

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	毎日理念の唱和を行い、意識付けを行い、実践に繋げている。		
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	① 地域の行事に参加し、交流を図っている。② 草刈などの奉仕作業にも積極手に参加している。③ 散歩の途中等、隣近所の住民と気軽に挨拶を交わすなどして、地域住民との交流を心掛けている。		
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	運営推進会議に地域代表者3名と民生委員1名が参加し、利用者の現状や活動状況、利用状況等を報告し、助言や指導を頂きながら、サービスの向上及び地域の認知症理解への環境作りを行っている。		
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	利用者の現状や活動状況、利用状況等を報告し、委員からの助言や指導を頂きながら、サービス向上に努力している。		

鹿児島県 グループホーム鹿野苑 2ユニット

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	運営推進会議に市職員が参加してもらい、利用者の現状や活動状況、利用状況等を報告し、助言や指導を頂きながら、サービス向上に努力している。		
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	身体拘束・人権擁護委員会を毎月開き、職員会議等で委員会報告を毎月行い、勉強会を定期的に行うことにより、身体拘束の理解を深め、身体拘束をしないケアに努めている。		
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	身体拘束・人権擁護委員会を毎月開き、職員会議等で委員会報告を毎月行い、勉強会を定期的に行うことにより、虐待への理解を深め、虐待のないケアに心がけ、虐待を見逃さない様に努めている。		
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	身体拘束・人権擁護委員会を毎月開き、職員会議等で委員会報告を毎月行い、勉強会を定期的に行うことにより、権利擁護への理解を深めている。		

鹿児島県 グループホーム鹿野苑 2ユニット

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		○契約に関する説明と納得 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	質問を受けながら1つ1つ説明を行うなど、重要事項・契約書については十分な説明を行い、理解・納得していただいた上で同意を頂いている。		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 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	①苑内2か所に「ご意見箱」を設置している。②担当者会議を行い、意見を集約し、ケアに反映している。③面会時に職員が家族に意見を聞き、上司に報告している。④年1回家族会を開催し、苑で行っていることを報告し、家族より意見や要望を聞いている。⑤3か月毎に新聞を発行するだけでなく、毎月写真を家族に送付している。		
11	7	○運営に関する職員意見の反映 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	①ユニット会議・職員会議を通して職員の意見・提案を聞き、反映している。②代表者は日々の申し送りで、改善・提案に耳を傾けるように心がけている。		
12		○就業環境の整備 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	①代表者は、職員一人一人の実績・努力を把握し、ボトムアップで職員がやりたいことを行えるように、現場に任せている。②介護職員処遇改善交付金を一律支給している。		

鹿児島県 グループホーム鹿野苑 2ユニット

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>①研修希望を取り、研修を受けることを奨励している。②法人内でも定期的に勉強会を実施している。③教育委員会を中心として、段階的スキルアップに取り組んでいる。</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>①年に2回地域密着型サービス事業所の会合に参加し、連携を図っている。②グループホーム協会に入会しており、勉強会等に職員を参加させている。</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	受け持ち制を採用し、入所時に苑のアセスメントシートを使い、できる事及び排泄パターン等10日間程度チェックを行うことで把握を行い、苑での生活適応できるようにしている。		
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	家族に苑でどういう生活をして欲しいか要望を聞き、サービスに取り入れ、面会がある度に状況説明を行い、家族から新たな要望を聞くようにしている。		
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	最低1ヶ月は様子を見、苑での生活の経過を観察し、認知症外来等への受診を行いながら、共同生活の有無を見極める。		
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	①苑の方針である「自分や家族が受けたい介護」に基づくケアを提供している。②「自分の家族だったらどうなのか」日常的に職員と話し合っている。		

鹿児島県 グループホーム鹿野苑 2ユニット

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	①家族・本人の言う事を取組、早めに対応している。②家に帰りたい時等、本人家族の意向を取り入れ、調整を行い、本人・家族の意向を尊重するように心がけている。		
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	馴染みの場所（街・買い物・家）に出かけたり、ドライブを通して馴染みと途切れないようにしている。②家族・親戚・近所の方・友人の面会が多くある。		
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	①利用者同士の状況に合わせて席替え等を行っている。②役割分担を持つことで利用者同士の関係を構築している。③関係がうまくいくよう、職員が誘導・声掛けを行っている。		
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	①退所後も家族との関係性を大切にしている。②契約終了後も、再入所に繋がったケースもある。		

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	①焦点情報表を用い、常にできる事の発見を行っている。②行きたい所・食べたい物等の意見を聞き、ドライブや外食等へ反映している。③困難な場合は、現状維持を目的に実施している		
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	①アセスメントやフェイスシートを活用している。②入所相談時に家族・CMから情報を収集している。③家族の面会時等にも情報を聞き、共有している。④利用者からも日頃から聞いている。		
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	①焦点情報表を使い、毎月できた事への喜び、できない事へのチェックを行っている。②できる事の発見に努め、小さな動作でも発見した場合は、都度記載を行い、申し送りや伝達し、実施してもらっている。		
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	①毎月担当者がアセスメントを行い、状態やニーズを把握している。②焦点情報表を使用し、全員でニーズを把握している。③ユニット会議で、利用者に必要なことや家族の意見等を話し合い、日々のケアに反映している。④家族等の面会時に質問や意見を聞くようにしている。		

鹿児島県 グループホーム鹿野苑 2ユニット

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	経過記録、水分・排泄チェック表、バイタルサイン、食事量等を毎日記録し、朝夕の申し送りで利用者の状態を周知している。②気付いた点・問題点を改善している。		
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	①外出・外泊・受診等を家族が対応できない時は、苑で対応している。②家族・利用者のニーズに対していつでも対応できるようにしている。		
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	①苑前の川辺の散歩等への利用。②毎月15日にお寺に行き、説法を聞いている。③近くの保育園から行事に参加してもらっている。④地域や近くの病院の行事へ参加している。		
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	①入所前の掛かりつけ医を受診し、看護師がバイタルや日常情報を健康情報提供書に記入し、主治医に指示をもらっている。②受診は看護師が行い、主治医との連携を図っている。		

鹿児島県 グループホーム鹿野苑 2ユニット

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	常に情報提供を行っており、適切な受診や看護を受けられるように努めている。		
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	①入院中、定期的に面会を行い、本人の状態を確認している。又、病棟の看護師・ソーシャルワーカーとも連携を図り、連携を取っている。②入所者の長期入院の悪影響を理解し、病院関係者も、できるだけ早く退院できるように努力してくれている。		
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	①入所時に契約書・重要事項説明書を説明する際に重度化や終末期に向けた方針も説明を行い、理解を得ている。②地域への説明は、運営推進会議時に地域代表者や民生委員へ説明を行っている。		
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	マニュアルを完備し、急変や事故発生に備えている。剥離や転倒などが発生しても対応ができていた。		

鹿児島県 グループホーム鹿野苑 2ユニット

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	緊急連絡網・マニュアルを作成し、年2回の避難訓練を行っている。また、小組合の協力を依頼している。		

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
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	①一人一人の生活歴を振り返り、どの様な背景を持っているか、その人らしさを尊重するように心がけている。②声掛け等にも配慮を行っている。		
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	入居者一人ひとりに声掛け・誘導を行い、希望を聞き一緒に行う。		
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	①入浴に対して拒否のある場合は、強制することなく時間を変えたり、翌日に変更するなどの配慮を行っている。②見たい番組を聞き、好きなテレビ番組を見てもらっている。		
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	①起床時・入眠前・外出時は、身嗜みの声掛けを行い、実施してもらい、できない方は職員と一緒にいる。②化粧をされる方には、化粧をしてもらっている。		
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	①食材の準備（皮むき・盛付け）や片づけを一緒に行っている。②一人一人の好みを聞き、メニューに取り入れている。③月に2～3回、職員と一緒におやつ作りに取り組んでいる。		

鹿児島県 グループホーム鹿野苑 2ユニット

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	①個別にチェックを行っている。②摂取量が少ない時は、好みに合わせて飲食してもらっている。		
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	①口腔内チェックを実施している。②歯科往診を定期的実施し、口腔内の状態把握に努めている。		
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	①排泄チェック表で排泄パターンを把握し、時間誘導を行っている。リハビリパンツから布パンツへ移行できた入居者もいる。②日中は、トイレでの排泄で対応できている。		
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	①1日に1,300mlを目安に補水していただいている。②自然排便を促すため、イージーファイバー・牛乳・冷水を活用している。		

鹿児島県 グループホーム鹿野苑 2ユニット

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	①入浴日には午前入浴・午後入浴を聞き、好きな方で入浴していただいている。②本人の希望で入浴日に変更があった場合も対応している。③拒否がある場合は、無理に入浴させることなく、時間や日を変更して対応している。		
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	①本人の生活習慣に合わせた時間に休んでもらうようにしている。②居室で落ち着かない場合は、リビングで職員の見守りで休んでもらっている。		
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	①基本情報に内服の記載を行い、何を服薬しているのか、一人一人の把握している。②薬の説明書を活用し、薬への理解を深めている。③副作用に注意しなければならない薬が処方された場合は、看護師より注意点・観察点等の申し送りを行うようにしている。		
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	一人ひとりの生活歴に合わせて外出・お寺詣り・生け花・畑仕事・編み物・家事等好きなことをしていただけるように誘導を行っている。		
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	①天気に良い日は外出を計画し、行っている。②家族に外出・外泊の協力を呼びかけ、定期的に外出・外泊を行っている入居者もいる。		

鹿児島県 グループホーム鹿野苑 2ユニット

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>金銭管理が困難な入所者が多いため、家族の理解を得て苑にて預り金という形態でお金を管理している。毎月の買い物やドライブの途中等で好みの物品を購入していただいている。</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>① ご本人の希望があれば、職員が電話を取次ぐ様にしている。 ② 手中見舞い・クリスマスカード・年賀状や写真等を家族に定期的に送付することで、家族との繋がりを持て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>季節に応じた花を置いたり、個人の生活歴を把握し、自由に過ごしていただいている。調理場もリビングより見渡せるようになっており、一緒に調理等を行っている。</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>花の水やり・家事・更衣等、自分で出来ることは自分でして頂き、見守りを行っている。</p>		

鹿児島県 グループホーム鹿野苑 2ユニット

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	①テーブル・椅子・パイプハンガー・衣装ケース等の持ち込みがあり、本人が居心地良く過ごせるように工夫している。②家族の写真等を飾っている。		
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	①各居室にネームボードを下げて誰の部屋かわかるようにしている。②カーテンの色を複数色設け、部屋の雰囲気を作りやすくしている。③花の水やり、掃除や更衣等自分で出来る事は自分でしていただき、見守りを行っている。		

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		○	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