

ホーム名:グループホーム					
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	<p>○理念の共有と実践</p> <p>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</p>	<p>法人の理念を共有しているが、グループホームの理念も発案しようと検討中。</p>	<p>法人理念を玄関に貼り出し、名刺サイズのカードでも職員に配布して、常に理念を確認し、ケアに反映できるようにしている。</p>	<p>介護を主軸としたグループホーム独自の理念をつくり、より具体的にケアに活かしていただきたい。</p>
2	2	<p>○事業所と地域とのつきあい</p> <p>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</p>	<p>コロナ禍であり、外出することや、外部からの施設への入室をしていただくことが、困難であった。</p>	<p>コロナ前は、組合のイベントに入居者とともに参加していた。現在も運営推進会議を通じて組合員との関係は継続している。</p> <p>自治会との交流は、コロナの影響で実現できていないが、運営推進会議の議事録の共有等、情報交換は行っている。</p>	
3		<p>○事業所の力を活かした地域貢献</p> <p>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</p>	<p>認知症の人という、特別な病気を患ったかたのケアをしているが、自事業のケアマネに組合員さんに向けて、学習会を行った。</p>		
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>コロナ禍であり、運営推進会議を書面にて実施する機会がほとんどであった。空床が現在続いているため、その空床をどうやって、埋めるかなどの話しをした。</p>	<p>地域代表として近隣の組合員の方、地域包括支援センター職員が出席している。</p> <p>コロナ禍では書面開催ではあるが、活動報告のみならず要望、助言、インシデントアクシデント報告まで多岐に亘り話し合われている。</p>	<p>入居者家族の参加が今後の課題ではあるが、参加を促せるよう、運営推進会議の議事録を請求書等に同封するなどし、会議の意義を理解いただくことから検討してはどうか。</p>
5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>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。</p>	<p>介護保険の更新申請やわからないことなど、随時相談している。</p>	<p>認定更新の手続きや不明点の問合せに加えて、ワクチン接種等のやり取りなど、良好な関係を築いている。</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</p>	<p>センサーマットの活用などだけで、動くことの自由を奪わないようにケアしている。玄関先がすぐ車道なため、玄関は一応、ナンバーキーロックをかけている。なるべく、安全を確保している。</p>	<p>センサー利用時には、家族の同意のもとで使用している。</p> <p>身体拘束における学習会を年2回開催し、職員の意識向上に努めている。</p> <p>身体拘束委員会も適切に実施され、議事録も整えられている。</p>	<p>3ヶ月に1度の身体拘束検討委員会のうち、運営推進会議と重なる月の委員会は、運営推進会議と一緒に開催し、包括職員等から助言をもらってはどうか。</p> <p>会議にもメリハリが付き、職員の意識づけにもなると思われる。</p>
7		<p>○虐待防止の徹底</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</p>	<p>身体拘束と同様に、虐待の学習会も実施しようと考えているが、まだできていない現状。</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>権利擁護についての学習は行っているが、基本的にご家族様がいる方の入所になっている。</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>利用契約書、重要事項説明書にて説明を行い、納得した上で署名、捺印頂いている。追加加算についても、家族様に同意を得ている。</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>年1回満足度調査が行われ、そこでのアンケートをとっている。</p>	<p>コロナ禍で面会を制限しているが、家族への電話連絡時等に受けた意見は会議の議題にして話し合っている。 また医療生協全体で行うアンケート結果についても、職員会議で共有し、ケアに反映させている。</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>毎月職場会議の開催で意見を聞き、業務などの改善に努めている。</p>	<p>日々の申し送り票や気になるノートを活用し、改善点や意見を職員から聞く機会を設け、職員会議等で話し合っている。 会議録は、出席できなかった職員へもきちんと共有できている。</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>出来るだけ残業をせず、協力しあって、日々のケアに努めている。また、出来るだけ、年休消化にも努めている。</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>法人企画のインターネットの学習に、できる限り、全職員が取り組んでいる。</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>法人内で、月1回会議があり、そこで交流を深め、わからないことや、改善面など話し合っている。</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>利用者情報を作り、職員が共有できることにし、不安感を訴えられる方には同一の対応を心がけている。</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>家族様とは、電話やメールのやり取りをしている。</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>計画書を作成する段階でアセスメントを行い、困っていることなど、対応している。</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>他の入所者様とも人間関係が築けるように、支援している。</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>面会もできるだけ行っているが、コロナの影響で、お断りした時期もあった。</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>なかなか馴染みの方との面会がコロナの影響もあり、できなかった。</p>	<p>面会の制限はあるが、入居者が家族との関係が継続できるよう、オンライン面会を行うこととした。花が好きな入居者とは、水やりを一緒に行うなど、限られた生活の中でも入居者の思いに寄り添っている。</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>話しができる方は、利用者同士で会話し、笑顔もみられる。</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>契約が終了しても、家族様から連絡が来ることもあり、丁寧に対応している。</p>		

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	なかなか自分で思いを言われる方が少ないが、日頃の言葉や仕草などで、本人様の生活したいように支援している。	全介助の人には短い単語で話しかけたり、行動を理解しつつ話しかける等、職員は入居者との意思疎通に努めている。また希望によって食事時間をずらすなどして一人ひとりの生活のペースや暮らし方を尊重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	居室を昔作ったものを飾ったり、と住み慣れた空間の設営に努めている。		
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	高齢なため、体力がなかったり、浮腫がある方は午睡をとったり、徘徊がある人は外へ散歩へ出たりして対応している。		
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、必要の関係者と話し合い、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	職場会議などで、意見を出し合い、より良いケアができるように、支援している。	通常3~6か月の介護計画の見直しで、家族には電話で通知し、郵送・押印してもらっている。医師・看護師・職場会議と緊密な連携で、利用者個人にあった適切なケアを心がけている。	さらに、本人や家族から聞き取った想いをケアプランに言語化し、それに基づく目標と期間を設定してみようか。それにより、自分たちを理解してもらえているという安心感に繋がると思われる。
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	介護記録、ケアマネの支援経過にて記録し、毎日、申し送りもしている。		
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	ご家族様が本人を外出させたい意向もあるが、コロナでできない現状。		
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	コロナで地域との交流などできていない。		
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、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	往診が月に2回ある。往診希望が無い方は、家族様が受診の付き添いしてくださる。	診療所の協力医が月2回往診し、看護師が毎日訪問している。かかりつけ医の受診希望者は家族協力のもと通院し、診療情報を家族から聞き取って介護記録で共有している。	

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>医療行為が必要なかたの対応など、看護師に随時連絡している。</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。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>入院の際は医療機関にサマリーなど必要事項を提供している。</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、事業所ですることが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>体調不良になった場合、施設で最期を過ごす希望があれば、看取り体制をとり、学習会なども行っている。</p>	<p>入居者が重度化した時は、看取りの指針を示して具体的な対応を家族に説明し、本人や家族の希望に基づいたケアが実践できている。診療所の看護師長による学習会を開催し、急変時の対応について等学びを深めている。</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>何かあれば、直ぐに看護師、管理者に連絡があり、早急に対応している。</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>年1回防水害の非常訓練行っている。今後も手順など作成が必要と思っているが、BCPなどの作成は、まだ、検討中。</p>	<p>消防訓練は、夜間想定火災を想定した訓練と、防水害への訓練を行っている。</p>	<p>適正な備蓄については、消防署と相談の上、法人内で早急に対応できるよう検討いただきたい。</p>

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	排泄などは小さな声で声かけしたり、寝るときは施設したりと個人のプライバシーに努めている。	利用者個人にあわせた対応を心がけている。 フロアで申し送りをする時は特に守秘義務の点を配慮し、プライバシーの確保もできている。	
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	なかなか忘れる病気のため、何かを言って、対応しても、また同じことの繰り返しになることもある。		
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	職員は業務に追われていることもあり、業務改善が必要と思っている。外へ出たい方は散歩へ行くなど対応している。		
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に支援している	季節に応じた服を着用されている。		
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	食形態は嚥下状態により、ソフト食の方もいる。献立は和洋中を色々な献立があり、「美味しい」と満足されている。身体的に難しいため、後片付けは職員が行っている	1日3食のご飯と汁物は施設内で用意し、外部から届く真空パックされた副食を温めて提供している。月1回設けているケアの日には、行事食等を用意し、入居者に楽しんでもらっている。	
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	水分制限の方もいるが、チェック表にて、水分、食事チェック、管理できている。		
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	毎食後、口腔ケアを実施している。毎週火曜日に訪問歯科が入っており、義歯の調整、口腔内チェックしていただいている。		
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。	排泄はチェック表をつけており、日中は大体、2時間毎にトイレ誘導を行っている。夜間は睡眠重視し、巻おむつにスーパーパットなどで対応している方もいる。	日中はトイレ誘導重視、夜間は睡眠重視で、利用者個々の状態に合わせて対応している。 朝昼晩と嚥下体操時に足の運動も取り入れて、排泄自立に役立てている。	
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	便秘がちの人には出来るだけヨーグルトを提供するなど、下剤だけに頼らないケアを行っている。		
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	入浴は週2回実施。拒否のある場合は日にちを改めるなどして、対応している。マンツーマンで行っており、出来るところは自分で洗身、洗髪している。	週2回午後入浴を基本としているが、時間や回数増の希望には柔軟に応じ、入浴拒否の人には、声かけを工夫したり日や対応職員を替えて、入浴してもらっている。	

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>毎晩、2時間毎の巡回を行っている。寝にくい方は、フロアを歩き、落ち着いたら部屋へ入り、入眠されている。</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>内服薬は職員で管理。出来るだけ精神面では薬を使わず、職員のケアで安心していただいている。</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>月1回は誕生日会や季節の行事などを行い、季節感を味わってもらったり、楽しんでいただける機会を設けている。</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るよう支援している</p>	<p>コロナの影響もあり、なかなか外出できないが、徘徊がありどうしても不穏が治まらない場合は、散歩に出ている。その都度帰ってきたら、手洗い、うがいを行っている。</p>	<p>コロナの影響で外出支援はあまりできていないが、中庭に面した部屋の戸を開けて外気に接したり、玄関先で体操したりと工夫をして、入居者が外の刺激や季節を感じられる機会を大切にしている。</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>お金は基本的に金庫でお預かりしている。どうしても保持したい方には、保持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>家族様から、電話や手紙が来た場合は代読して読み上げたり、電話は変わって、お話していただいている。</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>トイレは解りやすいように、紙を貼っている。カーテンを開けると明るいが、白内障などで、眩しいとの意見があり、カーテンを閉めていること多い。その代わりに、証明を明るくしたりしている。</p>	<p>1階であるが、窓が大きいので朝日が入り明るい。書初め等入居者の作品を飾って季節を感じられるようにしている。こまめに掃除を行い、入居者に風が直接あたらないよう、中庭に通じる窓を朝昼開けて換気にも努めている。</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>コロナの影響でテーブルにアクリル版を設置しているが、個人レクなど行えている。ソファーなどで過ごされる方もいる。</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>住み慣れた環境にしても、結局、物を、自分でグチャグチャにされることもある。その都度整理している。</p>	<p>居室ではそれぞれ自分の好みのものを飾っている。入居者は使い慣れた家具などを持ち込むことができ、その人らしい生活が送れるよう配慮されている。入居者が居ない間は窓を開けて換気している。</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>わかりやすくなっているため、自</p>		

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 (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