

(様式1)

自己評価票

作成日 平成24年 4月 5日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0871900296		
法人名	社会福祉法人 博慈会		
事業所名	指定認知症対応型共同生活介護事業所 虹の家	ユニット名	2号館
所在地	〒300-1214 茨城県牛久市女化町253-2		
自己評価作成日	平成24年 4月 5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>職員はご利用者の意欲や出来ることを見極め、食事づくりでは野菜の皮むきや切ること、ちぎること、盛り付けなど役割りを分担し全員が参加出来るようにしたり、裁縫、洗濯物たたみ、掃除、買い物など家庭の日常の活動を職員と一緒に出来るよう働きかけ、支援しています。</p> <p>季節の行事や慣わし（初詣、節分、雛祭り、花見、夏祭り、十五夜、お彼岸、餅つきなど）、果物狩りなどを行って季節感を取り入れた生活を心掛けています。</p> <p>地区の体操教室やお祭りなどにも出かけたり、パピーウォーカーの方に毎月1回犬を連れてきていただいでご利用者が触れ合ったり、幼稚園の園児さんとの交流など地域の方との関わりを進めています。</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	職員で考えた理念を玄関先に掲げ、日頃から意識して取り組めるよう進めている。 利用者一人一人の思いを出来る限り聞き、安心して生活していけるよう努力している。会議ではそれらに添ったケアが出来ているか確認し合い、また、実践している。
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	近隣の店舗にご利用者と一緒に買い物に出かけたり、自治会に入会し区報のやりとりや区の活動（かっぱつ体操、お祭りなど）に招待を受け参加したりしている。散歩中には人とすれ違った時、挨拶等も交わしている。
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	近隣の幼稚園生、小学児童の慰問等ボランティアや見学、実習などを積極的に受入れ、認知症の人の理解や実際を伝えている。
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	行事などの活動状況、避難訓練や予防接種などの実施状況、介護事故についてなどの報告を行い、ご意見を頂きケアに活かしている。 地域の催し物の情報を頂き、招待を受けたり、参加したりしている。
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に取り組んでいる	介護保険法の改正時期などには、職員体制の相談をしたり、処遇困難ケースの相談を行ったりしている。 運営推進会議での報告や介護相談員の受入れなどを通して、日頃のケアの様子を伝えている。
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	玄関に身体拘束をしないという宣言をするポスターを提示しており、職員もその重要性を理解し、実践している。 契約時にもご家族に説明し、理解して頂いている。
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	ご利用者に行っていることを自分に置き換えて考えたり、自分がされて嫌なことは何かを考えたりして、虐待防止に取り組んでいる。 どのような行為が虐待となるのかポスターや研修を通して学んでいる。

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	日常生活自立支援事業を利用している利用者もおり、職員はその重要性を理解し、円滑に進むよう関係機関と連携をとっている。
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	書面をもって重要事項の説明やサービス内容の説明をし、同意を得た上で契約を行っている。また、いつでも閲覧できる場所に提示していると共に、変更があった際にはその都度、同意を得ている。
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	普段からご家族と良い関係を作り、話しやすい環境に出来るよう努めている。面会時にはご意見はないか伺い、要望があればすぐに検討し対応している。
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、反映させている	意見を言いやすい環境にあり、日常の中で職員同士、問題点や課題を話し合い、解決している。
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	実績に応じた報奨制度、人事考課制度、上司と部下との2者面談、サークル活動の支援など、職員の福利厚生を整えられるよう努めている。
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	人事考課制度、職場内研修の実施、外部研修参加の奨励と補助など、職員を育てる環境を整えられるよう努めている。
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	外部研修や市内の事業所職員が集まる協議会などで情報の交換を行っている。

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	事前調査資料等もあるが、実態は分からないことが多い。 職員はご利用者に対し、良く観察、傾聴し、職員全員が把握出来るよう、書類に書き留め、「その人らしさ」の把握に努めている。
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	事前の話し合いにより、介護に対する要望などしっかり伺い、面会時にも要望はないか職員から尋ねるようにして関係を深められるよう努めている。
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	入所前の利用者の状況調査から食事や排泄、健康面などの必要なケアを見極め対応している。入居後はその利用者の情報を、ちいさなことでも分かるよう、職員全員で書きとめ共有している。
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	本人の能力に合わせ、一緒に家事を行っている。会話をしながらその方を良く知り、共に楽しく生活できるよう心掛けている。
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	毎月、写真付きのたよりで近況をご家族に報告している。行事や外出会などにお誘いし、ご協力を頂いている。受診の付き添いや面会に見えられ、ご協力いただいている。
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	年賀状などの手紙のやりとりや、電話の支援などを行っている。一時帰宅やご友人の面会の支援なども行っている。
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	利用者同士の関係に気を配り、席決めや作業の分担などに配慮している。職員が間に入りながら、互いに生活を共にする仲間として暮らしていけるよう努めている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	契約が終了しても相談や依頼があれば、施設での生活していた頃の情報の提供など、適切に対応している。
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。	ご利用者との日々の会話や行動、生活暦などから、思いや意向を把握出来るよう努めている。 ご利用者本人から伺うことが困難な場合にはご家族に伺っている。
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	日々の会話などの中で、昔の生活環境や生まれた所、家族のことなどを聞き、ご利用者の理解に努めている。 入居時、ご家族に情報シート（センター方式シート）を記入頂き、また、疑問があればその都度伺い、把握に努めている。
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	1人1日1枚のケース記録様式を使い、その日の活動や会話、健康状態や精神の状態を記録し、職員全員が共有できるように勤めている。
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	月1回の会議でケース検討を行っている。 必要があれば随時検討を行い、連絡帳を使い対応の統一をしている。
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	1人1日1枚のケース記録を活用し、情報を共有している。
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	家族に代わって受診介助や個別的な買い物の付き添い、ご家族からの要望など、可能な限り対応している。

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	幼稚園児との交流や障害者施設のパンの訪問販売、近隣方によるドックセラピーや芸能の発表などを受入れ、楽しみが持てるよう支援している。
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	ご家族での受診の付き添いが困難な場合には、ご家族の了解を得た上で、事業所の協力医療機関にかかりつけを移していただき、職員が受診介助をしている。 専門科やご家族の状況によっては柔軟に対応している。
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	週1回の訪問看護ステーションの看護師による健康チェックや、併設施設の看護師の協力により、必要な時にいつでも相談できる体制をとっている。
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。	入院時には、施設での日常の様子や認知症に係る情報の提供を行っている。入院中も出来るだけ面会に行き、様子の変化を見たり、看護師から情報を頂き、退院時の対応の検討に活かしている。
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・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	「重度化した場合における対応に係る指針」にて予めご家族に説明している。状態の変化に合わせ、その都度ご家族の意向を伺いながら、対応等を検討している。
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	急変時や事故発生時のマニュアルを整備してある。また、施設内研修等で知識や技術を繰り返し学んでいる。
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	消防署職員立会いの下、年2回の避難訓練等で災害時の対応方法を学んでいる。

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	居室に入る時は声をかける、トイレ等にはさりげなく声をかける、「さん」付けで呼ぶ、一人一人に合った声掛けをするなど、プライドやプライバシーを損ねないよう配慮している。
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	「～しませんか？」と声をかけたり、2者択一できるように示したり、なるべく自己決定が出来るように支援している。誕生日には食べたい物の希望を伺ったり、散歩などの希望を聞いたりしている。
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	休んでいたり、別のことをしていれば無理に誘うことはせず、今、やっていることを優先し、その方のペースを崩さないよう配慮している。希望がある場合にはそれを優先している。
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	髪を整えたり、カラーリングしたり、好みの服をそろえたり、美容院へ行く支援をしたりしている。
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	一人一人の「出来ること」に合わせて、下ごしらえや盛り付け、後片付けなど調理に係っていただいている。季節感を献立に取り入れ、職員も一緒に食べながら、食事全体を楽しめるようにしている。
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	一人一人の普段の摂取量を把握しながら、摂取量で体調の変化も捉えられるようにしている。体調や好み等に合わせ、お粥やミキサー食なども提供している。
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	声掛けだけで済む方、物品の準備が必要な方、ブラッシングの介助が必要な方等、その方に合わせ、毎食後、支援している。

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	1人1人の排泄パターンに合わせ、声掛けやトイレ誘導を行い、トイレでの排泄ができるように支援している。日中と夜間変化をつけ、オムツ類の使用を減らせるよう努めている。
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	野菜やきのこ等を沢山献立に取り入れている。排便の状況によって、センナ茶や下剤を細かく調整している。
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	一人一人の好みに合わせ、回数や入浴時間などを調整し、ゆったり入っていただけるよう支援している。
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	居室の温度や明るさ、布団の枚数などの調整に気を配り、気持ちよく眠れるよう支援している。日中でも、いつでも休めるようにシーツのしわを伸ばしたり、きれいに整えている。
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	利用者の現病歴と共に、服用している薬の目的と副作用等を理解している。また、いつでも確認出来るように、ケースファイルに処方箋を綴っている。
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	日常の食事作りや洗濯物畳みなど「出来ること」に合わせ、作業を分担し、役割りをこなしていただいている。好みに応じた余暇活動（習字や脳トレ、カラオケなど）も提供し、楽しみを持って生活できるよう支援している。
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	出来るだけ希望に添える様、買い物や散歩などに行けるよう努めている。季節の行事や外出会を計画し、季節感を感じたり、気分転換ができるよう支援している。

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>自己管理が可能な方は所持して頂いているが、難しい方は金庫にて保管しており、必要な時には職員と行きご自分でレジで支払いをしていただくよう支援している。</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>電話の希望には職員が取り次ぎ等して、支援している。手紙なども宛名を職員が書くなど支援をしている。</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>季節の花を生けたり、季節に合わせた飾り、行事等の写真や習字などを貼り、来訪者にも日常が分かっていたできるようにしている。</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>テレビ前のソファークつろぎのスペースになっている。</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>使い慣れた箆笥や仏壇、テレビなどそれぞれ持ち込まれ、一人一人個性のある居室となっている。</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が送れるように工夫している</p>	<p>要所に手すりを設置。男性トイレ、女性トイレや使用中などが分かりやすいように表示を工夫したりしている。</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