

(様式1)

自己評価票

作成日 平成22年9月25日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0873900542		
法人名	医療法人 正信会		
事業所名	グループホームさくら	ユニット名	南棟
所在地	〒 315-0122 茨城県石岡市東成井2219-8		
自己評価作成日	平成 22年 9月 20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）】

介護に対するさくらの理念三ヶ条を念頭にスタッフ全員が、その三ヶ条に近づけるよう支援し、利用者家族との信頼関係とより良い介護を目指している。また周囲の静かな環境にも恵まれ、心のこもったおいしい料理も提供している。

【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	目立つ所にさくらの理念を掲げ、常に三ヶ条を心に刻み、「私たちのしあわせ」「私たちの望み」「明るい笑顔」になるようにスタッフ各自が努力し、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	一年間の行事（納涼祭のお誘い、消防訓練の協力のお願ひ）など地域に声掛けや通知などで参加依頼しているが地域の一員としての交流、活動には至っていない。
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	地域の人々に認知症の人の理解や支援の方法に向けた活動には至っていないが、まずはスタッフ全員が講習会に参加し、認知症ケアを理解した上で地域の方への講習会を開く事を検討したい。
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	運営推進会議は年6回を計画、実施しておりその都度事業所報告、意見交換などおこなっている。外部からの意見はサービス向上の為に各棟または統括責任者に報告し、活かせるように努力している。
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	市町村に対しては、運営推進会議で介護保険課の職員、包括支援センターは入所に対しての意見交換や相談など行いながら、協力関係を築いている。また市役所には入所のお願ひにパンフレットを持参し訪れている。
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	身体拘束をしないケア、身体拘束がもたらす弊害、「緊急やむを得ない」場合に行う身体拘束について、スタッフが再度研修を行い、スタッフ全員で厳密に検討している。「緊急やむを得ない」身体拘束を行う場合は家族との話し合いを設け同意書を頂くようにしている。現時点では身体拘束をしている利用者はいない。
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	虐待防止マニュアルに基づき、常にスタッフは心に刻みながら利用者の人権および尊厳を守る為に介護に力を入れている。

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に支援している	ミーティングなどで権利擁護や成年後見人制度について研修を行っている。家族には入所時に契約書を説明する際に利用者及び利用者代理人の権利の時一緒に説明させて頂いている。ただし今のところ支援の依頼までには至っていない。
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	契約の際は管理者が家族に契約書を十分に説明し、家族からの希望、意見または質問等を良く聞いた上で、契約を交わすように心掛けている。
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	御家族の方が面会に来た際は、スタッフが現在の利用者の様子を説明し、また御家族の方の要望を聞くように努めている。スタッフに直接伝えられない場合は玄関前の意見箱に投書して頂くように呼び掛けており、外部である第三者機関の苦情窓口がある事をさくら便りで知らせたりしている。
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回のミーティング時にスタッフ間で意見交換を行っている。また管理者は個人的に問題を抱えたスタッフに関しては個別に意見、相談を聞くようにしている。
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	勤務状況に関しては無理のない勤務体制を取っている。またやりがいがある環境を与える事で、スタッフが向上心を持って勤められ今までの勤務継続に繋がっていると思われる。
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	出来る限り研修には参加出来るように配慮している。またホーム内でも研修を行うように心掛けている。
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	同法人である14ヶ所のグループホームとの交流は常に行っているが、他法人との交流は見学などでネットワークづくりや勉強会までには至っていない。

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	利用者の不安を出来るだけ軽減する事と要望などを把握する為傾聴に重視し信頼関係に結びつくように努めている。
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	御家族との信頼関係が築ける様に話し合いを設け、不安などを軽減し出来る限り要望に添えるようにしている。
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	利用開始に当たり傾聴の中で何が必要か判断し、対応している。利用者、御家族の方が他のサービス利用を希望された場合は対応するようにしている。
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	利用者が何を望んでいるのか、何をしてほしいのか把握できるように常日頃から日常生活の会話を主体に支え合うように努力している
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	御家族との連絡を密にとり、利用者と利用者の御家族がより良い関係でいられるように努めている。
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	利用者が入所前に大切な関係を築いてきた方や馴染みの方と自由に行き来出来るように、支援をしている。ただし馴染みの場所に外出する事に関しては、ご家族の援助をお願いしている。
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	個々の性格、習慣の違いが多く見られるが、利用者同士の関わり合いがスムーズになるようにスタッフは常に平等であるように対応、支援している。

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	利用者の健康上の問題により、契約が終了し母体である病院に入院した後でも、その後の状況や経過を把握し御家族へのフォローに努めている。	
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。	本人の希望や思いが把握できるように、スタッフは利用者と常に接し出来る限りの支援に努める。意思表示の出来ない利用者に対しては、日頃の様子と行動で出来るだけのマネジメントを考える。	
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	一人ひとりの生活歴、生活環境を入所前のサマリーなどでスタッフ全員が把握し支援に役立てている。	
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	一日の流れの中で利用者一人ひとりの流れもそれぞれ違いもあるが、その違いも把握しており変化にも対応できるように努めている。	
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	本人、御家族などと話し合い本人の現状に即した介護計画を作成し、提供出来るように、ケアマネージャーを中心にカンファレンスを行い作成している。	
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	毎日個別のケース記録、食事、水分摂取量、排便チェックなどを記録して一人ひとりの健康管理と介護計画の見直しを行っている。	
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	一人ひとりの状況を把握し、その時のニーズに応じて、対応できるように取り組んでいる。	

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	年間行事の中で地域のボランティアの方が来訪したり、地域の方が介護ボランティアに来て頂いたりしている。また年2回の消防訓練時は消防署職員に来て頂き安全指導のもと安心して暮らせるように支援をしてくれている。
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	入所時にかかりつけ医院については、利用者、御家族と話し合いのもと決定している。ただしほとんどの利用者の方が母体である病院で24時間体制で適切な医療を受けている。他病院での受診を希望される場合は、御家族の協力をお願いしている。どうしても御家族が連れて行けない場合はスタッフが対応する
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	利用者の健康状態や身体的変化、異常時は常に母体である病院の看護師に指示を仰げるような関係作りを行っている。また一週間に1度看護師が訪問した際に利用者の状態を報告している。ケアマネージャーも看護師なので安心したケアが受けられる。
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。	管理者は常に病院との連携を図っている為より良い関係作りが出来ている。入院した際、安心して治療が受けられるように情報交換は密に行っており、入院時の状態も常に把握し出来るだけ早期に退院できるように努めている。
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	母体が病院の為看取りは行っていないが御家族からの終末期は出来るだけホームで過ごさせてほしいとの意見も多い為さくらでは担当医と連携を図りながら出来るだけのケアに取り組んでいる。それには御家族と話し合い、意見希望を確認した上で文章にて同意書を頂いている。
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	利用者の急変時は慌てずに対応出来るように、またマニュアルをもとに指導している。すべてのスタッフが応急手当や初期対応が出来るように、常日頃から心掛けている。
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	年2回の消防訓練を消防職員の方と共にを行い終了評価を頂き次回の訓練に役立てるように努めている。また消防訓練時は近隣の方の家を訪問しチラシを配り参加を呼び掛けている

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	利用者一人ひとりの性格など理解し一人ひとりの対応を考えながら人格を損ねない言葉遣いや対応を心掛けている。	
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	自己決定が出来る利用者に対しては思いや希望を言える様な環境作りを心掛けている。認知症など自分の意見が言えない利用者に対しては日頃の生活や表情で少しでも本人の思いが理解できるように努力している。	
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	一日の流れは決まっているが一人ひとり自由に行動している。散歩やリハビリを兼ねた体操などはスタッフの見守り、介助で一緒に行っている。	
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	特に女性利用者の場合はズボンやスカート自由に自分の好みの物を着ている。エプロンを掛けて過ごしている方も見られる。	
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	一人ひとりに合った食事の形態や量など考え体重増減に関しても気を配っている。また好みに合った食材に替えたりして偏食を減少している。車椅子使用の方が多い為片づけはテーブルの上のみお手伝いをして頂いている	
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	毎日の食事量、水分摂取量など分かりやすく表にして記載しており、それを基に一人ひとりの栄養バランス、水分量を調整している。	
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	毎食後自分で出来る方は居室に戻られ歯磨きをし、介助が必要な方は居間の洗面台にて行っている。夕食後は入れ歯を使用している方は洗浄剤に入れて翌朝までお預かりしている。	

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	おむつの使用者は現時点ではない。リハビリパンツ、尿取りパットの使用者でも日中は出来る限り避け、夜間のみを使用を心掛けている。トイレ介助にて排泄を行う事を基本にしている。
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	毎日の水分補給や居室にペットボトルにお茶を入れ飲んで頂いている。又声かけにて園内散歩や体操など毎日行っている。
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	他棟を通じて毎日入浴日があり、本人の希望により入浴は自由に入れるようにしている。
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	利用者一人ひとりの日常生活習慣を把握し対応している。昼寝など拒否する利用者に対しては塗り絵など自分の好きな事をして過ごして頂いている。
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	利用者一人ひとりの服薬リストが出来ておりスタッフは薬の目的、用量など理解している服薬は一人ひとりの名前を確認した上で必ずスタッフが服用させる対応を取っている。
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	パズル、塗り絵、裁縫、カラオケなど好きな事をして過ごして頂いている。たまには（ノンアルコール）ビールなど飲んで頂き喜んで頂いている。
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	今年は日本舞踊の発表会に招待されスタッフと共に外出し数時間を楽しく過ごせる機会が地域のボランティアの方により実現できた。個人的には家族と共に外出したり、天気の良い日は近くへ散歩に出かけたりしている。

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>個人でお金を所持している利用者は館内に設置してある自動販売機を利用したり、おやつになる品物（お菓子類）などはスタッフに頼んで購入して頂いている。</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>本人からの希望があれば御家族への電話連絡や御家族からの電話の取り次ぎもその都度自由に行っている。また館内に公衆電話があり、自由に掛けられるようになっている。</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>玄関、居間など季節ごとの飾りつけに配慮し通路にはその時々撮った写真を掲示している。共用のフローアや通路などの温度調整も季節に合わせて調整し稼働している。</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>一人ひとりの共用空間である居間では自由に過ごす事が出来、テレビ観賞、塗り絵、パズルなどを行っている。また気の合った方同士での会話を楽しまれている方もいる。</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>居室に設置されているタンスの他本人が私用していた衣装ケースや飾り物など自由に持参して居心地良く過ごして頂ける様に支援している。</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を送れるように工夫している</p>	<p>安全な環境作りに日々努力しているが、一人ひとりの「できること」や「わかること」は高齢でもあり、範囲は年々狭まっている。その上で自立し安全な生活を送れるように支援している。</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、生き生きと働いている。 (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