

ホーム名:グループホームみかんの里(あさがおユニット)					
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	事業所玄関、各ユニットに理念を掲示しスタッフ、家族がいつでも目につくようにしている。新入職職員については、入職時の研修にて、理念についてお伝えしている		
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員として日常的に交流している	事業所開設時より職員は地域行事(町内清掃等)に参加したり、入居者は地域にある神社に初詣に行ったりしている。現在、新型コロナウイルス感染拡大の為、地域行事が行われていない状況。		
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	事業所開設時より、みかんの里健康講座を月1回、開催(医療、介護についての講座や体操教室など)し、地域住民の方の多数参加していただいている。新型コロナウイルス感染拡大の為、現在、休止中。		
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	運営推進介護を2ヶ月に1回開催。施設内における活動内容を報告すると共に地域住民代表者、家族代表者からの意見を聞き施設運営に反映させている。現在は新型コロナウイルス感染拡大の為、文書にて活動内容を郵送し、意見があれば、電話等で連絡いただく形で開催している。		
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。	寝屋川市ケア倶楽部のホームページにて寝屋川市からの情報の確認、メールによる書類の提出などを常に行っている。		
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	身体拘束廃止に関する指針を玄関、ユニットに掲示。3ヶ月に1回身体拘束廃止委員会を実施。介護内容は全スタッフに周知するよう、議事録を休憩室に掲示している。		
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	令和3年4月より、身体拘束廃止委員会と一緒に虐待防止委員会を実施している。施設内、勉強会の実施、新入職スタッフに対しても虐待防止の研修を実施している。		

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>日常生活自立支援事業、成年後見制度に関する施設内勉強会として、毎年実施している。今年度は令和3年11月に実施した。</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>契約時には十分時間をいただき、入居者、家族に説明を行っている。契約後も不明な点について問い合わせがあれば、丁寧な対応を心掛けている。</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>運営推進会議に家族代表にご参加いただき、家族等の意見を運営に反映するよう努めている。また、家族面会時には、管理者、計画作成担当者ができるだけ声をかけさせていただき意見を聞かせていただくよう努めている</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>週1回、ユニット会議を実施。スタッフからの提案について、管理者に報告し、施設運営に反映できるよう努めている。</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>働きやすい職場作りを目指し、休み希望、有給休暇取得については最大限に配慮している。</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>外部研修、資格取得に必要な研修に係る費用は事業所が負担し積極的な支援を実施。事業所からも認知症介護実践者研修、喀痰吸引等研修への参加を促している。</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>寝屋川市内の介護事業所懇親会への参加にて他事業所との交流を持てるように努めている。今年は新型コロナウイルス感染所拡大のため、実施されていない。</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>入居相談があった時点で自宅、病院、または施設へ管理者、計画作成担当者が訪問し、本人様と面談を実施。入居決定前には施設見学をしていただくようになっている。</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>入居日にサービス担当者会議を実施し入居者、家族からの要望を聞かせていただき、施設での生活を家族と共に考えていくよう努めている。</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>入居前の本人との面談時にアセスメントを実施し、入居後すぐに必要となる支援を行えるよう努めている。</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>入居者の出来ることは何かを考え、出来る事はスタッフと一緒にいき、常に会話をしながら、共に生活するという意識で支援を行っている。</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>家族との面会、外出、外泊もご希望に沿って、できるかぎり行っている。受診に関してもできる範囲で家族にも協力をいただいている。現在、新型コロナウイルス感染拡大予防のため、玄関スペースにて、飛沫防止パネル越しに面会を実施している。</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>家族だけではなく、希望があれば友人等との面会を行っていただき、馴染みの関係が途切れない対応を行っている。現在、新型コロナウイルス感染拡大予防のため、玄関スペースにて、飛沫防止パネル越しに面会を実施している。</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>入居者とのレクリエーション、手作業を通じて他の入居者との交流を持てるようスタッフは支援を行っている。</p>		
22	<p>○関係を断ち切らない取組み</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>医療必要度が高い方も多く入居いただいている事から、退居先が病院になるケースも見られる。退居後の手続きや相談にも丁寧に対応させていただいている。</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	入居時のアセスメントや毎月のモニタリング時に必ず入居者、家族の意向を確認。また家族面会時にもご意見、ご要望がないか確認している。		
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	医療必要度が高い方が多いため、入居前の面談時にしっかりアセスメントするとともに、病院から入居される方については入院先から情報提供をいただくようにしている。また、家族から生活歴をお聞きし入居後の生活に生かせるように努めている		
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	日々の様子を計画作成担当者を中心にアセスメント、モニタリングを実施している。その際、家族からも要望をお聞きするよう努めている		
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、必要の関係者と話し合い、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	連携を取らせていただいている上山病院主治医、看護師と週1回の訪問診療時に情報交換を行っている。計画作成担当者は各スタッフ、家族と連携を取りながらモニタリングを毎月実施し施設サービス計画の見直しを行っている。		
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	個人記録や申し送りを毎日行い、状況把握をすたうえで計画作成担当者は施設サービス計画の見直しが必要であれば、その都度行っている。施設サービス計画、申し送り、介護記録はi-padにてスタッフが共有できるようになっている。		
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	入居者、家族のニーズに対しては臨機応変に対応している。また、必要があれば介護保険外サービスも提案するようにしている。		
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	行事等で地域からボランティアの方に来所いただきイベントを実施するなど、入居者に楽しみを持っていただけるような工夫をしている。また、地域行事にもできる限り参加するように努めている。		
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	上山病院よりかかりつけ医として毎週往診いただいている。入居者、家族より希望があれば、入居前からのかかりつけ医も利用いただいている。現在、入居前からのかかりつけの歯科医の往診を利用されている方が1名おられる。		

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>上山病院訪問看護ステーションとの連携を図っている。医療面での相談があれば電話にて連絡を取りスムーズに対応できる体制をとっている。</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>入院時、計画作成担当者は病院へ伺い、情報提供を行っている。退院時にも病院へ伺い情報をいただいたりカンファレンスに参加するなどスムーズな退院調整、継続的な医療の提供、経過観察が行えるよう努めている。</p>		
33 12	<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>契約時に重度化した場合の施設側の対応、本人、家族の意向を書面にて確認させていただいている。症状が悪化した場合には入居者、家族の意向を尊重しながら方針を決め対応している。その際にはかかりつけ医、提携、訪問看護ステーションスタッフとも方針を共有しながら取り組んでいる。</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>急変時の対応については施設でマニュアルを作成しスタッフに周知している。マニュアルの見直しも随時行っている。スタッフの応急処置、初期対応の研修や施設内の勉強会も実施予定。</p>		
35 13	<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>災害対策マニュアルを作成している。今年、4月の介護保険報酬改定の中で、感染、災害時の業務継続計画(BCP)の作成が義務付けられた(令和6年3月までは努力義務)。現在、作成中である。BCPについての研修、シミュレーションについても今後、取り組んで行く予定。</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	<p>○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保</p> <p>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>入浴、排泄など介助時はプライバシーに十分配慮し出来る限り、1対1の介助、他の入居者の目に触れないように実施している。言葉使いは管理者やユニットリーダーがしっかり指導を行っている。</p>		
37		<p>○利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>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>飲み物の選択や衣類の選択など、できる限り本人様の思いを伝えていただけるような声掛けをスタッフは心掛けている。意思疎通の困難な入居者に対しては家族から情報を得るなど、本人の希望や好みを少しでも反映できるよう配慮している。</p>		
38		<p>○日々のその人らしい暮らし</p> <p>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>入浴日は入居者ごとに基本的には決めているが、その日の気分や体調で拒否がみられる時は、翌日に変更するなど、無理強いしないように配慮している。</p>		
39		<p>○身だしなみやおしゃれの支援</p> <p>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>入居時には本人が入居前から着られていた服をできるかぎり持参いただくよう家族にお願いしている。日中は洋服、就寝時はパジャマに着替えていただいている。2ヶ月に1度、訪問理美容サービスにて散髪を実施している。</p>		
40	15	<p>○食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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</p>	<p>入居者の食事の嗜好については、入居時のアセスメントにてできる限りの要望に応えられるように配慮している(朝食時の飲み物など)。食事前のテーブル拭きや食後の洗った皿を拭いたりなど、入居者には出来る範囲でお手伝いをしていただいている。</p>		
41		<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>食事、水分摂取量を記録し1人1人の状態把握に努めている。体重測定も毎月実施している。食事、水分、体重の急激な増減があれば訪問診療時に主治医、看護師に報告している。</p>		
42		<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>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>毎食後、口腔ケアを実施している。見守りや確認で行える方、全介助が必要な方など入居者に合わせて介助を行っている。歯科受診が必要な場合は協力医療機関である歯科医院からの往診もを行っている。</p>		
43	16	<p>○排泄の自立支援</p> <p>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。</p>	<p>排泄の記録をみて、入居者の排泄の間隔を把握しながら、声掛けを行っている。夜間もできる限りオムツではなくトイレで排泄できるよう努めている。</p>		
44		<p>○便秘の予防と対応</p> <p>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</p>	<p>排便チェック、水分チェックを毎日実施し、医療のスタッフとも連携を図っている。日中は体操、散歩などの活動を通じ便秘の予防に努めている。トイレでの排便動作をできるだけ維持していただくよう、生活機能向上連携加算を算定している。</p>		
45	17	<p>○入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>	<p>入居者の入浴日は決めているが、その日の体調や本人の意思を尊重し、無理強いしないよう入浴日は臨機応変に対応している。入浴、更衣は1名ずつ実施している。季節感を楽しんでいただくため菖蒲湯や柚子湯も実施している。</p>		

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>日中できるだけ活動していただき生活リズムを整えるように努めている。みかんの里体操やレクリエーションを楽しめる入居者も多い。日によっては夜間寝られない方もおられるが、スタッフが話相手になるなど、安心感も持ってもらえるようなケアを心掛けている。</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>個人ケースファイルに薬剤情報を閉じており、スタッフが何時でも確認できるようになっている。提携先の訪問看護ステーション、訪問診療の看護師にて薬の管理を行っていただいている。</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>入居時のアセスメントにて、入居前の本人様の嗜好、趣味、役割など聞ける範囲で家族に確認を行っている。掃除や洗濯物たたみなど役割をもってもらえるような支援を心掛けている。</p>		
49	<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>出来る限り、入居者、家族のご希望に沿って、外食、外出、外泊も施設として可能としている。現在新型コロナウイルス感染症拡大の為、外出、外泊等は遠慮いただいている状況。</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>金銭や貴重品については原則、家族管理としているが、入居者、家族から希望があれば、少額にて施設にて管理させていただいている。</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>家族からの電話や、入居者が家族と電話で話したい等の希望にはできる限りの対応を行っている。手紙のやり取りも、要望あれば支援させていただいている。</p>		
52	<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>施設全体が木を基調とした和風の作りをしており、照明も明るすぎることのないように配慮している。また、季節感を考えた飾り(ひな人形、七夕の短冊、クリスマスツリーなど)をスタッフで作成するなどの工夫をしている。また静かに過ごしたい方や家族様とゆっくり面会できるよう談話スペースを設置している。</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>共用スペースでの座席位置はその時の入居者の状況に応じて適宜変更し、入居者が楽しく過ごせるよう配慮している。入居者が自由に休んだりできるよう、ソファも設置している。</p>		
54	<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>居室には自宅で使用していた家具や家族の写真などできる限り自由に持ち込んでいただき、慣れ親しんだ空間を作れるよう、家族協力のもと取り組みを行っている。</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>トイレには張り紙を行い、場所がわかりやすくなるように工夫している。入居者様のわかる事、出来る事をしっかり把握できるよう、計画作成担当者を中心にモニタリングを月1回実施している。</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 (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けている (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