

(様式1)

## 自己評価票

作成日 平成22年9月28日

### 【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0891700049		
法人名	有限会社メディカルアシスト		
事業所名	グループホームたんぽぽ	ユニット名	Bユニット
所在地	〒300-1525 取手市 桜が丘1-17-13		
自己評価作成日	平成22年9月28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）】

<p>当事業所は地域との交流に力を入れており、近隣の小中学校と連携して職員が学校へ出向き認知症についての理解や介護の仕事についての講義を毎年行っている。更に、生徒が当事業所へ来所し、認知症についてより理解してもらえるようにしている。 地域行事にも積極的に参加しており、運営推進会議を通し桜が丘自治会と協力し桜が丘自治会(自主防災会)が活動する「防災・安心台帳」に加入しており災害時の地域の方々との協力体制を整えている。 又、定期的に家族交流会や季節に応じた行事を行ない、家族と利用者が交流できる時間を大切にしている。</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）】

--

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	毎朝、朝礼時に全職員で基本理念を読み上げ、業務開始前に意識付けをしている。又、誰でもが見やすい場所へ掲示して確認できるようにしている。
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	自治会へ加入し、除草作業や夏祭りなどの行事へ参加している。又、自治会には（自主防災会）が発足されているため、利用者の全員が加入し、災害時には協力が得られるようにしている。自治会主催の災害時の訓練にも参加している。
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	近隣の小学校や中学校へ出向き認知症についての講義を行ったり、実際にホームへと来ていただき、利用者様と触れ合う時間を持ち、理解してもらえるように努めている。
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	利用者の生活状況や行事の報告をし、委員の方々には、実際に避難訓練などの行事へ参加していただき、改善点などを伺い、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	取手市地域密着型サービス連絡会で出た疑問点などを市の職員へ質問したり、意見交換をしている。又、不明な点などがある場合はその都度、市の職員へ相談している。
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	定期的に身体拘束についてのカンファレンスを実施し、職員の理解と知識の向上に努めている。 当事業所は、目の前が公道で車通りがあり危険なため、家族へ事情を説明し、利用者様の安全のため施錠をしていますが、希望時にはいつでも開錠している。
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	定期的に内部研修を開催し、虐待、身体拘束を行うことのないようにしている。

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	行政担当者から情報を頂き、必要のある方は関係機関と話し合いの上活用できるよう支援している。
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	契約時、パンフレット、重要事項説明書を用いてご本人、ご家族の不安や疑問を除くよう十分な説明を行い、理解と納得を得ている。
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	苦情相談窓口を設け、重要事項説明書にて説明している。又、家族交流会や面会時などのご家族との話し合いの中で意見を聞き運営に反映している。
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	日々のコミュニケーションを通して職員の意見を聞きとり、毎月行っているカンファレンスの中で意見や提案が出来る場を設け意見交換をしている。
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	定期的に代表者を交え内部研修を行い、意見交換を行っている。又、職員個々が自己評価を実施して日々の業務を見つめ直す機会を設けている。
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	定期的に内部研修を開催し、職員の知識を高めている。 外部の研修は職員のレベルに合わせ積極的に参加するようにしている。
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	取手市地域密着型サービス連絡会を開催し、他のグループホームや行政との情報交換の場を作り、サービスの質の向上に努めている。

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	入居前に本人と会う機会を設け、十分に時間を取り面談を行い、本人の不安な思いや要望などを聞き取るように努めている。
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	入居前に本人と会う機会を設け、十分に時間を取り面談を行い、本人の不安な思いや要望などを聞き取るように努めている。
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	入居申し込み時、家族からの不安な思いや希望などを傾聴し、受け止めるよう努めている。
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	掃除・洗濯・調理・ガーデニングなど、ご利用者様にあった活動を職員と共に行うことにより、お互い支えあう環境作りに努めている。
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	家族交流会を通し、ご家族とコミュニケーションを密に図っている。ご本人の現状を理解してもらい、共に本人を支えている。
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	入所される以前に付き合いのあった馴染みの人が来所している。馴染みの人との関係を途切れないよう支援する為、家族面会時やご利用者との日常会話の中から把握するよう努めている。
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	利用者同士の関係を把握し、席順を見直している。また、必要に応じてテーブルの配置を換えたりしている。 利用者の一人ひとりが役割を持ち、利用者同士が協力して支えあっている。

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	家族の気持ちに配慮しながら家族との関係を継続し、必要があれば相談に応じ支援している。
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。	その人らしい暮らしが続けられるように、一人ひとりの思いや希望の把握に努めている。また、本人の表情からも思いを見逃さないように日常の観察を行っている。
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	生活歴についての資料や本人の話、家族からの情報などにより把握するようにしている。今後も必要な情報を伺う際には、失礼の無いよう家族や知人、本人自身に聞くようにする。
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	朝、夕に申し送りを行い、日中と夜間帯の一人ひとりの状態を報告し、生活リズム、心身の状態を全職員が把握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	職員一人ひとりに担当してもらいモニタリングを行っている。介護計画を作成する際に役立てている。また、家族の意見や本人の状態が変化した際には随時見直しを行ったいる。
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	日々の様子（食事・水分量・排泄状況・精神状況・行動・体調の変化等）を個別にケース記録として記入しており、毎日、朝、夕の申し送り時に報告し、職員が把握に努め情報の共有を行っている。この情報を基にケアカンファレンスを開催し介護計画の見直しに活かしている。
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、その時々にも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	本人や家族の状況の変化やニーズに合わせケアプランの見直しを行っている。又、同法人のデイサービスと合同で納涼祭を企画、実行するなどして蜜に交流を図っている。

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	地域でのイベントや近隣への散歩等を行い外出する機会多く設けるようにしている。また、運営推進会議にて民生委員・地区会長に働きかけ生活の中に取り入れる事が出来るように努めている。
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	入居前に受診していた医療機関に継続して受診が出来るよう支援している。又、家族が対応出来る状況の方には家族の方に通院の対応を行ってもらっている。
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	往診を行っている医療機関の看護師に相談や助言を頂き、利用者の日常における健康管理等について支援している。
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。	入院時やその後の面会時に情報交換を行っている。職員へも随時経過報告を行い情報の共有と退院後の対応の変更などを意識付けに努めている。
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	入居時に重要事項説明書により、重度化した際の対応方針を説明している。重度化した場合は、家族や主治医と相談し、近隣の病院を受診したり、当事業所の主治医のクリニックで対応が出来るようにしている。
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	内部研修を通して応急手当や初期対応の訓練を行い、緊急時のマニュアルの整備を行い冷静に対応出来る体制をとっている。
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	年2回避難訓練を行い、消防設備や警報設備など定期検査を実施している。また、地域の自主防災訓練に参加し災害時に備えている。運営推進会議で地域の災害対策のあり方を話し合い、地域での協力体制や近隣住民の協力が得られている。

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	基本理念で「プライバシーの尊厳」を掲げ、トイレ等の声掛けは小声でしたり、自室の入室の際はロックするなど全職員に徹底している。 又、その人の言葉や思いを大切にし、本人のプライドを傷つけないような言葉使いや声掛けを普段から職員一人ひとりが心掛けている。	
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	利用者が一人ひとり自己決定出来るような言葉掛けや環境作り、一人ひとりの能力に合わせた声掛けを行い出来る限り自分の意思が日々の生活に反映されるよう努めている。	
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	基本的な一日の流れはあるが、その都度伺いながらご本人のペースを大切にしている。 又、楽しく過ごす事が出来るよう声掛けや場面を工夫し、自分らしさを引き出せるよう努めている。	
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	定期的カットボランティアに來所していただき、ご本人やご家族の希望により散髪を行っている。着替える服などは、ご本人に好みを聞いて選んでいる。又、希望があれば、職員付き添いにて衣料店などへ出かけ衣類等の購入している。	
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	料理の下ごしらえや後片付けをお願いし、食事作り、盛り付けに積極的に関わって頂けるよう支援している。 又、自分のペースで食事をとる事が出来る雰囲気作りに努めている。	
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	献立と食材の配達を委託する事により1日に必要な栄養をバランス良く取る事が出来ている。 一人ひとりの状態に合わせて食事形態を変え提供している。 又、一人ひとりの摂取量を把握する為、食事量・水分摂取量を個別に記録し夜間帯も状態に応じて水分補給を行っている。	
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、一人ひとりに合わせた口腔ケアを行い口腔内の機能を維持し2次感染予防に努めている。	

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	排泄チェック表にて排泄パターンを把握し、トイレ誘導や声掛けの参考にしている。失敗時には本人のプライドを傷つけないように声掛け・言葉づかいに十分注意し対応している。
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	利用者個々の排便の有無を毎日確認し便秘傾向が見られてきた場合には、運動や乳製品を取り入れ自然に排泄出来るよう支援している。
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	本人の希望を基にした表を作成し、入浴している。また、当日の体調や希望にあわせ入浴出来る様、柔軟に対応している。
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	利用者個々の身体状況に合わせて居室やソファなどで休息出来るようにしている。又、室温などにも気を配り、快適に過ごせるよう支援している。
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	一人ひとりの薬の処方箋をいつでも確認できるようファイルしてある。変更があった際は必ず職員全員に確認してもらうようにしている。又、誤薬等が無いように準備し職員が名前を確認して手渡にて服薬している。
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	家事活動や戸外の作業など、能力に合った役割を持っていただいている。
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	散歩表を作成し利用者の希望や身体状況に合わせた日常的な外出支援を行っている。希望により職員の付添にて買い物に出掛けたりしている。又、行事として家族同伴の外出支援を行っている。その他、地域行事にも積極的に参加している。



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>本人の希望や能力に応じ支援している。定期的買い物に出掛ける時はお金を所持し、必要な物を買え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>本人が電話を使用したいとの希望がある際には、希望に添えるよう支援している。又、家族交流会の案内を直筆でコメントを添えて送るなど手紙の支援も行っている。</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>共有空間は、居心地が良く生活出来るように温度管理や環境整備に配慮している。又、季節を感じられるような掲示物・カレンダーに装飾の工夫を凝らし玄関先には、季節の花を植えるなどしている。</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>テレビを囲む様にソファを配置する事により利用者同士の交流の場となっている。又、いつでも気分転換の為に、外に出る事が出来るようになっており、玄関先にはテーブルとイスを設置し近くにはプランターに季節の花を植えている。</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>	<p>自分らしく生活出来るよう、馴染みの家具や愛着のある物を居室にお持ちいただき、居心地のよい空間作りを行っている。</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>段差などは無い作りとなっており、安全に生活してもらえる様になっているが、手すりの設置や滑り止めマット、クッションフロアなどを使用し自立と安全に配慮した環境で生活できる様工夫している。</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、安心して暮らさせている。 (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