

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	事業所の理念は施設入り口の目の付く場所に提示し、理解と意欲を計っている。スタッフが理念について理解し、理念の共有を図っている。		
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	コロナ禍で中止せざるを得ない月もありましたが、運営推進会議を開催し、交流を図っております。ボランティアについては現在中止しております。		
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	民生委員や居宅支援事業所、長寿あんしん相談センター、包括センターと連携を図っております。コロナ前は当院において認知症カフェを開催しておりました。		
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回運営推進会議を開催し、グループホームでの生活の様子や入居者の方々の状態報告、行事報告を行っています。外部からの客観的な意見を収集改善に努めております。		

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
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取り組んでいる</p>	<p>市の担当課、担当職員へ相談、連絡を行い、認知症の方々が安心して生活できる環境作りに取り組んでおります。行政との関係の重要性を認識し、協力関係を継続しております。</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>外部内部研修に参加し、身体拘束に繋がる行為についての理解を深め、入居者様に寄り添ったケアを行うよう努めております。また本院の職員、グループホームの職員、院長、副院長、部長を交えて研修会を月1回実施しております。</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>外部からの講師を招いての研修はコロナ禍の為出来ておりません。内部研修としては人権や虐待の及ぼす影響について学び、虐待ゼロを目指した支援に努めております。</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>コロナ禍前は、外部より人権擁護委員を招き研修依頼をしていたのですが、今はできません。成年後見制度については利用されていた入居者様がいらしたので身近な事として受け止めております。</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
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、解約時は、時間を設けて書面にて説明しております。不安や疑問点などが出来た場合も、その都度対応しております。</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>コロナ禍前までは年に2回家族会を行っておりました。運営委員会議事を利用して、意見要望を聞いております。事業所の入り口に意見箱を設置し、ご家族へはタブレット、電話、お便り等で意見を求めています。</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>運営に関しては話し合いをしております。職員からの意見がある時は話し合いが設けられています。毎朝職員の申し送りを行い意見が反映される環境作りを努めています。</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>介護職員不足の中、個々の努力や勤務状況を把握するよう努めています。個人面談を行い意見交換をしております。</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
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>院外の研修は出来ておりません。院内の研修は実施しております。多くの職員が、スキルアップが図れるように努めております。</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>グループホーム協議会に参加しております。勉強会、交流会に参加し、サービスの質の向上につながるよう取り組んでおります。</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>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	ご家族ご本人様との事前面談で得た情報、病院や利用していた施設からの情報を元に、日々の生活の中で信頼を築ける様努めております。月に1回のお便り、タブレット電話、手紙等を通して信頼関係を作り、安心できる環境作りに努めております。		
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	初期の面談の時に、困っている事や不安に思っている事など聞き取りを行います。ご家族様が安心できる環境作りに努め、相談しやすい環境を作ります。		
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	アセスメントをしっかりと取り、その時必要と認められるプランを作成します。支援については出来る支援を配慮してサービス内容を具体化させております。		
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	アセスメントをしっかりと行い、残存機能を活かし、ご本人様が得意とする事を導き出し、個性を尊重しながら共同生活が送れるように支えあいながら生活できる関係を築いております。		

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
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	ご本人様、ご家族様、職員が同じ気持ちで関係を作ることが大切と感じております。外出、外泊への支援を行います。コロナ収束後は外出、外泊、面会を積極的に進めてまいります。		
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	大切にしていた友人や知人との関係が途切れる事がないように支援していきます。手紙、電話、タブレットの活用、馴染みの関係性を大切にしております。		
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	入居者様同士の関係作りには、趣味や興味、性格などを配慮し、お互いが良い関係を作れるように支援していきます。		
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	当法人とのサービス契約が終了した後も要望がある時は真摯に対応しております。これまでの関係を大切にしております。		

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	普段の会話や何気ない一言、表情(非言語)や行動も重要視しております。モニタリングをする事で、ご本人様の思いを汲み取っております。思いに寄り添える支援に努めております。		
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	入居前の生活について聞き取りを行い情報を職員で把握し、共有するよう努めております。新たに知り得た生活歴も大切にします。サービス利用時の経過も得るように努めます。		
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	日々の生活が楽しいと思える様に支援していきます。職員のスキルアップを図り、多方面から支援も取り入れるよう努めます。現状は職員の力量に大差があります。		
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	モニタリングを行い、現状に即した介護計画を作成しております。ご家族様との話し合い、主治医からの医療面での指示、指導、またご本人様の状態や変化に応じて作成しております。		

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
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	個別記録は本人様が発した言葉を大事にします。また、それだけではなく表情等も記録に残し、必要な情報の把握やケアの計画見通しに役立つようにしています。特に非日常的な出来事は、具体的に正確に伝わる様に記入する事で共有できる支援につなげます。		
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	現在出来ていないのですが、当院利用中の方々の情報をもらい、在宅生活が困難となった方へのグループホームへの入居が出来るよう、今後関わりを深めていきたいです。		
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	運営推進会議に町内会長、民生委員、地域住民、長寿あんしん相談センターの方々に加わっていただき、情報交換を行っております。回覧板も活用しております。		
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、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	本院での定期受診、特変時の受診、また、ご家族様支援による専門医療受診等、ご本人様、ご家族様の希望を大切にしながら受診支援をしております。		



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	医療連携担当看護師が24時間オンコールで相談できる体制があります。毎日の健康チェックを行っております。看護師が毎週訪問し、記録確認をしたり、聞き取りをすることで、適切な受診、看護支援へとつながるよう支援していきます。		
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	入院時サマリーを作成し、情報を提供しております。入院時はお見舞いに行っていましたが、コロナ禍により現在は行っておりません。また、入居者様が退院される際は情報を得ております。退院後安心できる環境づくりを行っております。		
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	入居時に重度化や終末期に伴う対応の指針を説明しております。重度化する可能性が生じた場合、家族の意向を確認し、医師、看護師、職員との話し合いを行い、ご家族(本人)の意向に添える様にチームケアを大切にします。		
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	コロナ禍以前は日本赤十字社の協力で心肺蘇生術や応急手当の研修が行われていました。急変時に主治医の支持の下支援を行っています。消防訓練を年2回、内1回は消防団員の指導をあおいでいます。		

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	○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	消防署の協力により指導をいただき、避難訓練を行い、消火器の使い方や避難経路の確認を行っています。定期的に訓練を行っています。今年度は地震（津波）について研修を行いました。		

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	全職員が人権の尊重、尊厳の保持、プライバシー保護について学んでおります。個性を重視しております。個々の思いや性格等に配慮して対応を行っております。		
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	日常生活の中、全ての出来事の中で、各自が自分で決定できるよう、個別性のケアを重視しております。		
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	職員の得意分野を活用しながら入居者様のペース、意向、希望を重視した支援を行っています。個人に寄り添うケアを心掛けております。		
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	ご自分で出来る事はその方の決定を尊重します。自己決定が出来ない方に対しては職員が考えて支援しております。		
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	入居者様にとって第一の楽しみは食事だと思われるので、食事を美味しく食べる事が出来る様、食事形態の見直しを行っております。		

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
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	食べる量や食事形態は各自に合わせております。食事については入居前に聞き取りしております。食事摂取量は記録しております。毎月の体重にも注意します。		
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	食後声掛けを行い口腔ケアを行っています。義歯消毒は就寝前に行っています。自立支援を重視した支援を行っております。		
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	排泄に関しては尊厳につながるため、認知症の進行と関係性を考慮して支援しております。また、排泄パターンを把握しております。意思表示の難しい方は表情や行動を重視しております。		
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	毎日の体操、ヨーグルト、牛乳、食物繊維の多い食材等を提供しております。身体を動かすようにしております。水分も摂れるようにして、便秘に注意しております。主治医より服薬処方されている入居者様もおります。		

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	週3回個浴を基本としております。入浴順番はご本人様の意向に添う様にしております。入浴拒否される方には週1でも入れるように、また清拭などを行っています。衛生面、感染面からも入浴をすすめております。		
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	個別の生活習慣を知る事で安心して眠れる環境を提供します。室温、温度も個別を大切にしております。昼夜逆転のある方には、日中活動的に過ごしていただき、夕方より精神的にリラックスできるよう支援しております。		
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	週1回の定期受診時、主治医が状態観察を行い服薬の目的を入居者様や職員に伝えております。服薬管理を行い、処方変更時にはノートを活用し、職員が全員周知して支援できる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	各人の出来る事を把握し、洗濯物畳み、下膳、お盆拭き、もやしの根切り、新聞紙ちぎり、はさみ使用など各人の得意分野を知り、役割をもっていただいております。		
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	コロナ禍の為、散歩や外気浴もできませんでした。花見や買い物、専門病院受診、外泊、外食、ドライブなども今後取り入れて行く予定です（コロナ収束後）。ご家族との外出、外泊も支援してまいります。		

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>以前はお金を自己管理される入居者様もいらしたが、現在は施設で入居時に預かり金(3,000円~5,000円)を預かっております。収支については請求書送付時に毎月ご家族に送付しております。</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>ご家族様だけでなく友人からの電話があった時は取り次いでおります。また、タブレットを利用し、ご家族様との会話を楽しんでおられる入居者様もおります。</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>共有空間は明るさや湿度、温度、換気等を行っています。また、壁面飾りについては入居者様を中心に職員は少しのお手伝いをしております。窓から眺める木や花などを眺めることもあります。（季節感を感じる）</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>共有部分では、入居者様同士が交流できるようレクリエーションの内容を工夫しております。テレビを見たり歌を歌ったり身体を動かしたり頭を使ったりして楽しく過ごせる空間作りをしています。職員が加わる事で楽しみが広がる様、心がけております。</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>入居前と環境に近づけるよう馴染みのものなどを配置して、これまで通りの環境に近づけるよう配慮しております。家族写真を飾っておられる方もおいでです。季節で衣替えはご家族様へ依頼していましたが、現在は職員が行っております。</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>入居者様の個性や身体機能に合わせて居室の提供を行っております。状況に応じた福祉用具の相談にも応じております。また、エアコンについては当たり具合も配慮して、家具、ベッドの配置を行っております。</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