

(様式1)

自己評価票

作成日 平成28年4月12日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0891900094		
法人名	株式会社 メディカルアシスト		
事業所名	フレンズ牛久遠山	ユニット名	B棟
所在地	〒300-1215 茨城県牛久市遠山町479-1		
自己評価作成日	平成27年8月14日	評価結果 市町村受理日	平成28年4月19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	http://www.kaigokensaku.jp/08/index.php?action_kouhyou_detail_2013_022_kihon=tue&JigyosyoCd=0891900037-00&PrefCd=08&VersionCd=022
-----------------	---

【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27年10月29日	評価機関 決 済 日	平成28年4月12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）】

利用者一人一人の意思を尊重して希望に添うように出来るだけ個別の対応をしています。一緒に洗濯物を干したり、たたんだり亀の餌やりや家事で出来る事を役割に持って頂き満足感を得る様に支援しています。毎日の生活に少しの変化を持ち毎日が活気ある日々であるように支援していきます。利用者と職員が話題を共有できるように畑作り、プランターに花を植える等もしています。特に地域交流会・イベントの開催には力を入れています。

【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）】

事業所は幹線道路から1本奥に入った、竹林や畑に囲まれた自然豊かな環境に立地しているため、利用者は季節の移り変わりを日々の生活の中で感じる事ができる。
事業所は自治会に加入しており、地域の清掃活動や運動会、祭りなどに参加しているほか、事業所主催の交流会には地域住民も一緒に企画や準備から参加するなど、利用者と地域との交流を支援している。
職員は家庭的な雰囲気の中で利用者寄り添い、一人ひとりの意思を尊重して行動制限をすることなく、その人らしい生活ができるよう支援している。
協力医療機関の医師や同一法人の医療機関の看護師と24時間365日連携が図られており、利用者や家族等、職員の安心につながっている。

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	昨年の指導に基づき職員会議を通じ職員皆で話し合い覚えやすい文言に変えて新たに理念を設定し玄関に掲げている。
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	地域の自治会にも加入し自治会の行事（ゴミ拾い、ラジオ体操、運動会、かっぱ祭り）に入居者、職員とも積極的に参加している。又地域の方々にも施設のバザー交流会に多大な協力してもらっている。蕎麦打ちも早朝から協力してくれ入居者を楽しませてくれる。
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	認知症に関するパンフレットを用意し訪問してくれた家族や見学者などに理解してもらえるように渡している。（地区の方の問い合わせにも対応している）区長や民政委員を通しても理解してもらえるような体制をとっている。運営推進会議等で質問があり説明する。
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	二ヶ月に一回開催し、各職種間（区長、民生委員、地域住民、利用者家族、地域包括センター職員、施設職員）でそれぞれの立場より意見を出し合い、より良いサービスに繋がるよう協力している。またいろんな情報交換も行っている。
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	市担当者には、常に連絡を取り合い報告又は相談にのってもらっている。月1回市から介護相談員がきて入居者と話し合いその結果を市と施設に報告してくれる。要望や苦情の確認が出来る。
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、玄関の施設を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	身体拘束や行動制限は原則行わない事とし、職員もケアカンファランスを通して、禁止の対象となる具体的な身体拘束の行為についての研修を行っている。日常的にも職員間で話をしています。
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	月に1回行うカンファランスやヒヤリーハットを皆で話し合い適切な介護について常に検討している。虐待に関する話し合いも行っている。

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	認知症の方の施設である為、成年後見制度について研修をし話し合いをもうけ家族にアドバイスが出来るようにしている。成年後見制度の研修にも参加しカンファランス時勉強会と報告もしている。後見人がついておられるに入居者もおられ常に意識している・
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	契約時内容を詳しく説明している。又わからない点は、いつでも聞けるような体制をとっている。改定時はその都度家族に文章で通知している。
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	日頃より御家族の意見を取り入れ反映されている。又玄関に意見箱を設置し記入できるようにしている。利用者からの要望は日頃の会話の中より会議に反映させている。
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	毎月1回ミーティングを開催し意見や提案が言える機会をつくっている。
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	職員個々の相談にのり働きやすい環境作りを心がけている。親睦会を行いコミュニケーションを図っている。(夏、冬)資格保持者の優遇制度も設けている。
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	研修には積極的に参加してもらい職員自身の介護能力を高めると共に施設内研習も増やしている。研修も本人の希望により参加しやすい体制をとっている。
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	各種連絡協議会に参加し交流を図っている。他の施設を見学し自分の施設のサービスを見直し検討している。

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	入居当初は他の入居者さんとの関係や本人の不安、行動、要望等特に気を付けて把握し、日々安心して生活できるよう心がけている。必要事項にも優先順位を決めて対応している・入居前会議も常勤で開催している。
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	今までの生活環境を配慮し、今までの家族の介護を受け入れなるべく本人や家族の意向に沿った対応の方法を取り入れている。
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	今、何が大切で何が必要かを見極め対応し優先順位に併わせサービスをしている。(たとえば施設に慣れるまで職員が同部屋で数時間一緒に寝るとか。
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	共に生活するように日々を暮らし、信頼関係を築いている。家族の一員としての感覚で過ごしている。
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	家族と共に本人を支える一員として接している。本人の気持ちを家族に伝え、家族の思いを本人に伝える等本人と家族の関係が薄れないような支援をしている。
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	来客の受け入れや、外出等を行い今まで大切にしてきた人達との関係を継続している。在宅で過ごしていた時に近い関係をなるべく維持できるように支援している。(近所の人、老人会、ボランティア、友人、なじみの美容師たちとの交流)
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	一緒に外出したり、体操や食事を行いお互いの存在が意識しあえるような支援をしている。

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	施設のイベントの案内を送付したりボランティアで訪問していただいたりしている。家族からもその後の経過報告の知らせをもらっている。
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。	日頃よりコミュニケーションを図り本人の思いや希望を聞いている。又把握困難な人の場合は御家族から情報を得てカンファランス、モニタリング等で検討している。
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	センター方式シートにより本人、家族より情報を収集し生活歴の把握に努め今まで利用していたサービス事業者に訪問したり情報を提供してもらっている。
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	日々の過ごし方の記録を取り現状を把握し体調などに合わせた過ごし方をしている。
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	毎月カンファランスを行い検討している。その方の状況に合わせた計画を作成している。職員全員で状態を把握している。各職種間の意見を総合し職員全体で状態を把握している。3ヶ月に1回モニタリングを行い状況の変化をチェックしている。
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	個別に記録し情報を共有し介護計画に反映させている。各種の記録から変化に早く気づくことが出来、職員間で情報を引き継ぎ全職員で内容を共有している。
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	本人や家族の状況に合わせ個別の要望に対応できるように力を入れている。この施設が入居者一人一人の家として機能できるように出来るだけの要望に応じている。

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	オカリナや民謡のボランティアとの交流や民生員や区の方々との交流を深めている。年1回の地域交流会では多くの住民の方の参加を得ている。
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	本人や家族の希望により受診を行う以外にかかりつけ医に往診に来てもらう等細かく対応している。
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	看護職員と協力し細かい状態の報告を行い健康の管理に努めている。受診の記録ノートを作成し引き継ぎが上手くいくようにしている。
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。	職員が頻回に病院を訪問し様子を伺い体調を把握し病院関係者と連携している。退院時の支援方法等の研修も行っている。
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	看取り介護に関する説明を行いご家族に同意を得ている。終末期のあり方について研修し対応している。施設においても看取りを行っている。
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	毎月開くスタッフ会議の時、緊急時の対応についても話し合っている。応急手当の方法は介護職員に指導してもらっている。
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	防火管理者のもと、年2回の訓練を地域の方に協力して頂き実施している。地域のひと達への連絡網もつくって協力してもらっている。

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	言葉づかいは、もちろんの事入浴や排泄時の対応等、誇りを傷つけないように注意している。
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	利用者がイベントへの参加等自己決定が出来るような雰囲気作りをしている。押し付けにならないように時間をかけて対応している。
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	本人の希望を尊重し散歩、園芸、野菜作り、買い物、外出、外泊、趣味のものへの参加等個別に支援している。
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	2、3ヶ月に一回理容師に来てもらい髪を切ってもらっている。イベント時には、職員が声かけし身だしなみに気を付ける様支援している。
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	季節感のあるメニューを取り入れたり春には桜見物と共に外食、冬は手打ちそば、手作りおやつなど楽しんでいる。庭のブルーベリーをデザートにしたり畑で出来たトマトなどを食卓に出している。誕生日にはてづくりケーキをつくっている。
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	宅配の食材を利用し、栄養士が作成した献立にそって職員が調理している。栄養のバランスもとれ、入居者にも評判が良い。1日の水分摂取量も個別に記録し水分不足にならないように気を付けている。
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	訪問歯科からの指導のもと毎食後口腔ケアを実施している。自分で出来るひとには指示、見守りを行っている。入れ歯の管理も能力に応じて行っている。

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	日中はリハビリパンツを使用しトイレでの排泄を促し時間ごとに声掛け誘導を行っている。1日をどうして個々の排泄パターンを把握しなるべく自然に近い状態で排泄できるように支援している。
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	利用者の排便パターンを記録し把握している。。水分摂取に気を付けてなるべく便秘がつかないように気を付けている。
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	週3回の入浴を実施。入浴の順番や入浴時間など個々の要望を受けている。入浴できないときはシャワー浴や足浴で対応している。
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	個々の入眠時間を把握し、その日の過ごし方により昼寝を取り入れたりしている。安心してゆったりして過ごす事が出来るように支援している。
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	処方された薬の説明を個別にファイルしいつでも確認が出来るようにしている。飲んでもらう時には声を出し日付、名前を確認している。薬は薬局により、トレイに仕分けして届けてもらっている・
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	女性たちは、食事の時に使うお盆を拭いたり、洗濯物をたたんだり、自分で出来る事を手伝っている。一人の男性はお天気の良い日は毎日自分の布団を干している。また職員とトランプをしたり、周りの入居者同士おしゃべりを楽しんで過ごしている・
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	入居者さんの希望により趣味の会、老人会、買い物、や食事の外出支援をしている。家族ガイドヘルパー、ボランティア、近所のひと等の支援を得ている。毎週買い物にも出かけている。

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>利用者の能力に応じて支払い等実施。出来るひとは自分で管理している。困難な人は施設でこずかい帳に記入して管理している。</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をしている</p>	<p>いつでも電話がかけられる様にしている。手紙の投函等も支援している。携帯電話を利用して自らかけるひとや職員に援助してもらいかけたりしている。</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）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>玄関やリビング等にイベントの楽しい思い出の写真や作品等展示し日々楽しめるようにしている。また共通の空間はどこへも移動が出来開放感が味わえるようにしている。</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>固定された席の他にテレビ前や玄関など自由に過ごすことの出来るスペースを確保している。食事時間以外はいろんな場所に座って過ごす。</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>本人の使用していた家具や家族の写真やぬいぐるみ等を持ち込んだりベッドや家具の位置など自分の好みで配置し自分の好みの空間を作っている。</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>廊下に物を置かない様配慮し安全に移動出来る様に常に心がけている。また必要に応じていたるところに手すりを設置安全に移動できるようにしている。</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。 (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、安心して暮らしている。 (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