

(別紙1)

自己評価及び外部評価結果  
作成日

平成22年 6月 1日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2774500447		
法人名	泉ヶ丘福祉会		
事業所名	泉ヶ丘園グループホーム		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護 介護予防認知症対応型共同生活介護		
所在地	大阪府泉佐野市日根野5565-136		
自己評価作成日	平成22年6月1日	評価結果市町村受理日	

【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	NPO法人 カロア
所在地	大阪市天王寺区堀越町1-1 四天王寺堀越ビル
訪問調査日	平成22年6月21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)】

『その人らしい生活』を目標にADL向上の為「歩く事」、「排泄自立」に重きを置いている  
法人内施設での相互間交流が盛んで、利用者の緊急時対応、多彩な行事やクラブ活動といった日々のアクティビティ等の場面で有効な連携が取られている

【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)】

四季折々の花が咲き、周りに川が流れ自然豊かな環境の立地条件の中に施設があり、利用者の方々はのんびり、ゆったりと暮らされていました。法人が大きく歴史があり、地域との交流が盛んでお互いに協力し合い支え合っている関係が構築されています。又他事業との協力体制が充実されており利用者の方の思い思いの生活支援が行き届いていて、それが表情に出ているアットホームの温かみを感じました。

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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	理念に基づいた介護計画でサービスを提供する事で理念の実践に取り組んでいる 職員全員名札に「理念」を保持し就業前必ず目を通し意識して仕事に臨むようにしている	フロアに理念が掲示され、又名札に保持し就業前に必ず目を通し仕事に望むように心掛けています。職員会議でも理念についての話し合いが持たれています。	
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	施設主催の盆踊り、花火等の行事やクラブ活動に地域の人の参加があり又地域の老人会行事や祭りに参加し交流する様努めている 同一法人のデイサービス利用者や保育園児との交流も日常的に行われている	母体法人との行き来が多く、盆踊りや行事に積極的に参加し交流を深めています。運動会では保育園児や地域の方との交流も盛んに行われています。	
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	運営推進会議に地域の民生委員や市職員、利用者家族と話し合い取り組んでいる 地域の方が、施設の太極拳・介護予防体操等クラブに参加されている		
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ヶ月に1度推進会議を行い施設での行事や取り組みを報告し、指摘や意見をサービス向上に活かしている	2ヶ月毎、定期に運営推進委員会が実施されています。市職員、ご家族、地域の代表者の方、事業所職員等が参加され、利用者の方の状況や時期にあったテーマを考え、話し会を行ないサービスの向上に努力されています。	
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に取り組んでいる。	グループホーム運営協議会に参加、市町村担当者からグループホームに対する方向性や意見を聞きサービスの質の向上に取り組んでいる。又施設の行事に参加して頂いたり、地域密着型事業者連絡協議会に協力して頂いている	地域密着型事業者連絡協議会を立ち上げ交流の場を持つ機会が増え、いろんな情報を得られています。	
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	身体的拘束等の排除の為に取り組みに関するマニュアルや研修があり、すべての職員が正しく理解して身体拘束しないケアに取り組んでいる	点滴施行時職員が終わるまで手を添えてるなどの配慮されており、取組に関するマニュアルも整備されており、正しく理解する為の研修機会が設けられています。	
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	高齢者虐待防止関連法を含む虐待防止に関する研修の記録がある。介護の現場で注意を払い防止に努めている。言葉による虐待については見過ごされがちなので職員同士不適切な言動が無いか常に意識し防止に努めている		

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	施設内において権利擁護に関する研修の機会がある 現在制度を活用されている利用者がいる		
9		○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	書面による説明を経て納得してから契約に移行、希望される方には見学して頂いている 退所時は方針を決定する為の情報提供、相談に応じている 改定の際は説明会または書面にて理解・納得を図っている		
10	6	○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	重要事項説明書に相談苦情受付担当や外部機関への通報先を明示し契約時に説明している 又意見箱を設置している	家族会や面会に来られた時に意見や要望を聴き運営に反映できるように努められています。 又玄関前の入れやすい場所に意見箱も設置されています。	
11	7	○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	部署会議、リーダー連絡会議、職員会議にて職員の意見を聞き運営に活かしている	管理者と職員が話易い環境が築き上げられていることが職員のヒヤリングの際に確認できました。	
12		○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	リーダー、管理者は各職員の勤務状況を把握し、向上心を持って働ける様な職場作りを心がけている イノベーション手当がある		
13		○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	新人研修、中堅研修等段階的に研修を行っている 認知症研修も受講している 施設内、施設外共伝達研修を実施している		
14		○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	管理者が月1回グループホーム連絡会に出席し地域の同業者と交流、意見交換を行っている 又市内の地域密着型サービス事業者連絡協議会にて同業者と更なる交流に努めサービスの質の向上の為の情報交換を行っている		

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	入所前情報収集を行い、本人・家族との面談で本人の意思確認や要望・考えを聴き取りケアプランの資料として用い本人が求めている生活が出来る様に努めている	
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	入居申し込み時や契約時家族の思いを十分に聴き取り受け止める様努力している	
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	相談時すぐ施設入所を勧めるのではなく、医療的ケアや精神症状、集団生活への適応等考慮、他のサービス利用も含めた対応に努めている	
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	生活歴を鑑み、食事作りや園芸等協働作業を通じて一緒に生活しているという関係作りをしている	
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	利用者の生活状況を家族に報告する中で、今の状態を共有し、共に支援していく関係を築く様努力している	
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	医療機関や喫茶店、理美容店等馴染みの場所がある方に対しては配慮している 家族・知人等と電話・ファックスでの対応も行っている	小さい頃の友人がいたり、行きつけの美容院など、馴染みの場所のある方に対しては十分に配慮され、知人や家族等との関係も途切れないように写真や広報誌を送って対応されています。
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	共有スペースにおいて利用者同士のコミュニケーションを図ったり、作業する事で共に生活しているという一体感を感じて頂ける様に努めている	
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	施設の行事等の案内の送付や、隣接している同法人の特養に入所した場合、他の利用者と一緒に過ごす機会を作り関係の継続を図っている	

### 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	入居時の聴き取りや家族からの情報により本人の生活様式を把握し、本人の望む生活に近付ける様に努めている。又施設内では危険の無い限り本人の決定に基づき行って頂いている	入居時に本人、ご家族より要望などお聴きし生活歴を把握し、可能な限りその方に適した支援に努めています。	
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る	入所時の資料、本人・家族からの情報にて把握に努めている		
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	生活歴や入居後の日課、ADL、残存能力を把握し「個人票」「あなたの出番」を作成、職員が利用者を総合的に把握する様努めている		
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	家族や本人の意向・状態により介護計画を作成、月1回のカンファレンスや6カ月に1回モニタリング(状態の変化や必要に応じケース会議、モニタリング)を行って利用者に応じた適切な介護計画を作成している	本人、ご家族の要望、ご意見を取り入れ月一回必要な関係者との話し合いがなされ、具体的な介護計画が作成されています。状態変化や必要におおじて見直しも実施されています。	
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	日々の様子やケアの実践・気づき等個人記録に記載、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		
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	同法人のクラブ活動に出席あるいは行事に家族と共に参加、施設所有の畑での園芸活動や個々の能力に応じた作業に従事等柔軟な支援を行っている		
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	施設でのクラブ・行事にボランティアや民生委員の参加、警察による施設周辺の朝夕の見回り、消防署との連携による消防訓練、避難訓練等協力を得て支援している		

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	事業所の医師と相談の上家族の希望を受け入れ今までのかかりつけ医の受診や症状に応じた医療機関に受診、適切な医療を受けられる様支援している	事業所の医師と相談したうえで元のかかりつけ医の受診など、ご家族の要望に応じて対応されています。また、家族の付き添いが出来ない場合は、職員が付き添うなどの適切な対応が取られています。	
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	隣接する同法人事業所の看護師と密接に連絡を取り健康管理に努めている		
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	入退院時必要な情報交換を行っている。入院中は頻回に病院を訪問し病院関係者と情報交換や家族との相談に努めている		
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	重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階からかかりつけ医と相談の下、本人や家族が方針を決定する為の情報を提供している	重度化した場合、終末期のあり方についてかかりつけ医、本人、ご家族と話し合いがなされ事業所の方針を説明されています。	
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	事故の発生等緊急時の対応に関するマニュアル等及び緊急時の連絡体制を記載した文書がある 研修の実施記録がある		
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	非常災害時の対応手順、役割分担等についてのマニュアルがある 通報する関係機関の一覧表がある	年二回消防所立ち会いの下、利用者の方交え訓練が実施されています。また、災害時のマニュアル、通報一覧表等整備されています。災害に備えて食料品の備蓄もされています。	

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	○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	定期的に施設内で人権研修、記録方法等の研修を行い、プライバシーを損ねるような対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	明るく笑顔の対応を心掛けておられ、接し方についても個人に対する尊厳の気持ちで対応されています。定期的に人権研修や記録についての研修を実施されています。	
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	利用者の思いや希望、生活歴を考慮「あなたの出番」という役割分担表を作成し支援を行っている。その都度利用者の希望を聞き支援している		
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し、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	基本的な日課はあるが、入居者一人ひとりの希望や状態、体調を考慮した支援を行っている		
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	衣類や髪形等は、本人又は家族の希望に副う支援を行っている 理容・美容は希望に応じて、訪問又は行きつけの美容院を利用されている		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の状況に応じ、職員と一緒に調理、盛り付け、配膳、片付け等楽しく食事が出来る様工夫している 家庭菜園で収穫した野菜を献立作りに活かしている	各個人のレベルに合わせて、職員と一緒に準備や後片付けを行っています。また、家庭菜園で収穫された野菜等も一品加え食事を楽しむことのできる支援がなされています。	
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、看護師と相談しながら対応している 水分摂取にはきめ細かく対応している 飲食量が少ない時はおやつ、次回の食事を考慮している		
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	個人の状態に応じて、毎食後声かけあるいは介助にて口腔ケアを行っている 毎週歯科衛生士が訪問し口腔ケアの指導を行っている		

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。	一人ひとりの排泄パターンを把握し日中は全員おむつを使用せずトイレでの排泄を支援している 夜間は起居動作が困難な1名のみオムツで対応している		
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	毎日排便チェックを行っている 牛乳・お茶等水分補給、おやつ <sup>の</sup> 工夫、音楽療法や作業療法散歩等体を動かす働きかけを行っている		
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てしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	基本的には午後に入浴時間を設け入浴を楽しめるようにしている 蓬・ドクダミ・蜜柑風呂等工夫している 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて何時でも毎日でも入浴が可能である	くじ引きで入る順番を決めたり、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて毎日でも入浴できる体制が取られています。併設施設の温泉等入浴を楽しむ事のできる支援をされています。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々 <sup>の</sup> 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	睡眠パターンを把握している 一人ひとりの生活習慣やその時々 <sup>の</sup> 状況で昼寝等考慮している		
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	一覧表を寮母室に保管している 一人ひとりが医師の指示通り服薬出来るように支援し症状の変化の確認に努めている		
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	一人ひとりの思い、希望、生活歴を理解し「あなたの出番」を作成、支援している その都度希望を聞いている		



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	ショッピング、お参り近くの公園へ散歩に出かけている 希望に副って法人の敷地内を自由に散策して頂いている	日常的に近隣の神社、公園へ散歩に出かける機会を持たれています。また、同敷地内の施設にも自由に行き来されています。	
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	ショッピングの際本人が支払いをしている		
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	自由に行っている		
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	共用スペースには季節に応じて生け花やクラブでの作品の展示、写真等を展示している	玄関先や壁には、写真や書道等掲示され季節感を出されています。また、リビングも広く多くの時間を過ごす事の出来る落ち着いた共有空間作りがなされています。	
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	共有スペースにはソファや椅子を設置し独りで過ごせる空間や気の合った方との語らいの場を作る工夫をしている		
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	家庭で使い慣れたものや趣味が発揮出来る様居室の中に取り入れ、家庭と同じように居心地よく過ごせるよう工夫している（箆笥、ソファ、楽器、植木等）	自宅で使われていた馴染みの家具や、思い出の品々など持ち込まれ、本人が居心地良く過ごせる環境が作られています。	
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	自分の居場所や居室が分かるように表札やプレートをつけ混乱を防ぐようにしている		

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
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ます	○	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	職員は生き生きと働けている	○	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