

ホーム名:グループホームステップ					
自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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	<p>○理念の共有と実践</p> <p>地域密着型サービスとして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</p>	<p>家庭的な環境・雰囲気の中「生活の継続性」を重視し、尊厳ある自立生活を営めるように支援することを日々の業務や関わりを通じて全職種と共有する事に努めている。</p>	<p>「その人らしい暮らしを当たり前」にできるよう、従来からの生活環境の維持継続を支援し、入居者が自主性と自尊心のある生活ができるよう努めている。</p>	
2	2	<p>○事業所と地域とのつきあい</p> <p>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人として日常的に交流している</p>	<p>新型コロナの影響により現在は活動していないが、それまでは定期的に保育園児の訪問による交流や夏祭り(納涼大会)にて多数の地域住民との関わりがあった。また、月1ペースで歌のボランティアも招いていた。</p>	<p>新型コロナウイルスの影響で地域との交流どころか家族との面会もできない状況にあったが、10月より面会を再開し、条件下ではあるが、入居者が外部と交流ができるよう配慮している。</p>	
3		<p>○事業所の力を活かした地域貢献</p> <p>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</p>	<p>新型コロナの影響により現在は活動していないが、キャラバンメイトとして市内の中学校で認知症サポーター養成の講師をしていた。</p>		
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>新型コロナの影響により令和02年度の開催は3回のみとなったが、事業所の近況や活動報告を行い、推進委員からは助言や意見を頂けている。出た意見に対して、会議等を通じて職員に伝えている。</p>	<p>令和3年は開催できていないが、運営推進会議には市職員と地域包括支援センター職員、民生委員も参加しており、ホームの状況を把握のうえ、意見をもらっている。議事録も適切に整備されている。</p>	<p>他のグループホームの運営推進会議に参加したり、招いたりしてはどうか。他施設と連携することも有意義であると思われる。</p>
5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>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。</p>	<p>必要に応じて、健康福祉部高齢介護課の職員に随時、相談を行っている。</p>	<p>運営推進会議や事業者連絡会を通じて、適宜情報を共有できている。市の担当者とはわからないことを相談するなど、良い関係性を築けている。</p>	
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>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しないケアに取り組んでいる</p>	<p>職員間で意思統一を行いながら、身体拘束を行わないケアを実施している。</p>	<p>研修を積極的に実施し、権利擁護への学びを深め、身体拘束ゼロを保っている。身体拘束委員会も適切に実施され、議事録も整えられている。</p>	
7		<p>○虐待防止の徹底</p> <p>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ない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</p>	<p>高齢者虐待に関する知識を維持する為に全職員に対して日頃から注意を促しており、ささいな言動に対してもお互いに意識し合える環境を目指している。</p>		

8	<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見人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</p>	<p>現在2名の入居者が制度を利用されている。面会時や電話にて日頃の様子をお伝えする事で情報共有に努めている。</p>		
9	<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約または改定等の際は、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</p>	<p>重要事項説明書を用いて説明をしています。不明点や不安な点などがあればいつでも相談頂ければと、ご家族様に伝えている。</p>		
10	<p>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>施設玄関に意見箱を設置しており、。ま毎年アンケートを実施している。意見・要望は主に口頭で聞く事が多く、前向きに検討・改善が行えるように取り組んでいる。</p>	<p>入居者家族が意見を言いやすい環境づくりに努めながら、入居者と家族が距離感を活用しながら良好な家族関係を保てるよう、心配りを行っている。毎年実施しているアンケートは8割の回答があり、意見はケアに積極的に反映している。</p>	
11	<p>○運営に関する職員意見の反映</p> <p>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、それらを反映させている</p>	<p>毎月、職員全体会議と部署会議を開催する事で意見交換の場を設けており、積極的に議論が来ている。</p>	<p>日々の業務の中で、お互いに意見が言い合える関係が構築されている。専門委員会が法人内部で構成され、前向きな意見交換が行われている。</p>	
12	<p>○就業環境の整備</p> <p>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</p>	<p>人事考課にて職員の評価を行っている。また、毎年給与改定があり、評価の結果により昇給もあり。</p>		
13	<p>○職員を育てる取組み</p> <p>代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際の力量を把握し、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</p>	<p>緊急事態宣言の影響により十分な研修会・勉強会が実施できていない。</p>		
14	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている</p>	<p>新型コロナウイルスの影響により現在は実施していない。</p>		

Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援

15	<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>日頃の関わりの中で入居者の事を理解できるよう、成功事例や失敗事例を職員間で共有し、信頼関係の構築に努めている。</p>		
16	<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている</p>	<p>入居前、入居時、入居後においても十分な時間をかけ、希望や要望の聞き取りをしている。</p>		
17	<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>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</p>	<p>ご本人・ご家族の状況を勘案し必要な支援の検討・実施に努めている。</p>		
18	<p>○本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>生活をする上で入居者にも役割を持っていただく事で、調理や洗濯、掃除など出来る事を一緒に行いながら、共同生活づくりに努めている。</p>		
19	<p>○本人と共に過ごし支えあう家族との関係</p> <p>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</p>	<p>面会時には出来る限りご家族との会話を図り、日々の様子をお伝えしたり、ご家族の想いを聞く事で信頼関係を築けるよう努めている。</p>		
20	<p>○馴染みの人や場と関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>馴染みとなる事はご家族の面会程度となっている。</p>	<p>地域に密着した事業所として、気軽に立ち寄れる環境づくりを心掛けている。 ご家族の多くは市内に在住しており、家族が面談に来られた際には居心地のいい環境を提供している。</p>	
21	<p>○利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>入居者の相性を勘案した上でテーブルや座席の配置などの環境の工夫はその都度行い、職員が間に入り関係が保てるようにしている。</p>		
22	<p>○関係を断ち切らない取り組み</p> <p>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</p>	<p>ケースとしてはないが、必要があれば支援していく。</p>		

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	ご本人やご家族から意向を聞き取り、対応可能な範囲で取り組んでいる。	普段のケアの中で入居者の想いを把握するよう努め、把握が困難な場合は家族から聞き取りを行っている。 スタッフが気付いたり気になったことを「ノート」に記録し、スタッフ間での意見交換や情報共有に活用している。	
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る	聞き取り可能な範囲の生活歴・社会的背景は把握できている。ご本人やご家族との会話などから情報を収集しサービスに繋がるよう努めている。		
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	日々の観察・記録にて心身の状態の把握に努めている。少しの時間でも職員間での情報の共有は大切にし、把握に努めている。		
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ご家族の意向を伺い、ご本人の現状と照らし合わせ、全職員で検討し計画を立てるように努めている。	カンファレンスを3か月ごとに行い、アセスメントがしっかりできている。実際も、入居者1人1人の状態に寄り添った、プラン以上のケアができている。	
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	日々の記録と聞き取りから介護計画の実施状況を確認し、新たな介護計画に反映している。		
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、既存のサービスにとられない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	ご本人・ご家族の新たな意思や意向が確認できた場合は、そのニーズに対応を行っている。		
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	地域資源との協働は積極的には行えていない。		
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し、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	入居者全員が訪問診療を受けている。月2回の往診を利用して頂き、変化があれば随時主治医に連絡を行っている。また、随時ご家族に連絡し現状・結果を報告している。	訪問診療を定期的実施しているからこそ、緊急時の対応に繋がれ、入居者や家族は安心して過ごすことができる。 主治医と相談しやすい体制が整っている。	

31	<p>○看護職員との協働</p> <p>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支援している</p>	<p>非常勤の看護職員に加え、訪問看護ステーションとも医療連携により少なくとも週1回は相談をする機会を設けている。また、継続した処置が必要な場合は個別に契約を結んでいただき、医療保険による訪問看護サービスを受けている。</p>		
32	<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>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</p>	<p>入院された場合、ご家族や病院のケースワーカーと連絡をとる事で、ご本人の入院中の状態把握収集に努めている。</p>		
33	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>介護用品(補助具)を導入するなどし、重度化しても当事業所で出来ることを見極め支援方法に工夫し生活できるようにする。</p>	<p>入所の際に看取りについて書面で聞き取りを行っているが、状態が落ちてきた段階で、意向が変わっていないか再度確認をしている。終末期でも受け入れし、入居者に寄り添ったケアを心がけている。</p>	
34	<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>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</p>	<p>実践力を身に付ける為に、救急救命講習会や緊急時対応の勉強会を行っています。</p>		
35	<p>○災害対策</p> <p>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</p>	<p>年2回以上(日勤帯、夜間帯を想定)消防署の協力を得て防災訓練を行っている。</p>	<p>年2回、火災を想定した訓練を外部と協力しながら行っており、夜間想定も行っている。水や食糧の備蓄も十分である。</p>	<p>地域住民にも参加の協力を仰ぎ、運営推進会議等で実施を投げかけることにより、地域との協力体制もさらに図っていけると思われる。</p>

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	個々の人格を尊重した声掛けや対応を行い、プライバシーを損ねるような対応をしないよう指導している。	プライバシーを特に重視しなければならない場面には注意し、言葉にできない入居者の思いを汲み取れるよう一人一人が努力している。	
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	利用者本人の自発的な意思決定が出来るような声かけや説明が出来るように指導に努めている。		
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、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	業務の面や他の入居者の対応から難しい時も多々あるが、一人ひとりの生活のペースの尊重を心がけている。		
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	可能な範囲で支援している。		
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	可能な方については、配膳や下膳を行っていただき、食器洗いも能力に応じて実施されている。	温かいものを温かく、冷たいものを冷たくというおいしい食事を提供することだけでなく、入居者の残存能力を把握し、できることを手伝ってもらうことにより、自分の役割を認識しながら食事を楽しんでもらえるよう支援している。	
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、集会に応じた支援をしている	昼・夕食は専門業者に依頼している。水分は時間を決めての提供と随時提供により摂取量の確保に努めている。また、一日の水分量も毎日記録している。		
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	毎食後の歯磨きなどの口腔ケアの徹底を周知している。また、訪問歯科による定期的な診察と助言を頂いている。		
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。	24時間の排泄表を活用し個々の排泄パターンに沿った声掛けと介助への配慮を心がけている。	入居者ごとの排泄パターンを把握し、時間管理を行い、できる限り自立を促せるよう、細やかな支援を行っている。	
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	積極的な水分補給や活動(運動)を促す事で便秘予防に努めています。また、必要に応じて内服の処方を受けている。		
45	17	○入浴を楽しむことのできる支援 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	回数と曜日は固定している。ただし、体調に応じて変更等、臨機応変に対応している。	原則は週2回の入浴であるが、発汗や失禁のある場合には、臨機応変にシャワーや清拭を行い、入居者が清潔で気持ちのよい生活ができるよう配慮している。	

46	<p>○安眠や休息の支援</p> <p>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</p>	<p>その日の状態、ペースに沿った介助を心がけている。特に寝たきりの入居者についてはこまめに横になる時間を設けている。</p>		
47	<p>○服薬支援</p> <p>一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や要領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</p>	<p>主治医や薬剤師を含め、全職種において情報共有に努めている。</p>		
48	<p>○役割、楽しみごとの支援</p> <p>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</p>	<p>ご本人やご家族からの話し参考にし、希望に沿った楽しみごとを提供できるように努めている。</p>		
49 18	<p>○日常的な外出支援</p> <p>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るよう支援している</p>	<p>新型コロナのまん延以降、面会制限や外出制限が続いている。</p>	<p>気候を見ながら、密を避けて近所を散歩したり、洗濯物を一緒に取り込むなど、入居者が外の刺激や季節を感じられる機会を大切にしている。</p>	
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>1名だけお金を自己管理(1万円程度)されているが、使う機会はない。</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している</p>	<p>出来ていない。</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)は、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>整理整頓、清潔感、空調管理に気をつけた環境づくりを行っている。また、季節に合わせた飾り物も入居者と一緒に作成している。</p>	<p>共有スペースや廊下には、季節を感じられる装飾や入居者が作成した作品を掲示している。換気や消毒を徹底し、居心地の良い空間づくりに努めているため、入居者が共有スペースにいる時間が長い。</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>職員の思いで工夫を行っているが、入居者の方の気持ちに寄り添っているか考えていきたい。</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>馴染みの家具などを持ち込んでいただき安心して時間が過ごせるように努めている。また出来る限りご自身にて行っていただけるように家具の配置も工夫している。</p>	<p>利用者の居室は、希望があれば家具などの使い慣れたものの持ち込みを可能としており、その人らしい生活が送れるよう配慮されている。居室は明るく静かで、常に気持ちよく利用者が生活できるよう、清掃にも気を配っている。</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>日時や献立、トイレやお風呂の場所の掲示を行っている。</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3分の2くらいの ③利用者の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1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聞いており信頼関係ができて (参考項目: 9,10,19)	○	①ほぼ全ての利用者として ②利用者の3分の2くらいと ③利用者の3分の1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きている (参考項目: 9,10,19)	○	①ほぼ毎日のように ②数日に1回程度 ③たまに ④ほとんどいない
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	職員は活き活きと働けている (参考項目: 11,12)	○	①ほぼ全ての職員が ②職員の3分の2くらいが ③職員の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
68	職員からみ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ほぼ全ての家族が ②家族の3分の2くらいが ③家族の3分の1くらいが ④ほとんどできていない