

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	法人理念のもと事業所の理念を作成し、実践できるように日々努めている。		
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	地域の住宅街にあり、自治会にも加入しており、地域の公園の清掃等も利用者様と参加している。夏祭りの参加や地域の保育園の行事の参加など地域の方との交流を行なっている		
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	介護の相談や見学等もいつでも受け入れている。また法人の介護基礎勉強会にも地域の方も参加可能である。		
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	地域の自治会長、地域住民代表、家族代表、行政などの方に参加して頂き、活動の報告や、参加者の意見交換の場となっている		

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
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	市の担当部署に行った際に、手続きや、相談などおこなっている。また、市主催の研修会等にも参加し、他事業所や市担当部署の方々と連携を深めている		
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、玄関の施設を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	基本的には身体拘束を行わない方針でケアに取り組んでいる。また定期的な研修等を開催し、正しい知識と、ケアの質の向上に取り組んでいる。		
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	虐待防止に関して、介護基礎勉強会にて、正しい知識と理解をし、日々のケアに取り組んでいる。また、日々のケアの中で利用者様の精神状態や、身体的な障害がないか常に検討を行なっている		
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	研修会に等に参加し、学習に努めている。日常生活支援事業や、後見人がついている方もおり、正しい知識を持つようになっている		

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
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	入居時、重要事項説明等は詳細に説明を行ない、利用者さま、ご家族が納得した上で、契約を結んでいる。また、ご家族からの疑問点や、要望、改善等で必要と思われるときは、その都度文書等にて説明を行っている		
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	普段よりご家族との連絡を密にとり、意見や要望などが出しやすい関係づくりを行なっている。その意見を運営推進会議や、たより等で報告、改善等に向けて話し合いを行なっている		
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	朝礼や普段の会話の中で職員から、意見や要望が話しやすい環境を作れるように努めている。また、必要に応じて個人面談等を行い、意見や要望を出しやすい環境が作れるように努めている		
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	代表者は定期的に事業所を訪問し、職員の努力や能力、勤務状態の把握に努めている。また、管理者からも細かい報告等を日々行っている。法人として年2回人事評価を行なっている		

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
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>研修会への参加や、法人主催の介護基礎勉強会の開催、参加の声かけなども普段から行なっている。また、資格取得等に関しても、試験の案内やアドバイス、チャレンジする機会を提供している</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>様々な研修会や講演会への参加を通して様々な方と交流するきっかけを胎教したり、どら介護を語ろう会などを法人で開催し、近隣の施設の方々との交流が出来るようにしている</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
II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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>利用開始前より家庭や病院等を訪問し、本人やご家族に面会して、生活状況や身体状況等の把握や、要望や不安な事等を聞き、早い段階での信頼関係が築けるように努めている</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>早い段階でご家族の不安な事や、心配事、生活の要望等に耳を傾け、その不安に少しでも寄り添うことが出来るように努めている。また、思い・確認シートにて家族の思いをケアに反映していけるよう努めている</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>相談を受けた際に、本人やご家族の状態をお聞きした上で、その方にあったサービスの提案も行なっている</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>昔ながらの習慣や習わし、農作物の育て方や収穫のタイミング、料理の味付けなど、ご利用者様が得意な事などを見極め、聞いたり、一緒に行なったり、教えて頂いたりしている</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	行事等の参加の案内や、面会時や電話などで普段の様子や、利用者様からの要望を伝えたり、するなど、威容者様やご家族がいつまでもより良い関係が続けることが出来るように努めている		
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	いつでも面会や外出が出来るような体制を作るように努めている。その方が今まで築いてきた、関係や場所などが途切れる事がないように、ご家族とも協力しながら、支援に努めている		
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	利用者様同士の関係性を把握し、職員で情報共有行なえるように努めている。その情報をもとに、ホールの席の場所や、入浴の順番、話題の提供等行い、利用者様同士のコミュニケーションが円滑に行くように努めている		
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	退居先や、家族に詳しい情報提供を行なうと共に、入院先へのお見舞いに行ったり、ご家族への連絡したりして支援に努めている		

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
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	日々の関わりの中で、思いや要望、希望を聞きケアにつなげている。また、普段からその方の視点に立ち考えるように努めている		
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	ご本人やご家族から聞き、本人の暮らしぶりや、生活歴、仕事の情報などを聞き、ケアに生かしている。また、その情報をケアに生かすため、情報共有に努めている		
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	生活の中で、その方の出来る事や、出来ない事、身体の状態などを把握し、職員間での情報共有に努め、ご本人の生活リズムを大切にしながら、支援している		
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	職員からの普段のケアの様子や本人の身体状況などを情報共有して介護計画に反映させている。また、思い・確認シートを活用し、ご家族やご本人の思いを反映できるように努めている		

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
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	個別の記録を用意して、日勤者、夜勤者が日々の様子を記録している。細かく記録を記入する事で様々な情報を共有できるようにしている		
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	ご本人やご家族の状況や、要望に応じて柔軟に対応できるように努めている。		
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	自治会に加入しており、自治会の清掃活動や自治会の夏祭り、近隣の保育園との交流や運動会などの参加など、ご利用者様も一緒に地域の中で役割を持ちながら生活できるように支援おこなっている		
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	協力医療機関を確保しており、ご利用者様が不安なく医療を受ける事が出来るように支援している。基本的には一緒に受診に同行し、状態を医療機関に伝えたり、不安な事など代弁できるように努めている		

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
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>日々の状態で何かある場合は、看護職員に相談したり、主治医や協力医療機関、医療連携の訪問看護師に相談し、アドバイスや、助言等を頂いている</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>入院時は適切な情報提供をするとともに、こまめな面会等を行ない、利用者様や、ご家族の不安解消に努めながら、本人やご家族の希望をききながら、病院とも連携を図っている</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>重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、状態変化時にその都度、現在の状況等説明を行ない、ご家族を含め、関係する方と連携をしながら、対応行なっている。</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>年に一度消防署にお願いし、救命講習を実施、法人でも勉強会での学ぶ機会の提供を行なっている。AEDも設置している。</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
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>定期的に通報訓練や避難訓練、消火の講習や、救命講習等を実施し、災害時や非常時に円滑に避難できるように努めており、訓練時は地域の方への参加協力もお願いしている。また、行方不明者捜索訓練も実施し、不測の事態が起きても、あわてずに行なえるように努めている</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	ご利用者さんに応じての声かけや自尊心やプライバシーに配慮した声かけをするよう心がけている。また、職員には状況に応じた適切な声掛けを心がけるように、指導、教育しながら全職員でケアにあたっている		
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	日々の生活の中で、様々な自己決定が出来るように声かけできるように心がけている。また、利用者様が意見や希望を言えるような雰囲気作りに普段から心がけている		
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	ご利用者さま一人一人のペースで活動や生活が出来るように、柔軟に対応している		
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	その人らしさを大切に、好みの服を着ていただけるように、声かけを行なっている。また、定期的に訪問理容時に、髪型も本人の希望に添えるように希望を聞き伝えるなど配慮している		
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	いつまでも食事を美味しく食べて頂けるように、ケアに努めている。最近と一緒に調理を行なう事が少なくなってきたが、BBQやそうめん流しなど、利用者、ご家族も一緒に参加できるイベントなども開催している		

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
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	利用者様の1日の食事量や水分量など把握し、栄養状態の把握等気をつけながら支援している。栄養士が作成した献立を基に職員が作成し、その方にあつた食事形態や食材のきり方、トロミの使用など工夫しながら対応している		
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	毎食後の歯磨きや義歯の洗浄の声かけや介助を行なっている。また、義歯チェック表を作成し、忘れることがないように支援している。		
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	排泄チェック表を作成し、排泄パターンの把握に努め、それを基に、トイレの声かけなど行なっている。出来る限りトイレで排泄が行なえるように、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	食事の工夫や運動、腹部マッサージなどで自然に排便が出るように努めている。また、芋を食べて頂いたり、状況に応じ主治医の相談し、その方にあつた対応策を考えたり、助言を頂いたりしている		

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
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	利用者様にとって入浴は楽しみの一つである為、楽しい雰囲気に入浴できるように支援している。基本の入浴日は決めてはいるが、希望等があれば入れるように柔軟に対応している		
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	日中の日光浴やレクリエーション、体操など日中活動を通して、生活のリズムを作れるように支援しており、休息したい時や一人になりたい時などは、柔軟に対応している		
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	利用者様の薬の情報シート（薬情やお薬手帳）を保管して用法や副作用について把握に努めている		
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	農作業や家事などその方の生活暦など把握し、様々な経験や得意な事など活かして行けるように支援をしている。また、季節ごとの行事や外出する機会を作れるようにご家族の協力も頂きながら、支援している		
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	天気の良いときなどは日光浴や、暖かい時期などは、外でのレクリエーションを行なっており、また、ご家族にも協力頂きながら、外出やイベントなどでのご家族して頂き、一緒に買い物などできる機会も作っている		

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>本人の状態に応じて、ご家族とも相談しながら、本人に管理して頂き、近くの商店への買い物や、病院受診時の帰りなどにお店に寄るなど柔軟に対応している</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>本人の希望時や、職員がご家族に用事がある時などに電話し、本人へ代わって頂くなど支援を行なっている</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>ホールは天井が高く、自然な光が明るく入ってきて、開放感がある。季節を感じる事が出来るように、季節のお花や飾り物、掲示物などで季節を感じる事が出来るように、配慮行なっている。</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>ホールや、玄関等にソファを置き、中庭にもベンチを置いてある。また、談話室の畳の部屋で過ごすこともできる。その方の好きな過ごし方が出来るように支援している</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>入居時には、ご家族にお願いしなじみのものや、写真など思い出の品を持ってきて頂き、その方の居室が過ごしやすい部屋となるように支援している。お位牌など持って来られている方もいる。</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>施設内には必要な所に手すりを設置して、段差もなくバリアフリーになっている。また部屋の中のベッドやタンスなども、ご本人やご家族の希望等で配置を換えるなど柔軟に対応している</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