

(様式1)

自己評価票

作成日 平成28年10月17日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0890100027		
法人名	医療法人社団 愛優会		
事業所名	グループホーム 水戸	ユニット名	2F
所在地	〒310-0852 茨城県水戸市笠原町1614-9		
自己評価作成日	平成28年5月5日	評価結果 市町村受理日	平成28年10月24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	http://www.kaigokensaku.jp/08/index.php?action=kouhyou_detail_2013_022_kihon=true&JigyosyoCd=0890100027-00&PrefCd=08&VersionCd=022
-----------------	---

【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28年6月22日	評価機関 決 済 日	平成28年10月17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>四季を感じ、五感を刺激しながらのウォーキング、毎朝施設の庭での体操、日光浴、エアロバイク、ステップ運動、トレッドミルを毎日実施し、「歩かないと、歩けなくなる」をモットーに、一日8000歩を目標としている。四肢の筋力低下を防ぎ、元気に生き生きとした生活ができるように支援していく。入居者様同士が他愛もない会話をし、笑いが絶えない明るい家庭のようなグループホームを目指しています。</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>いつまでも元気で自分の足で歩き、笑顔で穏やかな生活が送れるようにとの思いで、看護師でもある施設長を中心に日々利用者支援を実践している事業所である。</p> <p>晴れた日には日光浴とウォーキング、雨の日には近隣施設のトレッドミルを利用して運動をするなど、毎日欠かさず体を動かすようにしている。</p> <p>職員は豆乳入りの生ジュースを毎朝作り、水分摂取や献立の工夫で薬に頼らない自然な排泄を促すようにしているとともに、適切な排泄の自立に向けた支援で、オムツに頼らない利用者が増えるなど、ADLの維持向上を支援している。</p>

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	施設の理念を、皆で考え目に入るように、見やすい場所に提示している。職員全員で、共有し、笑顔のある生活となるよう心掛けている。	
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	毎日のウォーキングと、トレッドミルを実施。その他、買い物やイベント等外出が多いので、地域の皆様と触れ合う機会が多く、交流を深めています。	
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	グループホーム水戸通信（新聞）に認知症や健康等の情報を載せ発信している。	
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か月に1回、年に7回開催している。市の職員、民生委員、ご家族、ご近所の方々に出席依頼し、近況等報告している。皆様からの意見を頂き、参考にしています。	
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	毎月の市役所への入居状況報告や他調査等の報告は、市役所へ訪問し担当職員と交流するようにしている。又、地域運営推進委員会会議への参加をお願いし、施設の現状を理解して頂くようにしている。	
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	身体拘束についての勉強会を開催し、合わせて身体拘束の禁止となる具体的な項目表を玄関に提示し、頭に入るようにしている。やむを得ず、身体拘束が、必要となった場合は、経過記録観察や再検討記録を行なうようにする。日々、拘束をしないケアの実践に職員全員で取り組むようにしている。	
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	施設内の勉強会で、虐待防止についての勉強会を開催している。職員全員で、虐待防止についての知識を深め防止に努めている。	

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支援している	日常生活自立支援事業や成年後見制度に関しては、学ぶ機会が少なく、まだ知識不足であり、活用するには至っていない。
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	契約の際、契約書、重要事項説明等を説明し、同意のもと締結している。
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	日常生活の中から、入居者様の要望や情報を得、ご家族様からは面開時や、地域運営推進委員会議でご家族のご意見等を伺うよう心掛けています。市の職員や地域の方と共に傾聴し、議事録を作成し、施設玄関にいつでも閲覧できるようファイルに綴っている。
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	毎月、定期的に施設内会議を開催し、その中で本部からの情報伝達や、職員の意見、要望を聞き、理事長や、本部部長へは本部会議の時に伝達している。
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	個々の状況を把握し、職員が勤務しやすい状況が保てるよう、シフトを作成し、無理なく勤務が継続出来るよう配慮している。また、研修や休日の希望を取り入れると共に、シフトに偏りがないようにしている。
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	キャリアパスを導入し、経験のみでなく能力や向上心も踏まえ、フロアリーダーと管理者、本部の教育担当者が評価している。キャリア段位、アセッサー取得者による職員育成指導、資格取得や研修等の参加を積極的に進めている。施設内でも定期的に勉強会を開催している。
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	法人内の他事業所との研修会の参加や、協議会主催の研修等に参加し情報交換している。

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、ご本人やご家族との話し合いの場を設け、ご希望や不安に思っていることを伺い、適切な情報を提供し、また、施設内を案内し雰囲気味わって頂いている。
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	ご家族のご希望、ご要望、不明な点など伺い、納得出来るよう詳しく説明をしている。ご家族が安心出来るような信頼関係作りを心掛けている。
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	ご家族のご要望はもちろんだが、ご本人の体調やご希望を一番に考え、スムーズに入居され、安心した生活が営めるよう配慮している。
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	家庭的な雰囲気を目指し生活しており、職員、入居者様同士が分かち合い、手助け出来る関係が出来ている。
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	ご本人とご家族が繋がっていられるよう、衣替え時や病院受診、ヘアークット等ご家族にも協力して頂き、双方でご本人を支援する体制を作っている。
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	ご面会は積極的に受け入れ、入居者様と交流して頂いている。
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	入居者様、十人十色なので、性格を良く知り、一人ひとりの個性を大切にしながら、スムーズな人間関係が築けるとう支援している。

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	退去後もご家族からの相談に応じ（電話相談含む）少しでも支援に繋がるよう心掛けている。
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。	入居者様の表情を見ながら、毎日の生活の中でご希望を聞きながら、コミュニケーションをとり、本人意向に添うように努めている。
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	入居者様の今までの暮らし方や、生活環境、生活暦と、日々の会話の中で見だし、情報交換しながら共有、把握出来るよう努めている。
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	入居者様それぞれが、どのような生活をしているか、考えを持っているか、行動や表情を観察、記録し、職員同士で把握できるよう努めている。
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	毎日の生活の中で、入居者様の、ご希望や、ご要望の情報を収集し、ご家族様からは面会時や、電話連絡時に、ご意見、ご要望を伺い、ケアプランに取り入れるようにしている。
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	職員間で連携し、日々の様子や気付いた事、表情の変化等を個別記録に記入している。また、連絡ノート、往診ノートも活用している。フロア会議でも話し合い、実践に活用している。
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、その時々にも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	どの様な状況でも、その時に何が一番重要かを考え、出来る限りの声掛けや支援を行なうよう心掛けている。

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	入居者様を取り巻く地域資源を理解し、いきいきと安心した生活を営めるよう支援している。
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	かかりつけ医は、入居時にご希望を伺って決定しているが、入居後の状況に応じ、協力医療機関への変更も行なっている。より安心した状況で、適切な医療が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	日々の状態の変化を見逃さないよう、介護職員は良く観察し、異変時や不安な点は、直に職場の看護師や病院へ報告し指示を仰いでいる。
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。	入院時は、ご家族とも連携を図りながら、安心して治療を受けられるよう支援している。病院職員とも情報を交換し、早期に退院でき受け入れ出来るよう体制を整えている。
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	入居時に看取りについての指針を説明し、同意を得て、終末期が予測される状況となった場合、協力医、看護職員、訪問看護等連携体制を取り対応している。
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	全職員は年に1回、AEDの講習を義務として、急変時等に備えている。施設内にAEDを設置している。
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	年に2回消防署の協力を得て、防災訓練を実施し、昼夜を問わず災害時にスムーズに避難ができ、また、避難に要した時間も記録するようにしている。災害時用マニュアルを整え備蓄品も確保し、災害伝言ダイヤルも体験日に利用し災害時に備えている。

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	入居者様が、他の入居者様の居室へ無断で入らない様見守っている。職員も入居者様の居室へ入る時には、ご本人の許可を得てから入室するよう心掛けている。
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	「○○さん、今から○○しますが、どうなさいますか？」というような声かけを心掛け、意思を尊重しながら介護にあたるよう努力している。
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	今までの生活暦や、入居者様の性格を考えたいうえで、その方のペースやご希望に沿った支援をするように心掛けている。
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	入居者様の容姿を観察し、常に整容を心がけておしゃれ等にも気を配れるよう、声かけた見守りをしている。
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	テーブルを拭いて頂いたり、配膳や下膳など出来る事は入居者様にして頂いている。季節の料理を提供したり、入居者様のお誕生日には、お好きな食べ物をお伺いして提供し楽しんで頂けるように努めている。
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	水分は一日1500cc以上摂取して頂くよう実践している。食事は原則ホールで召し上がって頂いているが、体調等により考慮している。ハーバード大学のフードピラミッドを参考に献立作成し、栄養士による修正されたメニューで、施設内キッチンで調理。摂取量等により、栄養が不足している方は、往診医に相談し補助食品も提供している。
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	月に2回、訪問歯科と歯科衛生士による口腔ケアの実施。毎食後の口腔ケアをして頂くよう、声かけと見守り、一部介助している。

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	個々の排泄パターンを把握し、排泄の失敗やオムツの使用量を減らせるよう努力している。自らトイレへ行けない方は時間を見てトイレ誘導している。合わせて表情や行動も観察している。
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	便通に効果のあるブルーベリーや、繊維が多い食品、生野菜ジュースの摂取を取り入れ、排便をコントロールしている。また、ウォーキングや筋力トレーニングなど運動を毎日行うように努めている。
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	入浴を楽しんで頂ける様に、数種類の入浴剤を使用している。時期の菖蒲や柚子を入れる事で、季節を感じて頂けるように努めている。
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	ハーブティーやアロマ等を使用する事もあり、晴れている時は、日光浴を日課にしている。心身の安定や安眠に繋がるよう努めている。
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	薬剤情報を個人ファイルに綴じ、いつでも閲覧が出来るようにしている。医師から処方時の説明の他、薬局薬剤師とも連携を取りながら、作用、副作用を理解し、服薬介助や服薬後の観察をしている。ご家族と相談し、重複・類似処方や飲み合わせ等把握しやすいよう、近隣の薬局をかかりつけ薬局としている。
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	やりたいこと、得意な事のご要望があれば、可能な範囲で実現出来るよう支援している。その方々の張り合いとなるものを見つけ、出来る事はお手伝いをお願いし、やりがいや喜びを感じて頂いている。
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	外出のご要望は、ご家族共協力しながら出来る範囲で対応、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>外出時は、自分でお財布を持ち買い物が出来るよう見守り、支援している。一人では難しい方は、ご希望を聞いて添った対応を心掛けている。</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>入居者様電話をかけたい、手紙を出したい、というご希望があれば状況に応じて支援している。ご家族にも協力を依頼している。</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>温度や湿度をチェックし、入居者様が快適に心地よく過ごせるよう配慮している。玄関や階段、ホールなどには季節の飾り付けをして、目からや会話の中で季節を感じて頂けるよう努めている。</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>共用スペースでは、季節感があり安心して過ごせるような空間作りをしている。ホールの座席も会話が弾むよう工夫している。</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>入居者様の居室は、思い出の品や大切な物などを置いて、入居時、ご家族にも持参して頂いている。</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>「歩かないと、歩けなくなる」 「自分でしないと、出来なくなる」 をモットーに入居者様の残存能力を生かし、安全に考慮しながらできるだけ自立した生活が送れるよう支援している。</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