで頂く時間を設け、十分に理解・納得してもらえるようにしている。</p>			
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>	<p>利用者の意見、不満、苦情については必ず管理者に報告し、管理者が対応するようにしている。</p>	<p>意見・苦情があれば管理者に報告し対応されています。運営推進会議や年に1度忘年会を開かれご家族の意見等を聴かれサービスの向上に繋がられています。</p>	
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、それらを反映させている</p>	<p>月2回は必ず運営者との意見交換や提案等を聞く機会を設けている。</p>	<p>月2回母体にて運営者と意見交換や提案を聞く機会を設けられ、出た意見は連絡ノートを使用し伝達し意見の反映に努められている。</p>	<p>ホーム内で管理者と職員で、意見を聞く場として、個人面談等を行い意思疎通を深め、更なる向上に期待します。</p>
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>	<p>要望があれば柔軟な対応が出来るように調整ができています。また、施設行事や利用者の身体状況に応じて職員配置を考えています。</p>		
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</p>	<p>各職員がスキルアップのため毎月の法人の勉強会に参加している。また段階に応じて研修に行くように指示がでている。</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</p>	<p>2ヶ月に一度、堺市南区内のGH同士の交流会を行い情報交換等を行っている。</p>		

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	面接などを通じて本人から今現在困っていること、不安なこと、求めていること等を聴き、本人の把握に努めて信頼関係を築くように行っている。	
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、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	面接などを通じて家族が今現在困っていること、不安なこと、求めていること等を聴き、本人の把握に努めて信頼関係を築けるようにしている。	
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	相談時に、本人と家族がどのようなサービスを望んでいるかを見極め対応し提案している。また他サービス利用も含めた対応も視野にいれている。	
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	職員はパーソン・センタード・ケアを念頭に入れ実行している。	
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	年に1回の家族会や、時々本人宅に帰り家族が本人の状態を把握出来るように支援している。	
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	日常的な会話の中で馴染みの人や場所の話をする事により関係が途切れないようにしている。	月に1度外食や以前から利用している美容院へ行かれたりされています。今まで付き合い合っていた方とも電話や手紙のやり取りをされ継続的な交流が図られ、今までの関係が途切れないように支援されて
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、気の合う仲間作りを散歩等を通じて行っている。また、他のGHとの交流を定期的に行い仲間作りを広げるようにしている。	
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	サービス利用が終了しても継続して家族とは連絡を取っている。	

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	○思いやり意向の把握 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	利用者一人ひとりの生活歴の把握を行い希望や意向を出来る限り尊重するように心がけている。」また、家族からの助言や情報収集等も大切にしている。	入居者一人ひとりの生活歴や癖や思考を日々のかかわりの中や、ご家族のからの情報で把握し、希望や意向を尊重するよう心がけケアをされている。	
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る	入居時に家族からの生活歴の情報収集を必ず行っている。また、以前利用していたサービス事業所等からも情報収集を行うようにしている。		
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	利用者の状態変化等については月1回の職員会議等で話し合い、職員全体で把握するようにしている。		
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	課題分析を行う上で家族、本人から情報収集を行い介護計画を作成している。また、職員からのアイデアを大切にしている。	ケース会議は月1度行われ、入居者やご家族から情報収集を行い、現状に即した介護計画が作成され、見直しも行われている。	
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	毎日、個別記録に本人の様子等を記入し介護計画時に見直し活かしている。		
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、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	本人の状態や家族の希望等を把握し部屋や座席の位置を決めている。		
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	週1回はボランティアの協力体制を整え利用者を支援している。		

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	必ず週1回は主治医の往診がある。家族の希望があれば往診時に同席も可能にしている。	協力医院からの往診が定期的であり、必要性や希望に応じて家族に同席していただいている。また、希望があればかかりつけ医を自由に選んでいただくことは可能である。	
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	日常的に看護職と連携を図り、日々の利用者の様子等を提供している。また、医療面での知識等アドバイスを参考に利用者一人ひとりの支援に努めている。		
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	利用者が入院したときでも安心してもらえるように、時間があれば、他の利用者と職員等でお見舞い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	終末期のあり方については家族・本人と話し合っていないが、法人として緊急時の対応及び重度化・看取りに関する指針を整備し家族・本人から同意を得ている。また、重度化した場合については、法人と連携をとっている。	終末期や重度化については母体法人と協力しながら対応している。また、法人内で作っている指針を基に本人・家族と事前に話し合いを実施し、対応している。	
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	年1回法人の看護師から救急対応時の研修を受けている。		
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回の避難訓練を行っている。災害時のマニュアルを各職員に配布し、施設では目の届く所に完備している。	年に2回の避難訓練を実施している。また、常に日ごろから消防との連携をとっており、マニュアルも整備されている。	

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	利用者一人ひとりの尊厳を大切に声掛け等の指導をしている。また、記録等は施設より持ち出さないように指導している。	入居者一人ひとりの残存能力に配慮し、それぞれが役割を持って活動できるよう言葉かけや対応に配慮されている。	
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	本人の希望等を尊重し、日々充実した生活を過ごして頂くように支援している。		
38	15	○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	利用者一人ひとりの生活のスペース大切に、外出や買い物などの参加も本人の希望を尊重している。		
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	入浴後のヘアスタイルの希望や衣服・衣類の選択を本人に決めてもらっている。また、月1回美容院に行くようにしている。		
40	16	○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	毎日、利用者一人ひとりに夕食の献立を聞き、利用者と一緒に準備や片づけをしている。	入居者と共に献立を作り、買い出しに出かけたり、食事の準備や片付けについても、役割分担表を掲示した上で、一人ひとりの意欲に配慮しながらさりげないサポートをしている。	
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、集会に応じた支援をしている	利用者一人ひとりの一日分の食事量や水分量等を把握している。		
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、口腔ケアを徹底している。週に一度は歯科往診にて口腔管理を行っている。		

43	<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>必ず毎日、排泄チェック表に排泄時にはチェックを入れ排泄パターンの把握に努めている。</p>	<p>排泄パターンを把握するようチェックし努力されている。また、住宅を改良したつくりでもあり、個別の対応が可能であり、プライバシーにも配慮されている。</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>便秘予防のため、食物繊維の多い食事を取ることや運動や腹部マッサージを行うようにしている。</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てしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている</p>	<p>2日に1回は必ず入浴して頂くようにしているが、希望があれば毎日でも可能な体制を整えている。</p>	<p>基本は2日に1回の入浴としているが、臨機応変に入浴することも可能である。</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>利用者一人ひとりの話を聞き安心して眠れるように、足浴やホットミルク等を作り提供している。</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</p>	<p>管理者が薬の内容をまとめ、職員に伝達することを徹底している。</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1人ひとりの趣味や能力を活かした生活を考え支援している。</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支援している</p>	<p>基本的には毎日、散歩に出かけ気分転換を図っている。</p>	<p>日々の散髪や、文化祭、地域の行事や買い物など、頻繁に出かけられるように計画されており、写真も展示されている。</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>買い物時には財布をわたし、利用者自身で支払いを行ってもらっている。</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している</p>	<p>1～2ヶ月に1度は家族に電話等を行い、やり取りが出来るように支援している。本人の希望があれば、その都度連絡できるように支援している。</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）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</p>	<p>廊下等には利用者が作った展示物や行事等の写真を掲示し居心地よく過ごせるような雰囲気作りを行っている。</p>	<p>共用空間は一般の団地の2部屋を改造して作られているため、リビングも廊下も縁側も非常に家庭的な作りです。廊下には椅子を配置し、縁側に出て、地域の方々と交流を図れる空間も準備されている。</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>府営住宅のため居場所の工夫は困難であるが、お互いの居室で気のあった利用者同士、談話を楽しんでいる姿はよく見られる。</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>基本的に入居時に利用者が自宅で使用していた家具等を持ち込んで頂くようにしている。</p>	<p>自宅で使用されていたなじみの品物を持ち込むことが可能であり、現状のADLに合わせた環境整備がなされている。</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>わかる力を活かし、わからなくても構わない、利用者全体から見れば極一部分に過ぎないと思う気持ちを大切にしている。</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	○ 	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とした表情や姿がみられれている	○ 	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、戸外の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させている	○ 	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
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、安心して暮らさせている	○ 	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	職員は生き活きと働けている	○	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、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