

グループホーム は一とふる東住吉 1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	次に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	事業所の理念を掲示し、全ての職員が共有できるように努めています。	理念は玄関・更衣室・に掲示され職員の出勤時に認識を新たに共有化を図っている。パンフレットには基本方針3か条も明記され支援活動の基盤となるよう務めている。		
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	以前は天気の良い日に散歩に出かけ、地域の人とふれあっていたが、コロナウイルス感染防止の為、地域の人との触れ合いはできないが、地域の暮らしは実感してもらえるように努めている。	コロナ渦の現状では感染リスクを懸念して具体的な活動は中断しているが、事業所と地域の間を保持する為に自治会、ネットワーク、などを使い常に地域の動向に注目し交流再開に備えている。		
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	コロナウイルス感染防止の為、令和2年3月頃より地域での活動が中止となり、それに伴い施設でも他者との接触を最小限に留める為、地域との交流は中止しております。			
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	コロナウイルス感染防止の為、施設内で開催する会議は行っていませんが、書面にて報告しています。	感染防止対策の徹底化によって外部参加者には遠慮願っており事実上中断状態である。	職員だけの運営推進会議を実施されその結果を包括支援センター、福祉協議会、町会長等に郵送され意見や提案を求められてはどうか。またリモートによる会談も検討されて頂きたい。	
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	不明な点や事柄や困難事例等があれば、市区担当者へ相談し、助言や協力を得られています。	市町村に対する連絡事項（事業所内での自己報告等）や生保者との事務手続き、事業所だけでは解決困難の事例の相談を求めたりしている。		
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	身体拘束の廃止に向けた取り組みを継続的に行っており、身体拘束等適正化検討委員会や研修を実施しています。	重要事項の取り決めに基ついで身体拘束のない介助と支援を実践している。また、それを確実なものとする為に3ヶ月に一回の身体拘束適正委員会を開催している。年2回の研修による内面的な教育の実施も行っている。		
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内での虐待が見逃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	個々の利用者にあったケアを随時検討し、虐待と職員が感じられる時は、スタッフ会議等で意見を述べる事ができる環境に努めています。			
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	現在後見人制度を利用している入居者様はおられないが、必要時はケアマネ等と相談し、速やかに活用できる体制にある。			

9	<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>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</p>	<p>契約時は、わかりやすい言葉で説明し、わからない箇所については、丁寧に説明するように努めています。</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>毎月、家族様宛に入居者の様子やイベントの開催等について報告しており、体調に変化があった場合、随時、家族や主治医に連絡相談している。</p>	<p>コロナ禍の現状である為、家族との面会はオンライン中心として実施され職員との間で意見や要望の疎通を図っている。</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、反映させている</p>	<p>毎月スタッフ会議を開催し、職員から意見を聞き、個々の入居者のケアに反映するように努めている。</p>	<p>毎月一回の職員会議は2ユニット合同で開催され運営について提起と討議がなされている。非常勤職員が参加するフロアごとのスタッフ会議でも運営についての意見や要望が討議されている。</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>個々の職員が働きやすく、意欲を持って業務に取り組めるように代表者と話し合う機会を作っている。</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>定期的なカンファレンスや申し送りを行い、職員が一丸となってグループケアに取り組めるように努めている。</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、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている</p>	<p>小規模・グループホーム連絡会に参加しているが、コロナ禍により、開催が9月以降中止になっている。</p>		

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	入居前のアセスメントや家族との面談で情報収集し、入居者の意向を把握する事で、入居後、速やかに馴染んで頂けるように努めています。		
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	入居前の家族関係を把握し、面会や電話で、家族の要望や意見を取り入れ、信頼関係を構築できるように努めています。		
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	計画作成者によるアセスメントを基に入居者がサービス利用開始後に必要な支援を行えるように努めている。		
18	○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	個々の入居者が能力に応じた役割を持ってもらえるように洗濯やテーブル拭き等の家事を安全を考慮して行ってもらっている。		
19	○本人と共に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	月間報告を家族に1回/月送付し、家族と情報を共有している。新たな課題が発生した場合でも、家族の意見や協力を得ながらサービスを提供していくようにしている。		
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	コロナウイルス感染防止の為馴染みの場所への移動や家族との面会も難しい状態になっていますが、少しでも外出の機会を持ってもらい、馴染みの場所の感覚を言いしてもらえるように努めています。	各人の生活歴を把握しており、できる限りその方の生活歴が断たれないような努力をしている。現状では感染のリスクがあり外部の人との面会や場所への移動は困難との判断をされている。	
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	入居者が一緒にレクレーションや制作活動を楽しんでもらい、共に暮らしていく共同体であることを人気して頂けるように支援に努めています。		
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	契約終了後もご家族様からの相談に応じ、可能な限り支援を行うように努めています。		

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	個々の入居者のニーズを把握し、暮らしやすい環境を作れるようにケア内容を検討しています。	利用者の申し送りノートを作成し思いついた事を記入する事で職員どうしで共有しあっている。その結果をレクレーションに活かせるよう工夫をしている。	話し掛け方によって意向の表出が随分、違ってくる場合も想定される。どのような話しかけで、どのような心理を知り得るかを探求され纏めてみられてはどうか。
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	家族や関わっていた方から情報を収集し、これまでの生活歴等を把握し入居後の暮らし方に活かせるように努めている。		
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	家事や作業活動を継続しながら、個々の入居者の身体機能や認知能力の把握に努めている。		
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	毎月モニタリングを行い、入居者の変化を把握しており、サービス内容について変更や見直しが必要な場合は、入居者・家族・職員・医師等と検討し、入居者の介護計画を作成している。	家族・ケアマネ・職員・本人の話し合いを中心に一年計画を基本として計画を作成している。特に認定更新時や利用者のADLの変化がみられた場合にはモニタリング調査等で適確な介護計画の見直しを図っている。	
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	個々の入居者毎に記録簿を作成し、記録している。それを担当者会議やスタッフ会議等で活用し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	既存サービスの継続を基本とし、家族様と相談しながら、飲食の嗜好や住環境等に対して柔軟に対応している。		
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	昨年は、地域の幼稚園の演奏会やふれあい喫茶等の交流はあったが、コロナウイルス感染拡大により中止となり、本年は行われていない。		
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	2カ所の医療機関から往診を受けており、医師が必要と判断された場合は、医師から直接家族に連絡している。	入所以前からのかかりつけ医を希望されている場合は継続診療できるように取り図られている。現在は全員が協力医としての野江クリニック・ゆい今里クリニックから月2回の診察を受けている。	

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支援している	1～2回/週、看護師が入居者の健康状態の把握の為訪問している。適切な助言や受診の指示、ケア内容等を職員と一緒に検討する等、専門的な見地から支援してもらっている。		
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	入院時には、入院時情報提供書を作成し、病院にお渡ししており、MSWとの連携に努めている。		
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	重度化や終末期に関する指針を策定し、入居者・家族へ説明している。入居者・家族の意向を尊重し、施設として可能な限り支援できるように各関係機関と連携を取りながら実施できるように努めている。	重度化の判断は主治医が行う。重度化した場合や終末期のケアの対応における指針は重要事項説明書に記載されている。介助支援する職員は医療機関専門職の指導のもとで教育研修を受けている。	
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	緊急時や事故発生時に対するマニュアルを作成し、それに対する研修を行っている。		
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	災害時のマニュアルを準備している。2回/年の防水訓練と消防訓練を行っている。	年2回の火災・水害に対する避難訓練を自主的に実行されている。2階の歩行困難者には職員が代わりになって階段を降りるなどし緊急時に備えている。	火災については建物の外部への退避が第一であるが避難場所の設定も望まれます。水害については一応2階へ集合する事も考えられるが深刻な事態も想定されるので消防署と綿密な相談をされ現実的な対応策を立てられる事が望まれます。

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	職員は施設内研修を受け、個々の入居者様に対し、その意向に沿った言葉かけや対応を行っているかどうか振り返っている。	日常の言葉遣いについて気配りを大切にしている。特にプライバシー時には本人の身になって考えるようにしている。これらの意識を確かなものとする為、年2回は内部研修を実施しスキルアップにつとめている。	
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	日常のコミュニケーションを大切にし、入居者の何気ない言葉に耳を傾けるようにしている。		
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	独りで居るのを好む人、かまってもらうのが好きな人、活動的な人等個人の希望や性格を把握し、個々に合ったケアを心がけている。		
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	季節に応じた服と一緒に選定したり、睡眠時はパジャマに着替えてもらうように声かけや介助を行っています。また、訪問理美容を利用し、入居者様の希望に添えるようにしています。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事のアレルギーや好き嫌いを把握し、少しでも食事を楽しんでもらえるように努めています。	食材の配達を受け職員が調達して利用者に喜んでもらえるような盛り付けしている。配膳等などは出来れば利用者にも手伝ってもらおう考えもあるが転倒の心配もあり難しい。食事内容は好き嫌いに合わせよう工夫されている。	
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、集会に応じた支援をしている	食事・水分の摂取量を把握・記入し、嚥下や咀嚼状況に応じた食事を提供しています。		
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	歯磨きに対する準備や誘導を行い、困難な入居者様に対しては介助を行っています。また、入れ歯の手入れについても支援しています。訪問歯科や衛生士等による口腔内のケアや入れ歯の調整も定期的に行っています。		
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。	日中はトイレで排泄してもらえようように布・リハパンを使用して頂き、個々に合わせたトイレ誘導を行っています。	個人の生活記録を参考にトイレ誘導を実施する事で自立排泄への促進に向けた支援を心掛けている。現在、夜間一人で排泄できる人は半数以上であるが見守りはしている。	
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	便秘の予防として、レクや食事前の体操に参加してもらっている。排便状況を把握し、医師の指示の基、服薬等に対応している。		

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	拒否がある時は、 時間を変更して入浴してもらっている。また、便失禁等で必要な場合はその都度対応している。	週に2、3回は入浴している。湯は毎回入れ替えられている。洗髪も毎回行われている。入浴を拒まれた場合は時間差で誘うようにしている。健康的な清潔さは維持されている。	入浴は本来楽しい事であるが利用者によって感じ方はまちまちで難しい面もあるが、よく拒まれる方については入浴剤などを投入されてみられてはどうか。
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	昼夜逆転にならないように配慮しているが、 個々の体調を優先する事を心がけている。		
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	薬剤師により薬の管理が行われており、職員が薬剤師の指示の基、入居者に服用してもらっている。服用に対しては、嚥下状況に応じ、粉砕（薬局）やゼリー等で対応している。		
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	入居者様の身体・認知状況に合った役割を選定し、洗濯干しや畳、袋の畳等してもらっている。また、レクやゲーム等も楽しんで頂いている。		
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	基本、 コロナウイルス感染防止の為、外出は控えているが、不穩時等で散歩等が必要な場合に限り、感染防止を徹底し散歩している。	コロナ禍の現況においての外出はいつ感染するかも知れないという危険もあり、また高齢でもある事から大幅に制限されている。当面の間は2階のペランダでの外気浴を楽しんでもらっている。	
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	入居されている殆どの方が、金銭管理が困難な方であり、家族による管理が行われている。必要な物資に関しては、コロナ禍の為外出ができない事から家族様に購入してもらったり、施設で代行して購入している。		
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している	家族からの電話をつないだり、リモートで話せるように家族に通知し、利用してもらっている。		
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）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	共有の空間は常に温度や湿度・彩光を調整している。また、季節感を持って生活してもらう為に月毎に壁の飾りを変えている。	木目調をあしらった丸みのある机と椅子は、同じ色調をもつ床面との間で調和の取れた落ち着いた感触を生み出している。壁には切り絵などの作品が掲示され温かみを感じられる。空調の管理も行き届いた共同空間として利用者が長時間寛げるようなフロアであるといえる。	

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>身体・認知状況に応じた席を準備し、独りで過ごせるソファも利用してもらっている。</p>		
54	<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>一人で居る事に不安を感じている入居者様に対して、ベッドをできるだけ食堂に近い所に設置し、職員の顔が直ぐに見えるようにしている。</p>	<p>自分の使い慣れた生活用品や好みの物を持ち込まれて生活感のある部屋作りとなっている。また、中には仏壇を置かれている人もいます。掃除はモップ掛けで実施され、またシーツも随時交換されている。</p>	
55	<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</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>日中はできるだけトイレを使用してもらい、トイレ内での動作についてもできる限り自分で行ってもらう。また、写真付きの表札を個々の部屋のドアにはり、一人でも居室に戻れるようにしている。</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 (参考項目：23, 24, 25)	②	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)	①	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)	②	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 (参考項目：36, 37)	②	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)	③	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させている (参考項目：30, 31)	①	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 (参考項目：28)	①	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聴いており、信頼関係ができている (参考項目：9, 10, 19)	②	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 (参考項目：9, 10, 19)	④	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	<p>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)</p>	③	<p>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</p>
66	<p>職員は、生き活きと働けている (参考項目：11, 12)</p>	②	<p>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</p>
67	<p>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</p>	②	<p>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</p>
68	<p>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</p>	②	<p>①ほぼ全ての家族等が 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</p>