

ホーム名:グループホーム (1)					
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	利用さん1人1人の生活歴を大切にし、少人数の家庭の雰囲気の中で気楽に生活をしていただくことを理念としている	理念は「利用者がここを自分の家として思ってもらい、心にも安らぎを感じてもらえるような毎日を送っていただく」事に要約できる。管理者や職員の努力で利用者がそれを実感できる生活をされている。文言は玄関内、各フロア内に掲載されている。	
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	コロナ禍ではあるが散歩にでたり日光浴をする中で地域のひとあひさつをしたり、言葉を交わす機会を多く持っている	コロナ禍でもあり、現在は地域での行事が行われていない。コロナ禍終焉時には、職員の能動的な活動やボランティアの受け入れ等、地域との交流は再開される態勢にある。	
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	新型コロナウイルス感染拡大防止のため自粛している		
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	新型コロナウイルス感染拡大防止のため自粛しているが書面によるやり取りをしている	コロナ禍の感染力の程度により、防止対策だけでは感染の心配がある場合は、常時参加されている包括職員や民生員の方にも理解してもらった上で、書面上での、支援や運営の報告、報告に対する意見や要望、提案などの質疑の遣り取りをされている。	
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。	地域包括センターを中心に地域のグループホームの代表者が意見交換会を開いている。また今はコロナ禍で見送っているが中学生の職業体験を受け入れている	市町村全域で活動されているグループホーム連絡会に当該施設のGHこみちも参加されており、会を通しての市町村との関わりを持たれている。また直接、市に出向かれて運営上の手続きを聞きに行かれたりして話しやすい関係維持を図られている。	
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	制度についてはスタッフ会議の中で学ぶ機会を持ち、相談のあった場合は制度について情報提供を行い支援を行っている	身体拘束のない支援を目指されており、管理者やケアマネや主任は適正委員会で話し合われて指導されている。重要事項説明書にも明記されている身体拘束に関する規定を遵守されている。この事は家族にも説明されており同意も得られている。職員も常に認識を新たにされる為に勉強会を開かれており拘束のないケアに務められている。	
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ど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	理念において虐待はあってはならないことであり、理念に基づいた支援を目指し知識を学ぶ学習会を行う		

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>管理者や職員は研修に参加する機会をもちスタッフ会議で報告を行い周知している</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>契約書、重要事項説明書に基づいて説明を行い、質問、要望などに応えている</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>家族と密に連絡を行い意見を言ってもらい、その意見を全体に反映している</p>	<p>家族が訪問された時などに普段の会話の中でよく話されている。当機関のアンケート調査でも管理者や職員から話し掛けしてくれるとあり、要望も言いやすいものと判断される。管理者はできるだけ運営に反映できるように努められている。</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、それらを反映させている</p>	<p>それぞれの職員が各々担当を持っている。業務の中での意見や提案を月一回のスタッフ会議を行い聞く機会を設けている</p>	<p>月一回のスタッフ会議で職員が意見を出し合い皆で検討され合っている。会議には管理者も参加されており、一つひとつを課題として丁寧に取り上げられて、反映可能な方法を模索され、実現に向けて努力されている。</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>離職者を減らすためシフトに無理のないよう意見を反映している</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>職員の得意、不得意を明確にして課題別研修または個別に研修に行っている</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>施設連絡会や近隣のグループホームと交流を行っている</p>		

Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援

15	<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>家族から入所の相談を受けた場合、可能な限り本人様動向の見学を勧めている。また、自宅に本人を訪ねて安心感、信頼関係を築き、コミュニケーションを図っている。</p>		
16	<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>電話、訪問による相談は随時対応しています。内容によっては調べ、後日連絡するようにしできるだけ支援をしている</p>		
17	<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>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</p>	<p>緊急性が高いと思われる方、経済的な面等により、状況を判断し情報提供を行っている</p>		
18	<p>○本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>一緒にすごせることの喜びを意図的に伝え感謝したり、互いの身の上話をしたり、共感しあうことに努めている</p>		
19	<p>○本人と共に過ごし支えあう家族との関係</p> <p>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</p>	<p>施設での生活または行事等をこみち便りでこまめに伝え、職員と一緒にご本人を支えている関係を築いている</p>		
20	<p>○馴染みの人や場と関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>面談時、本人の今までの生活の中で大切にされてきたことの把握に努め、可能な限り関係継続ができるように支援に努めている</p>	<p>利用者の馴染みの場所や付き合いわれていた人は入居時の面談の資料で把握されているので要望があれば可能な限り関係継続への努力はされている。宮参りを希望されていた高齢の方の場合も事業所が借りれる車でお詣りされた事もある。</p>	
21	<p>○利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>レクリエーションや壁面制作を行い共有する機会作りをしている</p>		
22	<p>○関係を断ち切らない取り組み</p> <p>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</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため面会等は自粛しているが退去後も家族の相談に応じたり電話による近況確認を行っている</p>		

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	家族や本人の思いを聞き、その人らしい生活を過ごせるように支援に努める	利用者一人ひとりの個性を大切にするという認識の基で、本人の生活歴を考慮しながら、個人記録、健康記録なども参考にして思いや意向の把握に努めている。	
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る	本人から得られた情報、家族からも情報をいただき、今までの暮らしを大切にしている		
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	体操、散歩、家事などの日課を作りその関わる姿勢を見て状況把握に努めている		
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	管理者、計画作成担当者を中心にご家族との話し合いを行いスタッフ会議でサービス担当者会議に反映し互いに意見を出し合い介護計画書を作成している	介護歴の豊富な看護師が計画作成担当者になって管理者や家族と相談し合い適切な介護案を作成され、スタッフ会議でも意見を出してもらい介護計画書を作成されている。また、介護度の認定調査で変化があれば適宜、見直しをするように図っている。	
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	出勤時まず健康管理表と管理者日誌、個人記録に目を通すことを徹底し指導している		
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、その時々にも生まれ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	書類等の申請、更新の代行を行っている		
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	ボランティアを依頼したり地域の催し物には積極的に参加していたが新型コロナウイルス感染拡大防止のため自粛している		
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	医師に利用者の状態を伝えるためノートを作成している	入所時に事業所の協力医療機関が向山病院である事を説明されており、了解はされている。向山病院からは月2回の往診があり、また、24時間体制で医療管理されている利点もある。家族が望まればこれまでの専門医の受診の考慮もされている。	

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>週1日の看護師出勤日にそれぞれ利用者様の状態を伝え、漏れの無いよう連絡ノートを活用している</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>医療連携医の週1回の訪問診療を実施し普段から利用者のことを把握してもらっている。また入院された場合ケアマネと管理者が電話による状況確認を行っている</p>		
33	<p>○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、事業所ですることが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>家族・主治医と話し合いを持ち、その都度職員全員に方針を伝え共有している。</p>	<p>重度化に向かい始めようとした頃に、こらからの支援や介助について、家族や、主治医や、管理者も交えて話し合われている。利用者の容態によっては、家族の要望で療養型病院に転院をされる場合もあるが、当事業所で看取り支援が可能な場合で、家族が看取りを要望される場合は最期に向けての介助へと移行されている。</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>消防署等と連携し避難訓練、心肺蘇生法などの研修を定期的に行っている</p>		
35	<p>○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>会議の際話し合い勉強会を持っている。また、消防署と連携し定期的に訓練を行ったり地域の訓練に参加している</p>	<p>年2回の避難訓練が実施されている。消防署の立ち合いと自主訓練がなされている。利用者救出方法については事前に会議で話し合いをされマニュアルに従って訓練されている。居室の入り口のリボンには利用者が残っている事であり、全員が救出される為の安全対策である。</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	利用者全員が人生の大先輩ということを忘れず普段から接するようにしている	人格尊重やプライバシー確保に関する情報、資料をダウンロードして職員に配布している。支援者側の日頃の無意識による馴れ言葉が起らぬように管理者が指導的役割を果たしている。	
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	本人への伝え方も家族様に確認して、納得してもらえる内容を選んでいく。不安な心情を理解し、家族とともに密な交流に努めている		
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、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	それぞれの意見を聞き意欲を引き出し、出された希望に職員は柔軟な対応に努めている。本人の持っている力に支援を行っている		
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	衣類を選別し、普段でも整髪等習慣にしている 月一回訪問美容を行っている		
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	好みを把握して食べ物にも配慮を行い、下肢の自由が利く方には下膳もお願いしている	食材の調達はあじみ屋で行いレシピを利用して調理されている。その為、味は美味しく仕立てられている。土用の丑の日には鰻も出されている。こみち農園で栽培された胡瓜、茄子、トマト、ブロッコリー、ジャガイモ、苺なども出されて喜ばれている。	
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	普段の会話の中から本人の好みを聞きその時に合ったバランスを考えたメニュー作りにも努めている。また、その人に合った調理方法で提供している		
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	毎食後の口腔ケアを行い、一日一回は義歯をポリドントにて消毒を行う。必要な方は訪問歯科を行い連携を図る		
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。	定期的に排泄の声かけを行いお一人お一人のリズムをつかむ。オムツの使用はプライドや自責の念に配慮しながら気持ちよく排泄できるよう支援している	規則正しい毎日の生活リズムを繰り返す事で尿意の安定化を図り、自立排泄への道すじを立てられている。また、緩やかであっても屈伸運動や足踏み運動もされており、基本である脚力維持を図られている。	
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	排泄チェック表を作り個人の排泄、排便を記録し把握する。食事やおやつ素材にも配慮する		
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	入浴嫌いの利用者には入浴したいと思えるようにそれぞれ効果的な理由付けの声かけをしている。入浴日以外は陰部洗浄し冬は足浴をしている	入浴は週3回実施されている。入浴を拒む人には話し掛け方を変えられたりして入浴誘導されている。入浴を楽しんでもらう為に、入浴剤の投入をされたり、ゆず湯や菖蒲湯などのサービスもされている。	

46	<p>○安眠や休息の支援</p> <p>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</p>	<p>お一人お一人の顔色や表情を観察し、声かけして休息してもいいという環境作りをしている</p>		
47	<p>○服薬支援</p> <p>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</p>	<p>調剤薬局からの処方箋を基に把握する。また個人記録に様子や変化の観察を行い記入し把握する。医師の指示をうけながら下剤などの調節を行う</p>		
48	<p>○役割、楽しみごとの支援</p> <p>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</p>	<p>個々の自発的な役割分担を促しながら張り合いのある日々を過ごせるように支援している。自分のことは自分でしていただくことを基本として見守り、援助している</p>		
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</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため自粛している。周辺散歩時には体調に十分配慮しながらマスク着用のうえ行っている</p>	<p>現在はコロナ渦の為、人の多い所は行かないようにしている。事業所周辺やこみち農園は安全範囲内であり、それでも感染防止対策をして気分転換の為の短時間の散歩をされている。たまに逢われる近所の方と簡単な挨拶をされるだけでも明るい気持ちになられている。</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>金銭管理は行っていない</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>個々の能力に応じて発信している。暑中見舞い、年賀状の発送も行っている</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)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</p>	<p>共有部分は季節ごとにいすカバー等を衣替える。庭には季節の花の利用者と植え配置する。また、壁面には毎月季節のものを飾るよう工夫する</p>	<p>壁には利用者と職員が一緒になって作った季節ものの作品が飾られている。正月には干支を題材にした作品が掲示されている。リビングは十分な広さもあり、空調管理も行きとどいている。吹き抜けの天井や坪庭は日本建築の癒しを与えているようである。全般的には大人の雰囲気に包まれている共用空間といえよう。</p>	
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>中庭を見ながら過ごせるスペース等配慮し また食卓の席にも配慮している</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>季節ごとの衣類の入れ替え。ご本人が作成されたものや家具等持ち込んでもらって居心地よく過ごせるような工夫をしている。毎月自分でカレンダーを作成している</p>	<p>馴染みの家具や置物が設置され、壁には塗り絵で描かれた自分だけのカレンダーがありその人らしさが現れている。居室の掃除は毎日実施され、シーツは定期的に、または、必要な時に交換されている。清潔で快適に過ごせる生活の場といえよう。</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>洗濯干し、たたみ、またご自分の居室の掃除等職員と一緒にを行う</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 (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)	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 (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、その時々々の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 (参考項目: 9,10,19)	①ほぼ全ての利用者として 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 (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	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全くない
66	職員は活き活きと働いている (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