

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	次にステップに向けて期待したい内容
・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として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	法人理念を基本に、グループホームの目標を示し、取り組んでいます。	玄関やフロアに理念が掲げられ職員で共有し目標を持ってケアに取り組んでいます。	
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	日課の散歩時にご近所の方との挨拶や、地域の幼稚園や学校との相互訪問等行き交流の機会を持っています。	買い物や散歩時の近所の方との挨拶や夏祭りなど地域の行事に参加する他、幼稚園や小学校と相互交流を行い、日常的に交流がなされています。	
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	ご利用者と道路等の清掃を行っています。		
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	会議参加者から意見等いただき、その都度、検討・改善を行っています。	町内会長や民生委員など地域の方や地域包括にも参加を呼びかけ会議の開催を積極的に行いサービスの向上と地域とのつながりに生かしています。	
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取り組んでいる。	市より派遣される介護相談員に訪問いただき、市からも指導を受けています。また、制度等のことでも、その都度確認し、ご指導いただいています。	運営推進会議に出席していただいたり市の相談員の訪問がある中、現状報告や、相談を行い協力関係を築いておられます。	
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しないケアに取り組んでいる	玄関の施錠はやむを得ず行っていますが、その他の拘束は行っていません。	玄関の施錠は行っていますが、フロア内は自由に動くことができます。また管理者より職員の気になる言葉かけや対応があれば指導を行いより良いケアを行う取り組みがなされています。	階段や入口の施錠の改善を検討しておられます。実行、改善されますこと期待します。
7		虐待防止の徹底 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ない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	虐待について、ケア会議、ミーティング等で話をし、注意しています。		

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人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>資料等で制度について確認し、ご家族、関係者等と相談し、支援を行っています。</p>		
9	<p>契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約または改定等の際は、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</p>	<p>契約の際、グループホームでの対応の限界、退園していただく条件もお話し、退園後について不安に思われないよう説明し、その都度、質問にもお答えし、納得してご利用いただけるよう対応しています。</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>ご家族には、電話や来園時に話を伺うようにしています。また、重要事項説明書にも苦情受付窓口を記載し、玄関にも連絡先を掲示しています。</p>	<p>状態の変化等こまめに連絡し、面会時に時間を設け家族の要望を伺うようにし、コミュニケーションを図っておられます。また、意見箱の設置も考えておられます。</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、それらを反映させている</p>	<p>会議やミーティングで、その都度意見を聞き、対応や業務内容に反映しています。</p>	<p>管理者と職員の関係が良好で、定期と随時の会議により職員の意見を取り入れ業務改善やケアの向上に反映しています。</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>人事考課を行い、面接等で職員から意見を聞き、指導方法の検討、内容の充実に取り組んでいます。</p>	
13		<p>職員を育てる取組み</p> <p>代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際の力量を把握し、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>外部への研修や、法人内部での検討会等に参加しています。</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作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている</p>	<p>法人内の施設間での勉強会や情報交換、近隣の施設との交流を持っていくよう取り組んでいます。</p>	

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 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>ご入所前に可能な限り情報を収集し、本人様に安心してお過ごしいただけるよう環境を整えています。</p>		
16	<p>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、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>ご家族からの相談に丁寧にお応えしています。入所後の様子や、その他、ご家族が不明に思われることにも、その都度、対応しています。</p>		
17	<p>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</p>	<p>介護サービスを余りご存知でない方には各サービスの説明を行い、その他の選択肢等についても、ご説明させていただいています。</p>		
18	<p>本人と共に過ごし支えあう関係 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</p>	<p>できることは可能な限りご自分で行っていただき、家事も役割を持っていただき、共同生活を送っていただいています。</p>		
19	<p>本人と共に過ごし支えあう家族との関係 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</p>	<p>ご家族に年間の行事予定等お知らせし、ご参加いただけるよう呼びかけています。</p>		
20	8	<p>馴染みの人や場と関係継続の支援 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</p>	<p>お手紙等を出すお手伝いをさせていただいたり、面会にお越しいただいた方に、またご訪問いただけるようお声かけさせていただいています。</p>	<p>家族や知人に手紙を出すお手伝いをしたり、馴染みの美容院への外出支援も行われています。面会者にはまた来ていただけるような対応を心がけ配慮されています。</p>
21		<p>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</p>	<p>各ご利用者の様子に合わせて、適切な距離で関係をお持ちいただけるよう配慮しています。また、皆様に交流していただけるよう、職員も積極的に関わっています。</p>	

22	<p>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</p>	<p>退園後も、ご家族からの相談等あれば、その都度対応させていただきます。</p>		
----	--------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	--	--

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	<p>思いやり意向の把握 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</p>	<p>ご本人・ご家族の意向を尊重し、ご本人らしく、ご本人のペースでお過ごしいただけるよう配慮しています。</p>	<p>日々の生活の関わりの中で利用者の思いを把握するよう努め、それぞれのペースで生活出来るよう支援しておられます。</p>	
24		<p>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る</p>	<p>入所前の面接、入所後のお話の中で、生活歴等伺い、支援に活かしています。</p>		
25		<p>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</p>	<p>ご利用者の様子を観察し、適切と思われる支援を行っています。また、能力に応じた役割をお持ちいただけるよう配慮しています。</p>		
26	10	<p>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</p>	<p>ケア会議にて、ご本人の希望や様子、ご家族の意向等を考慮し、計画作成しています。</p>	<p>本人、家族の意見、要望を聞き、職員の意見も取り入れ介護計画を作成し、その一つ一つの目標についてのモニタリングもきちんに行われ、記録されています。</p>	
27		<p>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</p>	<p>様子や気付き、対応等を記録し、必要事項はミーティングでも報告し、ユニット間でも情報共有しています。</p>		
28		<p>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、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる</p>	<p>個人ごとに、その都度の状況に適した対応を考え取り組んでいます。また、各制度の活用も行っています。</p>		

29		<p>地域資源との協働</p> <p>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</p>	<p>地域の診療所や精神科医、歯科医の往診等医療面の支援や、地域の保育園、学校、住民、ボランティアとの交流、支援をいただいています。</p>		
30	11	<p>かかりつけ医の受診診断</p> <p>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</p>	<p>ひかりの園診療所、提携歯科医院、精神科医の往診等の支援をお願いしています。また、かかりつけ医への通院等にご家族にも協力いただいています。</p>	<p>本人やご家族の希望に応じてかかりつけ医が選択され、ご家族のご協力を得ながら、送迎等行い通院の支援をしています。</p>	
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支援している</p>	<p>看護師訪問時やひかりの園診療所と連携し、日常の健康管理、医療面での相談を健康維持できるよう努めています。また、外部医院受診時には、情報提供表にて日頃の様子を含め報告しています。</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。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</p>	<p>医療機関の地域連携室に受診の相談や入退院の情報等ご支援いただいています。また、早期の退院にもできる限り対応するよう努めています。</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・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>ご入園の際、グループホームでの対応が困難になられた場合、特養でのバックアップがあることを説明し、状態が変わられた時にはご相談させていただいています。終末期のケアについてもご本人・ご家族の意向、適切なケアが可能かを考慮し、改めてご相談させていただいています。</p>	<p>重度化が進む中、同法人の特養受け入れやホームの状況、本人・ご家族の意向を踏まえ終末期を安心して過ごせるよう相談し取り組んでいます。</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、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</p>	<p>一部職員が応急手当講習を受講しています。受講できなかった職員には伝達研修等を行い、各職員が対応できるよう努めていきます。</p>		
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>災害時の取り決め、緊急連絡網を整備し、緊急時には特養からの支援、町内の消防団の協力を得られるようにしています。</p>	<p>年2回の消防避難訓練をはじめ、災害時の食料についても法人とともに考えられ備蓄されています。</p>	<p>運営推進会議に自治会の方にも出席していただいている実績もあり、自治会の方のお付き合いの中からも災害時の協力体制について話合われてはいかかでしょうか。</p>

・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	研修を行い、一人一人を尊重し、適切に対応するよう心がけています。	研修を行い職員の意識向上を促すとともに日々の関わりで気になるところがあると管理者から指導があるなど日常的な確認と改善に向けた取り組みがなされています。	
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	意思表示のできる方は日常的・自発的にされています。意思表示が難しい方については、ケース会議等で検討を行い、対応しています。		
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、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	基本的な1日の流れはありますが、起床・食事・入浴・外出等、ご本人の希望に可能な限り沿うよう支援しています。		
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	ご自分で可能な方には、ご自分で行っていただいています。支援が必要な方については、整容、衣装を適切に着用していただける支援を行っています。また、行事や外出時には、お化粧品等もしていただけるよう支援しています。		
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	誕生日には、園方の好きなメニューを用意したり、また、季節に合った食事を用意しています。調理や後片付けも一緒にしていただいています。	メニューについては法人のものを基本にし、それに1品手作りするなど工夫しています。準備や後片付け等にもその方のできることを見極め一緒にしておられました。	食事を提供するのではなく、生活の一部として食事の準備や後片付けを行い、その人の義務ではなく一緒に楽しむために、やりたいと思える声かけ、雰囲気作りを工夫されますこと期待します。
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、集会に応じた支援をしている	管理栄養士の作成したメニューで食事を提供しています。また、水分については、必ず飲んでいただけるようお茶の時間を設定し、数種類の飲み物を用意、提供しています。		
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	可能な方には、ご自分で、又は声かけし行っていただいています。ご自分では困難な方については、食後に介助を行っています。歯科医の定期的な健診も行っています。		

43	16	<p>排泄の自立支援</p> <p>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。</p>	<p>記録を付け、できるだけご本人のリズムに合わせた介助を行っています。排便状況を確認し、体調に変化がないか注意しています。可能な限りトイレでの排泄を続けていただけるよう支援しています。</p>	<p>記録により排泄パターンの把握をし、プライバシーを守りさりげない介助がなされ、トイレでの排泄を大切に支援されています。</p>	
44		<p>便秘の予防と対応</p> <p>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</p>	<p>記録を付け排便状況を把握できるよう取り組んでいます。ご利用者には水分をしっかり摂取していただき、必要に応じて薬を服用していただく等、便秘にならないよう注意しています。</p>		
45	17	<p>入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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ず、個々に応じた入浴の支援をしている</p>	<p>基本的には入浴日を予定しています。ただ、希望や状態に応じて、入浴日を変更する等の対応は行っています。週3回はゆっくり入浴していただけるよう支援しています。</p>	<p>週に3日の入浴日は決められていますが、体調や希望による変更にも対応し、ゆっくり入浴できるよう支援されています。</p>	
46		<p>安眠や休息の支援</p> <p>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</p>	<p>フロアにソファ等用意し、ゆっくり休息していただけるよう対応しています。また、寝具は施設のものを用意しますが、ご自分の物を希望される方には、使い慣れた物を自由に使っています。</p>		
47		<p>服薬支援</p> <p>一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や要領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</p>	<p>ご利用者の状態に応じて、ご本人にお渡しして自分で服用していただく方や、必要な方には職員が介助し、服薬を確認している方もあります。様子変化があれば記録し把握するようにしています。</p>		
48		<p>役割、楽しみごとの支援</p> <p>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</p>	<p>炊事・洗濯・掃除等、役割を持って職員と一緒に手伝っていただいたり、刺繍や編み物、折り紙、脳トレ等、日課とされている方には、続けていただけるよう支援しています。</p>		
49	18	<p>日常的な外出支援</p> <p>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支援している</p>	<p>日課の散歩、週2回交代での買物、季節ごとの外出、希望等があれば、その都度、散歩や外出を行っています。</p>	<p>週に2回の近隣スーパーへの買い物や日課の散歩、地域行事の参加、文化園へ行くなど利用者の状態や希望に応じて支援されています。</p>	

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>一部の方が現金を所持し、外出時等に買物されま す。管理が難しい 方でも少額を所持 しておられる方も 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している</p>	<p>携帯電話をご家族が用意してくださっている方もおられます。希望で手紙を購入される方や暑中見舞い・年賀状等、可能な方には作成していただき、出しています。</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）は、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>明るく、清潔な空間を維持できるよう心がけています。共用リビングではテレビ・カラオケ・音楽等用意し、ご利用者に製作していただいた装飾をし、楽しんでいただけるよう努めています。</p>	<p>回廊になり、光が良く入り明るく、中庭には観葉植物が置かれ、それを眺めながら手すりを持ち歩行練習をしたり、要所に置かれた椅子に座り、ゆっくりするスペースが設けられています。リビングにはみんなで作った季節ごとの装飾がなされテレビや音楽など楽しむことができます。</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>リビングや廊下にイスを用意し、ご利用者の皆さんがお好きな場所でお過ごしいただけるよう配慮しています。</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>ご入園前に、ご本人が使い慣れた家具や、身の回りの物品をお持ちいただくよう、お伝えしています。</p>	<p>入居前から使用していた家具や趣味の道具や写真などが部屋に飾られ、居室で居心地よく過ごせるようご家族とともに考え工夫されています。</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>施設内は手すりがあり、バリアフリーになっています。物品もご本人が使いやすいよう配置を考え、車イス等でも自由に移動していただけるよう配慮しています。</p>		

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	<p>ほぼ全ての利用者の 利用者の3分の2くらいの 利用者の3分の1くらいの ほとんど掴んでいない</p>
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	<p>毎日ある 数日に1回ある たまにある ほとんどない</p>
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	<p>ほぼ全ての利用者が 利用者の3分の2くらいが 利用者の3分の1くらいが ほとんどいない</p>
59	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている	<p>ほぼ全ての利用者が 利用者の3分の2くらいが 利用者の3分の1くらいが ほとんどいない</p>
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている	<p>ほぼ全ての利用者が 利用者の3分の2くらいが 利用者の3分の1くらいが ほとんどいない</p>
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごさせている	<p>ほぼ全ての利用者が 利用者の3分の2くらいが 利用者の3分の1くらいが ほとんどいない</p>
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	<p>ほぼ全ての利用者が 利用者の3分の2くらいが 利用者の3分の1くらいが ほとんどいない</p>
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聞いており信頼関係ができています	<p>ほぼ全ての利用者と 利用者の3分の2くらいと 利用者の3分の1くらいと ほとんどできていない</p>
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きている	<p>ほぼ毎日のように 数日に1回程度 たまに ほとんどいない</p>

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		大いに増えている 少しずつ増えている あまり増えていない 全くない
66	職員は生き生きと働けている		ほぼ全ての職員が 職員の3分の2くらいが 職員の3分の1くらいが 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		ほぼ全ての利用者が 利用者の3分の2くらいが 利用者の3分の1くらいが ほとんどいない
68	職員からみ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		ほぼ全ての家族が 家族の3分の2くらいが 家族の3分の1くらいが ほとんどできていない