

(様式1)

自己評価票

作成日 平成 21年 12月 1日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0873900542		
法人名	医療法人社団 正信会		
事業所名	グループホームさくら	ユニット名	南棟
所在地	〒 315 - 0122 茨城県石岡市東成井2219-8		
自己評価作成日	平成 21年 10月 30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 リンク先URL	
-----------------	--

【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

【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）】

さくらの理念3ヶ条の一つである「心安らぐこの場所で、みんなの笑顔が私たちのしあわせ」を心に刻み利用者が穏やかに生活できるようにスタッフ一人ひとりが、努力し対応している。
「やさしく、しんせつ、ていねいに」をモットーに四季折々の草花・樹木に囲まれ利用者が明るく楽しく生活出来る環境を提供している。

【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	GHさくらの独自の理念として「心安らぐこの場所で、みんなの笑顔が私たちのしあわせ」を掲げていたが、再度地域密着型サービスの意義を考えスタッフ間で話し合い、新たに「地域の方と共に考え協力し、穏やかに暮らす事が私たちの望み」「なるいっ子と交わすあいさつ、明るい笑顔」の2つを追加しスタッフ間で共有している。
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	施設行事に地域の方にお便りで声かけしているが、全体的に参加は少ない。近所付き合いとしては、日々の挨拶や家で採れた果物などを頂く程度になっている。
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	スタッフ間で認知症ケアについては、マニュアルを活かし、利用者への日常支援に取り組んでいるが、地域の人々に向けての理解や支援にまでは至っていない。
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	運営推進会議は年6回を計画、実施しており、その都度現状報告や今後の行事予定、また利用者と同じメニューで昼食をとって頂いたり、意見交換しサービス向上に生かしている。
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	市役所で行われる会議などに参加したり、利用者の施設入居への協力をお願いする為にパンフレットを持参し来所したりしている。又推進会議には介護保険課の職員の方に参加して頂いている為意見を聴かせて頂いている。
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	身体拘束マニュアルを参考に日々の介護に取り組んでいるが、車椅子を使用している利用者で転倒の恐れがあり、生命に危険を感じた場合に限り、家族から同意書を頂き、車椅子に安全ベルトを装置している。ただし常に状態を把握し、継続しないことを心掛けている。
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	月1回のミーティングなどで勉強会をしたり虐待防止についての講習に参加したスタッフの意見を聞き学ぶ機会を持ち、意見交換しながら防止に努めている。

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	ミーティング時の勉強会で地域権利擁護事業及び後見人制度について学んだので、スタッフは理解している。また家族の方には契約時に契約書を説明する際に、利用者及び利用者代理人の権利の時に一緒に説明させて頂いている。ただし、今の所は支援にまでは至っていない。
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	契約の際は管理者が家族と個別の部屋にて契約書を十分に説明し、家族からの意見や質問を聞き、家族の方が理解した上で契約を交わすように心掛けている。医療連携体制や重度化についても家族に説明し同意書を頂いている。
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	家族の方が来訪された際には、利用者様の現在の様子をお話すると共に意見を聞くように努めている。また直接お話が出来ない時は御意見箱として玄関に設置し自由に投書出来るようにしている。
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	意見交換の場を最低月1回のミーティングで行っている。その他その都度個々の意見、提案を活かし質の向上に努めている。
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	勤務状況については個々の希望を聞き、無理の無い勤務体制を取っている。またやりがいを持てる環境作りをすることで、現在のスタッフの勤務継続に繋がっていると思われる。
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	法人内外の研修に参加できるように配慮し、研修に行ったスタッフはすべてのスタッフにミーティング時研修報告をする。また近隣の施設主催による研修にも進んで参加するようにしている。
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	他法人のグループホームの見学を行い、交流を図っている。また他グループホームを見学する事で、自分の施設の優れている点、劣っている点を把握しサービスの向上に取り組んでいる。

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	利用者と話し合う事を第一とし、その中で何を望んでいるかの判断、見極め共に支え合う関係を築いている。
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	家族の方の話をしっかりと聴き、本人との思いの違いを理解しより良い家族関係を維持出来るよう対応する。
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	利用者、家族等の実情や要望を理解し何を必要としているのかを見極めそこに重点を置き支援している。他サービス利用は利用者、家族の希望により対応している。
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	スタッフは利用者と共に喜んだり、励ましたり、話し合ったりと日々の生活で共に支え合う関係を築いている。
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	利用者と家族の関係がより良く築いて行く為の支援に努め、定期的に現状報告など「さくら便り」や電話などで連絡を取り支援している。
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	他施設から移られてきた利用者の方に対してはいつでもその施設に遊びに行ける環境を作り、また自宅から入居された利用者に対しては、近所の方や同級生の方がいつでも遊びに来れる環境を提供している。
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	フロアでの席順など個々の個性や性格を把握しトラブルにならないように配慮している。

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	利用者の身体的事情で退所した後も家族と連絡を取り、相談、支援に努めている。（たとえば病院に入院し施設に帰れる見込みがなく退所された利用者に対して、なかなかお見舞いに行けない家族に代わって病院に見舞いに行き、今の状態を報告してあげる）
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。	利用者の日々の言動や表情、行動などや家族の意見や要望から利用者の把握に努めている。
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	生活歴、既往歴、サマリーなどの経過をスタッフ全体で把握するように努めている。
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	タオルたたみや日めくりなど一人ひとり得意としていること、出来ることを見極め対応している。
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	利用者や家族の意見や希望を聴取し、南棟のスタッフとケアマネージャーとカンファレンスし、ケアマネージャーが介護計画を作成している。また3ヶ月に1回モニタリングを行い、利用者の変化に応じ介護計画の見直しを行っている。
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	個別ファイルで一日の様子などを記入している。また介護日誌で利用者全体の一日の流れを記録し、より良い介護に努めている。
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	入所前の掛かり付け医などへの通院支援や介護手続き代行、買い物など要望に応じて柔軟に対応している。

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	定期的に地域のボランティアの方が来訪したり、年2回の消防訓練時の1回は消防署職員の方が安全な暮らしが出来るように支援してくれている。また近隣の小、中学校にパンフレットを配り、来訪のお願いをしている。
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	利用者と家族との話し合いのもと、掛かりつけ医を決定している。ただしほとんどの利用者の方が、母体が病院な為そちらで適切な医療を受診している。他病院に受診を希望される場合は家族に連れて行って頂くように、協力をお願いしている。
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	利用者の身体的変化や異常時などは看護職員（ケアマネージャー）に伝えて適切な指示を受けたり、状況に応じては母体の病院の看護師に指示を仰いだりできる関係作りが来ている。
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。	利用者が入院された際には、医師と密に連携を取り、利用者の状態を常に把握している。また入院の際は出来るだけ面会に行き、情報交換や相談し早期に退院できるように努めている。
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	重度化や終末期に関してのあり方や希望に関しては、契約時に話は伺っているが、実際にその現状になった時に再度家族と話し合い、担当医の意見も聞きながら、家族が希望する支援が当施設で提供できるように努める。
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、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	利用者の急変、事故発生時には慌てず初期対応できるように努める。また応急手当マニュアルをすべてのスタッフが把握し、定期的に訓練出来るように心掛ける。
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	年2回の消防訓練では夜間、日中と対応しているが、特に夜間想定で行ったときは、スタッフだけの対応に限界を感じ、推進会議での議題に取り上げ、意見を伺い近隣の方に消防訓練の参加の呼びかけを提案して頂いた。次の消防訓練時に近隣への参加呼びかけを試みたい。

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	全スタッフの対応を常に統一することを日頃から心掛け、生活の中や会話など問題になることがあるたびスタッフ間で話し合いを持ち確認している。
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	他利用者やスタッフを気遣って自分の意見を言えないで居ないか（表情や反応も見逃さない様に）注意を払い、個別に対応したり率直な意見が言えるような雰囲気作りをしている。
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	ユニットごとのペースで生活している為一人ひとりの望んでいる事に毎日合わせるのは難しいが、その都度利用者の方と話し合い、なるべく利用者の方が楽しめるような支援をしている。
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に支援している	着衣など本人の希望を確認し一緒に選んでいる。理髪時の髪形など自分の好みを直接伝え、好きなスタイルを選べるよう支援している。
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	食事はスタッフと一緒に同じ物を食べ、楽しく食べられるように声かけ、見守りをしている。常に音楽を流し落ち着いた雰囲気作りに努めている。
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	一人ひとりの好き嫌いを把握し、嫌いな物の時は代替えして対応している。水分、食事摂取量に関しては摂取表に記入し個人の摂取量を毎日把握している。
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	毎食後うがいを行い、口の中に食べかすが残らないようにしている。夕食後は口腔ケアを行い自分で歯磨きができる方は、自分で行って頂き最後にスタッフが仕上げを行う。又出来ない利用者はスタッフが全介助する。入れ歯を使用している方は希望によりこちらで入れ歯洗浄剤に入れ次の朝まで保管しお預かりする。

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	毎日全員に清拭を実施し失禁の確認や清潔保持に努めている。失禁されている方には時間によるトイレ誘導、介助をしている。夜間もトイレ介助しおむつ対応にしないように努めている。
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	水分補給や運動をして、館内散歩・体操をされ身体を動かすように声かけしている。
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てしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	こちらの都合により週2回の入浴対応をしている。しかし一人ひとりのプライバシーを守り、恐怖心を取り除くよう努め、安心して落ち着いた入浴を提供している。
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	毎日同じリズムで生活を支援する事で安心して休息してもらうように対応している。スタッフの関わり方、環境などにも気配りをしている。
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	一人ひとりの服用している薬と作用については全スタッフが把握している。服薬もすべての利用者が飲ませるまでの全介助し、飲み忘れ、誤薬がないように記録し対応している。症状についても毎日観察、記録している。
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	テレビを観たりパズル、塗り絵、歌や体操をされたり、館内散歩や日光浴をされる利用者もいる。月1回の全棟でのカラオケ大会や年間を通してたくさんのイベントを実施している。
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	天候の良い日には、どんな方も全員外に出て日光浴を楽しんでいる。その時カラオケ、遊びリレーションなどを楽しんでいる。外出については、ほとんど家族の支援に頼っている。お花見や果物狩りの計画は考えている。

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>	館内に自動販売機があり飲まれたり、おやつなどのお菓子や衣類その他頼まれたものに関しては、スタッフが買い物する。
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>	館内に公衆電話があり自分で家族の方などに自由に電話が出来るように支援している。
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>	玄関前には季節の花、廊下には各棟で撮った集合写真が飾られてあったり、他の棟の方と雑談できるようにソファが置いてある。個人のアルバムも置いてあり利用者や家族の方が自由に見られるようになっている。玄関には季節がわかるような飾り付けもしている。
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>	フロアのテーブルの席で気の合う人と会話を楽しんだり、窓のそばで日向ぼっこができるような場所も提供している。
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>	居室は一人ひとりが個室になっておりプライバシーが保てる場所となっている。自分の手作りの物や季節の絵など自由に貼ったり飾ったりしている。
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>	居室に目印を付けている。その人の認知度に合った声かけ、援助の仕方を考え、失敗を減らし安全かつ自立した生活を支援している。

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、その時々々の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