

(様式1)

自己評価票

作成日 平成 26年 3月 28日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0893100032		
法人名	株式会社 スマイルタウン		
事業所名	グループホーム スマイルタウン	ユニット名	Bユニット
所在地	〒311-3116 茨城県東茨城郡茨城町長岡 3968-2		
自己評価作成日	平成26年3月28日	評価結果 市町村受理日	平成 年 月 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	茨城県福祉サービス振興会のホームページ「介護サービス情報検索」から情報が得られます。
------	--

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	社会福祉法人茨城県社会福祉協議会		
所在地	〒310-8586 水戸市千波町1918番地 茨城県総合福祉会館内		
訪問調査日	平成 年 月 日	評価機関 決 済 日	平成 年 月 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）】

住み慣れた地域や家族から孤立することなく施設にいても安心して、自立した生活を送ることができるよう支援を行っています。

職員の年齢層は20代～60代後半と幅広いですが皆、元気で活気があり、優しさと笑顔を忘れず、明るくアットホームな雰囲気作りを目指しています。利用者一人ひとりの思いを大切に、人としての尊厳を守りながら、日々の生活を明るく、楽しく過ごすことができるよう、生活の支えを行っています。

【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）】

--

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	全体会議などで理念の共有と確認をしています。新人職員に対してはオリエンテーション時に説明を行っています。理念を基に、実践に繋がるよう、日々の業務に取り組んでいます。
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	近隣のスーパーと一緒に買い物に行ったり、去年は行事等を利用し、ボランティアの方たちを招いたり、町内のブドウ園にブドウ狩りに外出し、外部との交流が図れるような取り組みを行いました。今後も継続的に地域との交流が図れるような取り組みを検討していきます。
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	運営推進会議で認知症についての対応方法を地域や家族の意見を含め検討しています。また、去年は高校生の長期就業体験を受け入れ若い世代への認知症を知ってもらう機会を作ることができたと思います。
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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	2ヶ月に1回開催し、施設での取り組みや活動報告等しています。地域、家族、行政の方の意見を基に、サービスが向上できるよう努めています。
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	必要に応じて行政担当者に相談し、運営推進会議等でも意見交換を行っています。
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	事業所内にポスターを掲示し、内部研修で身体拘束について勉強を行い、職員への意識づけを行っています。また、管理者は身体拘束に結びつくような行為についてはその都度、職員に対して説明や助言を行っています。
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	管理者は外部研修などに参加し事業所内で虐待が防止されるように努めています。また全体会議などで話し合える場を設けています。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	不定期で権利擁護の研修に参加しています。また、必要性があるときは、関係機関と連携していきます。
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	契約の際は、1つ1つ順を追って説明し、疑問点など確認しながら進めています。最終的に理解、納得していただき、契約しています。
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	施設内に意見箱を設置したり、家族来訪時や運営推進会議で上がった意見等を全体会議で話し合い、反映できるようにしています。
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	毎月1回全体会議を実施し、代表者、管理者含め全職員が参加し、話し合える場を設けています。また個別に意見、要望があれば、その都度、職員の意見に耳を傾け、現場に反映できるよう取り組みを行っています。
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	職員からの意見には耳を傾け、現場に反映できるよう努めています。個々の能力を把握し、仕事に対する意識が向上できるよう助言や指導を行っています。モチベーションが低下しないよう、働きやすい職場作りを目指しています。
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	毎月全体会議に、内部研修の時間を設けています。社外の研修も不定期ながら、希望者を募り参加しています。
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	ケアマネジャー協会による勉強会や外部の研修などを利用し他事業所と交流する機会と情報交換等できる場を設けていますが、施設全体で交流ができるような取り組みを行う機会を作っていきたいと思います。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	安心して生活できる環境作りができるよう、事前面談や調査等で本人の困りごとや要望等を聞き取り、全職員に情報提供を行っています。面談する時は真摯に耳を傾け、不信感を与えないよう信頼関係の構築に努めています。
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	家族の心配ごとや要望等に耳を傾け、不安等が取り除けるように関わりを持つように心がけています。またサービス利用段階でも不安なことが無いか確認しながら、信頼関係作りに努めています。
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	面談や調査等で状況把握を行い、必要であれば関係機関に繋がられるよう努めています。
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	利用者の思いを第一に考え、身の回りのこと等できることは積極的に行ってもらい、助けが必要な方に関しては職員と一緒にしながら、可能な限り自立した生活が送れるよう援助を行っています。
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	家族との面会や外出・外泊は特に制限せず、施設での行事には家族も参加し易い環境作りを心がけています。入所しても家族と過ごす時間を大切に、離れていても安心して暮らせる環境作りに取り組んでいます。
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	特に面会の制限はしておらず、誰でも気軽に来訪できる施設作りに取り組んでいます。また、本人の希望があればこちらからも出向いていける体制は整えています。
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	個々の能力の把握と他利用者との関係把握に努め、無理なく助け合いができる環境作りに努めています。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	必要に応じて、いつでも相談ができるような体制作りをしています。
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。	本人の思いを尊重し可能な限り、希望の生活ができるよう、日々の業務の中でアセスメント等行いながら、本人の思いや、やりたいことが優先せきるよう取り組んでいます。
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	本人・家族・関係者等から情報収集を行い、入所前の生活歴等の把握に努めています。また、入所後の日々の生活や会話の中からもアセスメントを行っています。
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	日々の日常生活の中から、本人の心身状態の観察を行いながら、できること、できないことを把握し、残存機能の維持向上ができるよう援助を心がけています。
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	日々の生活の中からアセスメントを行ったり、入所前の生活状況等も考慮しながら、施設での生活がより良いものとなるよう、職員と常に検討しながら、計画の作成を行っています。
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	日々の生活の状況はきちんと介護記録に記載するよう、職員に周知しています。また、定期的にカンファレンスを行い、ケアの方法を模索しながら、現場に活かせるよう取り組みを行っています。
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、その時々で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	本人と家族との関係性等を十分に把握した上で、その時々で生まれるニーズに対しては、可能な限り対応できるような体制を整えています。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	買い物等は住み慣れた町のお店でできるよう心がけています。また、地域のボランティアによる施設訪問等を企画し、気分転換を図ったり、楽しみが持てるよう援助を行いました。今後も、地域資源を活用し、施設での生活にハリができるよう援助を行って行きたいと考えています。
30	11	○かかりつけ医の受診支援 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	入所前からのかかりつけ医に継続して受診できるように支援しています。また、受診は可能な限り職員が対応し、主治医との連携を密に図ることができるようにしています。病状により、適切な治療が受けられるような体制を整えています。
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	常に心身状態の把握に努め、異常の早期発見ができるよう努めています。変化時は看護職員や訪問看護師に報告・相談し、適切な医療や看護を受けることができる体制作りを行っています。
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。	入院時は施設での様子や病状説明を行っています。入院中も医療機関と連絡を取り、入院中の様子等を把握するよう努めています。入退院については病状により、適宜、主治医やケースワーカーと相談し連携を図っています。
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	病状に応じて、家族や主治医とその都度話し合いや相談をしています。本人や家族の希望に添うことができ、本人にとって一番良い支援の方法を検討しています。施設側の支援の方法を見極めながら、できる支援とできない支援を説明し家族にも理解を得ています。
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	高齢者身体の特徴や感染症等について勉強会を行い観察する目を養い、異常の早期発見に繋がられるようにしています。病状に応じて看護職が介護職に対してその都度、指示を行っています。
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回の夜間想定避難訓練を実施し、反省会や振り返りを行い、職員や消防署の意見等を踏まえながら、次回の訓練に活かせるよう取り組みを行っています。また、運営推進会議や広報誌で結果等を報告し、意見交換もを行っています。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	全体会議等で利用者に対しての言葉遣いについて注意喚起を行っています。また、管理者は、日常の業務の中で気になった声かけや対応をしている職員に対しては、その都度、助言や指導を行い、一人の人間としての尊厳を守ることができるよう取り組んでいます。
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	職員の意見を優先するのではなく、利用者の意見や思いを大切にし、急がせず、「どうしたいのか」本人の話に耳を傾けるよう努めています。
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	可能な限り、本人に意見を尊重し、その人のペースで生活を送ることができるよう援助を心がけています。
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	自分でできる利用者には好きな洋服を選んでもらったり、準備してもらったりしています。定期的に散髪に出かけたり、白髪染めの援助も行っています。その人らしい、身だしなみができるよう心がけています。
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	食事を美味しく食べることができるよう、個々の身体状況に合わせて、食事の形態を工夫しています。また、食材の下準備や配膳、食器洗い等、無理のない範囲で職員と一緒にしています。
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	毎食の食事摂取量の把握と1日の水分摂取量の把握や摂取できるものとできないものを把握し、その人にあった食事等の提供を行っています。その日の体調や心身の状態に合わせて、栄養補助飲料等を使用する方もいます。栄養補助飲料を使用する方に関しては主治医に相談し指示を仰いでいます。
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	毎食後の歯磨きの促し、介助が必要な方に関しては、磨き直しや口腔内のチェックを行っています。必要な方に関しては、定期的に訪問歯科にて口腔ケアを行っています。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	排泄表を活用し、個々の排泄パターンを把握し、可能な限りトイレでの排泄が行えるよう声かけや援助を行っています。
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	排泄表を活用し便秘の有無を確認、排便パターンを把握しています。水分量や食事量等にも注意し、自然な排便ができるよう可能な限り、トイレでの排便の援助をしています。また、状況に応じて主治医とも相談しながら薬剤の投薬等も検討しています。
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	1日おきの入浴となっていますが、その時の状態や本人の希望に合わせて、いつでも入浴できるように体制作りをしています。
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	本人のペースや身体状況に応じて日中でも、適宜、休息ができるように努めています。夜間は明るさを調整したり、安全に安心して眠れるよう声かけする等の援助を行っています。
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	ユニット毎に各利用者の薬剤情報をファイルし、いつでも職員が確認できるようにしています。内服薬の変更時や追加薬等があった場合は、その都度、薬の内容等を説明し、利用者の症状等経過観察を行いながら、適宜、看護職や管理者に指示を仰ぐよう必ず申し送りをしています。
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	洗濯を干しや取り込みたんだり、野菜の収穫時には一緒に収穫してもらったりと無理のない範囲で本人のできる力を活かすことができるよう援助をしています。また、自宅で行っていた趣味が継続できるよう、家族に盆栽を持ってきてもらい、施設でお水を上げたりの手入れをしてもらったりしています。
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	個々の要望に応じて可能な限り、外出できるよう援助を行っています。気分転換に散歩を勧めたりしています。また、協力を得ながら、家族にも外出の支援を行ってもらっています。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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>事務所に預けてもらい、事務所で管理させてもらっていますが、本人の希望により自己管理を行ってもらっている方もいます。金銭管理を行える方については、一緒に確認しながら管理をさせてもらっています。</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をしている</p>	<p>家族の事情も考慮し、本人の希望に応じて、その都度対応しています。</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）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</p>	<p>日常生活を送る上で、障害となるものや危険なものはできる限り排除できるよう心がけています。また、季節感が感じられるように施設内に雛人形や七夕を飾ったりします。</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>両ユニットフロアは自由に行き来ができるようになっています。本人の好きな場所や空間で過ごしてもらおうことができるよう配慮しています。</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>施設でも入所前と同じような生活を送れるよう、お布団や家具等、使い慣れたものを継続して使用することができるようにしています。入所後も安心して生活してもらえるような配慮をしています。</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を送れるように工夫している</p>	<p>本人の意思を尊重し、個々の残存能力を把握しながら、できることは行ってもらい、手助けが必要な部分は手を出しすぎないように職員と一緒にしながら、可能な限り自立した生活を送ることができるよう援助するよう心がけています。</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2/3くらいの <input type="radio"/> 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。 (参考項目：18, 38)	<input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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：9, 10, 19)	1, ほぼ毎日のように 2, 数日に1回程度ある <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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、生き生きと働いている。 (参考項目：11, 12)	1, ほぼ全ての職員が <input type="radio"/> 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。	<input type="radio"/> 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。	<input type="radio"/> 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