

# 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 22年 2月 27日

## 【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	2772403263		
法人名	有限会社 杉の里		
事業所名	グループホーム 杉の里		
サービス種類	認知症対応型生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護		
所在地	枚方市 杉 4607番地		
自己評価作成日	平成 22年 2月 16日	評価結果市町村受理日	平成 年 月 日

## 【事業所基本情報】

① 介護サービス情報の公表制度の基本情報を活用する場合	
② 情報提供票を活用する場合	別紙情報提供票のとおり

① 基本情報リンクURLを記入 ② 別紙情報提供票のとおり

## 【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	特定非営利活動法人 近畿マネジメント・サポート・センター
所在地	〒546-0035 大阪市東住吉区山坂五丁目5番14-103号
訪問調査日	平成 22年 2月 20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）】

グループホーム杉の里は、春はウグイス、秋には虫の声を楽しめる自然の中に建っています。お天気の良い暖かな日には、風を感じながらの日向ぼっこが楽しみの一つです。私たち職員一同はご利用者一人一人を尊重し、いつも笑顔で思いやりの心を持って接しています。また、ご利用者一人毎にお出来になる範囲で、お食事の支度、片付け、掃除などを手伝って頂き、ご自身に出番や役割を持つことで「出来る喜び」を感じ、自立と生き甲斐につなげた支援を行っています。

また施設内の日当たりのよい場所でお花や野菜づくりを、あるいは施設外へのお買物やお散歩の機会なども設け、ゆとりと安らぎ、そして笑顔のある「その人らしい生活」を送って頂けるよう努めています。

## 【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）】

ホームは設立後、5年になり、利用者は、落ち着いた雰囲気の中で、安らぎの日々を送っている。国道が直ぐ近くにあるが、ホームの建物は横の坂道を上がった所にあり、新築で室内から郊外の緑の丘が遠望することが出来る立地条件で、騒音は余り気になりません。

職員は16名中の7名が、介護経験3年以上の勤続者で、利用者に寄り添った介護に努めており、利用者一人ひとりの介護計画は、ホーム長と2人の計画作成者、及び、職員の努力により日々の記録の積み重ねにより、新介護計画に活かされている。

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
<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として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	共に生きるという理念をもって認知症その他の障害があっても楽しく暮らせるように取り組んでいる	経営理念の実践を、職員一同が努めるよう、毎日の連絡時に指導している	
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	施設ではなくホーム(在宅)ということで、閉鎖的ではなく開放的に、家族、近隣住人に理解していただいている	地理的に地域の方々との交流は難しいが、運営者、ホーム長は地域に溶け込むよう配慮を重ねている	
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	地域が主催する一人暮らしの老人会などの参加等行っている。そのなかで地域参加者に対して発言することもある	/	/
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	運営推進会議の内容を職員全員に伝え、話し合いサービス向上に努めている	2ヶ月ごとに開催されホームの活動状況の報告を中心に、質疑応答を行っている。地域の各種情報等も頂き、介護向上に活かしている	
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	法人指導に関しては、通達だけでは理解が不十分のこともあり、できるだけ出向いて話をするようにしている	市役所へは出来るだけ訪問して、担当者と話し合い、情報交換を行っている	
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、身体拘束しないケアに取り組んでいる	身体拘束をしないケアを行っているが、禁止の対象となる具体的な行為を再度職員に指導を徹底したい	職員には特に、介護時の注意点について、日頃から注意し合っている	

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
7		○ 虐待防止の徹底 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	全職員と全利用者の良好なサービスおよび関係が保たれていると考えている		
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人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	入居相談、介護相談時などに知り得た知識を必要ときに情報提供している		
9		○ 契約に関する説明と納得 契約の締結、解約または改定等の際は、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	そのつど十分な説明を行っている		
10	6	○ 運営に関する利用者、家族等の意見の反映 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	入居者の意見、変化、また家族様来訪の際などにニーズを探り、たとえば訪問診療の開始等、必要に応じて変化している	ご家族のご意見等については、ホーム長または、管理者が承るようにしている	
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、それらを反映させている	ミーティングの他に職員が気軽に意見が言えるような雰囲気を出せるよう、また耳を傾けるようにして、要望に応じている	ホーム長は職員の各種の意見、提案等については出来るだけ、対応するようにしている	
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	資格習得や研修案内を事業所として奨めている。また、正職員への転換なども同様であり給与にそれを反映している		
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の力量を把握し、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	個人個人に奨めているが、それを強制することではなく、自主性を高める努力をしている		

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
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	地域包括の提案のもと、地域のグループホームと交流会を定期的に行っている。またその意見の中でよいと思われることに関しては取り入れている		
<b>II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	入居時にはできるかぎりの情報収集。入居後は本人、家族、職員の意見を踏まえてケアに反映している		
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、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	初期に関しては、特に時間をかけて、ご家族、本人と話し合いを設けている		
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	グループホームの説明を十分に行い、その方の必要に応じて他介護事業所の提案、紹介も行っている		
18		○ 本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を支援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	一緒に食事したり、ゲームをしたり、洗濯物や食事の手伝いをしていただいたりする中で、良好な関係づくりを行っている		
19		○ 本人と共に過ごし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	利用者と家族の絆を大切に考え、協力をお願いしている		

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
20	8	○ 馴染みの人や場との関係継続の支援	はがきや電話、訪問など歓迎している。また利用者に代わってはがきや電話をすることもある	利用者の馴染みの方々への来訪は歓迎しており、その際には外出、外泊もされている	
		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			
21		○ 利用者同士の関係の支援	自然とできる交流を見守るだけでなく、ときにはスタッフが中に入りグループワークを行っている		
		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			
22		○ 関係を断ち切らない取り組み	終了後にこちらから電話をかけることもあり、その後の経緯に関心を持って配慮している		
		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			
<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	○ 思いやり意向の把握	外出や買い物等のニーズにできるだけ答えている。また何を望まれているのかを推測して介護にあたっている	何をしたいのか、どうして欲しいと思っておられるのか、職員は利用者の意向の把握に努めている	
		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			
24		○ これまでの暮らしの把握	趣味などを把握しホームで出来る範囲で支援している		
		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			
25		○ 暮らしの現状の把握	心身状態において、把握、原因解明に努めている		
		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
26	10	○ チームでつくる介護計画とモニタリング	現状に即した介護計画に努めるとともに状況に応じて見直しをケアマネ中心に作成している	職員は利用者一人ひとりの、介護の際に気付いた様子等を記録したり、話し合ったりし、それらを基に計画作成者が活かしている	
		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			
27		○ 個別の記録と実践への反映	現状に即した介護計画に努めるとともに、職員からの情報に応じて見直しを計画作成者中心に行っている		
		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			
28		○ 一人ひとりを支えるための事業所の多機能化	デイケアサービスや訪問診療など変化に応じて柔軟に対応している		
		本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援や、サービスの多機能化に取り組んでいる			
29		○ 地域資源との協働	地域主催のお祭りやボランティア、有料サービスなど必要に応じて対応している		
		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			
30	11	○ かかりつけ医の受診診断	利用者の状態や希望により、家族対応、ホーム対応を行い、いずれにせよ連携、信頼関係に努めている	毎週、医師の往診を頂き、対処している。別の医師への対応は適宜に、ご家族も含めて支援している	
		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			
31		○ 介護職員との協働	週1回の訪問診療時に医師、看護師に報告するのみならず、その都度必要に応じて看護師から判断を仰ぐことができる		
		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
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、又、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	提携病院入院時においては少なくとも3日に1回は面会し、情報提供や、認知症における看護師の苦労を理解し良好な関係づくりに努めている		
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・家族等と話し合いを行い、事業所で出来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	想定できる範囲で、家族様と話し合いおよび書面にしている	ご家族とは緊急時も含めて対応を図っている。職員とは相互の情報交流も密にしている	
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	緊急時のマニュアル以外にも研修などで習得した技術を活かしている		
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、全職員が身に付けると共に、地域との協力体制を築いている	隣接する家がないため地域協力は時間的にも望めないが、職員、消防の協力体制を築くよう努力している	消防署とも連携して避難訓練を行なっている	
<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	個室には鍵がかかるようにしている。尊厳を損ねないような言葉かけ、特に排泄に関しては配慮している	言葉かけについても、職員同士で注意し合っている	
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	本人へ直接希望を聞いたり、日常生活から推測したりし、自己決定できる環境作りに配慮している		

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	
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、希望に沿って支援している	レク活動をその場の状況に応じて、臨機応変におこなっている			
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、おしゃれが出来るように支援している	入居者の意思がない限り十分とは言えない。化粧など検討したい			
40	15	○ 食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみになるよう、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	同一の食事を提供するため、好き嫌いはある程度仕方がないが、できるだけおいしく食べていただけるよう努力している	メニューは、職員が交代で煮炊きまで行なっている。利用者は手伝いの意欲がなくなって来ている		
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	場合によっては、栄養補助食品の提供などもおこなっている			
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、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	口腔ケアを行う以外にも訪問歯科の先生から指導を受けケアに活かしている			
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	排泄表を確認し、排泄周期に合わせて介助するようにしている。また必要以上にオムツ、リハビリパンツ、パットを使用することのないよう心がけている	排泄チェック表により誘導し、尊厳保持への配慮もしている。便秘については、薬品の服用の配慮をしている		
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	食事、水分量、服薬影響など配慮し予防に努めている			

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
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	入浴日は決められている。但し拒否の利用者に対してはタイミングをはかり、上手な対応をこころがけ、できるだけ入浴していただくよう心がけをしている	入浴を嫌がる方がいるが、説得に工夫して誘導している	
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	夜間の眠りの妨げにならない程度に休息、昼寝を要介護度の高い方には行っている		
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	全職員が薬の説明書を閲覧できるようにしている。情報提供を職員から求め医師と連携をとっている		
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	一律ではなく個別に役割や楽しみごとをさぐり、楽しく暮らしていただけるよう努力している		
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。又、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	利用者の希望や様子から個別外出は行っているが、ほとんどの利用者にとって行きたいところがわからないので、喜ばれる外出計画の必要を感じている	利用者からの希望が余りないので、食材購入時に声を掛け、誘い出している	
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	本人の希望に応じて、買い物、受診時の支払いを本人のサイフから本人が支払いをされている		

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
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、手紙のやりとりができるように支援している	電話、手紙はできるようにしている。自立度によっては、ダイヤルだけ介護者がして手渡すことも行っている		
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)は、利用者にとって不快な混乱を招くような刺激(音、光、色、広さ、温度など)が無いように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地良く過ごせるような工夫をしている	季節に応じて飾りつけを行っている	室内は新築時のままで美しい。毛筆書きが趣味の利用者が、歌詞をポスター用紙に書いて下さって、掲示している。それを見ながら皆で合唱も楽しんでおられる	
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	居室で過ごされたいときは居室でテレビなどみられ、しゃべりたいときはリビングに出てこられ入居者同士や職員と話をされている		
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、本人が居心地良く過ごせるような工夫をしている	出来るだけ、馴染みのものや思い出のアルバム仏壇などを持ってきていただけるよう家族様をお願いしている。レイアウトなど相談にも応じている	居室は新築なので明るい雰囲気の中、掃除もは全員で、個室は各自で行われている	
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	バリアフリーに加え、居室やトイレなど判り易いように表示している		

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	<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	<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	<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	<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	<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させている	<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、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らさせている	<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聞いており、信頼関係ができている	<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	<input type="radio"/> ① ほぼ毎日のように
		<input type="radio"/> ② 数日に1回程度
		<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広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	<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 全くない
66	職員は生き活きと働けている	<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 ほぼ全ての家族が
		<input type="radio"/> ② 家族の2/3くらいが
		<input type="radio"/> ③ 家族の1/3くらいが
		<input type="radio"/> ④ ほとんどいない