

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	ミーティングや申し送り、関わりの振り返りの時にも理念に必ず触れ確認し理念を掘り下げて職員同士で話し合い具体的なケアについて意見の統一をする。		
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	自治会に加入し、地域の運動会、敬老会等に参加しているボランティアを月2回は受けている専門学生の受け入れ、同業者の訪問研修も受けている。		
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	地域の様々な研修、会合に関わりながら認知症ケアの啓発に努めているまた人材の育成の貢献として実習生の受け入れもしている。随時地域の方から認知症の相談も受けている。		
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	会議は定期的を開催している、自治会・民生委員のボランティアの参加・自治会の回覧板配布やホームの行事内容の広報を配布してそれに対して意見を聞いて参考にしてている。		

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	推進会議・伊佐市GH連絡協議会と一緒に研修等に参加してもらいホーム便りを届けたりホームの現状やサービスの取り組みなどを報告して協力を貰っている。		
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	禁止の対象を理解してミーティング・申し送りでその日のケアを振り返り拘束でないか確認している日中玄関等全ての鍵を掛けているので外へ出られても止めずに話を聞いて一緒に出かけるようにしている。		
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	ミーティングや研修等の報告の際虐待の事には触れて話し合っている。本人は思っていない相手は虐待と受け取っているかもしれない。言葉の虐待には十分気をつけようと話し合っている。		
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	今のところは対象者はいないが研修等は常に参加している対象者がでたら出来る限り支援していきたい。		

鹿児島県 慈和会グループホーム 2ユニット

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	契約時は本人・家族に契約書、重要事項の説明・利用料金や事業所で出来る事できないこと重度化や看取りの対応・医療連携などを説明し、状態変化により退居になった場合は母体病院・包括支援センターと連絡対応して転居先を相談している。		
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	職員は家族と家族会参加時や来訪時に個別面談したりそれぞれ受け持ち制にしているので家族の意見や要望を聞いている、家族の意見等に対して職員で話し合っている。		
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	家族や職員の意見を聞きながら要望を運営者に出している。ホーム全般相談しながら進めていく、昨年12月よりホール・浴室・トイレ等の改修に入っている。		
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	職員が利用者に対してより良いケアが出来るように資格取得の支援・ストレス解消・気分転換に職員旅行・食事会をしている。		

鹿児島県 慈和会グループホーム 2ユニット

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>研修計画は作成している。外部の研修は経験に応じた研修に参加ホーム内の勉強会の時に研修報告してもらい職員の技術や知識の向上に努めている。資格取得のチャレンジを支援している。</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>3箇所の連絡協議会に加入して研修・講演会・事例検討会などの交流を通じてケアスタッフだけの意見交換会やホームの見学研修を参考にしてケアに活用している。</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
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	入所の相談があった場合は必ず本人に会って心身の状態や今置かれている状況を把握する。入所前にホームを見学してもらって雰囲気を経験してもらうようにしている。		
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	本人と同様にホームを見学して他の利用者の様子など見ていただきながらどう対応していくか事前にあらかじめ話し合い理解してもらうようにしている。		
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	ホーム内での生活状況を見てもらいながら本人が困っている事不安な事に対して会話や行動の面から把握して改善・維持などの支援、提案として母体の認知症デイケアの利用を進めている。		
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	生活を共にしながら、料理の味付けや、蕎麦打ち、行事・習わしなどを教わったり一緒にしながら学んでいる。「有難う」「お世話になります」の言葉に励まされたり支えられたりしている。		

鹿児島県 慈和会グループホーム 2ユニット

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	職員は日々の暮らしの中での出来事、気づきの情報を介護経過に書きとめ訪問の際に報告して話し合い協力を貰いながら支援している。		
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	入所前の認知症デイケアの利用の続行と地域の行事参加と面会の受け入れをしている。		
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	利用者同士の会話の中に職員も入り行事の際の折り紙作品作りのなどで皆で楽しく過ごす機会が持てるようになってきた。利用者同士の関係の情報を共有し支援している。		
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	入院されたら入院先へ面会に行ったり本人がこれなくても家族が立ち寄ってくださる。死亡退所されても家族がホームにきて思い出を話しに来られる。		

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	日頃の関わりの中で声かけして言葉や表情などから把握して認識している。その言葉を介護経過に記録して家族や職員とその真意を話し合っている。		
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・家族・それまでに居た施設・病院などにより生活歴・ライフスタイル等を聞き取りバックグラウンド・状態を把握してその人らしい生活支援が出来るように勤めている。		
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	利用者の生活リズムを早めに把握して生活や行動をし、できないことより出来る事を見つけて自信・生きがいを持ち生活を楽しめるように支援している。		
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	本人をよく知る家族と担当職員の気づき・意見を聞きながら課題となる事を他の職員と話し合っってその人らしく生活できるように支援している。		

鹿児島県 慈和会グループホーム 2ユニット

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	個別にファイルして食事・排泄・身体記録・日々の暮らしの様子・本人が発した言葉等を記録して早く変化に気づくようにしている。		
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	遠方や県外の家族の場合は必要に応じて通院や入院の手続き・送迎など出来る事に対応して不安軽減する為に支援する。		
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	利用者が地域の人と楽しく交流しながら生活できるように民生委員・包括・自治会など運営推進会議に出席してもらって良い交流機会が増えている。地域の運動会・小学生・園児との交流、敬老会など良い関係が出来つつある。		
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	利用者の大部分が母体病院からの入所であるので受診・通院・介助・訪問診療のケースもある骨折などの外科的診療や歯科など複数の医療機関で支援が受けられている。		

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
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	母体病院と離れているので月2回の訪問診療を受けている。状態変化の場合は訪問看護市とすぐに連絡が取れるようにしている。		
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	骨折や肺炎等で入院すると認知症が進行して退院してくるのがほとんどである。時間の許す限り面会に出かけ入院先からも認知介護の相談も受けて対応している。ホームで介護できる状態になったら医師と相談して家族の協力を貰ってリハビリ通院している。		
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	重度化や終末の対応指針は母体法人でと契約時に同意を得ているが家族の気持ちの変化や本人の思いにも心配りして支援できるように話し合っている。		
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	消防署の協力・母体法人の救急手当や蘇生術が職員全員が対応できるように定期的に研修している（AED設置）		

鹿児島県 慈和会グループホーム 2ユニット

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	消防署の協力のもと昼・夜間を想定した避難訓練・経路・消火器使用法などの実施（年2回）地域の協力・母体法人に協力体制が出来ている。		

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	人前で傷つけてしまう介護や声かけに配慮する。ミーティングの際、日々の関わりを反省しながら職員が本人のプライバシーを他の家族や外来者に話さないようにしている。		
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	本人に合わせて声かけ・意思表示が出来ない場合は表情を見ながら食べたいか食べたくない、眠たい眠たくないなど把握しながら出来る限り本人が決められるようにしている。		
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	一応ホームの1日の流れはあるが利用者の体調の把握、その場の本人の気持ちを聞きながらその人にあう支援で対応している。		
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支援している	本人が出来る事は見守り、できないことは支援している。出かけるときはよそ行きに着替え化粧をしている。本人や家族の希望があれば髪のカットしている。		
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	利用者の家族からいただいた野菜や米なども食材にしている。野菜の下ごしらえ、味見、片づけを手伝ってもらいながら苦手な食材は調理の工夫。		

鹿児島県 慈和会グループホーム 2ユニット

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	食事・水分摂取量を毎日チェックしている。食欲のある・なし食べ易いように調理し、嚥下困難な人にはミキサー食・トロミ食にしている。		
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	食前・食後のうがいの声かけ、個別に誘導し見守り・介助している。就寝前には歯磨き・義歯の洗浄をしている。口腔研修も随時受けている。		
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	排泄パターンを把握してトイレ誘導、排泄の意思表示のない利用者は時間を見て出来る限りトイレで排泄できるように支援している。オムツ使用者も表情観察しながら交換している。		
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	繊維質の多い食材やヨーグルトなどの乳製品を多く取り入れるようにしている。水分補給・散歩などの運動、ラジオ体操を取り入れて出来る限り自然排便できるように支援している。		

鹿児島県 慈和会グループホーム 2ユニット

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	冬場は週2回、伊佐は寒さが厳しいので気温を見ながら決める事もある。夏は3回しているが失禁や希望に応じて随時対応している。		
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	なるべく日中散歩したり活動してもらってゆっくり休息しているが夕方から不穏状態が続く寝付けな場合は会話をしたり添い寝をする事もある。		
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	個人の内服の処方をファイルして職員が内容を把握できるようにしている。服薬時には名前を確認して手渡しきちんと服薬しているか確認している。		
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	味噌づくり、蕎麦打ちなど利用者の経験や知恵を貰って一緒にしている。「有難う」「助かりました」の言葉は添えるようにしている。		
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	天気や本人の体調・気分に応じて、季節を肌で感じてもらい心身の活性につながるように日常的に近くの神社に散歩に出かけるようにしている。		

鹿児島県 慈和会グループホーム 2ユニット

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>ホーム行事の花見・紅葉狩りスーパーへの買物などで小遣いはホームで管理しているの自分で支払い可能な利用者には本人の財布に小銭を入れて買物を楽しんでいる。</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>電話や手紙の書ける人は電話で会話を楽しんでもらったり手紙は自筆で書いてもらって宛名書きは支援する。出来ない利用者は家族に年賀状等を送ってもらっている。電話は声を聞かせる。</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>ホールから台所が見えて音や臭いを感じられ、季節ごとに皆が作った作品を飾っている。マイコップ・マイはしを使っている季節の行事を取り入れて野菜や花が食卓で見れるなどの工夫をしている。</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>廊下やホールにソファや椅子を置いてそこで本を読んだり昼寝が出来るようにしている。掘りコタツ風に畳敷きにして、外の景色を見て気分転換を図っている。</p>		

鹿児島県 慈和会グループホーム 2ユニット

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>家族との写真や利用者の好きな物、馴染みの物をおいたり、DIYなどで作った作品などを飾ってある。</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>歩行の際に転倒防止のため廊下には最小限必要なものだけを置くようにしている。皆と一緒にくつろぐホールにはパズルや本など好きな時に利用できるように置いてある。</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せている。 (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