

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	ホーム内に理念を提示したり職員会議やユニットミーティングにおいて理念について話し合い共有をはかっている。職員は日々1人1人の利用者様が笑顔で過ごせる様に努めている		
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	近隣の人と出会ったときは気軽に挨拶や会話をしている。季節に応じた行事を考え子ども会・地域住民の参加もあったがコロナの影響もあり外部からの接触を控える		
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	地方の方の相談や見学、職場体験等の受け入れを行い人材育成の貢献等を行っていたがコロナの影響もあり地域との接触も難しい		
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	会議は定期的に行われホームの状況、利用者様の様子、行事活動など報告しメンバーで質疑応答している。今年度はコロナの影響で行う事は出来ず、資料のみの作成となる		

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	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>今現在新型コロナウイルスの影響にてお会いすることが難しくお電話でのやり取りがメインです。</p>		
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>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</p>	<p>法人主催で2か月に1回身体拘束委員会を開催しその中で事例を交え取り組んでいる。職員は鍵をかける事の弊害を理解して、居室や日中玄関に鍵をかけないケアに取り組んでいる。職員は出かける傾向にある人を把握し見守り対応をしている</p>		
7		<p>○虐待の防止の徹底</p> <p>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</p>	<p>職員も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</p>		
8		<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>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</p>	<p>グループホーム連絡協議会主催のブロック研修会の中で権利擁護の研修に参加している</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
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>契約に関しては利用者様の立場に立ち、利用者様やご家族に不安がないように対応を行っている。十分な説明を行い不安や疑問点を残し契約されないように時間をかけて説明している</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>面会時には、ご家族が不安や要望を管理者や職員に伝えられるように常に問いかけをし意見を出せる信頼関係に努めている。</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>管理者、各ユニットの責任者は定期的に会議を持ち職員の意見や要望を聞き運営者の指示、方針を伝えている。必要な意見や提案は母体の施設長に報告、相談を行っている</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>職員の資格取得に向けた支援を行い取得後は本人の意向を重視しながら職場で活かせる労働環境づくりに努めている。職員の健康を保つために健康診断を夜勤者は年2回実施している</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>管理者や職員が意欲的に働けるように、リモート研修など順番に参加できるように取り組んでいる。法人の取り組みとしてメディパスアカデミーという動画を見て研修を受けれるようサポートしています。</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>地域のグループホーム協議会の研修会や事例検討会に参加している。系列のグループホームホームに研修に行き意見交流会を行いサービス向上に取り組んでいる</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>	<p>ご本人の生活状況等を把握し、ご本人が安心して入所される様、相手の気持ちになって考えができるように心がけている。</p>		
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>	<p>ご家族の相談に対しては、ご家族の話や心配事、不安を受け止め要望に耳を傾けながらグループホームとしてできる対応の助言をしている。即、対応の出来ない時には代替方法の助言を行っている</p>		
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>	<p>ご本人やご家族の思い、状況等を確認し改善に向けた支援の提案、相談を繰り返しその中で信頼関係を築きながら必要なサービスに繋げるように努めている。可能な限り柔軟な対応を行う。</p>		
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>	<p>一緒に生活を共にしていることを感じながら側面からの援助を心がけている。利用者様同士の助け合いや人生の先輩としての尊敬を持ちながら信頼関係を築いている</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
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、ご家族と情報交換を行い、ご本人と共に支え合うものとしてご家族との関係を築いていけるように心掛けている。（今現在は面会がほとんど出来ないでお電話等でのやりとり、書文等でやり取りをさせていただいております。		
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	馴染みの方や遠方にご家族がお住まいの方などは電話等で会話して頂き、関係が途切れないように努めている。		
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	ユニットの共同生活の中で、穏やかに生活出来るよう職員が気を配りながら努めている。利用者様同士の相性やその時の状態によってはリビングでの座席の位置を変え、よい関係が保てるように努めている		
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	退所後も継続的な関りを持っている。家族からの相談など受け、関係を断ち切らないようにしている。		

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
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	日々の関りの中で声掛けを行い把握に努めている。日々の生活の中では言葉遣いに注意し思いや意思の気づきを大切にしている。困難な場合はご家族や周りから情報を得るようにしている		
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	入所前、入所時にはおおまかに把握しているが不十分である為、家族や知人の面会時に情報を集めている。また、ご本人の発された言葉や会話の中で生活歴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	ご家族にアンケートをお願いして1人1人の生活を理解している。日常生活の中で言動を観察しながら職員間での情報の共有を図っている。		
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	ご利用者様が本人らしく安心、快適、生き生きと暮らせるように、ご本人、家族に意見を聞きながら介護計画書の作成を行い、申し送りやユニットミーティング等にて状態の把握に努めている		

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
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>日常生活の言動を詳細に個別の介護記録をしている。申し送りノート、ユニットミーティング等で職員全員が情報共有している。</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>看護師職員を配置し24時間の医療連携体制を活かし、医療処置を受けながらの生活維持や健康管理に努めている。通院、外泊、など本人の意向に沿えるように柔軟に支援している</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>利用者様が安心して暮らし続けられるよう、消防署と協力し通報、避難、消火訓練を行っている。運営推進委員会に地域包括センターの職員が参加することで周辺情報や支援に関する情報交換、協力体制を築いている。</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>ご本人やご家族が希望されるかかりつけ医となっている。事業所の協力医のほか、ご本人の入居前のかかりつけ医でも継続して診療を受けられる体制になっている。</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
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>体調や些細な表情の変化を見逃さないように早期発見に取り組んでいる。変化等に気づいたことがあれば看護師に報告し適切な医療につなげている</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>ご家族とも情報交換を行いながら入院先の地域連携室との情報交換を密にして早期退院が出来る様に結びつけている</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>グループホームとしての看取りに関する指針を定め家族の同意をもらっている。本人やご家族の意向を踏まえ医師、職員が連携をとり安心した最期を迎えられるように随時意思確認しながら取り組んでいる</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>マニュアル作成を行い緊急対応について備えている。ヒヤリハットを職員全員で確認し事故防止に努めている</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
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	火災を想定した実践的な訓練を行っている。また年に1回は消防署にも参加していただき火災訓練を行っている		

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
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	職員は個人情報について守秘義務を図っている。介助時も、まずは本人の気持ちを大切に考えさりげないケアを心がけている。自己決定しやすい言葉をかけるように努めている。		
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	1人1人に合った声掛けや説明を行い、ご本人の思いや希望が少しでも引き出せるように心がけている。		
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	1日のおおまかな流れは決まっているがご本人がするしかしないか等は決めていただけている。1人1人のペースと希望を大切にしながら支援するように心がけている		
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支援している	入所前に利用されていた理容、美容院に同行したり家族の方がお連れして下さったりと馴染みの起案系を継続できるように支援したり、理容師の方に来ていただいている		
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	献立の希望をお聞きして嗜好に合わせた食事と季節感を大切にしている。好き嫌いはもとよりアレルギー等で召し上がれない方には食事内容を変えて提供している		

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
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	食事や水分状況を毎日確実に記録を行い、職員が情報を共有して必要量が摂取できるように努めている。ご本人の好きな食べ物、飲み物の好みを捉え食事形態など柔軟な対応を行っている		
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	毎食後口腔ケアの支援を行っている。その記録についても確実に付けている。口腔に問題が生じたときは、訪問歯科等で対応している。		
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	排泄パターンを把握し、さりげない排泄誘導を行い出来るだけトイレを利用した排泄が出来るように支援している。パッド量を減らす為に職員で話し合いを随時行っている。		
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	1日の水分量（1300ml）を目標に食事、運動状況により自然排泄が出来るように取り組んでいる。排泄、排便の記録も確実に付けている。必要時は、主治医に相談し整腸剤、下剤による排便調整を行っている。		

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	本人の希望を確認しながら1対1でゆっくり入って頂いている。入浴していただく日は一応決まっているが個々に応じた入浴支援を行っている。		
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	いつでも居室やリビングでゆっくり休憩していただけるように照明、生活音等の調整を行っています。また、居室の温度、湿度調整にも気を付けて気持ちよく休息ができるように配慮しています		
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	内服の処方箋をケース台帳に保管し職員が内容を把握できるようにしている。服薬時は、ご利用者の能力によりきちんと服用できるように援助しその記録を残している。また誤薬がないように複数の職員で確認を		
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	ご利用者の発せられた言葉や好きな事を勘案しながら生活にリズムがあるように、ドライブ、行事への参加を行い気分転換を図っている		
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	1人1人の気分や希望に応じて、散歩や外出の機会を作りストレスの解消や気分転換が出来るように配慮している。(新型コロナウイルスの影響にてお出かけがほとんどできておりません)		

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>ご家族やご本人との話し合いにより希望があるときには財布とお金を持っていただいている。買い物等に同行していただき好きな食べ物や嗜好品を選んでいただいているがお金を使うことは少ない。</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>職員がご家族等に援助して電話をかけたりにしてお話していただいている。最近の写真を同封し交流を図る支援をしている</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>共有の空間には、花や絵、写真等を飾って季節感等を図りながら居心地よく過ごせるような工夫をしている。窓にはブラインドやフィルムでの光の調整を行ったり、テレビや音楽の音量に配慮している</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>共同の空間で一人になれる場所はないが玄関やホールに椅子やソファ、畳の設置を行い、利用者様同士の関係性などに配慮した居場所づくりを行っている。落ち着いてくつろげるスペース作りに取り組んでいる</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	○居心地よく過ごせる居室の配慮 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	ご家族に使い慣れた馴染みのものを持ってきていただけるようお願いして馴染みのものを活かしたその人らしく生活していただくように配慮している		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 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	日常生活において状況を見極め本人の力で混乱や失敗がない生活ができる様に環境整備を行ったり援助している。少しでも出来ることを支援し不安なく生活できるように努めている		

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