

(別紙1)

## 自己評価及び外部評価 結果

作成日 平成26年 7月 10日

### 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2791200039		
法人名	株式会社 カメラヤ・プライニング		
事業所名	グループホームつばき		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護		
所在地	大阪府泉南郡熊取町大久保1丁目7番13号		
自己評価作成日	平成26年5月25日	評価結果市町村受理日	平成26年8月5日

### 【事業所基本情報】

介護サービス情報の公表制度の基本情報を活用する場合	<a href="http://www.kaigokensaku.jp/27/index.p">http://www.kaigokensaku.jp/27/index.p</a>
情報提供票を活用する場合	(別添情報提供票のとおり)

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 評価機関あんしん
所在地	大阪府岸和田市三田1797
訪問調査日	平成26年6月18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)】

グループホームつばきはJR阪和線熊取駅から徒歩10分の所にあり、周辺は閑静な住宅地にある。建物の1階は法人が経営する高齢者専用賃貸住宅であり、その2階・3階が当事務所である。1階の浴室は法人が経営する温泉「滝の湯(ラドン温泉)」のお湯を使用している。利用者はその温泉のお湯を楽しんでいる。ご飯、味噌汁以外は法人が経営する食品センターからの配食を使用している。月1回、手作りおやつがあり、利用者が参加して楽しんでいる。レクリエーションは童話の音読や童謡の合唱などを取り入れて、口の体操につなげている。施設の敷地内には花壇があり、花の水やりや散歩を楽しんでいる。また、天気の良い日はテラスでティータイムを楽しんで頂いています。

### 【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)】

事業所の入り口にはホワイトボードに全職員の顔写真を掲示し、利用者・家族等へ親しみや安心感が持てるよう工夫している。また、リビングにつながるテラスには、草花やめだかの水槽を置き、利用者がテーブルに座って外気浴を楽しめるようにしている。リビングの壁面には利用者手作りの布製のカレンダーや季節感のあるタペストリーを展示したり、居室には職員手作りのアルバム立てにひ孫や家族の記念写真を飾るなど、利用者が安心して暮らせるように工夫している。利用者の思いや暮らし方の希望の聴取について、利用者担当制を取り入れており、ティータイムや夕食後の時間等に、利用者と一緒に落ち着いて話ができるようにしている。地域との交流について、5月に地域住民を招いて南京玉すだれ等のレクリエーションを開催したり、近くのスーパーマーケットへ買い物や、交流センター「煉瓦館」へ昼食や喫茶に行くなど積極的な取り組みを行っている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価（2階ユニット）		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	
<b>I. 理念に基づく運営</b>						
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	朝礼時に唱和し沿った介護が実践できるよう意識を高めている	事業所独自の分かり易い理念がある。朝礼時のカンファレンスや申し送り時に理念を唱和しており、全職員は理解している。管理者と職員はその理念を共有し実践につなげている。新人研修時にも理念の意義を説明し、職員に周知している。		
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	外出時に地域の方たちと挨拶を交わし、周辺の方たちの迷惑にならないように環境整備に努めている	地域の人たちと挨拶を交わしながら散歩したり、近くのスーパーマーケットへの買い物や、交流センター「煉瓦館」へ昼食や喫茶に行くなど、地域とつながりながら暮らし続けられるよう支援している。5月のレクリエーションの折には近隣住民にチラシを配り、民生委員や老人クラブ会長等を招いて南京玉すだれを演じて8名の地域住民が参加するなど、地域との交流にも積極的に取り組んでいる。		
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	本年度よりつばき新聞を発行し、地域に発進する			
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	高齢介護課、地域包括担当者、地域代表、家族、利用者が出席し行事ひやりはっと事故報告施設の情報提供を行い、要望、意見を聞いてサービスの向上に努めている	2カ月に1回運営推進会議を開催し、介護高齢課職員、地域包括支援センター職員、老人会会長、家族、利用者が参加している。会議では行事や利用者の現状や支援について報告し、参加者からの外出支援に関する希望やシルバー人材センター活用の要望などを取り入れサービスの向上に活かしている。議事録は作成し、全職員に回覧している。	町会長・民生委員などに運営推進会議参加への呼びかけが望まれる。	

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>電話、FAXでの連絡直接出向いて情報を提供し協力を仰いでいる</p>	<p>市町村担当者には利用状況などを報告している。必要時には相談や助言をもらっている。連絡が必要な時は町役場に出向き、担当者と直接会って報告したり、相談するなど協力関係を築くように取り組んでいる。介護セミナーの案内などの情報も受けている。</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>レポートや説明会を通じて理解を深め拘束をしないケアに、取り組んでいるが、利用者様の安全の為玄関の施錠はやむを得ない現状である</p>	<p>身体拘束禁止の対象となる具体的な行為を職員は理解している。事務所内に身体拘束禁止宣言を掲示し、身体拘束をしないケアに取り組んでいるが、玄関、各フロアの出入り口は施錠している。外出願望のある利用者には一緒に外出している。</p>	<p>玄関やフロアの出入り口の施錠については、定期的に話し合いの場を持ち、職員間で検討を重ねていくことが望まれる。</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注意を払い、防止に努めている</p>	<p>資料や説明会で意識を深め虐待がないよう細心の注意を払っている</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>スタッフ全員が一同に学習会に参加することは難しい為、小人数グループでの説明会や、文章を通して認識を高めるように努めている</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>不安や疑問点には十分な説明を行い納得して頂いたうえで契約書を2部作成し、1部を家族様に所持して頂いている</p>		
10	6	<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>運営推進会議に主席して頂いたり、面会時に意見、要望を伺い、日々のサービス改善、向上に努めている</p>	<p>運営推進会議には利用者や家族が参加し、出された意見や要望を運営に反映している。例えば、外出支援を増やしてほしいの要望に対し、外出支援を増やす努力はしながら、テラスも設置した。また訪問の少ない家族には、月1回管理者が電話で利用者の状況を報告しその時に意見等を聴き取っている。</p>	

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、それらを反映させている	その都度意見や提案は連絡し毎月の福祉部会で意見を反映させている	朝礼時のカンファレンスや申し送り時に、意見や提案を聴取し、職員と話し合う機会を作っている。休憩時間を利用し個別に話を聞いている。今回管理者の異動があり、2班に分けて親睦会を実施するなど職員の意見や提案を聞く機会を設けている。職員から出されたホットタオル器購入の希望や提案を取り入れている。	
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	管理者や職員個々の実績や勤務状況を把握し、各人が向上心をもって働けるよう希望休等条件を考慮し環境を整えている		
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	職員の研修意欲や要望に対し快く参加出来るよう勤務時間等の調整をしている		
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	福祉部会やケアマネージャー交流会で意見、情報交換を行い、サービスの向上に、つと努めている		
<b>II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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、関係づくりに努めている	不安や疑問点が残らないよう、要望に十分対応できるように密に連絡を取っている		
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、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	家族様の不安、要望を十分に伺い、サービス計画書を2部作成し、「家族様の承認を得て1部を家族様に所持して頂く		

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>本人、家族様の意向に沿った、サービスが提供できるよう他施設の利用も考慮し対応している</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>食事の準備や片づけ等日常生活のできることを職員と一緒にして頂いたり、暮らしの知識を教えて頂くなど、コミュニケーションを取っている</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>レクリエーションや行事への参加を呼びかけ一緒に過ごす時間が持てるように努めている</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>家族様や知人様が気軽に面会に来て頂いたり一緒に外出できるように努めている</p>	<p>馴染みの美容院へ行く、衣替えの季節に職員同行で洋服店へ買い物に行く、家族と一緒に墓参りに行くなど、利用者がこれまで培ってきた社会との関係や人間関係が途切れないよう支援に努めている。</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>レクリエーションの参加を促し日々の生活の中で、利用者同士が、声掛け協力して過ごせるよう見守り、支援を行っている</p>		
22	<p>○関係を断ち切らない取組み</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>入所退所された方の面会に行くことはあるが、他施設に移られた方との交流は行っている</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	<p>○思いやり意向の把握 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</p>	<p>日々の生活の中で一人ひとりの思いやりや希望、意向が把握できるように、情報収集に努めており、利用者さま中心に支援している</p>	<p>一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向などは、普段の関わり以外にもティータイム、入浴がない日の夜7時～消灯までの時間等を利用し聴取している。聴き取った情報は申し送りノート、スタッフ連絡帳に記録し、個人基本情報に目を通すなど職員間で情報の共有を図っている。意思疎通が困難な場合には家族から聴き取った情報や利用者の表情等から汲み取り支援に反映するよう努めている。</p>	
24		<p>○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</p>	<p>入居時を始め、折に触れ、本人様から、これまでの生活の様子を伺い把握に努める</p>	/	/
25		<p>○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</p>	<p>個別の日々の記録、バイタルチェック、食事、水分摂取表、排泄表の記録を行い、各人の現状の把握に努めている</p>	/	/
26	10	<p>○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</p>	<p>状態の変化が見られた時は早急にケアカンファレンスを行い、家族様と連絡を取り、現状に即した介護が、できるよう計画の見直しをしている</p>	<p>利用者、家族からの希望や意向を聴き取り、その人らしく暮らし続けるために必要な支援を盛り込んだ個別具体的な介護計画を作成している。状態の変化が見られた場合には随時の見直しも行っている。サービス担当者会議への家族等参加の呼びかけは行なわれていない。</p>	<p>サービス担当者会議への家族等参加の呼びかけが望まれる。</p>
27		<p>○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</p>	<p>バイタル表、水分食事摂取表排泄表介護日誌を記録し、職員間で情報を共有により良い介護が出来るようにしている</p>	/	/

28	<p>○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</p>	<p>外食や買い物の希望等その時々ニーズに対応、支援している</p>		
29	<p>○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</p>	<p>協働していない</p>		
30	<p>○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</p>	<p>地域の内科の往診を受けている、また希望により従来のかかりつけ医を受診されたり、他科受診は本人家族様の希望されるところを受診されている</p>	<p>本人及び家族が希望するかかりつけ医に受診できる。2 医院より協力医として往診を受けている。受診には家族の同行を基本としているが、場合によっては管理者が同行している。受診結果は申し送りノートや個人ノートに記録し、管理者や職員が家族に電話で報告している。</p>	
31	<p>○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支援している</p>	<p>併設の訪問看護の24時間緊急体制を整え、週1回の定期訪問看護で日常の体調変化を報告し健康管理に努めている</p>		
32	<p>○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</p>	<p>入院時や入院中家族様を通じて病院側の治療方針の連絡を受けている。また入院中も面会に行き、看護師と情報交換を行っている</p>		

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	入居契約締結時に重度化や終末期に向けた方針を十分に説明し、納得して頂いたうえで、承諾書を出して頂いている	現在は看取りを行っていない。協力医の訪問診療を受けているが、入居時に利用者や家族等へ事業所でできることを十分に説明し、方針を共有しながら支援に努めている。訪問診療同意書の中で延命治療の可否欄が有り、利用者に意向を確認している。終末期の対応について、事業所内で看取りに関する指針の作成等を進めている。	
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	資格所得時やこれまでの経験で一応の知識は得ているが、定期的な訓練は受けていない		
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、消防署の指導の元で昼夜の避難訓練を実施している	年2回防災訓練を実施し、内1回は消防署立ち合いで、あとの1回は夜間想定自主訓練を行っている。火災通報装置、消火器、スプリンクラーを設置している。備蓄は水・缶詰・ゼリー等を3階リネン室に保管している。徒歩5分のところにある法人本部にも備蓄しており補給が可能である。	運営推進会議等を通じて、地域との協力体制を構築し、災害時に地域の協力が得られるようになることが望まれる。

#### 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	誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや態度で接することはしていない	新人研修ではプライバシー保護・接遇マナーの研修を行っている。利用者一人ひとりの人格を尊重し、プライドを傷つけないように言葉使いや対応に注意している。個人記録等は鍵のかかる書庫に保管している。	
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	日常生活の中でその都度希望や思いやりを受け止め自己決定できるように、支援している、		



38	<p>○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</p>	<p>起床就寝、入浴食事の決まった、時間以外は利用者様の個々のペースで過ごされている</p>		
39	<p>○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</p>	<p>起床時や外出時、又日常の衣服の汚れ、乱れないように季節のあった、身だしなみができるように支援していく</p>		
40	<p>○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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>利用者様のできる範囲で食事の準備、片付け等して頂いている。一緒に食卓を囲み、利用者様個々のペースで食事をされている</p>	<p>法人内の食品センターで調理した食事を調理専門の職員が事業所で盛り付けている。利用者はお箸を並べたり、後片付け等、出来ることを手伝っている。おやつレクリエーションでは家族と一緒におやつ作りをしているが、誕生日の食事会には、おやつレクリエーションにするか、近くのレストランで好みの食事にするのか、利用者がどちらか選択できるようになっている。近くの店に職員と一緒に出掛けて好みの食品等を購入している。</p>	
41	<p>○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</p>	<p>水分、食事摂取表を管理し、一人ひとりの状態に合わせて支援している</p>		
42	<p>○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</p>	<p>毎食後、本人様の出来る範囲で口腔ケアして頂き、できないところは職員が手伝わせて頂いている</p>		
43	<p>○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。</p>	<p>排泄表を管理し利用者様一人ひとりに合わせ声掛け、誘導しトイレでの排泄や自立支援に努めている</p>	<p>排泄は自立している利用者もいるが、排泄チェック表により、排泄パターンに合わせて、声掛けをし、トイレ誘導を行っている。夜間は紙おむつやポータブルトイレを使用している利用者もあり、0時3時に声掛けをしてトイレ誘導を行っている。</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>排泄チェックを行い便秘がちな方へは水分補給を促し必要に応じて緩下剤を服用して頂いている</p>		
45	<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>止むを得ず曜日、時間帯は決まっているが体調や外出等で入浴できなかった時は翌日入浴できるようにしている。各人のペースでゆっくり楽しんで入浴して頂いている</p>	<p>事業所が所有する温泉水を1階の温泉大浴場に搬入して概ね週3回温泉浴を楽しんでいる。バイタル表で体調を確認し、大きな浴槽で2名ずつ入浴し、職員2名で介助している。同性介助を心掛けている。体調不良の場合は翌日に入浴を行っている。</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>起床、消灯時間は決まっているが利用者様のペースで就寝されている。また体調状況に応じて休息して頂いている</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>個々のカルテの薬剤情報を確認している。変更や臨時追加の場合は申し送りで確認している</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>洗濯物干し、洗濯物たたみ花の水やり、食器洗い等利用者様の出来ることを無理の無いように支援している</p>		
49	<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>日常的な外出はできないが、お花見、紅葉見学等季節の行楽、希望者の買い物や月交替の外出、家族様との外出の支援をしている。</p>	<p>春の花見や秋の紅葉狩りを近くの煉瓦館で楽しんでいる。日曜日には近くのドラッグストアでの買い物や玄関近くにある花壇・野菜プランターへの水やり、事業所周辺での散歩を楽しんでいる。墓参りは家族と一緒に出かけられるよう支援している。</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>原則お金は事務所で預かり管理し本人様の希望や必要に応じて出させて頂いている</p>		

51	<p>○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している</p>	<p>本人様から家族様に電話されたり、家族様からの電話手紙の取次を行っている</p>		
52	<p>○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）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>毎日共用空間の掃除を行い、天候、時間帯に合わせた口調光、音量等調整配慮している。草花、観葉植物を置き季節や節句等の飾りをしている。</p>	<p>玄関正面には全職員の顔写真を掲示し、利用者・家族等へ親しみや安心感が持てるよう工夫している。2階と3階にも出勤職員の顔写真ボードを設置している。リビングの2か所の壁面には利用者手作りの布製カレンダーと季節に合わせた大きなタペストリーが掛けられている。南側には大きなテラスが有り、イス・テーブルを置き、花壇・水槽を設けて外気浴を楽しみながら憩いの場となっている。AEDを設置して緊急時に備えている。</p>	
53	<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり          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>各居室やリビング、廊下の椅子ソファ、テラス等自由にくつろげる場所がある</p>		
54	<p>○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>居室には本人様家族様の希望に合わせた家具等を入れて頂き本人様の状態に合わせて使いやすいように配置工夫をさせて頂いてる</p>	<p>居室には使い慣れた整理タンス、家族の写真、テレビ等を設置しており、担当職員が手作りのアルバム立てを置くなど、居心地の良い居室となっている。電動介護ベッドをレンタルしている利用者もいる。清掃は担当職員がこまめに行っており清潔に保たれている。</p>	
55	<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり          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>利用者様個々の身体状況に合わせて安全を考慮し自立した生活ができるよう工夫支援している</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	○	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	○	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	○	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した表情や姿がみられている	○	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	○	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	○	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	○	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います	○	①ほぼ全ての家族と ②家族の3分の2くらいと ③家族の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	○	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	○	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	○	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

自己評価	外部評価	項目	自己評価（3階ユニット）	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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	朝礼時に唱和し浴った介護が実践できるよう意識を高めている		
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	外出時に地域の方たちと挨拶を交わし、周辺の方たちの迷惑にならないように環境整備に努めている		
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	本年度よりつばき新聞を発行し、地域に発進する		
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	高齢介護課、地域包括担当者、地域代表、家族、利用者が出席し行事ひやりはっと事故報告施設の情報提供を行い、要望、意見を聞いて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に取り組んでいる。	電話、FAXでの連絡直接出向いて情報を提供し協力を仰いでいる		
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	レポートや説明会を通じて理解を深め拘束をしないケアに、取り組んでいるが、利用者様の安全の為玄関の施錠はやむを得ない現状である		

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>資料や説明会で意識を深め虐待がないよう細心の注意を払っている</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>スタッフ全員が一同に学習会に参加することは難しい為、小人数グループでの説明会や、文章を通して認識を高めるように努めている</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>不安や疑問点には十分な説明を行い納得して頂いたうえで契約書を2部作成し、1部を家族様に所持して頂いている</p>		
10	6 <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>運営推進会議に主席して頂いたり、面会時に意見、要望を伺い、日々のサービス改善、向上に努めている</p>		
11	7 <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>その都度意見や提案は連絡し毎月の福祉部会で意見を反映させている</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>管理者や職員個々の実績や勤務状況を把握し、各人が向上心をもって働けるよう希望休等条件を考慮し環境を整えている</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>職員の研修意欲や要望に対し快く参加出来るよう勤務時間等の調整をしている</p>		

14	<p>○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>福祉部会やケアマネージャー交流会で意見、情報交換を行い、サービスの向上に、つと努めている</p>		
<b>II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
15	<p>○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、関係づくりに努めている</p>	<p>不安や疑問点が残らないよう、要望に十分対応できるように密に連絡を取っている</p>		
16	<p>○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、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>家族様の不安、要望を十分に伺い、「サービス計画書を2部作成し、」家族様の承認を得て1部を家族様に所持して頂く</p>		
17	<p>○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</p>	<p>本人、家族様の意向に沿った、サービスが提供できるよう他施設の利用も考慮し対応している</p>		
18	<p>○本人と共に過ごし支えあう関係          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</p>	<p>食事の準備や片づけ等日常生活のできることを職員と一緒にして頂いたり、暮らしの知識を教えて頂くなど、コミュニケーションを取っている</p>		
19	<p>○本人と共に過ごし支えあう家族との関係          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</p>	<p>レクリエーションや行事への参加を呼びかけ一緒に過ごす時間が持てるように努めている</p>		



20	8	○馴染みの人や場と関係継続の支援 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	家族様や知人様が気軽に面会に来て頂いたり一緒に外出できるように努めている		
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	レクリエーションの参加を促し日々の生活の中で、利用者同士が、声掛け協力して過ごせるよう見守り、支援を行っている		
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	入所退所された方の面会に行くことはあるが、他施設に移られた方との交流は行っていない		

### 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	○思いやり意向の把握 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	日々の生活の中で一人ひとりの思いやりや希望、意向が把握できるように、情報収集に努めており、利用者さま中心に支援している		
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	入居時を始め、折に触れ、本人様から、これまでの生活の様子を伺い把握に努める		
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	個別の日々の記録、バイタルチェック、食事、水分摂取表、排泄表の記録を行い、各人の現状の把握に努めている		

26	10	<p>○チームでつくる介護計画とモニタリング</p> <p>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</p>	<p>状態の変化が見られた時は早急にケアカンファレンスを行い、家族様と連絡を取り、現状に即した介護が、できるよう計画の見直しをしている</p>		
27		<p>○個別の記録と実践への反映</p> <p>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</p>	<p>バイタル表、水分食事摂取表排泄表介護日誌を記録し、職員間で情報を共有常により良い介護が出来るようにしている</p>		
28		<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>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</p>	<p>外食や買い物の希望等その時々ニーズに対応、支援している</p>		
29		<p>○地域資源との協働</p> <p>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</p>	<p>協働していない</p>		
30	11	<p>○かかりつけ医の受診診断</p> <p>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</p>	<p>地域の内科の往診を受けている、また希望により従来のかかりつけ医を受診されたり、他科受診は本人家族様の希望される場所を受診されている</p>		
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>併設の訪問看護の24時間緊急体制を整え、週1回の定期訪問看護で日常の体調変化を報告し健康管理に努めている</p>		

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	入院時や入院中家族様を通じて病院側の治療方針の連絡を受けている。また入院中も面会に行き、看護師と情報交換を行っている		
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	入居契約締結時に重度化や終末期に向けた方針を十分に説明し、納得して頂いたうえで、承諾書を出して頂いている		
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	資格所得時やこれまでの経験で一応の知識は得ているが、定期的な訓練は受けていない		
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、消防署の指導の元で昼夜の避難訓練を実施している		

#### 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	誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや態度で接することはしていない		
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	日常生活の中でその都度希望や思いやを受け止め自己決定できるように、支援している、		

38	<p>○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</p>	<p>起床就寝、入浴食事の決まった、時間以外は利用者様の個々のペースで過ごされている</p>		
39	<p>○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</p>	<p>起床時や外出時、又日常の衣服の汚れ、乱れないように季節のあった、身だしなみができるように支援していく</p>		
40 15	<p>○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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>利用者様のできる範囲で食事の準備、片付け等して頂いている。一緒に食卓を囲み、利用者様個々のペースで食事をされている</p>		
41	<p>○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</p>	<p>水分、食事摂取表を管理し、一人ひとりの状態に合わせて支援している</p>		
42	<p>○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</p>	<p>毎食後、本人様の出来る範囲で口腔ケアして頂き、できないところは職員が手伝わせて頂いている</p>		
43 16	<p>○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。</p>	<p>排泄表を管理し利用者様一人ひとりに合わせ声掛け、誘導しトイレでの排泄や自立支援に努めている</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>排泄チェックを行い便秘がちな方へは水分補給を促し必要に応じて緩下剤を服用して頂いている</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>止むを得ず曜日、時間帯は決まっているが体調や外出等で入浴できなかった時は翌日入浴できるようにしている。各人のペースでゆっくり楽しんで入浴して頂いている</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>起床、消灯時間は決まっているが利用者様のペースで就寝されている。また体調状況に応じて休息して頂いている</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>個々のカルテの薬剤情報を確認している。変更や臨時追加の場合は申し送りで確認している</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>洗濯物干し、洗濯物たたみ花の水やり、食器洗い等利用者様の出来ることを無理の無いように支援している</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られるよう支援している</p>	<p>日常的な外出はできないが、お花見、紅葉見学等季節の行楽、希望者の買い物や月交替の外出、家族様との外出の支援をしている。</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>原則お金は事務所で預かり管理し本人様の希望や必要に応じて出させて頂いてる</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>本人様から家族様に電話されたり、家族様からの電話手紙の取次を行っている</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）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>毎日共用空間の掃除を行い、天候、時間帯に合わせた口調光、音量等調整配慮している。草花、観葉植物を置き季節や節句等の飾りをしている。</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>各居室やリビング、廊下の椅子ソファ、テラス等自由にくつろげる場所がある</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>居室には本人様家族様の希望に合わせた家具等を入れて頂き本人様の状態に合わせて使いやすいように配置工夫をさせて頂いてる</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>利用者様個々の身体状況に合わせて安全を考慮し自立した生活ができるよう工夫支援している</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	○	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	○	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	○	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した表情や姿がみられている	○	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	○	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	○	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	○	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います	○	①ほぼ全ての家族と ②家族の3分の2くらいと ③家族の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	○	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	○	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	○	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