

(様式1)

## 自己評価票

作成日 平成24年2月27日

### 【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0893100032		
法人名	株式会社 スマイルタウン		
事業所名	グループホーム スマイルタウン	ユニット名	Bユニット
所在地	〒 311-3116 茨城県東茨城郡茨城町長岡 3968-2		
自己評価作成日	平成22年2月27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	
------	--

### 【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）】

<p>笑顔のある町づくりをして社会貢献したいという思いから「スマイルタウン」が誕生しました。職員の子連れ出勤を認め、利用者と子供と一緒に過ごすことで、自然と利用者に活気や笑顔が生まれている。管理者、職員は利用者一人ひとりの意向や希望を大切にし、その人がその人らしく暮らせるよう支援を行っている。</p>
---

### 【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	全体会議などで理念の実践に向け話し合い、確認し日々の業務に取り組んでいる。理念を玄関に掲示している。
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	近隣や隣接する農家の方々、保育園、民生委員等との交流は行っている。
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	地域交流の場が少ないため、認知症を理解してもらえるような取組みができていないのが現状。今後機会があれば実施していきたい。
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	行政や地域、職員、家族や利用者を交え、運営推進会議が開催できるよう取り組んでいくことを目指している。
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	町担当者とメールや面談等で連絡を取りながら相談等行っている。
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をしないケアに取り組んでいる	事業所内にポスターを掲示、全体会議等で職員に対して身体拘束を行わないよう意識づけを行っている。 家族、職員双方より身体拘束について意識向上に努めている。
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	管理者は研修等にて情報収集し、事業所内外で虐待が発生しないように努めている。

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	研修等に参加し、学ぶ機会を設けている。町社会福祉課や地域包括支援センターと連携を図りながらご利用者様の権利保護を支援している。
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	契約は必ず管理者が行い、不安や疑問点について確認し十分な説明を行い、理解、納得して頂いた上で契約を行っている。また、契約前後でも不安や疑問点等については電話等で随時対応を行っている。
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、家族の意見や希望には常に耳を傾け把握できるよう心がけている。また、全体会議等で職員に伝達し、可能な限り希望に添える介護や生活の支えができるよう援助を行っている。
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	毎月全体会議を実施。代表者、管理者を含め業務に関する話し合いの場を設け職員の意見や要望に耳を傾け、全職員で検討し、業務が滞りなく遂行するよう話し合いを行っている。
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	協会などを利用し他ホームの現状と照らし合わせなど行うと共に職員のスキルアップに繋がるよう資格手当など賃金アップを行っている。
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	社外研修への参加や社内研修や勉強会を実施し個人のスキルアップに繋がるよう配慮を行っている。また、管理者は職員個人に指導、助言を行いながら、社内外全体の介護の質の向上を目指している。
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組みをしている	協会や研修の場を利用し他事業所（サービス業務を問わず）と交流する機会を作り、サービス向上に繋がるよう努めている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	事前調査等でアセスメントを実施、全職員に情報提供を行い、入所時の不安が軽減できるよう努めている。入所後1ヶ月はバイタルチェックを行い心身状態の把握に努め、訴えや希望に耳を傾け、真摯に対応することにより信頼関係の構築に努めている。
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	入所前の相談の段階から心配事や不安なこと等把握に努め、家族との信頼関係の構築に努めている。入所直後の状態等をご家族様に報告し、希望等にも可能な限り対応できるよう努めている。
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	入所前の相談受付時に、利用者、家族の意向、希望、心配事等を把握しスムーズに入所に至るよう支援を行っている。また、状況に応じ必要なサービスを受けることができ、そのサービスに繋ぐことができるよう支援をおこなっている。
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	掃除、洗濯干し、洗濯たたみ、野菜の皮むき等、残存機能が発揮でき、それぞれが役割を持ち、お互いに支え合いながら生活が送れるような環境作りに努めている。
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	家族会など実施し、家族が気兼ねなく施設行事に参加できる機会作りをしている。また、面接等は制限せず外出、外泊が自由にできるようにしている。場合によっては家族の施設内での宿泊も自由に許可している。
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	月行事など機会があればご家族、お友達にお声掛けし交流する機会を設け馴染みの関係が途切れないよう援助しています。
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	利用者間では、些細なトラブルはあるものの、それぞれが他方との関わり合い、気遣いながら生活を送っている。

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	退所となった家族が来所されたり、電話連絡をいただいたりすることもあり、退所となっても必要に応じて、相談を受けられる体制を整えている。
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。	自室にテレビやソファ、自己のタンス等の持ち込み、希望に応じた寝具の使用を許可し、入所前の生活の延長で施設での生活も送れるよう、可能な限り希望、意向に沿えるよう支援を行っている。
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	事前調査や家族からアセスメントを行い情報収集に努めている。また、利用者との関わりの中で、今までの生活歴の把握ができるようコミュニケーションを十分に取ながら援助の方法を検討している。
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	利用者の状態に合わせ、日々の関わりの中から1日の過ごし方を把握し、その人のペースに合わせ援助を行っている。1日毎の入浴時にバイタルチェックを実施。体調不良時は看護師と連携を図りながら、心身状態の把握に努めている。
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	利用者、家族の希望や意思を尊重し、職員の意見を取り入れながら、常にカンファレンスを行い、状態に合わせた介護の方法を検討、計画している。
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	個別に介護記録を記載し日々の情報を共有できるようにしている。介護記録以外でも自社の様式等用い、病院受診の結果や状態変化時等記載し、情報の共有が出来るようにしている。記録や情報をもとにケア方法等検討している。
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化  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	その時の利用者、家族からの希望に沿うことが出来るよう、可能な限り柔軟性のあるサービスや支援が行えるよう努めている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	現状は地域資源を活かす支援が行えていない。今後、地域資源の把握と資源を活用しながら本人の豊かな暮らしの実現に向けて取り組んでいきたい。
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	協力関係機関以外でも、利用者や家族が希望する医療機関と連携し受診支援を行っている。
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	介護職員は利用者の全身状態の把握に努め、情報の共有を行い、看護職員に報告、指示を仰いでいる。 看護職員は適切な判断と医療機関との連携を図り、体調不良時等は速やかに受診できるような体制を整えている。
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。	スムーズな入退院が行えるよう、医療機関と日頃より連携を図りながら、情報提供や情報交換を行っている。
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	契約の時点で書面にて説明し同意を得ている。また、状態に合わせて主治医や訪問看護等と連携をとりながら、重度化・終末期の支援を行えるようにしている。 職員に対しては、介護する上で不安が取り除けるよう情報を共有し、看護職との連携を密に行っている。
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	全体会議や勉強会等を利用し、研修等行っている。
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	全体会議や勉強会、避難訓練等を利用し、研修等行っている。

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	個人を尊重し、その方に合った声掛けや介助等で接するよう、全体会議や勉強会、カンファレンス等で職員に対して、指導を行っている。
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	利用者の思いを大切にし、感情表現や自分の意思を伝えることができるよう急がせず、ゆっくりと関わりを持つよう日々、心がけている。
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	可能な限り利用者の希望に沿えるよう、無理強いせず利用者のペースに合わせてながら支援を行っている。全体会議等利用し、常に職員に利用者の意思を尊重するよう、意識づけを行っている。
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できるように支援している	希望に応じて理美容室への外出介助、衣類の買い物等の支援実施している。
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	一緒に行える利用者に関しては、職員と一緒に野菜の下処理やうどんを茹でてもらったり、おやつを一緒に作ったりしている。一人ひとりの能力に応じて、支援を行っている。
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	カロリー計算されている食材の使用、水分と食事摂取量を分かりやすく記載し、1日を通して把握できるようにしている。また、利用者の身体状況に応じて、トロミ剤を使用したり、嗜好に応じて可能な限り対応できるよう支援を行っている。
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	個人に応じたケア方法で、毎食後口腔ケアを実施している。

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	排泄チェック表を用いて排泄リズムを把握し、声掛けやトイレ誘導を行い、可能な限りトイレで排泄できるよう支援を行っている。排泄の失敗を少なくすることで、トイレで排泄できるという自信が持てるよう支援を行っている。
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	水分量の把握や食物繊維が多い食品の提供、可能な限り朝食後にトイレに座らせる等の支援を行っている。 また、身体状況に応じて主治医に相談し、下剤を使用し排便コントロールを行っている。
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	基本的に入浴日を決めて入浴支援しているが、個々の体調や状況に応じ、希望があれば、その時々で柔軟な対応ができるよう支援を行っている。
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	個々の状況に合わせた寝具の選択やその時々希望に応じて休息がとれるような環境作りを行っている。
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	利用者の持病を把握し、看護職員と連携を図りながら、内服薬の管理を行っている。また、内服薬の説明書をユニット毎にファイルし、薬の内容を職員がいつでも確認できるようにしている。
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	生活歴の把握と入所後の状況を把握しながら、できることは積極的に行ってもらい、役割が見つけられ、張りのある生活が送れるような環境作りに努めている。また、買い物等の希望があった場合は可能な限りに対応できるようにしている。
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	本人の希望に沿えるよう、その都度適宜対応している。また、施設のみの対応が困難な場合はご家族にも協力してもらいながら、外出の支援を行っている。

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>基本は事務所にて管理を行っている。支払いが可能な方に関しては、必要な分を渡して一緒に支払いを行ったり、施設内の自動販売機でのジュースの購入は適宜対応している。</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>希望に応じて適宜対応している。</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>可能な限り障害になるような物は排除したり、室温や湿度等に気を配りながら、安全で安心できるよう配慮している。また、施設内に折り紙で作った飾りや他に七夕飾り、クリスマスツリー等、季節に応じて飾り付けを行い、季節感が分か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>A・Bユニットは自由に行き来ができるようになっており、ウッドデッキや畳のスペースを設け、自由に談笑したり、休憩できるようにしている。</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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>本人の希望される家具や小物等持ち込みを許可し、自宅での住み慣れた環境に近い環境で生活できるよう配慮している。</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>自分でできることは自分で行ってもらいながら、可能な限り自立した生活が送れるよう支援を行っている。</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ます。 (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、生き活きと働いている。 (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