

## 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 22年 5月 31日  
各ユニット共通

### 【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	2770108922		
法人名	株式会社 アスキーネット		
事業所名	グループホーム『あんしん日置荘』の里		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護		
所在地	堺市東区日置荘原寺町402番地1		
自己評価作成日	平成 22年 5月 16日	評価結果市町村受理日	平成 年 月 日

### 【事業所基本情報】

① 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	
② 情報提供票を活用する場合	

① 基本情報リンクURLを記入 ② 別紙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 近畿マネジメント・サポート・センター
所在地	大阪市東住吉区山坂五丁目5番14-103号
訪問調査日	平成 22年 5月 28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）】

① 運営理念である『寄り添う』『共感する』『支える』をいつも心掛け、利用者一人一人に統一されたケアが行えるよう取り組んでゆきたい。

② 日々の衛生管理に気を配り、施設全体がいつも清潔で有る事を維持したい。

③ 二か月に1回ではあるが地域運営推進会議を必ず開催し、包み隠さず情報を開示して来た事で、やっと地域包括や地域住民の方達からの支持が戴ける状態になってこられた。 今後も期待に応えられるよう努力を続けたい

### 【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）】

ホームは今年3月で設立4年目を迎え、職員全員が協力して、利用者に喜んで頂ける介護をチーム力で取り組んでいる。

一方、管理者は、利用者一人ひとりのケアの情報をより正確に記録できるよう、職員の見守り能力の向上と、記録方法の改善に配慮し、着々と成果を上げている。

所在地は東区役所の近くにあり、閑静な住宅地で、新築の鉄骨2階建。日当たりも良好で健康的である。

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
<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	会議の場や、日々の実践の中で、より理念の理解が深められるよう伝え、意識改革に努めている	職員会議は毎月定例で木曜日に約2時間実施し、管理者が事業所理念の実践について指導している	
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	地域運営推進会議での情報公開を始め、地元行事への参加、地域ボランティアの定期的な訪問の受け入れ等を通じ交流を図っている	地元自治会長、婦人部等役員の出席を頂き、情報交換や、質疑応答等を行っている	
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く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	運営推進会議の場で積み上げてきた実践を紹介し、理解や支援の方法を伝えてはいるが、自主的な発信は出来ない	/	/
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	現状を包み隠さず報告し、会を重ねるごとにグループホームの特性を理解して戴けるようになって来ている。今後もより相互理解を深めて行けるよう取り組んでゆきたい	地域の方々のホームの存在と、高齢者問題への、ご理解が深まって来ている	
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り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	日頃から各関連機関への連絡・報告を行い、協力関係を築いて行けるよう取り組んでいる	管理者、事務担当者は担当部署へは出来るだけ訪問している	
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、身体拘束しないケアに取り組んでいる	利用者さんの不穏が生じるという事は、周辺症状が特別な場合を除き、正しい認知症ケアが行われていれば最大限取り除くことが出来ると考え、毎月の事業所会議でそのことへの理解を深められるよう説明し、「穏やかケア」を目指している	管理者は身体拘束について、毎年度、職員研修を実施している。現状では、玄関ドアの施錠はやむを得ないとしている	

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
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	日頃の何気ない職員の言動が虐待に通じかねないという事を周知するため、毎月の事業所会議に議題として定期的に取り上げ、研修を重ねてゆきたい		
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	機会あるごとに研修や講習に参加している。生活保護受給の入居者さんが多く、担当ケースワーカーに必要な都度報告を行っており、今後も機会あるごとに報告を行ってゆく		
9		○ 契約に関する説明と納得 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	入居・解約の際には事前説明を充分行い、疑問や不安な事を尋ね、理解や納得をして戴いている		
10	6	○ 運営に関する利用者、家族等の意見の反映 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	家族等の面会時に、職員との会話の機会を積極的に持ち、意見の集約に努めている	ご家族来訪時には担当職員または管理者が応対し、利用者の現状報告と、ご意見等を伺うよう努めている	
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、すれらを反映させている	毎月の事業所会議、職員間の連絡帳、又日頃のコミュニケーションを通じて広く意見を集約し、改善に繋げる努力をしている	管理者は出来るだけ、個人的に対話を重ねるよう配慮している	
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	日々の勤務状況を把握し、個々の努力を正當に評価しながら、職員各自が向上心を以って取り組めるよう努めている		
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	法人内の年次研修計画、及び毎月の事業所会議での外部講師を招いての研修等のレポートを提出する事で習熟を図っている		

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
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つくり、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り組みをしている</p>	地域包括との連携や、地域ネットワーク会議への参加、又、他施設との交流の機会を持ち、サービスの質の向上に向け取り組んでいる		
<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</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>	相談、施設見学、面談、時には体験入居を通じて、安心して入居して戴けるように努めている		
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>	相談、面談の機会を繰り返し持ち、ご本人・家族の訴えを傾聴し、主訴を受け止め、気持ちに寄り添えるよう努めている		
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>	家族・行政・関係各機関とも協働しながら、タイミングを逃さず、ご本人の要望を第一に、安全・安心を確保できるような支援を心掛けている		
18		<p>○ 本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>職員は、本人を支援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>	常にご本人の立場に立って考えるよう指導すると共に、日々の関わりの中で得られる情報を家族とも共有しながら関係作りに努めている		
19		<p>○ 本人と共に過ごし支え合う家族との関係</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>	家族との関係をより深め、最善の方法で対応する事を報告し、家族の協力が必要な時はその都度要請している		

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
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	アセスメントを行い、環境の変化によるダメージを最小限に留められるよう、本人の「馴染み」のある事柄を重視し家族の協力を得ながら支援している	現状では、知人、友人の来訪は殆どないので、ご家族から詳しく情報を頂くよう配慮している	
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	利用者同士のコミュニケーションがスムーズに行えるよう、必要に応じてその都度支援している		
22	9	○ 関係を断ち切らない取り組み 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	本人は元より、特に家族に対し、退去後のフォローに気を配り、出来る限り必要に応じた支援や相談に努めている		
<b>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</b>					
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	入居前の面談でご本人をよく観察し、ご本人からの聞き取りが困難な時は家族・知人・関係機関からの情報を収集し可能な限り聞き入れるよう努めている	ご家族が申込時には、疲労されている場合が多いので、日時を掛けて聞き取りを行っている	
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	アセスメントの段階で関係者からの情報を集め、これまでの暮らしぶりを極力掴み、又入居後も状態観察を行いながらそれらの把握に努めている		
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	アセスメントの段階で関係者からの情報を集め、これまでの暮らしぶりを極力掴み、又入居後も状態観察を行いながらそれらの把握に努めている		

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
26	10	○ チームでつくる介護計画とモニタリング	本人、家族、関係者の意見や、カンファレンスや事業所会議の席で事例検討を行った際の意見やアイデアを現状の介護計画に反映させるよう努力している。	管理者は職員には利用者の言動、(顔つき、体全体での動き等)から、察知する能力を高めるよう、一緒に検討している	
		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			
27		○ 個別の記録と実戦への反映	生活記録や連絡ノートでの情報を共有し、見直しに生かしている。		
		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			
28		○ 一人ひとりを支えるための事業所の多機能化	本人、家族の要望にその都度対応するよう心掛けている。		
		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			
29		○ 地域資源との協働	地域の婦人・福祉部、地域ボランティア等の受け入れ実施している。		
		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			
30	11	○ かかりつけ医の受診診断	本人・家族が希望する医療機関を受診してもらっている。普段から、かかりつけ医との関係がより深まり、適切な医療を受けられるよう支援している。	内科医師、歯科医師には、毎週一回の往診を頂いている	
		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			
31		○ 介護職員との協働	介護職員は日常の情報や気づきを看護職員に必ず伝え、訪問看護師にも相談し、看護職からかかりつけ医に連絡が行くよう、事案が有るごとに連携を図っている。		
		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			

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
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、又、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	入院時には知りえる情報を提供し、入院中は何度も足を運び病状の把握に努め、病院関係者との関係作りを図り、早期退院に向け、医療機関との情報交換、相談に努めている。		
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、事業所で出来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	かかりつけ医、家族とよく相談し、必要時には医療・介護の支援体制を整えられるよう出来る限りの対応に努め、関係者、関係機関、かかりつけ医、常勤看護師、訪問看護師、職員等で方針を共有する。	ホームでは、年末から2名の利用者の重度化、看取りがあったが、職員間の情報の共有は確実にしている	
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	定期的に訓練を行い、より内容を深められるよう努めたい。		
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、全職員が身に付けると共に、地域との協力体制を築いている	定期的に避難訓練を行っており、地域運営推進会議の議題に上げ、非常災害時には協力・応援をして戴けるよう働きかけを行っている。	定期的に年2回、消防署員のご指導を受けながら、消火、避難訓練を実施している	
<b>IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	事業所会議で”虐待”に関する研修を行い、事業所全体で細心の注意を払っている。また、定期的にプライバシー尊重に関する研修を重ねてゆきたい。	人格の尊厳と虐待については、年間計画で職員研修を行っている	
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	本人の思いや希望を把握できるよう支援を行っている。		

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
38		○ 日々のその人らしい暮らし	業務スケジュールを優先するのではなく、利用者一人一人のペースを尊重し支援している。	/	/
		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、希望に沿って支援している			
39		○ 身だしなみやおしゃれの支援	利用者の好みを把握し、支援している。	/	/
		その人らしい身だしなみや、おしゃれが出来るように支援している			
40	15	○ 食事を楽しむことのできる支援	一人一人の好みや力を把握し、出来る範囲で支援している。	食事は業者から仕入れているが、メニューの良い、柔軟な対応が出来る業者からの仕入れに変更した	/
		食事が楽しみになるよう、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			
41		○ 栄養摂取や水分確保の支援	栄養バランスのとれた食事を提供し、日々、食事・水分摂取量を記録し、状態把握に努めている。	/	/
		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			
42		○ 口腔内の清潔保持	毎食後、一人ひとりの力に応じた口腔ケアを行い、歯科医の訪問治療による口腔ケアも合わせて行っている。	/	/
		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			
43	16	○ 排泄の自立支援	利用者一人一人のリズムを掴み、支援している。	職員が健康管理表により、個人ごとの排泄状態を把握し、支援に取り組んでいる	/
		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			
44		○ 便秘の予防と対応	記録を取る事で便秘の症状を早期に掴み、原因を探り、同時に運動、入浴、腹部マッサージ等を取り入れ自然排便を第一に取り組んでいる+B25	/	/
		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			

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
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	現状では、一人一人、入浴後のお湯を入れ替え、少し大きめの浴槽でもあり、一日に入浴できる人数が限られているが、出来る限り希望を聞き入れてはいるが、完全ではない。	利用者の希望に出来る限り対応している	
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	充分配慮を行い、安眠して戴け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	定期的にカンアレンスを行い、副作用、効果の度合いを薬剤師にも確認、利用者の状態を観察し、往診のその都度、必要に応じて主治医に報告している		
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	その人らしい暮らしを送って戴けるよう工夫し、支援を行っている		
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。又、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	気分転換、ストレス解消、五感への刺激の機会と捉え、積極的に支援している。が、遠方への外出は一部の利用者は実践されておられるが、身内のおられない型には支援に至っていないのが現状	適宜、天候を見ながら散歩して頂いている。バス利用による遠出は計画	
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	可能な限り、戸外への散歩の傍らかぞく支援している		

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
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、手紙のやりとりができるように支援している	家族関係が良好な方は概ね面会が定期的に有り、反対に関係の良くない方にはそれ以上悪化しないよう気を配りながら、支援している。		
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)は、利用者にとって不快な混乱を招くような刺激(音、光、色、広さ、温度など)が無いように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地良く過ごせるような工夫をしている	共用の空間では清潔を第一に心掛け、生活感、季節感を感じられるよう、今後も環境整備に取り組んでいきたい。	職員と共同で壁飾り等を作成をしているが、部屋の雰囲気としては高齢者向きであるように配慮されている	
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	空間が限られているので、充分には出来ないが配慮している。		
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、本人が居心地良く過ごせるような工夫をしている	家族には積極的に馴染みの物を持ちこんで戴けるよう入所前・後に依頼し、可能な範囲で実践して戴いている。	季節に応じて衣類の交換時に、ご家族と話し合っている	
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	利用者の状況に合わせて、混乱や失敗、不安の無いよう工夫している。		

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	○ 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	○ 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	○ 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	○ 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	○ 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、安心して暮らせている	○ 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聞いており、信頼関係ができています	○ ① ほぼ全ての利用者 ② 利用者の2/3くらい ③ 利用者の1/3くらい ④ ほとんどいない
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	○ 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広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	職員は生き活きと働いている	○ 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 ほぼ全ての家族が ② 家族の2/3くらいが ③ 家族の1/3くらいが ④ ほとんどいない