

(様式1)

## 自己評価票

作成日 平成 24年 1月 26日

### 【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0873700520		
法人名	有限会社 ケアーさくら		
事業所名	グループホーム さくら荘	ユニット名	東ユニット
所在地	〒311-3836 茨城県行方市95-5		
自己評価作成日		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	茨城県福祉サービス振興会のホームページ「介護サービス情報検索」から情報が得られます。
------	--------------------------------------------

### 【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）】

日常生活圏内に近い、地域密着型入居に力を入れ取り組んでいます。入居者の約8割が市内・近隣の方々なので、訪問・交流なども知人同士が多く自宅に居た時と同じように気軽に来荘できます。荘内行事などでも近隣の老人会・民生委員・地区長・家族の方々へと声掛けしたり、ポスターを作成しボランティア・慰問の方々の協力の下盛大に開催しています。庭にお花壇や畑があり、職員が自発的に耕作し入居者が賛同するような形で季節の花や野菜を作っています。

### 【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）】

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	管理者及び職員は、利用者が安全で安心した生活を送れる事を第一に考え、地域全体で利用者を支えていく為のネットワーク作りを重視した理念を作り、職員一丸となって理念の実践に取り組んでいる。
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	ホーム主催の納涼会や福祉祭り等の行事には地域の老人会や近所の方々に参加をしていただき交流を図っている。また、地域の祭事や奉仕活動に積極的に参加し、地域の方々との交流に努めている。
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	認知症などで相談があった場合、認知症ケア専門士を筆頭に全職員が対応できるよう努めている。また、施設内の行事に近隣の方々等を招待し、認知症の方々とふれあったり理解して貰えるよう活動している。
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	定期的（2ヶ月に1回）運営推進会議を開催し報告・意見交換・情報収集を行いサービスの質の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	市の担当者や地域包括支援センターとの情報交換や相談をするなど日頃より協力的な体制の構築に努めている。また、学生の職場体験の場として提供している。
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	室内の掃き出し窓には段差があり危険なため、安全面に配慮しストッパーを付けている。玄関に関しては防犯等を考慮し夜間のみ施錠している。日中は自由に出入りが出来る様な環境づくりをしている。
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	外部研修などで学んだことをユニット会議の場で報告をし職員全体の知識向上に繋げている。また、虐待についてマスコミ等で取り上げられたものについて話し合う場を設け、虐待防止への考えを深めている。

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	外部研修等に参加し学んだ内容を職員全体に報告することで共に知識の向上に努めている。
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	契約時には必ず事前見学を行ってもらい施設の概要説明をしている。契約・解約の際には、利用者・家族からの不安や疑問点を聞き、納得のいく説明を行った上で同意を得ている。
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	玄関に意見箱を設置し、意見や不満などを聞けるようにしている。また、家族等の面会時はコミュニケーションを図るようにし、意見や要望を聞くと共に、施設運営やサービスの質の向上に活かしている。
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、反映させている	月1回のユニット会議で管理者は職員の意見や要望を聞き、利用者への介護サービスや施設運営に活かしている。また、普段の業務中でも意見交換や話ができる雰囲気作りを心がけている。
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けるよう職場環境・条件の整備に努めている	管理者からの報告・連絡・相談などを踏まえホーム内の様子をみながら状況の把握と理解に努めている。各職員それぞれと話す機会を設け、職場環境や条件の整備にあたりと共に研修等への呼びかけを行っている。
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	各職員の能力を把握し、お互いに刺激し合いスキルアップが図れるよう努めている。職員全体に研修会への参加を求め、多くの研修参加ができるよう配慮すると共に、研修後は報告会を行い情報の共有ができるようにしている。
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	市や周辺地域の行政主催の研修会に参加し、他事業所の方々と交流を持ち、お互いに意見交換をし資質向上やサービスの向上に努めている。

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	職員と利用者が気軽に話せる機会を作り、本人の要望や不安などを把握し個別支援計画を作成している。
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	家族にも施設内を見学して貰い、施設利用をするにあたり要望や不安などに耳を傾けよりよい関係作りが出来る様努めている。
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	介護保険制度の説明をし、本人や家族が今何が一番必要なかを見極め、他のサービス利用を含め必要な支援の提供が出来る様努めている。
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	共に生活をしていく上でコミュニケーションを図り、喜び・楽しみ・悲しみ等を共有し合える姿勢を大切にしている。
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	利用者を支える為に、家族との信頼関係を築き、ケアの方向性・方法などを随時話し合い家族と共に利用者を支えるケアに努めている。
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	いつでも家族・知人・近所の方々と面会ができ、一緒に地域への外出等が出来る様配慮し、今までの馴染みの関係が継続できるよう支援している。
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	利用者が孤立しないように常に目配り・気配りをしながら対応し、利用者同士が信頼関係を築いていけるような環境作りを心がけている。

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	契約後も家族との関係は継続しており、施設行事の参加のお知らせをしたり、電話での相談を受けたりと付き合いを大切にしている。
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。	職員は利用者1人1人の言葉に耳を傾け思いを聴き、利用者の表情やしぐさ等から思いを読み取るようにし把握に努めている。意思疎通の困難な場合には、家族から話を聞くなどし利用者本位に検討している。
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	入居前に本人や家族から話を聞き、生活歴や生活環境等について多くの情報収集が出来る様努めている。また、利用者と一緒に生活をしていく中で、本人や家族に聞いて得ていた以上の情報把握をし本人らしい生活を送れるよう日々努めている。
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	利用者それぞれが自分のペースで自由に過ごせるよう努めている。ケース記録・申し送りノートの活用・口頭の申し送り等により、利用者の現状把握に努めている。
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・家族の意向を重視し情報収集を行い、また、職員やかかりつけ医の意見も取り入れより良い支援が提供できるよう介護計画を作成している。
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	日々の様子を些細なことでも細かく記録に残すよう努めている。また、身体の状態を把握する為バイタル表を工夫し活用することで少しの変化でも気付けるようにしている。
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	利用者・家族の状態や変化に合わせてニーズの把握をし、柔軟に対応・支援できるよう努めている。

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	施設主催の行事に地域ボランティアの方々による慰問参加や近隣の小学校の運動会や地域の花火大会などに参加すると共に地域資源の把握に努めている。
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	受診は利用者・家族の希望を聞き馴染みのあるかかりつけ医受診が出来る様支援している。また、かかりつけ医だけではなく、協力医療機関との連携を図り、利用者が安定した健康状態を維持できるよう支援している。
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	当施設は看護師を配置しており緊急時・夜間帯を問わず24時間体制で連絡がとれるようになっている。必要時は直ぐに受診・協力医療機関の往診が受けられるような体制作りができています。
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。	入院時には病院との連絡を密にし早期退院に向けて情報交換等を行っている。また、看護師のネットワークを活用し必要時には速やかに相談・協力が得られるような関係作りをしている。
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・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	入居時に本人・家族の意向を確認し、更に重度化など状態の変化時は家族・ケアマネ・医師・看護師・介護職員等で話し合いケアの方向性を検討し安心した暮らしの提供が出来る様支援している。
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	急変や事故発生時の応急手当等について施設看護師より緊急時対応マニュアルに沿って定期的に勉強会を行い、全職員が素早い対応が出来る様に努めている。
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	毎年年2回日中・夜間を想定した避難訓練を実施しており、職員は避難経路の確認・対応を身につけ災害時には迅速に対応できるように努めている。また、近隣の方々や協力者の連絡網を作成し協力要請している。

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	利用者の誇りやプライバシーに配慮し、自尊心を傷つけないよう利用者一人ひとりに合わせた言葉かけやケアを行っている。
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	日常生活の中で会話を多く持ち思いを表出しやすい雰囲気作りに努め、自己決定することが困難な場合には助言をしながら自己決定できるように支援している。
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	本人の生活パターン・体調・ペースに合わせ、その人の望む暮らしに近づけられるよう支援している。
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	2ヶ月に1回訪問理容に来て貰い本人の希望の髪型にカットして貰っている。行事や外出の際には化粧をしたりお洒落な服装をしたりしてそれぞれが楽しんでいる。
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	利用者の能力や状態に応じて野菜の皮むきや食材の買い物・配膳・下膳・洗物など一緒に行っている。また、利用者の希望や季節に合った食材を献立に取り入れている。
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	知り合いの栄養士に相談をしながら高齢者向けの献立をたてており、各利用者の状態にあった食事形態の提供をしている。また、食事量・水分量の記録をし状態把握に努めている。
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	毎食後に各利用者に合わせた口腔ケアを実施している。夜間は義歯を洗浄剤につけ清潔保持に努めている。

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	排泄チェック表を活用し、各利用者の排泄パターンを把握し誘導・介助を行っていると共に、オムツから布パンツへと見直しを行い自立への支援をしている。
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	毎日の献立に乳製品を取り入れたり、水分補給を行う等して便秘予防に努めていると共に、車椅子でもできる簡単な体操を行っている。排泄チェック表を活用し定期的な誘導を行っている。
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	本人の希望があればいつでも入浴できるよう配慮している。また、入浴時間や使用したい入浴剤など本人の要望を取り入れるよう努めている。
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	リビングにソファベットや和室を設置しゆっくりとくつろげる環境づくりに努めている。また、各利用者の生活パターンに合わせて自室での休養時間を設け、脳や身体を休めることで夜間に快眠できるよう努めている。
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	各利用者の内服薬の文献を個人ファイルに入れてあり全職員が理解し把握できるようにしている。毎食の配膳時に配薬し服薬確認を行っている。症状変化時は、速やかに看護師に報告すると共に状態観察を行っている。
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	各利用者の生活歴・趣味などを理解した上で状態や様子を見ながら、今までしてきた役割等が継続できるよう配慮したり、新たな役割や生きがいを持って楽しく生活が送れ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	日常的に散歩や外気浴を行っている。地域の祭事やイベントに参加する際は、関係者と連絡協議を行い駐車場確保など協力を得ている。



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家族の同意を得て行っている。それ以外の方は施設が立替しているが、外出時の買い物などで本人にお金を渡し自分で支払いをするよう支援している。</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>希望時いつでも電話をかけられるようにしている。個々にきた手紙や荷物なども本人に渡し郵便物を出したいときには職員が変わりにポスト投函したりしている。</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>共有スペースには季節を感じられるようその季節にあった花や物を飾り各利用者が作った折り紙作品や貼り絵などを展示する等して明るい雰囲気作りに努めている。</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>リビングには長ソファと1人掛けのソファがありそれぞれが自由にくつろげる環境を作っている。</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>自宅で使用していた馴染みのある生活用品や家具などを持ち込んで貰い、洋室・畳敷きなどその方の生活スタイルが変わらないよう支援している。</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>施設内はバリアフリー・手すりの設置等で安全な移動が出来る様になっている。トイレや浴室はわかりやすいように表示し、個々の状態や能力を理解し支援するよう努めている。</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)	○ 1, ほぼ全ての利用者の 2, 利用者の2/3くらいの 3, 利用者の1/3くらいの 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)	○ 1, 毎日ある 2, 数日に1回程度ある 3, たまにある 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)	○ 1, ほぼ全ての利用者が 2, 利用者の2/3くらいが 3, 利用者の1/3くらいが 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)	○ 1, ほぼ全ての利用者が 2, 利用者の2/3くらいが 3, 利用者の1/3くらいが 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)	1, ほぼ全ての利用者が 2, 利用者の2/3くらいが ○ 3, 利用者の1/3くらいが 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)	○ 1, ほぼ全ての利用者が 2, 利用者の2/3くらいが 3, 利用者の1/3くらいが 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、安心して暮らせている。 (参考項目：28)	○ 1, ほぼ全ての利用者が 2, 利用者の2/3くらいが 3, 利用者の1/3くらいが 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)	○ 1, ほぼ全ての家族と 2, 家族の2/3くらいと 3, 家族の1/3くらいと 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)	1, ほぼ毎日のように ○ 2, 数日に1回程度ある 3, たまに 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)	○ 1, 大いに増えている 2, 少しずつ増えている 3, あまり増えていない 4, 全くいない
66	職員は、生き活きと働けている。 (参考項目：11, 12)	○ 1, ほぼ全ての職員が 2, 職員の2/3くらいが 3, 職員の1/3くらいが 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。	1, ほぼ全ての利用者が ○ 2, 利用者の2/3くらいが 3, 利用者の1/3くらいが 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。	1, ほぼ全ての家族等が ○ 2, 家族等の2/3くらいが 3, 家族等の1/3くらいが 4, ほとんどいない