

(様式1)

自己評価票

作成日 平成25年9月21日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0870200896		
法人名	株式会社クリエイト		
事業所名	グループホーム久慈浜	ユニット名	2F
所在地	〒319-1222 日立市久慈町3-4-14		
自己評価作成日	平成25年9月21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）】

<p>菜園では、季節の野菜を育てている。防災対策に力を入れている</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	事業所独自の理念3項目を作り、毎日朝礼後に全員で唱和し、理念に沿ったケアを実践している。理念は台所の壁にも掲示しており常に意識するよう心がけている
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	近隣の商店や図書館を利用している。小学校の運動会への参加、小学生が訪問してくれるなど交流を持っている。地域のフェスティバルに参加した。近隣住民の畑の収穫に誘われたり交流を図っている
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	防災訓練、応急手当救命講習を実施する際は近隣へ声をかけ参加していただいている
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	2ヶ月に一度開催し、会議の議事録を作成している。議事録は、いつでも見られるよう掲示し、家族へ配布している。必要に応じ職員の会議等で話し合い、改善等検討している
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取り組んでいる	市の事業所懇談会や連絡会に参加し、意見交換をしている。運営推進会議にも出席してもらっている 市の担当課と電話等で、相談や報告を行なっている
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	定期的に研修を行ったり、ポスターを掲示し、職員は身体拘束をしないケアの理解に努めている 玄関の施錠に関しては、利用者様の離設があり、運営推進会議等で話し合ったり、ご家族の了承のもと施錠している。利用者様より外出したい申し出がある場合、いつでも開錠している
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	施設内外の研修に参加したり、書籍や資料の提示をしている 職員会議で話し合う機会を設け、虐待が起こらないよう職員同士が注意し合える環境作りをしている

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	制度について、研修などで勉強する機会を持ち、支援できる体制を作っている
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	契約時には、理解が得られるよう、十分な話し合いを行ない、契約書や同意書を取り交わしている。改定時もその都度説明し、理解していただいている
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	運営推進会議に利用者は2名ずつ参加している。また、介護相談員の訪問時に話を聞いてもらえる機会がある。面会、電話、家族会等でご家族の意見、要望をお聞きし、反映している。玄関に意見箱を設置している。
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	職員会議や、朝礼時にも意見交換したり、週報告書等で提案する機会を設け反映させている
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	週間報告書等で把握し、意見を聞き整備に努めている。各自が自分の長期目標・短期目標を掲げ、実践できるよう環境整備に努めている
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	月1回施設内研修として課題を提供し、職員の知識向上を図っている。施設外研修の案内を職員に提示し、希望する研修に参加できるよう勤務調整している。応急手当救命講習は全員が受講している。新人には、担当者が付き、日常業務の中で技術指導・相談が出来るようにしている
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	他のグループホーム（2施設）と運営推進会議に参加しあい、また、応急手当の講習、お花見、花火大会等を通して交流している。研修参加時に意見交換をしている

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	入居前に見学に来ていただき、要望を聞いたり、不安や困っている気持ちを汲み取れるよう努力している
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	入所前、入所時には家族の要望をよく聞いて信頼関係を築けるよう努めている 家族の希望も介護計画に反映している
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	入所前、入所時に話をよく聞き、アセスメントし、必要な対応ができるようにしている
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	家事はできるだけ利用者様と職員が共同で行なうようにしている 散歩やイベント等、一緒に楽しんでいる
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	24時間いつでも面会可能で、本人と家族がゆっくり過ごせるよう環境を整える 外出、外泊も制限なくいつでもできるように支援している 家族会やバーベキューなど行事に参加していただき一緒に楽しめる場面を作っている
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	面会時間を設けず、家族、友人がいつでも面会できるようにし、居室でゆっくり過ごせるよう支援している。家族と自宅や墓参りに出かけている。遠方の兄弟と手紙のやり取りをしている
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	気の合う利用者同士が同じテーブルに座れるよう配慮している。1階、2階を自由に行き来できる。合同で行なう行事では1・2階の利用者同士が交流している

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	時々、電話やはがきをくださる家族もあり、情報交換などしている 退所された利用者の家族から「身内の者を入所させたい」等の相談があり対応している
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。	受け持ちを中心に本人・家族の希望を聞き把握している またその都度、話をよく聞き、本人の意向を確認している
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	本人、家族から話をよく聞き、記録している職員は、センター方式によるアセスメント表を見たり、日々の生活の中から今までの暮らし等を聞き把握しサービスにつなげている
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	一人ひとりの過ごし方を介護計画に沿って記録している。居室で過ごすことが多い利用者も昼夜問わず、定期的に居室を巡視し状態・状況を把握している バイタルサイン・食事・排泄・睡眠等の記録も行い把握に努めている
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	本人、家族の希望を聞き、課題、目標について受け持ち、計画作成担当者等関係者と話し合い現状に即して介護計画を作成している 6か月ごとにモニタリングを行ない、カンファレンスで他の職員からの意見を聞いて介護計画に反映している
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	毎日、個人記録を記入し、申し送りや連絡帳で情報共有しながら実践している。定期的及び状態変化時には、カンファレンスを行ない、計画の見直しをしている。日々の記録用紙と一緒に介護計画をファイルしておりいつでも確認できるようにしている
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	家族に代わって病院の付き添いや、買い物に行く。庭に、菜園とパターゴルフができるようホールがある。施設内にエアロバイクがありいつでも自由に使える。

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	近隣の消防署、警察署に協力してもらっている。定期的に美容師、歯科医師、囲碁のボランティアの訪問がある。 近隣の商店、飲食店を利用したり、新しくできた図書館で本を借りている
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	本人、家族の希望でかかりつけを決定している。定期的な通院のほか、病状に応じ、かかりつけの医師へ相談し適切な医療が受けられるよう支援している 協力病院の医師によるインフルエンザの予防接種をホーム内で全員受けている
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	気になる症状や処置内容を看護職員に報告・連絡・相談し、必要に応じ病院受診するなど対応している
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。	入院時には、定期的に面会に行ったり家族の話聞き、利用者の心身の状態を把握できるようにしている。病院の医師、看護師と、密に連絡をとり情報交換している
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	「重度化した場合の対応にかかる指針」「看取りに関する指針」を作成し、家族より同意をいただいている。終末期の状態、過ごし方は個々により様々であるので、その都度十分な話し合いをしながら行なっていくことを家族と理解しあっている
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	毎年、施設内で応急手当救命講習を実施し、職員は全員が定期的に受講できるよう調整している 事故発生に備えてAEDを設置している 研修を行ない、マニュアルを整備している
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、消防署立会いの総合消防訓練を実施し指導を受けている。地域住民にも訓練参加の案内をし協力をお願いをしている。毎月、自主防災訓練を実施しており職員の防災に対する意識付けができています。水害ハザードマップを掲示し避難経路が確認できる。

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	職員間で注意し合ったり、月の目標に掲げ、丁寧語で接するようにしている。 個人記録へは、他利用者の名前をイニシャルで記載している 記録類は外部に見えないよう保管している
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	話をよく聞き、希望を聞けるようにしている 本人にわかりやすい言葉で説明し、自己決定してもらったり、納得するよう支援している
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	できるだけ本人のペースを大切にし、本人の希望を確認、尊重している 好きなことをして過ごせるよう支援している 全体のイベント時でも参加を希望しない利用者には無理強いせず、見守りの職員を配置し対応している
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	出張理容サービスで好きな髪形にしたり、パーマや毛染め等その人らしいおしゃれをしている。マッサージクリームや化粧水を使用したり、毎日着る服は自分で選び、好みのものが着られるよう支援している。服装の乱れはさりげなく言葉かけし整えている
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	誕生日の希望食、外食、出前をとることがある。うどん作りを全員で行なった。調理を一緒に行なったり、味見をしていただいている。菜園の野菜を収穫し食事に添えている。食事は職員も一緒にいただき、片付けも一緒に行なう。外食では自分でメニューを選んでもらう
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	カロリー計算した献立になっている。食事、水分の摂取量を毎日チェックし、状態を把握している。毎月体重測定をして記録に残し、食事量の見直しの目安にしている。好き嫌いを把握し、好みの味付けにしたり、食べられないものの代替品を提供している。本人の希望に沿ったおやつ、飲み物を提供している
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、歯みがき誘導や、口腔ケアの介助を行なっている 週1回、歯科医師、歯科衛生士による歯科検診、口腔ケアが行なわれている

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	排泄パターンがわかるよう記録をしている。パターンを把握し、誘導にてトイレで排泄できるよう支援している 夜間のみおむつを使用し、日中は下着で過ごす等、一人一人に合わせた対応をしている
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	ヨーグルト、オリゴ糖を利用し、食べ物、飲み物の工夫や体操、腹部マッサージ等個々に合わせた対応をしている。排便の記録をして便秘の有無を確認している
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	入浴は夕方から行なっている。 入浴の時間、順番、タイミング等はできるだけ希望に合わせて一人ずつゆっくり入浴していただけるよう支援している 又、浴槽にはジャグジーが付いており希望する利用者には提供している
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	利用者のペースで起床、就寝時間、昼寝等を決めている。 リネン類は定期的に洗濯し清潔に保っている
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	個人ファイルと薬袋で内服薬の内容が確認できるようになっており、用法・用量について理解し、副作用に注意している 症状の変化があれば看護師に報告、相談している。服薬のチェック表で、飲み忘れや飲み間違いがないよう確認している
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	自分の居室を毎日掃除したり、持参した道具を使用して菜園での作業をしている。家事は負担にならない程度に行なっていただいている。囲碁、将棋、書道、パンポン、買い物、散歩、歌等、やりたいことを聞きながら行なっている
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	散歩、日光浴は日常的に行なっている。季節に合わせて花見、花火、外食、家族会などの外出をしている。 家族の協力で普段行けない場所への外出も支援している

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>	<p>管理のできる利用者には少額のお金を持っていただいております、近隣の商店で買い物をしたり、施設内の自動販売機でジュースを買っている</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>全員が家族へ年賀状を出せるよう支援している。携帯電話を持っている方は自由に兄弟等と話しをしている。兄弟や知人と手紙のやり取りができるよう支援している</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）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>花壇に咲く花で季節を感じられる。施設内に庭の花を飾っている。冬は、和室にコタツを用意し、トイレに温風ヒーターをつけ温度差に考慮している。利用者は自ら書いた絵や撮った写真や新聞の切抜きを掲示版に貼っている。施設内にBGMを流している</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>食堂、和室、エレベーター前の椅子、玄関の椅子等好きな空間で過ごすことができ、利用者同士で話をしたり、囲碁や将棋を行ったりしている</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>居室のものはすべて持ち込みで、使い慣れた家具や寝具、道具を使用し、個性的な居室作りをしている 一人でテレビを見たり、趣味のことは行ったりして過ごしている。</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>浴室に「ゆ」ののれんをかけ、トイレのドアの色を変えて場所がわかるよう支援している 廊下の手すりの使用で自分で自立した生活ができるようにしている。居室、トイレ等に呼び出しボタンがある。男性の入浴中に女性の利用者がドアを開けてしまうため「男性入浴中」と表示している</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る。 (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、生き活きと働けている。 (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