

(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3日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670500166
法人名	医療法人 杏林会
事業所名	グループホーム あんずの家(林)
所在地	鹿児島県いちき串木野市桜町39 番地1 (電話) 0996-32-8111
自己評価作成日	令和6年3月3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8年3月18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)】

あんずの家は、いちき串木野市の市街地に位置し、日常の変化を身近に感じることでできる地域密着型のグループホームです。

感染予防のため、家族と一緒に外泊や外出が出来ない状況ですが、近くの公園に天気の良い日は散歩したり、中庭にテラスもある事から、好天の日には季節を感じながら日光浴を実施しています。今後感染状況を考慮し、少しずつ外出の機会を増やしていけたらと思います。食事に関しては、栄養管理加算の関係で、毎月一回、管理栄養士の訪問があり、食事に関する相談やアドバイスをいただき、食事提供に活かしています。毎日、各スタッフが料理を担当し、栄養のバランスや見た目にも考慮し、毎食提供しています。

職員と入居者様との信頼関係を構築し、気軽に心配事や相談等ができるような雰囲気作りに努めています。家族の面会は、感染予防に努め、玄関先などでなるべく話ができるようにしています。その際には、近況報告を行うようにし、体調の変化などがあった時にもすぐに報告を入れるようにしています。

母体が医療法人であり、週一回の訪問看護と月二回の訪問診療を行っています。

【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	○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	「あなたがあなたらしく生きていただくために、今までのあなたを大切に・・・」の基本理念を共有し日々のケアに活かすように努めています。		
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	いちき串木野市桜町公民館の自治会へ加入しており、回覧や広報誌等の配布を受けている。施設周りの散歩や病院受診をしている。		
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。	行政開催の認知症サポーター要請講座への参加や高齢者元気アップ・ポイント事業の受け入れボランティア活動に加入しており、地域の方々との交流を大切にしています。		
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	年6回奇数月の第2水曜日に地域の方や行政等の参加してもらい、利用状況等を報告し、意見や指導を頂きながら、サービスの向上に努めています。感染予防のためホーム外での実施になっています。		

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。	必要に応じて相談や報告を行っており、その都度適切なアドバイス等を頂きながら、協力関係を築いています。また、運営推進会へも行政担当として包括支援センターより出席頂いています。		
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。	身体拘束は行っていません。また、スタッフ会議にて、年間研修計画に沿い、研修を実施している。		
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	スタッフ会議にて、年間研修計画に沿って、研修を実施している。研修の際は、グループワークを行い、虐待についての学びの機会を作った。		
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。	スタッフ会議にて、年間研修計画に沿って、研修を実施している。研修の際は、権利擁護について理解と知識を得た。		

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
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。	契約内容をしっかりと理解し、利用者家族の質問にも返答ができています。また、わからないことについては、後日確認を得て返答ができています。		
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。	年度途中にて、加算等が発生した場合など、家族への同意を行い、来訪時や電話での状態報告を行うと共に、ご家族の意見や要望なども伺い、スタッフ会議等で検討しています。各ユニットの玄関にご意見箱を設置している。		
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。	職員の意見は、随時、管理者へ伝わる環境となっており、申し送りや、空き時間等で意見や提案を聞くようにしている。		
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。	職員の個々の努力は、年二回の人事考課にて、代表へ報告できている。その他、勤務状況、人員の確保については、報告できている。		

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	研修の年間研修計画に沿って学ぶ機会を作っている。資格については、介護福祉士、介護支援専門員のキャリアアップを進めている。施設外研修は、回覧を回し、参加を促している。		
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	グループホーム協議会の勉強会や研修への参加を心がけています。 いつでも相談ができるよう、現在、訪問や電話等で交流を吹かれている段階。		

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	事前にご本人やご家族と面談を行い、生活歴や要望、それぞれ思いなどを確認し安心した生活が送れるように努めている。		
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	ご家族の抱える不安にしっかりと耳を傾け、要望に応えられるよう、入所前に話をしている。		
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	面談を通じてご本人、ご家族の思いを確認し、その思いに反映したプランを作成しており、満足していただけるように努めている。		
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	その人らしい暮らしが続けられるように、一人ひとりお互い支えあいながら、信頼関係を築けるよう努めている。		

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
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	家族との面会は、感染状況を考慮しながら、随時行っており、現在は、玄関先などで、面会を行っている。		
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	外出に関して、どうしても外出しなければならない時は、目的の場所以外に行かず、短時間で食事をしないことを条件に許可をしている。		
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	職員は、個別に利用者の性格や、認知症の症状を考慮し、利用者同士の関係性が崩れないよう支援している。		
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	契約終了後も、相談に応じ可能な限りフォローできる体制を保っています。契約終了後も、今後の方向性など、アドバイスできている。		

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。	普段着や入浴後に着ていただく衣類等、ご本人様に選らんで頂き、準備が不十分な所は一緒に確認しながら支援しています。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活暦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	入所前の暮らしについては、ご本人からはもちろん、ご家族や居宅担当ケアマネ、身近な介護者から情報をいただいています。		
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	自分の考えや意思表示の困難な入居者様もおられますが、職員が表情や行動等を察して支援するように努めています。		
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	日々の気付きは、生活記録に記入し、申し送り等で職員間で共有し、その場で解決できない課題については、毎月のスタッフ会議にて情報を共有し、ご本人やご家族の意向などを反映した介護計画の作成に努めています。		

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	生活記録に日々の様子を記録し、月に一回ケアカンファレンスを行い3ヶ月毎にモニタリングを行っている。		
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	毎月行っているスタッフ会議でモニタリングを行い、その時のその方の状態に合った支援に取り組んでいる。		
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	豊かな暮らしを楽しむため地域の公園等を利用している。また、季節ごとに開催される地域行事等への参加に努めている。		
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	医療連携体制をとっており定期の診察は訪問診療の際行っていますが、入居前のかかりつけ医との関係を継続している入所者も数人おられます。必要に応じて他科受診も行っています。		

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	医療連携を強化するために週一回、同法人の協力医療機関より訪問看護が行われている。 入居者の状態報告を行い適切なアドバイスをもらっています。また、訪問診療や病院受診時に主治医へ連携を図ってもらっています。		
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。	入院された場合、入院医療機関の担当医やMSWとの連携を図り、早期の退院に向け受け入れの態勢を整えています。		
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	入居契約時に重度化に伴う対応について、文書にて説明を行い納得を得ている。また、入居中の状態報告を行うとともに今後、重度化した場合でも安心して過ごせるように他事業所とも連携を取っています。		
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	緊急時対応マニュアル作成し、冷静に対処できるように周知しています。		

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	消防訓練を行い、災害時は、関連施設との連携を行いながら、自治会への直接放送等で、有事の際の協力等をお願いする。		

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	プライバシーや人格を損ねない言葉使いや対応に心掛け入居者様のプライドを傷つけないように支援しています。		
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	押し付けや無理強いをせず、ご本人が感情や希望の表出ができるようにその方の状態を見極めながら働きかけている。		
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	個々の生活リズムに合わせ自己決定できるような雰囲気づくりをしている。		
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支援している	行きつけの美容室やビューティヘルパーを利用し、好みのヘアスタイルをしてもらっている。服も出来るだけ一緒に選んでもらうように心がけている。		
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	黙食をお願いしている関係で落ち着いたBGMを流し、個々の食事状況に合わせた形態で提供。嗜好をくみ取りながら食事の提供。食事の準備や、テーブル拭き・片付け等をしてもらっています。		

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	それぞれに合った食事形態で提供し、偏食等にも代替え品にて対応している。また、疾患に応じた食事の提供に努めている。水分補給に対しても個々に対応しています。		
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、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、口腔ケアの声掛けを行い、磨き残しや義歯装着の確認を含め口腔内の状態の確認をしている。また、義歯使用者は就寝前には義歯洗浄剤も利用している。		
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	状態に合わせた下着や排泄用具を使用し、なるべくトイレで排泄ができるように、それぞれの排泄パターンを把握してトイレへの誘導を行っている。		
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	水分補給を十分に行い、排泄時等腹部マッサージを行い、運動等も積極的に行えるように心がけている。また、緩下剤の使用については、担当医と連携して調整しています。		

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2回で午前中に入浴時間を設け、入浴剤を入れゆっくりと入浴できるように配慮しています。身体の汚染時はいつでも清潔が保てるよう支援しています。		
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	一人ひとりの生活習慣や体調に合わせて安心して休息が取れるようにソファなどを設置している。		
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	処方された薬剤の説明書を個々にファイルし内容把握に努めている。また、処方変更等についてはその都度、申し送りにて周知し状態の観察を行っている。		
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	洗濯物干しや皿拭き、調理の手伝い等して下さっている。天気の良い日は、ドライブや買い物、外食等行い気分転換を行っている。 現在は自粛中である。		

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
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。	全ての要望には対応できないが、出来る限り、散歩、ドライブ、日光浴など実施し、関連病院以外の受診等のご家族の協力も貰いながら支援しています。		
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	お小遣いとして事業所の金庫に預けている方が殆どです。買い物や外出時は、財布を持ってもらい自分で支払をする機会を持つように心がけています。		
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	電話はいつでも掛けられる環境を作っています。		
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	リビングは、天井も高く明るく壁には、季節に合った装飾品を飾り季節感を出し、夏場は、西日が当たるため、すだれやよしず等で工夫しています。		

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
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	リビングで過ごされる方が多く、利用者同士楽しく会話されるなど、良い関係が出来ており、部屋で過ごしたり一人の時間も楽しんでおられる。		
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	タンス、家族写真、テレビ等ご自宅でも使われていたものや馴染みのものを持ち込んでおられ、個性的な部屋になっている。		
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	見渡しがよく広い造りになっており、床や居室の出入り口にも段差がなくバリアフリーになっている。また、個々の動線を把握し障害物を取り除いている。日中は施錠せず開放的で、庭の花をいつでも摘んでくることもできる。		

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