

(様式第1号)

自己評価及び外部評価結果票

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4170200507		
法人名	有限会社 久里の里		
事業所名	グループホーム 久里の郷		
所在地	佐賀県唐津市久里1130番地8番		
自己評価作成日	平成22年8月11日	評価結果市町村受理日	

※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.kaigojohou-saga.jp/kaigosip/Top.do
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 佐賀県社会福祉協議会		
所在地	佐賀県佐賀市鬼丸町7番18号		
訪問調査日	平成22年11月2日	外部評価確定日	平成22年11月17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>利用者の目線に合わせ、(自分がされて嫌な事は、しない・させない)をモットーにしている。常に入居者側に立って考え、お世話させて頂いている、と言う考えで接するように心掛けている。また、仕事の中心はスタッフの質で評判は決まると、考えているのでスタッフのマンパワーのアップのため、研修への積極参加と彼らの意見には真摯に耳を傾けるように心掛けている。</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)】

<p>田園に囲まれた集落で、地域にとけこみ近所付き合いが感じられるホームである。人との関わりに重点を置き、入居者が家庭からの延長線として穏やかに自分らしく生活できるよう、管理者と職員が一体となって取り組む姿勢がうかがえる。</p>

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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ふ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	理念は常に、眼に出来る様に、記録バインダーに挟み、モットーは事務所に掲げている。	「権利や意思を尊重し奉仕する」という理念を基にわかりやすく「自分でされて嫌なことはしない、させない」をモットーとして掲示している。理念は毎日必ず目を通し業務日誌に挟みスタッフ全員が意識した支援に取り組んでいる。	
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	ご家族や地域の方々と機会ある毎に参加いただき又参加している。	ホーム内の玄関もオープンにし、日々地域住民との交流も盛んで、地域の春、夏の祭りや運動会などに参加している。また神社の草取りにも参加している。	
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	運営推進会議では、認知症の勉強会をしている。地区の方の介護・看護の相談にも積極的に参加している。		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 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	二ヶ月に1回の会議の席で入居者への活動報告や状態変化の報告をしている。地区の方の意見を取り入れている。	運営推進会議は利用者の家族や市の担当職員、地域の区長さんなどが参加され、2ヶ月毎に開催されている。議事録も作成され、運営推進会議で出された意見は、皆で話し合いサービスの向上に努めている	
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り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	運営推進会議には、必ず参加いただいている。	運営推進会議には市担当者からの出席もあるため連携は出来ている。情報の収集や物事の相談は、直接市役所に出かけて行っている。	
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	施錠を含め拘束はしない・させない事にしている。	入居の時に身体拘束については説明している。止むを得ず拘束が必要な場合は、家族の同意を得るようにしているが、必要な場合はさまざまな工夫を行い、拘束のない実践を行っている。	
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	虐待防止・身体拘束の勉強会を開き意識の徹底を図っている。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	管理者・介護支援専門員は、研修に参加し勉強会で報告している。		
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	契約の際に時間をかけて説明している。又、事前に書面を渡して眼を通して頂いている。		
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	苦情窓口の設置と説明を行っている。	家族会はないが、事業所の行事や家族の面会時に、要望を尋ねるようにしている。伺った要望に対しては、速やかに話し合い、対応に心がけている。また施設内に苦情窓口として投書箱を設置している。	
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	毎月10日にミーティングを開き自由に意見が言える時間を設定している。	毎月10日のミーティングが職員からの意見を聞く場ともなっている。毎回全員参加で、入居者の状況はもとより、事業所内の業務の改善など細かいところまで幅広い意見が出され、日々の業務についても改善されている。	
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	常に、スタッフの意見・要望に応える事としている。キャリアアップについて指導・助言している。		
13		○職員を育てる取り組み 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	資格習得への参加に助言・援助している。		
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り組みをしている	毎月第三水曜日に勉強会実施している。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	本人・家族のアセスメントの時間を取っている。		
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	本人・家族のアセスメントの時間を取っている。		
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	両者の意見を丁寧に聞き取り中立な立場で対応している。		
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	アセスメントを含め、趣味・趣向を読み取るようにコミュニケーションを大事にしている。		
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	家族の生活事情を含めて関わって頂けるように工夫している。		
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	友人・知人への連絡や、お墓参りや仏事に参加できるように協力している。	入居後もこれまでの生活の延長線上であると考え、友人、知人への電話を代わりにかけたり、新聞のお悔やみの欄で知った友人、知人の葬儀に参列したいとの要望があれば、一緒に参列したりして、つながりが継続されるように支援している。	
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	常に入居者を観察して、前兆に気付くようにしている。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	他施設訪問・病院のお見舞いを実施している。		
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。	要望・意向を受け入れるように工夫・努力している。	日々の関わりの中で入居者に声を掛け、その思いを汲み取ろうと努めている。意思疎通が困難な方には家族からも情報を得るようにしている。	
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	アセスメント情報の共有と、その後の情報の共有に努めている。		
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	アセスメント情報の共有と、その後の情報の共有に努めている。		
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	必ず担当者会議を開き全員参加で話し合いをしている。	本人や家族には日頃の関わりの中で思いや意見を聞き、反映させるようにしている。また、設定した期間での見直しを行い、本人や家族の要望や変化が生じた場合には、職員全員でカンファレンスを行い対応している。	
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	ホーム日誌と個人介護日誌を作成し記録している。		
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	伝言ノートを設け、スタッフの意見を記録作成し回覧している。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	唐津地区の四季折々の生産物などを把握して、旬の物を食事に活かしている。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診診断 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・家族の理解を取り、掛かりつけの病院の協力を得ている。	事業所の協力医のほか、入居前からのかかりつけ医や希望の病院への受診を支援している。家族の同行が難しい時は通院介助も行っている。その場合、受診結果等は当日中に管理者より家族へ報告されている。	
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	個々の観察に注意し変化の記録・報告を行っている。		
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。	病院担当者と連絡を密にし、面会に努めている。		
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、事業所です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・家族の意思を大事にし、病院との連携に努めている。	重度化や終末期に向けた方針は、入居契約時重要事項の説明と共に説明がなされている。まだホームでの看取りはないが、家族からの要望があれば主治医や家族と話し合う体制はできている。	
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	緊急連絡網を作成しマニュアル化している。		
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	緊急避難マニュアルを作成している。消防訓練を年二回実施している。	年2回は入居者と共に地域の住民、消防署の協力を得て避難訓練を行っている。消火器の使い方や避難経路の確認等も行っている。今年度11月に夜間想定訓練も同時に計画している。非常食の備蓄も整っている。	

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	個人の尊厳を大切にすることを、勉強会毎に確認している。	援助が必要な時は本人の気持ちを大切に、さりげない声掛けや誘導に努めている。ホーム内に飾られている写真は個人情報やプライバシーに配慮され、家族の承諾も得ている。人格やプライバシーの尊重は、スタッフ会議や勉強会で常に確認している	
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	本人の要望を聞き取ることを優先し、決定も本人で決めさせている。		
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、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	本人の要望を聞き取ることを優先し、決定も本人で決めさせている。		
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	本人の意向を優先している。		
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	入居者に要望を聞いて献立を考えている。	献立表は作成せず、その日のメニューは入居者と相談しながら決めている。不足する食材の買い物や、野菜の皮むき、食後の後片付けなど入居者と一緒に行っている。	
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	必ず、食事に汁物をつけている。一日に二度のおやつを付け水分補給に努めている。		
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、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	毎食後口腔ケアを実施している。歯科衛生士による口腔ケア勉強会実施している。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	失敗してもそっと声掛けして尊厳に注意している。なるべく日中は布パンツを使用している。	トイレでの排泄、オムツをしないで済む暮らしの支援を心がけている。排泄チェック表により入居者個々のパターンを把握し、声掛けとさりげない誘導をしている。失敗があっても、他の人が気付かれないよう配慮を心がけている。	
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	便通剤の使用は表を作成し、量・回数に注意し、嚥下にはトロミをつける等している。		
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	個人の意向を優先している。表を作成し間隔の長い人には清拭・シャワー浴を実施している。	希望があれば毎日、どの時間帯でも対応できるよう支援している。拒む方については無理強いすることなく、言葉かけや、タイミングを見ながら入浴支援を試みている。	
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	出来るだけ薬に頼らず、日中に体を動かしている。医師への報告を行って細かく服薬管理している。		
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	個人別の箱を作成し管理している。		
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	個人優先で支援している。		
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	表を作成し毎日の管理をしている。家族で外出する時に、スタッフが同行し協力している。	入居者の楽しみにあわせながら、天気のいい日はドライブなど外出支援を積極的に行っている。歩行困難なケースでも車椅子等を利用して積極的に戸外へ出ることを支援している。外出が入居者にとってリフレッシュになり、落ち着いた生活となっている。	

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○お金の所持や使うことの支援 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	希望に応じお金を持たせている。買い物時は自ら支払いをさせている。		
51		○電話や手紙の支援 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	家族連絡は自由に電話させている。家族へ出来るだけ手紙を書いてもらっている。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 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	個人の空間確保確保の為、個室で対応している。個室ごとに照明・空調を設置している。リビングは対面にして調理中も対話出来るようにしている。	中央のテーブルやソファでは入居者が自由にくつろいでいる。大きな窓の外には、大人しい犬が飼われており入居者を和ませている。また壁には紺色のエプロンにスタッフと、入居者の写真がさりげなく貼られており、アットホームな雰囲気になっている。台所や浴室やトイレもきれいに清掃ができています。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 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	各居室は、自由に家具・椅子・エーブルなど持ち込めるようにしている。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 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	各居室は、自由に家具・椅子・エーブルなど持ち込めるようにしている。和室の予備室を設けて自由に使っている。	使い慣れた物を傍に置いたり、また家族の写真を飾ったりと入居者それぞれの思いに添って各居室の配置がなされている。仏壇を祭られた方には毎朝、仏飯とお茶を用意するなど、居心地よく安心して過ごせるよう支援している。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 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	日課の中で、出来そうな事には声掛けして本人の意志を確認して協力してもらっている。		

V. サービスの成果に関する項目(目標指標項目)アウトカム項目))(事業所記入)
 ※項目No.1～55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓ 該当するものに○印をつけてください	
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

項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓ 該当するものに○印をつけてください	
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:2,20)	○	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