

| 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 |
| I. 理念に基づく運営 | | | 東館分 | | |
| 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 | 朝礼時に法人理念を音読し共有している。個々のケアの検討では、管理者、計画作成者の立会いのもと、常に理念に合致しているかを検証している。 | 「安心・安全・やすらぎ・ふれあい」を理念に掲げ、朝礼時に理念を唱和し、職員で共有され、実践につなげています。 | |
| 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 | 地域イベントへの参加、地域ボランティアとの関わりを通じ交流しており、最近では近くの芥川山城が、観光資源として脚光を浴び、影響で地元の活動の一環を担うこともある。 | 施設行事に地域の方が参加されたり、地域のイベントにも参加され、地域との交流が盛んに行われています。 | |
| 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 | 施設実習依頼にはその都度対応。また、家族会などでは認知症に係る理解を深めて頂く学習会を行っている。 | / | / |
| 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 | 地域包括支援センター職員や自治会長等の構成で実施。最近では外部のサービス提供情報など、豊富に入手することが可能となった。 | 地域包括支援センター職員や自治会長、家族等が参加し、2か月に1回開催されています。事業所からの報告だけでなく、参加者から質問・意見・要望を受けサービスの向上に活かされています。 | |
| 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。 | 市の担当者とは、様々な事例の相談を行い、常に連携を密に事業所の実情を伝えている。 | 市の担当者とは連絡会に参加し、事例の相談をするなど、密に連絡を取り、協力関係を築くよう取り組まれています。 | |
| 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 | 基本的に身体拘束廃止をうたい実施している。制度改正に対応した研修にも力を入れている。 | 身体拘束についてのマニュアルがあり、制度改正に対応した研修もされています。玄関は安全の為施錠されていますが、施設内は自由に行き来出来る様になっています。 | |
| 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 | 虐待防止については普段のケア会議や研修等を通じ、防止の徹底と不適切ケア廃止への意識向上を図るよう努めている。 | / | / |

| | | | | |
|----|--|---|--|--|
| 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 | 個人の権利擁護のための各種制度については、施設内研修を通じ、理解を深め、活用できるように努めている。 | | |
| 9 | ○契約に関する説明と納得 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 | 入所前に一定の時間を設け、契約書と重要事項の説明を行う。また、変更時には文書で通知し、同意を頂いている。 | | |
| 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 | 家族会開催時に年間の行事やケアの内容などを開示し意見を頂くとともに、外部評価時のアンケート結果は運営に反映できるように努めている。 | 面会時に職員が積極的に話しかけ何でも言ってもらえる関係作りに努めています。又、家族会や運営推進会議で意見交換の場を設けられ、意見や要望を運営に反映させています。 | |
| 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、それらを反映させている | 月1回の職員会議や、行事、レクリエーションの計画策定時等の職員の提案などは、可能な限り実現を図っている。 | 月に一回職員会議で、職員から意見を聞く機会を作られています。日頃から何でも話せる関係作りがされており、意見があれば運営に反映されています。 | |
| 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 | 処遇改善加算制度を活用し、資格取得や研修参加などに補助を行い、職員が向上心を持てるように制度設計を行っている。 | | |
| 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 | 職員個々の力量に応じた外部研修の紹介や、内部での事例研修等を通じてOJTを行うことで、向上に努めている。 | | |
| 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 | 高槻市介護事業者協議会の部会活動などを通じて、事業者間の交流や、研修機会と人材育成手法の共有を図っている。 | | |

| 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 | ご本人の不安や要望を的確に把握するために、専用シートにできるだけ記入いただき、管理者、計画作成担当を中心に、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、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている | ご本人同様、ご家族についても専用シートにできるだけ記入して頂いている。その他、機会を見つけて要望等伺うようにしている。 | |
| 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 | 入所前の相談時より、可能な限り利用者や家族、担当ケアマネなどと連携を図り、「その時」に必要な支援を見極める努力を行っている。 | |
| 18 | | ○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 | 職員は、常に共同生活者としての視点をもって本人と接するようにしており、管理者は、その視点の維持に配慮するように努めている。 | |
| 19 | | ○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 | 職員は、本人が大切な家族の一員であることを常に意識できるような交流関係を築くために、可能な限り、共に過ごしていただく時間を設けるよう努めている。 | |
| 20 | 8 | ○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 | 面会・外出など、時間帯以外は制限せず、可能な限り自由に行動していただけるよう支援している。 | 複合施設の利点を活かし、通所施設を利用されている友人に会いに行ったり等、馴染みの人との関係が途切れない支援に努められています。 |
| 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 | 場合によっては困難もあるが、別のユニットや、別事業所と連携を取り、多くの方と交流できる場を提供している。 | |
| 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 | これまでの事例には無いが、在宅復帰が可能ならば、実現のために最大限の支援をしていきたいと考えている。 | |

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 | 常に本人の意向や暮らし方を大切に考え、日々のふれあいの中で得た考え方や思いを可能な限り実現すべく、家族の協力も要請したりしている。 | 入所時のアセスメントで本人、家族の希望や意向を把握されています。又、日常の会話などでも意向の確認を行っています。 | |
| 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る | ご本人の経歴については、ご入所前の面談の際にも詳しく伺い、またサービス利用経過等も併せて把握させて頂いている。 | | |
| 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 | 記録を通して、心身の状況把握に努めている。 | | |
| 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 | ご本人にとり、現実的でより良いケアの在り方をチームとして追求すべく、管理者・医師も交え、本人家族の要望を踏まえながら計画作成を行っている。 | 本人や家族の意見を聞き取り介護計画を作成されています。又、状態の変化によってその都度話し合い、現状に即した介護計画を作成しています。 | |
| 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 | 基本的な介護記録のほかに、心身の状態などについては別個の記録を活用し、チームとしての確に状況把握ができるように心がけている。 | | |
| 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 | 現段階ではニーズに対応した課題と、その解決に向けたサービス内容の構築に精一杯で、柔軟な発想に基づく多機能化が図られているとは言い難い。 | | |
| 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 | 当事業所の立地条件等から、地域資源との共同には限界があると理解している。 | | |

| | | | | | |
|----|----|---|---|---|--|
| 30 | 11 | ○かかりつけ医の受診診断 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 | 本体施設に付属する診療所の医師や市内認知症患者センターとの連携を密に、本人家族の希望を重視し、適切な受診の支援を行っている。 | 施設内診療所の受診や、希望があれば、入所以前のかかりつけ医にもホームの職員が付き添い受診されるなどの支援もされています。 | |
| 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支援している | 看護職員は常勤職員として配置し、適切な健康管理と緊急時の判断など、介護職員を医療面でサポートすることで、利用者の受診や看護の支援を行っている。 | | |
| 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 | 協力病院をはじめ、関係医療機関とは連携を密にして、入院後の情報交換をこまめに行い、本人が安心して治療できる環境に配慮している。 | | |
| 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・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 | ご本人の意向を優先に、主治医とも連携しながら、家族へ説明を行っている。状況に応じ、併設特養への入所等、選択肢を提示できるようにしている。 | 入所時に本人の意向を優先に重度化した時のことを本人・家族・主治医・看護師・職員と話し合いがされ、方針を共有されています。又、状況に応じ、併設特養への入所支援も行われています。 | |
| 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 | 研修を通じ基本的な行動を、そして個々の利用者に合わせて個別具体的な対応をとれるように心がけている。 | | |
| 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 | 併設施設と連携を取りながら、災害時の対応を想定している。地域との連携は高槻市との間で、二次避難所の協定を結び協力体制を作っている。 | 様々な災害に対応した、マニュアルを作成されています。又、年に2回消防署立会の下併設施設と連携を取りながら避難訓練を行っています。 | |

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

| | | | | | |
|----|----|---|--|--|--|
| 36 | 14 | <p>○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</p> | <p>個人の尊厳を尊重し、誇りやプライバシーを損ねないよう言葉かけには注意をしている。</p> | <p>職員は利用者を人生の先輩として尊重し、なじみの関係であっても言葉遣いや対応には誇りやプライバシーを損ねることのないように徹底されています。</p> | |
| 37 | | <p>○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</p> | <p>ご本人の思いや希望を日常生活の中で引き出すよう努力し、自己決定ができるよう支援している。</p> | | |
| 38 | | <p>○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</p> | <p>事業所の都合ではなく、本人の希望やペースを大事にして1日を過ごせるように配慮している。</p> | | |
| 39 | | <p>○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</p> | <p>理美容や衣服の選択など、ご本人の意向をや要望を大切に支援している。</p> | | |
| 40 | 15 | <p>○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</p> | <p>食事の調理は、基本は厨房に依頼しているが、盛り付けや後片付けなど、利用者が可能な限り携われるよう支援している。</p> | <p>利用者の重度化に伴い外食する機会は少なくなっていますが、可能な方は外食などに行かれ楽しみが持てるように支援されています。</p> | |
| 41 | | <p>○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</p> | <p>接種料や水分量の把握に努め、必要量を確保できるよう支援している。</p> | | |
| 42 | | <p>○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</p> | <p>日々の口腔ケアはスタッフが行っているが、週1回の市歌往診時に歯科衛生士による口腔洗浄など受けることで清潔を保っている。</p> | | |

| | | | | | |
|----|----|--|--|--|--|
| 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。 | 各個人の居室にトイレがあり、昼夜を問わず、個々人の排泄パターンに応じた対応を行っている。 | ケア週間表の活用で排泄パターン、個々の状態やサインを把握し、利用者にあった排泄方法を共有し実践されています。 | |
| 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 | 管理栄養士の指導により、便秘を予防する献立や、解消に役立つレシピなどに取り組むなど工夫している。 | | |
| 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ず、個々に応じた入浴の支援をしている | 基本的に個浴で対応しているが、困難な方については、特養の機械浴を利用するなど、ここに応じた入浴支援を行っている。 | 週に2回を基本とされていますが、本人の希望に合わせて回数を増やすなどの対応もされています。個浴で対応できない方に関しては特養の機械浴を利用されたり、その方に合わせ対応されています。 | |
| 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 | 居室や共同の場でも、ご本人が好んで休息できる場の提供に心掛けている。 | | |
| 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 | 看護師を中心に服薬管理を行い、その変化の確認に努めている。 | | |
| 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 | 日常生活にはりを持たせるために、個々人の生活歴や嗜好を確認し、気分転換等の支援を行っている。 | | |

| | | | | | |
|----|----|---|--|--|--|
| 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>外出支援については、できるだけ少人数での外出に心掛け、本人の希望に添えるよう計画を行っている。</p> | <p>出来るだけ少人数で近隣に桜を見に行ったり、おやつ作りの買い出しに行くなど外に出る機会を作られています。</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>事業所内では、個人の金銭所持はお断りしている。但し、外出時には、生活感を体現するため、預り金の中から所持金を渡し保持してもらい、支払いをしてもらっている。</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>携帯電話を所持してもらっていたり、公衆電話を利用できるようにしている。また機会があれば家族との手紙のやり取りを推奨している。</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）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>居心地の良い空間づくりは、施設全体で取り組み、清潔さや季節感のあるデザインを採用し、快適な生活が営めるよう工夫している。</p> | <p>廊下には光が差し込みとても明るく清潔感があります。共有空間には一人で過ごせる場所もあり、居心地よく過ごせるように工夫されています。</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>居室以外に一人で、あるいは少人数で歓談できるスペースを確保している。</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> | <p>居室は、ご本人のお気に入りの私物の持ち込みや、ベッドや家具の向きも本人の好みに合わせて移動可能にしている。</p> | <p>居室は家具やベット配置など介護状況を配慮しながら、本人、家族と話し合い居心地よく過ごせるように工夫されています。</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>本人の能力を生かし、安全性を保持した支援を心がけているが、想定外の思いがけない事故が起こることもある。</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 | ○ | ①ほぼ全ての利用者の ②利用者の3分の2くらいの ③利用者の3分の1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 | ○ | ①毎日ある ②数日に1回ある 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 | ○ | ①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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した表情や姿がみられている | ○ | ①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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 | ○ | ①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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 | ○ | ①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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 | ○ | ①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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聞いており信頼関係ができています | ○ | ①ほぼ全ての利用者と ②利用者の3分の2くらいと ③利用者の3分の1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きている | ○ | ①ほぼ毎日のように ②数日に1回程度 ③たまに ④ほとんどいない |

| | | | |
|----|---|---|--|
| 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 | ○ | 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全くない |
| 66 | 職員は生き生きと働けている | ○ | ①ほぼ全ての職員が ②職員の3分の2くらいが ③職員の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④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 | ○ | ①ほぼ全ての家族が ②家族の3分の2くらいが ③家族の3分の1くらいが ④ほとんどできていない |