

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	事務所やホールなど、目につく場所にあり、常に意識し共通認識を深めている。		
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	幼稚園の運動会や、近くの公園である夏祭りの見学に出かけ地域の人と触れ合っている。また、回覧板で地域の情報を共有している。		
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	施設見学や相談に来られた際に気軽に手に取れるとしやすいところに、わかりやすい資料を設置している。また、運営推進会議時に、専門の方々よりお話しをお願いしている。		
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	定期的な運営推進会議を実施し入居者様の状況やサービスの実際、外部評価の結果報告を行い、意見をもらいサービス向上に活かしている。		

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
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	行政連絡事項は電話や市役所に足を運び迅速に対応している。地域包括の職員さんには運営推進会議に参加して頂いたり、紫原行事予定表にて事業所の近況報告をしている。		
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	定期的に研修を実施し、理解を深めている。玄関の施錠は一般の家庭同様、夜間のみとしている。		
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	定期的に虐待について研修を行い、入居者様の尊厳を損なわないケアに心がけ、防止に努めている。		
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	運営推進会議時に人権擁護委員会の方にお話しをさせて頂いたりして学ぶ機会を持っている。必要時は、その都度、関係者と話し合い活用できるよう支援している。		

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
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>契約時は、一語一句をわかりやすくご説明行っている。理解納得できたか確認し、契約や解約の署名・捺印をもらっている。報酬改定などあった場合は、文書でお知らせし、了承をもらっている。</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>玄関に意見箱を設置しているが、あまり活用はされていない。施設の相談担当者、解決担当者、外部に定めた第三者委員の連絡先を、重要事項説明書に明記して、説明、並びに玄関に掲示している。</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>日常の業務の中やミーティング時に、意見や提案を聞いており、その都度解決に向けて取り組んでいる。</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>職員の状況を把握し、向上心をもてるように努力している。</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>年間計画を立てて社内研修を行っている。外部の研修も、案内を回覧し、参加できるように勧めている。</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>グループホーム連絡会の研修に参加したりその他研修等に参加することを推進し情報交換、交流の場を広く持てるよう努めている。</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
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	入居時に要望や不安なお聞きして対応するようにしている。本人様への初回面談時は話しやすい、溶け込みやすい雰囲気をお聞きして対応するようにしている。本人様への初回面談時は話しやすい、溶け込みやすい雰囲気をお聞きして対応するようにしている。		
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、関係づくりに努めている	希望されることは聞き落としのないよう留意している。何でもお話ししやすいような雰囲気づくりに心がけている。		
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	ご本人とご家族が必要としている支援をお聞きした上で、その都度、利用可能なサービスを説明させて頂いている。		
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	食事の準備や食器の後片け、洗濯物たたみ等、入居者様と一緒にいることで、暮らしを共にしている者同士の関係を築いている。		

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
19		<p>○本人と共に支え合う家族との関係</p> <p>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</p>	<p>職員はご家族様に近況をお伝えするが、ご家族様も面会時や外出時に状態の変化に気づいた時は、職員に伝えて頂くようにお話している。</p>		
20	8	<p>○馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>なじみの深い物や大切にされている物を居室に置いている方もいらっしゃる。友人・知人の訪問は気軽に受け入れて、馴染みの関係の継続に努めている。</p>		
21		<p>○利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>利用者様同士が会話されたり、一緒に誕生会やイベントに参加して頂ける様、支援させて頂いている。</p>		
22		<p>○関係を断ち切らない取り組み</p> <p>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</p>	<p>サービス利用が終了しても、その後の家庭を電話などでお聞きし、相談にのったり、必要に応じてアドバイスか他サービスを紹介している。</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
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	日常的に本人様のお話を聞いたり、様子を観察してニーズを把握するように努めている。困難な場合は、表情や動作から読み取ったり、ご家族様から聞いたりして把握に努めている。		
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	入居時にご本人様やご家族様からお話を聞き、その後も、ご本人様との会話によりこれまでの暮らしの把握に努めている。入居時に情報提供を受けたりご家族様に基本情報シートに記入お願いして把握に努めている。		
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	一人ひとりの生活リズムを把握し、かかわり合いの中から出来る事の現状を理解し、維持・向上できるよう努めている。個別の記録・バイタルチェックを行い、体調の悪いときはそのたびにバイタルチェックを行い、医師へ報告している。		
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	担当者、職員、計画作成者が主体となり、本人様の意向、ご家族様の意向、必要な関係者からのそれぞれの見解を取りまとめ、介護計画に反映されるよう努めている。		

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		○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	個別に日勤帯・夜勤帯で、日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を記入し、朝と夕方の2回の申し送りの時間を設けて情報共有し、実践や介護計画の見直しに活かしている。		
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	個別のニーズに合わせて柔軟に支援できるように、取り組んでいる。		
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	運営推進会議の開催や、地域の行事・消防署の避難訓練実施にて安全で豊かな暮らしを楽しむ事ができるよう努めている。		
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	かかりつけ医は、入居時にご本人様・ご家族様の希望により決めている。受診結果はご家族に報告するとともに、必要な場合は、受診時にご家族様の立ち合いもお願いしている。		

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
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	日常の中で気づく少しの状態変化は、すぐに資格を持った介護職員や母体の病院の看護師に伝えて適切な受診が受けられるように連携を図っている。訪問看護師などをご利用されている方は、訪問看護師に、その都度、状態をお伝えし連携を図っている。		
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。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、サマリーを提供したり、立ち会って情報提供を行っている。入院中は定期的に面会を行い、ご家族様や看護師・相談員と情報交換を行っている。また、母体の病院の地域連携室と連携を図っている。		
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	入居者の状態によっては早めにご家族様・主治医・職員間で話し合いを行い、ご家族様の納得のいくよう説明をしっかりと行いながら支援を行っている。		
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	年に一度の救急蘇生法の講習や事故発生時の対応については毎月の研修などで勉強会を行い、スムーズに行えるようマニュアルを作成し緊急時に備えている。		

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	<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>年2回消防署に依頼し、夜間と昼間の火災避難訓練と地震の避難訓練を行っている。また、近所へも事前に連絡し協力を求めている。火災通報装置・スプリンクラーも設置している。</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
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	入居者様を人生の先輩として尊敬し、プライバシーを損ないように個々に応じた言葉かけや人格を尊重する言葉かけや対応を心がけている。		
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	日常生活の中で信頼関係を築き、ご本人様が思いや希望を気軽に伝えて頂けるよう努めている。また、想いを言葉にして伝えられない方へは表情やしぐさ、職員間の情報共有を徹底しご本人の思いに添うように努めている。		
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	入居者一人ひとりのペースに合わせ、できるだけ入居者のご希望に沿った支援を心がけている。		
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	ご本人様の希望に合わせて衣類を選んだり、更衣ができるように支援している。希望により、訪問美容の利用やご家族様と美容院に出かける事ができるように支援している。		
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	台拭き・食器洗いなど、それぞれ入居者様の力に合わせて職員と一緒にしている。		

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		○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	一日の食事・水分摂取量を記録し、把握に努めている。摂取量が少ない方に対しては、言語聴覚士や医療と連携を図りながら支援を行っている。		
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	起床時（日によってはできない時もある）・毎食後口腔ケアは必ず行っている。ご自分で行える方もさりげなく見守り仕上げ磨きは職員が行っている。ご自分で行えない方に関しては自尊心に配慮しながら声かけし職員が実施している。		
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	一人一人の排泄のサイクルを把握し職員間にて共有し声かけや誘導を行っている。訴えがない方は表情やしぐさを察し対応している。その際には羞恥心には十分配慮しさりげない誘導を行っている。また、立位保持が困難な入居者様も職員が2名対応にて出来る限りトイレでの排泄を促している。		
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	便秘の予防として多くの水分摂取を促し、なるべく体を動かす機会をつくるようにしている。また、毎朝のお茶の時間には自家製のヨーグルトをお出しし食べて頂いている。		

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	入浴は基本的に曜日を一人ひとり決めているが、個々の状況に応じて時間や曜日の変更を行っている。また、その日の体調などを考慮し、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	その日の体調や行動により、休息がとれるように配慮している。ゆったりとした気持で夜が過ごせるようにホットミルクを提供したり、不安時は眠れるまでその都度お話しや傾聴を行い安心して頂けるよう支援している。		
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	服薬準備は2名の職員で必ずチェック表に記入している。服薬後も同じく2名の職員で必ず確認し、確認表に記入する事で誤薬しないように努めている。また薬の管理指導は担当薬局の薬剤師に指導頂いている。薬剤師と連携を図り情報共有を行い、服薬変更時など必要に応じて相談を行っている		
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	歌や塗り絵などそれぞれが好きでな事で日々を過ごしたり、中庭に出て気分転換を図るよう支援している。職員間で行事係りを設定し月1回程度の行事を企画し楽しんでいただいている。		
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	日常的には敷地内で外気浴や体調に合わせた散歩を随時行っている。年に1～2回は2ユニット合同で認知症カフェやご家族様を招待して職員手作りの弁当を皆で一緒に食べて、いつもと違う雰囲気の中でのお茶や食事がとれるよう支援行っている。また、ご家族様の面会時に外出・外泊の機会が図れるように、支援・働きかけを行っている。		

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
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>買い物のご希望があるときは、ご家族様に相談して購入して頂くか、職員の方で購入するように支援している。</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>必要に応じて電話を掛けたり、通話の取次など、何時でも対応している。</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>室内の温湿度に常に注意し、冷暖房の調整やカーテンの開閉を行い、入居者が過ごしやすい環境を整えるよう心がけている。また、季節感を出すため、七夕飾りやクリスマスツリーなど、入居者様と共に飾り付けを行い居心地よい空間づくりに努めている。</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>入居者様の相性や体調・歩行状態などを考慮して、机の位置や座席を決めている。また、ゆっくりくつろいでテレビを見たりできるようにソファを配置したり玄関口にはベンチを置いている。</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
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	居室には、ご本人様の使い慣れた馴染みの家具や小物を置いて頂き、居心地よく過ごせるよう支援している。また、季節の変わり目にはご家族様に衣類や布団などの衣替え・整理を依頼している。		
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	廊下やトイレ・浴室には手すりを設置し、自立歩行やつかまり立ちができるよう支援している。また、居室やトイレ・浴室の入り口には、名札などをはりわかりやすいように工夫している。		

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