

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	地域との関わりを大切にし、また入所者の方々が毎日笑顔で暮らせるように職員全員で取り組んでいます。		
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	買物や散髪も全員ではありませんが町内にある行きつけの昔からの理髪店を利用しております。		
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	町の文化祭に職員と協力して、ちぎり絵の出展や地域との防災訓練や園外活動を通じて地域の方々との交流の場を大切にしています。		
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	2ヶ月に1回の運営推進会議では、入居者さまや家族の他、地域住民の役員の方への参加への声かけ。参加いただいて、ホームの近況報告や意見交換を行ない、得られた情報等をもとに役立てております。		

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	運営推進会議にも参加していただいている介護保険課の方に、何かあれば相談。それにより得られた情報をもとにホームで役立てております。		
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	年3回の身体拘束廃止委員会の実施。園長と事務長にも参加いただき、ホームでの身体拘束は大丈夫か？の実施状況の確認。身体拘束「0」を目標に取り組んでおります。		
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	年に1回の職場内研修を行なって「虐待防止」への認識を再確認すると、毎月の会議にて利用者の現状を確認しながら、虐待につながる言動がないかの確認をしております。		
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	年に1回の職場での全体会議への参加。その中で学んでもらっております。		

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>契約に関する説明等は必ず書面に残して、口頭だけの説明は避け、説明時は職員2人で対応しております。それで家族が理解した上で契約の締結や解約にむすびつけております。</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>最低年2回開かれる担当者会議の際に利用者と家族の生活に対する意向を確認するようにしております。それ以外でも面会の場などを持ちいて家族の意見を聞いて取り組むようにしております。</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>毎月1回は会議を行ない、利用者のケアだけを話し合うのではなく、職員が働きやすい職場にするために、職員全体に提案を発するように声をかけ、意見交換の場を作っております。</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>各自が向上心とやる気もてるように職員の意見を取り入れ職場の環境整備には努めておりますが、給料水準に関しては、数名の職員が見直してほしいとの希望がありました。</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>法人内で開かれる研修等には出来るだけ全員参加を促し、法人外の研修に関しては可能な限り管理者等を中心に参加しております。ホーム内の研修でその学んだ事を発表する機会を作っております。</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>県や市のグループホーム協議会に加入しており、定期的開催される研修会で他の事業者と情報交換を行ないながら、より良いサービスが提供できるように努めております。</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
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>入居前情報から本人を把握するために、入居前に本人宅や入院先へアセスメントを取りに行き、入居してから、出来るだけ困らないように住みやすい環境作りに取り組んでおります。</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>入居の際の担当者会議を行なう前に、家族の要望や希望は必ず聞くようにしております。それをもとに書面の作成。ホームで出来る対応なのかを見極めながら双方で確認しながら信頼関係を作るように努力しております。</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>利用者と家族の両方の希望や要望を聞いた上で、専門職の視点も含め、ホームで出来る対応なのかを見極めながら努めております。</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>業務の内容の中には利用者と共に活動する「簡単な調理手伝い（皮むき等）」や「洗濯」を取り入れ、すこしでも一緒に汗を流す場所を提供しております。</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	体調不良時の病院受診等は家族に相談。状態によっては病院の付き添いをお願いしております。病院受診後の結果報告等もかならず報告しております。		
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	本人の要望にて毎回ではないですが自宅を見に帰ったり、馴染みの店に買い物へ外出したりしております。外出先で友人等に会う事も多いです。		
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	毎日の日課である「洗濯物」を干したり、畳んだりするホームでの活動や「もやしの根取り・野菜の皮むき」等を入居者同士でできるように関わる場を提供しております。		
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	契約が終了してもそれまで築き上げた人間関係は大事にして行き、家族が今後の介護に悩み等があり相談ある際は、それに応じて支援しております。		

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	担当者会議を中心に本人の生活に対する意向を確認。また意思疎通の困難な方に対しては、その方に何が必要かを会議等にてスタッフと話し合うようにしております。		
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ている	入所前にその方の自宅を見に行き生活環境の確認に努めております。また家族等にも病歴や入退院歴などの情報提供のお願いを行っております。		
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	一人ひとりの心身状態や生活レベルに応じて、その方の要望や希望も含めて一日を過ごしてもらうように努めております。日頃と違うと感じた際はケース台帳等を使用して情報の共有に努めております。		
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	半年に1回の家族を含めての担当者会議と3ヶ月に1回のモニタリングを行ない、利用者と家族の要望をもとにプランを作成。そこに職員の意見も交えて、本人に合った介護計画の作成をおこなっております。		

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	ケース台帳を主に情報の共有。それをもとに介護支援専門員の目線で、本人に合ったサービスが提供できているかの確認を会議等の場所をもちいて行なっております。			
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	利用者の訴え（帰宅願望や買い物等）が急に出た際は、スタッフ間で声をかけ合い、出来るだけその方の要望を支援するようにしております。利用者の生活の中に業務を組み込むよう心がけております。			
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	本人が昔から利用している飲食店や売店等を利用する事で、本人の楽しみやヤル気を引き出すようにしております。			
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	御家族と本人の希望を聞いた上で、病院・主治医を決めて看護師が医療の連携を行ないながら受診の支援をおこなっております。必要時には家族に受診同行をお願いしております。			

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	グループホーム所属の看護師が日常的に入居者の健康状態を確認して適切に受診できるようにしております。また介護職員も日頃の状態の変化を看護師に明確に伝えられるように、バイタルチェックをお手伝いしたり、ケース台帳等に情報を記入するようにしております。		
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	入院中は状態確認に病院の方へ管理者、看護師、計画作成担当者を中心に行っております。また入院先の相談員を通じて早期退院に向けての相談支援を行っております。		
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	入所契約時に終末期や緊急搬送時の処置等の対応についての取り決めを管理者、看護師、計画作成担当者と御家族も同席した上で本人の意思確認をして支援しております。また状態悪化時などは御家族に来ていただき担当者会議をひらいて支援内容の確認を行なうようにしております。		
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、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	救急の対応や急変時の対応については看護師がマニュアルを作り、また臨機応変に対応できるように会議等で話し合ったり、救命講習も定期的を受けております。		

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>定期的に非難訓練は行なっております。すみやかに火災時は非難できるように歩行が苦手な方は「非常口」に近い場所に居室を移動する工夫もしております。また地域との消防訓練も計画しております。</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	入居者を支援する際は本人の同意の上で必ずケアしております。また排泄や入浴に関しては個別ケアに取り組み、プライバシーの保護にも努めております。		
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	利用者の能力に応じて意思確認を行ない、表情にも注意して入居者本人が自己決定できるよう心がけております。本人の要望をもとにプランの方も作成しております。		
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	利用者の要望に応えられるように日勤帯を3～4名体制で整え、急な外出希望や帰宅願望にも応じれるようにしております。要望に応じきれない際は管理者に連絡して支持をもらうようにしております。		
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	利用者の個々の能力に応じて一緒に服を選んだり、起床時は身だしなみを整えたりして支援しております。意思疎通が困難な方には本人に合う服をみんなで検討しております。		
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	利用者一人ひとりの能力や性格に応じて出来ることは職員と一緒にこなすようにしております。(もやしの根とりや野菜の皮むきなど。)		

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	一人ひとりの食事の好みや栄養状態（定期検査にて）、摂取動作を考えて、食事量や形態に個別性を出して支援しております。		
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	利用者一人ひとりの能力に応じて介助や誘導が必要な方は職員が援助して、自立されている方は本人がいつまでも自立できるように支援しております。全介助を要する方には口腔内を確認しながらのケアを行っております。		
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	尿量や回数などをみてパット等の検討を行ない、できるだけトイレでの排泄を促しております。また自立されている方へはトイレへの声かけを行なうなどして援助しております。		
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	便秘については特に注意して定期往診にて先生と話し合い指示にて薬のコントロールを行っております。また飲食に対しては毎日ヨーグルトを食べてもらったりと食事についても注意しております。		

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	利用者に応じて週2～3回の入浴提供。時間にとらわれずに、ゆっくり入ってもらいたいので入浴者4名程度に2時間前後の時間で設定しております。入浴日については固定せずに状態の良い方を優先的に入れるようにしております。		
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	利用者が安心して休んでいただけるように、寝具や居室内の空調の整備を行っております。また就寝前の声かけをおこなうようにしております。		
47		○服薬支援 一人ひとりを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	定期往診にて服薬等が変わった際はケース台帳や連絡ノートに記載して情報の共有を行なうようにしております。また薬の増量や種類の変更後の様子も期間を決めて残すようにしております。		
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	担当者会議等を使用して、本人の希望や要望の把握。それに応じて個別に「洗濯物や散歩、畑づくり、自宅への外出」などを取り入れて支援しております。		
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	個別の外出支援については特に力を入れております。外出等の訴えに対して、常時対応できているという分けではありませんが、本人の希望が聞かれた際は時間をみての外出。遠出の際は家族に連絡して時間の調整等を行なって外出支援に努めております。		

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>利用者の金銭管理能力に合わせて自己管理をしていただき、紛失等がないように週3回定期的に金銭の確認を行なっております。買い物の際はご自分で財布から支払いをして頂いております。</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>利用者の能力に応じて電話での会話のやり取りをして頂いております。プレゼント等が届いた際は、お礼の電話を一緒にかけております。</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>食堂のスペースに長椅子を設置して、みんなで寄り添って話しのできる空間を作るよう配慮。食堂には季節を感じてもらおうように花などを飾るようにしております。また出来るだけ春先や秋などは空調設備は使用せずに窓を開け、自然の風を取り入れる様にしております。</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>居室は自分の空間として、食堂は共同生活の空間として、みなさん過ごされております。居室では独りでゆっくりされ、食堂では気の合った方とお手伝いやお話しができるように職員も工夫しながら提供しております。</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>入居にあたり、家族と本人とで居室の準備（テーブルや椅子等）をお願いして、利用者本人が住みやすい空間になるように工夫しております。</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>利用者の能力に合わせてベッドの設置場所の工夫。居室内はできるだけ、その方が動きやすいようにタンスの位置等も考慮して設置しております。</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