

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	各ユニット毎に理念を掲げ、申し送りの際唱和職員全員の意識を高めるようにしている。		
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	地域の方々の情報より地域の行事を知り、参加している。又、ホームの行事にも地域の方に声をかけて参加して頂き、日頃から交流を図れるようにしている。		
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	運営推進会議の際に認知症の症状やどのような行動をするのか等話し、認知症のことを理解して頂く機会を設けている。		
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	行事報告・日常の様子を写真で見せて頂き、どのようなケアをしているか知ってもらい、アドバイスを頂いている。推進会議のメンバーの方には消防訓練にも参加して頂いており、意見をもらっている。		

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	○市町村との連携 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	運営推進会議の時に現在の状況を伝えたり、意見を頂く事もある。介護保険上の分からないことなどに対しては市役所に電話したり、直接出向くなどしてアドバイスを頂く事もある。		
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	身体拘束は基本的に行わないようにしているが、必要になりそうな時はショートカンファレンスを開いている。実施する時はご家族の了承を頂き期間を決めて実施しその後の経過を記録として残し、再検討を行っている。ユニット内で定期的に勉強会を行っている。		
7		○虐待の防止の徹底 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	ユニット内での勉強会や外部研修に参加し、知識を深め職員それぞれが虐待に対して学ぶようにしている。普段からお互いが注意しあえるようにもしている。職員同士でロールプレイングを行い利用者は実際にはどのような声掛けを望んでいるか学んだ。		
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	スタッフ全員が制度について知識を得て勉強会や研修資料などを参考にしながら活用・話し合え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
9		<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>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</p>	<p>契約の際は管理者・責任者立会いの下、契約書・重要事項説明書・看取りケアについて十分な説明を行い、理解・納得をされた上でサインを頂いている。</p>		
10	6	<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>苦情処理箱を設置している。利用者・ご家族から意見や要望があった場合は記録に残し話し合い、運営会議で報告している。</p>		
11	7	<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、反映させている</p>	<p>カンファレンスや勉強会で意見交換している。また職員間で出た意見や要望を運営会議で報告・検討し今後の運営に反映され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>カンファレンスや会議で司会・発表・記録を職員全員ができるようにしている。また、研修参加は内容に応じてメンバーを選出したり自主的な参加を基本としている。</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
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>研修については職員に紹介し、受講費用の負担をしている。研修報告をカンファレンス時に行うことで職員の質の向上に努めている。新人職員には必ず認知症について勉強会を行っている。</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>実践者研修や管理者研修などに参加し、そこで一緒になった他施設の方と交流を持つようになっている。</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
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>入居時ご本人をはじめご家族との面談にて生活に関する要望を聞いている。その際はなんでも言いやすい雰囲気作りを心掛けている。</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、関係づくりに努めている</p>	<p>ご家族と信頼関係が築ける様、密に連絡を取り、その際は要望や不安なことなどはないか尋ねている。面会時もスタッフのほうから声をかけご家族の声に耳を傾けている。</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>情報収集を密に行い、ご本人やご家族の思いを踏まえたうえで必要なケアを見極めている。また、担当ケアマネやサービス担当者からも情報を得てサービスに生かしている。</p>		
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>	<p>ご本人の好きだったこと・得意だったことを生活歴から見つけ出し、調理への参加(野菜の皮むき・選別・盛り付け・味見)や洗濯物たたみ、時に買い物も職員と一緒にしている。</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
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	面会に来られるご家族の方には直接、また遠方のご家族には毎月のお便りやケアプラン更新時に電話を行うなどして様子を報告しました、必要な物をお願いする時に協力やお願いをすることで関係を築いている。		
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	昨年は故郷訪問を計画実施したが今年は計画に至っていない。面会に来られた方とは(特に遠方の方には)写真撮影等を行うようにしている。		
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	仲の良い利用者同士は食事の席を近くにセッティングしました、利用者同士で口論に発展しない様職員が間に入り話を取り持つようにしている。		
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	契約終了に至った利用者はいないが死亡退去された方の通夜・告別式には参列するようにしている。ご家族より相談を受けた際は可能な範囲でお答えするよう努めている。		

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	アセスメント並びにプラン作成時に職員同士で意見を交換し合っている。また本人に聞ける方は直接伺ったり困難な方はご家族から確認を取るなどしている。		
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ている	ご本人やご家族から聞いた話を勘案し生活歴や暮らし方を施設でもできる限り取り入れるように努力している。		
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	個別に日中どのように過ごされているか観察を行い、手伝いのできる方はできる仕事をお願いして能力の維持に努めている。		
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	毎月1回ユニット全体でカンファレンスを行って月ごとの目標を意見を出し合うことで決め、実行するよう努めている。また必要に応じショートカンファレンスを行い現状に見合った介護が行えるようにしている。		

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	ケアプラン項目を記録の際に挙げそれに沿った記録を行っている。月1回モニタリングを行った結果をカンファレンスで取り上げてスタッフで意見交換を行い結果を計画に反映している。		
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	新たな問題や利用者の方からの要望があったらなるべくショートカンファレンスの時間を設けその都度対応するよう心掛けている。誕生日にはケーキと色紙を用意しお祝いしている。		
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	消防訓練の際に地域の方々に協力を頂ける様お願いしている。		
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	併設医院で看護職員による受診介助を行う他、処置が必要な方には医院より医師や看護師に来て頂ける様お願いしている。また他医療機関への受診にも職員が付き添うなどして適切な医療が受けられるように努めている。		

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		○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に支援している	毎日のバイタル・食事摂取量・排泄の有無・体調などの様子を朝夕の申し送りで報告を行い異常があればその都度看護職員へ報告し必要であれば敷地内の医院を受診している。		
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。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	入院時には看護職員が付き添いサマリーや日常の様子を情報提供している。また、定期的に職員が面会し利用者の状態・退院の時期等病院関係者との情報収集に努めている。		
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	入所時重症化した場合の対応に関する指針・看取りケアについての説明を行っている。利用者体調の変化に合わせて主治医から本人家族への治療方針を説明してもらっている。重症化した場合夜勤の介護職は看護職に連絡できる体制を整えている。		
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、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	急変や事故発生時、他の職員を呼ぶ・応急手当の対応、連絡先や手順電話番号等の場所一覧表を貼りいつでも対応できる様実践している。		

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
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(内1回は消防署立会い)行っている。運営推進会議のメンバーにも参加して頂き地域との協力関係を築き緊急時の対応を全職員が学び実践できるようにしている。		

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
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	利用者一人一人に合わせた声掛け・対応を職員は常に考え接するようにする事で人格の尊重やプライバシーの確保に努めている。		
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	ご本人やご家族との話し合いの場を設けて要望や意見を取り入れられるように働きかけている。		
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	入浴や食事の時間をご本人のペースや体調に合わせて介助が必要な時は本人の意思を確認して無理なく行っている。		
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	リビングに来られた時に髪の毛のセットをしたり、ご本人やご家族の要望があれば職員が本人の似合うように散髪を行っている。		
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	利用者の体調に合わせて食事形態や栄養の保持に心掛け必要な時は食事や水分摂取のチェックを行っている。食材の皮むきや手伝い頂けるときはお願いしている。		

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	一人ひとり食事の時間が異なるため、食べたい時に食べられる様時間をずらしている。食欲不振時は好きな物を食べて栄養が取れるようにしている。水分摂取は毎食事・食間・必要時に水分補給を行い脱水に気を付けている。		
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	本人のできる力を見極め、歯磨きを行い磨き残しのある場合は介助で対応している。義歯は毎日洗剤につけ清潔を保つようにしている。		
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	排泄チェック表にて排泄の間隔を把握しその人に合わせた声掛けや言動に目を向けながら排泄誘導に繋げている。失禁が多くなっても排泄パターンを再確認し職員間で話し合い排泄の工夫をしている。		
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	毎朝牛乳を飲んで頂き、また毎食事・食間に水分補給を行っている。トイレに座れる方は毎朝トイレに座る習慣をつけているが排便コントロールが難しい場合には下剤の調節を行っている。		

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	週3回の入浴を基本としているが個々の体調に合わせて入浴日に限らず体調の良い時に入浴して頂いたり清拭や更衣を行うなどして対応している。		
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	本人の訴えや生活リズム・体調に合わせて休んで頂いている。昼食後は昼寝をしていただいている。		
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	利用者本人の薬かどうか毎回服薬時に確認をしている。内服薬変更時は連絡帳にて職員に伝達。状態観察を行い変化があったときは看護職員に報告している。		
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	手伝いが好きな人には洗濯物たたみ・野菜の皮むき・味見をしてもらっている。ラジオの好きな人・話の好きな人・花の好きな人など個々の好きな事を日常に取り入れている。出前を取り外食の気分を味わうこともある。		
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	本人の体調や意思を確認しながら散歩・駅伝の応援などに参加している。故郷訪問では家族や知人の方も喜ばれていた。		

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>金銭管理は職員で行っており本人の要望・必要なものがある時は職員と一緒に買い物に行き購入して頂いている。</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>ご家族から電話があったら本人が話せる場合は本人と話していただいている。また本人の様子がご家族に分かるように毎月新聞とは別に2か月に一度本人の写真や様子を記入したお便りを送っている。</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>毎朝清掃や換気を行い、廊下・リビング等に動線の妨げになる物を置かず利用者がスムーズに通れる空間を作っている。行事や散歩などの写真を飾ったりリビングでは音楽を流したり楽しくゆったりと過ごせるよう工夫している。</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>居室は個室であり、日中はリビングに出て頂きテレビを見て頂いたりラジオを聞いて楽しんだりソファーに休まれる方もおられる。またトラブルにならない様席の工夫をしている。</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>	居室は使い慣れた物や家具を本人や家族に話を聞き置いている。音楽の好きな利用者はラジカセを置くなど一人一人に合わせた環境作りをしている。		
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>	廊下やリビング内に設置してある手すりを利用し起立訓練を行い残存機能の維持に努めている。トイレの場所もわかりやすく大きく表示している。		

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