

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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	施設内に掲示してありいつでも職員がみられるようにしてある。		
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	地域の方とお会いしたときはあいさつをしたり、施設周囲や公民館周辺、海岸の清掃を行っている。		
3		○事業所の力を生かした地域貢献 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生かしている。	認知症の施設として運営推進会議に参加された老人会や自治会の代表者、民生委員などを通じ、理解や支援の啓発活動を行う。現在、コロナで実施されていない。		
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ヶ月毎の運営推進会議には自治会、老人会、地域住民など代表が参加されており、施設内の状況や出来事を報告、これに対する意見を参考に今後の施設運営に役立てている。		

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
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連携を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り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。	市担当者とは常日頃より連絡を取り合っており、市政状況、アクシデント報告、感染症報告、研修関連などの情報を共有している。		
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。	身体拘束ゼロを掲げており、通常職員が見守りを重点にケアを行っており、転倒などのリスク、無断外出、施錠、ベッド柵、車イス固定具など利用者にとってリスクが安全性を上回るとき規定の手続きにて対応する。また勉強会も定期的実施している。		
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	身体拘束と共に虐待についても定期的な勉強会を実施しており、暴力はもちろん、ケアする側が意識せず発する言動についても注意深く観察している。		
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。	自立支援については施設内で勉強会やの外部研修の機会をみつけ実施し、成年後見制度については外部研修の機会に参加できるように支援している。これまで1度、制度利用者の事例がある。		

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
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>入所時の契約は1時間以上かけて説明し、説明時に随時疑問点など伺いながら進めていく。</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>コロナにより面会の機会は少なくなったが、LINEや電話で普段の様子を伝えたり、利用者、ご家族の要望を聞いたりしており、可能な限り期待の添えるよう心がけている。遠方に在住されているご家族にも同様にSNS等活用している。</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、反映させている。</p>	<p>その都度、意見や提案を伝え、必要に応じ、改善や対策を検討している。経営者と管理者が同じなので決定事項のレスポンスが早い。</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>資格の有無、経験、働く時間、休み希望を考慮した勤務体制になっている。</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	次のステップに向けて期待したい内容
13		<p>○職員を育てる取り組み</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>定期的な勉強会を開き、いろんな分野についての理解を深めようとしている。また外部研修の機会があれば参加の希望をとり受けたりしている。</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り組みをしている</p>	<p>コロナにより中断されているが、以前は他施設とのスタッフ交流など実施していた。お互いの知識や技能など確認できるいい機会である。</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	次のステップに向けて期待したい内容
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	これまでの経歴や入所前の生活情報を伺ったり、家族構成を教えてもらったりしながら、要望や不安に思うことなどをお聞きし早く慣れていただくよう、支援している。		
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	ご家族と利用者との関係や、これまでの生活習慣や好き嫌い、関わり方の注意点などお聞きし、利用者が心地よく過ごされるよう、また入所後の生活の様子などをお伝えできる体制を整える。		
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	まず、情報収集を行う。紹介元の情報提供、家族との会話、ご本人の意向などから必要な支援を検討する。		
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	共同生活をするうえでは、だれもが同じように家事を行うことが必要と考える。昼食は全員同じもので、テーブルも同じ、食後の後片付け、テーブル拭き、洗濯物たたみなど、できる範囲で手伝っていただいている。		

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
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を介護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	ホームでの催しや行事、普段の様子を写真や動画を撮り、家族に送り、面会制限の中、また遠方で会えないご家族へ、近況をお伝えしている。		
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	コロナで実施されなくなったが、地区運動会や敬老会に参加、お知り合いやご近所の方から声をかけられる。また家を見たいと言われることもあり、ご自宅に連れて行くこともある。		
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	朝は、利用者同士でテーブルに集い、おしゃべりをされ、紙袋整理や洗濯ものたたみなど、それぞれに語りながらされている。和やかで楽しそうで支援は見守りのみ。		
22		○関係を断ち切らない取り組み 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	他施設へ入所されたご家族にその後の様子を伺ったりしている。コロナのため会いに行くことができないのが残念。		

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
<b>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</b>					
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。	本人が思いを伝えることができるときはその思いに応えるよう支援している。それは普段の会話の中から把握し他スタッフと協議し、最適と思える方法を検討し実施している。		
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	入所時の情報から得られる利用者の経歴や生活環境、また入所後の会話を通じ情報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	入所時の情報から得られる利用者の経歴や生活環境、また入所後の会話を通じ情報収集に努めている。		
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	月1回ある勉強会や日頃のケア、職員間の連絡ノートや休憩時間、時にはSNS等により情報交換を行い、問題点や意見を出しあい、介護計画へ反映できるよう努めている。		

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
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	日頃の様子やケアの記録は経過記録、健康管理表、月間記録、業務日誌、連絡ノートに記録し、職員間で情報を共有し、改善または計画の見直し等随時行っている。		
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	普段、家族と離れて生活しているおり、日常生活に支障が出る場合、事業所として直ちに対応できるよう家族や医療機関、役所など関係各所へ電話やLINEで連絡がとれる体制がある。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし方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	コロナ以前は、地域行事として鬼火焚き、ひな女祭り、運動会、敬老会など参加しており、参加者から声をかけられたり、久しぶりに見かけて懐かしんだり、話が弾むひとときであった。再開を望んでいる。		
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	基本的に入所時のかかりつけ医を継続しているが、専門的医療は別として、ご家族の付添が難しい場合、医療機関が遠方であったり、医師が非常勤で不在が多い場合など適切な医療が受けられるかかりつけ医に変更をお願いしている。		

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
31		<p>○看護職員との協働</p> <p>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</p>	<p>介護職員は、申し送り事項や記録を見て、情報を共有し、健康管理に努めている。気になることは看護師に相談できる体制になっている。</p>		
32		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>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。または、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。</p>	<p>入院時には必ず付き添い、家族や病院に情報提供を行う。入院中は病棟スタッフや連携室と随時情報交換を行い、入院生活に支障来さないよう協力しており、また退院に向けた環境作りと注意事項を確認し、スムーズな退院を支援している。</p>		
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人や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</p>	<p>入所の際、家族に終末期の説明、確認をとっている。介護度が4, 5になった場合、転院（転所）等も家族へ説明し、施設で対応できる範囲で支援を行う。なお、看取り加算は算定していない。</p>		
34		<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>利用者の急変や事故発生時に備えて、すべ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</p>	<p>バイタルの確認、看護師への連絡を行い状況に応じ救急車の要請をする。施設内での急変等に備えて、勉強会を定期的に行っている。</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	次のステップに向けて期待したい内容
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、消防訓練（夜間想定）を行い、職員の意識を高めている。コロナ以前は運営推進委員も緊急連絡など訓練に参加されていた。		

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
riyou					
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	各居室へ入室する際は、声かけをする。トイレの開閉は必ずノックする。その方に合わせた話し方を心がけている。		
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	集団生活であっても、個人の希望や嗜好による飲み物や食べ物、その時々に合わせて上着など、自身で決めた日常生活である。		
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、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	共同生活であるが、特に規則はなく、決まっているのは食事の時間ぐらいである。食後に休む方、3人ほど同じテーブルで座談、自室でラジオを聞いたり、雑誌を読んだり、その人が思うような生活を支援している。		
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支援している	日常では、一日の始まりとして起床後、髪をといたり、着替えたり、できない方には介助しながら身だしなみを整えている。頭髪のカットも定期的に行っている。		
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	理念にもある“美味しさ”、地元の魚屋、八百屋から新鮮なものをそろえ、元漁師の利用者が魚を捌いたり、後片付けなどお手伝いをしていただいている。		

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
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	健康管理表を作成し、日々の健康状態や食事摂取量、水分摂取量、排尿回数をチェックしている。日頃より、声かけを行い状態観察も実施している。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないように、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、口腔ケアを実施。義歯の管理は職員が行い、定期的な義歯消毒も行う。月2回の歯科訪問診療で口腔指導も行われる。		
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	月間処置表により日々の排泄の管理を行っている。杖や車イスの方は状況に応じて介助を行い、夜間も自室にポータブルを設置、トイレ誘導や介助を実施している。		
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	月間処置表により日々の排泄状況を把握し、日常では水分量を増やし、乳製品、食物繊維を多く摂取し、往診時に医師へ報告、状況に応じ緩下剤等、服薬で排便コントロールを行っている。		

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
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している	利用者の希望に添えるよう時間に配慮しているが、必ず日勤帯で職員がいるときにしている。		
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	寝具は天気の良い日に干し、常に清潔に心がける。午睡のときも気温や明るさ、静けさにも気をつけ、睡眠や休息がとれるよう支援している。		
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	薬は看護師が一日分ずつをセットし、服用はそのときの勤務者が薬と氏名を口頭確認し、ひとりずつ投与する。用法用量は薬剤一包化のため適切な管理である。副作用等は訴えや状態の観察に注意している。		
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、一人ひとりの生活暦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	アセスメントより得られた情報を元に趣味や嗜好、入所前の生活習慣などから、生きがいを感じ、楽しめる環境作りを支援している。例えば料理や洗濯ものたたみ、季節に応じた壁紙づくりなど。		
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に支援に努めている。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。	現在、コロナで外出はできないが、天気の良い日は時々、庭に出て花を見たり、雑草の草むしり、また家（自宅）をみたいといわれ車で5分ほどの自宅へ出かけることもある。		

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
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>当施設では個人の金銭管理はしていない。認知症による物忘れ、物盗られ妄想など、トラブルの元になるため。また実際、紛失事件もあり、必要なときは当方で立替え払いとしている。</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している</p>	<p>家族より電話があった場合はご本人と代わって話される。ご自身で携帯をお持ちの方は電話をかけるときもあるが、夜中に電話することもあり、施設で携帯を管理する場合もある。</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招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）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>共用部は常に明るく、清潔に保ち、特に臭いや換気に注意し、快適な環境にしている。自宅にいるような雰囲気にし、座布団やマットを配置、壁飾りにレクリエーションを兼ねて季節毎の壁紙を作成し、楽しんでいる。</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>共用空間で集まれるところがホールだけのため、静かに過ごされる方は居室で思い思いに過ごされる。玄関ホールも利用できるが冷暖房がないため、定期的に利用できないときもある。</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	次のステップに向けて期待したい内容
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>持ち込みの家財や置物は入所時に説明し、これまでお使いのものを利用していただき、ご自身で置物や飾り物、写真等配置されている。収納がない場合は当方で用意し衣服類を整理している。</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>自分の部屋やトイレ、テーブルの座席がわかるようにネームプレートや掲示板を設置。居室とトイレ、ホール間の移動に手摺りを利用した動線を検討し、転倒防止の安全対策を行っている。</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見られている。 (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