

(調査様式1)

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和4年1月31日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4690200185
法人名	社会福祉法人 白寿会
事業所名	グループホーム 和 (西ユニット)
所在地	鹿児島県薩摩川内市中福良町2911番地1 (電話) 0996-22-0753
自己評価作成日	令和4年1月31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	NPO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4年3月23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)】

ご利用者が自分の家で暮らしておられた時のように、主体的に自由気ままな生活を送っていただきたいと思っています。

私たち職員は、介護や医療および認知症についての理解を深め、ご利用者の生活が活気に満ち、豊かで笑いにあふれたものであるようにサポートに努めたいと考えています。

【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)】

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	グループホーム 和 (西ユニット) 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	ご利用者の尊厳や接遇、身体拘束廃止、高齢者虐待防止等を紐解けば全て理念に通じるため、理念に込めた想いを最優先で伝えています。		
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	新型コロナウイルスのせいばかりではありませんが、日常的な交流が滞っています。 形をかえた関係づくりが必要と感じています。		
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。	コロナ対策に追われ、地域活動がほとんど出来ない状況にあり、代替の方法を模索しています。		
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	新型コロナウイルス感染防止のため、資料提出による書面開催のみでした。双方向性が失われ、サービスに反映できていないので何かしらの工夫が必要と考えています。		

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>	<p>日頃から連携を密にするのは難しい部分がありますが、部署ごとに相談できる人がおり、安心して事業ができています。</p>		
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>	<p>事業所として身体拘束はおこなわないことを宣言しています。身体拘束等適正化のための7つの指針を定め、職員へ周知する機会を定期的に行っています。徘徊対策を理由に施錠をおこなうことはありません。</p>		
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>	<p>高齢者虐待防止について、3か月に1回法人および事業所内で学ぶ機会を設けています。</p>	/	/
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>	<p>権利擁護や成年後見制度について学ぶ機会を作っています。併せて個々の必要性について検討を行いますが現状、該当者がいないと判断しています。</p>	/	/

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>後々トラブルにならないように十分な説明をおこなっています。納得が頂けない場合は、契約も解約もおこなわないつもりでします。</p>		
10	<p>6</p> <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>利用者からの訴えについてはなるべく聞き入れ、健康や安全を理由に直ぐに断らず、思ったことを言葉に出せるよう職員に指示してあります。</p> <p>家族に対しては月1回写真に近況を添え郵送したり、電話やLINEで伝え、要望等引き出せるよう工夫しています。</p>		
11	<p>7</p> <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>職員会議に業務執行理事および統括施設長が参加しており、職員の意見や提案を聞く機会があります。要望などが反映され職員の意欲向上も図られていると考えます。</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>人事考課や面接などの機会があり、職員の状況を把握しやすくなっています。職場環境・条件等は整備されています。</p>		

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>	<p>研修機会は十分確保されていると思う。職員のステップアップと連携が明確であれば受講率も上がると考えている。</p>		
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>	<p>近くのグループホームと訪問や合同行事の計画もありましたが、コロナ関連で実施に至っていません。</p>		

Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援			
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>じっくりとお話をお聴きすることから始めています。職員を信用していただくことが安心につながり、その後の関係づくりにも重要だと認識しています。</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>ご家族の困っていること、不安、要望等には丁寧に対応しています。そのうえで、事業所からのお願い等もお話しするようにしています。</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>本人と家族が必要としている支援も含め、総合的に判断して対応しています。</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>職員は時に家族のようであったり、頼ったり頼られたり、言いたいことを言い合ったりしながら関係を築いています。勿論、人生の先輩であるご利用者の尊厳を大切に考えています。</p>	

19		<p>○本人と共に支え合う家族との関係</p> <p>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</p>	<p>コロナ感染防止策で思うように面会が出来ない中、情報交換の機会を増やしました。</p>		
20	8	<p>○馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>コロナ関係で難しくなりましたが、細心の注意を払い、馴染みの美容師さんにカットに来ていただいたり、近所の友人などが面会に来られたり配慮しました。</p>		
21		<p>○利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>ご利用者同士で声を掛け、助け合う場面が見受けられます。時々、言い争いもありますが職員が不満や愚痴を聞いて人間関係が丸く収まるように努めています。</p>		
22		<p>○関係を断ち切らない取り組み</p> <p>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</p>	<p>必要に応じて相談や支援に努める用意はありますが、他事業所に移られた場合の関係性は薄くなっていると感じます。</p>		

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	<p>○思いや意向の把握</p> <p>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。</p>	<p>自分らしい生き方ができるように配慮しています。十分な聴き取りで把握に努め、本人の尊厳が損なわれないように努めています。</p>		
24		<p>○これまでの暮らしの把握</p> <p>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</p>	<p>生活歴や馴染みの暮らしについて、ご本人・ご家族等の協力をもらい把握に努めています。</p>		
25		<p>○暮らしの現状の把握</p> <p>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</p>	<p>ご利用者の日々の変化等について職員間で情報共有に努めており、必要に応じてケアプラン等に反映できるようにしています。</p>		
26	10	<p>○チームでつくる介護計画とモニタリング</p> <p>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</p>	<p>概ね、そのようにできていると考えます。ご家族等に意見をいただきやすいように必要に応じて情報提供をしています。</p>		

27		<p>○個別の記録と実践への反映</p> <p>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</p>	<p>職員の気づきを大切にしています。ご利用者の状況について、記録や小ミーティングなどで情報の共有をおこなっています。支援方法や介護計画の見直しにつなげています。</p>		
28		<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>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</p>	<p>柔軟なサービスができるよう要望等には丁寧に対応しています。直ぐできない場合には、どうしたら実現できるかを職員一人ひとりが考える習慣をつけ、事業所の多機能性につなげるよう取り組んでいます。</p>		
29		<p>○地域資源との協働</p> <p>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</p>	<p>地域資源の把握に努めていますが、コロナ禍においてどのように活かすか難しさを感じています。</p>		
30	11	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>かかりつけ医と築いて来られた信頼関係を大切に考えています。受診時等には状態変化等の情報提供をおこない適切な医療が受けられるよう支援しています。</p>		

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>	<p>重度化対応の方針を取っていないので現状では、職場内に看護師の配置はなく、訪問看護事業者との契約もありません。</p> <p>医療面が弱い部分は否めませんので異常の早期発見に努め、早期受診で対応しています。</p>		
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>	<p>入院時の情報提供をおこない、退院後の受入れを前提として病院関係者と話し合いをおこなっています。多くのケースで予定より、早い退院につながっています。</p>		
33	<p>12</p> <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>	<p>契約の前段階でターミナルケアをおこなわない方針を説明して納得いただいています。ただし、ケースにおいては対応に応じることも考えられ、その場合は、訪問看護等との連携の可能性もあると考えます。</p>		
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>	<p>コロナ禍以前は、全職員が消防の救命講習を受けるように図っていました。</p> <p>今後も講習等が難しいことが予測されるので自施設研修等を企画する予定です。</p>		

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>火災等の災害時の訓練を定期的におこなっています。地域の方の協力をお願いしてありますが、合同の訓練等は実施したことがなく課題と考えています。</p>		
----	----	---	--	--	--

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36	14	<p>○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保</p> <p>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</p>	<p>人格の尊重、プライバシーを損ねないため、職員の丁寧な言葉遣いが大切と考え、研修等を定期的におこないました。</p>	
37		<p>○利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>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</p>	<p>自己表現されるご利用者が多いですが、言葉足らずであったり、上手く伝えられない方には職員が十分配慮して自己決定につなげています。</p>	
38		<p>○日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>一人ひとりのペースに合わせて支援しています。起床や就寝、食事の時間もその人のペースで良いと考えます。今はご利用者が周りをみて合わせておられますが、それも自分の判断であれば良いと思います。</p>	
39		<p>○身だしなみやおしゃれの支援</p> <p>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</p>	<p>その日の服を選んでもらったり、お化粧をすることで生活の質の維持向上を図っています。</p>	
40	15	<p>○食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>食事は最大の楽しみであり、残されるご利用者はほとんどありません。食材の下ごしらえや皿洗いで関わっておられる事も一因と考えています。</p>	

41	<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>体調の変化のサインとして重視しています。一時的か継続しているかで対応を考えています。1日の摂取量確保が難しい場合、ご家族やかかりつけ医等の意見も聞き代替品も検討します。</p>		
42	<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>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</p>	<p>必要と思われる方には個別に歯科往診を依頼して口腔状態の改善に努めています。指導内容は他のご利用者の口腔ケアにも応用しています。</p>		
43	<p>16</p> <p>○排泄の自立支援</p> <p>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</p>	<p>パターンを把握して、声掛けや誘導をおこなっています。夜間だけ、トイレ回数が増えるご利用者は日中の生活パターンを見直したり、かかりつけ医に相談したり改善を図っています。</p>		
44	<p>○便秘の予防と対応</p> <p>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</p>	<p>処方薬を基本としていますが食事内容を検討したり、毎朝牛乳を出したりしています。また、散歩を取り入れ適度な運動もしています。</p>		

45	17	<p>○入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>	<p>入浴したい時にしていただきたいと思っていますが、曜日や時間は職員の都合になることがほとんどです。第2の家でありたいという思いに矛盾しているので今後の課題と考えています。</p>		
46		<p>○安眠や休息の支援</p> <p>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</p>	<p>後は寝るだけの状態になってからリビングで思い思いに過ごされています。なかなか寝付けない方にはお話を聞いたりして安心できるように図っています。</p>	/	/
47		<p>○服薬支援</p> <p>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</p>	<p>ご利用者に処方された薬の知識も概ね身につけており、効果の報告や副反応についての相談をかかりつけ医へできるようになっています。</p>	/	/
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>	<p>ご利用者の要望を引き出すような声掛けができており、食事内容や余暇活動に反映しています。</p>	/	/

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>	<p>要望に応じたり、職員から誘ったりして戸外へ出る機会を作っていました。</p> <p>普段行けない場所には、コロナ禍において制限せざるを得ませんでした。</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>	<p>一緒に買い物に行く機会がコロナ禍においてなくなり、職員やご家族が買い物代行をしている状況です。現在、自分で所持管理されているご利用者はいらっしゃいません。</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している</p>	<p>携帯電話で好きな時に電話をされるご利用者もおられます。早朝、深夜以外要望があれば電話またはビデオ通話で対応しています。</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</p>	<p>季節の花を飾ったり、壁に皆で作った工作物を飾ったり空間を楽しむ工夫をしています。心地よく過ごせるよう室温、湿度、音や光にも気を配るようにしています。</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>ソファや和室でテレビを観たり、冬は日当たりの良い場所にくつろいだり、気の合う同士で話をしたりされています。</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>入居時は、本人が居心地よく過ごせるよう使い慣れたものや好みのものを持って来ていただいていたが、本人の状態変化や安全対策のため、ご家族と相談の上、交換したり省いたりせざるを得ない部分があります。</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>多少の不便はあって良いと考えていますが、それが危険であれば、その方に合った方法で介助したり、改善するようにしています。</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