

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	理念を掲げ、毎日申し送り時復唱し、スタッフ一同で共有するとともに実践している。毎年キャッチフレーズを作り、サブテーマとしている。		
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	街中にあるグループホームではないため、地域とのつながりはなく、地域の一員としての活動も行っていない。来所、面会に来て下さっている。情報発信として、のぞみ新聞を支所やコミセンに置かせて頂いている。		
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	地域の方々には、生かせていないが地元の中学生の福祉体験や高校の福祉科の実習の受け入れをし、認知症の人の理解や支援方法を伝えられるようにしている。		
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	2か月毎に開催され、行事や取り組み等の現状の報告を行い意見をいただいている。意見を生かして「グループホームのぞみQ&A」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
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	運営推進会議に市町村の担当者も出席して下さり意見を頂いている。また、支所にのぞみ新聞を置かせて頂いている。		
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	身体拘束廃止委員会を3か月に1回開催し、身体拘束の現状を把握し廃止に向けての話し合いをしたり、身体拘束をしないケアの実践に繋げるような勉強会も行っている。施錠をせず、センサーを使用し対応することもある。		
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	定期的に学ぶ機会を持ち、身体的虐待だけでなく、言葉による虐待についても防止できるように注意している。		
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	権利擁護に関する制度について学ぶ機会はあるが、十分理解していない。成年後見制度について、活用をされている方もいらっしゃる。		

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
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	契約の前に契約書と重要事項説明書を渡し一通り目を通して頂き、契約の日に説明している。改定時には説明会を開き、理解して頂けるようにしている。		
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	契約時や面会時に家族の意見を頂くようにし、また年1回、家族会を開催し意見を表出する機会としている。面会簿には、記入欄を設けてあり、感想や意見を書いて頂いている。		
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	職員会議にて職員の意見や提案をする機会があり、反映されることもある。		
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	就業環境の整備に努めてもらっているが、現在は職員補充がなかなかできていない。		

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	職員不足でなかなか研修を受ける余裕がない。資格取得に向けての勉強が出来ていない。新人職員は初任者研修には参加できるようにしている。		
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	グループホーム協議会の研修会には、参加する機会はあるが、同業者との交流や勉強会等の取り組みは出来ていない。		

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	入居前に面談をし、生活状態を把握したり、ホーム内を見学してもらったりしている。本人が安心して生活できるように積極的に会話をしながら、不安や心配事に耳を傾けるようにしている。		
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	グループホームでの生活の様子を見ること、また本人の状態や困りごと等を聞くことで関係作りに努めている。入居されてからはグループホームでの様子を報告することで安心していただけるようにしている。		
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	ご家族としては、入居されたことで、ホッとされている部分が多いと思うのでご本人様が不安のないよう、安心して生活できるような支援に努めている。		
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	職員は介護するだけでなく、これまでやってこられたこと、出来ることを職員と共にやることで共に生活する気持ちで関わっている。		

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
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	ご本人にとっては、家族が一番であるので、家族との絆を大切に出来た限り面会に来て頂き、誕生日も家族と一緒に祝いしている。日々の様子を新聞や手紙にて伝え、不安時には家族に電話をし、話してもらう等協力を得ている。		
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	知人や近所の方が来所された時は、居室にてお茶を出し、ゆっくり話が出来るようにしている。写真を一緒に写す等の支援もしている。ドライブデイの時に自宅周辺に行く機会も作っている。		
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	利用者様同士の相性を把握し、トラブルにならないように配慮し席を決めている。ひとりが良い方は、食卓の自席にて過ごされる方もいらっしゃる。		
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	フォローや相談、支援を行うことはないが、他施設へ移られたり、入院の時には逢いに行くことはある。		

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	本人がどのような生活を望んでいるか、普段の生活の中から組み取り、本人重視で検討している。食事や排泄については、本人が食べやすいように、不快感のないように検討している。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活暦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	入居時にこれまでの暮らしやサービス利用時の様子等の情報収集をして、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	バイタルチェックや様子観察からその日の状態を把握し、小さな変化を見逃さないようにしている。これまでの生活と入居されてからの様子を見ながら過ごし方や持てる力を引き出せるようにしている。		
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	本人様とは日常の会話の中から、ご家族とは面会時や電話等で話を聞き、また毎月ケア会議でケアのあり方について、スタッフそれぞれの意見やアイディアを話し合いケアプランを作成している。		

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	日々の様子は個人録に食事量、水分量、排泄については、日常生活記録表に記入し、本人の心身状態をスタッフで把握、共有し実践に繋げている。申し送り帳でも情報を共有し、支援に活かしている。		
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	一人ひとりを支えるために必要なものの購入支援や急な受診は、家族に代わって受診する等、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	地域のボランティアさんに訪問していただき、歌や体操、折り紙制作等のレクリエーションをやって頂き、楽しまれている。		
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	入居時にほとんどの方が敷地内にあるクリニックにかかりつけ医に変更されている。ご家族も近くにクリニックがあることで安心されている。月2回の定期受診、定期的な採血や検査等もされ、適切な医療が受けられている。		

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	職場内には、看護職員がいないため、隣接するクリニックのDr. や看護師に相談している。介護職員は利用者様の状態を常に観察しながら、小さな変化や異常を見逃さないようにし、異変や異常があった時にはすぐに受診するようにしている。		
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	入院時には、日頃の様子の情報提供をし、病院関係者と情報交換しながら、早期退院が出来るように努めている。		
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	利用者様の日頃の様子やグループホームでできる支援、方針をこまめに伝えるようにしている。ターミナルケアは行っていないので、重度化したり、グループホームでの生活が困難になって来た時、長期の入院の場合にも家族と話し合いをし、特養入所への支援も行っている。		
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	急変や事故発生時に備えて、講習会や勉強会を行っている。AEDの講習会にも参加しているが、回数を重ねて身につけていきたい。		

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	火災避難訓練は、昼、夜間の想定にて、利用者様を含めた訓練を行っている。家族や地域の方々の協力も頂いている。また通報訓練、水害時避難訓練も行っている。地震についての訓練も行っていきたい。		

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
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	人格を尊重しプライバシーを損ねない言葉かけを常に意識しながら行っているが、感情的になってしまうことがある。		
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している	思いを表出されることがないので“どうしますか？”“どうしたいですか？”とこちらから尋ね、決定しやすいようにしている。服選びやレクリエーション（脳レク）は好きなものを選んで下さるように声かけしている。		
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	基本的な一日の流れはあるが、状態に合わせてその時の体調や気持ちを尊重し、柔軟な対応をしているが、職員の都合になってしまうことがある。		
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	日頃の身だしなみは、職員が気をつけ声かけ、介助している。朝の整髪については声かけしてやって頂いている。定期的に散髪をし、特別な日にはいつものと違うおしゃれの支援をしている。		
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	利用者様の持てる力を活かし、食事の準備として野菜切り、食事の片付けとして食器洗いやお膳拭きを職員と一緒にしている。梅干し、らっきょう漬、切り干し大根等の保存食作りやあく巻き作りを一緒に行っている。		

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	管理栄養士による献立があるため栄養はバランスよく管理されている。糖尿病の食事の制限や誤嚥防止のとりみ使用等、その方に合った食事や量を提供している。水分摂取にも気をつけ、水分量も記録している。		
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	口腔内の清潔が保てるように毎食後、口腔ケアの声かけをし、一人ひとりに合わせた声かけや見守り等を行っている。義歯は夜間に洗浄剤を使って洗浄している。		
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	排泄チェック表で排泄パターンを把握し、必要に応じて声かけ誘導を行っている。入居時リハビリパンツ使用の方もいるが状態を見ながら、綿パンツへの移行に取り組んでいる。尿取りパットも尿量に応じた使い分けをしている。		
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	朝食前には牛乳を飲み、10時にはヨーグルトを食べて頂き、水分摂取量にも気をつけながら、便秘予防が出来るようにしている。入居前より薬を服用されている方も多いが、排便管理をして、便秘が続かない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
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	温泉を引いてあり、特別な行事がない限り、基本的には一日置きに午前中に入浴して頂いている。時間帯は職員の都合に合わせて頂くことが多いが気分や体調に合わせてながら、入浴を楽しまれている。冬場は足浴も行っている。		
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	出来るだけ日中の活動を促し、リズムを整え、室温の調整や季節の寝具の調整をしながら、安眠できるよう支援している。昼食後は1時間程度、ベッドに横になれる方、ソファでゆっくりされる方、それぞれ適度な休養を取られ、夜間のすいみんとつながるようにしている。		
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	一人ひとりの服薬の目的について、理解するように努め、分からない時はファイルで確認するようにしている。薬の量の変更時は症状の変化に気をつけている。誤薬のないように二重チェックを行っている。掌にのせる、口に入れる等一人ひとりに合わせて支援し、飲み込まれるまで確認している。		
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	これまでやってこられたことを、その方の状態にあわせ、役割としてお願いすることで張り合いになられている（洗濯物干し、食器洗い、居室の掃き出し、お膳拭き、メニュー書き等）ドライブに出かけることで楽しみや気分転換となるように支援している。		
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	日常的な外出についてはなかなか難しいが、初詣、季節の花を見に出かけたり、ドライブデーとして少人数で1～1.5時間程度の外出を行っている。家族と一緒に外出することが少ないので墓参り等の外出支援を行っていききたい。		

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	お金を持つことの大切さは理解しているが、日常でお金をつかうことが少なく、自分自身でお金を管理することが難しい方が殆どで、事務所にて預かっている。		
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られ、掛かってくると取り次いで話をされている。定期的にご家族から電話をして下さる方もある。携帯電話を持たれている方もあるが使い方を理解されていない。手紙のやり取りをされている方はないが、年賀状は家族へご自分で書いて頂いている。		
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	玄関やリビングに花を生け、壁面には季節感のある壁面制作を入居者様と一緒にやっている。台所が食堂と対面になっているので、料理をする音や香りを感じることが出来ている。温度や湿度にも気をつけ、加湿器や除湿器、空気清浄機を使用している。		
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	共同空間には、ソファを置いて、テレビを見たり、会話を楽しまれている。食卓やソファの座り位置は相性や一人ひとりの座り方に合わせた位置を考え、居心地よ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	ベッドは備えてあるものを使用して頂いているが、タンスや衣装ケース等のご家族が準備され、入居時に部屋作りをされている。家族の写真を飾られている方が多い。入居後は手作りのカレンダーや誕生カード等も壁に飾っている。		
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	建物内のあらゆる場所に手すりを設置してある。また部屋が分かるように名札を掲げ、トイレが分かるように方向（→）を示すなど工夫している。ベッドからの立ち上がり時滑らないようマットを敷き、車椅子や押し車の置き位置等に気をつけ安全な環境作りをしている。		

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