

(様式1)

自己評価票

作成日 平成28年6月15日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0870101797		
法人名	原口商事 株式会社		
事業所名	グループホーム 暖	ユニット名	ユリ
所在地	〒310-0914 茨城県水戸市小吹町267-87		
自己評価作成日	平成27年12月24日	評価結果 市町村受理日	平成28年6月27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	http://www.kaigokensaku.jp/08/index.php?action=kouhyou_detail_2011_022_kihon=true&JigyosyoCd=0870101797-00&PrefCd=08&VersionCd=022
-----------------	---

【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28年2月9日	評価機関 決 済 日	平成28年6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）】

- ・利用者様やご家族の立場になってお世話を致します
- ・利用者様の健康を守り、安心して生活できるような環境を目指します
- ・利用者様のその人らしさを大切に、笑顔で楽しい日々を送れるよう支援していきます
- ・ご家族との連携を保ちながら地域社会との交流を目指します

【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）】

事業所は地域密着型サービスの意義を踏まえた理念を掲げ、近隣の散歩時には地域住民と挨拶を交わしたり、季節の花や野菜のお裾分けがあるほか、秋祭りには地域住民を招待して芋煮会をするなど、地域とつながりながら生活できるよう支援している。

事業所は看取り介護の経験があり、利用者のほとんどが事業所での看取りを希望し、看護職員を中心に全職員が利用者や家族等の意向にそった看取り介護ができるよう、協力医療機関と連携して取り組んでいる。

利用者と職員で毎週火曜日に買い物に出かけ、利用者自身が品物を選んで支払いをするなど、楽しみながら残存能力を活かして、利用者一人ひとりが生き生きとした生活が送れ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	
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	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所の理念をつくり、理念を目に付く場所に掲示し、毎週月曜日の申し送り時に理念を唱和するなど、理念を共有して実践につなげている。	
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	利用者様と職員は月一回清掃活動に参加し、町内活動の一端を担っている。 毎年9月頃には近くの公園で秋祭りを実施し地域の人々や利用者様の家族に参加を呼び掛け利用者様と一緒に楽しんでいます。	
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	認知症地域窓口サポート相談窓口を設置し、認知症の相談活動を行っています	
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	運営推進会議を二ヶ月に一度開催し、市職員、民生委員、家族、職員が出席している。利用者様の状況や行事の報告、施設内見学を行っている。会議の年間予定表を作成し市や民生委員に送付し、日程の調整をし易くする、さらに一カ月前に案内を送付し参加を促す	
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	管理者は日頃から市担当者に運営上の相談をしたり、空き情報などの事業所の現状を知らせており、連絡を密にとりながら協力関係を築いている	
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	管理者及び全職員は身体拘束の弊害について定期的に研修を受講し、禁止の対象となる身体拘束の具体的な行為の把握に努めている。	
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	全職員に施設内研修を実施している。虐待と思われる行為が見られる時や月一回の全体会議時に意見交換を実施しています。	

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	成年後見制度が必要な方には活用出来るように支援しています。
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	入所申し込み時や契約時には十分な説明を行い理解をして頂いています。
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	利用者様から要望が出た場合は全職員で検討し、利用者様の思いにそえるよう支援するとともに運営に反映させています。また年一回無記名の家族アンケートを実施し出した意見等を記録するとともに全職員で話し合い、運営に活かしています。
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	代表者や管理者は定期的に職員と面談をしたり、月一回の全体会議で職員一人一人が発言する機会を設け、出た意見等を運営に反映させています。
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	職員達の意見を聞き入れ、努力や実績を認めています。
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	全職員達がリーダー研修や実践者研修を受ける機会の確保をし、其のつど研修報告をしています。
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	グループホーム協議会に入会しており他の施設との相互訪問活動をしながら質の向上に努めています。

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	ご家族との面談を通じ本人の生活歴を全職員が共有し本人が施設の生活になれ心地よい生活を送れるよう努めています。
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	定期的に家族との話し合いの場を設ける事で家族の要望を聞き入れ相談し易い環境を作る。
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	相談時に本人と家族が必要としている支援に最善のサービスの対応を務めています。
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	食事やお茶の一緒にしながら接する時間を増やし利用者様と職員と一緒に週三回のゲームや週一回のカラオケに参加し信頼関係を作り家族的な雰囲気作りに努めています。
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	家族の思いを知るために定期的に話し合いの場を設けたり季節事の行事にも参加出来るよう積極的に声掛けに努めています。
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	利用者様が行きたい場所、馴染みがある場所へのドライブや外出の機会を増やしていただけるよう努めています。
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	プログラムやカラオケを通じ利用者様同士の交流を図りお互いに支えるように努めています。

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	退所しても常に電話相談がある時は対応し悩みや相談し易い環境作りに努めています。
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。	職員は利用者様一人一人と会話をして生活上の希望や意向の把握に努め記録を残すとともに、職員で共有しています。意向の把握が困難な利用者様の場合はしぐさや表情を観察し職員で話合ったり、家族に相談して利用者本位に検討しています。
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	定期的に家族との話し場を設け利用者様の生活歴の情報を聞き入れ、かかりつけの医師との連携を取りながら今までの暮らしを主に支援していきます。
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	お茶や食事を一緒にしたり、散歩や買い物を通じ本人が得意とする分野を見極め発揮できるように無理の無い支援をしています。
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	月一回の全体会議やユニット会議を開催し、利用者様全員のモニタリングを行ってます。介護計画は長期目標は六ヵ月短期目標は三ヶ月に見直すとともに利用者様の心身の状態に変化があった場合はご家族等など必要な関係者と話し合い、現状に即した介護計画に見直している
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	利用者様の変化を申し送りノートに記入し全職員達が共有する事によって組織の理念やケアプランに沿ったケアが提供出来るよう努めています
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	ご家族が通院や買い物の付き添いが出来ない時は職員達が積極的に行いその時のニーズに柔軟なサービスや支援を取り込んでます

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	地域清掃活動を月に一回行ったり、地域のボランティアを受け入れたり、畑を利用し野菜作りをしています。
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	基本的に病院受診は家族にお願いしているが家族が行けない場合は職員が付き添っている。月2回協力医療機関の医師により訪問診療や週1回訪問看護師による健康チェックがある。受診や訪問看護等は記録に残し内容、薬の変更などを家族に報告してます
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	事業所は24時間体制で訪問看護ステーションと連携を図り、利用者が週1回看護師の健康チェックを受けられるよう支援し、受診の必要がある場合は協力医療機関と連携し適切な医療を受けられるよう支援しています。
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。	病院関係者と連絡を密に取り早期退院に備えて連携をとっています。
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	利用開始時に重度化や終末期に向けた対応指針を利用者や家族等に説明するとともに、看取り介護の同意書を取り交わしています。全職員は重度化や終末期に向けた事業所の対応指針を把握しています。
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	職員数名が救急救命や防火管理者の外部講習を受講しており定期的に全職員対象に研修を行っています まだ、施設内で外部の講師を招いて救命救急やAED使用方法の研修を定期的に行ってます
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	年2回避難訓練を実施するとともに食糧を備蓄しています。 夜間を想定したり火災発生場所を想定した避難訓練を実施するとともに、訓練の手順所を作成しマニュアルにそって実施しています。

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	職員はトイレ誘導時に目立たないさりげなく声をかけ、利用者のプライバシーを損ねない対応をしています。 職員は利用者からの質問に対して丁寧に答えるなど、一人ひとりの人格を尊重した対応に努めています。
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	本人が思いや希望を気軽に打ち明けられるよう全職員一人一人が信頼関係を作る事で自己決定の支援をしています。
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	「利用者様のその人らしさを大切にし笑顔で楽しい日々を送れるよう支援して行きます」を理念の一番に掲げ、全職員が共有し実施に取り組んでいます。
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	行事やお出かけの際には女性の利用者様は化粧をし、男性の利用者様は衣類を交換していただいています。
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者へのケアに力を入れたいとの思いから、調理専門の業者が作った食事を提供しているが、月2回事業者の職員と手伝いの出来る利用者様で食事を作っています。
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・水分量を毎食記録に残し、水分があまり摂れない利用者様にはゼリーやヨーグルト等本人が好む物を提供するなど其の都度対応しています。
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	毎食後職員の声掛けにより、自立されている利用者様はご自身で行なって頂き、困難な利用者様は職員が介助しています。

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	職員は利用者様ごとに排泄チェック表を作成し一人ひとりのパターンに合わせてトイレで排泄出来るよう支援しています。 利用開始時におむつを使用していた利用者様がリハビリパンツに改善するなど、職員は排泄の自立に向けて支援しています。
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	毎朝手作りのヨーグルトにオリゴを入れ一人当たり50gを提供してます、また週三回のプログラムや定期的の散歩を通じ体を働かし、毎日午後には体操（10分）を行なってます
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	週3回午前からの入浴を支援しています。 入浴を拒否する利用者様には清拭や足浴を実施したり、決まった日以外の入浴も支援しています。
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	昼間の時間はレクに参加出来る体制を充実させて夜間は熟睡出来る様に支援しています。
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	利用者様各自のお薬長を作成し、必ず職員2名が服薬前には日にち、名前、薬内容を確認しています。 また、服薬後は常に見守りをし症状の変化があった場合には施設の担当医師との連携をはかり指示をもらうなどしています
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	一人一人に合わせたプチレクや洗濯物干し、たたんだり、メモ用紙を作ってもらったりしてます、また季節に合わせて野菜作りや収穫も手伝ってもらってます
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。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	毎週火曜日には利用者様と職員が近くの百円ショップへ出掛け利用者様自身で物を選び支払いをしています 毎年選挙へ投票に参加される利用者様もいます 利用者様の誕生日の時は出来るだけレストランや回転寿司を利用したりしています

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>	毎週火曜日には利用者様と職員が買い物へ出掛け利用者様自身で物を選び支払いをしています
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>	利用者様本人が電話したいと訴えがある時は職員が電話をかけ本人にかわります また毎年年末には利用者様全員と一緒に年賀はがきを作り、出します。
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>	事業所内は居室を含めて温度調整をこまめに行い、利用者様が快適に過せるよう配慮しています、台所では低めのカウンター設け、小柄な利用者様でも利用できるよう配慮している、トイレは車椅子対応の広さがあり入り口には手すりをつけて安全に配慮している、お風呂は一人ずつゆったり入れる広さがあり、車椅子使用の利用者様も安心して入れるよう専用の浴用椅子を用意しています
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>	玄関にソファを置いたり共同フロアにはテレビ、本、椅子等を設置しています。独りで外を眺めたり自由に利用されています。
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>	居室にはエアコンや洗面台、クローゼット、照明器具、カーテンを備え付けている。利用者様はご家族等と相談して以前の住まいで使用していた家具などを自由に持ち込み、安心して居心地良く暮らせるように工夫をしている
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>	トイレやお風呂場には目印を作っておりません。共同フロアには週間スケジュールがあり一週間の流れが分かるようになってます、また食事表があり1日三食のメニューが書いてあり日にちも書いてあります。

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。 (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ます。 (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、生き活きと働いている。 (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