

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	スタッフ皆が地域密着型サービスの意義を踏まえ、理解した上で理念を作成、職員の目に付く場所に掲示共有し又スタッフ研修や朝夕の申し送り時に気づきや注意点等を伝達し、日々の実践に取り組んでいる。		
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	自治会に加入し、地域行事への参加や物品の購入等も地域の店を利用している。又地域への散歩の際は、声を掛けて貰ったり、お花や野菜を頂く事もある。		
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。	運営推進会議や地域への回覧を通じ「どんぐり通信」を入れ、認知症の理解や施設紹介等している。		
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	施設の活動を写真を用い出席者に報告をし、利用者アンケート、外部評価、実地指導等に付いても報告している。又地域の災害防犯対応等について警察官等にも意見を貰い利用者が安心して暮らせる様に努めている。		

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
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。	地域包括支援ネットワーク会議に出席した際や長寿あんしん相談センターの職員の来所を受けたり、市の相談員の派遣を受ける等協力関係を築きサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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。	身体拘束委員会を定期的に開催し、スタッフ研修で全職員が禁止となる具体的な行為及び不適切なケアを理解し身体的拘束マニュアルを周知徹底することで、身体拘束をせず安全に生活して頂ける様、職員全員でケアに努めている。		
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	虐待防止委員会を設置し、言葉による心理的虐待も含み、その中で討議行ない、スタッフ研修やミーティング等で発表研修行ない理解を深め防止に努めている。又身体拘束との関連も理解している。		
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。	権利擁護指導員養成研修を終了した職員は研修等で学んだ内容をスタッフ研修をはじめ機会ある毎に学び理解し、情報交換、共有に取り組み実践している。必要時は市に相談した事もある。		

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
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。	契約前に面談と見学をして頂き、疑問解消し、契約時再度十分な説明を行ない納得理解を図っている。改定等の際には、再度説明を行い、納得理解を図っている。		
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。	家族会での意見交換、外部評価アンケート、施設独自アンケート、意見箱等で意見要望を聞き、又普段の面会時等にこまめに声掛け行ない、意見等言い易い雰囲気作りに努め支援の中に反映させている。		
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。	スタッフ研修時に代表者等の出席の機会を設けている。又必要時はその都度意見交換をしている。		
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。	定年退職後も希望に応じパート採用を行い、後進へのアドバイスを貰っている。可能な範囲で連休や年休を取りリフレッシュにも対応している、又代表者等はスタッフが意見を言い易い雰囲気作りに努めている。		

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
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>職員の力量を適切に把握し外部研修や内部研修に参加できるように機会を確保している。又代表者出席のミーティングに職員が複数出席し直接指導を受ける事を定期的に行なっている。</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>地域ケア会議や谷山地区のグループホームの研修会に職員が交代で参加し、その内容を持ち帰り職員で共有している。</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	見学や訪問時施設の説明を行い、本人が自分の気持ちを話す事が出来る様な雰囲気作りを行い、本人の話を傾聴する事で基本情報を共有し気持ちを受け止める様にしている。		
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	電話や訪問時の相談等に丁寧に話しを聞き、家族の不安や疑問に答える事で安心して頂く様に努めている。		
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	相談時本人や家族の思い状況等を把握し問題点を確認する事で、改善に向けた支援の提案を行っている。		
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	語り合いの中で本人の性格、身体状況を把握し、日常生活の中でより信頼関係を深めていくように支援している。時には利用者から労わりや励まし感謝の言葉を掛けて貰う事もある。		

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
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	家族と共に支援する事を念頭に置き、本人の様子を家族へ報告し安心してもらい、時には本人の希望を家族に伝え相談しており本人と家族がよい関係で家族も関わっていける雰囲気作りに努めている。		
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	利用者が入所前利用していた美容室や家族とよく行った公園散歩、喫茶店等、家族の協力を貰い続けている。		
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	利用者一人ひとりの性格や特徴を職員がよく理解し、利用者同士が和やかな雰囲気の中で顔なじみの関係で、生活し助け合っているように配慮している。		
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	退所後でも時折電話や会う機会等にその後の様子をお聞きし、相談時は、介助方法の指導を行うこともある。		

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
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。	日々の支援の中でスタッフが聞いたり気づいたりする情報や家族からの情報をまとめカンファレンスで話し合い、思いや意向の把握に努め、モニタリングで再検討している。		
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	入所前後の面接時家族や本人からセンター方式を活用して暮らしぶりや嗜好等詳しく情報収集を行い支援に生かしている。気になることがあれば、その都度家族に確認している。		
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	現状の心身の状態や持てる力を日々の日誌やチェック表に残すことで現状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	面会時カンファレンス、担当者会議、スタッフ研修、ミーティング等の意見を活用し、利用者の意向に沿った意向を察した計画書を作成している。		

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	日々の飲食摂取量チェックや暮らしぶり、状態変化等個別に記録、申し送り、記録ノートを活用し、介護計画見直しの資料としている。勤務前のノートの確認は義務付けている。		
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	緊急時や家族の都合により、スタッフの方で、受診通院の支援、又ドクターの指示による訪問看護の受け入れ等柔軟に対応している。時には衣類の修理補正をする事もある。		
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	防災訓練には地域の消防署員の参加をお願いしたり、近くの市の施設へ出かけレクリエーションを季節に合わせ楽しんで心身機能の低下防止に努めている。		
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	本人家族の要望で入所前のかかりつけ医は継続しており、家族に受診の協力を貰う事が本人と家族のコミュニケーションにもなっている。家族や医療連携シートを介してかかりつけ医とも連絡を取り、状況によっては専門医受診に付き添うこともある。		

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
31		○看護職員との協働 介護職員は、日中同敷地内の介護士から介護に関する情報や気づきを、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	日常的に同敷地内の看護師に相談及びアドバイスを支援に取り入れ、必要に応じて医療への連携に結び付けている。医師の指示で訪問看護を受け入れアドバイスを受けたこともある。		
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。	入院時には基本情報を提供し、病院関係者と情報交換を行い安心して入院できる環境作りの支援を行い早期退院に努めている。退院時は地域連携室より介護支援連携説明を受け介護計画書を提出したこともある。		
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	施設の終末期に向けた指針を設け、状態変化時に事業所の出来ることを十分に説明しながら、家族に終末期の考えを伺い、主治医と連携し、スタッフ全員で情報を共有し、対応できる限界までは支援に取り組んでいる。		
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、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	スタッフ研修全体研修時に急変や事故発生時の対応を学び、夜間に際して対応手順のマニュアル、連絡手順のマニュアルを作成している。		

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
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	消防署の協力を受け防災訓練等定期的に行い、地域への声掛けも行い参加も頂いている。又夜間を想定した訓練を行い避難方法の確認を行った。		

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
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	プライバシー保護の研修を行い常に前向きな姿勢で職員間も気付いた時は注意し合える関係作りに努め、利用者の尊厳を大切に、勉強会でも再確認している。		
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	何事も強要せず、本人の希望、関心嗜好等表現できる雰囲気を作り、個人をよく把握し、個人に合わせた支援につなげている。		
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	利用者の生活のペース、こだわり、その日の体調を尊重し天気の良い日は散歩に出掛けたり、行事やレクリエーションに参加して頂き充実した生活が送れるように支援している。		
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	外出の時や日常の中でもこれまでの生活のあり方に出来るだけ合わせ、本人の要望、家族の望に合わせおしゃれ等職員と一緒に考えている。不足分については季節によって家族へお願いしている。		
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	十五夜の団子に餅つき等季節の味覚を楽しむと共に、ウッドデッキ、お花見遠足と食事の場にも変化をつけ食事を楽しみ、食器拭きや、野菜の下ごしらえ等職員と一緒にやっている。		

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
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	特養栄養士より献立の指導アドバイスを受けている。摂取不良者には食事内容の工夫をしたり、採血結果で不足がちな栄養を把握しながら食事水分のチェックを行い一人ひとりの状態把握している。		
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	スタッフ全員が口腔ケアの重要性を理解し、誤嚥性肺炎の予防に努め、声掛けや仕上げ等利用者に応じた歯磨きの援助をし、口腔内の把握に努めている。		
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	排泄のそれぞれのパターンを知り、トイレサインを見逃さないよう誘導を行い、可能な限りトイレで用をたし、気持ちよく排泄出来る事で排泄の自立に向け支援している。		
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	食事や水分摂取、運動を考慮し、個別に排便チェックを行い、一人ひとりの排便パターンを知り必要時は主治医に相談している。又排便促進の為にヤクルトやヨーグルトも利用している。		

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	状態や本人の希望により入浴を行っている。好みのシャンプーや石鹸を使い、時には入浴剤も使いお風呂を楽しむ工夫をしている。又入浴を拒む方に対し言葉掛け、アプローチを工夫している		
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	就寝時間はその方の生活リズムに合わせている。その日の気分体調により寝付けない時は温かい飲み物やスタッフと会話したり、寒い時は湯たんぽも入れ昼寝に入れる事もある。		
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	医療記録に服薬記録があり、薬の内容についてスタッフ全員で理解している。服用時は複数のスタッフで必ず確認している。利用者の状態に応じて、服薬しやすい薬の形態を主治医に相談している。		
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	地域の文化祭への作品展示を目標に、工作や裁縫等の製作に取り組んでいる。又昔を思い出しての料理作りや遠足等の行事参加、日々のレクリエーションを通して気分転換が図れる様に支援している。		
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。	本人の要望及び体調に合わせ、園のクラブ活動や行事に参加したり、施設周辺を散歩する事で外気に触れ、又地域の方々との交流が図れるように支援している。又家族の協力を貰いながら外出される事もある。		

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>希望の物の買い物に同行したり、本人で支払いの出来る方はご自分で財布より支払いをして頂いたり、品物によっては家族の了解のうえ行っている。</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>家族からの電話の取次ぎにはいつでも対応し、家族の了承のもと本人が要望されれば話される事もある。携帯電話を持たれている方もいる。</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>日光の強い時はカーテン日よけ等を利用している。季節感は常に取り入れ居心地良く過ごせ、不快な音にも注意している。必要に応じてエアコンの使用や、除菌清掃行っている。</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>畳部屋や廊下のベンチ、椅子等で自由におしゃべりをされたりして過ごされている。</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
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	自宅より持ち込まれた使い慣れた家具や装飾品、仏壇などを置き居心地よく生活されている。		
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	居室の目印等自分の居場所が判る様になっている。夜間ポータブルトイレを使用する場合などどうしたら自分で出来るのか状況に合わせて環境整備に努めている。		

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