

(様式第1号)

自己評価及び外部評価結果票

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4170200507		
法人名	有限会社 久里の里		
事業所名	グループホーム久里の郷		
所在地	佐賀県唐津市久里1130-8		
自己評価作成日	平成25年9月11日	評価結果市町村受理日	

※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	http://www.espa-shiencenter.org/preflist.html
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 佐賀県社会福祉協議会		
所在地	佐賀県佐賀市鬼丸町7番18号		
訪問調査日	平成25年10月24日	外部評価確定日	平成25年11月19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)】

<p>入居者の方々がユツタリと過ごして頂く事を、第一に考えて介助させて頂いている。その中で、各スタッフの満足度が介護のレベルに繋がると信じています。各スタッフのモチベーション維持の手段が何かを常に考え実行してる。また、なにより各入居者の方々からの信頼とご家族からの信頼・信用なので、家族の方とのコミュニケーションとも合わせ大切にしている。グループホーム久里の郷の motto 「自分がされて嫌な事は、言わない、しない。」を実践している。</p>
--

【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)】

<p>利用者は自由に過ごされている。天気の良い日は「きょうは〇〇にでかけよう」とその日に決めて行動する。外出場所は時には利用者の馴染みの場所であることもある。職員が働きやすい職場は利用者にも居心地のよい場所となるという代表者の考えは職員にも伝わっている。スキルアップのための研修にも積極的に参加できる配慮がされている。職員にとって家族を入所させたい施設となっている。</p>

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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ふ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	理念は玄関に掲示し、ホーム日誌にとじている。 モットーは事務所に入ってすぐ目に付くところに掲示している。	理念やモットーは玄関の目に付きやすいところに掲示し、また毎日の介護の中でも管理者と職員が共に意識し実践している。	
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	地区行事にできるだけ参加するようにしている。 ご家族の方にも、誕生会等のイベントに参加いただけるように連絡している。	代表者は地域の一員として葬祭に出席するなど地域とのつながりを大切にしている。散歩に出ると職員は地域の人と名前を呼び合う関係もできている。	
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	運営推進会議の場で、認知症や病気についての勉強会を行っている。地区の方からの相談等にもその都度応じている。		
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か月に一度、地区の方や市の担当者の方を交えて、ホームの活動報告や勉強会を実施している。 その内容を日常の介護に活かしている。	地域の代表者にも参加してもらい意見交換の場となっている。利用者の参加や次回のつなぐための記録の方法など検討中である。	
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	運営推進会議には必ず参加いただき、意見交換を行っている。	研修会には積極的に参加している。日ごろも出かけて話をする心を心がけている。相談できる関係は作れている。	
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	身体拘束について正しい知識を身につけるよう、勉強会を行い、身体拘束をしないように心掛けている。	正しい知識を得るために研修会には積極的に参加している。施設内でも定期的に勉強会を開き日々のケアの振り返りを行っている。	
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	勉強会の中で虐待について学ぶ機会を設けて、職員全員の意識の徹底を図っている	2013/11/19	

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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
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	管理者、介護支援専門員は研修会等に積極的に参加し、その内容を職員に報告している。		
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	契約の際に、運営規定や重要事項の説明を行い、納得されるまで説明を行っている。		
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	御意見箱を設けて苦情を伝えやすいようにしている。 意見が出た時は直ちに対応するようにしている。	設置している意見箱に意見が入ることはあまり無いので、なんでも話のできる関係作りを心がけている。小さなことでもその時に対応している。	
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	毎月第一火曜日に勉強会を行い意見交換をしている。また不定期にスタッフミーティングを行い、意思の疎通を図っている。	職員が働きやすい職場となるよう会話を大切にしている。時間外の勉強会やミーティングなどは残業手当が出ている。	
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	資格取得者には昇給や一時金を支給している。 労働時間も、スタッフの意見を取り入れて設定している。		
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	ホーム内での勉強会や、外部での研修に積極的に参加できるように、時間の調整や研修費用の支援を行っている。		
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	毎月グループホーム連絡協議会の勉強会を行っており、職員も参加している。また、関連する医療機関とも交流を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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	サービス利用開始前に本人と面接を行い、本人が望むことや不安がなくなり、安心して生活ができるように努めている。		
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、関係づくりに努めている	家族とも事前に面接を行い、家族の希望をうかがい、不安を取り除くようにしている。		
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	事前面接等で、本人やご家族が現在必要としていることを把握し、中立の立場で支援できるように対応している。		
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	同じ目線で常に接し、相手を尊重した対応を心掛けている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 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	家族への情報提供も含め、出来るだけ家族にも関わってもらえるような対応をしている。		
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	本人の自宅近辺にドライブに行ったり、友人知人への連絡を行えるように協力している。	家族と相談の上で自宅で過ごす時間を作ったり、なじみの人の訪問時にはゆっくり話のできる場所を作ったりするなどの支援が行われている。	
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	共通の趣味を通じて会話をしたり、ドライブ等で一人だけ孤立しないような対応をしている。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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
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	退所された方も定期的に訪問して、関係を継続できるようにしている。また、亡くなられた方の墓前にお盆訪問している。		
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。	常にコミュニケーションをとり、本人の希望を聞いている。出来るだけその希望に添えるようにしている。	編み物が得意な人には材料を準備している、畑作りを希望されたら一緒に畑で作業するなど一人ひとりの経験を大切に支援されている。	
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	本人や家族との会話等からこれまでの生活歴や暮らし方の把握に努めている。		
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	記録や申し送りの中で、入居者の状態把握に努めている。		
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	計画作成時には必ず担当者会議を開催し、職員や家族の意見を参考にすることで、現状に即した計画を作成し実践している。毎月全員の検討会を実施している。	利用者との日ごろのかかわりの中で 思いなどを聞き反映させている。職員全員でアセスメント カンファレンス、モニタリングを行っている。	
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	入居者個別にケア記録を付け、その内容を職員間で共有し、日々実践し、必要であれば計画の見直し等も行っている。		
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	本人や家族が必要としていることを把握し、固定観念にとらわれないサービスの提供を心掛けている。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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
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	地域の行事にも積極的に参加し、物産市やお祭に参加できるようにしている。		
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、納得が得られたか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	毎月2回第二第四木曜日訪問診療があり、その際は必ず入居者の状態の報告をしている。その結果は家族に報告している。	事業所の協力医、入居前からのかかりつけ医本人や家族の意向を尊重しての受診を支援している。	
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	入居者の状態変化があれば必ず看護師に相談し、入居者が適切な医療行為を受診できるようにしている。		
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。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。	入院された際は、面会を頻回に行い、医療機関関係者と連絡を密にとることにより、本人の状態把握に努め早期退院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・家族等と話し合いを行い、事業所の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	入居される際に重要事項として説明している。またターミナルケアに関して、勉強会や運営推進会議の場で話しを行っている。	主治医との連携を密にとりながらターミナルケアに取り組んでいる。研修には積極的に参加し利用者、家族、職員に悔いの残らない支援をしたいと検討を重ねている。	
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、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	緊急時対応マニュアルを作成し、見えるところに掲示している。		
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	年2回の消防訓練時に、避難方法についても訓練している。	スプリンクラーは設置している。定期点検も行っている。消防訓練は年2回実施している。1回は消防署の指導を受けている。3～4日分の食材の備蓄はある。	

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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	入居者への対応について、勉強会で話し合い、尊厳の保持の重要性を確認している。	利用者の気持ちを大切に考えさりげないケアをこころがけ誇りやプライバシーを損ねない言葉かけが実践されている。	
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	本人と話し合い、思いや希望を表現できるような働きかけをしている。自己決定も尊重している。		
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	本人のペースを優先し、職員の都合では行動しないようにしている。		
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	本人の希望を大切にし、身だしなみやおしゃれも本人が望む状態になるように支援している。2カ月毎に訪問散髪をお願いしている。		
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	入居者に食材の調理をしてもらったり、食事の好みを聞いて食事の提供をしている。	下こしらえ、皮むき、盛り付け 後片付けなども利用者と職員が一緒に行い、一緒に食事を楽しく食事できるよう雰囲気作りも大切にしている。	
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	摂取量に応じた食事量の提供や、水分不足にならないよう日中や夜間を通して、水分補給に努めている。		
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、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、口腔ケアを行っている。毎週土曜日に訪問歯科があり口腔ケア指導を受けている。		

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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
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	排泄パターンを把握するために、排泄管理表を作成し、排泄パターンを把握するようにしている。それをもとにトイレ誘導し、排泄の自立を促している。	自尊心に配慮し、排泄管理表を利用し 時間を見計らって誘導するなどトイレでの排泄を支援している。	
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	便秘について話し合いを行い、運動や水分摂取等入居者ごとに個別の対応をしている。		
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	入浴の希望がある場合は入浴していただき、出来るだけ本人が望む形での入浴をしている。	週2回以上午後からが入浴時間となっている。ゆず湯など季節を感じる工夫もしている。時には外に出かけ足浴を楽しむこともある。	
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	なるべく夜間眠れるように日中の活動量が増えるような対応をして、日中眠気がある方は、ソファーなどで休め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	利用者別の服薬一覧表を作成し、いつでも見られる場所に置いている。服薬の変更があったときにはわかるようにしている。		
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	入居者一人一人個別に対応し、楽しみや気分転換等を行っている。		
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に支援している	散歩やドライブなど外出の機会を作っている。またその際は本人の希望を優先し、外出方法を決めている。	不足する食材の購入に利用者と一緒に出かけることもある。散歩は日課である。天気の良い時は予定が無くても遠出をすることもある。	

自己	外部	項目	自己評価 (事業所記入欄)	外部評価 (評価機関記入欄)	
			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	本人の希望があれば現金を所持していただく。また買い物で本人希望のものを購入された時は、支払の支援を行っている。		
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をしている	本人が望む時間にいつでも電話できるようにしている。手紙を書きたいときは、その支援をしている。		
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	季節感を取り入れたリビングの飾りや花を生けている。また浴室やトイレはこまめに掃除することで、不快な匂いがこもらないようにしている。	季節を感じる空間づくりを利用者と職員が一緒に行っている。生活を感じる煮物のにおいや音など暮らしの場としての空間を大切にしている	
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	ベランダ部分にイスを置いたり、リビングのソファの配置を工夫している。		
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	個人の居室には本人が望む使い慣れたものや、嗜好品を持ちこめるようにしている。	ベットは施設で準備している。入居時にはできるだけ使い慣れたものを持ち込んでもらうよう家族に相談している。昼間の過ごす場所は本人に決めてもらっている。	
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	表示はできるだけ大きくして見やすい工夫をしている。また段差を極力なくし、つまずいて転倒しないようにしている。		

V. サービスの成果に関する項目(目標指標項目)アウトカム項目))(事業所記入)
 ※項目No.1～55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓ 該当するものに○印をつけてください	
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
		2013/11/19	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

項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓ 該当するものに○印をつけてください	
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:2,20)	○	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. 全くない
66	職員は、生き生きと働いている。 (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