

(様式1)

自己評価票

作成日 平成 22年 5月 20日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0895400018		
法人名	有限会社 美野里メディカルサービス		
事業所名	グループホーム もみじ	ユニット名	すずかけ
所在地	〒311-1537 茨城県銚田市紅葉1500-2		
自己評価作成日	平成22年5月20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）】

当ホームはウグイスの鳴く静かな環境に立地しており、顔なじみの関係が築ける2ユニット（18名）となっております。経験豊富なスタッフが揃っており入居者様の意思を大切にしながら、自分らしく笑顔のある生活ができるように取り組んでおります。また、運営母体が病院なので医療面におきましては、すぐに協力や対処が得られ相談しやすい体制が整っております。

【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	法人全体の理念とスタッフ全員で作成した当ホームの理念があり朝礼時復唱し共有するとともに実践につなげている
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	入居者の散歩を通して近隣の方々と挨拶・声掛け合う顔なじみになっております。中学生の体験学習の受け入れや演芸ボランティアとの交流、地域の清掃活動の参加のほか、ホーム主催の納涼祭には、開催案内を地域の回覧に載せるなどして近隣の人々を招待し交流しています。
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	運営推進会議や納涼祭などのイベントに参加していただきながら、ケアや支援などに理解していただき、活かしていただけるよう努めております。
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	運営推進会議は2ヶ月に1回開催しご家族や地域の人たちの率直な意見を伺いながら、改善など実施現状報告をしながらサービスの質の向上に活かせるよう努めております
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	市の包括支援センターの方や福祉担当の方とは交流があり、情報を頂いたり利用者の入退去を報告したりと情報の共有をしており、解らない時や支援に困っている時は担当者に相談をしていただいております。
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	身体拘束は常にしない方法を探し、入居者様の意思を第一にしております、外に出たいときは一緒に外気浴や散歩を実施してしております。天気の良い午前中は屋外レクリエーションを実施して、気分転換を図り精神的拘束の予防も図っております。基本的には玄関に鍵をかけないケアに努めております。
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	研修など順次参加し正しい知識を持つように努めています。また、常に入居者の心身に注意を払い、介護・言葉での虐待のないように常に見守り、指導に努めています。

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	順次研修など参加し知識を高め、レポートをまとめ施設内回覧をしております。必要に応じて活用できるように支援しております。
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	ご利用前に重要事項説明書と利用計画書などを事前にお持ち帰り頂き、よく読んで理解していただいております、疑問や不安があればよくお聞きし、納得してから契約をしております。又、入居前にご本人にも施設内の見学をして頂き、安心をしてからご利用を勧めております。
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	意見や要望などすでに運営推進会議にてお聞きしていますが、その他に郵送にて無記名家族アンケートを6月に予定しております。金銭管理報告は1ヶ月～4ヶ月に1回実施しております。又、もみじ便りは年2回→3回増回数計画です。
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	朝礼やミーティングを利用して職員の意見や提案を聞き介護や運営に反映させています。行事は職員が交代で担当し、それぞれのアイデアを反映させ、利用者・家族など楽しめるような機会をもうけています。
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	従業員の意見や疑問はよく聞き自信を持って仕事に従事出来るように努めています。
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	個々の入居者に対して研修で受けた知識や技術を活用し、統一したより良い介護が出来るように朝礼・ミーティングなどで話し合い実施しています。又、職員が順番で研修に参加出来るように配慮しております。
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	グループホーム研修会や毎月開催するホーム関連施設の集会に参加し、他施設との交流や情報交換をしてサービスの向上に取り組んでいます。

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	入所前に家族と当ホームに来苑して頂き、時間をかけて傾聴し、安心して話せる雰囲気作りをしています。 入所後は戸惑いや不安を軽減するため常に声かけや傾聴に努め安心の確保に努めています。
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	入所前より、ご本人・ご家族には時間を充分に取り要望・不安などをお聞きし、ご希望などサービスに取り入れ安心して頂けるよう努めています。 また、入所後より生活の状況を随時報告し、時にはご家族の協力もお願いしております。
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	ご本人・ご家族の要望を踏まえながら、必要な支援かどうかを、スタッフ間で相談しながら見極めております。
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	人生の先輩として学んだり支えあう関係づくりに努めながら過ごしております。
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	必要に応じて、相談や協力をお願いして、ご本人を支えていただいております。経過や結果の連絡のなかで、喜びを共に分かち合っております。
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	電話の取り次ぎや面会時には気兼ねなく過ごせるように、また来ていただけるような雰囲気作りをしております。遠方の方には手紙の代筆なども支援しております。
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	利用者様同士の相性・趣味など踏まえて係わりが持てるように、日常生活の中で常に目配りし、孤立しない様に努めています。

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	転移なさるご利用者様の健康状態・支援経過・習慣・好みなどの情報を提供し、疑問や相談があれば気軽に問合せいただけるように声かけをしています。
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。	本人よりお聞きしたり、時には表情や日常会話から一人ひとりの思いや意向を汲み取りその把握に努めている。 又、本人の思いに出来るだけ近づけられるように努めています。
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	生活環境や今までの生活歴などご本人・家族からお聞きし、尊重しながら馴染みの暮らしが出来るように努めています。日々の係わりの中からでもお聞きしております。
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	一日の関わりの中から心身状態の把握に努めている。新たな発見・有効な支援や不安な事など毎日の朝礼にて話し合い情報の共有に努めている。
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	一定期間で見直しを行っています。また、状況・状態の変化に応じてのプランの見直しをし、新たに本人・ご家族のご希望があれば出来る限り支援に反映させるようにしております。
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	日常生活の様子や会話・新たな気づき・状態の変化など記録し、モニタリングを行いプランの見直しに活かしている。
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	ご本人やご家族の要望を出来る限り対応できるようにしています。

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	入居者が楽しんでいただけるよう演芸のボランティア、また、中学生の体験学習の受け入れもしております。災害・火災時には地元の協力が得られる体制が整っております。
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	当ホームの母体は病院なので往診・通院または、緊急時など24時間対応での適切な医療が受けられる体制が整っております。そのほか、ご希望の病院があれば、心身状態の情報を提供し、その病院の指示を頂きながら連携をとっております。
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	訪問診察や外来時、日頃の状態観察の変化を報告・相談し、医師や看護職の適切な指示を頂きながら連携をとっております。
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。	出来るだけ入院先に訪問して、ご本人・ご家族の要望をお聞きし、病院関係者との情報を密にし、意見交換や相談に努めております。
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	重度化・終末期に向けた方針において、新規利用者にはあらかじめ文書確認して頂き、現利用者には運営推進委員会などで説明し、文書化にてその対応をしています。又、スタッフ間にも方針共有化を図っております
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	急変や事故発生時のマニュアルを作成し病院と連携をとりながら対応している。また、消防職員による初期対応訓練も実施致しました。
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	毎月定期的に火災訓練・避難訓練を行っており、職員全体の安全非難の意識づけをしております。また、秋の防災・避難訓練時には消防団・老人会の地域の方の協力がえられるようになっております。災害時における飲料水・食料品の備蓄をしております。

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	理念の一つである「一日の始まりは声かけ・挨拶から」にもあるように入居者の人格や誇りの保持、プライバシーの確保が出来るような声かけを大切にしている。 個人情報に関する書類は鍵のかかる場所に保管しています。	
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	自分らしく生きるためにも、日常的な係わりの中から思いや希望をくみ取り、自己決定出来るようにゆっくりと声かけ時間をかけて支援している。また、その方の「つぶやき」を大切にしております。	
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	入居者一人ひとりのペースに合わせ、無理強いないで、希望に沿った暮らしが出来るように支援しています。	
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	ご家族の協力のもと、ご本人の好みや希望に出来るだけ近づけるように支援しています。また、理美容としては、ご本人の好みに合わせて実施しております。	
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	イベントや行事の折、ご希望のメニューを楽しんで頂いております。時には、地元の野菜などを下ごしらえしていただき、季節感を楽しんでいただいております。 食器片付けやテーブル拭きなど無理のないように手伝って頂いております。	
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	栄養士によるバランスのとれたメニューを食べやすく調理し、食事は見守りをしながら職員と一緒に和やかにしています。一日の食事・水分摂取量などチェック表に記入し、情報の共有化をして体調の把握に努めております。摂取量など満たない方には、嗜好品などとり入れたり工夫して支援しております。	
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	食前にうがい、食後に歯磨きの声かけをして習慣化しております。一人ひとりに合わせて声かけや見守・介助の口腔支援をしています。	

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	排泄チェック表を使用し、排泄パターンに合わせてトイレでの排泄誘導を行っております。
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	毎日排便の有無を確認し、水分補給や食物繊維がとれるように調理の工夫をしております。また、適度な運動が出来るようにラジオ体操やリハビリなど一日の生活リズム中に取り入れています。
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	個々のペースに合わせて楽しんで頂けるようにしております。又、他のユニットの入浴日にも利用いただけます。その方のタイミングに合わせて対応をしています。
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	よく眠れるように、日中は体操や生活の場で動いていただいております。疲れているときは、気兼ねなく休めるように支援しております。消灯時間はありますが、個々の希望の時間に就寝していただいております。
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	職員は服薬の確認・与薬・見届けを行っております。日頃の状態・変化・経過などを医師と連携をとっております。薬情をいただきファイルしてあり、見る事ができます。副作用についても記入してあります。
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	個々の役割や得意なことを活かし張りのある生活ができるように支援しています。嗜好品においては、職員やご家族の協力にて支援しております。
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	天気の良い午前中に外気浴・散策などは実施しておりますが、車を使ってでの外出は今期より実施しております。ご家族の協力も得られ4月に春の散策として「花見」を実施いたしました。又、個人の外出としては、食事会や誕生会・結婚式出席などご家族と相談・協力をお願いをしている。

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>ご自身で管理できる方には、一定額持っていていただいております。その他の方は個別に支援しております。出納は定期的にご家族に書面で報告しております。</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>公衆電話が設置してあり好きな時にかげられるようになっております。電話の取り次ぎや手紙の代筆・季節の便り、ポストの投函などをして継続できるように支援しています。</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>季節感を感じられるように花や飾り物を飾ったりしております。共用のスペースには各棟共同で作った作品を展示しております。また、個々に作った作品もホールに展示して楽しんでいただいております。</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>食堂やホールは自由な交流の場所になっております。ソファや畳コーナーなどありそれぞれ思い思いの場所で過ごされております。</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>ご本人・ご家族の要望を取り入れ、それぞれの装飾品・写真やラジオ・その方により仏壇なども持ち込んでいただき居心地の良い落ち着いた生活が過ごせるよう支援しております。</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>一人ひとりの出きることを見極め、無理のないように安全・自立をめざしております。また、足元の環境整備や目印照明・マスコットを自室認識などで工夫しております。</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