

グループホーム名 グループホーム柏原 いこい

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	利用者様第一主義の徹底。愛情のある接遇。常に何をその方が求めているのかを考え、寄り添い利用者様の思いに沿ったケアをする。	理念は玄関入口と各ユニットフロア内に掲示され再認識への周知と共有化を図る事を目的として掲げられている。職員が日々実践している接遇の中にも理念が取り入れられ、当事業所の支援の要とされている。	
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	昨年は、地域の行事に参加し交流もできていたが、今年はコロナウイルスの影響で、出来ていない。一日も早く終息し、交流を再開し祭りなどに参加し、楽しんで頂きたい。	今年はコロナウイルス感染防止の為、自治会の活動は中断、地域ボランティアの受け入れも中止されている。	
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	散歩等外出時は、ホームの職員からの挨拶を心掛けている。		
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	2か月に1回、運営推進会議を開催し、そこで得た意見を再検討しサービス向上に生かしている。現在コロナウイルスの影響で、施設内開催となっている。	コロナ禍の為に運営推進会議は内部職員だけで開催とされ、従来からの参加者には事業所内の支援や行事の進行状態を書面にて郵送報告の上、それに対する意見を求める形にしている。	コロナ禍の収束まで長期化する場合も想定し、リモート会議などの方法も模索されてはどうだろうか。
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	研修などがあれば積極的に、参加するようにしている。また、市の窓口担当者に定期的に出向き、意見交換を行っている。	柏原市の事業所部会連絡会で相互に福祉関係の情報交換をしている。今回はコロナ感染防止の為、市には直接申し出て、運営推進会議は内部職員の会議と書面報告をする事で認可をもらった。	これからも感染予防の最新の情報、事業所の出来事など、相談を密にされ関係の強化を図って下さい。
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	研修等に参加し、学んでいる。管理者よりフロアリーダーによる徹底を指示している。また経過観察を行い定期的にフロアでも検討している。	重要事項や運営規程に基づいた拘束禁止の条項を遵守し、利用者の安全で身体的な自由が確保されるような支援を目指している。玄関の施錠は不審者の侵入を防止する為のものであり利用者が望めば職員と共に外出できる。	
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	研修等に参加し、学んでいる。管理者よりフロアリーダーによる徹底を指示している。また経過観察を行い定期的にフロアでも検討している。		
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に支援している	研修等に参加し、学んでいる。権利擁護・成年後見制度について学んでいる。		

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>十分な時間を取り、説明し納得して頂いている。</p>		
10	<p>6</p> <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>利用者様と密にコミュニケーションを取り、問題があれば都度カンファレンスを行い、問題解決に取り組んでいる。</p>	<p>家族の来訪時に会話を通して要望や意見などを聞くようにしているが殆どが親睦的な会話に留まっている。</p>	<p>現状に対応した内容のアンケートを郵送され家族の要望を抽出されてみては如何だろうか。</p>
11	<p>7</p> <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>定期ミーティング時に、各職員の意見や提案を発言する機会を設けている。</p>	<p>職員が提起した意見は会議で討議されるようにされている。最近ではトイレ誘導支援時における見守り強化が提案され、決定した経緯がある。</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>努力や実績が認められた場合、給与及び評価として賞与に反映される。</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>月1回常勤会議と職員研修を開催しスキルアップに努めている。また、毎月フロア会議を行い業務の見直し、技術、知識の向上に努めている。</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>大きな研修、訓練（消防訓練）等にお互いどのようにしているか等話し合う場を作り、月1回同業者との交流を持ち、また勉強会等行いサービスの質の向上に取り組んでいる。</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	面接の際、ご本人の不安なこと、要望、困っている事等をお聞きし、納得され安心して利用して頂けるように努めているまた、都度の要望等にも随時対応して、納得してもらえ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	面接の際、ご家族の不安なこと、要望、困っている事等をお聞きし、納得され安心して利用して頂けるように努めている。また、都度の要望等にも随時対応して、納得してもらえるように努めている。	
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	状況を十分に検討し、入居以外の方法も助言している。	
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	ご自身で出来る事はして頂き、出来ない事についても声掛けを行い、ゆっくりと本人主導の介護を行っている。	
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	家族様には積極的に面会に来て頂くように、声を掛けています。また行事の時は、ご本人様と過ごして頂けるように取り組んでいます。 (現在はコロナの為、面会制限中)	
20	○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	オープンなホームを目指し、今までの交流が途切れない様にバックアップしている。	知人の訪問や文通などの希望があれば受け入れしている。これまでの関係継続には積極的に支援する態勢にある。最近では加齢に従って利用者からの自発的な要望があまりなくなっているようである。
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	毎日の体操や、個々に合ったレクリエーションを考え、利用者様同士の交流ができるように常に考えている。	
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	サービス終了後も家族様に年賀状送付したり、電話で近況を確認し、関係を断ち切らないように努めている。	

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	ご本人としっかりとしたコミュニケーションを取り、思いをくみ取りご本人の望む暮らしが遅れるように努めている。	その人の個性をよく知りADLのパターンをよく認識された上で接遇に当たられている。行動や表情に普段見られない変化があれば、職員どうして話し合い利用者の立場でその原因を考え、本当の理由を探るよう努めている。
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	利用者様や家族様に関き取りをしながら、全職員でこれまでの生活歴等を共有し、ご本人らしい生活が送れるように支援している。	
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	定期的カンファレンスを行い、個人ケア記録をもとに、個々の1日の過ごし方、心身状態、今現在出来ている事出来ない事、介助や声掛けで出来る事等チーム全体で把握できるようにしている。	
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	どのような生活を送り、どのような支援をすれば、その人らしい生活がおくれるのかを、ご本人と密にコミュニケーションをとり職員間で情報を共有しまた、ご家族の想いも反映させ利用者様、家族様の意向に沿った介護計画書を作成している	前回のケアプランを基礎に直近の利用者のADLを考察した上で介護計画案を作成する。担当者会議で検討し改善したうえで家族に意見を求める。期間を3ヶ月間と定めるも、見直しは適宜されている。
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	個別ケア記録・フロアノートの中に気づき等記入し、カンファレンス時に計画の見直しを行うように活用している。	
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	必要に応じ車を出し、利用者様や家族様の負担を軽減できるような取り組みを行っている。	
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	年1回消防署より防火訓練の講習に来ていただけるように努め、利用者様が安心して暮らしていける環境作りに努めている。	
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	利用者様・家族様の同意のもと、24時間体制で診てもらっている。	事業所の協力医からは月二回の診察と二回の看護を受けている。昼夜の管理体制なので安心である。入所前からのかかりつけ医を受診している方は2名おられ、こちらは家族が連れていかれている。二ヶ所の医療機関が互いに診察結果を共有され、又職員の方も診察内容をよく認識されている。これからも情報交換をされ健康管理の支援を継続されて下さい。

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	週1回看護師が来所し、利用者様の状況を報告し相談・助言を頂いている。また異変が見られた場合は、すぐに連絡し指示を仰いでいる。		
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	定期的に面会に行き、状態の把握に努め、退院時の迎え入れの準備を行っている。また地域医療連携室や担当看護師と状態などの情報交換を行っている。		
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・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	主治医を中心に、訪問看護師、ホームスタッフ、家族様と連携を取り利用者様に合った方針を考え支援している。	入所時に重度化や終末期への対応について説明し理解された上で入居願っている。主治医の判断で重度化に向かうと再度家族と話され要望に沿った決定がなされる。	
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	マニュアルを掲示し、周知徹底している。また、消防署職員の方に来ていただき、救急救命講習を受講している。		
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2回の避難訓練の実施また水害避難訓練も実施している。運営推進会議の際には、地域の方の協力が得られるように働きかけている。	年2回避難訓練を実施している。一回は消防署に立ち会ってもらい正しい避難方法について指導を求めている。ホットラインの設置、IH器具の利用、消火器、スプリングクレー等の設置は万全である。	火災発生時の混乱の中では全員が避難しているかどうかの確認が難しい場合がある。利用者全員のリストバンドのような物（リストバンドでなくてもいい）があれば確認は容易だと思われる。

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	介助中は、他者に見えない様に、また聞こえない様に注意を払い、プライバシーを守っている。	利用者の立場に立って物事を考えられている。プライバシーを守る事はすでに人格の尊重でもあると考えられる。中でも介助支援時には特別の心くばりをされている。	
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	利用者様と密にコミュニケーションを取り、信頼関係を深め、思っていることを口に出して言えるように支援している。		
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	食事や起床時間、入浴、散歩は一人ひとりの時間や体調、気分に合わせて支援している。		
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に支援している	毎朝、整容に努める。気候に合った衣類をきて頂ける様に支援している。また、移動美容室に2か月に1回きて頂き、カットや顔そり等に対応してもらっている。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	ある程度利用者様の希望も聞きながら個々のメニューの変更も行っている。能力にもよるが準備や片付け等出来る事は、一緒にやっている。	食材は専門業者に配達してもらい事業所で調理している。利用者に手伝う楽しさを知ってもらいたいが現状は難しいようである。食事時間を楽しくしてもらう為にテレビを点けている。	
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	個々の摂取量に応じた盛り付けを行い提供している。また利用者様の嚥下状態にあった食事形態にしている。		
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	毎食後実施している。自己にてされる方は、声掛け・見守りを行っています。出来ない方は、職員が介助し行う。また、週1回訪問歯科の指導を頂いている。		
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。	利用者様個々の排泄パターンを把握し、失敗の軽減に努める。また、定期的な排泄誘導の声掛けも行っている。	排泄チェックを作成して一人ひとりのパターンを把握しトイレ誘導をしている。一人で出来ない人にはジェスチャーで教えてあげるという方法で効果を上げている。	定期的な声掛け誘導は自立に向けての有効な対策でもある。根気のいる支援であるが継続されるようお願いしたい。
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	職員は便秘の原因や影響について学び、水分アップや適度な運動、腹マッサージ等を行い、便秘には注意を払っている。		

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	利用者様のタイミングで入浴をして頂いている。楽しんでいただけるように、入浴剤を使用したり季節の行事である菖蒲湯やゆず湯なども提供している。	利用者は週二回（一回30～40分）入浴している。湯はその都度入れ替えている。最新の機械浴槽も設置されている。入浴を拒む方は時間差で誘うようにしている。	拒む方には、入浴はもともと楽しく心地よい行為であることを、絵や写真などでビジュアル化されたものを紹介したり、湯上がりにドリンクをサービスするのも一案かもしれません。
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	ご自分のペースで自由に過ごして頂いています。		
47		○服薬支援 一人ひとり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	薬についての疑問があれば、医師や看護師、薬剤師に相談し変化があればすぐに報告を行い、支援を行っている。		
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	季節に応じ外出行事を行っていました。また、散歩や買い物にも行ける環境を整えています。（現在は、コロナの影響で施設の周りだけの散歩になっています。）		
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	天気の良い日は、散歩に出かけたり、ご本人が希望される時は、買い物等の外出支援を行っている。季節により、青空ランチやピクニックを行い気分転換が出来るように支援している。（現在はコロナの影響で施設の周りだけの散歩のみ）	施設の周辺は広々としており散歩にでかけるには適した環境である。少し離れた所にお地藏さんがあり、往復するには丁度いい。西方には河川敷もあり別世界が広がっている。昼食を外で行なう青空ランチも楽しいイベントである。	
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	家族様と相談し、利用者様の能力に応じた対応で支援している。		
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	年賀状の返信など、本人様に書いて頂けるように支援している。		
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）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	日中はフロアが明るくなりすぎないように自然光を取り入れ、落ち着いた雰囲気になるように努める。また、季節感のある花や掲示物などを飾るようにしている。	明るさは程よく光はリビング全体を包み、落ち着きを与えてくれる。壁には利用者や職員と一緒に作成した作品が飾られている。共用空間は全体に落ち着いた雰囲気であり、長時間寛げる場所として提供されている。	

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>状況に応じて席替えを行い、利用者同士が交流を持てるように努めている。テレビを見たり、憩いの場として活用できるようにしている。</p>		
54	<p>20</p> <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>入所時よりご本人様を使っておられたものを持参して頂き、自宅で過ごされていたような雰囲気づくりをしている。</p>	<p>居室はその人の馴染みの家具や好みの物が設置され自分だけの部屋づくりがなされている。掃除は週3回、シーツ交換は週1回だが汚れたらその都度清掃交換され、清潔さは維持されている。毎日寝起きする生活の場として適切な環境といえる。</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>居室やトイレ等は、認識しやすいように表札を出している。</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)	○	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)	○	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>	○	<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>	○	<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>	○	<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>	○	<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>