

ホーム名：グループホーム楠根の里 一階					
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	事業所理念（その人らしく、心身共に穏やかに、楽しみや、張合いのある暮らしをする）を掲げ、地域密着の意義を、全職員が理解するように常に話している。	事業所理念に基づき、利用者に楽しみや張り合いのある暮らしをしてもらえるよう管理者を中心に職員同士が知恵を出し合い、工夫をしながら日々のケアを行っている。	
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、事業所自身が地域の一人として日常的に交流している	毎日の散歩では、近所の人達と挨拶を交わしたり、毎月、小学より便りを届けて頂き、参加の声掛けを頂いている。	地域の様々なイベントに参加することにより、周囲の理解や協力の中、利用者は日常的に地域との関わりを持つことができている。 地域に開かれた事業所になるよう、地域とのつながりを大切にしている事業所である。	
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	社会福祉会主催の地域での独居の方の鍵預かりをさせて頂き、地域で安心され、生活が出来る様、支援させて頂いている。		
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	地域包括の方を交え、二か月に一度、開催している。ホームの現状報告、活動報告、今後の活動報告を行い、ホームで話し合いを実施中。民生委員も参加されている。今年10月より、事業所と担当の地域包括センターとのやり取りとなった。	運営推進会議には市職員が来られなくなったが、地域包括支援センター職員や利用者も参加されており、事業所の運営状況を把握して頂きながら、運営を含めた様々な意見交換をされている。議事録も適切に整備されている。	利用者家族への参加の呼びかけを毎月の事業所便りで案内してはどうか。 又、他のグループホーム運営推進会議に職員が参加したり、他のグループホームの運営推進会議に参加する等による情報交換等の連携も有意義であると思われる。
5	4	○市町村との連携 市町村担当者とは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。	寝屋川元気アップ介護予防ポイント事業のサポーター受け入れ施設として毎月実施表を送付している。	市の担当者とはわからないことを質問するなど、連携を図れている。 又、市と連携し、加算の算定根拠を確認し、正しく請求することで利用者のケアに活かすこともできている。	
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	H30 7/18 身体拘束、虐待防止インストラクター研修に職員が参加し、ホームのスタッフへホーム内で研修を行った。具体的な行為の理解に努めている。	生命保護を第1に、職員や医師が家族と緊密に連携しながら、重度化する利用者に対しても、身体拘束のないケアの実践を心がけている。 3ヶ月に1回の開催が義務付けられている身体拘束検討委員会を、運営推進会議を活用し、2ヶ月に1度の細やかなタイミングで行われている。	
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ないでの虐待が見過されることがないように注意を払い、防止に努めている	虐待を見逃すことのないよう、スタッフ間で話し合いを行い、防止に努めている。		

8	<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>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>職員へ権利擁護の理解を持ち、活用出来るよう努めている。一階の入居者が成年後見人制度を利用されている。</p>			
9	<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>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>契約時、解約時は、家族様に対し十分な説明を行い理解、納得に努めている。</p>			
10	6	<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>玄関に意見箱を設置し、いつでも感じたことを書いて頂けるようにしている。ただ、なかなか活用に至らない。</p>	<p>利用者家族が意見を言いやすい環境づくりに努めながら、意見を聞くにあたり、利用者と家族の距離感を意識しながら良好な家族関係を保つことができるよう、心配りも行われている。</p>	<p>日々の生活の様子なども家族に知ってもらえるよう、利用者の写真を事業所便りに掲載してはどうか。</p>
11	7	<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、それらを反映させている</p>	<p>スタッフと信頼関係を持つことで、意見、提案を聞き、反映出来る様、努めている。</p>	<p>日々の業務の中で、管理者を中心に互いに意見が言い合える関係が構築されている。管理者は、利用者だけでなく職員個々の様子も把握され、必要に応じて随時面談を行っている。</p>	<p>職員が意見を出し合い、全員で共有できる場も大事かと思われるので、定期的な全体ミーティング等を行ってはどうか。</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>各職員が、やりがい、向上心を持つことが出来る職場環境、条件の整備に努めている。最低賃金を守り、免許に応じた時給を設定している。また、処遇改善加算は、支払い時期、加算額の説明を文書にて提示し、各スタッフが理解され、捺印をされている。</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>研修を各職員に行ってもらい、研修後は研修の記録を記入してもらい、すべての職員が参照し、捺印を行っている。</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>地域包括主催の地域ケア会議への参加、CM事業所の連絡会の参加を通し、ネットワーク作り、勉強会に努めている。10月よりGH交流会が月一回開催され、意見交換を行っています。</p>		

さ			
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、各職員へ入居者の情報を伝え、入居者の理解に努めてもらい、職員間でカンファレンスを行い、情報を共有し、入居者との信頼関係づくりに努めている。	
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、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	入居の段階で、家族様が困っていること、不安、要望を傾聴し、職員間で共有し、日々の様子観察を報告することで、家族様との信頼関係につなげている。	
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	必要としている支援の見極めには本人、家族様の訴えを傾聴する姿勢を大切にしている。	
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	8名の方が、家庭的な雰囲気でご過ごせるよう、職員は、個々の方を理解し、支えている。	
19	○本人と共に過ごし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	ご家族と職員がともに、本人を支えていけるよう、日々の様子を家族様にしっかり報告行い、共に支えている関係を築いている。	
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	本人がこれまでに大切にしてきた馴染みの人や場所との関係を家族様から聞き、継続できるよう支援している。	地域に密着した事業所として、気軽に立ち寄れる環境づくりを心掛けている。 家族や友人が面談に来られた際には居心地のいい環境と雰囲気を提供されている。
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	日々の様子観察、担当者会議を通して、利用者間の関係の理解に努めている。入居者間の関係が円滑になるよう居室変更、食事席の変更を行っている。	
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	利用が終了されても、引き続き、相談をされるよう声掛けを行っている。	

Ⅲ その人らしい暮らしを続けるための相談			
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	本人との会話を大切にし、家族の方を交え、話し合いの機会を持っている。 職員一人ひとりが、日々のケアの中で、時間をつくり、利用者に寄り添い、思いの把握を心がけている。 日々のケアの中で利用者が呟いた言葉や希望を反映できる支援を心がけている。
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る	家族様に聞くこと、以前のCMからの情報を聞き、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	現状の把握を日々の申し送りの中で理解している。
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	管理者がいつも総合的に把握し家族様、関係者へ連絡調整を行い、介護計画、モニタリングに反映している。 利用者や家族の思いや希望がケアプランに反映されている。ケアプランは見るだけで誰のプランかわかる個性が出ており、アセスメントからの目標設定がしっかりできている。
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	日々の様子観察を記録に残し、職員間で情報を共有している。
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、既存のサービスにとられない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	一人ひとりを支えるため、柔軟な考えを持つよう努めている。1Fは、塗り絵、パズル、ドリル等、個別に声掛け、見守りに努めている。
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	以前は地域包括のお誘いを受け、近隣の公民館で体操の参加をしていました。地域資源を把握し、繋げていきたいと考えます。
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	月二回の訪問診療を実施し、また精神面の不安定な方が、不穏なく過ごされるよう、主治医以外の医師に来ていただき処方検討をされている。一階は一名が往診されている。 かかりつけ医の訪問診療を定期的に実施されており、緊急時の対応にも繋げられ、利用者や家族は安心して過ごすことができる。

31	<p>○看護職員との協働</p> <p>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</p>	<p>看護師の勤務がない為、管理者が直接、医師に上申し、指示を仰いでいる。</p>		
32	<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>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</p>	<p>利用者の入院時は、病院側へアセスメントを渡し、退院時は病院側の相談員、病棟の看護師を交え、退院時カンファレンスを行っている。</p>		
33	<p>12 ○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>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</p>	<p>病状の悪化時はホームで出来ることを家族様へ伝え、理解して頂き、入院を視野に入れ、対応している。</p>	<p>終末期の延命措置について、確認書類を家族と合意し、緊急時にも利用者と家族の意思を尊重できるように対応されている。</p>	
34	<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>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</p>	<p>緊急時の対応を掲げ、すべての職員が実践出来るよう努めている。また、全入居者の家族様から延命措置に関する意思確認書を頂いている。</p>		
35	<p>13 ○災害対策</p> <p>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</p>	<p>防火訓練は年二回実施し、スタッフの周知に努めている。一昨年12月は消防の方と合同訓練を実施する。また、令和元年6月に非常災害対策計画を作成する。</p>	<p>年2回、火災を想定した訓練を消防署と連携しながら行われている。又、火災時の連絡体制や対応内容も職員間で共有できている。</p>	<p>日中と夜間を想定した訓練を交互に実践してみてもどうか。さらに運営推進会議等で訓練実施を地域に告知することにより、地域との協力体制も深まっていくと思われる。</p>

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	職員へ人格の尊重と、プライバシーの確保の大切さをしっかりと職員に認識してもらっている。 利用者同士の間関係を職員間で話し合い、居室の配置も考慮されている。 又、言葉にできない利用者の思いを汲み取れるよう職員一人ひとりが努力されている。
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	傾聴を大切に、その中で、希望の表出を導き出すよう努めている。
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、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	入浴、休息、レクリエーション、食事、おやつ等、利用者一人ひとりのペースに合わせてながら支援している。
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	季節の変化を考慮し衣服の整理整頓を行い、補充の依頼を家族様に伝え、持参して頂いている。
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	TVを中断し、CDを聞いて頂きながら、食事を楽しんで頂く。食事前は体操、口腔体操をされている。 利用者に配膳等を手伝ってもらうことにより、利用者自身が自分の役割を認識しながら食事を楽しんでもらえるよう支援されている。 定期的に体重測定等も行い、食生活による健康維持にも心がけている。
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	栄養士によるカロリー計算のもと献立、調理を行っている。一階の入居者二名、嚥下、咀嚼の状態が悪化されている為、各食材をミキサー後、再度全てをミキサーを行い、一つの容器に入れ摂取に努めている。
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、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、口腔ケアをして頂いている。出来ない利用者は、職員が介助を行っている。昨年、5月から歯科の往診を行っている。スポンジブラシを使用されている方も居られる。
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。	排泄チェック表にて記録し、個別に排泄パターンを理解し、声掛け、誘導を行っている。出来る限り、夜間オムツの方は、日中はトイレでの排泄を行っている。 利用者ごとに排泄の時間管理を行い、夜中でも順番にトイレに誘導し、できる限り自立での排泄が行えるよう細やかな支援が行われている。
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	排便も記録し、便秘の方は、水分の飲用、運動を心がけ、どうしても無理な場合はDr.に上申し、下剤の服用をして頂いている。
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	曜日、時間は一応決めているが、利用者が入浴を拒否された場合は無理に入浴されず、時間を改めたり、曜日を改め、臨機応変に入浴を実施している。 原則は週2回の入浴ではあるが、発汗や失禁のある場合には、臨機応変にシャワーや清拭を行い、利用者が清潔で気持ちのよい生活ができるよう配慮されている。

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	個別で対応し、休めないと訴えあるときは、傾聴に努めている。また、Dr. への上申を行い、眠前の服用をされ、様子観察に努めている。		
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	内服は調剤の方に管理して頂いている。内服の変更時は申し送りを行い、様子観察に努めている。錠剤の服用が困難な方は、粉碎し、拒否のある方は、副食に混ぜたり、砂糖、おやつで甘くするよう工夫している。		
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	ホームでのお手伝いをして頂くことで、張合いを持って頂いている。徐々に一階の入居者の手代いは減少しているように思われるので、出来る事はされるよう努めている。		
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	日課で散歩を取り入れている。また、近隣の小学校の行事に参加されている。また、家族様より前もって外出の要望をされたときは、準備をし、スムーズに出かけて頂けるよう努めている。	気候を考慮しながら、毎日、近所を散歩されている。気候が良くないときでも、利用者が気分転換できるように、玄関前でレクリエーションや外気浴をしたりして、毎日短時間でも外の空気に触れる機会を作られている。	
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	自身で財布を所持されている方は、居られない。		
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	電話や手紙の希望があるときは、職員がお手伝いをさせて頂いている。毎年の年賀状はスタッフが用意したはがきに色を塗り、家族様に送っている。		
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	季節の花を飾ったり、季節感あるものをスタッフが、居室前扉付近に提示している。また、各階の担当が季節に合った作品の貼りだしを行い入居者にもお手伝いをされるよう支援している。	共有スペースや廊下には、季節を感じられる装飾や利用者が作成した作品が掲示されている。食事のテーブルは場所が決められており、利用者が「自分の席」を意識できるように工夫されている。	近隣の小学校との交流の中で、行事の写真を共有スペースに掲示してはどうか。利用者が過去に体験したことを思い出すきっかけにもなると思われる。
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	椅子やソファにて、気の合った人同士で、過ごして頂いている。		
54	20 ○居心地よく過ごせる居室の配慮 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	居室は自身が馴染みあるものを置かれたり、居心地の良い空間作りの手伝いをして頂いている。また、職員が週に一度シーツ交換を実施し、環境整備を行っている。	利用者や家族の希望に合わせて、自宅で使用していた馴染みの物等を持ち込んでもらい、家庭的な第2の住まいとして意識してもらえるよう支援されている。	
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	居室、トイレ、浴室には、大きく表札を提示し、わかりやすくしている。		

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と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聞いており信頼関係ができていく	○	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	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	○	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	職員は生き活きと働いている	○	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