

グループホームくすのき(3階)					
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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	1	<p>○理念の共有と実践</p> <p>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</p>	<p>理念を職員の目に見える所に掲示し、各利用者様に合った関わりや支援ができるように職員間で共有しております。職員研修では具体的な関わり方やご利用者様お一人お一人を良く知り、寄り添い、グループホームの理念に基づいたケアを日々心掛けております。</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>新型コロナウイルス蔓延前は、運営推進会議等を通じて地域で開催される行事や老人会のイベントなどを知らせてもらい、参加できる行事等に関しては参加させてもらっていた。</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>運営推進会議においてご利用者様の生活状況を報告し、認知症のご利用者様の現状等に理解頂けるよう努めています。</p>		
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議には、実際に利用者様が参加して、施設で行われた行事の感想等を地域の方や関係機関に発表できる場になっており、様々な話し合いやアドバイスを頂いている。また入居者ご本人が会議参加に意欲的でとても楽しみにされており、活力になっている。</p>		
5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>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。</p>	<p>地域包括支援センターの職員様に必ず運営会議に出席頂き、意見・情報を貰う等良好な関係を築いています。市の保護課のケースワーカーには担当の利用者について様子を伝えたり、必要な手続き等連絡・相談を行っています。</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</p>	<p>身体拘束の弊害や悪影響について職員全員が理解するために定期的に勉強会を開催し職員全員で理解を深めております。ご利用者様お一人お一人の身体状況に合わせて、どんな危険が起きるかを念頭に置き、お一人お一人が自由に過ごせるよう見守りや介助を行い、拘束することなく過ごして頂いています。</p>		
7		<p>○虐待防止の徹底</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などでの虐待が見逃ごされないことがないよう注意を払い、防止に努めている</p>	<p>虐待防止についてもホーム内で研修を開き職員一人ひとりがお互いに気を付け見過ごす事のないよう防止に努めています。</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>現在成年後見制度を利用されているご利用者様はいらっしゃいませんが、今後新たに利用が必要になってくる方に対して対応できるように職員会議での年間計画に位置づけ、身につける機会を作っています。</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>ご利用者様、ご家族様の様々なお体の状態に配慮し、短文で話したり、筆談を用いたり、表情を確認する等できるだけわかりやすい説明を心掛け、丁寧に相手の話を聞き、不安のないように努めています。</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>利用者には積極的に職員から話しかける等、意見が言いやすい環境づくりに努めており、普段の利用者様の言葉や思いをガラス越しでの面会時や電話での近況報告の際にご家族へ伝えております。また、家族様からも意見や要望を伺い、運営に反映できるよう努めています。</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>随時ミーティングや個別聞き取りの機会を設け、職員の意見が反映できるように努めています。</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>各職員の良いところを見つけ、与えられた役割や日々の自分の行動に責任が持てるように促し、働き甲斐のある職場になるよう努めている。</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>法人事業所内研修を行い一人ひとりの、力量を把握し、良いところを伸ばせるよう指導し、意欲的に働けるよう努めています。</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>同業者との連絡会はコロナ感染症防止対策のため中止になりましたが、電話や文書で情報交換を行い、サービスの質の向上に努めています。</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>なかなかご自身の思いを伝えるのが難しい方もいらっしゃるので、短文での質問や筆談を利用するなど笑顔で接し、ご本人が不安や要望等を話しやすい環境作りに取り組んでいる。</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>利用者本人及び家族様から今後への思い、要望などを聞き、家族様ともに安心して頂けるように努めています。また面会時にはご本人の様子を伝え、面会中止期間においては電話で状況を報告し家族様との信頼関係を築くよう努めています。</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>利用者本人及び家族様からの会話やご本人の身体状況からニーズを導き出し、サービスを見極め必要とされるサービスを提供できるよう努めています。</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>ご自身でできることは少しでも行っていただけるよう声掛けや見守りを行い、ご本人の自信に繋げ、快適に過ごして頂けるようサポートしている。</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>新型コロナウイルス感染対策のため面会中止期間はこまめに家族様へ連絡し、利用者様が不安にならないよう家族様の思いを本人に伝え、面会再開時はガラス越しで面会して頂き、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ける様努めています。</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>ご本人の希望により友人に電話を掛けたり、手紙を送ったりと馴染みの方との関係性が途切れないよう支援しています。</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>話が苦手な方や、居室で過ごす事の多い方には声かけし役割活動やレクを通し、利用者同士の関係が円滑になるよう職員が注意深く見守っている。</p>		
22	<p>○関係を断ち切らない取り組み</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>お亡くなりになられた方の葬儀には参列し、ご家族様に故人との入所中の思い出をお話するなど、これまでの関係を継続できるように努めています。</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	表情を確認したり、簡単に答えやすい問いかけや筆談をするなどご本人の身体状況に応じ丁寧な対応を心掛けるとともに、職員間で何か変化等あれば情報交換を行っている。		
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	入所時の聞き取りの際、家族より暮らしぶり等を聞き、又本人との会話の中で今までの、生活状況を聞き把握に努めています。職員から積極的にお声がけし、利用者の思いを聞き出せるよう努めています。		
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	利用者の、心身の状態を把握し1人ひとりに合った過ごし方が、できるよう支援しています。		
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	利用者一人ひとりが自分らしく暮らせるよう日頃からコミュニケーションをたくさんとることを心掛け、本人や家族との会話の中から趣味・嗜好を把握し、介護計画の作成に活かしています。本人のADLや職員からの聞き取りを基に必要であれば随時プランを見直しています。		
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	食事、排泄、バイタルチェック等、日々の様子変化について介護記録に記載し、その都度話し合い職員間で情報を共有し介護計画の見直しに活かしています。		
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	本人や家族の状況に合わせた柔軟な支援ができるよう職員間で話し合いその時々合った支援が行なえるよう取り組んでいます。		
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	コロナ禍で毎年参加している地域での行事等が中止になり、直接地域の方々と触れ合う機会が少なくなっているが、運営推進会議で民生委員の方や自治会長さんとお会いした時にご意見を頂くなど、楽しい生活が送れるよう支援しています。		
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	基本的に入所前のかかりつけ医の医療機関で受診して頂いております。本人及び家族様の意向により、協力医療機関へ受診されることもあります。		

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>協力医療機関と24時間の連絡体制を敷いております。看護師にはいつでも相談できるような関係を築いております。</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>入院時は入院機関へ必要な情報提供を行い、退院時には入院中の状態・留意事項等の確認を行い、退院後ホームでの生活がスムーズに送れるよう体制を整えています。</p>		
33	<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>家族に本人の状態を報告し重度化した場合は家族と話し合い何処までできるか十分説明しながら方針を共有できるよう取り組んでいます。</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>法人内の他事業所の研修に参加し、急変時及び事故発生時に対応できるよう心掛けております。</p>		
35	<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>避難訓練はコロナ感染症防止対策のため地域の方の参加は見合わせました。今年は水害を想定した訓練を行い、利用者のスムーズな避難方法の習得に努めております。コロナの影響で地域の防災訓練は中止になりましたが、開催された際は参加し、地域の方との協力体制を今後も築いていきたいと思っております。</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>言葉づかい等、接遇に気をつけ尊厳をもって対応するように周知しております。話し掛けや言葉遣い等、接遇に関する研修を実施し本人の思いに着目した対応が一人ひとりの尊重とプライバシー確保の根本であるとして日々の言動にも注意を怠らずケアに当たっている。</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>日常の会話の中で本人の希望や思いを汲み取り自分で決められるよう支援しています。意思表示が出来ない方でも表情や動作で分かることもあるため反応をみながら把握できるよう努めています。</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>職員がお手伝いしたくなるような時もありますが、本人のペースや希望に添えるよう時間に余裕を持ったケアに努めています。</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>職員が決めるのではなくご自身で着たい服を選んで頂き、決められない方については一緒に選び支援しています。女性の化粧についても自身でしていたき出来ない部分を援助するよう努めています。</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>季節の行事にはホームの畑で収穫した四季折々の新鮮な野菜を取り入れたり、季節を感じて頂けるような行事食を提供しております。また、職員と一緒にテーブル拭き等、食事の準備や片づけを手伝ってもらっています。</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>個々に記録を行い十分水分が取れているか、食事がとれているか確認しています。摂取量が下がっている場合は主治医に相談し、対応しています。</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>毎食後一人ひとりに合った口腔ケアを行い汚れや臭いの無いように支援を行なっています。また口腔内清潔に努め誤嚥性肺炎の防止に努めています。</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>排泄状況が分かるチェック表を記録、参照し、本人の排泄パターンを把握し、一人ひとりに合わせたトイレ誘導を行い、なるべくトイレで排泄ができる様支援しています。</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>薬の処方だけに頼らず、食事や水分量などをこまめにチェックし対応しております。居室で過ごすだけでなく、散歩やレクリエーションで体を動かすよう声掛けしています。</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>入浴のお声がけの際、気持ちに乗らない、面倒と言われる時は時間をずらしてお声がけする等、ご本人のタイミングで入浴できるよう対応しています。また、状況によっては足浴や清拭等ご本人と相談し、清潔の保持に努めています。</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>日中役割活動や敷地内の庭を散歩するなど気分転換を図りゆっくり体を休めるよう支援し眠れない方についてはお茶を一緒に飲みながら話相手をし落着けるよう支援しています。</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>薬の内容を理解し、その日の体調状態を把握するよう努め変化があれば主治医に相談するようにしています。</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>季節ごとの壁紙制作や飾りつけを行ったり、レクリエーション活動ではリーダーを決めたり、それぞれの能力を活かしながら役割を決め、楽しめるよう支援しています。</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>コロナウイルス感染防止のため、外出は自粛していますが、敷地内の庭に出て歩いたり、少しでも外の気分が味わえるよう支援しています。また、近所の公園へ散歩に行き、地域の方と挨拶程度ですが交流しています。情勢を見ながら本人、家族の希望に沿った外出ができる様支援致します。</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>お金の所持は基本的に禁止しております。どうしても所持したい場合は、トラブル防止のため家族様の許可の下施設で管理する体制を整えております。</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>本人、家族様の希望により電話を掛けたり、手紙を事業所宛てに送ってもらったり、職員が投函したり、自由にやり取りして頂いています。</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>玄関やホールには季節の壁画を飾り四季をご利用者様に感じていただくよう工夫しています。ソファを置きゆったりと、利用者様が集まりやすい空間作りを心掛けています。家庭菜園での収穫及び食事での提供も季節感を味わいながら皆様楽しみにしています。</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>居室と共用スペースの移動はご本人の希望で自由にしてもらっています。居室でゆっくりくつろいだり、共用スペースでレクリエーションや体操、TVを見ていただいたり、一人ひとりが思い思いに過ごせるよう支援しています。</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</p>	<p>部屋には利用者各々馴染み深い家具を設置し、家族の写真や置物等を飾り本人が落ち着いて過ごせるように工夫しています。</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>手すりの設置や余裕のある空間など、利用者が安心・安全に過ごしていただけるような環境を整備しています。</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