

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	理念は目のつくところに提示して、理念を確認しながら取り組み毎朝復唱を行っている。		
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	町内会加入し、回覧板などで行事等の情報を得たり、運営推進会議に出席を依頼し、様々な意見交換を行っている。町内会の清掃作業にも参加の計らいもして頂いている。		
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。	施設機能を活かして解放の準備はしているが、生かし切れていない。近隣住民の方々との交流を町内会長さんにも更にお願したい。副会長さんよりボランティアでの申し込みは頂いている（日時調整中）		
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	年6回の運営推進会議を行い、運営状況、活動報告を行っている。また和音における様々な取組みを職員全体で話し合い報告している。会議で出た質問や要望に適切に対応し取り組んでいる。		

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。	運営推進会議などで町内会長、民生委員と話をする機会を活かし、調査報告及び事業運営の報告など施設として積極的に提出し連携強化を図っている。		
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。	毎月1回安全管理委員会及び身体拘束委員会を開催し、入居者様への安全及び身体拘束廃止に努めている。また、職員全員が入居者様への尊厳を大切にしている。		
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	毎月1回安全管理委員会及び身体拘束委員会を開催し、入居者様への安全及び身体拘束廃止に努めている。また、職員全員が入居者様への尊厳を大切にしている。		
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。	権利擁護及び青年後見制度について外部研修で習う機会がなかったが、終括セミナー相続法改正等の研修に参加活用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
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>契約に関しては、十分に時間をかけ説明を行っている。契約後にも疑問点がある場合には、常に丁寧に対応し納得が出来るまでは説明を実施している。</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>家族会を毎年2回実施し、運営状況の説明や第三者機関への相談窓口などの説明を行っている。玄関には意見箱を設置し、いつでもご意見を聞けるように準備している。</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>毎月一回部署会を行い、職員からの意見を反映している。それを元に管理者、計画作成は改善事項を確認している。また、ミーティングを開催し、施設長との意見交換の場も作り、意見を反映している。</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>毎月1回運営会議を開き、施設長に職員全体の仕事への取り組みや要望、意欲等報告し理解、改善を頂く様になっている。また、職務分担にて働きやすく休み時間は色々な話題に笑い声もあり。</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>介護技術や知識をつけ自信を持って仕事ができるように全職員に外部研修の参加を勧めたり、勉強会などを開催して全職員に学んでもらえるようにしている。</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>包括支援センターが管理する地域の施設との交流や勉強会に参加し、テーマに沿った勉強会や仕事上での困難なことや疑問に思うことを話し合い様々な意見交換をしている。キャラバンメイトにも所属している</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
<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	入居前から面接を行い、本人の困っていること、不安なこと、要望などを細かく聴き、入居されてすぐに馴染めるように環境作りに努めている。また、一人でいる時間を少なくするようになるべく話を傾聴する。		
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	家族からの要望は、入居者様のことがほとんどであり、疑問や不安を抱かないように、面会時には個別記録を掲示するようにし、説明を行うことで信頼していただいている。		
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	本人や家族の要望を理解した上で必要なら行政機関や他施設を紹介する場合もある。なるべくできるだけの対応をい。アセスメントも（情報収集）を重用し対応している。		
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	入居者様からは日々、職員も勉強になるような話なども多く聴かせていただいている。出来ることはしてもらい、できないことは一緒に行く。または本人の目の前で行うなど信頼関係が出来るように仕事に努めている。		

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
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	無理のない程度に面会のお願いをし、どの家族も最低でも月に1回は来てくださる。面会時には家族との時間を設け、居室でゆっくりしていただくなど配慮している。また、手紙や電話なども活用している。		
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	家族へ協力要請し、馴染みの場所や実家などへの外出を勧めている。知人や兄弟の方が面会に来ることがある。		
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	入居者様同士が仲良く出来るように、職員が中に入りみんなで物事を進めるように業務をしている。午前中は毎日ほぼ全員の方が参加しラジオ体操、レクリエーションなども行い共有の時間を設けている。		
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	入院が長引く関係で退居された方等は、退院後も入院施設へ面会に行くなどして、安易に関係を断ち切らないようにしている。家族からも電話で状態報告現在も頂いている。		

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
<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。	本人の希望や意向を話や行動、または昔の出来事など様々な視点から感じ取り、何をしてほしいかを把握し、実行していけるようにしている。		
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	1人1人のこれまで、どのように過ごしてきたか、どのような考えで生活してきたのかを把握できるように努めている。		
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	個々の能力を把握し、出来ることへの参加を勧め、達成感を感じていただけるように努めている。また、常に心身の状態を把握し健康管理に努めている。		
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	毎月1回のミーティング時に、施設長を含め職員で入居者様の課題、ケアについて話し合い今後の入居者様の生活が向上していけるように計画を取り入れている。また、家族の面会時には話をし意見をいただくようにしている。		

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
27		<p>○個別の記録と実践への反映</p> <p>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</p>	<p>介護記録や業務日記に日々の様子をしっかりと記載するように話を行い、毎朝の朝礼や送り帳を活用し情報共有に努め、介護計画の見直しに努めている。</p>		
28		<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>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</p>	<p>本人及び家族の要望に応じて話し合いを設け、外出や外泊のアドバイスや病院受診時の情報提供や紹介状に提供を行い、本人及び家族への負担を無くすようにしている。</p>		
29		<p>○地域資源との協働</p> <p>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</p>	<p>入居者様と公園にドライブに出かけるなどし、地域の持っている資源の活用を努めているが地域の方々とふれあいが楽しむことができるようにしたい。</p>		
30	11	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>かかりつけ医との連携は常に行い入居者様の状態報告を行い、緊急時の対応等配慮して貰っている。毎月2回の訪問診療を行っている。</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
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	医療管理が必要な利用者には、看護職員の意見を参考にし、全身状態の観察や管理に活かしている。医療連携を導入、週1回看護師による健康チェックに努めている。		
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。	入院時より担当ソーシャルワーカーと連絡を取り合い、状態を把握し早期退院に向けて協議を繰り返し実施している。		
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	入居当時から家族に説明を行っている。重度化に合わせ情報、対応方針を明確にし本人、家族は何を望んでいるか見極めた上で、主治医の指導の元、利用者の生命と安全を確保することを最優先し介護内容を検討する。		
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	普通救命講習修了症を取得した職員により実技講習などを行い、全職員で知識を共有している。法人としても講習会の企画をしている。		

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
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>毎年2回避難誘導訓練を実施している。また、災害時の避難について運営推進会議等で話し合いをし、地域の協力袋瀬も整っている。</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	プライバシー保護のマニュアルを作成し、個人情報の保護に努め職員には日頃より言動に注意し、個人を尊重するように指導している。また勉強会でも取り上げて意識を高めている。		
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	本人の意見を尊重し、納得のいく生活ができるように支援している。突出した要望や一方的な考え方の可能性も勘案した上で、納得できるように努力をしている。		
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	本人の生活ペースを尊重し、無理強いやストレスがたまらないように支援している。また、本人の希望がある場合はできる限り努力をし実現でき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	本人の要望に合わせた身だしなみに配慮。身だしなみに興味ない方に対しては、家族の方と話をし、好きだった衣類等を持参して頂きい整容に努めている。		
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	入居者様にも食事の下ごしらえや味見、後片付けを協力動作として実施。昼食は、メニュー紹介後、入居者様、職員共に摂取、食事への楽しみを。自由メニュー（希望食で興味）も導入		

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	日々の健康状態や体重変動を見極め栄養のバランス、食事量、食事形態（普通食、刻み食、ミキサー食）などを考慮し食事を提供している。		
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	声掛けは全員にし一人ではできない方は、職員が口腔ケアを実施している。一人で出来る方には本人にしてもらうよう、職員が義歯清掃は実施し、清潔を保つよう努めている。		
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	個々人の排泄ペースに合わせて支援している。排泄要求がない方は、時間ごとの誘導を実施している。排泄のサインを見落とさないように注意しながら対応を行っている。		
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	自然排便で出てくるように水分、腹筋運動、食事などに気を付けている。それでも出にくい方に対しては、主治医に相談し必要なら緩下剤にてコントロールを行っている。		

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
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している	入浴は毎月・水・金9:30~11:30に実施している。入浴日を設定しているが、要望があればすぐにでも対応できるようにしている。		
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	個々人の入眠時間に合わせて誘導を行っている。また、夜間安眠して頂く為に、日中はレクリエーションや外気浴、散歩を勧めメリハリのある生活を送ってもらえるように努めている。		
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	服薬内容の説明を行い、飲み忘れや誤薬がないように注意している。処方箋はファイルしており、いつでも確認出来る様にしている。		
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	日々のレクリエーションや共同作業による生きがい作りの支援をしている。毎月の行事、趣味活動、手作り食品などを提供し刺激のある毎日を過ごせるように努めている。		
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。	家族へ墓参りや実家への帰省などの協力を依頼したり、夏祭りや近くの公園などにも出かけたりにしている。希望があれば検討し、実現できるように努力している。		

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
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>金銭は個人で持たず施設側ですべて管理している。入居者様が必要な時は預かり金から支出している。</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>希望がある方には電話や手紙を出せるように支援している。また、必ず入居者様の要望を全て応えるようにしている。毎夕電話をされる娘様もおられる。</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>季節ごとに花を変えたり聴きなれた音楽を流したりと工夫している。趣味活動で作成されたちぎり絵や、書道などを張ったりしている。季節を表す貼り絵などもホールに展示している。</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>一人一人それぞれ自分の居場所があるようため、その場所を無くさないように配慮している。ソファの位置を考慮し、入居者様同士で集える空間なども提供している。</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
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>各居室は、本人の使い勝手の良いものを持ち込んだり、使っていたもの、家族の写真などを飾ったり、思い思いに部屋の装飾をし過ぎしやすいように配慮している。仏壇も持参されている。</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>施設内の環境を整理し、怪我や事故を起こさないように配慮している。廊下、各居室、トイレ、浴室には手すりを接している。個々人に合わせ介助、見守りなどを考慮し、なるべく自立できるように支援している。</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。 (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せている。 (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