

(別紙1)

自己評価及び外部評価結果
作成日

令和 6年 2 月 26日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3091100010		
法人名	株式会社メディカル・ギア・エクウィップメント		
事業所名	グループホームラフェスタ紀美野		
サービス種類	介護予防認知症対応型共同生活介護 認知症対応型共同生活介護		
所在地	和歌山県海草郡紀美野町下佐々1396-8		
自己評価作成日	令和6年2月26日	評価結果市町村受理日	令和6年4月15日

【事業所基本情報】

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	(基本情報リンク先URLを記入)
情報提供票を活用する場合	(別添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カロア
所在地	大阪府泉佐野市泉ヶ丘4-4-33
訪問調査日	令和6年3月27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)】

環境の良い場所で季節を感じながら、いきいきと生活を送っていただいています。家庭的な雰囲気を大切にし、笑いの絶えない日々が送れるように、取り組んでいます。認知症の方が、安心して地域で暮らしていけるよう地域とともに協力・助け合えるよう取り組んでいます。

【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)】

施設は山間部に立地しているため、自然に囲まれた静かで落ち着いた環境の中で生活することができます。家庭的な環境でゆったりとした生活を送ってもらうことを大切にしており、食事は利用者の希望を聞きながら自分たちで献立を考え、調理も毎日施設で手作りしていたり、買い物やドライブに出かけたりと、施設に居ながらも自宅で生活しているような雰囲気があります。医療面に関しても、協力医のほかには歯科医の往診もあり、受診には必ず職員が付き添うなど安心して生活できる体制となっており、希望があれば看取り介護にも対応することもできます。

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	理念を職員全員が共有できる場所に掲げ、周知を図り日々実践につなげている。	理念は事業所内に掲示するだけではなく、会議や研修の際にも確認し、職員間での共有を図っています。開設後1度理念を変更したことがあるが、現在も変更について検討中とのこと。	
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	散歩や買い物での交流、地域の祭りや敬老会等への参加、ボランティアの受け入れを行っている。現在は、コロナ禍より中止継続している。	地域の祭りや行事への参加はコロナ禍以降控えているが、地区の避難訓練には参加しています。また、ドライブや買い物に出かける機会も設けています。	
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	地域での安心声かけ訓練への参加、中学生の体験学習の受け入れ等を行っている。		
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	二ヶ月に一回会議を行い、サービスの報告等をし、意見交換を行っている。コロナ禍により、文章にてお知らせしていたが、現在は、会議を再開しています。	2か月ごとに対面での会議を再開しています。避難訓練やイベントについての報告や、地域の行事についての案内をもらったりと情報交換を行っています。	
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取り組んでいる	日頃から連絡を取り、協力関係を築けるよう取り組んでいる。	町の介護保険担当課がすぐ隣の建物にあるので、いつでも連絡、相談できる状況で、入所についての相談を受けたり、災害時の対応について話し合うこともあります。	
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	研修等で学ぶ機会を設けている。職員同士で話し合いながら、身体拘束をしないケアの実践に取り組んでいる。	3ヶ月ごとに委員会を開催し、定期的に研修も実施しており、マニュアルも整備されています。玄関は安全を優先し施錠していますが、外に出たい利用者がいれば、職員が付き添い散歩に出かけます。	

7	<p>○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されることがないように注意を払い、防止に努めている</p>	<p>研修等を行い学ぶ機会を設け、虐待防止の徹底に努めている。</p>		
8	<p>○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</p>	<p>研修等を行い学ぶ機会を設けている。</p>		
9	<p>○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</p>	<p>十分な説明を行うとともに、思いや質問等を傾聴し、理解・納得を得られるようにしている。</p>		
10	6	<p>○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</p>	<p>日頃の会話等から利用者様の意見を聞き取っている。ご家族様には面会時に日頃の様子を伝え、意見や要望を聞かせて頂いている。</p>	<p>利用者からは食事の希望、家族からは受診や面会についての希望を聞くことが多いようです。面会時間の希望には柔軟に対応し、家族との外出も自由となっています。</p>
11	7	<p>○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、それらを反映させている</p>	<p>職員会議や業務の中で出てきた意見・要望等を、反映させている。</p>	<p>職員間で日常的に出る意見を集約し、会議で話し合う機会があり、業務内容の変更や物品購入を検討し、実現させていることが多いです。</p>
12		<p>○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</p>	<p>職員個々の要望や状況等を把握し、雇用形態や勤務状態等の変更を行っている。また、やりがいを持って働けるように環境・条件の整備に努めている。</p>	
13		<p>○職員を育てる取組み 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</p>	<p>外部研修への参加や情報の提供を行っている。また、職員研修等で学ぶ機会を設けている。</p>	
14		<p>○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>研修や会議等への参加で交流を図り、情報交換を行っている。</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	入居前での面談により、困りごとや要望等を聞き、また、入居後もその都度要望等を聞き、対応している。		
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、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	不安や困りごとが言いやすいような雰囲気作りを心掛け、要望を十分に傾聴し、気軽に話せる関係づくりに努めている。		
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	ご本人やご家族が何を要望しているかを見極め、その要望を取り入れた支援に努めている。		
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	家事等を一緒に行ったりと、いろいろ勉強させてもらっている。また、喜怒哀楽を共にし、一緒に支え合う関係作りを築いている。		
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	通院介助や外出等を行ってもらっている。また、いつでも面会や外出等できるように支援している。コロナ禍後、現在は面会は玄関先での予約制で対応継続している。		
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	買い物や散歩等の外出、地域での行事への参加を行っているが、コロナ禍後、現在は徐々に緩和している。	家族だけでなく友人が面会に訪れることもあります。買い物ついでに自宅の近くまでドライブしたり、家族と外出してもらおうこともあります。今後は地域の行事への参加も再開する予定です。	
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	一人ひとりの関係性を見極めながら、お互いが支え合えるような環境作りを行っている。また、孤立しないよう職員が一緒に過ごす時間を多く持っている。		
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	ご本人の様子を見に行ったり、必要に応じて連絡を取っている。		

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	普段からコミュニケーションをとり、思いや希望を聞いている。また、日頃の会話や行動より、その方の希望等の把握に努めている。	入居時に生活歴を聞き取り、自宅でのライフスタイルを継続できるよう支援しています。音楽鑑賞、園芸等の趣味活動、家事の補助等を継続されている方もいます。	
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	ご本人・ご家族等から生活歴の情報を得ている。ご本人の会話の中から出てくる内容からも把握に努めている。		
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	介護経過記録や申し送り、カンファレンス等を通し把握に努めている。		
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	ご本人・ご家族等の意見を反映できるよう作成している。カンファレンス等での意見も取り入れている。	プランは基本6カ月ごとに更新し、その都度職員全員の意見を集約したうえでカンファレンスを開催しています。家族や主治医にも意見を求め、プランに反映させています。	職員間で日常的に情報交換し、利用者の状況や課題が共有されているため、モニタリングがプラン変更時のみの開催となっていますが、今後は3ヶ月ごとに開催されることを検討されてはどうか。
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	個々の記録用紙等に、職員全員が記入し共有している。また、見直しにも活かしている。		
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、その時々に見え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	その時々々の要望に応じて、柔軟に取り組んでいる。		
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	ボランティアの方々との交流、消防署等と協力しながら支援している。コロナ禍より、現在も中止継続している。		

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	ご本人・ご家族等の要望により、それぞれ受診されている。主治医と密に連絡をとり、必要に応じ専門医への受診も行っている。	入居前のかかりつけ医を継続できます。施設の協力医に変更も可能で、施設の協力医は2週間に1度往診してくれています。専門医への受診は基本的に家族の同行をお願いしていますが、普段の様子等を伝えるため必ず職員も同行します。	
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支援している	職場内に看護職員はいないが、適切な受診等が受けられるよう支援している。		
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。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	担当の方と連絡を取り合い、情報交換を行っている。また、相談もしている。		
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、事業所の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	入居時等に説明を行うとともに、ご本人・ご家族の要望を聞き、話し合いをして共有している。	入居時に重度化した場合や終末期の在り方について説明しています。状態等に変化があれば家族に意向を確認し、関連施設や協力医とも連携し意向に沿った支援を行っています。また、職員にも職員会議等で説明をし情報共有しながら支援に取り組んでいます。	
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	研修等で勉強会を実施し、実践につなげている。		
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	研修や訓練の練習。コロナ禍より、消防署との避難訓練は行っていないが、職員と入居者の方々とで行っている。	火災訓練に関しては夜間想定で年2回行われ、地区の土砂災害避難訓練にも参加しています。災害別にマニュアルも整備され、備蓄品についても全職員が状況を把握しているなど意識の高さが窺えます。	

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

36	14	<p>○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</p>	<p>一人一人の人格を考え、言葉使いに気を配り、笑顔で声をかけるようにしている。また、個別の話は居室にて聞くようにしている。</p>	<p>毎月研修や勉強会が行われ、その中に人格の尊重やプライバシーの確保の研修もあり、言葉かけなど日頃のケアに活かされています。また状況により居室で個別で話を聞くなど個々にあった配慮がされています。</p>	
37		<p>○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</p>	<p>ご本人の意志を理解するための会話をし、納得して決定できるように心掛けている。</p>		
38		<p>○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</p>	<p>その日その日のご本人様の様子を見て、ペースやできることを判断して、希望にそえるよう配慮している。</p>		
39		<p>○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</p>	<p>季節にあっているように、またご本人様の好みの色や服を選ぶように支援している。</p>		
40	15	<p>○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</p>	<p>メニューに好みのものを取り入れたり、視覚的にも楽しめるようにしている。食器洗いなど、片付けを一緒に行っている。</p>	<p>お取り寄せや旬の食材を使った料理など味以外に季節も楽しんでいただく工夫がされています。また、お正月や誕生日などには重箱で食事の提供をするなど、視覚的にも食事を楽しんでもらえるような工夫がされています。</p>	
41		<p>○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</p>	<p>食事量・水分量を記録し、確認しながら、個々に合わせて摂取量が確保できるよう声かけに工夫したりなどしている。</p>		
42		<p>○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</p>	<p>自己にてできる方には声かけを行い、できない方には介助し、清潔を保てるよう支援している。</p>		

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	個々の排泄パターンを把握し、声かけやトイレ誘導を行い、トイレでの排泄ができるよう支援している。	排泄パターンを把握し、言葉かけやトイレ誘導を行うなど個々にあった対応をし、インナーやアウター（パッドやおむつなど）の使用量が減るなど排泄の自立支援に繋がった実績もあります。	
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	排便の状況がわかるように、記録している。体操・施設内ローカ歩行などの運動を、声かけ行っている。		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	その日の体調を確認しながら、個々の希望に沿って入浴している。	入浴は基本週2回ですが、入浴時間を15時半からにするなどできるかぎり自宅での生活に近づけられるよう支援しています。他、入浴時間の希望を聞いたり、入浴を長く楽しみたい方への対応、温泉を搬入し使用するなどの工夫がされています。	
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	個々の生活リズムに合わせて、休んでもらっている。寝具・シーツ交換を行い、清潔保持に努めている。		
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	薬の情報は個々のファイルに保管し、すぐ確認できる所に配置している。服薬の効果・ご本人の様子等の情報は、職員間で共有するよう努めている。		
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	個々にできることを役割分担し、家事に取り組んでいただいている。花や野菜を育てたり、散歩・ドライブ等で楽しみ、気分転換できるよう支援している。		

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支援している	ご家族様との外出や、天候をみてお花見・紅葉等のドライブ、ご本人様の希望に沿って、散歩等の外出支援を行っている。	お花見や紅葉の季節にはドライブに行ったり、天候がいい日は近くに散歩に出かけたりと、閉塞感を感じないように利用者の希望にそって戸外に出かける機会を設けています。	
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	ご本人様が管理できる方には、自分でお金を持ってもらっている。		
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	電話の習慣のあった方には、声かけをし、希望によって電話をかけてもらっている。		
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）は、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	自然が多く静かな環境であり、建物内には柔らかな光が差し込んでいます。また、季節や行事に合わせて飾り付けをしています。	左右対称ではありませんが両ユニットとも天窓や大きな窓があり日光が差し込むことで明るく暖かいユニットとなっています。入居者の方々は温かな雰囲気のリビングで穏やかに過ごされています。	
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	リビングソファや玄関ソファ、食卓で過ごしたりと、落ち着ける場所を持たれている。友人・知人同士で過ごしたりできるような工夫している。		
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室は、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	ご本人様・ご家族が相談し、馴染みのある家具やテレビ等を置かれている。写真や絵・カードを飾ったりと好きな物を置かれている。	使い慣れた馴染みの家具などを部屋に持ち込み自宅と変わらず快適に過ごされています。居室の奥の部分は畳の間になっており、こたつを置くなどしてよりくつろげる環境づくりができます。	
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	バリアフリーや手すりの設置を行い、安全な環境作りに取り組んでいる。その方に合わせ、部屋やトイレの場所が混乱しないような工夫を行っている。		

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	○	①毎日ある ②数日に1回ある 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	○	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	○	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	○	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	○	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	○	①ほぼ全ての利用者と ②利用者の3分の2くらいと ③利用者の3分の1くらいと ④ほとんどできていない
64	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	○	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	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	○	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	職員は生き生きと働いている	○	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
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
68	職員からみ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