

| 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 | | | | | |
| 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 | 法人全体としての運営理念に基づく地域に愛され信頼される施設づくりを理念とし、月1回の内部研修やフロア会議自己啓発のためのテーマ設定等で理念共有を行っている。 | 施設内に掲示することはもとより、月1回のフロア会議で理念の共有を図り、家庭的な生活が送れるよう実践に努めています。 | |
| 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 | 法人全体での御慰問の受け入れや地域の文化祭参加、小学校運動会見学、買い物等で交流を行っています。 | 法人全体で地域とのつながりがあり、地域行事への参加や職場体験等の受け入れで地域交流を図っています。 | グループホーム独自に地域連携が図れるように、地域の方々が訪れやすいような、認知症カフェを定期的に開催するなどの工夫をしてみたいか。 |
| 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 | 法人全体として地域貢献の一翼を担える様つとめています。 | | |
| 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 | 普段の生活内容の他、法人全体で取り組んでいる事案も報告し提言をいただいています。 | 家族や地域の方、法人役員の参加があり、事業所の活動内容等報告し、意見交換を行っています。開催頻度が年間3回となっています。 | 2ヶ月に1回の開催ができるよう、法人内の地域密着型特養と連携を図るなど、日程調整（日曜や夜間）及び参加者召集の工夫をしてみたいか。 |
| 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。 | 法人全体を主としてであるが積極的な協力関係の構築に努めています。 | 法人として市と連携が取れていることもあり、グループホームも和歌山支部の連絡会に参加するなど連携が取れています。 | |
| 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 | 法人全体に渡る構成員で組織された委員会主催による内部研修、外部研修の他、職員への報告を行ったうえで危険防止を超えない範囲での取り組みを行っています。 | 利用者の安全確保のため時間帯を決め、施錠はしていますが、日中は施設内を自由に行き来できる状態にしています。身体拘束に関する研修や会議をおし、職員全員が認識を持ったうえでケアに取り組んでいます。 | |
| 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 | 法人全体に渡る構成員で組織された委員会主催による内部研修と月に1度のフロア会議の他必要に応じて職員間で話し合いの場を設ける様にしています。 | | |

| | | | | |
|----|--|---|--|--|
| 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 | 外部研修参加者による他職員への報告を行い研修内容の周知徹底を行っています。 | | |
| 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 | パンフレットや書面を提示し十分な理解納得が得られるよう努めています。 | | |
| 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 | アンケートの送付や意見箱を設置し職員すべてが利用者家族様や地域の方々の意見を聴き対応出来るよう努めています。 | 利用者の声には常に耳を傾け、家族に対しても面会時に積極的に声をかけ、何でも話せる関係づくりがされています。また、アンケートの送付、家族の誕生会への参加など意見が言える機会が設けられ運営に反映するよう努めています。 | |
| 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回のフロアー会議の他必要に応じてミーティングを持つようにし問題提言について意見交換の場を持つようにしています。 | 各種会議において職員の意見を収集するほか、管理者は何かがあれば話し合いを行い、意見や要望を聞くよう努めています。 | |
| 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 | 職員がずっと働き続ける事ができるような快適な職場環境作りを努めています。 | | |
| 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 | 外部研修への積極的な参加促進と月1回の施設内勉強会への参加を行っています。 | | |
| 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 | 種々の研修会への参加を通して同業他社と交流を図り情報交換やネットワーク作りからサービスの質の向上に繋げられる様に努めています。 | | |

| 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 | 入居前の体験利用に始まり入居直後は出来る限りご家族の面会をお願いし本人が安心して生活して頂けるよう心理面への配慮も心掛けています。 | |
| 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、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている | 入居前後の連絡は特に密に行いご家族の不安を聞き出し対応し信頼関係の構築に努めています。 | |
| 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 | 入居前には必ず事前訪問を行い提供できるサービスを十分話し合ったうえで入居して頂いています。 | |
| 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 | 利用者と職員は出来る限り一緒に行動し生活を続けていく上で互いに協力しあえる様な関係作りに努めています。 | |
| 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 | 職員は利用者と行動を共にし家族と共に利用者の生活を支えられる関係づくりに努めています。 | |
| 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 | 知人友人の面会や近隣に居住していた利用者場合は地域行事の参加等も行っています。 | 入居前から利用している美容院への利用継続の支援がされています。また、地域の方々が入居されているので、地域行事等にも積極的に参加し、馴染みの方と関わられるよう努めています。 |
| 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 | 食堂の座席や家事行事への参加時の組み合わせ等に気を配り9人全員で快適に共同生活が行える様努めています。 | |
| 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 | 法人内施設での受け入れについては本人家族の希望を伝え退居後のトータル的ケアに努めています。 | |

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 | これまでの生活歴や趣味特技を考慮に入れて本人家族の意向に極力沿った生活をしていただけよう努めています。 | ゆったりと職員と利用者が話せる時間をつくり、アセスメントや生活歴により意向の把握に努めています。 | |
| 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る | 本人家族からの聞き取りだけでなく在宅時の担当ケアマネジャーを通して情報収集に努めています。 | | |
| 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 | その日出勤のスタッフで話し合うだけでなく申し送り連絡ノート、種々の記録を通して職員間での状況の把握と共有をしています。 | | |
| 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 | ご家族には面会時だけでなく状態に変化が見受けられた場合には速やかにそのことを報告し、職員間ではフォロー会議内で話し合いが持たれ介護計画に反映されている。 | 定期的にモニタリングを実施し、本人及び家族に思いを聞き、それをもとに職員間で意見交換を行い介護計画に反映させています。介護計画は3ヶ月に1度の見直しと、随時状態の変化にあわせて見直しを行っています。 | |
| 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 | 利用者別の介護記録で情報の共有を図りそれに基づいて介護計画の見直しも行われている。 | | |
| 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 | ニーズを的確に捉え、時として必要な援助を理解し出来る限り対応出来る様な体制作りを心掛けています。 | | |
| 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 | 近隣の学校関係、自治会等の社会資源を活用しています。 | | |

| | | | | | |
|----|----|---|---|---|--|
| 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 | 入居前からのかかりつけ医や希望した医療機関への受診が出来るように支援しています。 | 基本的には法人理事長（医師）の往診があります。ただ、本人や家族の希望があれば家族同行でかかりつけ医への通院が可能です。通院介助も状況に応じて行っています。 | |
| 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 | 自施設理事長が開業しているクリニックの他、法人内の医務室に相談対応し受診も行っています。 | | |
| 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 | 退院後の生活の相談をし利用者には安心して貰える様職員の訪問を行っています。 | | |
| 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 | 施設内設置のターミナル委員会と連携し家族とも施設内での終末期の話し合いが出来る旨の説明を行っている。 | 入居時に本人や家族の意向を聞くほか、重度化に応じて意向の確認を行いながら、同法人の特養への入所やターミナルにも対応している為、入居者や家族の安心につながっていると思われます。 | |
| 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 | 事故発生時の対応方法については常に職員間で話し合いを行う様にしています。急変時対応についても施設内看護師に研修をお願いしています。 | | |
| 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 | 色々な場合を想定して職員利用者一緒に防災訓練を行い備えています。 | 毎月、夜間や地震等の想定をしながら訓練が実施され、消防署立会のもとでも訓練が行われています。災害時に備え食料や飲料水等の備蓄もされています。 | |

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

| | | | | | |
|----|----|---|--|--|--|
| 36 | 14 | ○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 | 個人の尊厳を傷つけた りプライバシーに関わ る様な言葉かけには十 分配慮しています。 | プライバシー保護や人 権について会議や勉強 会を開催し、職員に意 識付けを行い、利用者 の気持ちを大切に、馴 れ合いにならないよう 支援が行われています。 | |
| 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 | 本人が日々の生活の中 で自然と自分の考えを だし自己決定できるよ うに配慮しています。 | | |
| 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 | 本人本位、入居者の ペースで生活が出来 るような環境を心掛 けています。 | | |
| 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 | 在宅時からの美容院 でカットされたり毎 日の衣服決定は本人 にして頂き可能であ れば化粧品類の購 入にも直接出向い ただける様な支 援を心掛けていま 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 | 利用者職員が一緒 に調理し盛り付け 配膳を行い食事後 の片づけも共に行 っています。そう いった流れの中で 自然と好みの話も 聞き取れるように しています。 | 献立には利用者の 意見も取り入れら れ、買い物にも一 緒に行っています。 配下膳、調理等利 用者の出来ること は一緒に行い、使 い慣れた食器を使 いながら、職員と 同じ食卓につき、 楽しく食事がさ れています。将来 的に外食等の企画 も検討されています。 | |
| 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 | 予め栄養バランス を考えて献立を考 え、その時に応じ て必要があれば水 分管理も行ってい きます。 | | |
| 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、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 | 食後就寝前の歯 磨きの声掛け付 き添いを行い必要 ならば施設に往診 に来て下さる歯 科医の受診をして います。 | | |

| | | | | | |
|----|----|--|--|---|--|
| 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。 | 不必要なオムツの使用は出来るだけ避け利用者個々の排泄パターンを把握する事で排泄の自立に向けた支援を行っています。 | できる限りオムツの使用を避け、トイレで排泄できるように、利用者個々の排泄パターンを排泄チェック表をつけ把握し、利用者個々に合わせたリズムで排泄支援がされています。 | |
| 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 | 水分、食事摂取量の把握と個々の排泄パターンの把握を行う事で下剤を使わないトイレでの自然排便を目指しています。 | | |
| 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ず、個々に応じた入浴の支援をしている | 毎日浴を実施する事で入浴日時間を利用者自身が選べるようにしています。又要望があれば同性による入浴介助にも対応しています。 | 利用者の希望に沿い毎日入浴ができる体制をとっています。体調や希望に応じ、ゆっくりと一人一人の気持ちに合わせた入浴を支援しています。 | |
| 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 | 昼間も一人の時間が必要な方があれば居室で1人過ごしていただき巡回を行い、夜間も個々の生活その日の疲れを考慮してゆっくり休んで頂けるような声掛け対応をしています。 | | |
| 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 | 主治医との話し合いや本人の希望、服薬後の状態変化を確認しながら対応しています。 | | |
| 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 | 裏庭での野菜作りや玄関先の寄せ植え熱帯魚のえさやり等成長の喜びや癒しを感じて頂ければと考えています。 | | |

| | | | | | |
|----|----|--|--|--|---|
| 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支援している | 職員との買い物同行や地域行事への参加の他、家族の協力を得て外出外泊の支援を行っています。 | 近隣スーパーへの買い物や花見や地域行事等の参加で外出の機会が設けられています。また、家族の協力も得て外出の支援がされています。 | 職員の体制を整え、日常的にホームのまわりを散歩するなど、外気に触れ楽しみのある生活ができるよう支援されることを期待します。 |
| 50 | | ○お金の所持や使うことの支援 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 | 買い出しに同行し職員と一緒に品物を選んで一緒にレジへ並んで頂いたりしています。 | | |
| 51 | | ○電話や手紙の支援 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 | 家族等への電話手紙は本人の希望に沿って支援し入居でそれまでの関係性が断たれる事のないように支援しています。 | | |
| 52 | 19 | ○居心地のよい共用空間づくり 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 | 畳スペースの縁に腰かけて洗濯物を片付けたり、気候の良い時期は寝ころんで休息をとったりして頂いています。 | 木を基調にした建物は温かみがあり、リビングもとても広く、畳の間などもあり、くつろげる空間になっています。玄関には熱帯魚などを飼育するなど、入居者が居心地よく過ごせる空間になっています。 | |
| 53 | | ○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 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 | 食堂の自分の座席の他畳スペースの横にこたつテーブルを置き、そこでおやつを食べたりテレビを見たりしていただいています。 | | |
| 54 | 20 | ○居心地よく過ごせる居室の配慮 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 | 本人が在宅で使用していた家具や調度品を居室内に配置する事で安心して過ごして頂けるような工夫を心掛けています。 | その方の馴染みある写真や家具が置かれ、居室で落ち着いて過ごせるように工夫されています。 | |
| 55 | | ○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 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 | 個々の生活パターンと生活導線を把握し安全な環境の整備に努めています。 | | |

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、その時々や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 |