

(別紙 2 - 1)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 23 年 12 月 16 日

【事業所概要 (事業所記入)】

事業所番号	4 2 7 1 1 0 1 9 0 1		
法人名	有限会社 ムツミサプライ		
事業所名	グループホーム たらみ		
所在地	〒859-0401 長崎県諫早市多良見化屋1235		
自己評価作成日	平成23年10月26日	評価結果市町受理日	平成24年1月12日

事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度のホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先 URL	
--------------	--

【評価機関概要 (評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 ローカルネット日本福祉医療評価支援機構
所在地	〒855-801 長崎県島原市高島2丁目7217 島原商工会議所1階
訪問調査日	平成23年12月16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)】

その人らしさを大切にしつつご家族様や他関係機関との連携をもち、日々個別支援・機能維持・疾病・認知症の方々への個々の対応に心掛けています。季節を感じられるような、催しものや外出を行ったり、会話のなかにも取り入れております。また、安心して楽しく生き生き生活していただけるように努めております。

【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)】

年老いた両親への親孝行のひとコマを切り取った「我が年老いた母を背負うが如し、父の手を引くが如し」をホームの理念として掲げてあるためイメージし易く、スタッフも自分の両親に接するような気持ちで日々の支援に取り組んでいる。また、利用者による自立した共同生活を基本としておられ、スタッフはその支援者を心掛け「出過ぎず、引き過ぎず」をモットーに存在能力の維持や活用に取り組んでいる。家庭的な雰囲気大切にされていて、利用者、管理者及びスタッフに仲が良い雰囲気や信頼関係が構築されている。

1 自己評価及び外部評価結果

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	
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	介護とは「我が年若い母を背負うが如し、父の手を引くが如し」を理念に住み慣れた地域で地元との交流を大切にし家庭的な雰囲気の中で個々が充実した日々を送れるように心掛けている。	利用者の自立した共同生活を自由に過ごしていただくため、ホーム全体を家庭的な雰囲気を作り上げ、スタッフは補助的サポートを意識して実践している。また、理念をホーム内や更衣室に掲示している。		
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、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	老人会に参加されたり散髪や買い物などに出掛けられたりし地元の方と挨拶や話をしている。また、行事には参加募り子供達との交流もある。	自治会や老人会に加入していて、利用者が招待されたり、地域の祭りには利用者スタッフ共々参加して楽しんでいる。ホーム開催のイベントには広く、地域の方に呼びかけ自由な参加を促している。		
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	運営推進会議を開き地域の自治会長や民生委員に参加していただいて、認知症の方々への理解も深めている。			
4	3	運営推進会議を活かした取組み 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	評価結果を基に改善点など意見をいただき参考にし都度報告を行いサービス・質の向上に努めている。	地区役員や支所職員はじめ家族代表及びスタッフを交え、運営等について意見交換がなされている。参加できなかったスタッフには、会議内容を周知することで共有を図っている。		
5	4	市町との連携 市町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取り組んでいる	事業運営に関する相談やケアの向上面や市からの情報など密にとり問題解決や意見・助言を得ている。	事業運営の報告や相談ばかりか、懸念される防災問題等、積極的に市当局に働きかけている。なお、地域ネットワーク作りを目指しておられ、関係機関への助言、助勢について提言する計画もある。		

6	5	<p>身体拘束をしないケアの実践</p> <p>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</p>	<p>職員が身体拘束をしない状況や理解をしている玄関の施錠に関しては、オートロックにて家族様の理解を得ると共に利用者の様子に応じての開放を行っている。</p>	<p>身体拘束は、絶対しない、できないという信念を管理者やスタッフ全員が意識されている。時々、散見されるスピーチロックと考えるような場合、スタッフ同士で注意喚起を行い、問題発言を検証し、速やかに改善している。</p>	
7		<p>虐待の防止の徹底</p> <p>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逃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</p>	<p>虐待防止の勉強会や内部研修など日頃のカンファレンスにおいても、情報交換を行ったり常に適切なケアが出来るように心掛けている。</p>		
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>			
9		<p>契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約又は改定等の際は、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>ご家族様へ希望や意見を聞いた上でケアに関しての考え方取り組みを説明し、重度化した場合の医療連携体制など十分に理解していただき同意を得ている。</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>入居者様とご家族様との面会時に状況を報告すると共にそれ以外にも電話での対応にて、要望や意見を聞くように努めている。</p>	<p>利用料を持参していただき、利用者へ家族の方が少しでも声掛けされたり、顔を見られるように働きかけ、担当スタッフが、その対応を行いながら自然に要望や意向を掴むように心掛けている。また、必要に応じて積極的に要望や意向を聞く取り組みもしている。</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、反映させている</p>	<p>定期的なカンファレンスを設け意見交換出来る時間を作っている。</p>	<p>施設長や管理者はスタッフからの信頼も厚く、自由に相談、話掛けができる雰囲気醸成されている。また、施設長や管理者はスタッフの言動を理解するため、その理由を自ら見出すよう努めている。</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>グループホーム協議会以外の勉強会にも参加してもらい他事業所の取り組みや実施状況を学びサービスの質の向上に努めている。</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</p>	<p>内部研修や外部での研修など出来るだけ参加出来るように努めている。</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組みをしている</p>	<p>グループホーム協議会以外の勉強会にも参加してもらい他事業所の取り組みや実施状況を学びサービスの質の向上に努めている。</p>		
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>利用者や家族との事前面談にて、生活状況・身体的状態を把握するように努めている。他事業所からの情報提供を依頼し理解するように努めている。</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、関係づくりに努めている</p>	<p>家族が今まで抱え込まれてきた状況・状態を傾聴し、必要に応じては他機関への情報も提供したりしている。</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>その方の状況やご家族様の状況を踏まえた上で早急に対応できるように臨機応変に行えるようにしている。</p>		

18		<p>本人と共に過ごし支え合う関係</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>日々の会話や表情を見たり行動を共にし安心できるように声掛け不安がある場合は傾聴し受容出来るように心掛けている。反面、職員が勇気付けられる。</p>		
19		<p>本人と共に支え合う家族との関係</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>家族の思いを聞き入れ寄り添い日頃の出来事や気付きなど情報を提供し共有し合いご本人を支えられるよう努めている。</p>		
20	8	<p>馴染みの人や場との関係継続の支援</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うよう、支援に努めている</p>	<p>馴染みの美容室に行ったり友人や隣人が来やすいような関係作りに努めている。住み慣れた場所へ立ち寄ったり、個々の生活スタイルを尊重している。</p>	<p>利用者へ面会される機会が多く、面談される場所など自由に利用していただいている。また、利用者からの要望があれば墓参りや、行きたい場所へ連れて行ったり、可能な限り応じてあげられるように取り組んでいる。</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>交友関係が上手く出来るように介入し日々の変化や情報を全員が把握し注意深く見守るようにしている。</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>契約終了された方でも、訪問を行ったりその後の経過を見守っている。家族の相談があった場合でも都度対応している。家族が見えられる事もある。</p>		
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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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。</p>	<p>入居時より情報を収集し、その方の思いや表情・言動より汲み取り、寄り添う介護が出来るように心掛けている。</p>	<p>利用者担当制を実施していることから日常の言動や表情から利用者の希望等を掴むように努めている。また、利用者の望みに応じ、家族の方への協力依頼や支援を行っている。</p>	

24	<p>これまでの暮らしの把握</p> <p>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</p>	<p>基本情報やアセスメントを活用したり、本人や家族からの話を聞いたりし職員全員が把握に努めている。</p>		
25	<p>暮らしの現状の把握</p> <p>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</p>	<p>日々の身体的・精神的な変化に注意し、本人家族の意向を尊重しつつ残存機能を生かし低下防止に努める。</p>		
26	10 <p>チームでつくる介護計画とモニタリング</p> <p>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</p>	<p>日常の様子や状態日誌に書き留め、課題となるものが発生すれば話し合いを行ったり、本人・家族の意向を聞いた上での介護計画を作成している。</p>	<p>日常は利用者の支援を行った者がケース記録簿に記載し、毎月実施されるユニット会議兼カンファレンスにて状態変化等についてスタッフ間の共有を図っている。介護計画書の作成に当たり、計画作成担当者、補助者及び利用者担当で検討を行った案を家族に示し、意見要望を聴取のうえ介護計画書を作成している。</p>	
27	<p>個別の記録と実践への反映</p> <p>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</p>	<p>職員全員が一日の出来事や気づきを記載し、別に申し送りノートを作り、情報を共有・改善・反映出来るように努めている。</p>		
28	<p>一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>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</p>	<p>本人の状態を見て、急な外出や外泊・医療機関への受診を行い家族との連携を取りながら柔軟に対応している。</p>		
29	<p>地域資源との協働</p> <p>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</p>	<p>イベント等の時には地域の方にも情報を提供しホームに気楽に来ていただいている。運営推進会議にも自治会長や地域の方も参加され協力を得ている。</p>		
30	11 <p>かかりつけ医の受診診断</p> <p>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</p>	<p>協力病院以外にもご本人家族の意向に応じたり、主治医とも24時間体制にて行っている状態に応じては専門医の診察も受けている。</p>	<p>利用者の入居時に協力病院の往診等について説明を行い、同意が得られれば主治医の変更がある。なお、要望に応じ、主治医からの紹介にて、かかりつけ医や専門医の受診も支援している。</p>	

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に支援している</p>	<p>毎日の利用者のバイタルを行い状態変化に応じ看護職員へ情報を伝え相談・支援を行い適切な対応が出来るようにし、他職員へも専門的指導を行っている。</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>主治医と話し合いをし相談・情報の交換など共有できるようにし、協力病院とも協力体制を得ている。</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>重度化した場合は状態に応じて本人・家族・医師・職員とも十分に話し合いをし理解をいただいた上で入院されるのが現状である。</p>	<p>重度化した場合は、入院を前提に話し合いが行われている。その一因に、家族から、スタッフの負担が増えることで、スタッフの退職や利用者へのサービス低下などの問題提起があっている。</p>	<p>在宅医療、看取り等について家族へ説明を尽くし理解を得ることが望ましい。また、協力医に往診体制の充実を働きかけ、ホームでの看取り介護を事業所方針として取り組まれるよう期待したい。</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>職員が交代にて救命救急法に参加出来るようにしている。ホーム内でも内部研修として看護師にて指導を受けている。</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>地域の方や消防署の協力を得て職員全員が避難方法を理解し避難経路の確認・消火器の使用方法など定期的に行っている。</p>	<p>避難訓練などを通じ、消防署からの指示や指導による避難方向等の改善が図られている。近くの河川からの冠水等水害対策についても市役所と連携を図り、対応を協議する等災害対策が取られている。</p>	

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	言葉使いや声掛けには一人一人を尊重しトイレ時や入浴時には自尊心を傷つけないような対応を心掛けている。	外部講師を招き、年1回研修を実施している。また、スタッフから感想を求めるなど資質の向上を図っている。また、利用者同士のトラブルの場合、人格や誇りを損なわない配慮や対処法に心掛けている。
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	利用者の思いや希望が日々の関係の中で表現出来る環境作り心掛け困難な方へは、日頃より意思表示が出来るように信頼関係を築くよう努めている。	
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	個々のペースに合わせてゆっくりとした気持ちで、自由に過ごせるようにゆとりある支援に心掛けている。	
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	好みの洋服を選んで着ていただいたり、化粧をされたりし、その方らしい身だしなみを尊重している。	
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	好みのメニューを聞き入れ献立を立てている。調理・食事の後片付けなど入居者様と共に行い食事職員と一緒に会話を楽しみながら心掛けている。	利用者に食べたいもの等の意向を聴取し、献立表担当者間で「献立カンファレンス(料理の偏り、カロリーや嗜好など)」を行い献立表を作成している。食事中も利用者同士の会話等があり楽しい雰囲気がある。
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、習慣に応じた支援をしている	利用者一人一人の状態に応じ水分・食事摂取量のチェックを行っている。量や形態も工夫して調理し提供している。	
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	自分で出来る方には声掛け行い見守りし困難な方には介助にて口腔ケアを行っている。義歯は都度洗い夜間帯は洗浄・消毒している。	

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</p>	<p>一人ひとりの排泄パターンを把握しトイレへの案内を行いリハビリパンツや尿取りパットの使用量を減らしたりし自立への支援を行っている。</p>	<p>自立排泄の向上を図るため、定時誘導と排泄チェック表による排泄パターンを把握し、随時誘導に取り組んでいる。昼間はリハビリパンツで過ごす改善取組により自立排泄となった利用者もいる。</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>毎日の排泄チェックをし水分補給や看護師の指示や服薬調整をしつつ、日頃より適度な運動への働きかけを行っている。</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、職員の手配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</p>	<p>毎日入浴を提供しているが状態に応じて支援し時間にとらわれず、ゆっくりとした気持ちで入浴できるように支援している。</p>	<p>要望があればいつでも入浴できるが、午後から入浴時間と位置づけされている。現在、毎日、自由入浴を行うための実証実験の取組が行われている。</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>一人ひとりの状態に応じて運動や休息を取り入れ安眠出来るようにしている。</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</p>	<p>薬の処方箋はカルテに保管し目的や副作用・用法・用量が全職員に理解し把握出来るようにしている。確認し本人の前で開封し服用していただいている。</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>利用者が日常出来る仕事をお願いしたり、畑で野菜を採ったりし気分転換している。また、感謝の言葉を伝えるようにしている。</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に支援している</p>	<p>天気には外庭に出て草むしりや近所を散歩している。希望があれば買物に同行し快楽を増やしている。菖蒲・花見・外食などし家族へも情報提供している。</p>	<p>ホームの前に「ホーム農園（畑）」があり、耕作から作付け、収穫までを利用者が主体となって行っている。介助が必要な方も分け隔てなく、年間の外出支援イベントは全員を対象に外出させるのがホームの方針である。</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>本人の希望や家族の意向により手元に置き安心感や満足感を持っていただいたり支払時本人にある。多くの利用者はお小遣帳にて管理している。</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をしている</p>	<p>本人の希望により電話を掛けたり先方より掛ってきた時は会話していただくようにしている。手紙等のやり取りは返事を書くように支援している。</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）が、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、生活感や季節感を取り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>季節を感じられるようにフロアの飾り付けを工夫したり花や利用者の作品を掲示したりと和やかな雰囲気作りを心掛け、室温・湿度は観察している。</p>	<p>三角形をした回廊で、中庭が確保されている。中庭側の扉を開ければ解放感にあふれる空間ができる。利用者手作りの作品が掲示されたり、季節感に配慮したオブジェも飾られている。</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>リビングではテーブルを囲み会話が弾んだり中庭では日光浴を行ったり、玄関ロビーには椅子を設け1人の時間を過ごされたりと居場所作りに工夫している。</p>		

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	居室には愛用品や家族の写真を置いたりして利用者が安心して居心地良く過ごせるような環境作りに工夫している。	調度品等の持ち込みは利用者、家族の自由に任せてある。居室には備付の収納棚があるためか、利用者が使っていた筆筒等が見当たらないものの整頓された居室空間となっている。	
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	安全に移動出来るように手摺を設置したり、表示や掲示物の文字の大きさや目印を付けたりして工夫している。		

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 3, 利用者の1/3くらい 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している。 (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ます。 (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、生き活きと働けている。 (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

1 自己評価及び外部評価結果

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
理念に基づく運営					
1	1	<p>理念の共有と実践</p> <p>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</p>	<p>介護とは「我が年若い母を背負うが如し、父の手を引くが如し」を理念に住み慣れた地域で地元との交流を大切に家庭的な雰囲気の中で個々が充実した日々を送れるように心掛けている。</p>		
2	2	<p>事業所と地域とのつきあい</p> <p>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</p>	<p>老人会に参加されたり散髪や買い物などに出掛けられたりし地元の方と挨拶や話をしている。また、行事には参加募り子供達との交流もある。</p>		
3		<p>事業所の力を活かした地域貢献</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議を開き地域の自治会長や民生委員に参加していただき、認知症の方々への理解も深めている。</p>		
4	3	<p>運営推進会議を活かした取組み</p> <p>運営推進会議では、利用者やサービスの実績、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、そこの意見をサービス向上に活かしている</p>	<p>評価結果を基に改善点など意見をいただき参考にし都度報告を行いサービス・質の向上に努めている。</p>		
5	4	<p>市町との連携</p> <p>市町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</p>	<p>事業運営に関する相談やケアの向上面や市からの情報など密にとり問題解決や意見・助言を得ている。</p>		

6	5	<p>身体拘束をしないケアの実践</p> <p>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</p>	<p>職員が身体拘束をしない状況や理解はしている玄関の施錠に関しては、オートロックにて家族様の理解を得ると共に利用者の様子に応じての開放を行っている。</p>		
7		<p>虐待の防止の徹底</p> <p>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</p>	<p>虐待防止の勉強会や内部研修など日頃のカンファレンスにおいても、情報交換を行ったり常に適切なケアが出来うように心掛けている。</p>		
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>			
9		<p>契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約又は改定等の際は、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>ご家族様へ希望や意見を聞いた上でケアに関しての考え方取り組みを説明し、重度化した場合の医療連携体制など十分に理解していただき同意を得ている。</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>入居者様とご家族様との面会時に状況を報告すると共にそれ以外にも電話での対応にて、要望や意見を聞くように努めている。</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、反映させている</p>	<p>定期的なカンファレンスを設け意見交換出来る時間を作っている。</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>グループホーム協議会以外の勉強会にも参加してもらい他事業所の取り組みや実施状況を学びサービスの質の向上に努めている。</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</p>	<p>内部研修や外部での研修など出来るだけ参加出来るように努めている。</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組みをしている</p>	<p>グループホーム協議会以外の勉強会にも参加してもらい他事業所の取り組みや実施状況を学びサービスの質の向上に努めている。</p>		
<p>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</p>				
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>利用者や家族との事前面談にて、生活状況・身体的状態を把握するように努めている。他事業所からの情報提供を依頼し理解するように努めている。</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、関係づくりに努めている</p>	<p>家族が今まで抱え込まれてきた状況・状態を傾聴し、必要に応じては他機関への情報も提供したりしている。</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>その方の状況やご家族様の状況を踏まえた上で早急に対応できるように臨機応変に行えるようにしている。</p>		

18		<p>本人と共に過ごし支え合う関係</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>日々の会話や表情を見たり行動を共にし安心できるように声掛け不安がある場合は傾聴し受容出来るように心掛けている。反面、職員が勇気付けられる。</p>		
19		<p>本人と共に支え合う家族との関係</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>家族の思いを聞き入れ寄り添い日頃の出来事や気付きなど情報を提供し共有し合いご本人を支えられるよう努めている。</p>		
20	8	<p>馴染みの人や場との関係継続の支援</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>馴染みの美容室に行ったり友人や隣人が来やすいような関係作りに努めている。住み慣れた場所へ立ち寄ったり、個々の生活スタイルを尊重している。</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>交友関係が上手く出来るように介入し日々の変化や情報を全員が把握し注意深く見守るようにしている。</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>契約終了された方でも、訪問を行ったりその後の経過を見守っている。家族の相談があった場合でも都度対応している。家族が見えられる事もある。</p>		
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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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。</p>	<p>入居時より情報を収集し、その方の思いや表情・言動より汲み取り、寄り添う介護が出来るように心掛けている。</p>		

24	<p>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</p>	<p>基本情報やアセスメント表の活用。また、ご家族様からの情報提供により把握に努めている。</p>		
25	<p>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</p>	<p>日々の観察・バイタル測定・レクレーションへの参加を促し残存機能の低下防止に努める。</p>		
26	10 <p>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</p>	<p>日常の様子や状態の観察を日誌に記入し課題となるものが発生すれば話し合いを行い介護計画を作成している。</p>		
27	<p>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</p>	<p>介護日誌に記入し1日の出来事やどのように過ごされたかを記載し全職員が連携した実践が出来るように努めている。</p>		
28	<p>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</p>	<p>本人の状態を見て外出や医療機関への受診等を行い、家族の意向に合わせて外出や外泊に対応している。</p>		
29	<p>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</p>	<p>運営推進会議には自治会長・民生委員にも協力を得ている。自治会にも登録し地域の行事にも参加している。</p>		
30	11 <p>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</p>	<p>かかりつけ医院より協力病院への変更をし主治医と協力し医療体制を整えている。状態に応じては専門医の診察も受けている</p>		

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に支援している</p>	<p>毎日のバイタル測定や身体観察を行い状態変化に応じ看護師に伝え相談・支援を行い他職員へも専門的指導を行っている。</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>入居者様の入院は主治医と話し合いをし状態に応じては早期に退院出来るように、協力病院とも情報交換を密に行っている。</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、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>重度化された場合状態に応じてご本人様・ご家族様・医師・職員にて話し合い要望に添えるように努めている。</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>救命救命法の講習には、全員が交代で参加できるようにしている。</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>消防署や議もとの方にも協力を得ている。避難訓練及び消火器の取り扱いなどは定期的に行っている。</p>		

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	言葉使いや声掛けには1人1人の人権を尊重し、対応は常に注意している。		
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	利用者に合わせて、声掛けをし意思表示が困難な方には表情や反応を日頃より観察し、希望に添えるよう心掛けている。		
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	入居者の生活に合わせて、ゆっくりとした気持ちで自由に過ごせるように支援している。		
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	好みの洋服を選んで着用していただき選ばれたものでも気に入らなければ交換したりし要望に答えている。		
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	好みのメニューを聞き入れ献立を立てている。食材の買物・調理・食事作り・片付けを利用者と共に食事が楽しくなるように心掛けている。		
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、習慣に応じた支援をしている	毎食後、食事や水分摂取量のチェックを行っている。1人の状態に応じた量や形態・とろみなどで調整を行っている		

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、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>自分で出来る方は見守りにて声掛けし、困難な方は介助し口腔ケアに努めている。夜間外していただきボリデントにて洗浄消毒をしている。</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</p>	<p>1人の排泄時間を記録しているトイレへの案内を行い日中のリハビリパンツやパットの使用量を減らしたりし自立に向けた支援を行っている。</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>排泄のチェックをし薬の調整や水分補給など行っている。便秘時には下剤に処方をしてもらい使用している。看護師による摘便処置も時にある。</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てしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている</p>	<p>入浴時の利用者の体調や表情を観察し無理強いをせず、気持ちよく入浴出来るように支援している。</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々の状況に応じて、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>1人の状態を見て、状況に応じて休息したり、運動していただいたりして安眠出来るように心掛けている。</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</p>	<p>薬の処方箋はカルテに保管し職員が分かるようにしている。また、誤薬が無いように確認を重視し本人の目の前で開封し服薬していただいている。</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>1人1人に出来る日常生活の仕事をお願いしている。必ず感謝の気持ちを伝えている。</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に支援している</p>	<p>希望に添って買い物などが行えるように援助している。行事時には家族や地域の方々に協力を得ている。</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>希望があれば本人に所時してもらい、支払の時もお願いしている。大抵の利用者は事務所にてお小遣いとして管理してもらっている。</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をしている</p>	<p>本人自ら電話したり職員が取り次いで話をしていただいている。</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）が、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>季節を感じるようフロアの飾り付けや掲示物などにも利用者の作品を展示したりしている。温度・光にも注意し居心地の良い空間作りなど工夫している。</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>中庭で日光浴をしたりフロアにソファ・玄関には椅子を置き1人の時間を過ごせたり仲間同士が集える場所作りに工夫している。</p>		

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	居室には、家族の写真や使い慣れた品物・プレゼントなど利用者が居心地の良く過ごせるよう工夫している。		
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	表示や掲示物の文字の大きさを大きくしたり建物全体には手摺が付いており安全に生活出来るように工夫されている。		
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	
				3, 利用者の1/3くらい	
				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ます。 (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