

ホーム名:グループホーム(4階ユニット)					
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	○理念の共有と実践 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	年度替りに理念の説明を全職員に会議を行い、説明を行っている。常勤職員には日々の中で理念を浸透させていくために、常勤会議でより詳しい理念の説明を行っている。今年度はより理念を達成しやすくする為に具体的な目標を定め、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人として日常的に交流している	自治会に継続的に参加している。地域のだんじりと施設前にて交流をしている。		
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	自治会会長さん等に、運営推進会議へ参加いただきホームの活動内容を説明し理解して貰えるよう努めている。		
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	家族様からの相談や意見を踏まえて、議題を決めたり、千寿として新しい取り組みなどがあれば、会議の場で説明する様にしている。また、会議で出た意見については、職員間で話し合い、活かしていける様に努めている。コロナ期間は書面開催となっている。		
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。	相談や何かあった場合は、すぐに市へ連絡を入れて千寿の状況を理解して貰える様にしている。		
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	身体拘束の勉強会を行なう事や日々の職員のケアについても、管理者・リーダーが中心となり、拘束しない方法を指導している。管理者のケアの考えで、身体拘束はしないのが当たり前という考えを基本になっている。		
7		○虐待防止の徹底 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	法人にて研修が有り、参加させている。参加して学んだ内容を、現場職員にもユニット会議や日々の指導の中で伝えている。また、職員自身の対応方法を見直す為に、全体会議で演習を行い、個々で考えてもらい、虐待にならない様な意識付けを行っている。		

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>家族の状況を見て、必要性がある方に関しては、制度がある事を説明している。</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>契約時など、毎回その時に、疑問や不安はないか尋ねる様にしている。特に、難しい事や金額内容などは、細かく説明し、その時に確認している。また、最後に何かあればいつでも連絡頂く様に声を掛けさせて頂いている。</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>玄関に「意見箱」が設置されているが、要望や苦情は電話や面会時に直接口頭で寄せられる。</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>全体会議・ユニット会議を各1回行い、意見や要望を聞く機会としている。リーダーが中心となって日頃の支援に対しての悩みや対応について話し合い、改善に向け取り組んでいる。リーダーが収集した意見を管理者に報告している。</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>年2回、人事考課を実施している。その中で、日々の仕事に対しての良い面、改善面両方の話をし、今後どうして行くかを一緒に考えている。</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>法人全体での研修があり、職員の状態に応じた研修に、出来るだけ参加して貰う様にしている。また、外部研修なども案内を職員に配布し資格取得しケアに活かせるように取り組んでいる。</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>グループホーム部会を通じて、他事業所との職員の交換研修や、勉強会を行い、交流や意見交換の場を作っている。今年度はコロナで部会の活動自体が少なかった。電話連絡等で情報交換をしている。法人内でもグループワーク研修を行っている。</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>ご入居前に本人様に見学に来て頂く機会を作り対応を行っている。安心してご入居していただけるよう要望等の確認を行い信頼関係を築けるよう取り組んでいる。</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>事前の施設見学や入所されてからも、本人様や家族様が困っておられる事や心配事、またご希望などをお伺いし、互いに話し合いの場を作るように努めている。</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>ご家族様や本人様から頂いた情報を記録に残し、職員への情報共有に努めている。また、ご家族様の面会時等で情報共有を依頼し、お伺いしている。</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>入居者様の1人ひとりの出来る事を見極め、こちらからの一方的な介護・援助にならない様に心掛け対応させて頂いていますが、こちらの都合で一方的援助になっていることも現状ある。入居者様の援助者としての支援を行う指導をしていく。</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>本人様やご家族様の両方の気持ちや考えを職員は汲み取り、職員は良き理解者になれるように努めている。また、ご家族様の面会時等では、ご様子や状況の報告を行い、安心して頂けるよう取り組んでいる。</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>本人様やご家族様から情報収集を行い、可能な限り馴染みの関係にて継続されている入居者も一部居られる状況ではある。ただ、ご家族様からの希望や遠方に居られるなどの都合により、対応不可となるケースが多くなっている。</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>リビングや廊下、またエレベーター前にソファを設置させて頂いており、入居者様同士での共有スペースを多く設け、自由に過ごせる場所の確保に努めている。時々、入居者様同士でのトラブルも見られる事があり、可能な限り職員も一緒に過ごさせて頂いている。</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>その方の退所時・後もいつでも相談頂けるように介護のことなど相談があればいつでも支援できるよう声をかけている。</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	入居者様との日々の関わりの中での訴えや希望にて、現状を理解することが出来るが、まだまだ入居者様個人々としてしっかりと向かい合えていない為、関わりの中での情報が少ない。		
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	主にご家族様から情報をお伺いさせて頂いている。その情報を他職員にも周知できる様、データ記録し、共有していく。また、日々の関わりに活かして行くように努めている。		
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	入居者様の状況・様子を日々記録にも残しているが、職員個々に観察能力の違いもある。		
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、必要の関係者と話し合い、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	本人様やご家族様の希望をうかがった上で、月に1回カンファレンスを行っている。その情報を基に職員間で話し合いを行い、介護計画の作成に努めている。		
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	入居者様個々のケース記録は記録しているも、まだまだ気づきや工夫についての記入等職員によっての差が見られたり、細かく記入できていない部分もある為、日々しっかりと関わらせて頂き記録が行えるように指導していきたい。		
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、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	当法人内の行事や他施設からの行事に可能な限り参加している。法人全体での協力体制も万全であり取り組んでいる。		
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(鳴尾自治会)の協力もあり、イベント・行事があれば参加させて頂いている。現在はコロナの影響で行えていない。		
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、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	入所前にご家族に説明を行い、本人様や家族様の希望を踏まえ訪問診療かかりつけ医をひかりクリニックとして頂いている。それ以外での整形、眼科などの病院も近隣で病院の指定がなければ、職員が送迎を行い、付き添っている。		

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>看護師が月～土曜日まで常時デイにいる為、日々の入居者様の状態や変化の報告・相談、また指示をもらい支援を行っている。</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>入院中は家族様や病院関係者からの情報提供にて、本人様のご様子や状態等の把握に努めている。退院時にも、情報を共有しアドバイスを受けている。</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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>ADLの低下や日々の体調・状況の変化については、ご家族様の面会時や電話連絡にてご報告を行っている。重度化や終末期になると予測した場合、前もって家族様と話し合いの中で決めて取り組んでいる。</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>緊急対応マニュアルでの周知や全体会議の場を設け、事故発生時には備えてはいるも、実践力を身につけている職員に差がある状況である。</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>河内長野市消防署の方の協力のもと、年に2回消防訓練の実施を行っている。</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	<p>○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保</p> <p>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</p>	<p>1人ひとりの人格の尊重やプライバシーについて、職員に個人入居者様との話す距離感・また、人生の大先輩に対しての言葉使い等の説明・指導を行っている。まだまだ尊厳が配慮できていない声掛けも見られる為、個々の価値を損ねない指導に努めている</p>		
37		<p>○利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>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</p>	<p>入居者様1人ひとりにニーズが違う中、可能な限り自己決定(入居者様による選択)、支援させて頂いているも、職員側の都合によりこちらが主体になっている対応も見られることがある。</p>		
38		<p>○日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>入居者様のその人らしい暮らしに添える様にケアプランに基づいたケアの努力は行っているが、職員都合で動いている姿が多々ある。その方々が1日の内で安心の出来る生活(入居者様の事を大切に思っ頂ける様な声掛け)や、少しでも満足して頂けるケアが今後とも課題である。</p>		
39		<p>○身だしなみやおしゃれの支援</p> <p>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</p>	<p>毎起床後に髪の毛を整えさせて頂いたり、その方らしい衣服選びや身だしなみのオシャレに関し可能な限り支援を行っているもこちらの意思へ誘導する様な支援も多々ある。</p>		
40	15	<p>○食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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</p>	<p>入居者様と一緒に準備・盛り付け・片付けを行っている。しかしながら、こちら都合で動いていることも多くあるのが現状。まずは、入居者様1人ひとりに本日の献立の紹介を行い、少しでも興味・関心のある形での支援・お声掛けより取り組んでいる。</p>		
41		<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>介護ソフトにデータ入力をして食事量や水分量の把握を行っている。ケース記録を確認し、水分や食事量が減ってきている場合、声の掛け方や提供方法を工夫し、少しでも食べて頂ける様努めている</p>		
42		<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>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</p>	<p>入居者様の状況に応じて、毎食後口腔ケア支援に努めている。また、歯科Drからのアドバイスを受け、清潔保持援助に努める。</p>		
43	16	<p>○排泄の自立支援</p> <p>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。</p>	<p>入居者様1人ひとりの排泄パターンを把握し、個々に定期的に声掛けやトイレへのご案内・支援に努めており、個別の排泄方法にて対応を行っている。夜間は睡眠を優先しパッド交換のタイミング等を検討している。</p>		
44		<p>○便秘の予防と対応</p> <p>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</p>	<p>便秘の原因や影響についてのメカニズムについて理解できている職員が少なく、食事でのバランスや適度な運動量の確保等にまで結びつかない事が職員によって差があり指導を行っている。看護師と連携し予防に取り組んでいる</p>		
45	17	<p>○入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>	<p>時間帯としては午前中から昼まで、14時から16時までの中で、入浴間隔の空いている方からを優先でご案内し支援を行っている。</p>		

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>本人様の状態やご様子に応じて対応を行っている。居室にて休憩を希望の方は居室にて休憩をとってもらっている。</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>服薬を重要ととらえていない職員もおり、日々指導を行っている。薬剤師と連携をとり服薬の支援を行っている。</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>日々のケアプランでの取り組み内容には入れさせて頂いているも、本人様に対してこちら都合の時間帯提供であったり、忙しいとの理由により実施できていないケースもある。</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られるよう支援している</p>	<p>コロナの影響により外出支援ができていない。必要最低限の病院受診や、季節のイベントのお花見のみの外出となっている。外出希望の入居者様が多いユニットのためコロナが落ち着き次第実施する予定である。</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>コロナの状況もある為現在はお金を管理している入居者様はおらず後日利用料で清算するという形となっている。</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している</p>	<p>ご家族様への協力のもと、こちらより入居者様個人へ大切な方への電話の促しや手紙のやり取り出来る環境作りを努めている。直接の面会だけでなくWEB面会を実施している</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)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>リビングや廊下等季節に応じた装飾物を作ったり、掲示したりを入居者様と行っている。部屋の入口には今までのイベントの写真を飾ったりしている。</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>ソファやベンチを多く設置する事でゆっくりできるスペースを確保させて頂いている。</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>入居者様が自宅で使用されていた家具や馴染みな物をご持参使用して頂き、可能な限りの本人様にとって馴染みな物を設置して頂くことよっての安心感に繋げていきたいと考えている。コロナ期間中に入居された方の部屋が物が少ないことが改善が必要。</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>出来る限り自立した生活ができるようにユニット会議の中で意見交換を行いケアについて検討できている。</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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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