

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
<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	ホール内に理念を掲示し、朝・夕の申し送り時に唱和し、全職員が共有し実践している。		
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	運営推進会議に地域の方の出席をお願いし情報等を共有している。防災訓練等を近隣住民にも参加してもらっている。近所の施設・保育園等の交流（日常の声掛けや行事の参加）を行い関係作りに努めている。		
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	運営推進会議等で認知症の方達の支援の方法を伝え、理解してもらっている。防災訓練に参加してもらい、認知症の方への支援を一緒に行っている。		
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	出席者への外部評価の報告、地域から情報を得たり、委員との関わりの中で、地域との繋がりを築きサービスに活かしている。		

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
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>運営推進会議に出席していただき取組等を伝え、助言をいただいている。日頃から連携をとるように努めている。</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>勉強会等で身体拘束について職員全員が学んでおり、身体的弊害、精神的弊害、社会的弊害をもたらす事を理解し、拘束しないケアに取り組んでいる。スタッフ間の声掛けの強化や見守りができる体制を作っている。</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>研修会への参加や職場内での勉強会にて、虐待は生命・身体に重大な危険を生じる場合がある事を学び防止に努めており、朝夕の身体確認も行い、言葉での虐待等も無いように職員同士で気を付けている。</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>市町村の講習会に参加したり、ホーム内の勉強会を実施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	契約時には事業所の運営理念等の説明を行っている。特に退所に関する取り決めについては、不安・疑問点が無いように説明している。又改定や変更に際しては、文書にて本人・家族へ説明し同意を得ている。		
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	行事等で家族が集まる機会を設けて、家族の方達との会話を行っている。推進会議への参加を呼びかけ、要望や意見を尋ねて検討して、迅速に対応シケアに活かせるように努めている。面会時には家族との会話を持ち、カンファレンス等でも意見を聞くように努めている。		
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	ミーティング等で職員の意見を聞き、反映されるように心がけている。月1回の法人の全体会議で提案や意見の場を設けている。		
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	代表者は個々の能力や実績、勤務状況を把握している。また、職員と懇談の機会を設けたり、年に数回の法人内の実施によりコミュニケーションを重視している。		

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
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>定期的に行われる法人内の研修に参加している。新人研修やホーム内勉強会の実施、研修報告を行い、全職員が認識する。法事外での研修も参加できるように配慮している。</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>地区協議会に加入し研修等で交流の場を持っている。問題点や課題について地域の施設の方と電話連絡や訪問して情報の交換を行っている。</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
<b>II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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>	出来る限り面談回数を多くし顔なじみの関係を作っている。また、職員は本人の気持ちに配慮するように努めている。		
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>	家族の思いを傾聴し、ホームの役割等を説明し双方にとって今何が必要か、安心した生活ができるか、家族に支援と協力をお願いし共に考えるようにしている。		
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>	相談・連絡時には本人や家族の思いを傾聴し、必要時には居宅事業所や他のサービス機関への照会、相談等によりその時点で必要とされるケアプランを作成し、寄り添ったケアを行っている。		
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>	生活歴・家族・本人の言葉から、得意とする物を知り、野菜作り・料理・漬物等、教えてもらいながら一緒に行動し、出来る事の役割の継続と支援を心掛けている。		

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
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	面会時や体調変化時に状態の報告、また、遠方のご家族には本人の訴えや要望を電話連絡し、現状を把握していただいたり、外出・外泊の実施、行事等に参加していただく事で本人との関係を築いていけ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	在宅での馴染みの方の来訪を家族へお願いしたり、遠方の家族・親戚の方には便り、電話等で連絡を取っている。また、美容院等の馴染みの関係の継続が可能になるように努めている。		
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	入居者の性格や生活歴を把握し、利用者同士が良い関係を築けるように努めている。問題発生時やコミュニケーションがとれずらい方に対しては、職員が調整役となり、気まづくならないように配慮している。		
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	時候の挨拶や電話等で関係を築いている。他の事業所に移られても、面会に出向いたり、家族からの相談等に応じている。		

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
<b>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</b>					
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	朝夕の申し送り時には、利用者一人一人の状態を報告し合い、日常生活の中で本人の思いを見出し、職員間で情報を共有している。思いを言葉で表せない方には、表情等で察す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	入居時に本人・家族から聞き得た生活歴や日常生活の会話の中から情報を拾い、その人らしい暮らしが出来るようにしている。また、希望者にはご先祖様にお茶やご飯を供えていただいたり、大切にしている習慣を大事にしている。		
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、言動や表情等を観察し、ミーティング等で職員が情報を共有し個々の能力、生活パターンの把握に努めている。家事動作等では、得意とする事や役割を見出しケアに結びつけている。		
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	状態に合わせて、その都度本人・家族の要望や意見を取り入れ、主治医・看護師の意見も参考にしミーティング等で話し合い、検討し介護計画を作成している。		

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
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	個人別に記録し、身体状態から日常生活での様子等を記録し、申し送り等で全員が共有し計画に活かしている。		
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	本人の生活の継続性と家族の要望を踏まえて、通院介助・外泊・買い物等の要望支援。往診・医療連携等の入居者にとっての生活の継続性の支援。		
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	消防署立ち合いでの災害訓練、近隣施設での行事（音楽会等）に出向き、地域の方々と触れ合う機会を設けている。また、地域の美容室に訪問をお願いしている。		
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、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	本人・家族の希望するかかりつけ医の受診を支援する。協力病院も定め、適切な医療が受けられるように支援している。		



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>協力医療機関との契約による看護師の訪問があり、入居者の状態全般において相談している。ノートを活用し全員が周知できるようにし、緊急時やその他確認したい時には、その都度連絡し相談している。</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>入院時には必要な情報を提供して、医療機関とも連絡を密にとり、早期の退院や本人の混乱をなるべく少なくするように努めている。家族とも連絡を密にとり、職員も出来るだけお見舞いに行くようにしている。</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>本人・家族との話し合いのもと入居時に確認している。その時々状態に応じて、ご家族と主治医を交えて、再度意志確認を行っている。</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>消防署に依頼し救命救急の研修やホーム内勉強会を実施している。急変時のマニュアルを作成している。</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>消防立会いの下、地域の方の協力を得ながら、昼夜を想定した避難訓練を定期的実施している。災害（地震・台風）の対応も、行政からの情報提供や自主避難訓練を行っている。</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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	排泄介助の声掛けは大きさに気を付け、難聴の方には文字を表す等の工夫をする。PWトイレを居室に置く場合には、カバーし見た目の配慮を行う。居室に入室する際には、ノック・声掛けを実施している。		
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	希望を尋ねる際には、自分で選択できるような声掛けの工夫を行い、自己決定できるようにしている。		
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	日常生活において、可能な限り無理強いしないで、一人一人のペースに合わせた支援を心掛けている。		
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支援している	定期的に美容院にホームに来ていただいている。行事等は化粧等をして楽しんでいただいている。衣類は本人と一緒に選び、必要に応じて声掛けしえんしている。		
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	季節の食材を取り入れた献立をたて、職員と入居者が同じメニューを同じテーブルで、言葉を交わしながら食事をしている。嚥下が困難な方には、食事形態の工夫をする。		

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	1日の水分摂取量を記録し好みの飲物（ジュース、コーヒー）を提供する事で不足を防止する。1日の食事量を記録して、一人一人に合った食事形態に配慮している。		
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	毎食後の口腔ケア時の見守り、一部介助・入居者の状態に合わせたケアを行っている。入れ歯は夜間洗浄し、清潔を保っている。		
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	個々の排泄パターンの把握や時間帯での誘導、声掛けを行っている。日中もその方に適した排泄用品を使用し、失敗に対しては自尊心や羞恥心を考慮してさり気なく行っている。		
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	排便チェック表を付けて把握している。水分・野菜をしっかりとる事の大切さを説明している。予防の為に乳製品や繊維質の食材がとれる献立の工夫を行っている。		

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
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	入浴日は決まっているが、拒否がある場合には、傾聴し変更している。季節によって時間を変えたり、表情・体調を確認してからの誘導を行っている。		
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	入床まではTVを見たり、本を読んだりしてくつろいでいただく。気持ちよく眠れるように、下肢UPや体位変換等個々に応じた支援を行っている。		
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	個々の薬の整理、仕分けを行ったり、処方の変更があった場合には申し送り時に全員が把握できるように努めている。服薬担当を決め、誤薬防止の為に声出し与薬を行っている。		
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	野菜づくり・裁縫等、生活歴を活かしての役割や生きがいのある生活が送れるように支援している。		
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	散歩・ドライブ等出来るだけ入居者の要望に応じている。(花見・ショッピング・お墓参り・自宅訪問等は家族の参加協力をいただいている)		

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>買い物に出かけた際には、本人に買いたい物を選んでいただき、清算してもらっている。</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>遠方の家族等にお祝い時に電話や手紙を書いて関係の継続に努め、ご家族への電話等、本人の要望時にはその都度対応し、贈り物が届いた時には、必ず連絡し会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）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>入居者が自分の力で過ごせるように必要な場所には手すり等を取り付けている。壁画も入居者と職員と一緒に季節の飾りや手芸を作り作成している。</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>ソファで一緒にテレビを観覧したり、談話が楽しめるように配慮している。居室も本人の使いやすいように配慮している。</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>本人・ご家族に入居時には使い慣れた物を出来るだけ持ってきていただけるように声掛けを行っている。入居後も必要に応じてお願いしている。（テーブル・仏壇等）</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>生活経路は整理整頓して、要所に手すりを設置し自立と安全面に配慮し、環境整備に努めている。トイレや居室は本人が場所の確認が出来るようにしている。</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