

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	地域密着型サービスの役割りを考えた事業所独自の理念を作っており、毎朝申し送り時に唱和している。理念の実践がなされているか話し合いの場を設けている。		
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人として日常的に交流している	散歩や買い物、行事（中学校運動会、おはら祭り）などの際、地域の人と気軽に挨拶をしたりと声を掛けあい、日常的に交流をしている。		
3		○事業所の力を生かした地域貢献 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生かしている	運営推進会議においても、認知症の理解や支援方法を地域の方や家族に伝えている。		
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	長寿安心相談センターの職員、市議会議員、民生委員、町内会長、入居者の家族など多くの方々に出席して頂いており、それぞれの立場から意見をもらい、サービス向上に努めている。		

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
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連携を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り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	介護保険更新書類も郵送ではなく、直接市役所へ行き、窓口に提出しており、市町村職員との連携・相談を行っている。		
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指定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をしないケアに取り組んでいる	毎月のはるかぜミーティング後に身体拘束廃止委員会を行っており、参加者全員で身体拘束禁止の対象となる具体的な行為をその都度確認しながら、理解を深めている。また、玄関には鍵を常にかけておらず、玄関から出られた時には、スタッフと一緒に散歩に行ったりなど身体拘束しない工夫を行っている。		
7		○虐待の防止の徹底 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	職場内研修にて外部資料や新聞記事などを活用して、学習する機会をもっている。また、特に言葉使いにおいても人生の先輩である事を忘れず、相手を敬う声掛けを行っている。		
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	外部研修に行ってもらったり、職場内研修で資料を配布して学ぶ機会をもっている。また、権利と擁護について掲示すると共に契約書にも記載している。制度の必要性がある方は現在いないが、必要な方がいれば職員と話し合っていく。		

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
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族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	契約・解約時には、管理者と職員の二人対応で十分な説明を行い、理解して納得されるまで相談に乗っている。		
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	利用者・家族が意見・不満・苦情が外部へ表せる事ができる文書を玄関に掲載している。また、各居室内にご家族と交換ノートを設けたり、面会時に職員側から積極的に家族と話をしたりして、意見を施設運営に反映するようにしている。		
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、反映させている	朝の申し送り時や月一回のミーティングの時に職員個々から施設運営に関する意見・要望などもらっており、皆でそれを検討し、実現可能な事は率先して取り入れている。		
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	資格の内容に応じて手当が支給されたり、法人内で資格取得に向けた勉強会を開催したり、有給休暇や希望休なども取得しやすく、職員が向上心をもって働けるような職場環境が整っている。		

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
13		○職員を育てる取り組み 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	職員個々の力量を把握し、力量不足のスタッフを他のスタッフが全面的にサポートし、また指導する事でスタッフ養成を行っている。また、外部研修や職場内研修にて知識・技術も習得し、スタッフ育成を行っている。		
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つくり、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り組みをしている	同系列の近隣の事業所合同での勉強会やイベントなどを通して、ネットワーク作りや情報交換などサービスの質の向上に繋がる関わりを行っている。		

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
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	常に本人の行動・表情などに気を付けていつもと違うと思ったら、すぐに対応し、本人の安心を確保している。		
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、関係づくりに努めている	家族が面会時、本人の現状を話す事によって、家族の要望に耳を傾けている。		
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	本人・家族等が必要としているサービスを思い、今何がベストなサービスかを常にスタッフで話し合いを行っている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 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	本人との共通の話題、話をする時間を作り、関係を築いている。		

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
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を介護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	本人・家族両方の思いを大切にいつまでも本人・家族がよい関係が続くように心掛け努めている。		
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	身内など面会時、居室にてお茶・お菓子を出し、ゆっくりと会話ができる雰囲気作りに努めている。		
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	体操・歌など、レクリエーションによって利用者同士の関係の支援に努めている。		
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	退所後も、本人の様子を把握する為に面会に行ったりし、相談や支援に努めている。		

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
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	意思疎通ができる方に関しては、直接本人から意向や希望を伺ったり、また家族の希望や意向も伺っている。また、意思疎通が困難な方は、本人の立場に立ち、できる事・できない事の見極めを大切にしている。		
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ている	アセスメントツールとして、センター方式を取り入れており、入所前に出生地・生活歴・職歴・趣味・これまでのサービスなど本人や家族から聞き取りを行い、文章にまとめて職員と情報共有している。		
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	個々の希望、要望、できる事、できない事の見極めを行い、現状の把握に努めている。		
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	本人、家族、スタッフの意見・アイデアを反映した介護計画を立案し、実行している。また定期的にモニタリングを行い、現状のサービスを見直したり、新たな課題が発生していないか関係者間で話し合いを行い、本人や家族の意向も再度伺いながら、現状に即した介護計画を作成している。		

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
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	全入居者の個別記録を毎日記載し、日常生活の様子や気づきなど職員同士で共有しながら話し合いを元にケアの見直しや介護計画の修正に活かしている。		
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、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	利用者や家族の希望、状況に応じて、訪問マッサージ・フットマッサージ・居宅療養管理指導、訪問歯科など柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし方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	地域の行事や運営推進会議の時に、自治会長や民生委員の方々と情報交換したり、地域の広報誌などに目を通し、地域資源を把握し、一人ひとりの暮らしを支援している。		
30	11	○かかりつけ医の受診支援 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	入居時に、本人や家族の希望するかかりつけ医を決めている。適切に医療機関と連携をとり、医療が受けられるように支援している。		

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
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に支援している	職員に看護師がおり、健康管理、排便管理などの相談をしながら、かかりつけ病院とも連携をとっている。また、かかりつけ病院の看護師とも普段から情報交換やコミュニケーションを行っており、適切な受診の支援を行っている。		
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。または、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	入居者が入院された場合には、直接面会に出向いたり、電話で経過を確認したりなど入院先の病院関係者とも密に連絡・調整・相談を行い、いつ退院できてもいいように、適切なサービスが提供できるようにしている。		
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、早い段階から本人や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	重度化した時や終末期に向けての話は、随時必要になった時、本人や御家族、かかりつけ医にも入ってもらい、繰り返し説明を行い、納得された上で今後の方針を明確にしている。		
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、すべ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	急変や事故発生時、速やかに管理者・家族に連絡し、病院の指示を受け、かねてからの対応ができる様に身につけるようにしている。また、24時間対応の緊急ホットラインも整備されており、法人内の病院の医師とやりとりが行えるようになって		

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
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	日中・夜間を想定した避難訓練を年2回行っており、消防・警察関係者の協力の元、近隣のグループホーム・老健、スーパー、地域住民などの協力も依頼している。また、災害時の非常食として非常持ち出し袋や防空頭巾を非常時に備えて準備している。		

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
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	一人ひとりの個性、人格を尊重し、これまで生きてこられた生活環境そして、言葉使いにも注意を払い、その人に合った声掛けをし、傷つけない対応を行っている。		
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	日常生活の中で思いや、できる事などを見極め、自己決定できるように一人ひとり支援している。		
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、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	その人らしいペースに合わせ、買い物、散歩など職員と共に行い、時には調理などできるところは一緒に行くように努めている。		
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支援している	入居者の方が希望する身だしなみやおしゃれができるように、一人ひとりの意向を尊重している。また、希望に応じて訪問カットの回数を増やしたり、行きつけや希望する美容室にスタッフや家族が付き添って出掛けたりして支援を行っている。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食事の下準備や味見、盛り付け、配膳、後片付けなども入居者の能力や希望に応じてしていただき、また食事を摂る時は職員も同じテーブルにつき、和やかな雰囲気です食事を摂っている。また、入居者個々の嗜好も伺いながら、献立作りを行っている。		

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
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、習慣に応じた支援をしている	ご飯や麺類などの一人前のグラム数も決められており、また、野菜を多めに栄養バランスも考えた献立を作成している。また、定期的に同法人の病院管理栄養士に献立を見ていただき、評価してもらっている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないように、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、歯ブラシや舌下ブラシ等を使用し、口腔清潔を行っている。また、できる方は自分でしていただき、不十分な方は磨き直しをスタッフにて行っている。また、義歯は定期的に義歯洗浄剤を使い洗浄を行っている。入居者一人ひとりの口腔状態をスタッフは把握しており、その人に合った口腔ケアを行っている。		
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のパターン、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、定期的にトイレ介助を行っている。また、通気性のよいパンツを使用したり、オムツを使用せず個々や時間に応じて尿取りパッドを使用したりして、日中・夜間共にトイレでの排泄ができるように支援している。		
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	排便困難の入居者には、乳製品やゼリーを摂取してもらったり、散歩に行ったり体を動かしたりなど行っている。また、献立に野菜を多く取り入れており、なるべく自然排泄を促している。		

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
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している	入浴日は決めてはいるが、それ以外で入浴の希望があれば、入浴できるように行っている。		
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	就寝、起床の時間は入居者の状況に合わせており、安心して安眠できるよう環境作りに努めている。また、眠れない入居者には、一緒に飲み物を飲みながら、話を傾聴し気持ちを受容する事で安心感をもってもらい、再入眠できるように支援している。		
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	薬の処方箋を職員がいつでも見えるところに貼り、またファイルにも綴じており、いつでも回覧できるようにしており、目的や副作用などをいつでも把握できるようにしている。また、症状の変化はすぐ医療機関に上申し、指示を仰いでいる。また、居宅療養管理指導のサービスを利用しており、薬を一括に管理し、服薬支援を行っている。		
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、一人ひとりの生活暦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	昔から日課にしていた事や趣味などできる限り可能な事は取り入れるようにしている。また、できる事・興味のある事などには参加を促し、生きがいをもって生活ができるように支援し、その都度お礼と感謝の言葉を掛けるようにしている。		
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に支援に努めている。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に支援している	天気のいい日や入居者の方が落ち着かない時など外へ散歩に出掛けており、戸外に出掛けられるように支援している。また、食材や日用品の買い出しなど入居者の方にもお手伝いをもらいながら、一緒に行ってもらっている。		

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
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	御家族の意見もあり、現在お金を自分で管理されている方はいない。お小遣いも預かっており、本人の希望があったら、随時地域のスーパーやお店と一緒に買い物に行く支援を行っている。		
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	希望があれば電話を掛けてあげるようにスタッフが支援を行っている。また、定期的に手紙を書かれる方はいらっしゃらないが、年賀状などは本人に直接書いてもらったりしている。		
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）が、利用者にとって不快や混乱を招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）がないように配慮し、生活感や季節感を取り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室内や廊下、ホールなど殺風景にならないように、季節の花を飾ったり、昔からのなじみの置物を飾ったり、また廊下には行事の時の写真を飾ったり、折り紙の工作を散りばめたりなど生活感や季節感を取り入れた空間づくりを行っている。		
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	個々の椅子や共同使用のソファなどを沢山設置し、本人が過ごしたいところで過ごしてもらっている。また、自由に使えるレクリエーション道具やラジカセ等誰でも使用できるように備えて、他の入居者同士楽しく過ごせるように工夫している。		

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
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	使い慣れたタンス・テレビ・仏具などなじみのある物を使ってもらい、居心地良く過ごせる工夫をしている。		
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	自分でできる事は見守り・付き添いながら安全に注意し、できる限り自立した生活ができるよう支援している。また、部屋に表札を付けたり、トイレの場所を認識してもらいやすいように表札を付けたりして、不安なく安心した環境で生活できるように支援している。		

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。 (参考項目：23, 24, 25)		1 ほぼ全ての利用者の
		○	2 利用者の2/3くらいの
			3 利用者の1/3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回程度ある
			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2/3くらいが
			3 利用者の1/3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見られている。 (参考項目：36, 37)		1 ほぼ全ての利用者が
		○	2 利用者の2/3くらいが
			3 利用者の1/3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2/3くらいが
		○	3 利用者の1/3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2/3くらいが
			3 利用者の1/3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。 (参考項目：28)	○	1 ほぼ全ての利用者が
			2 利用者の2/3くらいが
			3 利用者の1/3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。 (参考項目：9, 10, 19)	○	1 ほぼ全ての家族と
			2 家族の2/3くらいと
			3 家族の1/3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来ている。 (参考項目：9, 10, 19)		1 ほぼ毎日のように
			2 数日に1回程度ある
		○	3 たまに
			4 ほとんどない
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 全くいない

66	職員は、生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2/3くらいが
			3 職員の1/3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2/3くらいが
			3 利用者の1/3くらいが
			4 ほとんどいない
68	職員から見て、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 ほぼ全ての家族等が
		○	2 家族等の2/3くらいが
			3 家族等の1/3くらいが
			4 ほとんどいない