

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	施設独自の理念を職員全員で作成している。毎日朝礼時に理念を唱和することで共有・確認し、実現への取り組みとしている。		
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	例年であれば施設内の行事に地域の方々を招待し、交流の場としているが今年はコロナウイルスの影響のため招待することは叶わなかった。自治会への加入もしており、地域の清掃活動に職員が参加している。		
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	感染対策（コロナウイルス）のため本年度は面会制限をかけていた影響で、施設への訪問はほとんどいなかった。		
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	これまでは2か月に一度運営推進会議を開催し、利用者のご家族・自治会員・市役所職員などの参加を頂いていたが本年度は感染症対策もあり、当施設職員らで話し合った議事録を送付し運営推進会議を行っている。		

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
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	指定更新や認定調査など制度に関することで不明な点はその都度担当の方へ報告、相談をしている。		
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	夜間など防犯の意味合いでの施錠はしているが、日中は玄関や居室のドアは鍵をかけずに自由に出入りができるようになっている。施設全体で身体拘束は行わないと決めて、実践するために日々の業務の中で問題点を事例として挙げ、研修の中で検討している。		
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	日々のケアをミーティングの中で振り返り虐待に繋がりそうなリスクについて話し合うことで不適切なケアのない支援を目指している。研修の中でも虐待について学び、意識を高めている。		
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	ミーティングの中で研修を行い権利擁護に関する学びの時間を設け、実施している。また関係者で話し合い、対応が必要な方には権利が守られるように働きかけができる体勢をとっている。		

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
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>契約時に気になった点はないか尋ねながら進めている。不安に思うこと・疑問について説明を行い、納得して頂けたら契約を行うようにしている。</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>要望や意見を利用者様やそのご家族との会話の中で聞き取り、運営に反映させている。</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>毎月実施しているミーティングに施設長や管理者が参加し職員からの要望や意見、必要な備品の購入など提案を伝える場として、運営に反映させている。</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>有給だけでなく希望休として事前に要望を伝えられるようにしており、勤務表に反映させ家庭と職場を両立できるよう配慮がなされている。また資格を取得した際は雇用契約を見直してそれに応じた昇給を行っている。</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
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>ミーティングを実施した際に研修も行うようにして学びを深める場としている。また職員それぞれの技量や経験に合った指導を行い、質の向上を図っている。</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>施設の管理者が2か月に一度実施されている同業者との連絡会へ出席しており情報の交換など行っている。コロナウイルスの影響があり本年度は研修などの機会も少なく職員間の交流が出来ていない。</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		<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>本人様が不安なくサービスを使い始められるように、入所時や見学の際に不明なことや要望を尋ね相談に応じている。</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>ご家族にも安心して頂けるように、入所時や見学の際に施設でどのように暮らして欲しいのか意向や要望を聞き取るようにしている。</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>まずはコミュニケーションを大切にして、本人様やご家族との会話などから必要なケアを見極めてサービスを提供している。</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>お互いにできそうなこと・得意なことを探し、利用者様と職員がゆっくりと過ごす時間を作り、取り組めるようにしている。</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
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	感染症対策のため面会を制限しているが、手紙や電話などの手段で利用者様の現在の状態をお伝えしたり、催し物に取り組む姿を写真でお見せしたりして暮らしぶりを報告し意見を貰うようにしている。		
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	面会の制限をしているため電話やお便りでの交流を支援している。今までの状態を知っているかかりつけ医への受診や往診を続けられるように調整している。		
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	人間関係を職員が把握しており、気の合う方と座席を近づけるなどの配慮することでトラブル防止に努め、不安なく共同生活を送れるように支援している。		
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	体調悪化などで入院したりほかの施設に生活の場が移っても施設の行事に招待したりしている。退所後もご家族様から自家製のお野菜を頂いたりすることもある。		
<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	会話や生活の中から利用者様自身の気持ちや考えをくみ取れるように情報の共有を職員全員で取り組み、希望する暮らしが実現されるように工夫している。		

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
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	これまでの生活環境や生活歴、趣味などの好みを本人様とご家族より聞き取り、施設での暮らしに反映さ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	体調の異常に速やかに気付けるように、食事の摂取量や体調の変化、日々の習慣や楽しみなどを記録して取り組んでいる。		
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	利用者様とご家族の気持ちや要望をくみ取り、ケアプランへ繋がられるようにミーティングなどの場で職員同士情報を共有し、プラン作成に活用している。		

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>	利用者様それぞれの記録にバイタル値や会話、その日に行ったことなど記入し、職員の中で情報が共有できるように取り組んでいる。介護計画や活動を立てる際にその個人記録を活かしている。		
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>	出来るだけ本人様の希望に応えられるように取り組んでいる。自身に縁のある場所（自宅や田んぼ、お墓など）を見に行きたいとリクエストがあったら、ドライブも兼ねて向かったりしている。		
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>	地元の方が演奏慰問に来て下さったり、避難訓練に参加して頂いたり例年であれば交流できているが、本年度は感染症対策のため実施できていない状況である。		
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>	利用者様やそのご家族の意向でかかりつけ医を決めている。希望に応じて往診が受けられる病院や協力委へ依頼するなど、必要な医療が届けられ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
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>	バイタルサインの測定を毎日午前と午後の2回実施しており、異常を発見したら看護師へ速やかに報告し、必要に応じて受診や適切な処置が行われるよう支援している。		
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>	普段から、受診時・往診時にかかりつけ医へ本人様の様子や状態の報告を行っており、入院時に既往歴や生活歴、好みなど個人の情報を提供することで適切な治療が受けられるよう協力している。		
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>	本人様の体調の変化に合わせて主治医から意見を頂き、出来る限り施設での暮らしが続けられるように支援している。入所時にも看取りや重度化についての説明を行っており、本人様とそのご家族の意思が分かるようにしている。		
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>	研修の実施や対応マニュアルの確認を定期的に行い、急変時に備え対応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
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、水害訓練を毎年それぞれ2回行っている。実際に災害を想定し訓練を実施して、必要な食料・物品・水を備蓄し、確認もしている。また福祉車両の操作方法も研修等行い確認している。</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>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	利用者自身の気持ちを大事にし、人生の先輩だという尊敬の念を忘れずプライバシー保護を心掛けた対応を行っている。		
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	自身での意思決定が難しい方には、選択肢を出してそこから選んで頂くなどの働きかけを行っている。		
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	それぞれ利用者様ごとに好みや趣味が異なるため、何に興味があるか把握して自身のペースで進めていけ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	身だしなみを整えるための整髪料や化粧品、日用品を職員やご家族が購入し使って貰っている。1～2か月に一度訪問で散髪を依頼し、髪形を整えている。		

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
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	季節に合わせた料理、食材を用意し喜んで頂けるよう配慮している。食事に楽しみを感じて貰えるように利用者様ごとに好みを把握し、個人に合わせた量や食事の形態で提供している。		
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	毎食、食事の摂取量や水分摂取量を確認し、偏りがないようバランスを考えたメニューを提供している。		
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	毎食後利用者様に口腔ケアへ声かけしており、自身で出来ない方は口腔ケア用のシートや舌ブラシを使ってお手伝いするなど口の中を清潔に保つ支援に取り組んでいる。		
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	利用者様ごとに排泄のパターンを職員が把握しており、本人様の動きやタイミングを見てトイレの声かけや誘導を行っている。		

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
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	1日のスケジュールの中に腸蠕動運動を促す水分摂取や体操、歩行運動などを取り入れている。また利用者様の好みにより、牛乳やヤクルトを飲んで便秘解消への取り組みとしている。		
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	季節によって週に2～3回入浴を実施していて、ご本人の希望に応じ、回数を調整している。		
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	日中に体操や日光浴、散歩など活動へ促し、夜間に良い睡眠が得られるよう配慮している。利用者様ごとの生活サイクルを崩さない程度に午睡も希望があれば支援している。		
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	個別に薬の内容をまとめたリストを作り、いつでも内容を職員が確認できるように用意している。発熱や便秘など臨時で薬を用いる場合は看護職員や主治医からの指示を受けている。		
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	洗濯物たたみなどの家事やトイレで使う紙を折って頂くなど、利用者様それぞれにできること・得意なことを暮らしの中に取り組みるようにし、役割を持って生活して頂いている。		

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
49	18	<p>○日常的な外出支援</p> <p>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</p>	<p>コロナウイルスの影響で感染対策として本年度は人出の多いところへ出かけることは控えているが、要望によってはドライブや散歩へ向かったりと外出する機会を作っている。</p>		
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>利用者様によっては現金を持っている方もおり、お孫さんらが見えた際にお小遣いとして渡したり、パンの移動販売で買い物をされる方もいるが面会制限もあり本年度は使うタイミングが少ない。</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>電話など希望があれば使えるようにしている。利用者様より要望があり、便せんや切手を購入し知人やご家族へお便りが出せるように支援している。</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>季節の花を植えたプランターや鉢を玄関に飾っており、ベンチに座って鑑賞できるスポットになっている。日差しを防ぐために夏場はグリーンカーテンやすだれを使い室内が過ごしやすい状態になるよう配慮している。また1日3回トイレの掃除を行い、臭いが気にならないよう取り組んでいる。</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
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>共用のスペースであるホールには食卓があり利用者様ごとに席が用意され、そこで自身のペースでゆったり過ごして頂いている。またソファやテレビ、ウイルスを除去する空気清浄機が設置しており、どこで過ごすか選べるようになっている。</p>		
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>本人様に馴染んだものを施設で使い続けられるよう、自宅で使っていた時計や椅子、仏壇など持ち込みを受け入れ支援している。</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>自身の部屋の位置が分かるように、人形を目印にしたり、名札を大きくしたりして工夫している。</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	利用者と職員と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