

(様式1)

## 自己評価票

作成日 平成 23年 5月 6日

### 【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0872100995		
法人名	株式会社トゥルーケア		
事業所名	グループホームみかん	ユニット名	2丁目
所在地	〒312-0062 茨城県ひたちなか市高場字宮原212-64		
自己評価作成日	平成23年 4月 28日	評価結果 市町村受理日	平成 年 月 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	茨城県福祉サービス振興会のホームページ「介護サービス情報検索」から情報が得られます。
------	--

### 【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 年 月 日	評価確定日	平成 年 月 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）】

入居者の生活歴や体験したことなどを尊重し、家族の中せ生活できるような環境をつくり、あたたかい気持ちを持ちながら接して入居者やその家族にも安心して生活していただけるサービス提供できるよう努めている。
--

### 【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
			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	職員は理念のように明るく、笑顔に心がけており、それが入居者の安心にもつながり、職員が家族感のような信頼関係を念頭に運営理念を掲げている。
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	地元の児童がホームに来られ、入居者から直接にホームの生活ぶりなど見学に来ている。また近隣の方が定期的にホーム周囲の除草作業のボランティア、四季折々の生花を届けてくださったり、食材の提供を受けている。更に自治会に加入しており近所との交流を図っている。
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	近隣に住んでいる退居された入居者の家族がホームの雰囲気が良いと知り合いの方や近所の方の話し、入居を勧めてくれた経緯がある。介護相談や見学はいつでも受付ており認知症の理解と知識を提供している。
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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	2ヶ月に1回運営推進会議を開催しており、入居者様の様子や介護度、行事報告、地域密着に向けての話し合いを行っている。参考意見等の実績に努めている。
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み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	運営推進会議のメンバーとして参加してもらっている。運営で不明な点があった場合、相談、助言を頂きながら取り組んでいる。今回の大規模震災の際もホームの様子を伺いに来られ、物資による支援を頂戴する。
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	日々困難なケースについても常に問題解決に向けた取組みを職員間で話し合い身体拘束を行わない取組みを実施している。
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	虐待については定例会議にて、高齢者虐待防止法の理解や日々のケアを通じて理解を深めている。日常的に職員間で声掛けしあうなど虐待も未然に防ぐよう努めている。

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	管理者及び職員の一部は認知症実践者研修を受講しており、家族や身内のいない方、遠方のキーパーソンの方や行政の担当者との連携を密に対応している。
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	契約以前にグループホームみかんが持っている機能、サービスなど十分な説明を行い、それから疑問が無い様契約を結ぶようにしている。
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	利用者様やご家族から、不満を伝えやすい様にご要望やご意見を大切にし、声掛けに工夫をするよう努力している。また、意見箱を設置し改善できるよう努めている。
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	毎月定例の職員会議を開き、問題点について意見交換し、会議報告書にて伝達している。緊急時には連絡網を活用し、スムーズに状況報告が行き渡る様配慮している。内容に応じ管理者が直接電話対応している。
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	管理者は普段の仕事に対する熱意、達成度などしっかりと勘案しながら、職員考課に反映し、職員個々の方針及び役割など理解しながら日々の業務にあたり実施している。また、年に3回の個別面談時に意見、心配事など話しを聞く機会を設けている。
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	ホーム全体で職員教育のあり方、作業を進めて行く過程を通し、マンネリ化しない様外部での研修や講師を招きいれ修正を重ねレベルアップを図っている。認知症実践者研修もできる限り多くの職員が参加できるよう勤務調整をしスキルアップに努めている。
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	半年に一回、包括支援センター開催のグループホーム懇親会を活用し、同業者との交流する機会を設け、各同業者と交流する機会を設けている。また、認定調査等で来所された介護支援専門員の方に意見を頂いたり情報交換したりして参考にさせていただいている。

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	入居の事前面接で本人や家族に会い、心身の状態や表情等から思いを汲み取り、関わりの中から安心感を得られる関係づくりに努めている。
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	今までのサービス利用状況など、これまでの経緯について話をじっくり聞き、家族が求めていること、困っていること、不安なことを理解していくようにしている。ホームがどのような役割を担っていくか話し合っている。
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	本人や家族の思い、状況等を確認し改善に向けた支援の提案、相談を繰り返す中で必要なサービスに繋げるようにしている。また対応が困難なニーズに対しての方策を家族とともに検討を重ね柔軟に対応している。
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	生活暦や普段の会話の中から、できる事やできそうな事を把握し生活の中で活かされる場面や役割をつくっている。人生の先輩であるという考えを職員間で共有し色々と教えていただくことも多い。
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	いつでも来荘して頂き、一緒にお茶をしたり、居室内で一時の団欒を過ごして頂きながら、日頃の生活状況も伝えている。
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	事業所は訪ねてくる友人や知人に対し、ゆっくりと話をできる環境を設けている。その際自宅で生活をしてきた頃の雰囲気に関わるようお茶やテーブルのセッティングにも配慮します。
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	互いに相性の良い方が、気軽に会話が出来る様に誘導したりしている。また、利用者同士が互いに助け合う場面に於いても、見守り、感謝の言葉をかけるようにしている。

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	退居されたご家族も訪問を歓迎しておりお茶をお出ししながらいつでも気軽に来られるよう配慮しております。その際、色んな様子を伺ったりしている。
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。	入居前の事前調査やお話しの中から、生活状況を聞かせてもらい、今までの生活の延長として過ごしていただけるよう配慮している。
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	事前調査時に生活歴や生活環境また、今までの介護サービス等聞かせて頂いています。
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	毎日の申し送りや生活記録に入居者の心身状態を記録し小さな変化にも情報を共有するよう努めている。
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	本人、面会時や電話等でご家族の希望に添うよう情報交換している。職員も日々話し合いを持ち、それらの情報をもとにカンファレンスで話し合い、それを生かし介護計画立案に役立てている。
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	生活記録にケアの実践、結果、日中の様子として気づきも記録しているまた担当職員によるケアの実績結果も合わせてカンファレンスに活かして介護計画の見直しに努めている。
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	日々の入居者の状態を観察し、その都度生まれるニーズに対しては家族を含めて話している。

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	ボランティア（歌、踊り、エステ）や自治会の行事に参加したりと地域の関わりを大事にしている。
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、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	協力医療機関による定期往診を実施している。かかりつけ医については、本人、家族の意向を取り入れている。
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	24時間対応の訪問看護ステーションと契約をし、週に1回の定期訪問を受けている。入居者の体調の変化など報告や、分からない事を相談させて頂いており、急変時には主治医と連携を図ってもらっている。
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。	入院先の病院を訪問し担当医師や看護師と情報交換を行っている。また、退院後のケアについても話し合いをさせて頂いている。
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	重度化してきた際にご家族へ現在の状態や今後のケアについて繰り返し説明を行なうようにしている。職員で今後のケアや医療面で話し合う事が困難な時は、主治医から直接ご家族様に今後について話しをする時もあります。話した内容等は、記録や業務日誌に記載している。
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、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	緊急時対応のマニュアルがあり、随時に確認することができている。また、カンファレンス等で対応について話し合い、意識を高める工夫をしている。急変時には、主治医、訪問看護と連携している。
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	定期的に消防・避難訓練は実施している。今回の大規模地震の際には、訓練の成果もあり混乱無くスムーズに避難することができた。またその際の反省点についても会議で話し合い改善につなげている。

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	入居者一人ひとりの人格を尊重し声掛けにも十分に気をつけている。羞恥心についても周りの人目につかないような配慮をしている。	
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	表情・声掛け・傾聴により本人の思いを知る機会を作り柔軟に対応出来るように心掛けている。	
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	出来るだけ入居者様の希望に沿って対応するよう心掛けているが、心身の状態・安全性の確保が出来ない時は違う日に行くなど個々のペースに合わせた取り組みを支援している。	
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ヶ月に1度訪問美容室を利用している。また、馴染みの美容室に職員と一緒にいられる入居者様もおり個別に対応している。	
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	入居者様と職員同じ食事をしながら、入居者のできる範囲で食事の準備や片付けの支援も行っている。	
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	一日の水分・食事摂取状態を記録し、健康維持に努めている。また状況に応じて医療従事者と連携を図りその都度代替品等意向を取り入れ食事量が確保出来るように努めている。	
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	食事後など口腔ケアを行い、衛生保持に努めている。自力で口腔内洗浄が困難な方は、介助しながら対応している。	

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	一人ひとりの排泄パターンを把握し、個別にトイレへの声掛け・誘導を実施している。また、声掛けする時には入居者様自身や他の入居者様が不快に感じないように配慮している。
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	毎日排泄表を記録、確認し、水分補給や代替品のヨーグルトを食べて便秘改善に努めています。また、入浴や腹部マッサージを行い便通のリズムをとるよう気をつけている。
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	入浴をする日は定めておらず、入居者様の希望や心身の状態に応じて入浴支援を行っています。入浴を拒否される方に対しては声掛けなどに工夫をしています。
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	日中は無理のない範囲でなるべく活動的に過ごし夜間によく休めるような生活リズムを心がけている。
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	個別に薬は管理させて頂いている。服薬時は、手渡しを徹底し、服薬出来たかの確認も行っている。また、服薬後に体調不良が生じた際、速やかに主治医に連絡し指示を仰いでいる。
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	入居前からの趣味なども継続して行えるように実施している。以前の生活歴から入居者様が行いたい事を見つけ出し支援している。
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	出来るだけ入居者の希望にそえるように努めています。また、入居者自身が希望を伝える事が困難な方も在籍している為、みんなで出掛ける機会を多く作れるように心掛けている。

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>入居者での金銭管理が困難な方は、事業所で管理し、毎月家族に報告している。これからも買い物の参加を促していく。</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>入居者から希望がある時にはその都度電話を掛けて家族とお話ができるように対応している。</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>不愉快な環境にならないよう入居者の状態や要望に応じて心通う工夫をしている。家庭的で自由、なじみの人間関係を継続できるように配慮している。</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>フロア内のテーブルやイスの配置を考え気の合った入居者同士の交流に大切にしている。またその人らしく生活できるために余暇活動にも支援をしている。</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>今まで過ごしていた部屋と同じように生活を送れるよう家族に話をして持参してもらっている。。</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を送れるように工夫している</p>	<p>入居者自身の出来る事・分かる事を把握し見守りを行い、安全で安心した生活を送れるように支援している。</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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者の <input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいの <input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいの <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, 毎日ある <input type="radio"/> 2, 数日に1回程度ある <input type="radio"/> 3, たまにある <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての家族と <input type="radio"/> 2, 家族の2/3くらいと <input type="radio"/> 3, 家族の1/3くらいと <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ毎日のように <input type="radio"/> 2, 数日に1回程度ある <input type="radio"/> 3, たまに <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, 大いに増えている <input type="radio"/> 2, 少しずつ増えている <input type="radio"/> 3, あまり増えていない <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての職員が <input type="radio"/> 2, 職員の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 職員の1/3くらいが <input type="radio"/> 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。	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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。	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての家族等が <input type="radio"/> 2, 家族等の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 家族等の1/3くらいが <input type="radio"/> 4, ほとんどいない