

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成26年12月20日

## 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4673200079
法人名	社会福祉法人 正栄会
事業所名	ふるさとの家 郡山（I棟）
所在地	鹿児島県鹿児島市東俣町3853番地 (電話) 099-298-8118
自己評価作成日	平成26年12月20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	<a href="http://www.kaigokouhyou.jp/kaigosip/Top.do?PCD=46">http://www.kaigokouhyou.jp/kaigosip/Top.do?PCD=46</a>
-------------	---

## 【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かごしま 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	平成27年2月9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)】

- 入居されている方が、今まで培った能力を十分に発揮できるように、職員は一人一人の持っている力を把握して生きがいづくりに努めている。
- 自治会・老人会に入会し、地域行事には積極的に参加している。また、運営推進会議は自治会長・老人会長も委員となっており、ホームの行事や地域の行事にも双方がいい関係を保っている。
- グループホーム協議会に入会し、他事業所との情報交換や疑問点を相談するなど、良好な関係つくりができている。また、地区のグループホームが集まり勉強会を開催するなどしている。
- グループホームが地域で認知症介護の先駆的な役割を果たすよう、民生委員へコミュニケーション学習を行ったり、各団体との連携を深め、情報交換している。

## 【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	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	職員は事業所理念を理解し、それを目標とした介護を行っている。		
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	地域の行事、交流会など積極的に参加し、地域の人々とも顔見知りになっており、交流する機会が多い。		
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。	認知症サポーター講座等、地域に向けての発信をしている。地域の文化祭、夏祭りには作品を展示し、事業所の紹介をしている。		
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	委員は自治会長、老人会会长、ご家族代表に参加していただき、事業所の活動報告や地域の現状を報告し合い、双方の立場を理解し、協力できる関係にある。		

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
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。	地域ケア会議やキャラバンメイト協議会等行政担当者と話し合いができる関係にある。		
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。	研修に参加した職員の報告を聞いたり、ホーム内での定期勉強会での意見交換などで理解し、拘束しない介護に取り組んでいる。		
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注意を払い、防止に努めている	スタッフは虐待の防止について正しく理解し、介護を行っている。入浴時、身体状況のチェックをし、異常があれば原因を確認している。		
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。	成年後見制度を利用している方がいて、勉強会や研修など多くの機会を持ち学んでいる。		

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
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。	丁寧にわかりやすいよう、書類にて説明を行っている。わからない点がないか確認している。			
10	○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。	面会時など気軽に話してもらえるような雰囲気づくりに努め、なにかあつたら管理者へ報告している。			
11	○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。	月一回全体会議を行って、意見交換や提案を聞く機会を設けている			
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くよう職場環境・条件の整備に努めている。	勤務年数や経験に応じ、研修の内容を考慮し、意欲向上できるように努めている。また、体調や家族状況に応じ年休等も取りやすい。			

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	研修へ積極的に参加している。施設内での勉強もあり、介護に役立てている。			
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	研修等、参加する機会が多くあり、その中で情報交換等交流の場がある。			

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
<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	入居される前に見学に来ていたとき、入居後は、ご本人とよく話することで、安心してすごしていただけるように努めている。また、生活歴を把握し、ご本人をよく理解できるようにしている。		
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、関係づくりに努めている	自宅での生活の様子を尋ね、ご家族が困っていることを理解する。また、面会時入居の様子をお伝えし、なにかあればいつでも連絡してよい旨を伝える。		
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	何が必要で、何が不足しているかをアセスメントし、必要であるサービスが利用できるように対応している。		
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	介護される立場だけに置かず、本人様のできることを見つけ、その方ができることや家事を一緒にやっていく関係を築いている。		

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
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	敬老会やクリスマス会など、家族も一緒に参加できる機会を設けている。2か月に1回近況報告をし、写真等様子が伝わりやすいものを添えている。			
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	今までの生活や人間関係が途切れないように、いつでも来やすい環境つくりを行い支援している			
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	スタッフが中に入り、孤立しないように声掛け、気配りをしている。ドライブ、遠足等外出をして関係性がよくなるように努めている			
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	電話にて連絡いただいたりしている。			

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

### 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>日常の会話の中から一人一人の思いをくみ取り、また、アセスメントで意向や希望を把握している。</p>		
24		<p>○これまでの暮らしの把握</p> <p>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</p>	<p>会話の中で昔の事を聞いたりして、生活環境などの把握に努めている。また、家族の面会時に確認したりしている。</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>一人一人の状況を把握し、日々の少しの変化に気づき、情報を他のスタッフと共有して、ケアに努めている。</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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している</p>	<p>家族本人の意向思いを把握し、プランを立てている。状況に変化があった場合、また、家族面談時に話をし、職員間でも話し合い、現状に即したプランが作成できるようにしている。</p>		

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	記録を細かく記入することで、職員間でも情報をよく理解でき共有できている。また、計画を作成する参考になっている。			
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、その時々に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	ご利用者にとってプラスになることはどんな事であるのかを考え柔軟に対応できている（お寺や図書館に行きたい等）			
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	自治会や老人会に入会し、外出の機会を増やし交流している。また、畠仕事など生きがいを感じていただけるよう機会を増やし、見守り行っている。			
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	ご家族・本人様が希望した主治医へ月1回の受診及び往診を行っている。異変があった場合は主治医の指示にて他科受診を行っている。			

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
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れた情報や気づきを、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	受診時や訪問看護による受診時は、日頃の状況を看護職員へ伝え、協力・協働ができる体制が整っている。			
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。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。	入院がスムーズにできるよう家族と連携して準備等行い、医療機関へもサマリー等提出し、情報共有できるようにしている。また、入院時も定期的に面会へ行き、状況を把握しスムーズな退院支援をしている。			
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	ご家族へ終末期の在り方についてご意見を伺い、事業所内できることは対応している。また、ご家族や医療機関と連携し、ご本人の望みにかなうように対応している。			
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救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	救急隊の方を招き、初期対応や心肺蘇生などを学ぶ機会があり、職員全員で学んでいる。			

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
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	地域住民の協力を得て、年2回防災訓練を行っている。		

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	<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>人格を尊重し、人生の先輩という念を持ち、言葉かけを丁寧にゆっくりわかりやすく伝えるように心がけている。排泄時プライバシーに気を付けた対応をしている。</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>利用者に向き合い、自分だったらどうしてほしいのか、私だったらこうしてほしいなど考えて、自己決定できるよう支援している。</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</p>	<p>「ちょっとまってね」というような声掛けをしないよう希望をきちんと聞いて支援できるようにしたい。</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>自分で身支度のできる方は自分で整えてもらっている。出来ない方は着たい服を尋ねるなど、出来るだけ自分で選んでもらっている。</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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>一人一人好きなもの、嫌いなものを把握して料理の下ごしらえ、味付け、盛り付けをするなど食事つくりを協働で行っている。また、食器洗いや片づけなど一緒に行っている。</p>		

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	食事量、水分摂取量を日々記録に残し、ひとり一人の食事の出し方、刻み食など個別に対応している。また、栄養の偏りがないように検食簿等で確認している。			
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、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、口腔ケアをしていただき一人でできないときは介助し、入れ歯の不具合など確認している。			
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	夜間はポータブルを利用したり、自分で行える人は安全に移動し、排泄ができるように見守っている。本人のサインに気づき、トイレ誘導したり排泄パターンで声掛けを行い、トイレの失敗が少なくなるように支援している。			
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	運動や腹部マッサージを行う。また、飲み物にはオリゴ糖を入れたり牛乳を飲んでいただいている。			

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
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	入浴日は決められているが失禁や汗をかいた時など臨機応変に対応している。		
46		○安眠や休息の支援  一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	休みたい時間をスタッフが把握し、声掛けをし休んでいただいている。その際は室内温度や衣類等を調整している。		
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	服薬時のマニュアルがあり職員はそれに沿って服薬支援を行っている。新規または変更で薬が変わったときは申し送りノートに記入し、情報を共有している。		
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	食事つくりや洗濯たたみ、畠仕事などその人ができることをしていただいている。クリスマス会や敬老会など家族と一緒に楽しめる機会を作っている。		
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。	地域の行事や老人会の遠足へ参加し、普段いけないところへ出かけている。花見やミカン狩り、ソーメン流しなど企画し楽しみを増やしている。		

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
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	預かり金をホームで管理し、希望があればスタッフと買い物にいき、自分で支払いをしていただいている。			
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	家族からの電話は随時取次している。本人が電話したいときは職員が電話をかけ本人と変わり、自室でゆっくり話していくだけるよう配慮している。			
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、生活感や季節感を探り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	温度調整行ったり日々掃除し、清潔にしている。季節の花、壁には季節ごと入居者様が作成した絵などをかけている。			
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に過ごせるような居場所の工夫をしている	フロアにソファーを設置し、いつでも座ることができ、入居者同士ゆっくり雑談できるようにしている。			

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	<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>本人が使い慣れたタンス・布団・衣類や時計などを家族と相談しながら使いやすいように配置している。</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が送れるように工夫している</p>	<p>手すりが至る所にあり、安全に移動できるようにしている。出口はスロープを設置し、車いすでも出入りが自由にできるようしている。</p>		

## V アウトカム項目

		<input type="radio"/>	1 ほぼ全ての利用者の
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"/>	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見られている。 (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

		<input type="radio"/>	1 ほぼ全ての利用者が
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"/>	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、安全部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、その時々の状況や要望に応じた柔軟な支援により安心して暮らしている。 (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 少しづつ増えている
		<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、活き活きと働けている。 (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