

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成29年8月30日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670103276
法人名	株式会社 プロGRESS
事業所名	グループホーム 愛愛 (2号棟)
所在地	鹿児島県鹿児島市二丁目36番15号 (電話) 099-244-8876
自己評価作成日	平成29年8月30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	
-------------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	NPO法人自立支援センターかごしま福祉サービス評価機構
所在地	鹿児島県鹿児島市星ヶ峯四丁目2番6号
訪問調査日	平成30年3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)】

- ・利用者の排泄の習慣を把握し、最後までトイレにて排泄が行えるように支援している。又、その事が生活・身体面の向上に繋がり、寝たきりの生活防止に努めている。
- ・24時間体制の医療連携体制を整え、関係医療機関との連携や看護師・職員との連絡を密にし、日々の健康管理から緊急時対応まで充実させて安全に生活できるように努めている。
- ・一日の人員配置を看護師を含む職員で3.5～4.0人とし、より安全に細やかなサービスが出来るように努めている。
- ・当法人代表が(鷹乃巣工房)と名称を付けた場所で、その季節に合わせた野菜の収穫・カラオケ大会・花見・ソーメン流し・焼き芋・ピザなどで楽しめるように準備・手配を下さり、職員と利用者と地域の方々が協力して収穫、栄養士が中心となって計画を立て年間の楽しみになっている。

【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	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
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	玄関やフロア内、トイレ等スタッフの目の付く所に掲示して、理念の意識付けを心がけ理念に基づいたケアが出来るように心がけている。		
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	利用者様の外出が困難な場合が多い為、当施設での行事の際に近隣の方への参加の声かけを行っている。また、近隣への外出時の挨拶や会話を大切にしている。		
3		○事業所の力を生かした地域貢献 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生かしている。	運営推進会議等を通して、当施設での取り組みを伝え、地域の方々の理解を深めていただいている。		
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	当施設での利用者やサービス、取り組みについて状況報告、話し合いを行い、サービスの向上を図っている。		

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
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連携を密に取り、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。	日頃から事業所の実情を交えた相談やサービス向上への情報交換等を行い、協力関係を構築できるように努力している。		
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。	研修への参加や当施設内での勉強会を通して、ケアについての理解を深めている。また、やむを得ない場合の身体拘束についての、日頃の記録などや家族への相談・説明・同意などをいただき、ご理解いただいで実践している。		
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逃ごされないことがないよう注意を払い、防止に努めている	研修への参加や当施設内でのミーティングの際に振り返りを行っている。また、全ての職員が利用者様の身体的、精神的な小さな変化にも見逃さないように、日々の観察に注意することで、虐待防止に努めている。		
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。	制度については、当施設での勉強会や研修への参加で理解を深めている。また、家族との話し合いや必要に応じて活用できるように支援している。		

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
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。	入退居前に必ず利用者及びご家族との話を設けて十分な説明を行い、理解及び納得をいただいている。また、改定の際も書面にて説明を行い、理解、納得をいただいている。		
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。	ご家族の面会時や行事がある際等、意見や要望、苦情を聞く機会を設けたり、アンケートなどを通して意見をいただき、運営に反映させる努力をしている。		
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。	代表者・管理者は、日頃から職員とのコミュニケーションを図り、各ユニット事のミーティングに参加し、職員の気づき・意見・提案を聞く機会を設けて、反映を図るように心掛けている。		
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。	運営者は、管理者や職員この努力や実績、勤務状況を把握し、働きやすい環境作りを考慮し、職員処遇へ反映や向上心を持って働けるように配慮している。		

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
13		<p>○職員を育てる取り組み</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</p>	<p>職員個々に合わせた研修への参加の機会を設けている。また、研修内容の報告をミーティングや当施設での勉強会を通して全職員の理解を努めている。</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</p>	<p>吉野地区グループホーム連絡会「よかど会」への参加を通して、情報交換や職員間の交流を行うようにしている。また、日頃の相談・意見交換を通してサービスの向上を図っている。</p>		

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
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	入所前のお試し体験などを通して、少しでも早く環境に慣れていただけるような工夫をしている。また、入所始めは関わる時間を多く作り、本人の安心を確保するように努めている。		
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、関係づくりに努めている	ご家族の要望や意見を大事にして、困っている事や不安な事を少しでも減らせるような環境作りを行い、ご家族の協力体制に努めている。		
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	本人やご家族が必要としているサービスを提供出来るように施設見学・お試し入居していただき、見極めと支援に努めている。		
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	スタッフ、利用者様が協力し合い、楽しい生活が出来るような人間関係・環境作りに努めている。		

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
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を介護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	本人とご家族との関係を大切にできるように、面会や行事などへの参加を積極的に促している。その中で、情報交換などを行いお互いに本人を支えていける関係作りに努めている。		
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	利用者様のこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所の関係が途切れることの無いように、相手方・職員・後家族の協力で、継続出来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	利用者様同士が接する時間を作ったり、その方の個性を見極めながら、必要な関係性の支援を行っている。		
22		○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	契約終了後の状況・経過の把握をしたり、必要に応じて相談や支援を行うように努めている。また、機会を作り、面会やお声かけさせて頂いている。		

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
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。	利用者様との会話などから思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。また、ご家族からも意見や要望をお聞きし、介護計画の見直しを確認している。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活暦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	利用開始時から本人・ご家族や関係事務所からの聞き取りを行い、生活暦など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	日々の観察から心身状態や今できる事を見極め、担当職員を置くことでその状態が維持または少しでも出来る事が増えるように支援している。		
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	本人・後家族の意向を確認し、主治医の意見も取り入れ、職員で話し合い、ここに応じた介護計画を作成している。3ヶ月毎にモニタリング実施、介護計画は6ヶ月毎に見直ししている。		

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
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	日々の生活の様子やケアについて個別記録に記入し、確認している。実践時は、その都度職員間で検討し、月に1度の職員会議で情報交換し、ケアの見直しなどに活かしている。		
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、その時々にも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	本人や家族の現状に合わせて、必要な支援やサービスが受けられるような環境作りを行っている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし方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	町内会、民生委員、ボランティアなどとの連携を取りながら、安心して安全な暮らしができるように支援している。		
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し、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	協力医療機関との連携を取り、24時間対応が可能な体制を整えている。また、利用者様、ご家族が希望されるかかりつけ医の受診の支援も行っている。		

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
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	身体面・精神面に状態変化があった際は、第一に看護師へ報告を行っている。看護師は主治医への連絡を行い、この利用者様の状態に合わせた診察が受けられるように支援している。		
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。または、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。	入退院時、主治医を中心に、他医療機関とも情報交換を行い、利用者様に必要な支援が適切に受けられるよう、状態把握を共に行っている。		
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、早い段階から本人や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	契約時に重度化や終末期に伴う対応の指針を説明し、同意書を得られている。状況変化に伴い、本人家族の意向を確認し、主治医を含む関係者が連携して、家族と方向性を共有出来るように取り組んでいる。		
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、すべ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	急変時や事故発生時に備えて、マニュアルを作成している。また、定期的な応急処置などの訓練を行っている。		

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
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	消防署の協力も頂きながら、年2回の消防訓練を行い、災害時に迅速に対応出来るようにしている。訓練時は、地域の方々にも案内・参加の呼びかけを行っている。		

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
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	利用者様一人一人の人格を尊重し、丁寧な言葉かけや対応が出来るように行っている。また、プライバシーへの配慮としておむつ交換やトイレ誘導時などでは、羞恥心に配慮しさりげなく支援している。		
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	日常生活の中で利用者様の希望や思いを訴えられる環境作りを行い、出来るだけ自己決定できるように努めている。		
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	利用者様の元々の生活リズムを把握し、その人の体調やその日の気分に合わせて過ごしていただけるような環境作りをしている。		
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支援している	家族の協力をもらい、好みに合わせ着替えの中から利用者様の意思や状況に応じて支援している。		
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	利用者様の嗜好に配慮した献立や食事形態を工夫して提供している。ここの力量に応じて下膳や食器拭き等を一緒に行っている。		

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
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	健康状態や定期健診を参考にし、個々の食事摂取量や栄養バランスを声かけや介助にて確保できている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないように、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	訪問歯科の定期的な口腔内チェックを行っている。また、毎食後の口腔ケアも一人一人に合わせた支援を行っている。		
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	排泄チェック表で個々のパターンや習慣を把握し、誘導によるトイレでの排泄を大切にしている。失禁やオムツを減らす取り組みとして、夜間も出来るだけ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	食事や水分摂取、毎日の体操や運動を通して、便秘の解消に努めている。また、その方に合った便秘予防が出来るよう対応している。		

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
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している	一人ひとりの基本的な入浴日は決めておき、利用者様の要望・身体状況に添って、入浴できるように心掛けて支援している。		
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	午後1時間程度午睡の時間を設けて、休息や下肢浮腫などに対応している。また、利用者様の状態確認の上、時間での安静が必要な方も対応している。		
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	内服処方の際に薬局からの説明、確認を行い、変更等ある場合は内服変更ノートにてに内容・数量などの確認を行っている。カルテ等にも記載し、内服チェックもしっかり行っている。		
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、一人ひとりの生活暦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	一人ひとりの出来る事や好きな事を把握し、役割を持っていたり、好きな事が出来るように必要な準備をするように努めている。		

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
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に支援に努めている。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。</p>	<p>要望に応じて近隣への散歩や外出を行っている。また、ご家族にも外出協力の声かけを行い、外出の機会が作れるように支援している。</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>お金の所持はご遠慮いただいている。外出や買い物時は、事業所立替で職員と一緒に好きなものを選び買い物を楽しんで頂いている。</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>利用者様の要望に応じて電話利用を行っている。当施設でも近況報告などが出来るようにお便りの作成をしている。</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）が、利用者にとって不快や混乱を招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）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>空調にて気温や湿度の調整、日の光はカーテンや暖簾の使用をしている。季節の花や利用者様と協力して作る貼り絵、塗り絵などを掲示する事で季節感を感じられるように努めている。食事でも季節物を提供できるように努めている。</p>		

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
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>その方に合わせた席の配置やゆっくりできるソファの使用を促したり、思い思いに過ごせるように対応している。</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>仏壇やご家族の写真、使い慣れた物や大切なもの等、その人らしい物を置いて、その方が安心して過ごせるような居室作りを行っている。</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>その場所ごとの表記や居室前には利用者様の名札を掲示して、自立した生活が送れるような工夫をするようにしている。</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)	○	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。 (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見られている。 (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
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
			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：9, 10, 19)	○	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、生き生きと働いている。 (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