

(調査様式1)

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和6年3月6日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4690102308
法人名	有限会社 コンフィアンス
事業所名	グループホーム 草牟田 (2F)
所在地	鹿児島県鹿児島市草牟田2-9-30 (電話) 099-210-7734
自己評価作成日	令和6年3月6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.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	NP0法人自立支援センター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	令和6年4月10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)】

(2F)

お一人お一人、その方が持つ残存能力を活かした支援に取り組んでいます。

職員は、ご利用者様の既往疾患や趣味、興味のあることを共通理解とし、ご利用者様全員への声掛けと共に声を発する機会が増えるように支援しています。

又、ご利用者様の意欲を引き出し離床を心掛けた支援を実施します。今後もご利用者様やご家族様の意向を取り入れながら、笑顔で楽しい生活が身体機能維持実現に向かうとの信念で支援させていただきます。

【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)】

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
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	地域密着型サービスの役割を考えながら、全体研修で理念を共有し、理念に基づいたケアを実践していけるように努めている。		
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	コロナが5類に引き下げられたとはいえ今だ感染のリスクは高く交流は難しい状況にあるが、町内会への加入や民生委員との情報の共有に努めている。		
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。	町内会に加入しており、回覧板のやり取りやその他、近隣の方とご挨拶やお話をさせていただいている。近所に住むご家族もおられ、常日頃交流を行うことができる。		
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	運営推進会議を実施し、現状の状況について情報交換を行い、サービスの向上に活かしている。		

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
5	4	○市町村との連携 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。	管理者は市町村担当者に事業所の考え方や、運営や実情等を市町村に出向き考え方や運営の実態を共有している。スタッフへも全体研修等で情報共有される。事故も必ず報告している。		
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。	定期的な内部研修・外部研修にて身体拘束の内容・弊害を理解している。また、当事業所においては「身体拘束全面禁止」を掲げており、拘束の無いケアの実践・工夫を行っている。		
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	定期的な研修等で、虐待の内容・弊害を理解し、職員全員で注意を払い、虐待の無いケアの実践に取り組んでいる。		
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。	入職時に研修を行っている。管理者・ケアマネージャーは、主治医や相談員等と、成年後見制度の活用の必要性についての話し合いを行う等している。		

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
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。	契約時や契約前よりパンフレットなどをもとに説明を行い、不安や疑問をお聞き説明し、納得していただいたうえで契約を進めている。締結後はスタッフへ情報共有される。		
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。	ご利用者ご家族様が用事や面会、受診付き添いで来られた時などにご意見をお聞きしたり説明したりしている。ご意見が出たときはスタッフで共有し対応している。		
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。	ユニットのリーダーは、毎日の申し送り等で利用者の方の報告や職員の意見を聞き対応している。特に話し合いが必要と思われる事は記録しフロア会議にてスタッフみんなで共有し話し合っている。		
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。	常に職員の勤務状況や労働時間などを把握し働きやすいように環境作りに努めている。		

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
13		○職員を育てる取り組み 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	一人一人の立場や経験を把握し、事業所内外の研修を受講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り組みをしている	コロナが5類に引き下げられたとはいえ感染リスクを考えると積極的な交流は難しいが、オンライン研修や電話やSNSを利用した情報収集の機会を得ている。		

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
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	情報提供書に必ず目を通し、疾病や生活歴、その方の背景を理解し、慣れない環境での不安を早く取り除く事が出来るよう関係作りに努めている。		
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、関係づくりに努めている	管理者・ケアマネジャーからの情報でのご家族の不安や要望などを理解しており、意向に沿ったケアの提供に努めている。		
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	管理者・ケアマネージャーからの情報やケアプランに沿ったケアの提供、担当者会議やカンファレンスを行い、その時の状況に適したケアの提供に努めている。		
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	毎日の元気な挨拶に始まり、食事の準備や片付け、掃除や洗濯等日常生活を共に支え合う関係作りを実践している。残存機能を活かしたレクリエーションにも取り組んでいる。		

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
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	体調やその他変化があった際はすぐにご家族に連絡を行う。面会等でお会いした際は日常の様子やエピソード等お話しさせていただく。情報交換を行い信頼関係を築いている。		
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	今だ感染のリスクは高いが、面会や外出制限が少なくなり、ご本人やご家族の希望に沿った支援を行っていきたい。手紙や電話などいつでも連絡がとれる支援は継続して行っている。		
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	ご入居者様との信頼関係を築き、ご入居者様同士の良好な人間関係が作れるよう見守り・支援を行っている。必要時には席替えも行っている。		
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	契約の終了が来てもその後の様子を伺い、必要な場合は支援を行っている。		

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
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。	希望や思いを傾聴し、不安があれば安心して頂けるよう思いに寄り添う。思いを伝えられない方はその方の視点に立って理解出来るよう努めている。フロア会議等での情報の共有を行う。		
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	情報提供書により生活歴や背景を理解し、安心・安全でその方らしい生活が送れるよう支援を行っている。日頃の会話などで興味のあるものや特技などの把握に努めている。		
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	情報提供書やご家族とのお話の中で入居前の状況を把握できるようにしている。その方への目配り・気配りを常に行い、少しの変化も見落とさないように努めている。		
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	フロア会議等での定期的なカンファレンスを実施し、意見を出し合っている。主治医やリハビリの先生からも意見をいただき、介護計画に反映させている。		

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	個別記録や業務日誌、個別のチェックシート等を活用し情報の共有に努めている。ケアプランに沿ったケアの実践と記録を行っている。		
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	ご本人やご家族の要望に応じて病院受診や外出、買い物などの支援を柔軟に行っている。お一人お一人のニーズを把握しより良い個別ケアの実践に努めている。		
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	どのような地域資源があるか？ どういった内容なのか？アンテナをはって情報の収集に努め、より良いサービスの提供につなげていきたい。		
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	かかりつけ医による定期的な往診があり、必要な情報提供を常に行いその方に必要なケアの提供に努めている。連携を図り、信頼関係の構築に努めている。		

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
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	看護職員による医療連携において、情報を共有し、健康管理・体調不良時対応等、適切な対応が出来るように努めている。		
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。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。	入院時の付き添い、情報の提供を行っている。入院中も病院・家族との情報の共有を行い、退院に向けての準備や病院との関係作りに努めている。		
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	入居時は必ず重度化した場合や終末期のあり方についてお尋ねしていて、「延命措置に関する意思確認書」の記入をお願いしている。スタッフも情報を共有している。		
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、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	ホーム内での急変時や事故発生時の研修を行い、全職員が急変時に対応できるように努めている。		

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
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	定期的な災害対策の研修や消防署立ち合いの防災避難訓練を実施。災害用備蓄品の把握と管理を行っている。		

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
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	ご入居者様への尊敬の念を忘れず、丁寧で安心の出来る対応に努め、お一人お一人の尊厳やプライバシーを損なわない対応に努めている。		
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	したい事、してほしい事など話しやすい雰囲気や人間関係作り、思いを理解できるように寄り添い傾聴に努めている。		
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	お一人お一人の体調や気分に配慮し、業務を優先した無理な生活ペースにならないよう心掛けている。		
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支援している	ご本人様の希望を優先し、ご家族の協力も得ながら、時期や体調に合わせた身だしなみの支援に努めている。		
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	日頃の会話により嗜好を把握し、メニューに反映させている。お誕生日は希望のものを提供。行事食等、見て・食べて・楽しい食事の提供が出来る。準備・片付けも率先してお手伝い頂いている。		

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
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	毎日の食事量の記録・水分補給の徹底を行っている。お一人お一人に合わせた食事量と形態での提供。必要に応じた補助食品の提供も行っている。		
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	毎食後、その方に合わせた口腔ケアの支援が出来ている。必要に応じた訪問治療を受けることが出来ている。		
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	お一人お一人の能力に応じた排泄の支援が出来ている。出来る部分は手を出しすぎず、残存機能を活かし、レベル低下を防ぐ支援を行っている。		
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	食事量と排泄状況やパターンの把握、チェック表への記録を行っている。個別対応で必要に応じた緩下剤等の内服の調整が出来ている。		

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
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	週3回の入浴日の設定を行っている。入浴前にバイタルチェックを行い、体調や希望に合わせた入浴支援に努め、気持ちよかったと感じていただくよう努めている。		
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	日中は楽しく活動して頂けるようにし、体調や希望に配慮しながら状況に合わせて室温や衣類・寝具調整を行い、快適に休んで頂けるように努めている。		
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	薬の効果や目的・副作用等を理解し、誤薬を防ぐための確認を徹底し、適切な服薬支援と体調変化の観察に努めている。		
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	お好みの音楽や趣味などを把握し、支援を行っている。お誕生会や毎月の行事、季節に合わせた催し物など行い楽しみや喜びを感じていただけるよう努めている。		
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。	コロナが5類に引き下げられ、制限も少なくなってきたことから、ご本人やご家族の希望に沿った適切な外出支援が出来るようになった。		

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
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	預り金の管理を行い、担当職員を中心に、必要な物や希望されるものを購入するなどの支援を行っている。		
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	希望される入居者様は携帯電話を所持し、電話の取り次ぎや手紙のやり取りなど、希望や状況に応じた支援を行っている。		
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	毎日清掃を行い、適切な換気・空調調整・音量調整・光の調整・物品配置を行っている。季節に合わせた飾り付けなどで季節感を感じて頂けるようにしている。 5S担当者を配置し、チェック表に沿っての実践・毎月の評価を行っている。		
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	テーブルの配置や椅子、座る場所に配慮し、状況に応じて見直しを行い居心地よく過ごしていただけるよう努めている。 定位置はあるが、ソファ等誰でも使える場所も設置している。		

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
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	使い慣れた物や思い出のものなど持ち込んでいただき、必要な物を状況に応じて購入したり、居心地よく過ごしていただけるように努めている。		
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	物品の配置や日頃使用するものの安全を確認する。 お一人お一人の身体状況に応じた危険防止の対策を行い、安心・安全に過ごしていただけるよう職員で話し合い、環境整備を行っている。		

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
		○	1 ほぼ全ての利用者が

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)		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、生き生きと働いている。 (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