

(別紙 2 - 1)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 25 年 11 月 21 日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	4 2 7 0 5 0 0 4 9 1		
法人名	医療法人 牧山医院		
事業所名	グループホーム ライフ		
所在地	長崎県大村市宮小路 2 丁目 1408 番地		
自己評価作成日	H25 年 9 月 24 日	評価結果市町受理日	H25 年 12 月 4 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評価支援機構
所在地	〒855-0801 長崎県島原市高島二丁目七二一七 島原商工会議所
訪問調査日	平成 25 年 11 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）】

診療所併設であることで利用者様や家族様にも安心して毎日生活できる。緊急時の対応も医師・看護師と密に連絡を取り対応できる。
施設は古いが昔風の和風建物で家庭的な造りが利用者様には落ち着ける環境である。お風呂は浴槽にも必ず入れる。介助が必要な方も職員二名で浴槽に入れている。利用者様の誕生会は家族様を招待して一緒にお昼ご飯を食べて頂くようにしている。

【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）】

母体の診療所は歴史があり地域にとってなくてはならない存在で、全利用者のかかりつけ医である。事業所は前院長の自宅を改築されたもので、通路幅、手摺位置等多少の不具合はあるものの、民家の特徴でもあり、趣き豊かで自宅の改築というギャップを感じさせない事や診療所が通路を介し隣接しており、緊急時に医師及び看護師の支援が得られる事で利用者、利用者家族、職員全ての関係者にとって精神的に安心感のある事業所である。

又、管理者、職員の長年に亘る地域密着活動を通じ地域住民、地区消防団、民生委員等との連携も図られ地域に根ざした事業所となっている。

(別紙 2-2)

事業所名 グループホームライフ

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
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	毎朝朝礼時に理念を復唱し、理念を共有して実践につなげている。	開設時の理念を継承し職員各々が医療併設の安心感を支えに、利用者本位の考えの基で落着きのある触れ合いを大切にされ、ゆとりある支援が行われている。	
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	毎月第一木曜日に地域の方が、ハーモニカや大正琴を持って来られ利用者様と交流している。	町内会長の依頼を受け公民館で、口腔ケアについてのビデオを使った講習を行い、地域住民50名程度の参加があった。子供会、敬老会にも一部利用者と共に参加されている。	
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	病院との合同避難訓練や夜間想定での避難訓練地域の方々に認知症の理解と支援方法を活かしている。		
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	市職員、町内会会長、民生委員、家族代表の方々と二か月に一回運営推進委員会を行い報告や意見交換を行っている。	高齢者にとって長時間の行事はきついのではとの家族の要望を受け敬老会の時間短縮を行った。市職員からの情報提供もあり活発で中身の濃い意見交換が行われている。	運営推進会議は利用者家族にとって事業所の活動実態を知る貴重な情報源である。便り等の配布時を活用した情報提供に期待したい。
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に取り組んでいる	月に一度介護相談員の方が訪問されるので、利用者とは話し合ったり職員』との意見交換をしている。又管理者が二か月に一回協議会があり市職員も参加されて意見交換もある。	窓口訪問、市職員の推進会議へ出席時等の機会に相談を行っており良好な関係作りが構築されている。	

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	夜間帯のみ玄関の施錠を行っている。転倒のリスクがあり家族様より承諾を頂きセンサーを使用している。	法人内安全対策委員会研修へ代表職員が参加し、結果を事業所の定例会議（全職員参加）で話し合い身体拘束廃止への意識を共有している。毎年一度県主催の研修にも代表職員を派遣し意識付けを行っている。	
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	虐待のない、しないとの意識を持ち社会的に行ったニュースなどは見逃さないように新聞をスクラップして意見の交換をしている。		
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に支援している	必要に応じて情報提供が出来る様に知識を高めるように努める。		
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	管理者と計画担当が立ち会いで行い十分な説明を行う。不安や疑問点が無いように理解してもらう。		
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	日常の会話での気付き又意見箱を設け家族様や外部からの意見とし運営に反映出来る様に努力している。	給食アンケートを実施し、1名の回答があった。アンケートの内容を再考し再度取組を実施中である。外部相談窓口の説明は契約時、その他の機会で行っている。	
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	月一回ミーティングでの職員間の意見交換をし合える機会がありケアに反映させている。	外部からの電話応対に関し全職員で意見交換を行い、個人情報も視野に入れた対応の重要性を再認識し対応手順を決定された。	

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	人出不足が解消されず、職場環境・条件が整備出来ていない。		
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	院内にQ教育委員会があり全体での勉強会を年四回開いている。実技を交えて働きながらトレーニングしている。		
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組みをしている	グループホームで作っている参加型「各駅停車」に参加し勉強会や意見交換など行いサービスの質を向上させている。		
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	利用者様の意見を聞き入れ、まずは安心感を保つように努める。小さな事に気付くように努める。		
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	家族様の意見・要望を聞き入れ信頼関係と安心感を保つように努める。		
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	利用者様と家族様がまず必要としている支援を見極めることが出来る様に対応に努める。		

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	毎日の日常生活でコミュニケーションを取りながらお手伝いして頂く事により暮らしを共にする者同士の関係を築いている。		
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	家族様と利用者様の絆を大切にしながら共感する事も大切に良い関係を築いている。		
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	利用者様が入所前より利用されてた理容室や歯医者等に通えるように支援している。	支援活動の中で知り得た情報、家族情報等を把握し馴染みの理美容室、歯科、法事等各種行事への同行訪問による関係継続支援を行っている。	支援活動の中で把握した利用者の情報は職員間で共有化が必要と感じられる。取捨選択した貴重な情報の記録が望まれる。
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	食事を摂るリビングでは席替えをしたり孤立しないようにしている。風船バレーやカラオケなどをして余暇を過ごし支えあえるように支援に努めている。		
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	退所後も経過を確認しながらこれまでの関係性を大切に必要に応じて相談や支援に努めている。		
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。	利用者一人一人の希望、意向の把握に努める。困難な場合は表情を観察しながら本人本位に検討している。	意思表示の困難な利用者については表情、態度に注意し思いの把握に努めると共に、家族からの情報収集により本人本位の支援を行っている。	

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ている	生活歴、生活環境などを知る事で、利用者様の生きがいを探り、施設での生活にも取り入れるように努めている。		
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	記録や申し送りの記録で毎日の状況を把握している。		
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アを反映し、現状に即した介護計画を作成している	職員間のミーティングでの利用者様の担当の意見を聞き、他の職員の意見と合わせて現状に即した介護計画を作成している。	担当職員のモニタリングを基に家族参加の担当者会議を開き、計画見直し作成を行っている。職員意見は毎月のミーティング時に把握しケアプランは日々の支援に連動したシステムが出来ている。	
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	毎日の出来事や言葉や気づきがあれば、個別記録に記入し、職員間で情報を共有し実践や介護計画の見直しにいかしている。		
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、その時々に見え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	状況に応じてニーズに対応し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。		
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	町内のボランティアの皆さんが月1回来られ、ハーモニカと大正琴で唄い皆で暮らしを楽しんでいけるように支援している。		

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	診療所併設なので本人や家族様の受診希望があれば受診し適切な医療を受けられる様に支援している。	全利用者は事業所の併設診療所が『かかりつけ医』である。歯科、皮膚科、眼科等の受診には随時同行支援を行っている。常時、診療所の看護師と内線で連絡可能である。	
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	往診時での相談や内線による連絡を密にとっている。利用者様受診の際には職員が同行している。		
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。	診療所併設なので状況を伺ったり、情報交換をして病院関係者と関係づくりを行っている。		
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	入所時に家族様に説明するようにしている。状態変化があれば事業所で出来ることを十分に説明しながら方針を共有し、医療関係と連帯に努める。	家族の要望により、対応は可能である。契約時に重要事項説明書にて同意を得、以後継続的な話し合いを行っている。職員ミーティングを通じ精神的負担の軽減を図っている。	
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、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	心肺蘇生方は毎日の朝礼で復唱している。急変や事故発生時の備えは院内研修やミーティングで実践している。		
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	夜間避難訓練や、病院との避難訓練を定期的に行い、初期消火大会にも参加している。地域との協力体制を築いている。	消防署、消防団立会の夜間想定消防訓練に利用者、地域住民の参加もある。事業所独自の避難訓練も毎年利用者参加で実施している。また備蓄、非常時持出ファイル、避難場所、緊急時の連絡体制を確立している。	緊急時の混乱防止には明確な職員の役割分担が必要と感じます。又、利用者家族への避難場所の周知も必要と思われますので今後の取組に期待したい。

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	人生の大先輩であり尊重と敬いの心で対応している。	各支援場面ではプライバシーに配慮した声掛けが行われている。支援時の各種資料、個人情報についても適切な場所にて管理されている。
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	日々の声掛けで本人の希望等思いを聞き入れ自己決定出来る様に支援している。	
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、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	一人一人のペースに合わせて希望に添って支援している。	
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	行事がある時には化粧して参加している。髭剃りや髪の手入れを支援している。	
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	献立を考えてもらったり食べたいものを聞いたり、食事の準備も手伝ってもらう。お盆を拭いたりしている。	職員が当日、冷蔵庫内材料によりメニューを考えて作成している。利用者の希望は翌週のメニューに繁栄しており、相性を考えた席次の配慮が為されている。毎月一度診療所の管理栄養士によりアドバイスも受けている。
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	食事・水分摂取量を毎日表に書き入れ、状態を把握し習慣に応じた支援をしている。	

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、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	毎食後口腔ケアを施行している。介助が必要な人は対応している。歯科往診で清潔保持も心がけている。		
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	排泄いつ時間の記録や習慣を活かして、トイレでの排泄を促すように自立に向けた支援を行っている。	日中は利用者個々の排泄パターンを把握したトイレ誘導により自立に向けた取組が行われている。夜間は定時見回りでパッド交換、トイレ誘導の支援が行われている。	
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	毎朝牛乳を摂取し食事やオヤツに繊維質の多い食材を取り入れる工夫をしている。又、服薬の調整をしている。		
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	体調や気分に応じて入浴の日程を調整している。個々に応じた支援をしている。2人介助での対応が必要な方もいる。	午前中に3名の利用者入浴で、基本的に介助は1名であるが状況により2名での介助も行われている。入浴剤の活用、季節ごとの楽しみの工夫も行われている。	
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	季節に応じて家族様より寝具の持ち込みがあり、気持ちよく眠れ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	薬の説明書に目を通し、個々の服薬の把握をしている。又、臨時薬も医療機関より指示を受け支援に努めている。		

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	共存して頂けるように生活の中での出来ることやしていきたい事を理解し一緒に行動して楽しい日々を過ごしていける様に努めている。		
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	家族様の協力を受け、以前行っていた箱作りの手伝いをされている。近くの公園に散歩に出かけ支援に努めている。	近隣公園、自宅への帰宅、年間行事で季節ごとの花見等随時外出の機会を設けている。外出困難な利用者についても車椅子を使用した外出支援が行われている。	
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	家族様や本人の希望がある時は預り金として金庫に保管している。		
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をしている	本により電話したいと希望があれば対応している。毎月発送しているライフ新聞で様子を記入したりしている。年賀状は本人と職員で合作している。		
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	定期的な掃除・換気・室温など不快感が無いように配慮している。共有スペースに季節の花を飾り、観賞したり季節感を取り入れている。	前院長の住宅を改築して造られ、利点もあるがそれに伴うマイナス面を補うために随所に工夫の跡が窺える。一例として、キッチンがカウンター式でない為死角があり解消の為にミラーを取付ける等、職員全員で工夫を重ね安心安全な共用空間となっている。	
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	リビングでは自席が決まっている。気の合った人との会話をして思い思いに過ごせる。		

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	本人が使い慣れた物や写真を飾っている。心地良く過ごせるように工夫している。	ベッド、箆笥は事業所で設置されており、利用者の馴染みの品、テレビ等持込まれている。職員により清掃、室温管理が行われ清潔で住みよい居室となっている。	
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	1人1人の出来ることやわかる事を活かしている。洗濯物たたみや居室の掃除等、自立した生活が送れるように工夫している。		
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