

ホーム名:グループホーム(まつひろ)				
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
<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として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	リビングに理念を掲げ、定期的を意識している。	「まつひろ介護の基本理念」として、5ヶ条に纏められ玄関入口に掲示されてされている。また、フロア内の分かり易い所にも明示され、日頃の申し送り時に共有化が図られている。定期的実施される介護研修時にも支援意識の啓発に繋がられている。
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人として日常的に交流している	代表者が町会に入り、班長役をしている。地域行事の参加をこころがけている。	事業所代表者は町会の班長として地域の中で活動されている。現在はコロナ渦の為、地域の催しは低調であるが、コロナ終焉時にはボランティア受け入れ、祭りの参加、会合出席等、積極的な関わり合いを持たれていく予定とされている。
3		○事業所の力を活かした地域貢献 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活かしている	地域の高齢者講習会に参加し、支援の方法等グループワークに参加している。	
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	2ヶ月に1度の運営推進会議で地域の情報を入手し、参加できる行事がないか検討。ホームの活動内容を報告している。	外部からは恒常的に地域包括支援センターの職員を招いたりして、地元との意見交換や交流を模索している。事業所内部の行事、内部研修、感染症対策、ケアの見直し、人事関係、など支援全般の状況の報告をし運営の活性化を図っている。
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取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。	地域包括支援センター担当者との連携やグループワークの参加をしている。	グループワークには他の事業所も参加し、地域の全体の実情の正確な情報交換をしている。オレンジネットの会、一般市民との連携もされている。淀川区役所内を利用させてもらったりして市町村との連携を深めている。
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しないケアに取り組んでいる	高齢者虐待についての内部研修とともに身体拘束についても研修している。玄関鍵については一般家庭の防犯対策として施錠。利用者の意思で開錠できる状態である。	身体拘束禁止は重要事項説明書や、運営規定にも明記されており、厳守されている。高齢者虐待禁止も同様である。事業所で実施されている内部研修はその徹底化と高い意識向上形成の為にされている。施錠については、事業所の安全確保の為に外部からの不審者侵入防止が大きな理由である。
7		○虐待防止の徹底 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ない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	掲示物の発布や配布、内部研修にて周知し相談できる場をつくっている	

8	<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見人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</p>	<p>個人の意思を尊重できる環境を会議等で話し合っている。後見制度についての情報を収集している。</p>		
9	<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約または改定等の際は、利用者や家族等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>事前にホームの様子等見学いただき、不明な点をご確認いただける様ご案内し、説明の場を設けている。</p>		
10	<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>運営推進会議の場で意見の交換や取り入れ、ホームに苦情箱の設置やご家族や利用者からの聞き取りをし記録に残したり会議で話し合う。</p>	<p>利用者とは、面談時での話し合いや、メールや電話などを通じて、要望や意見などを聞かれるようにされている。内容は業務改善ノートに記録されて、職員で共有化するようにされている。その後ミーティング時で検討され反映できるように努めている。</p>	
11	<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、それらを反映させている</p>	<p>一人ひとりが意見を発しやすい心がけ、会議やノート等でも意見交換の場を設けている。</p>	<p>職員が直接話される場合もあるが、総じてミーティング時で発言されている。職員の意見や提案はミーティング会議で検討され、管理者は運営に向けて反映できるように努めている。</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>各スタッフの得意とする分野で業務を遂行することをとりいれたり、負担が偏らないよう環境の配慮や個人の努力や実績を昇給等によって評価している。</p>		
13	<p>○職員を育てる取組み</p> <p>代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際の力量を把握し、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>各スタッフの日常ケアの観察を行い、毎月の内部研修や外部への研修参加を推進している。</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作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている</p>	<p>地域の研修会や連絡会への参加や、区内のホームとの職員意見交換会を開催している。</p>		

## 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>事前の情報収集で得た内容と直接ケアで得た本人の様子をありのまま受け入れ、安住の場であると感じていただけるようゆっくりと関係づくりに努めている。</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、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>ご家族にとっても安心できる場となるよう誠実な対応を行い、ご利用者の今後を相談しあう様にしている。</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>ご利用者の様々な可能性を提示し、変化に応じた柔軟なサービス対応を心がけている。</p>		
18	<p>○本人と共に過ごし支えあう関係</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>各ご利用者のそれぞれ「出来る事」を尊重し、時には職員を支えていただく立場にもなっている。</p>		
19	<p>○本人と共に過ごし支えあう家族との関係</p> <p>職員は、家族を支援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</p>	<p>ご家族の方とコミュニケーションをとり、ご本人とご家族の時間をとりやすいように心がけている。</p>		
20	<p>○馴染みの人や場と関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>近隣への散歩や行事参加、ご家族ご友人等にいつでも来訪し易い場作りや言葉かけをしている。</p>	<p>現在はコロナ渦の為、馴染みの人の訪問や、場所への案内は難しい状況であるが、以前は墓参り、美容院、友人と歓談もされていた。コロナ渦が終われば、事業所としては何時でも関係継続の支援は再開するようにされている。</p>	
21	<p>○利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>自然とリビングに集われ各ご利用者同士で交友されている。利用者間でコミュニケーションの支援が必要な場合はフォローできるよう努めている。</p>		
22	<p>○関係を断ち切らない取り組み</p> <p>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</p>	<p>地域の方からの情報や年賀状のやり取り等がある。</p>		

### 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	本人の発したさりげない言葉や情報を記録に残し、スタッフ間で共有し少しずつでも把握できるよう努めている。	入所時にフェースシートにある家族やケースワーカー等から過去の生活歴等を理解し、職員間で共有しあう。また、職員の話しかけによって得られる態度や表情を考察し、利用者の思いや意向を把握するようにしている。	
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る	情報収集した内容を記録に残し、スタッフ間で共有し把握に努め、現在との違いをスタッフも受け入れ一緒になじんでいけるよう努めている。		
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	日々変化する事を念頭において、その日その日のご本人にあった対応を心がけている。		
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	定期的な会議で意見交換し、プラスへ働くケアについてやこれまでのケアについての振り返りを行っている。	毎週ミーティングを開催して、利用者一人ひとりと面談した結果を報告してもらい、その状況は個人記録として保管され、介護計画時の判断資料として使われる。計画期間は1年とされているが、利用者の体調に合わず為、見直しは随時に実施されている。	
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	各スタッフが気づいた日々の変化を個人記録に残し、会議での議題にあげ意見交換している。		
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、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	ご本人やご家族が希望される要望で身近にいる私たちスタッフが力になれることは協力し安定した生活が出来るようフォローしている。		
29		○地域資源との協働  一人ひとりの暮らし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	本人の望む事を聞き取り、活力となる暮らしとは何かを話し合いながら支援に努めている。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断  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	近隣のかかりつけ医と連携し、指示をいただきながら健康支援に努めている。	事業所の協力医院は近所の藤本医院(内科)であり、月2回の往診をしてもらっている。別に診療所2か所にも診療を依頼されており、それぞれの診察結果を受けて利用者の健康管理と支援に務められている。	

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支援している</p>	<p>ご利用者の心身の正しい情報を伝達するよう努めています。</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。又は、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>かかりつけ医との連携を行い、入退院時の対応に備えている。</p>		
33	<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・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>ご本人やご家族の希望を聞き取り、ホームでできることについて説明し話し合い、協力病院等に援助を仰ぎ支援に取り組んでいる。</p>	<p>入所時に事業所で行われる支援の説明がされているが、重度化になり始めようとする頃に、緊急時事前確認同意書に従って、本人の希望や家族の意向を聞きながら最終的な支援のあり方を説明されている。本人や家族が延命治療を望まなければ、看取り支援の介助の方向へと移行されている。</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、全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>マニュアルを事務所内に掲示し、研修での項目でも取り入れている。より一層の実践力等が必要であるので強化項目である。</p>		
35	<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>防災のシミュレーション時間を設け、全職員が訓練に参加できるようにしている。</p>	<p>事業所は「防災計画」を作成されており、年2回夜間及び昼間を想定した避難訓練を入居者も参加して実施している。近くの公園、小学校を避難場所とされている。町内会とは近隣防災協定を締結し、常時相互の応援を約束されている。</p>	

#### 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	個人個人の人間関係を構築している。尊厳をもった対応を心がけている。	利用者は人生の先輩者であるという認識から、職員は敬語を使うようにされ接遇研修を受講されている。また、利用者のプライバシーを損ねる言葉使いは互いに排除するように務められている。	
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	表現しやすい雰囲気づくりに努め、表現の苦手な方には選択肢の提示をし自己決定を引き出す支援をしている。		
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	食事時間や日課の参加もありますが、張り紙や声かけ等でご本人の過ごしやすい状況を心がけている。		
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に支援している	ご本人に好みについて聞き取りしたり、好みの身だしなみをご自由に表現いただいている。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	皆さんの集まれるリビングの傍にキッチンがあり、食事の好みや希望を会話しながら調理している。	食材は生協から調達し、職員が交代で三食を調理されている。利用者には出来る範囲で料理や盛り付けも、手伝う事の楽しさを感じとって、もらうようにされている。また、一緒に食事をする楽しさも味わってもらっている。	
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、集会に応じた支援をしている	野菜・肉類魚類のバランスを考え、薄味を心がけている。水分摂取量を記録し個別に不足分を補う支援をしている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、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	口腔ケアの日課を声かけにて促している。		
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。	お一人お一人のタイミングをつかみご利用者のサインの見逃さない様スムーズなトイレ誘導を心がけている。定期的に手洗いに立ちやすい状況をつくっている。	利用者ごとに排泄チェック表を利用してパターンを把握されている。日中は時間が来たら声掛けしてトイレに誘導し、自立排泄に繋げている。夜間は睡眠妨害にならないように配慮されている。	
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	水分の摂取や軽い運動の促し、個々に牛乳等の食品の補給を行っている。		
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をしている	日頃からの入浴希望の聞き取り記録を行い、希望に添ったタイミングで入れる様努めている。	入浴は週に2回とされているが、希望されれば3回も可能である。また、好きな時の入浴も出来るだけ聞き入れられるようにされている。季節湯の利用もされており、利用者には楽しい入浴を味わってもらっている。	

46	<p>○安眠や休息の支援</p> <p>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</p>	<p>安眠への配慮をした見回り方法、個人個人に合わせた室温の調整や寝具の使用に努めている。</p>		
47	<p>○服薬支援</p> <p>一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や要領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</p>	<p>処方箋の確認、日々の記録でも心身状態の把握に努めている。</p>		
48	<p>○役割、楽しみごとの支援</p> <p>張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴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</p>	<p>楽しみ活力が出る様その時々のご利用者の変化にあわせて、支援の方法を試行錯誤している。</p>		
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支援している</p>	<p>近隣への散歩等できる限りの外出を心がけているが、各ご利用者の希望差異、人員配置、心身状態の変化等でなかなか希望に添えていない為ご家族や地域の方々の協力を得る働きかけを積極的に取り入れたい。</p>	<p>事業所の内部支援状況によるが、月に一回～二回は近くにある公園に散歩されている。近隣なら家族の協力も頼まれたりしているが、今後はその方針の取り入れも考えられている。</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>現金所持されている方が少なく、スーパーのチラシ等で値段の感覚や話題を取り入れている。</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>手紙を書きやすい状況作りや働きかけをしている。ご家族ご友人にも連絡や来訪しやすいよう言葉かけやお便り等で働きかけている。</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)は、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)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>自宅の様な身近な雰囲気になるよう心がけている。</p>	<p>リビング内は柔らかな木目調で落ち着きを感じられる。テレビがオンの状態で気持ちにも明るさが伝わってくる。壁には展示物が掲示されて親しみもある。キッチンから美味しい食事の匂いがしてきてなんとなく楽しい。週刊誌もあり、リビングは全般的に家庭内の雰囲気にあるとといえよう。</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>1階2階のリビングがあり、過ごされたい場所でご自由に過ごしていただける様支援している。</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>ご本人のなじみの家具日用品装飾品を可能な限り持ち込んでいただいている。</p>	<p>本人のお気に入りの家具や置物などを持ち込まれて、自分らしさの部屋作りをされ落ち着かされている。トイレが居室に設置されているのがいい。部屋は毎日モップ掛けされ、掃除機も2日おきに使用されて清潔さは確保されている。</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>可能な限りご自身で行っていただき、できない事をスタッフがさりげないフォローで補えるよう支援している。</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3分の2くらいの ③利用者の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1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みられている (参考項目: 36,37)	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
62	利用者は、その時々々の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3分の2くらいが ③利用者の3分の1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聞いており信頼関係ができていく (参考項目: 9,10,19)	○	①ほぼ全ての利用者として ②利用者の3分の2くらいと ③利用者の3分の1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きている (参考項目: 9,10,19)	○	①ほぼ毎日のように ②数日に1回程度 ③たまに ④ほとんどいない
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全くない
66	職員は活き活きと働けている (参考項目: 11,12)	○	①ほぼ全ての職員が ②職員の3分の2くらいが ③職員の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
68	職員からみ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ほぼ全ての家族が ②家族の3分の2くらいが ③家族の3分の1くらいが ④ほとんどできていない