

(別紙1)

自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 24年 7月10日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2774500447		
法人名	泉ヶ丘福祉会		
事業所名	泉ヶ丘園グループホーム		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護 介護予防認知症対応型共同生活介護		
所在地	大阪府泉佐野市日根野5565-136		
自己評価作成日	平成24年7月10日	評価結果市町村受理日	平成24年9月1日

【事業所基本情報】

介護サービス情報の公表制度の基本情報を活用する場合	(基本情報リンク先URLを記入)
情報提供票を活用する場合	(別添情報提供票のとおり)

【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 カロア
所在地	大阪府泉佐野市泉ヶ丘4-4-33
訪問調査日	平成24年8月6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)】

『その人らしい生活』を目標に生活リハビリを重視、ADL向上の為、「歩く事」、「排泄自立」に重きを置いている
法人内施設での相互間交流が盛んで、利用者の緊急時対応、多彩な行事やクラブ活動で有効な連携が取られており、地域住民との交流もある

【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)】

周りには川が流れ、四季の景色が満喫できる自然豊かな環境で、季節感を味わいながら過ごす事ができます。畑で収穫した野菜などを入居者と一緒に料理されたり、一人ひとりの能力を活かした支援が行われています。身体を動かすようにとほぼ毎日外へ出る機会を作られ、歩く機会を作られています。また、法人内の特養や保育園などとの交流も盛んで、地域の方々と一緒に行事を行われたり、ボランティア活動していただいたりと、地域と法人が一体となって支援されている事が感じられました。

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	次に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	理念に基づいた介護計画でサービスを提供する事で理念の実践に取り組んでいる 職員全員名札に「理念」を保持し就業前必ず目を通し意識して仕事に臨むようにしている 事業所の広報誌やパンフレットに理念を掲げ職員会議等で理念の実践に向けて取り組んでいる	理念の掲示があり、各職員一人ひとりの名札に保持し、就業前に目を通すようにされており、理念を共有できるように取り組まれています。	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	施設主催の盆踊り、敬老会等の行事やクラブ活動に地域の人の参加があり又地域の自治会行事や祭りに参加し交流する様努めている 同一法人のデイサービス利用者や保育園児との交流も日常的に行われている	地域の方と一緒に太極拳や書道等のクラブ活動を行われたり、日常的に交流する機会を作られています。	
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	運営推進会議に地域の民生委員や市職員、利用者家族と話し合い取り組んでいる 地域の方が、施設のクラブや行事に参加されている 地域の方に認知症研修を行っている		
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ヶ月に1度推進会議を行い施設での行事や取り組みを報告し、指摘や意見をサービス向上に活かしている	2ヶ月ごとに会議が実施され、毎回違うテーマや題材を掲げて会議を実施し、サービスの質向上に向け、意見交換されています。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を蜜に取り、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。	グループホーム運営協議会に参加、市町村担当者からグループホームに対する方向性や意見を聞きサービスの質の向上に取り組んでいる。又施設の行事に参加して頂いたり、地域密着型事業者連絡協議会に協力して頂いている	常日頃から、行政担当者への問い合わせやホームの出来事などの報告がされており、積極的に関わりをもたれています。	
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	身体的拘束等の排除の為の取り組みに関するマニュアルや研修があり、すべての職員が正しく理解して身体拘束しないケアに取り組んでいる	マニュアルを作成し、身体拘束を行わないように取り組まれています。言葉がけに行動制限がないように、職員研修等で意識付けされています。	
7		○虐待防止の徹底 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ない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	高齢者虐待防止関連法を含む虐待防止に関する研修の記録がある。介護の現場で注意を払い防止に努めている。言葉による虐待については見過ごされがちなので職員同士不適切な言動が無いが常に意識して防止に努めている		

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	施設内において権利擁護に関する研修の機会がある 制度を活用された利用者が居られた		
9		○契約に関する説明と納得 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	書面による説明を経て納得されてから契約に移っている 退所時は方針を決定する為の情報提供、相談に応じている 改定の際は説明会または書面にて理解・納得を図っている		
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	重要事項説明書に相談苦情受付担当や外部機関への通報先を明示し契約時に説明している 又意見箱を設置している	行事や面会に来られた時に、意見や要望を聴くように心がけておられ、運営に反映できるように努められています。	
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、それらを反映させている	部署会議、リーダー連絡会議、職員会議にて職員の意見を聞き運営に活かしている	意見交換が頻繁に行われ、職員同士のコミュニケーションが円滑に行われており、日常の支援に反映されています。	
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	リーダー、管理者は各職員の勤務状況を把握し、向上心を持って働ける様な職場作りを心がけている イノベーション手当がある		
13		○職員を育てる取組み 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	新人研修、中堅研修等段階的に研修を行っている 認知症研修も受講している 施設内、施設外共伝達研修を実施している		
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	管理者が月1回グループホーム連絡会に出席し地域の同業者と交流、意見交換を行っている 又市内の地域密着型サービス事業者連絡協議会にて同業者と更なる交流に努めサービスの質の向上の為の情報交換を行っている		

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	入所前情報収集を行い、本人・家族との面談で本人の意思確認や要望・考えを聴き取りケアプランの資料として用い本人が求めている生活ができる様に努めている		
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、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	入居申し込み時や契約時家族の思いを十分に聴き取り受け止める様努力している		
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	相談時すぐ施設入所を勧めるのではなく、医療的ケアや精神症状、集団生活への適応等考慮、他のサービス利用も含めた対応に努めている		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 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	生活歴を鑑み、食事作りや園芸等協働作業を通じて一緒に生活しているという関係作りをしている		
19		○本人と共に過ごし支えあう家族との関係 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	利用者の生活状況を家族に報告する中で、今の状態を共有し、共に支援していく関係を築く様努力している		
20	8	○馴染みの人や場と関係継続の支援 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	医療機関や喫茶店、理美容店等馴染みの場所がある方に対しては配慮している家族・知人等と電話・ファックス・手紙での対応も支援している	馴染みの美容院や温泉などへ家族の付き添いで行かれたりと、昔からの関係が継続できるよう支援されています。	
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	共有スペースにおいて利用者同士のコミュニケーションを図ったり、作業する事で共に生活しているという一体感を感じて頂ける様に努めている		
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	施設の行事等の案内の送付や、隣接している同法人の特養に入所した場合、他の利用者と一緒に過ごす機会を作り関係の継続を図っている		

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	○思いやり意向の把握 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	入居時の聴き取りや家族からの情報により本人の生活様式を把握し、本人の望む生活に近付ける様に努めている。又施設内では危険の無い限り本人の決定に基づき行って頂いている	入居時に生活歴や要望を聴き、本人の意向を把握し、支援されています。日々の状態を職員間で話し合いながら、本人本位で検討されています。	
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	入所時の資料、本人・家族からの情報に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	生活歴や入居後の日課、ADL、残存能力を把握し「個人票」「あなたの出番」を作成、職員が利用者をも総合的に把握する様努めている		
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	家族や本人の意向・状態により介護計画を作成、月1回のカンファレンスやモニタリング（状態の変化や必要に応じケース会議、モニタリング）を行って利用者に応じた適切な介護計画を作成している	事前に本人や家族の希望を聞き、より良く過ごせるための介護計画を作成し、月1回のカンファレンスで見直しし、状態にあわせた介護計画を作成されています	
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	日々の様子やケアの実践・気づき等個人記録に記載、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		
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	同法人のクラブ活動に出席あるいは行事に家族と共に参加、施設所有の畑での園芸活動や個々の能力に応じた作業に従事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	施設でのクラブ・行事にボランティアや民生委員の参加、警察による施設周辺の朝夕の見回り、消防署との連携による消防訓練、避難訓練等協力を得て支援している		

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	事業所の医師と相談の上家族の希望を受け入れ、これまでのかかりつけ医の受診や症状に応じた医療機関に受診、適切な医療を受けられる様支援している	本人や家族の希望を受け入れ、馴染みの医療機関での受診や症状に応じて適切な医療が受けられるよう支援されています。	
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支援している	隣接する同法人事業所の看護師と密接に連絡を取り健康管理に努めている		
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	入退院時必要な情報交換を行っている。入院中は頻回に病院を訪問し病院関係者と情報交換や家族との相談に努めている		
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・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	重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階からかかりつけ医と相談の下、本人や家族が方針を決定する為の情報提供している	重度化する前から本人や家族に終末期のあり方を確認し、併設する法人とも連携を図り、安心して納得した最後が迎えられるように、随時意思を確認しながら取り組まれています。	
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	事故の発生等緊急時の対応に関するマニュアル等及び緊急時の連絡体制を記載した文書がある 研修の実施記録がある		
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	非常災害時の対応手順、役割分担等についてのマニュアルがある 通報する関係機関の一覧表がある	年2回の避難訓練を実施し、緊急時に利用者の状態が分かるファイルを整備されています。又いざという時には、併設する施設職員が駆けつけてくれるように連携が図られています。	

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	定期的に施設内で人権研修、記録方法等の研修を行い、プライバシーを損ねるような対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	優しく丁寧な言葉かけが行われており、言葉の内容や語調にも配慮されています。日々の支援の中で、プライバシーへの配慮が出来るよう指導がなされています。
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、生活歴を考慮「あなたの出番」という役割分担表を作成し支援を行っている。その都度利用者の希望を聞き支援している	
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	基本的な日課はあるが、入居者一人ひとりの希望や状態、体調を考慮した支援を行っている	
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	衣類や髪形等は、本人又は家族の希望に副う支援を行っている 理容・美容は希望に応じて、訪問又は行きつけの美容院を利用されている	
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の状況に応じ、職員と一緒に調理、盛り付け、配膳、片付け等楽しく食事が出来る様工夫している 家庭菜園で収穫した野菜を献立作りに活かしている	ご利用者のできる事、やりたい事を生かしながら楽しく食事が出来るように工夫されています。家庭菜園では収穫の喜び、食べる喜びを味わえ、活気のある生活が伺われます。
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、集会に応じた支援をしている	栄養士、看護師と相談しながら対応している 水分摂取にはきめ細かく対応している 飲食量が少ない時はおやつ、次の食事を考慮している	
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	個人の状態に応じて、毎食後声かけあるいは介助にて口腔ケアを行っている 毎週歯科衛生士が訪問し口腔ケアの指導を行っている	
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日中は全員おむつを使用せずトイレでの排泄を支援している 夜間は起居動作困難な1名のみリハビリパンツで対応している	法人の理念を職員が一丸となって取り組み、オムツを使用せず、トイレでの排泄支援が行われています。

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	毎日排便チェックを行っている 牛乳・お茶等水分補給、おやつ工夫、音楽療法や作業療法、散歩等体を動かす働きかけを行っている		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	基本的には午後に入浴時間を設け入浴を楽しめるようにしている 蓬・ドクダミ・蜜柑風呂等工夫している 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて何時でも毎日でも入浴が可能である	ご利用者の希望や体調に合わせて個々に応じた入浴の支援を実践されています。 併設する施設の温泉にも出掛けて入浴を楽しまれています。	
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	睡眠パターンを把握している 一人ひとりの生活習慣や体調に応じて昼寝等考慮している		
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	一覧表を寮母室に設置している 一人ひとりが医師の指示通り服薬出来るように支援し症状の変化の確認に努めている		
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	一人ひとりの思い、希望、生活歴を理解し「あなたの出番」を作成、支援している その都度希望を聞いている		
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支援している	ショッピング、お参り近くの公園へ散歩に出かけている 希望に副って法人の敷地内を自由に散策して頂いている 時にはご家族と温泉や旅行を楽しまれている	暑い日も寒い日も毎日のように外出され地域のボランティアの講師による太極拳や絵手紙教室などに参加されています。 近所の公園などにも積極的に出掛けておられます。	
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	ショッピングの際本人が支払いをしている		

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	自由に行っている 自ら作成した絵手紙や手紙を送る際支援している		
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）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	共用スペースには季節に応じて生け花やクラブでの作品の展示、写真等を展示している	玄関先や廊下には絵手紙や書道などを展示し、生活感や季節感を採り入れて居心地よく過ごせるよう工夫されています。	
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	共有スペースにはソファや椅子を設置し独りで過ごせる空間や気の合った方との語らいの場を作る工夫をしている		
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	家庭で使い慣れたものや趣味が発揮出来る様居室の中に取り入れ、家庭と同じように居心地よく過せるよう工夫している（箆笥、ソファ、楽器、編み物、写真等）	居室には今まで使い慣れた物や、好みの物、思い出の品々を持ち込み、落ち着いて過ごせるように支援されています。	
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	自分の居場所や居室が分かるように表札やプレートをつけ混乱を防ぐようにしている		

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	○	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	○	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	○	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した表情や姿がみられれている	○	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	○	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	○	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	○	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います	○	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	○	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ます	○	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

	が増えている		減っている
66	職員は生き生きと働いている	○	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