

(様式第1号)

自己評価及び外部評価結果票

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4171100177		
法人名	株式会社ライフサポートNEO		
事業所名	神埼紀水苑		
所在地	佐賀県神埼市神埼町鶴1342番地		
自己評価作成日	平成23年3月15日	評価結果市町村受理日	

※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	http://www.kaigojohou-saga.jp/kaigosip/Top.do
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 佐賀県社会福祉協議会		
所在地	佐賀県佐賀市鬼丸町7番18号		
訪問調査日	平成23年3月25日	外部評価確定日	平成23年4月21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>入居者様の体調管理やケアプランなどを月一回スタッフが会議をし計画作成担当者と話し合いサービス向上に努めています。なお年間行事等も運営会議,調整会議で話し合い行っています。</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)】

<p>開設6年目の事業所は、地域との繋がりを大切にされた運営に取り組んでおり、自治会にも加入し、河川掃除や除草等の地区活動や月当番のお世話等も担当し、地域の一員としての交流に努めている。運営推進会議のメンバーにも委嘱している地域の区長には、普段から事業所のことを気にかけてもらったり、運営推進会議では貴重な意見の提案等もしてもらっている。職員は、全員で考えた理念、「利用者様の健康と安全安楽を第一に考え、地域の中でその人らしく穏やかに生活して頂けるよう支援します」を常に心し、利用者が安心して暮らせるように笑顔での支援に取り組んでいる。代表者や管理者は、職員の意見や要望等をしっかりと聞き、運営に反映している。</p>

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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の意義をふ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	会社の理念と苑の理念を調整会議で斉唱し苑での理念はスタッフ全員で話し合う。	職員全員で考えた「入居者様の健康と安全安楽を第一に考え、地域の中でその人らしく穏やかに生活していただけるよう支援します」を理念としている。毎月行う職員会議の折に全員で唱和し、理念に沿ったサービスの実施を確認している。	
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	地区の公民館行事や近隣の小学校の交流なども受け入れている。	自治会にも加入し、地域の清掃活動や行事、月当番のお世話等で近隣住民との交流がなされている。近くにある小学校の運動会や年末のしめ縄作り等には利用者と一緒に参加している。また、クリスマスには小学生がプレゼントや花をもって訪れており、玄関先にはメッセージ付きの寄せ植えが見られる。	
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	地域の行事等もできる限り参加している。		
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	今年度は運営会議の開催が少なかったため次年度からは定期的開催したい。	運営推進会議は9月と2月に地域の区長、家族、行政職員の参加を得て開催されている。会議では行事の報告や質疑・意見交換等がなされ双方向的な会議になっている。	益々のサービスの質の向上を図るうえからも、会議の開催を増やし、地域からの更なる参加者を得られることを期待したい。
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り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	運営推進会議などの参加に声かけしている。	管理者は行政の窓口に出かけたり、行政主催の研修会(ケアネット神埼)等でも担当者と顔を合わせ、気軽に何でも相談できる関係を構築している。	
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	玄関等の施錠をしない。身体拘束等については家族、スタッフ間で話し合い勉強会を行う。	身体拘束の弊害や禁止については勉強会でも周知し、拘束のない支援に取り組んでいる。屋間は玄関も施錠されておらず自由に出入りができる。玄関が居間や台所から死角となるために、職員の目配りに加え、風鈴がドアに取り付けられている。	
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	施設でも勉強会などしており、虐待など見逃さないよう、スタッフにストレスがたまらないように話し合いを行っている。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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
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	勉強会はおこなっているが、現在該当する事例はありません。		
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、解約する場合ご家族様へご理解して頂くようにお話しさせて頂いています。		
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	運営推進会議など開催し意見箱などを設置している。	面会時や運営推進会議、行事等に家族が参加される時には、必ず声をかけ、何でも言ってもらえるように心掛けている。玄関には意見箱も設置されている。	
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	調整会議、以外にも2ヶ月に1回の個人面談を行っている。	代表者や管理者は日常の業務や毎月の職員会議、及び、2ヶ月毎の個人面談等で職員からの意見や要望、提案等を聞き運営にも反映している。	
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	管理者より代表者へ職員の状況報告をし必要であれば個人的に話し合う機会をもつ。		
13		○職員を育てる取り組み 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	職員のスキルアップを支援制度などを導入している。		
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り組みをしている	紀水苑系列のオーナー会議に参加情報交換、研修をしている。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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
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	入居していただく前にご本人様、ご家族様と面談を行いご理解していただく。		
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	ご家族様へ状態など随時報告し要望など吸い上げている。		
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	入居前にサービスの点検、相談などを行っている。		
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	ご本様の残存機能を生かし支援するようにとりくんでいる。		
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	面会の際など苑での生活状況を家族様へ伝え現状を報告している。		
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	入居前のお話趣味など日々スタッフがお話を聞いている。	家族を始め馴染みの人の面会時には一緒に訪問を喜び歓迎している。また、ドライブ等の外出時には、入居者の自宅を訪問することもある。	
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	レク等を苑内で行い、行事を計画し苑外にドライブ、等で入居者様同士の交流に勤めている。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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
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	入院等に伴い退居された時等お見舞いに行ったり、ご様子を伺ったりしている。		
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。	入居者様本意でのケアを行うように取り組んでいる。又望まれている事必要とされている事の把握をスタッフ全員が共有する。	入居者の思いや希望を日常の会話や行動・表情等から把握し、本人本位の支援がされている。	
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	入居前にご家族様や以前利用されていた事業所などから聞き取りを行っている。		
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	日々の状態を観察し記録に残し情報を共有している。		
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	ご本人様、ご家族様の意見、スタッフの意見を取り入れ作成している。	本人や家族の希望や意向を確認すると共に、毎月、評価を行い現状に即した介護計画で支援している。日々の状態も介護計画に沿って記載されており、評価や見直しに活用されている。	
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	経過記録、申し送り等で状態を把握し介護計画の見直しを行っています。		
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	入居者様のご家族様に対してもサービス情報を提供している。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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
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	地域の行事等もできる限り参加している。安全で豊かな暮らしが出来るように支援している。		
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	ご家族様の納得された医療機関への受診をおこなっている。	以前からのかかりつけ医や本人・家族が希望される医療機関の受診がなされている。通院は基本的に家族の付き添いとしているが、状況に応じては職員が対応する事もある。それぞれの医療機関とは良好な連携が図られており、協力医療機関からは毎月2回の往診と、万一時には24時間対応の協力が得られている。	
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	スタッフが管理者看護師に状況報告家族様へ受診の相談などをするようにしている。		
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。	入院された際情報提供し退院される時医師等と相談情報の交換をしている。		
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	契約時に重度化された場合ターミナルの件については説明をおこなっている。	重度化した場合及び看取り介護における対応に関する指針が作成されており、入居契約時に家族に説明を行い同意を得ている。これまでに看取りの実績はないが、協力医療機関との連携により、終末期の支援においても安心できる体制にある。家族の集まりの場で、終末期の介護について話すこともある。	
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	避難訓練、救命講習を取り組むようにおこなっている。		
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	年に2回避難訓練をするように努めている。	年に2回、昼夜の火災を想定した連絡通報訓練や消火・避難誘導訓練等を消防署の協力を得て実施している。地域住民の参加・協力を要請するまでには至っていない。	勤務者の少ない夜間の避難誘導の限界を具体的に確認し、地域住民の参加協力を得た訓練に取組まれることを期待したい。

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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
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	入居者様を尊重した言葉かけに努めている。	年長者を敬い、人格に配慮した言葉かけと対応を心がけている。特に排泄の支援時には、プライドや羞恥心に配慮している。	
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	入居者様の自己決定希望等言葉かけをしているが危険だと感じたときご説明し対応行う。		
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	入居者様のペースに合わせケアを行っている。		
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	理美容、髪染め等ご家族様、御本人様にお聞きしおこなっている。		
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	入居者様と一緒に食事をし会話しながらおこなっている。なお現在は介護度が高く困難な事もある。	職員は利用者と一緒に食卓を囲み、同じものを食べ、献立等を話題にしながら楽しい雰囲気作りにも配慮している。利用者の力に応じて、後片付けやお盆拭き等を一緒に行っている。	
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	医師の指導の元に摂取量等支援し記録に残している。水分量は特に残していないが必要な時は記録するようにしている。		
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、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	入居者様が出来られない所は毎食事後支援にておこなっている。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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
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	時間を見てトイレご案内及びオムツ交換を行っている。又ご本人様の行かれる際支援見守りを行う。	利用者一人ひとりの排泄パターンや表情等から声かけをし、トイレでの排泄を支援している。	
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	排便間隔の把握をし個々に応じた予防に取り組んでいます。		
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	入浴については希望にて行っているが寒い時期になると希望されない事もあり、言葉かけに工夫している。脱衣所を温かくしたりしている。	隔日の入浴を基本としているが、冬場は希望されないこともあり、脱衣室を暖めたり気分転換を試みながら支援している。利用者の状態に応じては、職員が二人で介助する等、安全な入浴支援を行っている。夏場は、利用者の汗や皮膚の状態にあわせて、毎日、シャワー浴での支援も行っている。	
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	午睡の希望があれば頂き、夜は希望される時間に入床していただいている。		
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	スタッフが把握して変化などの観察をおこなっている。		
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	入居者様の趣味、生活歴をお聞きし支援行っている。		
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	行事計画を立て皆様ご参加出来るようご家族様にも玄関に計画書を見ていただくよう設置している。	気候の良い時季には、日常的に玄関先の広場に出たり近隣を散歩している。また、季節ごとの花見や行事等にも車で出かけている。墓参りや外食等の個別の希望による外出は、家族の協力を得ながら支援している。	

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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
50		○お金の所持や使うことの支援 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	現在ご家族様よりお金は預かっていないがその都度必要な時にお預かりする。		
51		○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をしている	入居者様が希望された時、電話をご家族におかけし、入居者様とお話などして頂く。		
52	(19)	○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)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	家庭的な雰囲気や大事にするよう心がけている。	共用の空間は家庭的な設えと調度品が設置され、明るく落ち着いた環境である。日当たりの良い居間の窓は、レースのカーテンで遮光し光への配慮がなされている。玄関先には、季節の草花を植えたプランターも置かれている。	
53		○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	入居者様が自由に過ごせるよう空間作りに心がけている。		
54	(20)	○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	ご家族様には入居の段階でお話はしているが、使い慣れている物の持込は少ない。	職員は家族に対して、利用者の使い慣れた馴染みの品の持込を勧めている。本人が記録された日記やアルバム、小机、椅子、時計、カレンダー等が見受けられる。	
55		○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	入居者様主体のケアに取り組んで少しでも自立した生活が出来るよう取り組んでいる。		

V. サービスの成果に関する項目(目標指標項目)アウトカム項目))(事業所記入)
 ※項目No.1～55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓ 該当するものに○印をつけてください	
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

項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓ 該当するものに○印をつけてください	
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、安心して暮らしている。 (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:2,20)	○	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、生き活きと働けている。 (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