

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成26年6月13日

## 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4674900198
法人名	医療法人 幸望会
事業所名	第二スマイル園
所在地	鹿児島県出水郡長島町鷹巣2093番地1 (電話) 0996-86-1017
自己評価作成日	平成26年5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)】

- ① 本人や家族の経済的負担を軽減するため、入居料を低くしている。
- ② 母体が医療法人であるため、医療面でのフォローが常にできる体制にある。
- ③ 居室が広いため、本人のなじみの物を多く持ち込むことができる。家族等が泊まりこむこともできる。

※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.kaigokouhyou.jp/kaigosip/Top.do?PCD=46>

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	NPO法人自立支援センターかごしま 福祉サービス評価機構
所在地	鹿児島県鹿児島市星ヶ峯四丁目2番6号
訪問調査日	平成26年5月30日

## 【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)】

- ・当事業所は医療法人グループの一つで、定期的な往診や緊急時の対応などの医療連携体制が整っており、利用者や家族にとって安心できる環境である。
- ・自治会に入り、清掃活動に職員が参加したり、自治会の災害マップの中にも事業所が組み込まれている。十五夜の時、小中学生が事業所に立ち寄り、利用者とはふれ合いを作っている。
- ・身体拘束排除マニュアルがあり、身体拘束はしないを基本にしている。日中は玄関の施錠もなく、外に出たい利用者には職員の見守りやさりげない対応をしている。
- ・災害対策は昼夜間訓練をしたり、地域にも有線放送で協力を依頼している。毎月災害時の自動通報装置の点検を行ない、緊急の避難場所も決めている。

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	次のステップに向けて期待したい内容
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	理念を作り実践を心がけている。	全職員で話し合い、地域との関連性を重視した理念を作成し、玄関やホールに掲示している。申し送りやミーティング時に確認し、理念に沿ったケアの実践に取り組んでいる。	
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	自治会に入会してはいるが、日常的には交流していない。	自治会に入り、散歩や買い物の際には挨拶や会話をしている。自治会の防災マップの中に事業所が含まれ、地域の清掃活動や地域の敬老会などに参加している。事業所に地域住民が気軽に立ち寄ったり、幼稚園児や小中学生との交流・ボランティアの受け入れ等も行い、地域の一員として交流を図っている。	
3		○事業所の力を生かした地域貢献  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生かしている。	生かしていない		

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	次のステップに向けて期待したい内容
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	生かしている	運営推進会議は定期的開催され、事業所の状況報告や外部評価調査の報告・災害対策など意見交換をして、運営に活かしている。現在取り組んでいる内容についても意見を貰い、具体的な改善に繋がっている。	
5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>市町村担当者と日頃から連携を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り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。</p>	取り組んでいる	行政担当者とは運営推進会議に出席してもらったり、書類の申請に直接出向いた時や電話などで連絡や相談をして連携を図っている。介護相談員の受け入れもしている。町主催の地域ケア会議などの研修会にも積極的に参加している。	
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>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。</p>	極力取り組むようにしている。	身体拘束排除マニュアルがあり定期的な勉強会を実施し、身体拘束は行わないを基本にしている。日中は玄関の施錠はせずに開放し、外に出たい利用者は見守りやさりげなく付き添って対応している。	

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	次のステップに向けて期待したい内容
7		<p>○虐待の防止の徹底</p> <p>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</p>	努めている		
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>	今のところ支援の機会がない。		

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	次のステップに向けて期待したい内容
9		<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族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>重要事項説明書で説明している。</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>面会時に、必ず家族と話をし、意見等を聴くようにしている。また、運営推進会議に家族の方に参加してもらっている。</p>	<p>利用者からは日々の生活の中で思いを聞いている。家族からは、家族会や運営推進会議・面会の時などに近況報告を行い、家族からの希望や今までの生活歴・友人関係など会話の中で意見や希望を聞いている。記録に残しミーティング等で検討し運営に反映させている。</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、反映させている。</p>	<p>毎月ミーティングを行い、意見を聴く機会を持ち、反映するようにしている。</p>	<p>管理者は申し送りやミーティング時に、職員の気づきや意見・提案を聞く機会を設け、提案により服薬管理について話し合いを行い、改善された。個人的な相談も気軽に受け、適切なアドバイスをしている。</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>不十分である。</p>		

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	次のステップに向けて期待したい内容
13		<p>○職員を育てる取り組み</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</p>	不十分である。		
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り組みをしている</p>	同業者が集まる地域ケア部会に参加している。		

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	次のステップに向けて期待したい内容
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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>殆どが認知症の方であるため、本人からの要望等はなかなか聴くけないことが多く、家族に訊ねることが多い。</p>		
16		<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>家族からは、必ず訊くようにしている。</p>		
17		<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>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>他のサービスの利用に関しては対応していない。</p>		
18		<p>○本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>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>不十分である。</p>		

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	次のステップに向けて期待したい内容
19		○本人と共に支え合う家族との関係  職員は、家族を介護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	面会をなるべくしてもらえようをお願いしているが、家族によっては回数が少ない。		
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	支援が不十分である。	地元出身の利用者が多く、知人・友人の訪問の際には居室を開放しお茶を出したり、友人・知人・親戚・家族の関係が途切れないように広報誌で行事案内の便りを出している。家族の協力で行きつけの理・美容院や馴染みの所などとの関係を継続できるように支援している。	
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	なるべくホールで過ごされることを勧めている。		
22		○関係を断ち切らない取り組み  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	継続的な関わりを必要とする利用者が、今までおられませんでした。		



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	次のステップに向けて期待したい内容
<b>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</b>					
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。	把握して、これに副うよう気がけている。	日常の会話やレクリエーションを通じて思いや意向を収集している。コミュニケーションの困難な利用者は家族の訪問の時に思いを聞いたり、しぐさや表情をとらえて記録し職員で話し合い本人の視点にたって支援している。	
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	入居時に情報を取り入れるようにしている。		
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	一人ひとりの状況は時系列に記録することにより、把握もれがないように心掛けている。		
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	本人との話し合いは困難なことがあるが、家族、職員、医療面では主治医・ナースの意見を聴きながら、作成している。	入居前の生活状況把握やホームでの希望や要望を聞き、主治医や看護師等の助言やアドバイスを取り入れ支援計画を作成している。6ヶ月毎にモニタリングを実施し、状況が変化したときは現状に即した介護計画を作成している。	

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	次のステップに向けて期待したい内容
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	時系列の記録、職員間の申し送りを行うことで、情報を共有し実践している。		
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、その時々にも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	現在の事業所ができる限りの範囲で、できるサービスは行なうよう心掛けている。		
29		○地域資源との協働  一人ひとりの暮らし方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	不十分である。		
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	支援している。	入居時に今までのかかりつけ医の確認を行い、本人や家族の意向通りにしている。母体医療機関からの定期的な往診が週2回ある。医療機関と連携を取りながら、適切な医療が受けられるよう支援している。	

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	次のステップに向けて期待したい内容
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に支援している</p>	支援している。		
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。または、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>	入院された時は、必ず職員である看護師もしくは管理者、場合によっては両者が病院に出向き情報交換を行っている。ただ、常に病院との関係作りは行っていない。		
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、早い段階から本人や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>	取り組んでいる。	契約時にターミナル受諾書により終末期の対応を説明している。状況変化に伴い、早い段階から本人や家族の意向を確認し医療との連携を図りながら対応している。看取りの支援もしている。	
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、すべ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>	職員である看護師や主治医・ナースによる対応を主としているため、職員全員が実践力を身につけていない。		

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	次のステップに向けて期待したい内容
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>年2回、避難誘導訓練を実施している。また、もし発生した場合は地域の公民館長に連絡がいき有線放送が地域に流れるようになっている。</p>	<p>消防署の立会いで昼夜間想定 of 避難訓練を年2回、行っている。自主で通報訓練を毎月実施している。地域には有線放送で協力を呼びかけている。災害時の備蓄も準備している。</p>	

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	次のステップに向けて期待したい内容
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	極力取り組むようにしている。	利用者の尊厳を守り、言葉かけについては、配慮して対応をするように徹底している。利用者を親と同様に思いケアに努めるように、職員の研修を行い、プライバシー確保や人格の尊重に取り組んでいる。	
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	極力取り組むようにしている。		
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、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	極力取り組むようにしているが、不十分だと思う。		
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支援している	極力、できるよう支援している。		

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	次のステップに向けて期待したい内容
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	一人ひとりの好みに関しては、不十分である。片付けの手伝いができる方には手伝ってもらっている。	食事が美味しく食べられるように、自家菜園を作り、採れた野菜等で調理している。誕生会や季節の行事食で食事が楽しめるよう工夫している。利用者の力量に応じて、後片づけを職員と一緒にいたりしている。	
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	支援をしている。		
42		○口腔内の清潔保持  口の中の臭いや汚れが生じないように、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	夕食後に行うようしている。		
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	支援をしている。	排泄パターンを個別にチェックし、タイミングを見て声かけをしている。おむつの使用を減らすようにトイレ誘導をして、改善がみられた事例があり、本人や家族から喜ばれている	

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	次のステップに向けて期待したい内容
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	不十分である。		
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している	不十分である。	入浴は基本的に週3回、午後に設定しているが、体調や希望に添った入浴ができるように支援している。入浴剤なども使い樂しめるように工夫している。入浴を拒む利用者には、職員の連携で状況改善に努めている。	
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	支援をしている。		
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	努めている		

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	次のステップに向けて期待したい内容
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、一人ひとりの生活暦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>	不十分である。		
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に支援に努めている。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。</p>	不十分である。	<p>日常的には、事業所の周りを散歩したり、畑の様子を見に行ったり、近くの造形展などを見学に出かけたりしている。家族の協力を得て墓参や外食や理・美容院にも出かけている。希望を聞いて職員とドライブに出かける等、外出支援を行っている。</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>	不十分である。		
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している</p>	電話は時折される方がおられるが、手紙は書かれていない。		



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	次のステップに向けて期待したい内容
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）が、利用者にとって不快や混乱を招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）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	不十分である。	共用空間は広く壁には利用者の作品や写真などが飾ってあり、温かい雰囲気になっている。温度や湿度の調整もされている。事務所から利用者の様子が見えて、応援や支援ができる。窓は2重サッシで掃き出しになっており、居心地よく過ごせるような工夫がされている。	
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	極力、できるようにしている。		
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	不十分である。	思いでの家族の写真やホームでの作品などが飾られ、自宅から使い慣れた身のまわりの物が持ち込まれている。部屋全体が整理され過ごしやすい雰囲気になっている。	
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	極力、できるようにしている。		

## 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見られている。 (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る。 (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