

(様式1)

自己評価票

作成日 平成28年11月9日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0872300231		
法人名	有限会社 茨城まごころ介護サービス		
事業所名	グループホーム ころろ	ユニット名	さくら
所在地	〒311-2423 茨城県潮来市日の出1丁目21-1		
自己評価作成日	平成28年6月23日	評価結果 市町村受理日	平成28年11月14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_2015_022_kihon=true&JigyosyoCd=0872300231-00&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 7月29日	評価機関 決 済 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）】

利用者一人ひとりにゆったりと関わりながら、利用者のできることで、得意としていることなど、能力を活かした役割のある生活を支援しています。ホームにはデッキや庭があり外気浴や季節の花を見ながら思い思い過ごし楽しんでいます。また、健康維持の為、毎日体操やレクリエーションを行っています。おやつ作りでは、楽しみながらパンやクッキーを作っておいしく召し上がっています。中庭・ビニールハウスでは野菜を育てています。花壇には、季節ごとに花を植え楽しんでます。買い物や外食にも行き、利用者の楽しみを支援しています。利用者同士がさり気なく助け合い、生活の中には笑顔が絶えず、アットホームな環境の下で地域との関わりを深めながら明るく生活しています。利用者・家族・職員の良い三角関係が全ての家族と築けるよう日々精進しています。

【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）】

事業所は田園風景が見える閑静な住宅地に立地し、畑のある広い敷地の中にウッドデッキを整備して、利用者がゆったりと過ごせる安らぎの場所となっている。
管理者と職員や利用者との風通しが良く、アットホームな関係を築いている。
職員は利用者一人ひとりの思いを大切に、寄り添いながら心穏やかに過ごせ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	理念に基づいたケアを実践しており、職員間で利用者のできる事やできる事の可能性を確認しあいってプランを作成している。また、タオルたたみや食器拭きなど出来る事をやってもらっている。
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	ボランティア（3団体）の方々が月に一度来てくださっている。大正琴・尺八の演奏に合わせて童謡など歌ったり、読み聞かせボランティアの方々とのお話を楽しんでいる。また、地元老人会の集まりなどにも参加し、地域の方々と交流を深めている。
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	地元学生（中学生）を職場体験で受け入れたり、専門学校からの介護実習生を受け入れたりしている。また、災害時の緊急受け入れ場所として市より委託を受けている。
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	運営推進会議の中で出た意見や要望等を職員で検討し取り入れ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	ホームの空き情報や、入居者の状態などを市役所に出向いたときに報告している。また運営推進会議等などでも報告している。
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	『身体拘束』についての勉強会を開催し、理解に努めている。又新人に対しては入職時に学ぶ機会を設けている。ミーティング時に玄関の施錠の件について議題があり管理者・全職員とで話し合いを重ねた上で、昨年10月より日中玄関は開放している。
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	『高齢者虐待防止法』について、職員が正しく理解できるように具体的な例をあげ確認している。またその防止に努めている。

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	日常生活自立支援事業や成年後見制度について全体ミーティングの中で、時間を設け勉強している。
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	契約説明に時間がかかる事を事前に連絡し、契約時に時間を十分とり事細かに説明し、家族に理解と納得を得られるようにしている。
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	利用者には行事の感想や本人の希望などを聞いたりしている。家族とは面会時にホームの取り組みを説明しての率直な感想や要望を聞くようにしている。面会にこれない家族にも要望や意見を聞ける場として年2回アンケートを実施している。
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	『職員用意見箱』を設置し、利用者や業務に対して意見・要望・改善提案などを出しやすいようにしている。また、職員から出た意見を全体ミーティングで話し合っている。
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	職員が自由に有給休暇取得ができるようにしている。また残業にならないよう定時帰宅を促している。職員の経験年数を考慮しながら研修会に参加できるようにしている。
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	入社時には新人研修マニュアルを用いて教育・指導を行っている。又経験に応じて必要と思われる研修・講習会等にも参加させている。またベテラン職員には謙虚に話を聞く姿勢を、経験が浅い職員には物事を教わる姿勢を教えている。
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	近隣のグループホームとの交流をはかり、職員が訪問したり受け入れたりして良い所を吸収しあえるように努め、サービスの質の向上を目指している。

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	ケアプラン等を基に積極的に関わると同時に、本人のこだわりなどを探り、その傾向性を知って、本人に受け入れやすい態度と言葉を用いて信頼関係を築けるよう努めている。
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	利用者に対しての家族の思いを聞き出し、その思いを実践できるように尽力することで、家族の不安を取り除き、常に利用者の状態を報告するなどして信頼関係を作れるように努力している。
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	入居相談時に不安に思っている事を聞き出しその改善に努めている。
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	昔の歌を教えてもらい一緒に歌ったり、野菜作りを一緒に行ったり、時には利用者の方が職員に気をつけていただいたりしながら生活を共にしている。
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	家族交流会や諸行事に参加して頂き、家族と一緒に食事や出し物を楽しんだりして、家族との絆を大切にしている。また、家族交流会においては、家族からの意見・要望を聞ける場をもうけている。
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	知人・友人の方が面会に来て下さった際に、ゆっくり会話が出来るような環境を提供している。本人が慣れたしんだ店に買物や外食に出かけたりしている。
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	簡単な体操やレクリエーションを通し、利用者同士が声をかけあったり、一緒に行くことで楽しんだり、孤立しないよう声かけを行っている。

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	契約が終了（死亡等）しても、暑中見舞いや年賀状のやりとりをしている。また他施設に移った場合など、面会に行ったりもしている。
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。	本人との自然な会話のなかから、希望や意向などを聞き出せるようにして、随時職員間で話し合いをして情報を共有し、本人が望む『自分らしい生活』が送れるようよう努力している。
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	本人や家族に入居までの生活歴などを聞き出し、なるべく今まで通りの生活リズムで過ごせるように、コミュニケーションを深めると共に、今までの経緯の把握に努めている。
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	本人の持っている力（出来る事）を把握し、出来る事をしていただいている。又一人ひとりの心身状態の維持向上を目指し本人にあわせた軽い運動等を行っている。
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	毎日の生活の中での気づき、本人・家族の意見や要望を基にアセスメント・カンファレンスを行い介護計画を作成している。定期的にモニタリングを行い状況によっては介護計画を見直している。
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	本人の状態の変化によって、日々の様子、記録を振り返りながら、職員間で情報を共有し、介護計画を作成している。
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	日常生活の様子や本人が発した言葉などを記録に残し、全職員が利用者一人ひとりの情報を共有できるようにしている。またその情報を元にその人に合ったニーズを見つけ出し支援できるよう取り組んでいる。

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	毎月、浪逆会（地域老人会の集まり）へ出席し、近隣の老人会の方々と交流している。あやめの時期にはあやめ見学に行ったりして楽しんでいる。
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	本人や家族の希望を確認した上で、かかりつけ医療機関に受診している。また、かかりつけ医師の指示の基、定期的な健診も受けている。かかりつけ医以外への受診は家族対応としているが、都合がつかない場合には職員対応で受診をしている。受診結果は医療情報などを用いて全職員で共有している。
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	医師の往診時に利用者の状態を伝え指示を仰ぎ対応するようにしている。
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。	定期的に面会に行き、担当看護師から病状の説明を聞くようにし、早期退院に向けた連絡をはかっている。
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	本人・家族と話し合いながら、状況に応じ職員間で対応方針について検討している。また通院時に主治医に状況を報告し指示を仰いでいる。ターミナルケアについての勉強会を開催している。
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	応急手当マニュアルに基づいて勉強会を開催している。また、利用者の急変や事故発生時に備えて迅速に対応できるように訓練を定期的に行っている。
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	定期的に避難訓練を実施している。地域の方に災害時の協力を承諾してもらっている。

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	利用者一人ひとりに対する対応が、職員間で共有できるようにミーティングで話し合っている。またプライバシーを傷つけないように配慮している。
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	本人の表情や、行動、発言を良く確認しながら本人の気持ちを察しながらの声かけを心掛けている。
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	利用者の個性を尊重しながら、常に自分が行うケアが利用者のペースで行っているか確認するようにする。また、ことわざ・塗り絵・カラオケなど色々工夫した支援をしている。
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	本人の好きな服を選んで着て楽しんだり、時には職員と一緒に買物にでかけ本人の好きな服を買ってきたりしている。
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	一緒に食事（昼食・夕食）の準備や食器拭きをしてくださったりしている。またホーム内の畑でできた農作物などを一緒に収穫し、料理して食べたりしている。
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	体調や体重、排尿量によって食事や水分の摂取量の調整をしている。また体調によっては、お粥・刻み食などに変更して提供している。
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	自分で口腔ケアができる方は見守りや声かけを行っている。歯ブラシの交換を定期的に行っている。

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人ひとりの排泄パターンを把握し、本人がトイレに行かれた時やオムツ交換時にはプライバシーを損ねないように声かけしながら対応している。
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	水分補給を多めにしたり、食物繊維の多い食材を利用したりしている。また軽い運動を行っている。
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	入浴は週2回以上行っており、本人の希望で常時入りたい時に入れるようにしている。また入浴剤を使いながら入浴を楽しめるように工夫している。
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	定期的にシーツ交換・布団干しを行い清潔保持に努めている。また、利用者の体調に合わせて休息を設けている。本人が「休みたい」と訴えがあった場合や状態によっては和室や居室で休むよう誘導している。
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	医師の指示通りに服薬している。個人別内服薬説明書を用いて薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。
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	外出（買い物、花見・あやめ見学）したり、外食に出かけたりして楽しんでいる。生活の役割分担を行うことで本人様の使命感を生み、またそれに対して感謝の意を伝える事で心の充足をもて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	天気の良い日は気分転換を兼ねて車で外出したり、近くの公園まで散歩したりしている。食べたい物などを聞き、馴染みの喫茶店や食堂などに出かけている。買い物希望があった際は、一緒に買い物に出かける様支援に努めている。

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>利用者はお金の管理が困難な為、必要な物や本人が希望する物は施設で一時立替え、職員と一緒に買い物に行き、支払いできるように支援している。</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>利用者の方が家族に電話したい時に電話出来る様支援している。</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>リビング・玄関等に季節の花を飾ったり、季節感のある小物なども置いている。和室・ソファで談話しながら穏やかに過ごしている。また天気の良い日はデッキに出て日光浴をしている。</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>デッキから中庭に出る事もでき、藤棚のしたのベンチで利用者同士でお茶をしたり庭を眺めたりしている。</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>本人の希望や家族と相談し、本人の使っていたソファや家具、ベット、布団等を使用している。また家族の写真など飾っている。</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>本人の状態に応じて居室をトイレの近い場所にしたり、本人が自室を分るよう入り口に大きな名前札を設置している。</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)	○ 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