

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	次に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	各フロアーに、理念を掲げて、職員が共有し、日々実践に繋がっている。	事業所の玄関及び各フロアーの事務所に地域密着型としての理念を掲示し、毎朝の朝礼時や職員会議の中で理念について話がされ、職員全体で共有実践しています。	
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	段ボール、空き缶収集等の地域のリサイクル活動に参加している。	自治会長を通して町会の行事等相互の情報交換を行っています。地域のだんじり祭りにも参加したり、地域の方が裏庭にある菜園の草引きや水やりをしにきたり地域とつながりを持った生活を送っています。	
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	運営推進会議に地域の方も参加して頂き、施設内での暮らしや認知症の方との関わりについて報告し、意見交換している。		
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か月に1回、地域住民の方に運営推進会議に参加して頂き、施設の状況等報告し、ご意見を頂いている。	2ヶ月ごとの開催で、自治会長、包括職員、他法人の代表者の参加があり、事業所の活動内容等報告し、また意見交換を行い、サービス向上に活かしています。	
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取り組んでいる	堺市西区域のグループホーム連絡会議に参加し、情報の交換や情報の共有をしている。また、地域包括センターの代表者に運営推進会議に参加して頂いている。	日頃から何かあれば役所に行き、連携が取れるように努めています。行政以外にもGH連絡協議会を通して他事業所との協力関係が築けています。	
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	身体拘束は、行っていない。ホールから1階・2階とも、ベランダに自由に出てもらっている。ホールから玄関へはロックしているが、別階や戸外に行きたい時は職員が付き添って出いただく。行動制限については、職員会議時に検討会を行っている。	利用者の安全確保の為、玄関等施錠はしていますが、利用者の行動に合わせ散歩に出かけるなどで対応しています。身体拘束に関する研修や会議をおし、職員全員が認識を持ったうえでケアに取り組んでいます。	
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内での虐待が見逃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	5つの虐待をスタッフルームに掲げ、職員が感情的になった行動時はタッチングなどで注意しあっている。職員会議時に振り返りをしている。		

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	研修を行い、成年後見人制度の理解を深める予定である。現在は制度を必要としている方はいない。		
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	契約時、説明内容が理解出来たかの確認をしている。解約時も担当者が説明し、理解を得たかの確認をしている。料金改定の際は家族に文面で説明し、理解・納得を得ている。		
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	面会時、電話連絡時は、現在の状況を伝え、また、御家族のご意見も確認している。玄関にご意見箱を設置している。	利用者の声には常に耳を傾け、利用者家族に対しても面会時や電話連絡時に話をし、何でも話せる関係づくりがされています。出された意見や要望は職員会議等で検討し、ケアの実践に反映しています。	
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、それらを反映させている	月1回職員会議や幹部会議等で意見を出し合い、情報交換を行っている。管理者は、フロアリーダーの意見を聞き、迅速に課題の解決に取り組んでいる。	毎月の会議等で、業務の見直し、行事や物品購入等の、意見や提案を出しあう機会があります。また管理者も、日常的に職員の要望やケアに対する意見を聴き取り、運営に反映しています。	
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	職員の健康面の確認を行い、労働時間を気にかけている。年1~2回の健康診断、インフルエンザワクチンやコロナワクチンの予防接種を実施している。		
13	○職員を育てる取組み 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	個々人の力量を管理者、リーダーで把握し、都度意見交換し、理事長に報告している。現場教育や外部研修でスキルアップを図っている。		
14	○同業者との交流を通じた向上 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	月に1回西区のグループホームの管理者等が集まる会議に参加している。サービスの質の向上に努めている。		

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	入居前の面談時は、御家族、御本人の不安や要望を確認し、できるだけ要望に添える生活に努めている。	
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、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	入居前はご家族の要望や不安な事を確認し、関係作りに努めている。入居後も面会や電話など要望にできる限り添える努力をしている。	
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	入居日や荷物の搬入等について希望を聞き、日程調整を行っている。また認知症の程度に応じて理事長（医師）や精神科医（外部）に医療的に連携をとっている。	
18	○本人と共に過ごし支えあう関係 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	御本人ができる事を引き出して、できる事は行ってもらい、職員と入居者様とが共同の生活をしている中で関係作りを大切にしている。	
19	○本人と共に過ごし支えあう家族との関係 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	新型コロナ感染拡大の影響下でも、ガラス越し面会や感染対策をした上での面会を行っていた。現在は面会時に自由時間を作り、ご家族との絆作りも大切にしている。	
20	8 ○馴染みの人や場と関係継続の支援 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う、支援に努めている	新型コロナが5類感染症になってからは、ご家族以外に友人の面会もして頂き、関係性の継続の補助を行っている。	家族や友人の来園やその方たちとの電話や手紙のやり取りを通して、馴染みの方との関わりを支援しています。家族のサポートで馴染みの美容室や食堂にも出かけ、関係継続の支援に努めています。
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	個人の性格を考慮し、関係性が上手くいくようにテーブルの配置を考える。職員も必要であれば介入している。	
22	○関係を断ち切らない取組み 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	何らかの理由で退居になった場合も、電話で現在の様子など確認し、今後も何かあれば相談等応じる旨を伝えている。	

### 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	○思いやり意向の把握 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	初回アセスメント時は、御家族の希望、御本人の希望を確認している。御本人の希望の把握が困難な場合はできるだけ御家族の意向に沿っている。	アセスメントで収集した生活歴をもとに、今までの暮らしに沿った生活が送れるよう努めています。また、日々の支援の中で表情やしぐさなどから思いを汲み取り、その人らしく生活が送れるよう支援しています。	
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	できるだけ、生活歴は詳しく把握し、施設生活が不安なく過ごせるようにする。		
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	個人のできる事の差があり、できるだけ個別的な過ごし方になるよう対応している。体力のない方は、午後から昼寝の時間を作っている。		
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	モニタリング時はケアのあり方について意見交換し、その人にあった、より良い暮らしが出来るように介護計画を作成する。	定期的にモニタリングを実施し、本人及び家族に思いを聞き、それをもとに職員間で意見交換を行い介護計画に反映しています。介護計画は定期的な見直しと、随時状態の変化にあわせて見直しを行っています。	
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	個別記録は、日々の様子をタイムリーに記録し、必要なことは毎日の朝、夕のミーティングで情報共有している。ケース会議で介護計画の見直しも行っている。		
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	内科的な疾患や認知症の症状が重度になり、施設生活が困難になった場合は、御家族と相談し医療機関等での治療を進める事がある。治療後は安心して退院してきて頂けるよう配慮をしている。		
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	正月の参拝や外出時にカフェでお茶をしたり、近くのコンビニ等に家族、職員が付きそい、買い物に出かけたりにしている。		

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	法人の医師が週1回の診察をし、普段の治療を継続している。必要時は、情報提供書、看護サマリーを作製して病院への受診を指示する。	法人理事長が医師で週1回の診察を行い、常に利用者の状態を見て、その都度対応しています。また、入居前のかかりつけ医の受診の支援も行っています。	
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支援している	管理者が看護師でもあり、医療的な事は必ず相談、報告を受けている。協力医療機関の看護師と情報共有し適切に支援ができるようにしている。		
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。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	入院治療を受けている期間も病院の相談窓口との連携を取り、退院後に元の暮らしが出来るように努めている。		
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・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	入居契約時に、看取りの同意書も交わしている。方針の説明を行い、家族の思いが変わっても良い事も、説明している。実際の際は、確認書を交わす。	理事長が医師、管理者が看護師という特性を活かし、看取りの対応も行っています。入居前及び利用者の状況の変化に応じて、入院や他施設入所の相談にも乗り、終末期に向けた支援を行っています。	
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、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	事故発生時は、都度職員間で連携して情報共有を行い、対応が迅速に行えるように努めている。		
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	年2回の消防訓練（昼間・夜間）を行い、協力体制を築いている。	年2回、昼夜想定した避難訓練を利用者と一緒に行っています。また地域との連携も強化し災害時の応援体制があります。災害時の非常食や発電機など備蓄物品の準備もしています。	

#### 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	排泄時は、プライバシー保持のため必ずドアを閉めて配慮している。大きな声で排泄の声かけをしないよう、気をつけている。幼児扱いや指示的な言葉使いは厳禁で、丁寧な言葉使いを心がけている。	利用者一人ひとりに対して、温かみのある優しい声掛けを行い、利用者の考えや想いに寄り添ったケアを実施しています。	
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	自己決定の場面では、御本人が選択出来るよう、声かけをしている。重度の認知症の方は、傾聴する事やタッチングを行うことで訴えをできる限り抽出する。		
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し、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	援助行動を起こす時は、できるだけ個人の要望を聞きとり、できる限り添えるよう支援している。余暇の過ごし方、昼寝等は本人の意思を確認している。		
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に支援している	衣服の着脱時、自分で何を着たいか選択してもらう。化粧品も個人が必要であれば持参してもらっている。職員が化粧の介助も行っている。		
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	管理栄養士が立てた献立に沿って調理しており、野菜の皮むき、米とぎ等準備の手伝い、テーブル拭き、食器洗いなど楽しんで行って頂く。	食材を切ったり、食器を洗ったり出来ることは利用者と一緒にしています。誕生日メニューや、月に一度のご当地メニュー、畑でとれた食材でおやつ作りをするなど、食事を楽しむ工夫もしています。	
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	栄養面は、管理栄養士の献立を調理している。水分補給は、毎日時間を決めて飲用してもらい1日の水分量を確認している。		
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	週1回歯科往診でケアと指導、助言をもらい、個々に対応している。磨き残しがないか、確認している。食後に口腔ケアを行う。		

43	16	<p>○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。</p>	<p>排泄チェック表で個人の排泄を確認し、トイレに行く時に必ずつきそったり、自立排泄している方も、日中下着が汚染していないか確認する。時間おきにトイレ誘導やオムツ交換をしている。</p>	<p>一人ひとりの排泄パターンを把握し、なるべくトイレでの排泄ができるよう、日々取り組んでいます。利用者それぞれの状態にあった排泄方法を常に検討し、対応しています。</p>	
44		<p>○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</p>	<p>家族に相談し、乳酸菌ドリンク、家族が持参する飲料水等薬だけには頼らず、工夫をしている。水分補給も気にかけて行っている。薬のコントロールも必要時行っている。</p>		
45	17	<p>○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</p>	<p>週2回の入浴日は設けている。その日入浴を拒否した方は日を改める。個々の希望に出来るだけ都度応じている。できるだけ同性介助を心がけている。</p>	<p>利用者の希望にその都度応じながら、楽しくゆったりとした入浴ができるよう心がけています。また、リフト浴もあり身体状況に応じて対応しています。</p>	
46		<p>○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</p>	<p>夜間不眠で睡眠時間がとれていなかったら、日中に午睡の時間を設けたり、心臓疾患で浮腫が強い方は臥床時間を作る配慮をしている。</p>		
47		<p>○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や容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</p>	<p>痛み止め、緩下剤、抗生物質など特別な薬品の理解は共有できている。配薬時は日付、名前を読み上げ、誤薬防止をしている。</p>		
48		<p>○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>家事の手伝いが生きがいでもあり、毎日洗濯物干しや食器洗いをしたり、園芸、編み物、塗り絵など、個々に支援を行っている。</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>気候の良い時は季節を感じる事が出来る花見やカフェなど外出している。又、ご家族様に希望があれば、美容室への外出も許可している。</p>	<p>日頃からベランダや敷地内の畑に出て散歩をしています。また軒先でお茶会をしたり、近くの公園や花見などにも出かけ外出を楽しんでいます。また、家族との外出の支援も行っています。</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>お金を持っていることで安心される方は、紛失の可能性もある事を事前にご理解していただき、所持してもらっている。</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>御本人が電話を希望されたら、その都度対応している。手紙や家族に渡したいものがあれば面会時にやりとりしている。</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）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>玄関は季節が感じられるよう、季節の花や装飾品を飾り、ホールにも季節の作品を飾っている。トイレ、洗面は各居室に設置。毎日掃除を行っている。</p>	<p>共用空間は日当たりがよく、窓からは裏庭の植栽などが見え、季節を感じることができます。また壁には写真や展示品などを飾り、アットホームな雰囲気の中で居心地よく過ごせる空間になっています。</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>各階ホールにはソファを置いており、日向ぼっこして談笑したりごろ寝したりしてくつろげる場所になっている。</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>つかいなれたダンス、テレビ、装飾品、お位牌など持参して頂き、元の暮らしに少しでも近い雰囲気のできるよう配慮工夫している。</p>	<p>利用者各々が使い慣れた物を持ち込み、居室で過ごしやすいように配置を工夫しています。また趣味の物や写真なども置き、落ち着いて過ごせる空間になっています。</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>台所の手伝い、畑の水やり、ベランダに出て、洗濯物干し等、安全に自立した生活ができるよう工夫している。</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	①	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	①	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	①	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した表情や姿がみられている	①	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	②	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	①	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	①	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ます	①	①ほぼ全ての利用者と 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	③	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	②	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	職員は生き生きと働けている	①	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	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	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