

(様式1)

自己評価票

作成日 平成 年 月 日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0870101904		
法人名	衛検産業株式会社		
事業所名	グループホーム ハイジの丘	ユニット名	上市
所在地	〒310-0844 茨城県水戸市住吉町302-1		
自己評価作成日	平成21年10月1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 リンク先URL	
-----------------	--

【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21年11月30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>運営推進会議は地域住民の代表、教育関係者、家族の代表などを委員に2ヶ月に1回開催し、事業所の現状報告や行事の案内等を話し合っている。会議で出た意見をサービスの質の向上に活かすとともに、利用者が地域の一員として暮らしやすい状況づくりに努めている。自治会に加入し、利用者と共に地域活動に参加している。地域の人々が定期的にボランティアで訪れている。地域の小学校からペットボトルキャップによる車椅子の寄付を受け、そのお返しに利用者が縫った雑巾を寄贈して児童から礼状が届いたり、ガールスカウトも定期的に訪問や、小学校の運動会に招待されるなど児童との交流もある。</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）】

--

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	「利用者一人ひとりがその人らしく地域の一員として暮らし続けることを支える」という独自の理念をつくっている。
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	自治会に加入し、利用者と共に地域活動に参加している。地域の人々が定期的にボランティアで訪れている。地域の小学校からペットボトルキャップによる車椅子の寄付を受けた。小学校の運動会や高等学校の文化祭などにも招かれる。
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	定期的に利用者が縫った雑巾を地元小学校へ、折り紙で折ったおもちゃを保育園へ寄贈している。
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	意見箱を設置するとともに、苦情や意見の相談受付に事業所以外の弁護士らによる第三者機関を明記し重要事項説明書にて説明している。運営推進委員会後に質疑応答など一覧にして次回開催時に配布説明している。
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取り組んでいる	市の介護相談員を受け入れ、事業所のサービスのあり方等を相談している。
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	身体拘束は一切行っていない。玄関の自動ドアには施錠も兼ねた隠しスイッチを設置している。
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	ポスターをいつも見えるところに提示してある。朝の申し送り時に話題にしたりお互いに読みだりしている。

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	講習会になるべく参加する。資料は回覧板に提示し、申し送り時に各自読むように申し込んでいる。
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	入居する前には契約書を一度家庭に持ち帰っていただき、ご家族全員で検討してもらう。
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	家族の面会時に利用者の日頃の様子を伝えたり、毎月ホーム便り「ハイジの丘版」を発行し家族に送付している。 金銭管理は利用者や家族の希望にあわせた方法で報告している。
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	3ヶ月に一度位のペースで飲食を共にした話し合いを実施している。そして良い意見は反映させている。
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	全体会議を実施して話し合っている。新入職員であっても中には参考になる意見もあり、職員全体で話し合うようにしている。
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	研修の情報は全職員に伝え、外部研修を受講した職員が参加できなかった他の職員に内部研修時に報告する。また報告書回覧している。
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	グループホーム連絡協議会に加入し勉強会等に参加して交流するとともに、職員同士の親睦会で相互の情報交換や相談をしている。特養ホームの職員との親睦会等も企画している。

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	ご本人が入居後に慣れないこと、不安なこと等を傾聴できる環境を作るため、一緒にお茶を飲んだりして何でも話してもらえるような関係作りをしている。
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	ご家族からの相談には切実な悩みも多く、時間をかけ傾聴に努めている。悩みによっては緊急を要することもあり、昼夜を問わず親身に対応している。
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	相談時に時間をかけ、しっかり見極めをし、他のサービスが必要な場合ははっきりとそちらを勧めている。
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	厨房に立ってもらい、野菜の切り方、味付けのコツなどをいろいろ教えてもらっている。庭の畑の野菜作りや、おばあちゃんの知恵的なアイデア等たくさんのことを職員が教わっている。
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	ご家族の面会時になどはお茶を飲みながら利用者さんの現状をお伝えしている。面会が無いご家族には電話で報告している。
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	同窓会、カラオケ大会、いとこ会への出席等、今まで本人が大切にしていたものを断ち切らないよう支援している。病院もなるべくかかりつけに行くことにしている。
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	身体が自由がきく方は他の方の手足になってもらえるようお願いしたり、お互い得意なことを教えあったりしている。利用者さん同士での会話や笑い声は日中よく交わされ、施設内はいつも明るい雰囲気であまわれている。

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	退所後、入院先へのお見舞いやご家族に連絡をとり状況を聞き、相談にのるなどして関係を断ち切らないようにしている。
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。	ご本人からのご要望がある場合、所持品から希望や意向の把握に努めている。また特に要望が無い場合は、生活歴や趣味などをご本人やご家族から聞き取り、職員会議で検討している。
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	入居時にご本人やご家族や付き添いの方に聞き取りを行い書面に残している。入居後も日々の生活の中で常にご本人から生活歴や趣味を聞き出すことに努め、些細なことでも書面に書き足している。
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	ご本人の出来ること出来ないこと、したいことしたくないこと等を日々の会話や観察により見極め、ご利用者さまの意向に沿った暮らしができるよう努めている。
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	集めた資料や家族の意見を参考に全体会議で課題とケアのあり方の方向性を決め介護計画を作成し、家族の面会時にケアプランの説明を行い、意見をいただく。その意見を参考に更に全体会議で見直しを行っていく。
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	利用者個々にファイリングし、毎日の様子を記入することで生活の変化に注意している。利用者さんの一日の流れなどが職員全体で把握できるよう記入者の感じた点等も書くように指導している。
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	散歩で外出したいとの利用者さまからの希望があった場合、一人の為だけでも付き添い付きで散歩を楽しんでもらっている。ご家族が多忙で病院や薬局などへ行けない時には、こちらで代行させていただきご家族からは負担軽減になると喜ばれている。

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	学校関係や町内関係、民生委員、女性会、ガールスカウト、ボランティア等の方々が運営委員でもあるので、日頃からご支援いただきとても感謝している。
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	ご本人にかかりつけ医がある場合はできる限り継続して受診していただいている。特にない場合には協力医療機関もあるので、相談の上適切な医療を受けられ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	看護師である職員らは、常に利用者さまをよく観察し声かけを行っており、日常の健康管理は支援ができていていると思う。
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。	病院関係者とは、何度も連絡を取り状態を確認している。協力病院に入院しているときは、他の利用者さまの薬を取りに行く時や診察の時など面会に行っている。
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	終末期を希望するご家族が出てきたときにはかかりつけ医やご家族と話し合う必要がある。グループホームとしてできないことを見極め、できないケアに関しては医療機関でスムーズに受け入れていただけるよう支援している。
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	グループホームで出来る範囲内の処置、初期対応の訓練は定期的に行っている。医療酸素、吸引器などは常備してある。
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	年に一度、消防署に要請し避難訓練を実施している。消火器を使った初期消火訓練も同時に実施している。

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	一人ひとりの今までの生活環境、状態に合わせた声かけや対応をしている。記録、カルテ等の個人情報は事務室に保管しており、プライバシー確保を徹底している。	
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	利用者さまが好きな食べ物を聞いてメニューに取り入れており、映画の好みを伺って映画鑑賞会を実施する。	
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	日々の生活の中で今何をしたいのかしたくないのかをくみ取ったり、本人の体調から判断して一人ひとりの生活のペースを大切にしている。	
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	利用者さまが気に入った洋服を所持できるように買い物に定期的に同行している。	
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	庭に畑があるので季節の野菜が楽しめ、また利用者さま方も大事に育てた野菜が料理として出されることに喜んでいる。	
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	個々の体調によって料理を嚥下しやすいように刻んでお出ししている。水分確保のため朝食前後、10時、散歩後、昼食後、おやつ、入浴後、夕食後などにお茶を召し上がっていただいている。	
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	一人一人声をかけさせていただいており、昼食後職員と一緒に居室で入れ歯を外しブラッシングしたりする。夕食後は一部屋づつ回って歯磨きの指導をしている。入れ歯を預かることもある。	

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	個々の排泄時間に合わせてトイレへ誘導している。全職員が利用者さまの平均排泄時間を把握できるよう個々の排泄時間を表にしている。朝の体操時には尿漏れ防止のトレーニングも実施している。
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	適度な運動、定期的な水分補給は基より、便秘気味であったらおやつなどに食物繊維が含まれる物を提供している。
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	全員が毎日入浴できるような状態にしている。実際にほぼ全員が毎日入浴しているが、当日の入浴はご本人の希望による。入浴時間は利用者さま方の意見で決めた。
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	就寝時間は特に決まっていはいないが、各々時計を見てそれぞれがそれぞれの時間に入室していく。ただ、その日の体調によって早く入室される方もいるし、テレビ番組によっていつもより遅くなる方もいる。
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	看護師が朝昼晩に分別している。下剤などは利用者さまの体調にあわせるよう支援している。
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	読書のために本を揃えたり、将棋の好きな利用者さまには社長が相手をしたり、畑作業の前に、農業経験者に畑作業について相談することもある。
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	毎日午前中に外へ行きたい方たちと共に散歩へ出掛ける。その他の時間であっても希望があれば職員と共に戸外へ散歩に行くことが出来る。散歩でコンビニへお好みのおやつを買ってきたり、散歩の途中でボランティアに来てくださっている方のお宅でお茶をいただくこともしばしば。外食を楽しむこともある。

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>ご本人の希望があれば、ご家族と金額を相談の上、ご本人が所持している。希望がなければお預かりし、買い物へ行くときなど必要なときに応じて随時お渡ししている。孫にお小遣いをあげたいから、という利用者さまもあり、お金の使い方はそれぞれだが、その方に応じた支援をしている。</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>玄関に公衆電話を設置してあるので利用者さまはいつでも電話をかけることができる。親戚や友達から手紙がきたら返事を送れるように官製はがきを常備している。</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>花を飾ったり、全員で製作したハリッペを展示している。施設全体の換気は24時間稼働しているので快適に過ごしている。各部屋にはエアコンを完備しているが体調に合わせた温度管理を心がけている。季節季節に応じた掛け軸を飾ること、中庭にある落葉樹で季節を感じる事が出来る。</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>畳の居室には冬になると各々こたつを入れたりして過ごしている。持込料は頂戴していません。陽当たりが良い窓際にあるソファでひなたぼっこをする入居者さまは多い。隅っこの椅子に座って内緒の井戸端会議をする入居者さまもいらっしゃいます。</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>入居時には出来るだけご自分で使用していた布団やタンス、茶碗や箸などを持ち込んでもらうように働きかけている。ご主人の写真や信仰している聖像を飾っている方もいる。ご家族が泊まるための寝具があった利用者さまもいた。実際に定期的に泊まりに来ていた。寝具は準備してある。</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>廊下、階段などの全通路に手すりを完備しているのでご自分のペースで移動が出来る。間違っって反対方向へ行ってしまったとしても、当施設はループになっているのでご自分のお部屋にたどり着く事が出来る。</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	利用者と職員と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