

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	次に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として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	運営方針と運営理念を事務所内とホーム内各ユニットに掲示し、毎朝のミーティング前に職員で唱和することで周知徹底を図っている。	理念を事業所内に掲示し、毎日朝礼時にその理念を唱和しています。また法人全体で理念に沿った勉強会や研修に取り組み、理念の共有実践につなげています。	
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	コロナウイルスの影響で地域との関りは薄かった。しかし、子供食堂や行事を通じて近隣の小学校や自治会との交流を図っている。また、散髪は地域の店の利用も心がけている。	現在、コロナ禍で交流の機会は減っていますが、地域の清掃活動や小学生対象の子供食堂等に職員がボランティアとして参加したり、相互の行事等の行き来を通して地域交流を図っています。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 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活かしている	地域の方からの個別な相談に答えることもある。		
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	コロナウイルスの自粛により開催回数は減少した。開催時は入居者の状況や日常の取り組みについて報告している。また、地域の情報や取り組みへのアドバイスをいただきサービスへ生かしている。	2ヶ月に1回の運営推進会議では、市職員（包括職員）、連合町会長、家族、利用者、他施設の管理者等の参加があり、事業活動状況等の報告や意見交換を行うことでサービス向上に生かせるよう努めています。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら協力関係を築くよう取り組んでいる。	地域包括センターとの入所相談等の連絡を行っている。	運営推進会議にも出席があり、困ったことがあればいつでも相談できる関係が築けています。	
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しないケアに取り組んでいる	身体拘束の研修を行い、拘束のないように見守りや付き添いながら行動をとるに行い拘束・抑制を行わない対応を行っている。センサーマットも随時、撤去できないか検討している。	利用者の安全確保の為に施錠やセンサーマット等の使用はしていますが、利用者の行動や状態に合わせ対応しています。また身体拘束に関する研修や会議をとおり、職員全員が認識を持った上でケアに取り組んでいます。	
7		○虐待防止の徹底 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逃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	研修を行い、虐待について学んでいる。		

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	ご利用者に成年後見制度を利用している方がいるため、職員にはその方についての制度利用の必要性を例に説明している。		
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、利用者や家族等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	契約の際に重要事項説明書と契約書を家族と読み合せを行い、わかりやすく説明すると共に、疑問や不安を聞いて説明をしている。		
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	日常生活の中で利用者から希望や悩みを聞く姿勢を持って職員はケアしている。家族には連絡時に話を聞くようにしている。その中で改善すべきことは職員で話し合い、改善を図るようにしている。	利用者や家族の要望に常に耳を傾け、その要望に応えるよう努めています。お酒が飲みたい、電話を掛けたいなど、様々な要望に応えるよう会議等で話し合いをし、対応しています。	
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、それらを反映させている	日々のミーティングや職員会議等で職員の意見をきき、改善点等を職員間で共通理解ノート等を活用しながら改善と周知を図っている。また、家計簿経営での資料で運営状況を職員に報告。	家計簿経営に取り組み、資料を基に職員が主体的に運営について考えます。職員会議等では意見や提案を出し合い、また管理者も、普段から職員の意見を聴き取り、年2回の個別面談も実施し、そこで出た意見や提案を運営に反映しています。	
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	人事考課制度を行っており、半期に1度、職員の自己目標の取組について評価を行っている。その際の面談や日常的な会話、会議から職員の仕事の環境や意識を高める意見交換を行っている。		
13	○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際の力量を把握し、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	管理者と主任でフィロソフィー勉強会を行い、それを仕事に生かせるように取り組んでいる。法人で取り組んでいる介護技術や認知症ケア、チームケア等を経験年数に応じたカリキュラムで研修を実施している。		
14	○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	同じ区内のグループホームで月1回の連絡会議を開催し、情報交換を行っている。(コロナの影響でZOOMでの開催。)		

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	入居相談時や面接時に本人やその家族を含めて会話し、不安や希望の把握に努めている。また、その情報を入所に職員へ伝えてご入居者へ関わるようにしている。	
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、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	入所相談時に入居希望に至るまでの家族の関わりや苦労を聞き、今後入居した時の希望など聞き取るようにしている。	
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	入居相談時にご利用者様の様子を聞くと共にどのような生活や介護を望んでいるかを聞き、グループホーム以外のサービスもあわせて説明を行っている。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 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	運営理念にある、利用者とともに生活を楽しむケアに努めている。利用者と生活作業をともにし、得意な作業を任せることで職員や利用者との関係も良いものとなっている。	
19		○本人と共に過ごし支えあう家族との関係 職員は、家族を支援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	面会時にはご利用者の日々の様子を伝えて、現在の状態を把握していただくようにしている。また、コロナでの面会制限時は行事などの写真を郵送したり家族からの手紙をご入居者に渡すなどして関りを継続している。	
20	8	○馴染みの人や場と関係継続の支援 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う、支援に努めている	家で使用していた物や家具などを持ち込んでもらう事で少しでも在宅時の環境に知被ける努力をしている。また、親戚からの手紙なども本人に渡して関係の継続を図っている。	家族などの来園やその方たちとの電話や手紙のやり取りを通して、馴染みの方との関わりを支援しています。定期的に馴染みの理髪店には出掛けていますが、コロナ禍が過ぎればその他の馴染みの場への外出も検討しています。
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	ご利用者の性格や関係を気にしながら、大きなトラブルに発展する前に職員が間に入って関係を保つように配慮している。食事の座席も時には変更してご利用者の関係を見守っている。	
22		○関係を断ち切らない取組み 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	契約終了後も、特養や老健への入所申し込み等の相談があれば支援していく。	

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	○思いやり意向の把握 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	希望や要望があればそれに答えるように努めている。訴えが困難な場合は、日頃の行動や言動から希望や思いを読み取り、利用者の思いを理解するように努力している。	アセスメントで収集した生活歴をもとに、今までの暮らしに沿った生活が送れるよう努めています。また、日々の支援の中で表情やしぐさなどから思いを汲み取り、その人らしく生活が送れるよう支援しています。	
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る	ご利用者本人や家族の話から得た生活歴や得意なことを生活で生かせるように心がけている。		
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	健康の観察や日々変化する心身状況を観察し、変化のある時には、ケアの変更を随時検討している。		
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	本人や家族の希望を踏まえ、計画作成前にカンファレンスを行い、職員間で意見を出し合い計画作成を行っている。	介護計画は6ヶ月に1度の見直しで、本人及び家族に思いを聞き、また往診医や訪問看護にも意見を聞き、それをもとに職員間で意見交換を行い介護計画に反映しています。	
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	関わりやコミュニケーションから1日のご利用者の状態把握に努めている。継続的に観察の必要なことは記録を行い、様子を見ながら継続・検討・終了を決めるようにしている。		
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、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	家族が通院できない場合の支援や外出、外泊の希望に答えるように支援している。(コロナで外泊や外出を制限することもある。)		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし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	入居者の希望にあわせ、地域の子育て支援や小学校から誘われる行事や交流会に参加。(コロナの影響で地域資源の利用はほとんどなかった。)		

30	11	○かかりつけ医の受診診断 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	現在はほぼ全ての入居者が当事業所の協力医療機関の医師をかかりつけ医師となっているが、家族や本人の同意は得ている。外部受診が必要な時は家族に希望の病院を聞くように努めている。	ホームに毎日往診医の訪問があり、健康管理を行っています。入居前のかかりつけ医の受診の支援も行い、通院についても家族の協力を得ながら支援を行っています。	
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支援している	訪問看護師がきた際には、本人の最近の様子と現在の様子を伝えている。それにより必要であれば医師へ報告してもらうように連携を取っている。		
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。又は、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	利用者が入院した際には、利用者の情報交換を医療機関とこまめに行い、退院前には病院でのカンファを家族とともに参加し、スムーズな退院と退院後の生活を送れるよう連携を図っている。		
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・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	ターミナルについては現段階では積極的に行っていないが、重度化に関しては出来ること出来ないことを説明し、特養等の施設との連携を図り、支援することも説明している。	入居時に本人や家族の意向を聞き、多様な支援ができることを伝えていきます。往診医の協力もありホームでの看取り経験もありますが、同法人内には特養等もあり安心して終末期まで生活を送れるよう支援しています。	
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、全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	救急対応マニュアルを整備し、定期的に研修を行っている。		
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	火災に関しては定期的に消防署の立会いの元、避難訓練を行っている。また、年に1度、地域の防災訓練にも参加している。(コロナにて自主訓練が中心となる)	避難訓練を年2回、利用者と一緒にしています。地域との関係も良好で、協力体制が整っています。備蓄品なども同法人や、ホーム内で確保しています。	

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	ご入居者の性格を理解しながら、プライドやプライバシーに配慮した声掛けを心がけている。	全ての職員がユマニチュードの研修に参加し、認知症のケア技法を学び、職員同士で啓発活動を実施しています。利用者本位の考えで、声掛けやプライバシーに配慮した支援をしています。	
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	普段から入居者が選択できる声掛けを心がけている。食事や時々選択メニューを行い決めてもらうようにしている。		
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	できるだけ希望に沿った臥床の時間や家族との連絡を行えるようにしている。		
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に支援している	本人の希望時に散髪や毛染めが行えるように支援している。(外出自粛時はホーム内で職員がカットしたり毛染めを実施した。)		
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	調理の際に食材を切ったり、皮むきや器への盛りつけを協力してもらい、食器の後待たずけも行ってもらうことで、食事を食べるだけでなく準備や後片付けも楽しみや喜びになるように支援している。	食事は栄養士が考えた献立を基に、時折利用者の希望を取り入れながら提供しています。調理や後片付けなど利用者が出来ることは職員と一緒にやり、おやつ作りをしたり冬には鍋を囲んだりと食事を楽しむ支援をしています。	
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	献立は、基本法人内栄養士が栄養バランスを考えて立てている。食事や水分摂取にムラがある方は摂取量を記録して様子を見ている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、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	個々の能力に応じ、声かけや見守り、介助を行っている。また、義歯の不具合や口腔内の異常の発見にも努めている。また、希望者は週1回の歯科往診で口腔ケアを行い、治療や助言を受けている。		

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。	尿便意の曖昧な方は行動やしぐさを見たり、排泄間隔の状況を見ながらトイレの声かけや誘導を行っている。	プライバシーに配慮した声掛けを行い、一人ひとりの排泄リズムを把握し、夜間帯も眠りを妨げることがないように工夫をしています。	
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	なるべく薬には頼らず、水分摂取を促したり。牛乳、飲むヨーグルトの提供。繊維類を取るよう呼びかけたり、おやつにヨーグルトやバナナ等も必要に応じて提供を検討している。		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴の気分の乗らない方やその日に入浴を希望される方は他の入居者に支障がないようにできる限り応じる努力をしている。	広くて明るく清潔な浴室で、週に2回の入浴を楽しめるよう、ゆったりとした時間を大切にしています。一人ひとりが馴染みの入浴のセットを使用し、入浴前には職員と一緒に衣類の準備もしています。	
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	リビング、食堂、自室と過ごす場所を選ぶように声掛けを行い、必要に応じて散歩で気分転換と日中の活動時間を増やすし、夜間の睡眠につなげる。夜間眠れない方は職員とフロアで過ごすことも行っている。		
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、用法や容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	個々のケース記録に直近の処方された服薬の説明書を綴り、職員全員が把握できるようにしている。		
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、一人ひとりの生活歴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	掃除や洗濯等の日常生活の中で、得意なことを活かした活動ができるような場面作りを心がけている。買い物等で好みのおやつなどを選んで購入したり、以前は外出行事等で気分転換を図っていた。		

49	18	<p>○日常的な外出支援</p> <p>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支援している</p>	<p>散髪屋、散歩等の希望に添えるように少人数での外出ができるように支援している。</p>	<p>コロナ禍の為、外出の機会は減っていますが、先日は初詣で近くの神社まで出かけています。日常的にも日課で近隣を散歩し、気分転換や運動になっています。定期的に馴染みの理髪店にも出掛けています。</p>	
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>管理ができる人には自分で行ってもらい、難しい人には預り金で買い物の際に支払いをしてもらう支援を心がけている。自分の財布を持ちたい人は自己管理のもと財布を持ってもらっている。</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>電話を希望されるときは希望時に電話をかけてもらうようにしている。</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）は、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）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>季節感を考慮した雰囲気作りを心がけ、ご入居者とともに壁面等の制作を行い雰囲気作りを行っている。</p>	<p>大きな窓からは日光が差し込み、洗濯物が風で揺れている自然な風景があります。また、プランターの水やり当番など、それぞれの役割や自分の居場所を自由に選べるように支援しています。多くの笑顔や会話の声、生活の音で安心できる空間となっています。</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>リビングや食堂で自由にくつろげるようにしている。リビングのソファでご入居者同士の会話や一人で日向ぼっこや居眠りを楽しんでいる方もいる。</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のを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>家具や衣類、食器等は使い慣れたものを持ち込んでもらうように呼びかけて使用している。</p>	<p>使い慣れた家具などを持ち込み、落ち着いて過ごせる居室を提供しています。全室窓から外の風景を見ることができ、ドアから出るとすぐに安心できるリビングにつながっています。またコロナ禍ではありますが、居室での面会が可能になっています。</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>それぞれに手すりの設置など、生活空間に工夫している。</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	○	①ほぼ全ての利用者の ②利用者の3分の2くらいの ③利用者の3分の1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	○	①毎日ある ②数日に1回ある 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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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した表情や姿がみられている	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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、安心して暮らせている	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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聞いており信頼関係ができています	○	①ほぼ全ての利用者と ②利用者の3分の2くらいと ③利用者の3分の1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きている	○	①ほぼ毎日のように ②数日に1回程度 ③たまに ④ほとんどいない

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	○	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全くない
66	職員は生き活きと働けている	○	①ほぼ全ての職員が ②職員の3分の2くらいが ③職員の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
68	職員からみ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ほぼ全ての家族が ②家族の3分の2くらいが ③家族の3分の1くらいが ④ほとんどできていない