

(様式1)

## 自己評価票

作成日 平成25年1月8日

### 【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0873900559		
法人名	社会福祉法人 聖隷会		
事業所名	グループホーム 玉里の里	ユニット名	ふきのとう
所在地	〒 319-3433 茨城県小美玉市高崎1824-500		
自己評価作成日	平成25年1月8日	評価結果 市町村受理日	平成 年 月 日

※ 事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度のホームページで閲覧してください。

基本情報	茨城県福祉サービス振興会のホームページ「介護サービス情報検索」から情報が得られます。
------	--

### 【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	社会福祉法人茨城県社会福祉協議会		
所在地	〒310-8586 水戸市千波町1918番地 茨城県総合福祉会館内		
訪問調査日	平成 年 月 日	評価確定日	平成 年 月 日

### 【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点（事業所記入）】

<p>私どもの施設は、茨城県小美玉市高崎1824番地500に存し、目印としては石岡市高浜方面、白雲荘の近隣に位置しております。平成15年12月に開所し高齢者グループホーム3ユニット27名、知的障害グループホーム1ユニット7名、総数34名の利用定員となっております。利用者一人ひとりの思いや意向の把握に努め家庭的な雰囲気の中で、1. 人権の尊重 2. 個別のケア 3. 地域の一員として暮らすこととの基本理念のもと個々人の日常生活が営まれるよう支援に取り組んでおります。又、関連施設に医療法人があり協力病院として優先的に医療相談が受けられる体制となっております。当事業所隣接地には肥育牛の牧場が存在し、かつ紫峰「筑波山」も眺められる緑豊かな環境下にあり地域に選ばれるグループホームを目指して気軽に立ち寄れる施設にして行きたいと考えております。</p>
--

### 【外部評価で確認した事業所の優れている点・工夫点（評価機関記入）】

--

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	理念を掲示すると共に、毎日の朝礼にて唱和し、常に理念がサービスの実施に反映されるよう努めている。
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	散歩に出かけた時など、地域の方々に声を掛け合い、挨拶を交わし、また、ご近所の方が散歩がてらに気軽に立ち寄り、飼い犬とたわむれたり、事務所の自動販売機やトイレ、公衆電話なども気軽に使用して頂けるよう心掛けている。
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	地域の方々には、何かあれば気軽に相談できる体制があることを周知している。
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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	運営推進会議を開催し、利用者の状況やサービスの実際を説明し、それらに関する意見交換を行っている。また、家族からの要望や質問または不安等に対しても聞き取りを行っている。
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に取り組んでいる	お互い常に行き来し、情報を共有しながら常にサービスの質の向上に取り組んでいる。
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	身体拘束は決して行わないことを徹底し、その為の勉強会も実施している。
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	事業所で勉強会を行い、日常の対応を注意して観察しながら、職員間においてもお互いに警告し合える環境作りと、意識の統一を図っている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	研修会の参加などで、学ぶ機会を持っている。
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	利用者及び家族の要望、不安や疑問に分かりやすく答えることに配慮し、これからの支援方針を含め十分な説明を行い理解、納得して頂けるよう努めている。
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	日頃より利用者の声に耳を傾け、会話の中からも利用者の声を伺えるよう努め、気軽に話せる環境や受け口を作っている。また、家族には、面会時に健康状態や生活状況を伝え、必要に応じてその都度電話や書面での報告を行っている。
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	職員が直接話し合うことで、疑問や意見、不満、苦情等が気軽に話せる環境を作り、意見があった場合には、早急に対応している。また、お互いを尊重し合える雰囲気作りに配慮している。
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	資格取得を積極的に奨励すると共に、各々実力が発揮できるよう、努力、実績を評価し、やりがいをもって職務に当たれるような環境作りに努めている。
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	研修の機会を確保し、サービスの質の向上に努め、外部研修後は、内部研修を行いスキルアップを図っている。また、資格の習得も勧めている。
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組みをしている	個々にネットワークが広げられるよう、同業者との相互訪問等の活動を通じ、比較検討の機会を設けサービスの質の向上に努めている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	事前訪問、見学、面談を行い、利用者が希望されることや雰囲気合うかどうか感じとって頂く。また、入所当初は、利用者の不安な気持ちを積極的に察知するよう心掛け、これまでの生活歴も重視し個別に対応する時間を多くするなど信頼関係の構築に努めている。
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	利用者や家族の状況に応じて、様々な希望に対してできるだけ添えるように話し合い、信頼関係を築けるよう努力している。
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	利用者家族の要望や考え方を理解し、事業所として可能な対応について説明し、場合によっては、他のサービスの利用も含めたアドバイスを与えている。
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	利用者と職員が協力して調理や清掃等をするなど、日常生活の中で共に学び支え合い喜びや悲しみなども共感できる関係を築いている。又 その人個人に応じたコミュニケーションを図りお互いが気軽に会話ができるよう努力している。
19		○本人と共に支え合う家族との関係 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	職員は家族の思いをしっかりと受け止め、利用者を家族と共に支え合う為に、信頼関係の構築に努めている。
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	利用者の知人や友人からの面会も歓迎し、以前、住まれていた住居への訪問など、馴染みの関係が途切れないよう支援している。
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	食卓の席や共用の場の使い方など、一人ひとりの利用者の行動や感情に配慮し、職員間で情報を共有しながら、利用者同士の関係が良好に保たれるよう配慮している。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	サービスの利用が終了しても、事業所への立ち寄りなど声をかけ、外出時等で出会ったときには、その後の利用者の様子を伺ったりしている。
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。	本人や家族からの情報を基に、より良い暮らしが出来るよう、ケアプランを作成しているが、それが困難な場合においても、利用者本位の視点に立ち、関係者及び職員で意見を出し合い検討している。
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	本人及び家族からの情報収集の中から、思いの深い部分を把握し、大切に出来るように努めている。
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	利用者と日常を共に過ごしながら、現状を的確に把握するように努め、申し送りや記録によって、職員間で情報の共有を図っている。
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	日々の生活の中から、利用者にとって課題となっていることを見出すと共に、家族からの要望も踏まえ、利用者がより良く暮らすための課題とケアについて、職員間で話し合い、介護計画を作成している。また、介護計画は、6ヶ月を基本として計画を立てているが、毎月のケース会議において随時検討しながら、本人の状態に即した見直しを行っている。
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	個別の記録には、日々の生活の様子、排泄状況、食事、水分の摂取量等を記録し、朝夕の申し送り時にも口頭で報告し、情報を共有することで、介護計画の見直しに反映している。
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	利用者、家族の状況や要望に応じて、必要な支援は柔軟に対応し、個々の負担の軽減が出来るよう、各々の満足度を高めるよう支援している。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	民生委員や地域のボランティアの方の活動を積極的に受け入れ、事業所の行事への参加もお願いし、交流を図っている。
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	協力病院もあり、利用者、家族に合わせた医療機関と連携を図り、いつでも指示をうけたり、搬送できる体制をとっている。
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	職員が状態変化に留意し、状態によって医療機関との連携がとれるよう取り組んでいる。また、関連施設の看護師からも、適切な指示を受けられるよう連携を保っている。
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。	入院時には、面会に伺い、状況確認を行うと共に、家族とも連絡を取りながら、病院側の情報を基に、利用者、家族の意向を踏まえながら、早期退院に努めている。
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	利用者、家族の意向・要望を、医療関連を含め、終末期の在り方について、早い時期に話し合いをもち、終末期の受け入れ態勢をチームで話し合い、少しでも希望に沿えるよう努めている。
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、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	救急対応をマニュアル化し、スムーズに対応が出来るよう、全職員に上級救命講習を義務付け、知識の習得や訓練を行っている。
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	消防署の協力を得て、避難訓練、避難経路の確認、消火器の使用方法の確認などを、利用者と共に実施している。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	利用者の誇りを損ねたり、プライバシーを侵害しないように配慮すると共に、個人情報には守秘義務を徹底し守っている。
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	一人ひとりに合わせた言葉かけをし、利用者が選択し易い声かけの仕方を工夫し、自己中心的な主張の場合でも、周りの方への誤解を与えないよう配慮し、利用者の表情や仕草から希望を読み取るように努めながら、本人の思いを尊重することが出来るよう心掛けている。
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	日々の暮らしの中で、希望・要望が、二転三転することもあるが、利用者一人ひとりのペースに合わせ、可能な限り希望に沿った柔軟な対応をしている。
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	身だしなみやおしゃれに対するこだわりを大切に受け入れ、利用者が満足できるように支援している。
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	身体状況、好みの食事形態を考慮しながら、栄養バランスに配慮した食事の提供を心掛け、利用者と職員と一緒に準備や後片付けも行っている。また、行事などにより外食の機会もある。
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、習慣に応じた支援をしている	食事と水分の摂取量を毎日チェック表に記録している。また、職員も利用者と同じ食事を同じ食卓でとり、必要に応じ、食べやすいように切り分けたり、食べこぼし等に対する配慮に心掛けている。又 生活歴の中で苦手とするものを無理に勧めず代替を準備したり味付けを変えるなど配慮している。
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	食後、口腔ケアの実施を促し、見守り介助を行っている。また、義歯使用の方に対し、ポリデント消毒を行っている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	一人ひとりの排泄のパターンを把握し、自尊心を傷つけないよう配慮しながら、利用者の状態に応じて適切な排泄の支援を行っている。
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	排便の有無を把握し、自然排便が出来るよう、食事やおやつを工夫すると共に、無理のない軽い運動により、体を動かすよう働きかけている。
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、毎日行える体制をとり、時間は特定せず、希望や利用者のタイミングに合わせて、安心して安全な入浴が出来るよう、必要に応じた支援をしている。
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	利用者の生活パターンを把握し、適切に休息、睡眠をとって頂けるよう、精神状態の安定を図るよう努めている。
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	個人ファイルに、薬の用法等を綴り、いつでも目的や用量も確認できるようにしている。また、個々のケースで管理し、名前や日付を入れる等、誤薬の防止に努めている。
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	それぞれが違う生活歴の中で、得意とすること、好きなものを把握し、一人ひとりが役割をもって、楽しみごとや自分の出番を見出せるよう支援している。また、一人ひとりの嗜好や状況に応じて、日常的に楽しめるよう希望に沿って支援している。
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	利用者の家族にも声をかけ、面会時等には、外出、外食も楽しんでいる。全員での外出は、安全面や健康状態も考慮し、行事として計画し、日々の気分転換を図っている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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>一部の利用者は、お金を所持し、自販機の利用、公衆電話の利用、また来訪された菓子店からの購入等もある。又、希望に応じ外出しての買い物支援も実施している。</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をしている</p>	<p>利用者、家族、また友人からの電話の取り次ぎを行ったり、自由に電話を使用したり、手紙を書けるよう支援している。</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>利用者の手作りの作品を飾ったり、季節に応じた花を生けるなど工夫をしている。また、利用者が落ち着いて暮せるよう利用者の状態を看ながら音の大きさ、光の強さやエアコンの温度設定にも配慮している。</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>リビングには、食事用テーブルの他に、ソファも配慮し、それぞれが居場所を確保し、気の合う利用者同士が仲良く自由に過ごせるよう配慮している。</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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>居室には、馴染みの家具や生活用品等を持参して頂き、これまでの生活環境を出来るだけ変えないよう利用者の好みに応じた部屋を作って頂いている。</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>居室の入り口やトイレには、表札を掲げ工夫している。また、献立表には、日付を明記し見当識等への配慮もしている。</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ます。 (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、生き活きと働けている。 (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