

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	家庭的な雰囲気を大切にすることと、地域との関わる意義では「地域に向けた音楽の調べ」という施設理念を念頭に置き、朝礼時に唱和して理念の実践に取り組んでいる。		
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	町内会に加入し地域の行事（運動会・十五夜祭り等）や毎月の清掃活動に参加したり、運営推進会議で意見交換を行っている。避難訓練にも参加して頂き緊急時の連絡体制もできている。		
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	日曜日の朝は地域清掃に参加している。又、ボランティアや実習生・職場体験、認知症サポーター実習の受入れを行っている。月1回発行する新聞で介護に関する情報を入れ町内会へ回覧している。		
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	運営推進会議では、現状報告のみならず、質疑応答の時間を設け、地域の方々や家族との意見交換が積極的に図れるような取り組みを行っている。		

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	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>介護相談員の受入れを行ったり、事故報告書を提出する際は、類似した事例が無いか、再発防止のアドバイスを頂くよう取り組んでいる。</p>		
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>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</p>	<p>フィジカルロック・ドラッグロック・スピーチロック等身体拘束による弊害を勉強会で繰り返し学び理解している。玄関の施錠は街中の施設という事で利用者や家族は「安心」と理解して頂いている。</p>		
7		<p>○虐待の防止の徹底</p> <p>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</p>	<p>虐待防止において職員のストレスマネジメントを考えながら、認知症に対する理解不足が原因で虐待に繋がらない様、勉強会を繰り返し行っている。日々のスタッフの口調や言葉遣いにも注意を払っている。</p>		
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>権利擁護・成年後見制度に関して当施設での事例はないが、スキルアップ研修や民生委員の方から話を聞いたりして制度の理解に努めている。</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
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	専門用語は使わずに、解り易い言葉で説明している。施設生活に対する意向の確認を始め、病状の変化や転倒等事故のリスク等も事前にきちんと説明し、施設生活に対する不安の軽減に努めている。		
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	両ユニットの玄関に意見箱を設置している。面会時には必ず職員がご家族へ現状報告を行い、そこから意見や要望を確認している。書面でも毎月のお便りで近況報告を行っている。年に1回家族会を開催して意見交換を行いケアの質の向上に繋げている。		
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	職員が意見を言い易い雰囲気作りと関係性の構築に努めている。朝礼時や毎月の会議の時、業務の合間に意見や提案を聞く様にしている。		
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	職員の努力や実績を把握する様に努め、環境整備に努めている。日々の業務のみならず、見えない所での働き・努力の姿勢にも目を向けている。		

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>毎月の勉強会、法人内でのスキルアップ研修には夜勤者以外全員が参加している。外部研修へは勤務の都合上、全職員は参加できていないが、可能な限り参加を行っている。</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>グループホーム連絡協議会に加入し、他のグループホーム管理者や他事業者と意見交換や相談を行い施設のサービス向上へ繋がるよう努めている。</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
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	サービス開始前には必ず本人・家族と面談を行っている。面談の時間も一人一人調整し、ゆっくり話を聞いている。家族の要望だけが強くなる様、本人の要望とすり合わせを行い、不安の軽減に努めている。		
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、関係づくりに努めている	入所に至るまでの経緯、ご家族様の介護の苦勞など、傾聴と共感に重点を置いている。ご家族様の立場で物事を考え、施設での生活が具体的にイメージできる説明を行っている。		
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	面談で得た情報を下に、必要な支援の優先順位を考え、サービス利用前に調整を行っている。グループホームでの対応が困難と想定される方や他のサービス利用が必要な場合は他機関に相談して対応している。		
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	家庭的な雰囲気の中で、スタッフは家族に近い立場で接する様に努めている。家事活動では裁縫・調理・味見に協力して頂き職員が学べる関係づくりを行っている。		

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
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	面会時や家族会で家族の思いを確認し、チームケアの中に家族の役割を確立して、外出支援などを中心に、共に支援していく方向性で働きかけている。家族の力の重要性についても話をしている。		
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	家族へ同意を行った上で、昔の知人や近所の方の面会を可能な限りして頂ける様支援している。自宅への外出等、家族の協力を得ながら支援している。		
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	利用者同士の相性を考え、食事の席の工夫やレクリエーションのチーム分け等行っている。必要時は間に入り交流を支援し、共同生活における孤立化を防いでいる。		
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	契約終了時は必要に応じて適切な医療や福祉機関を紹介している。また、終了後の本人や家族の様子を時にふれ伺う様になっている。		

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
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	スタッフは日々、本人の思いや希望をゆっくり傾聴するよう努力している。入居者に担当スタッフがあり、得た情報は全員が連絡ノートやミーティングで共有している。意向の把握が困難な方へはケアの反応、生活歴、家族の話を踏まえている。		
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	プライバシーに配慮しながら、本人や家族から聞き取りを行いこれまでの経過等の把握に努めている。		
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	生活リズムや残存機能等においては本人の意向を考慮しながら、専門職として出来る事、出来ない事を見極め対応している。疾病については病院と連携を取り状態把握に努めている。		
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	担当スタッフを始め、スタッフが得た情報や気づきをカンファレンスで確認している。本人の要望や家族の意向を踏まえたケアの提供を考えプランを作成している。また、専門職として必要なケアが何かを話し合い提供している。主治医、家族の意見や要望も取り入れている		

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	情報共有を目的に、記録は本人の言動を取り入れ、普段と違うことが起こった場合は詳細に書くように努めている。夜間帯は特に注意して時間を追いながら記載している。ケアプランに沿った記録を心掛けている。		
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	介護保険の更新等専門的な諸手続きや日用品の買い物、福祉用具の手配等必要な時は速やかに代行している。心身に異常が有った時は主治医へ報告し必要に応じ専門医への受診の予約や付添いをおこなっている。		
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	運営推進会議への参加を依頼し、安全な生活が確保出来る様に消防や警察等と連携している。また町内会の方々や民生委員の方を含め協力を頂いている。		
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	入居時に主治医との面接を行い、健康管理や訪問診療、必要に応じた定期検査について説明をしており、本人・家族は安心されている。疾病内容により専門医の紹介もしている。		

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
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>医療連携機関の外来看護師と密に連絡を取り医療的な相談や情報や気づきの共有に努めている。医療面でのアドバイスをケアに反映している。訪問診療で賄えない検査は通院で対応している。</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>入院先への情報提供は書面のみならず、必要時は職員が付添いし、情報提供を行っている。定期的な面会と退院前訪問を行い、入院時の情報を確認しながら、退院後にも安心して施設での生活が出来る様、状態の報告を行い指示を仰ぐ様にしている。</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>入所時に家族へ重度化した場合の方針について十分に説明し理解して頂いている。心身の状況は常日頃からご家族へ伝える様にし、重度化した場合の対応も合わせて説明している。</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>経験の浅いスタッフ含め全スタッフがいつでも見られる様にマニュアルを作成している。また、勉強会で定期的に訓練を行っている。</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
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	利用者相手のもとに様々な想定で年2回以上避難訓練を行っている。専門的な意見を頂き、より実践的な訓練が出来るよう訓練内容を見直している。地域の方にも訓練に参加して頂き協力を得られる様になっている		

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
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	日頃から人生の先輩という気持ちを持ち、プライバシーを損ねないように対応することを心掛けている。		
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	本人の思いや希望を言いやすい環境作りを目指し、コミュニケーションを取るなど行い雰囲気作りに取り組んでいる。		
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	本人の希望にもよるが出来るだけ本人の希望・ペースに近づけるように入浴時間を変更するなど取り組んでいる。		
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	本人の好み、個性などを尊重し毎日の衣類など選んでもらう、髪のカットの希望があれば美容師に来てもらう等の支援をしている。		
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	個々の出来る事に合わせ、野菜の皮むき、洗い物、など準備や配膳、かたず等利用者と一緒にすることに取り組んでいる。又メニューを考えてもらうこともしている。		

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	魚、肉など偏ることのないようにメニューを考えている。水分や食事は毎日チェック表を活用し十分な確保ができるように取り組んでいる。		
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	毎食後の口腔ケアを利用者に応じたケアを行っている。また必要や希望の方については歯科往診も行っている。		
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	利用者に合わせトイレの誘導時間など変えている。また、できる事の継続の為に介助についてもそれぞれに合わせて支援している。		
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	毎朝のヨーグルト、牛乳の摂取を行っている。また運動にも個々の力に合わせて軽体操、歩行運動など取り組んでいる。		

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
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	入浴日については決めてあるが希望があれば曜日以外の入浴など行っている。時間帯については本人へ確認し希望に沿うように取り組んでいる。		
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	日中は自由に個々の居室やソファなどで休息をとってもらっている。夜間は空調の調節、加湿器の設置、電灯の調節などに取り組んでいる。		
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	服薬変更などある時には申し送りにあげ本人の状態・様子観察を行っている。またすぐに薬手帳・薬剤情報を確認できるようにしている。誤薬防止のための取り組みも行っている。		
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	入所前には本人、ご家族などから情報を貰い入所後は日頃のコミュニケーションから本人の楽しみ等見つける事に取り組んでいる。		
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	散歩、食材の買い出しなど職員と一緒にいく支援をしている。また年間行事でもコスモス見学、地域体育祭の見学等行い、ご家族の協力なども頂いている。		

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
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>金銭について預り金という形で管理している。希望がある方については本人に管理してもらっている。欲しいものなど自由に使えるようにしている。</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>希望時に電話を使用してもらっている。手紙についてはこちらから声をかけ、やり取りができるように支援をしている。</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>季節に合った花をや飾り付けをするように取り組んでいる。リビングには室温計などの設置をし居心地の良いように環境を整える事に取り組んでいる。</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>リビングのソファにて利用者同士よく会話している。また自席にて一人で本を読んだり利用者同士で歌を歌ったり思い思いに過ごしている。</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	○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	入居前に使っていた家具、寝具など用意してもらいグループホームの生活の中で使用してもらっている。		
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	見えやすい場所に表示をするなど一人ひとりの力を理解し支援している。また行動に対しての見守りなど安全に生活できるように取り組んでいる。		

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	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