

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
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	毎朝、全員で復唱。理念に対する意識を高めたうえで業務に入っている。		
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	買い物同行の際、近所の方と会ったり店員さんとも顔馴染みになり言葉を交わすようになったり、また地域行事なども可能な限り出かけ、そこで出会う地域の方々との交流の機会となっている。		
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	認知症家族会の方々、ボランティア慰問の方々に生活の現場を觀てもらったり認知症についての知識・対応法など疑問に感じた事など説明。また推進会議時も発信の機会となっている。		
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	生活・活動状況、御家族などの意見を報告し検討、今後の生活支援に活かせるようにしている。		

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
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	必要に応じて訪庁したり電話連絡などで助言をもらっている。入居者の生活についても推進会議開催日を利用し実際の状況を観てもらっている。		
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	事業所主催の勉強会や法人全体の研修会に参加し「拘束禁止」について全員理解できている。業務の都合で出席できなかった職員については必ず伝達。施錠に関しても同様、常に解放状態にしてある。		
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	事業所主催の勉強会や法人全体の研修会に全員参加。業務の都合で出席できなかった職員については伝達を必須とし全員が「虐待防止」を意識して日々の支援に努めている。		
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	法人全体の研修会に全員参加。業務の都合で出席できなかった職員については資料配布及び内容の伝達を徹底している。		

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
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>入居時に「利用契約」「重要事項」を説明し納得のうえで契約に至っている。</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>面会時等を利用し随時状況報告、そのなかで御家族の意見や要望など聴きながら本人の状態に合わせたサービス提供に繋がられるようにしている。玄関には「意見・苦情箱」を設置しており自由に投稿できるようにしている。</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>事業所内のミーティングや各事業所が合同で意見交換する機会があり、必要に応じて問題提起し意見や助言をもらっている。</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>全体会議、運営会議、主任会議などによる業務改善報告、各事業所の主任を通して勤務状況の把握や資格取得のための研修案内、介護職員の職位、職責又は職務内容などに応じた任用等の要件を定めている。</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>各事業所の見まわりと職員とのミーティングなど、研修については法人内の全体研修や事業所での勉強会を開催。また外部研修については本人の申し出なども考慮し勉強する機会を設けている。</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>定期的に行われる管内グループホーム職員を主体とした勉強会・意見交換会に参加。またGH連絡協議会なども全員が出席できるように交代で参加している。</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
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	本人・御家族・各関係者からの情報収集により「その方の状態や想いを知る」という事に努めている。入居後もゆっくり語り合える時間を作り職員全員で協力している。		
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	「笑顔で気持ち良く対応」「素直に聴く」ことを徹底し、話し易い雰囲気を感じてもらえるように努めている。サービス開始後は御本人の状態や生活状況などを随時報告している。		
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	申込時や相談時などに、必要と思われるサービスを検討し紹介している。		
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	「支援」という考えの下で「できない・苦手な部分を補う」。「できることは継続」し、一緒に食材の買い出し・片付けなど各家事作業を実施。そのなかで優しい言葉を掛けてくれたり、お互いを思いやりながら「ひとつの家族」となっている。		

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
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	面会時など一緒にお茶を飲みながら語り合う時間を作ってもらったり、状況によって外出・外泊を依頼し、本人の身体状況を理解してもらおうと共に家族との関係が希薄にならないように働きかけている。		
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	墓参りや自宅訪問。「思い思いの場所」を懐かしんでもらったり地域の方々との交流が続けられるように努めている。理美容も家族と一緒に出かけたり、本人の案内で行きつけの店に行っている。		
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	レク活動時、稀に乱暴な言葉が聞かれたりするが職員が中に入ったり、利用者同士でも気遣い合ったり優しい言葉を掛けあう場面が多くみられ良い関係が築けている。		
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	いつでも相談に応じられるようにしており、御家族の想いを聴きながら必要と思われるサービスの紹介や手続きの方法などを紹介している。退居後もお会いする機会がありお互いに近況を語り合ったり気軽に語り合える関係が築けている。		

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
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	入居時や認定更新時など本人・家族を交えた話し合いを行い生活に対する意向・希望などを確認しサービス計画に反映させている。また日々の生活状態にも注意し家族と連絡を取り合いながら随時対応している。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活暦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	入居時に本人・家族から聞き取りを実施。また日々の語らいの中から想いを汲み取れるよう「聴く」ことに努めている。		
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	職員全員で状態観察に努め、個々の記録に残し「現状」を共有している。		
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	状態にあった生活・サービス提供ができるように訪問看護師を交えたカンファレンスを定期的の実施。また必要に応じて家族との話し合いも行い計画の見直し・変更などに活かしている。		

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
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	申し送りの徹底と必要事項は個々の生活記録や毎日の日誌に記録し全員で共有、見直しや支援手順の実践に活かされている。またケアプランに応じた個々の運動・作業計画を作成し記録を残している。		
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	本人の希望・家族の状況により病院受診や買物代行など対応。体調に関しては併設の訪問看護ステーションが24時間オンコール体制にあり本人・家族の安心感に繋げている。また法人各事業所にこられる理学療法士により機能訓練指導も実施。		
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	推進会議委員に市職員・民生委員・地域代表の方々を依頼。定期的実施する避難訓練の際も地域住民への連絡体制もあり消防署職員の立会いも依頼し協力を得ている。		
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	主治医の往診・外来受診はいつでもできる状態にあり、必要時は主治医の紹介により専門病院や家族の希望に沿った病院受診もしている。		

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>訪問看護ステーション併設(24時間オンコール)毎週一回は看護師による健康チェック実施。日常的に不安に思う事はいつでも相談できる体制にある。また定期的に合同のカンファレンスを行い医療従事者としての専門的な意見をもらうようにしている。</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>状態伺いや経過を知る為にも随時病院訪問し担当看護師との関わりを持つようにしている。また退院間近の時はMSWとの連携により受け入れ態勢を調整している。</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>加齢に伴い心身機能の低下もあり重度化は避けられない状況にあるが、必要に応じて家族との話し合いや主治医との連携を図り状態に見合った支援の在り方を検討している。急変時の対応については入居時に意向を伺っている。</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>訪問看護師による指導の下、定期的に勉強会を実施し心肺蘇生・AED使用法・機器の取り扱い・応急手当の方法など学んでいる。また法人全体でも勉強会があり全員参加となっている。</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
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	消防署職員・地域住民・他事業所職員の協力をもらい定期的に避難訓練を実施。法人全体でも風水害に備えた訓練を実施している。		

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
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	人生の先輩である事を常に意識して対応に心掛けている。また職員間でも「気づき」の時点で注意し合えるような関係にあり注意・助言を素直に受け止め自分自身の振り返りの機会として次に活かしている。		
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	あらゆる場面で職員からの働きかけが必要な状態にある方も少なくないが個々の可能性を少しでも引き出せるように「待つ」ことを大事にしている。		
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、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	過ごし方も自分のペースが基本で余暇活動参加なども意向を確認しながら気が向いたら参加という状況。外出希望や帰宅願望などがある場合は家族の協力をもったり職員が付き添ったりと本人の「今」を大切にし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支援している	理美容なども家族と一緒に外出し、馴染みの店で整髪。家族の都合によっては職員付き添いで行きつけの店に行くようにしている。日常着なども本人選択で助言が必要な場合のみ声掛けするといった状況である。		

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
40	15	<p>○食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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</p>	<p>本人の意向を確認しながら買い物同行や食事の準備・片付けなど実施。食後はお互いに食器を一箇所に集めたり動ける人は下膳したりと助け合いの姿が見られている。</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
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	献立表を法人の管理栄養士に確認してもらい助言をもらっている。必要時は自助具やトロミを使用し個々の毎食の摂取量を記載、記録として残し変化時の対応に繋げている。		
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	毎食後の口腔ケアが習慣化されており、洗浄不十分な方に対しては職員が援助している。定期的にポリデント洗浄を実施し口腔内トラブルの予防に努めている。		
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	排泄チェック表をもとに誘導・声掛け実施。常に快適な状態で過ごせるようにしている。		
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	水分摂取の勧め、体操・館内散歩など体を動かす事に努めているが便秘症の方に対しては薬剤でコントロールしている。		

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
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	本人の意向を確認し、拒否のある方に対しては無理強いせず、時間・入浴日の変更など柔軟に対応している。希望時はいつでも入浴可能である。		
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	昼食後の1時間程度を休憩時間とし体力温存に努めている。夜間も本人の好きな時間に自室に戻りドアを閉めて臥床。プライバシー保護、静かな環境で休めるようにしている。		
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	処方時の「薬説明書」を総てファイルし必要時にいつでも確認できるようにしている。また薬剤は全管理とし飲み忘れや誤薬を予防している。		
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	遠足やドライブ、地域行事の見学など外出の機会をつくり楽しみを持てるようにしている。「今できる事」を続けられるように些細な事でも役割を感じてもらえるように支援している。		
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	本人・御家族の希望により外出や外泊自由。季節に応じた外出行事や墓参りも実施。また帰宅願望による不穏時など自宅訪問や生活していた地域方面へドライブに行ったり、散歩なども気が済むまで付き合っている。		

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	
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>お小遣いを預っており、本人申し出時はいつでも使える。また外出時など「子どもにお土産」といわれる方もおり、好きな物を自由に購入できるようにしている。</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>希望時はいつでも電話でき、御家族からの電話も取り次ぎ可能で自由に話ができる。御家族・妹さんと手紙のやり取りをしている方もいる。</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、生活感や季節感を取り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>ホールの壁画や飾りなど季節に応じた物を全員で作成し、季節を感じてもらえるようにしている。</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>その時々気分により好きな場所で過ごせるように、ソファや椅子を置き、前庭でも過ごしてもらえるよう椅子を備えている。</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
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>思い思いの家具・道具を持ち込み、本人と御家族で自由な空間づくりをしている。</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>ベット・畳など本人の意向・状態に合わせた対応を行い、生活上の動きをリハビリと捉え「できる事」を継続できるように。また専門の機能訓練士による訓練も実施しており機能の低下防止に努めている。</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