

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	自施設で作成した介護理念を毎朝朝礼で唱和し、理念に沿った1日の目標を立て、実践するようにしている。		
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	地元自治会へ加入し、自治会の清掃作業へ参加したり、避難訓練時は近隣の住民に参加してもらい、協力を頂いている。また曾木小学校の児童が教育の一環として来園し、運動会やレクリエーションを通して交流している。		
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	県内の福祉科のある高校より産業現場等における実地研修生の受け入れをおこなっている。また近所の方がご自身や家族の介護相談に来られることもある。		
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	二か月に一回開催しており、事業所からの報告を行い実際に利用者様が食べている食事を試食してもらいながら、参加者から意見や要望、感想をいただき改善につなげている。		

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	運営推進会議や認定調査時にめぐみの里での暮らしぶりや困りごとを報告相談している。また制度上不明な点は市の担当者に相談できる関係作りを行っている。		
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	定期的に身体拘束について勉強会をおこなっており、具体的にどのようなものが身体拘束にあたるのか職員それぞれが理解できる様努めている。玄関や居室ドアは施錠せず、自由に出入りできるようにしている。		
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	虐待についてミーティングや勉強会で学びを深め、職員はよく理解できている。自分たちのケアを振り返りながら、虐待に発展する可能性がありそうな事についてミーティングでお互い指摘しながら虐待予防に努めている。		
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	事業所内で権利擁護に関する研修を行い、制度等について学ぶ機会を設けている。実際に対応が必要な方がいる場合は、関係者で協議し、その方の権利が守られるよう配慮している。		

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>契約時に本人・家族の要望を聞きながら、大口めぐみの里で行えることを説明して十分に納得いただいてから契約を行っている。</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>利用者様との日々の会話の中で意見や要望が出しやすい雰囲気作りをおこなっている。またご家族にも面会時や家族会等で気軽に意見を出してもらえるように声掛けを行っている。</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>代表者や管理者は月1回開催されるミーティングへ出席し、職員から備品の購入や行事開催、業務内容の改善等意見に耳を傾けている。</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>勤務表作成時に職員の都合や休み希望を聞き取り、家庭と仕事が両立できるように配慮している。資格取得時には雇用契約を見直し、資格に応じた昇給が行われている。</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>研修は主にミーティング開催時に、管理者や外部研修に参加した職員が研修資料を基に報告、発表を行い学びを共有している。</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>県や始良伊佐連絡協議会に加入しており、職員交流のための研修会があり参加をして、他事業所の職員と親睦を深め交流を行っている。</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
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	入所に際して本人様と面談を行い、困りごとや不安な事、要望を時間をかけてお聞きし、本人様やご家族が安心してサービスを受けていただくことが出来るようし、信頼関係を構築している。		
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	ご家族より悩み事や、グループホームでの生活に対する希望等を聞き取り、事業所として対応できるかをご家族と話し合いながら安心して入所につなげられるように関係作りに努めている。		
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	ご本人様とのコミュニケーションを大切にして、会話や日常生活の中からその方にとって優先度の高いケアを見極めてサービスにつなげている。		
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	利用者と職員がお互いに協働し、和やかな生活が送れる様、出来ることを職員と一緒に探し、また、時には人生の先輩である利用者様から教えられる場面作りを心がけている。		

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	面会時には必ず最近の体調や過ごされ方について家族に報告を行い、ケアに反映させている。		
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	これまでの体調をよく知る主治医への通院や往診を、出来るだけ継続できる様継続している。また地域の催しものにも参加し、地元のなじみの方と交流が図れる様努めている。		
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	職員が利用者同士の関係性をしっかりと把握し、気の合う方と座席を近くに配置したり、レクリエーションへの参加を促したりして、楽しい雰囲気の中で過ごして頂ける様配慮している。		
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	入院のため退所される時や、他の施設に移られる場合は、めぐみの里での情報提供を行い協力が出来るよう努めている。サービスが終了した後もご家族が施設のイベントに参加をしてくださることもある。		

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
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	本人様の訴えをしっかりと受け止め、職員全員で言動や表情からサインを見逃さないように心がけている。本人様の好まれる事、嫌な事を把握して生活の中に活かしている。		
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	本人様やご家族からこれまでの生活歴、趣味、嗜好を聞き取り、グループホームでの生活に取り入れられるように支援している。		
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	利用者様それぞれの生活のリズムを把握し、体調の変化や、いつもと違う部分は記録に残し、異常の早期発見に活かしている。		
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	本人様ご家族の要望や思いを第一に考え、介護計画に反映させている。また、月に一回ミーティングで職員全員から普段接している中で感じる些細な変化や意見をどんどん出してもらい、最善のケアが出来るよう取り組んでいる。		

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
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	毎日個人別の記録に気づいた事や、その方の言葉、行動を記載し職員間で情報が共有できるようにしている。その記録を基に、計画の評価や見直しを行っている。		
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	本人様やご家族の状況を把握し、遠方のご家族が帰省された際は、自宅に外泊されたり、ご家族の体調が悪い時には利用者様の受診の付き添いを支援したり柔軟なサービスを提供している。		
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	地元ボランティアによるハーモニカの演奏や踊りなどの慰問活動を受け入れ、生活の中に刺激や楽しみを持てるよう協力を頂いている。		
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	入所に伴い、かかりつけ医はこれまで診察を受けている主治医を、本人様やご家族が希望される場合は継続できる様支援し、場合によっては往診をしてくださる協力医に変更していつでも診察や医師の指示を受けられるようになっている。		

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
31		<p>○看護職員との協働</p> <p>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</p>	<p>毎日のバイタルチェック、体調や表情から異常を感じた場合は、速やかに看護師へ報告し、適切に治療が受けられるよう努めている。</p>		
32		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>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</p>	<p>入院時には、基本情報に加え、既往歴やADLの状態を病院に伝え適切な治療が出来るように協力している。</p>		
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>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</p>	<p>入所時に重度化や見取りについての説明を行っている。本人様や家族の意向を大切にして主治医の意見をいただきながら可能な限りグループホームでの生活が送れる様支援している。</p>		
34		<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>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</p>	<p>急変時の対応マニュアルを職員がいつでも見れるように施設内に掲示してある。急変時は管理者へすぐに連絡が行く様になっているが、事故発生時の初期対応は職員全員が対応できる様定期的に訓練を行っている。</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
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>火災、水害を想定した避難訓練を各年二回行っている。消防や自治会の協力をもらいながら、避難経路の確認や消火訓練も行っている。</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
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	本人様の気持ちを大切にして、言葉遣いや目上の方を敬うという気持ちを持ちながら介護にあたっている。入浴や排せつ時もプライバシーに配慮した言葉かけや対応を行っている。		
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	利用者様に応じた言葉かけを行い、意思決定が困難な方に対しては選択肢をいくつか用意し、選んでいただくなど対応を工夫するよう努めている。		
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、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	ご利用者様のペースを尊重して自由時間には散歩、歌、昼寝、テレビなど要望を聞きながら過ごして頂いている。		
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	お化粧品や髪のカット等、ご家族や訪問散髪などの協力を頂きながら、その方の好まれる身だしなみやおしゃれを楽しむことが出来るよう支援している。		
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	各利用者様の好み、量、食事形態、嚥下が困難な方に対してはとろみをつけるなど配慮している。また、旬の食材や利用者様のリクエストに応え、メニューに取り入れる事もあり楽しみとなっている。		

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
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	アレルギー等に配慮しながら栄養バランスの取れた食事を専門の調理師が作り、食事摂取量のチェックや水分制限のある方は、コップに目盛りをつけるなどして正確な量を摂取できる様工夫している。		
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	食後は必ず口腔ケアを行うよう利用者様に声掛けを行っている。ご自分で口腔ケアが困難な場合は介助を行い口腔内の清潔が保たれるようにしており、夜間は義歯洗浄剤につけ込みを行っている。		
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	ご利用者様ごとに排泄パターンが違うため、職員はプライバシーに配慮した言葉かけを行い、時間毎にトイレへ誘導し気持ちの良い排泄が出来るように支援している。		
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	毎日本体操や歩行する時間を取り入れ、腸蠕動運動を促進できるようにしている。水分補給や好みにあわせてヤクルトや牛乳を飲んで頂いている。		

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	週2～3回利用者の体調を見ながら入浴を実施している。ゆっくりと湯船につかりリラックスして入浴を楽しめるようにしている。		
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	利用者様の体調やペースに合わせて休息や昼寝が出来るように配慮している。夜間の安眠を促すために日中は運動やレクリエーションに参加して頂いている。		
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	利用者様ごとに受診記録、服薬リストを作成し、どのような薬を服用しているか把握しており、便秘や発熱等で頓服を使用する場合は主治医や看護職員へ指示を仰ぐようにしている。		
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	洗濯物をたたんでいただいたり、食台を拭いて頂いたり、食材の下ごしらえなど得意分野で活躍できる様配慮している。		
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	希望があればいつでも職員が付き添い、園庭や近所の散歩をしたりさせている。花見、コスモス見学、紅葉狩りなど季節を感じて頂ける外出を行っている。		

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>本人様やご家族が希望される場合は自分でお金を所持する場合もある。週二回パンの移動販売を利用したり、外出時に身の回りのものを購入されたりしている。</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>ご家族、親戚、友人の方へ電話をしたいと希望がある場合は、すぐに電話が使えるようにしている。年賀状や暑中見舞いなども出しており、大切な方との関わりを持てるよう支援している。</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>トイレは一日数回掃除し尿臭や便臭がない様に徹底している。玄関や共用スペースには花や造花がたくさんあり、花の成長は利用者様にとって楽しみの一つでもある。一年を通して温度や湿度の管理がされており快適な空間を提供している。</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>共用スペースにはソファやベンチテーブルが配置してあり、座席も気の合う方と近くに座れる様にしてある。</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	仏壇や写真等その方にとって大切な品を自宅から持ち込んで、居室が居心地の良い場所になるよう取り組みを行っている。		
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	グループホーム内はバリアフリー化され、段差の解消や転倒防止のための手すりが多数設置されている。また、ご自分の部屋が分からなくならない様名札を貼ったり、人形を目印にしたりと工夫をしている。		

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