

自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 22年 5月 21日

【事業所概要（事業所記入）】 (1号棟、2号棟、共通)

事業所番号	2772402554		
法人名	有限会社 杉山手		
事業所名	グループホーム杉山手		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護		
所在地	枚方市杉山手三丁目27番12号		
自己評価作成日	平成 22年 5月 5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	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 5月 15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）】

自然に囲まれた環境の中で、できる限り家にいるのと同じように感じて穏やかな生活を送って頂ければと取り組んでおります

【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）】

枚方市の東部丘陵地帯にある静かな環境の住宅地で、時折り近隣の子供達の元気な遊び声が聞こえる、のどかな地域にあり、運営者のご一家が永年の住居をグループホームに改築し、6年近くになるが、更に、今年初めに、隣接して新しいホームとして2階建てを新築し、新たなユニットを増設されました。

そして、利用者は6人から新たに9名が増え、15名となりましたが、ケアは今迄の職員が中心で、新しく職員を採用しましたが、利用者は今までと変わりなく平穏で楽しい日々を過ごしている。

職員の中心はオーナーご一家の方々で、今年は赤ちゃんも加わり、利用者の人気の中心的な存在となっている。利用者の介護の基本となる重点の1つは、利用者一人ひとりの、過去から現在までの、主として身体の年月日ごとの状態を、職員のチームワークで記録として保存し、職員一同は、その記録を基に毎日の介護に当たっている点である。

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
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	事業所の理念を施設内に設置し、職員が集まる場所にも設置して理念を共有できるよう取り組んでおります	職員会議は毎月不定期ながら開催し、報告、研修、話し合いの時間を持っている	
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	毎月近隣の方々が音楽会を開いて下さります。他にも野菜やお花を下さる方々もおられ非常に感謝しております	運営者ご一家の永年のお住まいをグループホームとして改築し、更に隣接して新築した場所ですから、地元との交流は良く出来ている	
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	昨年、地域の認知症勉強会に参加させて頂き、グループホームについてお話させて頂きました	/	/
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	ざくばらんに現在の利用者様方の状況を相談し、多くの意見や、感想をお聞きする事が出来ました。高齢者の方に喜んで頂けそうなお店を紹介下さるなどもありました	運営推進会議は定期的開催、報告から始まり、質疑応答等で委員さんから各種のお話や、情報を頂き、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	細かい所から色々と相談に乗って頂いています。今職員が介護で悩んでいる部分を聞いて頂けたりと枚方市役所の職員の方々には感謝しております	担当職員が市役所へ出向き、何かと相談、ご指導を受けている	
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	身体拘束については何が該当するのか理解できるよう努力しています。できる限り玄関も施錠する事がないように取り組んでおります	ホーム全体で、身体拘束について理解出来るように研修を行なっている。看護師からは身体的、精神的苦痛等について、テーマに沿った研修を行なっている	

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	高齢者虐待防止について現職も年に一度話し合いを持つ計画をしています		
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	権利擁護に関して知識のある精神保健福祉士を中心に取り組んでおります		
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	契約に関しては時間を頂きゆっくりとお話をさせて頂いております。改定の際も書面で前もって通知し後日了解を得ています		
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	ご家族さまともお話しする機会をもてるよう取り組み、現在の利用者様の様子を説明し、ご家族さまにもアイデアを頂いております	管理者が、利用者のご家族と年代が近いのでその生活実体からの要望を日々の運営に活かしている	
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	管理者（経営者）も介護やミーティングに参加し日常的に関わりを持っております	職員は、日々のコミュニケーションを密にして、仲間同士として対話を進めている	
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	近隣のGH管理者と共に現在就業環境の整備について検討しております。当事業所内でも今年より就業規則を作成し就業環境の整備を行いました		
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	近隣のGH管理者と共に現在研修の整備について検討しております。将来的には枚方市のGHで研修を行っていければと皆さんと考えております		

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
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>普段からいくつかのGHと連携を密に取り情報交換等を日常的に行っております</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>入居前に面会を行い、出来れば入居者の方にも見学に当施設に来て下さっています</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、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>入居前の面会・契約の際にまずは色々とお話をお聞きしています</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>当施設はできる限り共用型で行っているデイサービスを利用して頂いてから入居を勧めています。また身体状況等を鑑み他サービスの利用も勧めています</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</p>	<p>家にいるような環境で過ごして頂く事を目指している為、職員も部分的には家族のようになれるよう取り組んでいます</p>		
19		<p>○ 本人と共に過ごし支え合う家族との関係</p> <p>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</p>	<p>他人だから出来ることと家族だから出来ることがある為、共同で取り組んでいます</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	
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>昔の馴染みの方や親類の方々にふらっと立ち寄って頂いたりしています</p>	<p>職員・ご家族用の駐車場として3台分用意してあるので、気兼ねなく面会に来て頂いている。</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>利用者さん同志の関係に配慮しています</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>ご家族さまに年賀状を送るなどしています。他施設に行かれた場合もその後の様子をお聞きするなどしています</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>○ 思いやり意向の把握</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>職員は利用者さんとの会話する時間を大切にしており、希望を実現出来るよう取り組んでおります</p>	<p>職員は利用者との日々の関わりの中で、何を言いたいのか、又、何を考えておられるのか、それを常に見つけ出すよう意識しながら介護に当たっている</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>施設の生活サイクルに縛られないよう就寝時間や・食事時間などできる限り希望に添えるよう取り組んでおります。</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>職員は現状把握に努めている</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
26	10	○ チームでつくる介護計画とモニタリング	ご家族さまにはできる限り施設に来て頂き、交流を行っており、その際現状の報告と共に入居前の生活暦当から色々なアイデアを頂き、介護計画に反映させています	介護計画の見直しは、本人、ご家族から迅速に職員が収集し、介護に活かして行けるよう努めている	
		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		○ 個別の記録と実戦への反映	お一人毎の変化等に配慮しながら記録を行っている+C25		
		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	管理者はできる限り改善に配慮し取り組んでおります		
		本人や家族の状況、その時々にも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	地域密着である為、利用者様もほとんどが近隣に居住されていらしたので、馴染みのお店と一緒にいくなど買い物をして頂くなどしています		
		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	計画に従って取り組んでおります	契約内科医師に隔週の往診を行って頂いている。歯科医師も個人ごととなっているが、毎週往診をして頂いている。	
		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			
31		○ 看護職員との協働	常勤の准看護師を中心に取り組んでおります		
		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		<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、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</p>	配慮し取り組んでおります			
33	12	<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・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</p>	看取りを希望されるのかをご家族さまにお聞きし、希望される場合当事業所で出来る事と病院の力がある事当の線引きの説明とご家族様の協力をお願いしております	利用者、ご家族、医師、と懇談を重ね、過去5年間に4名様在看取りを行なっている。職員は死を迎えることの大切さについて、日頃から勉強会を持っている		
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、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</p>	消防署が行っています救命講習をできる限り受けて頂いています。他にも准看護師を中心に利用者さんに合わせた緊急時の対応を勉強しています			
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、全職員が身に付けると共に、地域との協力体制を築いている</p>	避難訓練は行っていますが、特に夜間は厳しくただ今検討中です	建物内はオール電化している。旧ホームは消防署との緊急回線を来年3月までに設置の予定。近隣との交流は従来から引き続き行われている		
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>	尊厳の確保と尊重に取り組んでおります	職員には採用時に個人の人格尊厳と、プライバシー保護を指導している		
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>	普段から会話を大切にしており、希望を話しやすい環境を大切にしています。希望を聞いて食事を決めたり、外出先を決めるなど行っています			

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	
38		○ 日々のその人らしい暮らし	できる限り希望に添えるよう取り組んでおります	/	/	
		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、希望に沿って支援している				
39		○ 身だしなみやおしゃれの支援	職員は配慮しております	/	/	
		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				
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	力のある方には食器を洗うのを手伝って頂いたり、食事の後片付けを手伝って頂いています	管理者が利用者、職員からの情報を聞いて、旬の食材で喜んで頂けるメニューで調理している	/	
41		○ 栄養摂取や水分確保の支援	日誌に記載欄があります	/	/	
		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				
42		○ 口腔内の清潔保持	毎食後、取り組んでおります	/	/	
		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				
43	16	○ 排泄の自立支援	できる限り取り組んでおります	体調管理表に従って、一人ひとりにおむつによる蒸れ防止と、尊厳を守れるよう取り組んでおり、排泄自立に向けて支援している	/	
		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				
44		○ 便秘の予防と対応	ヨーグルトや野菜の量・水分量を考えるなど、服薬を考える前に食事や水分摂取からまず取り組んでいます	/	/	
		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				

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	基本的には入浴日を決めています、その時の状態から考えています	原則的な時間枠はあるが、要望に柔軟な配慮を行っている	
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	疲れていたり眠そうにされていたら居室にて休まれないか声掛けを行っています		
47		○服薬支援 一人ひとりを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	准看護師・精神保健福祉士を中心に服薬についての理解に取り組んでおります		
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	気分転換にその日の計画になくても散歩やドライブを行っております		
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	取り組んでおります	近所に小公園が2～3箇所あるので、適宜、散歩を楽しんで頂いている	
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	金銭・貴金属は持ち込み禁止とさせて頂いています。ですが、お金を使う事や欲しい物を買う事は大切な為、会社が立て替えて買い物を楽しんで頂いています		

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
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	ご家族さまと相談しながら取り組んでおります		
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)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	冬はトイレにも暖房をつけるなど取り組み、一般家庭のトイレに近づけられるよう取り組んでおります	普通の個人の住宅と同じ構造規模なので、職員一同が家庭と同じように配慮し、調節されている	
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、思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	普段座っている席とは別に庭に面した席を作り、庭にもベンチをおくなどしています +P245		
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	危険がない上で少しでも普通のお部屋に近づけるようご家族様と相談しながら取り組んでおります	利用者は、ご家族、または職員と話し合いながら、過し易いよう、好きなようにして頂いている	
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	できる限り取り組んでおります		

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	<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ます	<input type="radio"/> ① ほぼ全ての利用者 <input type="radio"/> ② 利用者の2/3くらい <input type="radio"/> ③ 利用者の1/3くらい <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	<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	職員は生き生きと働いている	<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