

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	理念は掲示されていて、朝の申し送りの後や内部研修の際唱和している。そのため、理念は身近なものとして管理者以下職員に身近な存在となっている。		
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	町内会に参加し、地域の清掃に参加を心掛けているが、コロナ禍で頓挫している。		
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	介護相談は、近隣の方々だけでなく、地域の方々の力になれるよう尽力しているが、コロナ禍以降は遠慮させて頂いている。		
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	コロナ禍は大きな存在だが、なんとか開催に漕ぎつけている運営推進会議。皆さんの情報を大切にしながら地域と関わっていききたい。		

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
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>管理者は、電話や面談にて報告や助言など頂けるよう心掛けている。特に生活保護課の職員の方とは協力、信頼関係を得ている。年に一度のホームでの面談もなんとか実施できている。</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>身体拘束に関する指針を作成し、日中は玄関に施錠しないよう取り組んでいる。内部研修は徹底されている。</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>定期的に組んである内部研修は勿論、日常生活でも度々、虐待に類した行為は管理者が中心となり話し合い、質疑応答等を行っている。</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>利用者の権利や成年後見制度について勉強会は行っているが、介護という職種には密接な課題とは言い難く、他の分野の内部研修と比すと認知度、理解力は薄いと思われる。</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>入所契約時、重要事項など契約に当たっての説明を充分に行っている。最近の傾向として入所時はほぼ入居者様と家族のみが来られ、荷物持ち込みや書類作成は入居前に終わらせる風潮がある。</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>コロナ禍で家族会がここ数年開催不可能。電話や面会の折意見を窺うよう努めているが、コロナ禍は家族も理解しているので、積極的、発展的な意見を窺えることは少なくなっている。</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>管理者が中心となり、ミーティングやケアカンファレンスの場で職員の意見を取り入れるよう努めてはいる。そのためもあるのか離職者が少なく並行し職員の高齢化が将来を考慮した場合危惧される。</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>処遇改善加算を含め用件を満たす他の加算に該当しないかどうか留意している。残業時間ほぼ皆無。有給休暇も充分取得出来ている。</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>コロナ禍で法人外の研修参加はほぼ無理。一人一人の力量はほぼ把握できている。また、内部研修は管理者主催で年に数回以上実施されている。</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>同業者との関りは管理者依存が強いが、コロナ禍でなかなか実践できていない。勉強会は内部研修を兼ね時々開催している。サービスの向上の質もコロナ禍で上手く行き難い。</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	入居後はある程度距離感を保ちながら本人様と関わるが、コミュニケーション摂取に時間をかけ、何でも話せるような間柄になれるよう努めている。次第に安心感を抱いて下さる。		
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	家族とは十分に話をし、理解し、入居した後、家族との調整を行いながら、本人や家族が納得、満足できるような支援に努めている。		
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	本人と家族が何を一番求めているかは常に意識している。ニーズも理解しながら支援を試みている。グループホームは基本、他のサービス利用はできないので、そのぶん配慮している。		
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	介護者、要介護者という枠にとられずも、利用者方は人生の先輩であり、今の日本を作ってくれた方達。そのことは常に念頭に置きながらも、疑似家族の如くである。		

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
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	意思を確認し、本人の希望があれば、気楽に家族と電話で話せるよう心掛けている。絆は常に最優先される。		
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	馴染みの方達との親交、親睦は大事にしてきたが、新型コロナ禍以降は、大きく様変わりしてしまった。現実ほぼ皆無。		
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	利用者間で人間関係は歴然と存在する。その点を考慮し、座席の位置を変えることが屡ある。		
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	殆どの方が看取りを希望されているため、途中でサービス利用が終了することは稀有。死亡退去及び転院後も御家族の相談には積極的に支援している。		

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
<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	特にケアプラン改定時本人と話をし、ニーズや希望を聞き取り可能な限りケアプランに反映させている。自己訴えが困難な方は表情や仕草で理解できるように努めている。		
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	家族との聞き取りや、情報提供書等で本人の人生の轍を理解、尊重し、入居してから安心して生活できるよう努めている。		
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	其々の一日の過ごし方には差異があつて当たり前。その全てを受け止め、理解し有する能力を引き出すことに重きを置いている。		
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	介護計画作成時は、本人の意向に耳を傾けながらも家族と話す機会を設けている。更に職員間で話し合い、担当者はケアプランに繁榮させ、完成事前に本人家族に説明している。		

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	介護記録を参考に、職員全員が情報を共有し、理解し話し合う機会を設け、介護計画に活かせるよう努めている。		
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	本人の希望が叶うよう職員全員で手を差し伸べてきた。個人的な要求は家族の力を借りながらも。だが、コロナ禍以降は思うようにしていない。		
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	コロナ禍で地域資源の活用が利用できない現状。買い物を好む利用者様は多い。しかしできない。最近ではドライブ以外日常的に実施していた散歩も周りの目を意識せざるを得ない。。		
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	当グループホームの運営母体は内科のクリニックであり、在宅療養支援診療所を届出しており、訪問診療を行っているので、受診や往診など必要な医療が適切に受けられる。		

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>今現在看護師は不在。緊急時、それに準じる状態に利用者様がいる場合、日中夜中を問わず、管理者経由で主治医に連絡している。往診時は予め管理者が作成する提出する上申書を基に、医師が適正に対応している。</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>主治医が紹介状を書くなどしている。また、新型コロナ禍以前は管理者が時折病院に赴き、看護師等とコミュニケーション摂取を図り、帰園した以興安心して生活できるようにしていた。情報不足の渦中でも看護師等との連携に努めている。</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>入居する際、重度化対応に関し説明し、当ホームでの看取りも可能であることを説明し、要望があれば終末期に向けた方針を話し合い、できるだけサポートを職員一丸となって取り組んでいる。</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>緊急時の対応は経験豊富な管理者兼ケアマネージャーが職員に知識を与えている。傍ら、緊急時に該当する場合、医師との連携を巧みにし、応急手当、初期対応に万全を期している。</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
35	13	<p>○災害対策</p> <p>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</p>	<p>主に火災を想定した避難訓練を消防署立ち合いのもと、職員参加の形式にて年2回実施している。運営規程にも火災・地震・台風時の対応を明記。近隣の住民の方にも協力を要請し、快諾を得ている。</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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	敬語対応の言葉掛は管理者が事細かく指導している。プライバシー確保のため、入室の際はノックし、利用者様の意思を尊重している。		
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	日課である飲食摂取時間はできるだけ本人の意思に任せていると同時に体調に合わせるよう努めている。入浴も無理強いすることは控え、本人の意思を尊重している。		
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	大前提は利用者様の権利と僅かながらの義務。危険性を孕まなければ利用者様の権利を重んじ、希望に沿えるよう支援している。		
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	御自身で服を選べる方は意に任せている。お洒落を楽しみ身だしなみを整えられるよう支援している。主役は利用者様本人。		
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食事は食べ易く其々に適した大きさに切ったり、目でも楽しめるよう彩りや盛り付けに工夫を凝らしている。食後の後片付け等にも気軽に参加できるようにしている。		

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
41		<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>献立を吟味し、バランスの良い高齢者向けの食事を提供している。重要な事項である水分摂取は個人個人の必要性、許容量に合わせ、こまめに摂取してもらっている。</p>		
42		<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>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</p>	<p>食後の口腔ケアは必須である。利用者様の能力に合わせ、出来ない方は適切に手を差し伸べている。</p>		
43	16	<p>○排泄の自立支援</p> <p>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</p>	<p>居室にポータブルトイレを備えたり、適時トイレ誘導を行っている。失敗しないよう充分配慮している。また、安易にオムツ使用に至らないよう支援している。</p>		
44		<p>○便秘の予防と対応</p> <p>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</p>	<p>野菜や果物を多く摂り入れているが、体質的なこともあり、便秘傾向にある方もおられるが現在特に問題となる利用者はおられない。元来便秘傾向のある方は緩下剤にて調整している。</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
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	入浴の嗜好は人々。そこにバイタルサインも関与する。特に高血圧時や発熱時や発熱後は入浴は遠慮して貰っている。あくまでも一人一人の体調や意思を尊重している。		
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	殆どの利用者様の睡眠パターンは決まっています。それから顕著に逸脱することは稀有。比較的全員睡眠は安定している。日中は居室で休息をとる方もいる。		
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	利用者様其々持っている病は異なる。グループホームという性質上、薬に関することを説明しても理解できない方が過半数を占めるが、服薬支援と症状確認には神経を尖らせている。		
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	洗濯物を畳んだり、テーブル拭き等の軽作業をして貰っている。コロナ禍で楽しみごとはかなり制限しているが、その中でレクリエーション等で気分転換が図れるよう工夫している。		

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
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	外出支援はコロナ禍で全て中止している。本意ではないが仕方ない。		
50		○お金の所持や使うことの支援  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	家族からの預り金は管理者が責任を持って保管している。自己申告でも事業所判断でも購入が必要な場合適時購入している。紛失が容易に考えられるので本人訴え以外は金銭保持は無し。		
51		○電話や手紙の支援  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	電話で家族との話は支援している。手紙のやりとりにしても同様である。だが、現実問題としては電話は聴覚の問題、手紙は筆跡不可の方が少なくはない。		
52	19	○居心地のよい共用空間づくり  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	ホールにはテーブルの他複数のソファを配置してあるので気ままで自由な世界観が楽しめるようにしてある。建物構造上光はふんだんに入るので、彩光面に配慮し、眩し過ぎないように気を遣っている。通年、利用者様方が快適に過ごせるよう配慮している。		

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
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>利用者様方にも人間関係は存在する。故に仲の良い者同士同じテーブルで楽しく過ごせるよう配慮している。日課以外特に制限することはない。結果、独りで過ごせる時間は充分ある。</p>		
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>入居時持ち込んだ家具や調度品、小物など好みものを居室に置き、配意替えは自由。利用者様が心地よく過ごせるよう配慮している。</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>フロア内は自由に闊歩できるようバリアフリーにしてある。安全且つ自立した生活は営まれる。</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