

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	理念の貼りだしは職員が見やすい所にあるが一人ひとりが把握して関わっていない。目配り、気配り、心配りがさりげなく自然体で行えるような関わりかたをして行きたい。		
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	地域のひろば事業の「おうちごはん会」の行事を通して地域の方にも料理や製作会話を楽しんで頂き、また、公民館での芸能祭や文化祭などを一緒に楽しむ機会がある。		
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	地域の事業所と連携をとり、認知症サポーター養成講座の開催等を実施している。また、管理者がライフサポートワーカーとして活動し、地域の高齢者支援に関わっている。		
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	包括職員、市役所職員、民生委員、地域の世話焼き人、ご家族、理事長、副施設長、管理者、主任からなる委員により意見交換を行い、地域交流や、入居者の徘徊時対応への理解や協力を頂いている。		

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
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	運営推進会議に必ず出席して頂いており、報告、連絡などスムーズに行えている。		
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	身体拘束をしないケアに取り組んでいることは職員に周知徹底している。つい最近まで1号館入居者様に転倒の危険があり、やむ負えず片側壁付け、片側ベッド柵2点柵での身体拘束を実施していたが、廃止への取り組みを行い現在廃止することができた。		
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	法人全体で年1回勉強会が実施されている。以外では、報道で虐待が取り上げられる度に職員で意見交換する機会を作っている。		
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	生活保護受給者、権利擁護の金銭管理、成年後見制度を活用している入居者様はいるが、管理者のみの理解でとどまっており、事業所で学ぶ機会は持っていない。勉強会を検討したい。		

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>契約の締結、解約又は改定等の説明対応は管理者が行っている。文書を読みながら項目ごとに丁寧に説明するようにしている。</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>家族代表の運営推進委員の連絡先を公開して、事業所へ直接話ずらい事を相談できる体制を取っている。体制を取って以降今まで要望は寄せられていない。</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>代表者は年に2回、希望者には面談を行う機会を作っている。管理者にはミーティングや職員会議で意見や提案を行っている。</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>年に2回人事考課と自己評価を行っている。希望休やパートタイマーの就業時間などは業務に支障がない限り対応している。</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
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>経験年数や得て不得手に応じて必要な外部研修を受ける機会がある。また、主任・副主任とペアで業務に入り質の向上への取り組みを行っている。</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>法人内での職員交流はあるが、研修以外での同業者交流は行っていない。今後の課題である。 (管理者は地域密着型サービス事業者連合会やライフサポートワーカーの活動で積極的に交流できている。)</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		<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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</p>	生活歴や入居に至るまでの経緯など把握した上で思いに寄り添いながら会話を勧め、職員同士で得た情報を共有しながら関係づくりに努めている。		
16		<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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</p>	まずは家族の話をしっかり傾聴して、思いや不安などを受け止める。そして、ご家族と事業所と一緒に入居者様の意向の支援を丁寧に検討しながら関係づくりを行なっている。		
17		<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>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</p>	入居にあたり、環境の変化による不安や不便さを配慮した上で、今までの生活を継続するために必要な支援を見極め、可能な限り事業所で意向に添える支援を行いたい、他のサービス利用が必要な時は家族を交えて対応できる事を検討する。		
18		<p>○本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>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</p>	本人主体に努め、洗たく物たたみや床のモップ掛けなどできる事はして頂き、入居者様と職員と同じ目線でお互いを気遣い尊重しながら関わるようにしている。		

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
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	月1回は家族へ近況のお手紙を出している。ご本人の今を知って頂く中で家族にしかできない役割を認識して頂きながら、職員と家族との関係づくりにも努めて共に良い関係でご本人を支えている。		
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	馴染みの方の面会時は職員がさりげなくフォローしながら会話を楽しんで頂くように努めている。また、家族の写真を見ながら話をしたり、馴染みの場所に出かける機会を作ったりしている。		
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	個々の性格を把握し、利用者同士の関係も把握しているので、トラブルになる恐れのある方には職員が中に入り、他の方と交流している。		
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	入院や施設入所で契約が終了しても経過を把握し、退院後の相談や、新たな施設での困りごとへの相談に関われるように努めている。		

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
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	本人の希望や意向は傾聴しながら把握に努めている。確認が困難な場合はゆっくり向き合い職員間の情報を共有して希望や意向を推測している。		
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	入居時に得られた情報以外に後から得られた情報などは記録に残し多くの情報を職員間で共有するように努めている		
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	日々の記録、申し送り、報告により全職員でその日の変化の把握に努めている。		
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、職員、医師の意見を踏まえ、ケア会議を行い介護計画を作成しているが、より良く暮らすための本人の意向を把握するためには今以上に本人と家族の意向を引き出す工夫が課題である。		

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	
27		<p>○個別の記録と実践への反映</p> <p>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</p>	<p>毎日の入居者様のケース記録は詳細に残している。職員間で情報の共有を徹底し、変化にすぐに対応するために午前と午後と1日2回の申し送りを実施している。また、詰所ノートに連絡事項を記入している。</p>			
28		<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>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</p>	<p>一人ひとりに必要なニーズで今までにないことであれば、ご本人や家族と相談しながら、事業所で可能な限り対応している。</p>			
29		<p>○地域資源との協働</p> <p>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</p>	<p>一人ひとりの暮らし方で地域資源を把握して支援する事は実施しできていないが、面会に来られる友人や知人、親戚は把握している。</p>			
30	11	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>地域の内科医に月2回の往診をお願いしており、ご家族の希望を伺い入居者様のほとんどが往診医に主治医をお願いしている。スムーズに連携がとれ、適切な医療と結びつけている。</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
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	看護師は1名配置されており、24時間電話連絡可能な体制を取っている。バイタルの変化や体調悪化時に報告を行い、状態確認や病院受診の判断など協働で対応している。		
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。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	入院できる医療機関との情報交換を含めての関係づくりは出来ていない。入院できる病院として1つの病院に協力医療機関をお願いはしている。		
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	ターミナルケアの話合いは行っていない。終末期の在り方については入居契約説明時に事業所で医療処置は出来ない旨を説明し、医療処置が必要な状態になったら入院もしくは対応できる施設を検討して頂く事を丁寧に説明している。タミーナルケアへの取り組みは今後の課題である。		
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、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	急変時に備えて応急手当や対応の訓練は実施していない。マニュアルは急変時に備えて電話機の上に掲示してあるが、把握している職員は限られている。今後実施して行く。		

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	運営推進会議で災害時の対応について話し合う機会を作っている。利用者の避難方法を全職員が身につける為の訓練は今後の課題である。		

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
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	言葉かけで指示的な対応になることがある。人格尊重とプライバシーを確保するには自分が言われたらどういう気持ちになるか置き換えて職員同士が気づきを得る機会を作る必要がある。		
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	声掛けの機会を多く持ち思いを引き出すようにしている。また、思いが言葉にできない方は、具体的な選択肢を2つ示して、選んで頂くなど工夫している。		
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	日課と職員側の決まりに添って過ごして頂く中で、入居者様の意向に添わない事や、別に希望があった場合は臨機応援に対応し、その日できない事は日程を調整し支援している。		
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	家族に入居者様が着たい衣類やサイズを伝え、おしゃれを楽しんだり、着心地の良い衣類を着て過ごして頂くように支援している。		
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	たまには食事の材料切りをお願いしたり、食べたい献立を聞き出し提供したりしている。また、季節の食材を使い、旬を味わって頂いている。		

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	入居時に自宅での食事量を確認して提供する量を決めて支援している。また、体重測定や採血結果で主治医と栄養バランスを検討するようにしている。		
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、口腔ケアを促している。月1回、往診で歯科検診を実施している。使用後の歯ブラシは都度消毒を行っている。		
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	身体機能に応じてオムツの使用を検討している。日中はトイレでの排泄のみで、排泄記録をとり、排泄パターンの把握と、定時でのトイレ誘導を行い排泄の自立に取り組んでいる。		
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	便秘予防の取り組みは歩行運動や水分量を増やす工夫をし個々に取り組んでいる。排便確認できない入居者様の便秘予防は排泄の回数や残食がある時などのサインで下剤を調整し経過観察している。今後は食事やおやつでもっと工夫できないか検討が必要。		

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	入浴は曜日を決めて支援している。希望があれば、臨機応変に対応している。浴槽に浸かる時間やお湯の温度は好みを把握して対応している。		
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	夜間排泄の失敗がある方への定時での排泄介助を行い、気持ちよく眠れるように支援している。また、室温を調整し快適に休んで頂くようにしている。		
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	血圧の薬や、下剤服用中の方の薬の理解はできているが全入居者の薬を理解して支援している職員は限られている。その為、個々のお薬情報は都度確認できるファイルを使用している。		
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	食事・排泄・入浴支援中心の中で、一日2回の体操の時間を張り合いとされている方が多い。また、季節の行事や季節の食材を使った献立などは楽しみの一つだが、個々へ気分転換や楽しみを提供する機会は少ない。		
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	眼科受診や専門外来受診に関しては家族と協力しながら外出支援をしている。一人ひとりのその日の希望にそっての外出支援体制は取れていない。また、外出の機会は限られている。		

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>希望があり家族と相談し毎月3000円所持されている方がおられる。以前、自己管理されていたが、お見舞いを紛失されて以降、トラブルを避ける為に職員と金銭帳をつけて管理の支援をしている。</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>希望時に支援する以外に、家族から手紙が届いた時に返事を書くことを勧めたり、毎月担当職員より家族へ近況のお手紙を出している。</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>居間には季節に合った掲示物や植物、花を飾っている。1号館と2号館と繋がっている居間は広さがあり、違和感を感じるので真ん中に棚を置き、広さを感じさせないように工夫している。</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>ソファ一部分や中庭周囲にテーブルとイスを配置して自分のお気に入りの場所で過ごして頂いている。</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>家族写真や使い慣れた時計、タンスなどを使用して頂いている。また、職員と一緒に整理整頓を行い、必要な時に必要な物がすぐに使えるようにしている。</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>居室入口に目印となる人形を飾ったり、ベッド柵の介助バーの角度を個人の身体能力に合わせて検討したり、安全に移動できる方法を検討しながら環境づくりをしている。</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	利用者と職員と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