

(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	4170100350		
法人名	株式会社 聖英		
事業所名	グループホームシニアライフ本庄		
所在地	佐賀市本庄町大字鹿子9番地3		
自己評価作成日	平成28年3月1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	<a href="http://www.espa-shiencenter.org/preflist.html">http://www.espa-shiencenter.org/preflist.html</a>
-------------	---

### 【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28年3月16日	外部評価確定日	平成28年4月11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>・医療機関と連携を密に取り、報連相を徹底し、健康状態の把握、早急な対応が出来るようにしている。 ・日々の体操、生活リハビリ、レクリエーション、通所リハビリ、マッサージ等を利用し残存機能維持、向上の取り組みを行っている。</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>佐賀市の中心街から少しはずれ、大型スーパーや商店が立ち並ぶ、利便性の良い環境に立地するグループホームである。母体が薬局で、医療機関との連携により、日頃の健康管理に力を入れ、訪問診療や緊急時の対応も安心できる。また、地域密着型として、解放されたホームを目指し、事業所の菜園を地域民生委員や老人会に利用してもらい、ホームとの共同栽培を実施することで、交流を深めている。母体会社全体の今年の目標はサービスの質の向上である。それを基にホームのユニット毎の目標や職員個々の目標を立て、「利用者の望むケア」の実践に努めている。</p>
--

# 自己評価および外部評価結果

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA( ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB( ) (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	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)	○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	「尊厳楽しく明るく安心」を理念として掲げ「地域の人と触れ合おう地域の人々の為になろう地域福祉の核になろう」をスローガンに、またユニットごとに半年間の目標を朝礼にて唱和を行っている。各職員の個人目標を掲げ日常の介護業務の中での浸透を図っている。	「尊厳楽しく明るく安心」を理念として掲げ「地域の人と触れ合おう地域の人々の為になろう地域福祉の核になろう」をスローガンに、またユニットごとに半年間の目標を朝礼にて唱和を行っている。各職員の個人目標を掲げ日常の介護業務の中での浸透を図っている。	理念の実践のために、毎月のミーティングでケアの有り様を話し合っている。また会社の理念に基づき、ユニット毎の目標や職員一人ひとりが目標を掲げ、その評価を行う等、人材育成にも力を入れている。	
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	地域に愛され、地域に開放された事業所目指しを事業所の菜園や花壇を地域の人に開放し現在民生委員や老人会の皆様に利用して頂き共同栽培を実施している。収穫した野菜類は入居者の食材に提供し共同栽培の楽しさを地域の人と共生して味わっている。	地域に愛され、地域に開放された事業所目指しを事業所の菜園や花壇を地域の人に開放し現在民生委員や老人会の皆様に利用して頂き共同栽培を実施している。収穫した野菜類は入居者の食材に提供し共同栽培の楽しさを地域の人と共生して味わっている。	自治会に加入し、回覧板を回してもらったり、地域の民生委員、高校生、中学生のボランティアを受ける等ふれあう機会を作っている。ホームの散歩コースで挨拶を交わしたり、近隣への買い物に出かけ交流に努めている。	
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	地域に愛され、地域に開放された事業所目指しを事業所の菜園や花壇を地域の人に開放し現在民生委員や老人会の皆様に利用して頂き共同栽培を実施している。収穫した野菜類は入居者の食材に提供し共同栽培の楽しさを地域の人と共生して味わっている。	地域に愛され、地域に開放された事業所目指しを事業所の菜園や花壇を地域の人に開放し現在民生委員や老人会の皆様に利用して頂き共同栽培を実施している。収穫した野菜類は入居者の食材に提供し共同栽培の楽しさを地域の人と共生して味わっている。		
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	運営推進会議は二か月に一回実施し、委員からの意見、要望を聞き、速やかな対応をしている。運営推進会議の内容は全体ミーティングで取り上げ、全職員に委員の意見要望を伝達している。外部評価介護サービス公表の内容についても再検討し運営推進会議委員及び職員にも周知徹底させる。	運営推進会議は二か月に一回実施し、委員からの意見、要望を聞き、速やかな対応をしている。運営推進会議の内容は全体ミーティングで取り上げ、全職員に委員の意見要望を伝達している。外部評価介護サービス公表の内容についても再検討し運営推進会議委員及び職員にも周知徹底させる。	運営推進会議には区長、民生委員、市の担当者、家族、職員等が参加し、定期的開催されている。ホームの現状報告や地域の状況を聞いたり、勉強会が行われているが、参加者からの積極的な意見が出るまでには至っていない。	

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA( ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB( ) (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	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取り組んでいる	市町村担当者、保険者とは日常の業務を通じ、連携を取り合い運営の指導、研修参加へのアドバイス等を受けている。特に生活保護者の生活状況については、市保護課に報告し、連携を密にしている。また、市町とハローワークを通じ、障害者2名を採用し、居室、リビング、玄関等の清掃業務に従事させている	市町村担当者、保険者とは日常の業務を通じ、連携を取り合い運営の指導、研修参加へのアドバイス等を受けている。特に生活保護者の生活状況については、市保護課に報告し、連携を密にしている。また、市町とハローワークを通じ、障害者2名を採用し、居室、リビング、玄関等の清掃業務に従事させている	市の担当者とは、積極的に連絡を取り、アドバイスや指導を受けている。市が主催する研修会へも参加している。空き情報を伝え、入居等の問い合わせに対応している。	
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	事業所で、身体拘束をしない、させない、許さないの三原則を守るため「高齢者虐待防止マニュアル」「事故、トラブル、ミス、報告書」等を作成、特に、身体拘束については「緊急やむを得ない場合の身体拘束に関する同意書」を徴収し、かつ、観察・再検討結果を行い、家族等の不安を払拭している。	事業所で、身体拘束をしない、させない、許さないの三原則を守るため「高齢者虐待防止マニュアル」「事故、トラブル、ミス、報告書」等を作成、特に、身体拘束については「緊急やむを得ない場合の身体拘束に関する同意書」を徴収し、かつ、観察・再検討結果を行い、家族等の不安を払拭している。	身体拘束廃止マニュアルを作成し、職員の理解を得るため研修を実施している。ベッドからの転落防止のために床に布団を敷くなど対策も実施しているが、やむを得ず車いす使用者に対しベルト使用をする場合があり、家族の同意を得ており、廃止に向け検討会を随時開催している。玄関の施錠はしていない。	
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されることのないよう注意を払い、防止に努めている	「高齢者虐待防止マニュアル」を作成し「高齢者虐待発見時連絡体制表」により、虐待発生時の対応の万全を図っている。	「高齢者虐待防止マニュアル」を作成し「高齢者虐待発見時連絡体制表」により、虐待発生時の対応の万全を図っている。		
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	権利擁護や成年後見制度への理解が薄いことから、全体ミーティングで資料を配布するなどして「権利擁護のシステム」「成年後見制度のしくみ」などの勉強会を実施している。	権利擁護や成年後見制度への理解が薄いことから、全体ミーティングで資料を配布するなどして「権利擁護のシステム」「成年後見制度のしくみ」などの勉強会を実施している。		
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	契約の締結については、保険者の指導を受け、重要事項証明書と契約書を一本化するなどして合理化と簡素化を図ったところである。また契約にあたっては、懇切、丁寧に内容の証明を行い、施設長、管理者、ケアマネージャー立ち合いで説明、理解、納得してもらっている。	契約の締結については、保険者の指導を受け、重要事項証明書と契約書を一本化するなどして合理化と簡素化を図ったところである。また契約にあたっては、懇切、丁寧に内容の証明を行い、施設長、管理者、ケアマネージャー立ち合いで説明、理解、納得してもらっている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA( ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB( ) (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	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	利用者や家族の意見、要望が迅速に上司に届くよう職員間の意志の疎通を図る一方、玄関に意見箱を設置し、外部からの意見を反映させている。また、運営推進会議委員に家族2名が参加されており、家族から提案された意見等は直ちに検討の上、介護計画、行事計画、食事メニュー等に反映させている。	利用者や家族の意見、要望が迅速に上司に届くよう職員間の意志の疎通を図る一方、玄関に意見箱を設置し、外部からの意見を反映させている。また、運営推進会議委員に家族2名が参加されており、家族から提案された意見等は直ちに検討の上、介護計画、行事計画、食事メニュー等に反映させている。	これまでに、運営に反映させるまでの意見は出ていないが、面会時には、日頃の状況を伝え、何でも言ってもらえるよう、雰囲気づくりを大切にしている。また、ホーム便りや看護師による健康便りを送付するなど、より良い関係の構築に努めている。	
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1回の全体会議で事業運営についての職員の要望意見を吸収している。また、ユニットごとのケア会議や申し送りを実施し、職員間の意思疎通を図っている。特に勤務体制については、職員の希望休を組み入れた勤務表を作成し、調整を図り働きやすい職場環境づくりに努力している。	月1回の全体会議で事業運営についての職員の要望意見を吸収している。また、ユニットごとのケア会議や申し送りを実施し、職員間の意思疎通を図っている。特に勤務体制については、職員の希望休を組み入れた勤務表を作成し、調整を図り働きやすい職場環境づくりに努力している。	毎月のミーティングで職員は自由に発言できる。ケア内容や、医療に関する意見が多く、検討し介護計画や業務等に反映させている。必要事項は、申し送りノートに記録し、全職員で共有している。	
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	代表者、管理者が職員の努力と実績を正しく理解できるよう、人事考課表を実施し、考課の適正な運用を図っている。また、介護職員処遇改善交付金の説明を行い、介護職員の意欲向上を図る一方、非常勤職員から常勤職員へ、臨時職員から正規職員への登用も積極的に行うこととしている。	代表者、管理者が職員の努力と実績を正しく理解できるよう、人事考課表を実施し、考課の適正な運用を図っている。また、介護職員処遇改善交付金の説明を行い、介護職員の意欲向上を図る一方、非常勤職員から常勤職員へ、臨時職員から正規職員への登用も積極的に行うこととしている。		
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	職員の力量と経験に応じた認知症の研修や介護技術、接遇のあり方等についての研修にも参加させ資質の向上を図っている。また介護ケアアンケートをとるなどして随時部内研修も実施している。研修内容については、全体ミーティングで発表させ、職員の発表、発言力の養成も実施している。	職員の力量と経験に応じた認知症の研修や介護技術、接遇のあり方等についての研修にも参加させ資質の向上を図っている。また介護ケアアンケートをとるなどして随時部内研修も実施している。研修内容については、全体ミーティングで発表させ、職員の発表、発言力の養成も実施している。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA( ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB( ) (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	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	管理者が中心となり、県老人福祉協議会、グループホーム関係者等との交流を図ることとしており、医療、福祉、地域とのネットワークづくりを行い事業所全体のレベルアップに努めている。	管理者が中心となり、県老人福祉協議会、グループホーム関係者等との交流を図ることとしており、医療、福祉、地域とのネットワークづくりを行い事業所全体のレベルアップに努めている。		
<b>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>						
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	初期入居に当たっては、主として管理者が当たることとしており、クライアントとの人間関係を大切にしたい対応で臨んでいる。特に、事業所の理念や医療体制、生活環境についての説明を十分に行い、相手の不安を解消し、信頼関係の構築に努めている。	初期入居に当たっては、主として管理者が当たることとしており、クライアントとの人間関係を大切にしたい対応で臨んでいる。特に、事業所の理念や医療体制、生活環境についての説明を十分に行い、相手の不安を解消し、信頼関係の構築に努めている。		
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	入居申し込みは、利用者や家族の最後の相談の拠り所と理解し、家族の意見や要望を汲み入れた対応を心がけている。特に、利用者の不安を解消する為、利用者の生活状態や性格、嗜好等を家族から聞き取り、信頼関係をつくることとしている。	入居申し込みは、利用者や家族の最後の相談の拠り所と理解し、家族の意見や要望を汲み入れた対応を心がけている。特に、利用者の不安を解消する為、利用者の生活状態や性格、嗜好等を家族から聞き取り、信頼関係をつくることとしている。		
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	初期支援の対応が大切なことから、ケアマネージャーがケア・診療記録等を精査し、どのような介護支援を実施するかを協議させている。ケアの内容によっては他の機関のサービス利用も提案している。	初期支援の対応が大切なことから、ケアマネージャーがケア・診療記録等を精査し、どのような介護支援を実施するかを協議させている。ケアの内容によっては他の機関のサービス利用も提案している。		
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	利用者は家族から離れた生活の不安、苦しみもあることから、介護に当たっては人生の先輩として接し、リビングでの接し方、居室内での会話についても共有の環境の中で生活しているという認識で対応している。	利用者は家族から離れた生活の不安、苦しみもあることから、介護に当たっては人生の先輩として接し、リビングでの接し方、居室内での会話についても共有の環境の中で生活しているという認識で対応している。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA( ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB( ) (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	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	家族の面会時にケアマネジャーを中心に担当介護士又は管理者が利用者の生活状況を説明することとしており、家族、利用者、職員で三位一体となったケアづくりに努めている。また遠方のご家族には電話で近況を知らせている。	家族の面会時にケアマネジャーを中心に担当介護士又は管理者が利用者の生活状況を説明することとしており、家族、利用者、職員で三位一体となったケアづくりに努めている。また遠方のご家族には電話で近況を知らせている。		
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	近郊の人の入居が多いことから家族のほか馴染みの人面会も多い。また郊外ドライブやイベントを通じてできるだけ外出の機会を増やし、なじみの食堂、デパートでの食事、買物することとしている。金曜日には買物の日と決め利用者と一緒に買物を楽しんでいる。	近郊の人の入居が多いことから家族のほか馴染みの人面会も多い。また郊外ドライブやイベントを通じてできるだけ外出の機会を増やし、なじみの食堂、デパートでの食事、買物することとしている。金曜日には買物の日と決め利用者と一緒に買物を楽しんでいる。	生活歴を把握し、これまでの関係が途切れないよう支援している。個別に手紙や年賀状を書いてもらったり、電話も希望に応じている。個別に行きたい場所や会いたい人を聞いて同行することもある。自宅や墓参りは家族の協力で出かけられている。	
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	利用者のリズムに合わせ、会話やレクリエーション、洗濯物、食事の後片付け等を通じて参加を促し行う事で孤立感を持たせない工夫をユニットごとで行っている。	利用者のリズムに合わせ、会話やレクリエーション、洗濯物、食事の後片付け等を通じて参加を促し行う事で孤立感を持たせない工夫をユニットごとで行っている。		
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	契約を終了する人はほとんどが長期入院の退所の為、退所後も管理者や看護師が見舞いに顔を出し、退所後の状況を観察することとしている。また、経過が良好で退院可能となれば病院等と検討し、再入所も可能としている。	契約を終了する人はほとんどが長期入院の退所の為、退所後も管理者や看護師が見舞いに顔を出し、退所後の状況を観察することとしている。また、経過が良好で退院可能となれば病院等と検討し、再入所も可能としている。		

### 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。	利用者の希望、意向に添った居室のレイアウト(タンスの位置、写真の飾り付け、仏壇の備え付け等)にまた、バイタルチェック後、お口の体操を取り入れる等口腔ケアにも心がけ、施行調査も実施している。洗濯物の収納は原則利用者本位で収納させている。	利用者の希望、意向に添った居室のレイアウト(タンスの位置、写真の飾り付け、仏壇の備え付け等)にまた、バイタルチェック後、お口の体操を取り入れる等口腔ケアにも心がけ、施行調査も実施している。洗濯物の収納は原則利用者本位で収納させている。	利用者に寄り添い個別に話を聞く時間帯を設けたり、入浴時などに、希望や意向を聞いている。共有すべき内容は、申し送りのノートに記録している。嗜好調査をし、献立に反映させている。	
----	-----	---	---	---	--	--

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA( ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB( ) (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	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	利用者一人ひとりに生活歴や生活環境も異なることから、利用者のライフスタイル、バックグラウンドをケース記録に記入し、職員と利用者が共に情報の共有をしている。	利用者一人ひとりに生活歴や生活環境も異なることから、利用者のライフスタイル、バックグラウンドをケース記録に記入し、職員と利用者が共に情報の共有をしている。		
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	一人ひとりの生活リズムに合わせたケアを行っているもの、利用者は居室を生活ゾーンにしていることもあり、居室のプライバシーを尊重しながら対応している。	一人ひとりの生活リズムに合わせたケアを行っているもの、利用者は居室を生活ゾーンにしていることもあり、居室のプライバシーを尊重しながら対応している。		
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	入居の段階で利用者や家族の主訴を聞き取り、本人、家族の要望に添った介護計画を作成している。介護計画作成にあたっては、計画作成担当者が看護師、ケアマネージャー、介護し家族等の意見を聴取している。月1回の担当者会議の開催時にモニタリングを実施し介護計画作成に努めている。	入居の段階で利用者や家族の主訴を聞き取り、本人、家族の要望に添った介護計画を作成している。介護計画作成にあたっては、計画作成担当者が看護師、ケアマネージャー、介護し家族等の意見を聴取している。月1回の担当者会議の開催時にモニタリングを実施し介護計画作成に努めている。	担当者会議には、家族の参加を願いし、無理な時には電話や面会時に聞き取り、意見を反映している。本人の視点に立った個別の具体的な介護計画が作成されている。定期的にモニタリング、評価をしている。	
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	利用者の日々の記録は、ケース記録やバイタル表に記録し、職員がいつも見られる体制作りをしている。夜間はユニットごとに分かれ2名で勤務体制をとっており、全利用者の健康状態、日常動作について職員間で申し送り等で確認を行う事としている。	利用者の日々の記録は、ケース記録やバイタル表に記録し、職員がいつも見られる体制作りをしている。夜間はユニットごとに分かれ2名で勤務体制をとっており、全利用者の健康状態、日常動作について職員間で申し送り等で確認を行う事としている。		
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、その時々にも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	当事業所では、グループホームのほか、短期入所と通所介護も行っており、家族や利用者のニーズに合った介護サービスを提供できる体制づくりをしている。	当事業所では、グループホームのほか、短期入所と通所介護も行っており、家族や利用者のニーズに合った介護サービスを提供できる体制づくりをしている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA( ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB( ) (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	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	当事業所は地域に根差した事業所づくりを指標としている事から、常に地域との良好な関係を築く事としており、地域ボランティアを招へいし、歌、太鼓等の行事を実施している。また、積極的に家族ボランティアもお願いしている。	当事業所は地域に根差した事業所づくりを指標としている事から、常に地域との良好な関係を築く事としており、地域ボランティアを招へいし、歌、太鼓等の行事を実施している。また、積極的に家族ボランティアもお願いしている。		
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	利用者は、入居前からかかりつけ医との健康面の信頼関係が構築されていることから、入居後も、本人の希望を優先させ、かかりつけ医の受診を行っている。また協力病院とは訪問診療も受け入れ、入居者様家族には、看護師から健康状況ダイレクトメール「健康だより」を発送している。	利用者は、入居前からかかりつけ医との健康面の信頼関係が構築されていることから、入居後も、本人の希望を優先させ、かかりつけ医の受診を行っている。また協力病院とは訪問診療も受け入れ、入居者様家族には、看護師から健康状況ダイレクトメール「健康だより」を発送している。	本人や家族の希望を第一にかかりつけ医を決定している。協力医療機関より、訪問診療を受けることができるが、家族の依頼があれば、実費を頂いて、医療機関への受診の付き添いを行っている。毎月の健康便りの他、受診結果をその都度家族に報告している。	
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	当事業所では、特に健康管理面を強化することに力を入れ、非常勤の看護師を配置し健康維持、緊急時対応に万全を期するとともに、毎月「健康だより」を発行し、入居者の健康状況を報告する事としている。協力病院とは看護師を通じ24時間体制で臨んでいる。	当事業所では、特に健康管理面を強化することに力を入れ、非常勤の看護師を配置し健康維持、緊急時対応に万全を期するとともに、毎月「健康だより」を発行し、入居者の健康状況を報告する事としている。協力病院とは看護師を通じ24時間体制で臨んでいる。		
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。	利用者が入院した場合は、安心して療養に努め、早期退院ができるよう医師との連携を図っている。特に協力病院とは連絡室長を通じ常に病状の状況を把握できるよう協力体制をつくっている。	利用者が入院した場合は、安心して療養に努め、早期退院ができるよう医師との連携を図っている。特に協力病院とは連絡室長を通じ常に病状の状況を把握できるよう協力体制をつくっている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA( ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB( ) (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	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	利用者は高齢なことから、最悪の事態も考えられるため、「看取りに関する同意書」を家族から徴収し、了解を受けている。そのため当事業所では「重度化対応指針」のマニュアルを作成している。当事業所では、「事故別緊急連絡体制表」及び、夜間時の「緊急時連絡系統表」を作成している。	利用者は高齢なことから、最悪の事態も考えられるため、「看取りに関する同意書」を家族から徴収し、了解を受けている。そのため当事業所では「重度化対応指針」のマニュアルを作成している。当事業所では、「事故別緊急連絡体制表」及び、夜間時の「緊急時連絡系統表」を作成している。	「重度化した場合及び看取りの実施に関する指針」を作成し、入居時に説明し、同意を得ている。家族の気持ちが変わることも考慮し、段階的に話し合い、医療機関との連携をとりながら、事業所でできることを支援している。	
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	利用者が疾病や交通事故による事案が発生したときの場合を想定して「事故別緊急連絡体制表」を作成しているほか、緊急暗号による対応訓練を行っている。	利用者が疾病や交通事故による事案が発生したときの場合を想定して「事故別緊急連絡体制表」を作成しているほか、緊急暗号による対応訓練を行っている。		
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回の消防署指示の元、日中、夜間を想定した誘導、避難訓練を実施している。また避難誘導時の搬送順を居室に表示し、迅速、安全な避難訓練を実施している。さらに近隣タクシー会社の協力を得て合同の消防訓練も実施している。	年2回の消防署指示の元、日中、夜間を想定した誘導、避難訓練を実施している。また避難誘導時の搬送順を居室に表示し、迅速、安全な避難訓練を実施している。さらに近隣タクシー会社の協力を得て合同の消防訓練も実施している。	定期的に消防署の指導を受け、災害時避難訓練を実施している。地元消防団へも依頼はしたが日時の関係で、協力を受けるまでには至っていない。地区の民生委員や、隣のタクシー会社の協力を得て実施している。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>						
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	当事業所では「個人情報保護法管理規定」を作成。また、玄関掲示板に「個人情報に関する方針」を掲示し外来者にも個人情報保護の徹底を広報している。職員からは採用時に個人情報保護のための誓約書を徴収し、家族からは「個人情報の同意書」を徴し、個人のプライバシー保護に万全を期している。	当事業所では「個人情報保護法管理規定」を作成。また、玄関掲示板に「個人情報に関する方針」を掲示し外来者にも個人情報保護の徹底を広報している。職員からは採用時に個人情報保護のための誓約書を徴収し、家族からは「個人情報の同意書」を徴し、個人のプライバシー保護に万全を期している。	人格の尊厳はホームの理念として掲げていることもあり、職員会議で勉強会を開催し、言葉遣いを含めた接遇全般について話している。日頃の介護を行う中で、言葉や態度について個別に指導をしている。	
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	利用者が事業所内で自分の生活リズムにあった生活ができるよう本人の日常生活の中での希望や、意見を聞きその内容に応じて行っていく事としている。	利用者が事業所内で自分の生活リズムにあった生活ができるよう本人の日常生活の中での希望や、意見を聞きその内容に応じて行っていく事としている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA( ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB( ) (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	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	一日の日課は計画的に策定しているが利用者のリズムに合った生活パターンも必要なことからリビングでのテレビ鑑賞、気の合う者同士の会話、集団レクリエーションを行っている。また洗濯物の取り込みや食事の後片付け等も本人の希望を優先し生活リズムの共用に努めている。	一日の日課は計画的に策定しているが利用者のリズムに合った生活パターンも必要なことからリビングでのテレビ鑑賞、気の合う者同士の会話、集団レクリエーションを行っている。また洗濯物の取り込みや食事の後片付け等も本人の希望を優先し生活リズムの共用に努めている。		
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	利用者に女性が多いことから、頭髪、着衣等に配慮し、毎月第1日曜日を「理容の日」と定め生活に潤いをもたせている。	利用者に女性が多いことから、頭髪、着衣等に配慮し、毎月第1日曜日を「理容の日」と定め生活に潤いをもたせている。		
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	朝、昼、夕の食事時には必ず職員も利用者と同じ食卓につき、会話を交えながら食事をとることとしている。利用者の中で軽度の認知症の方は、職員と一緒に食器の後片付けもされ、家庭的雰囲気もだしている。食堂には1日の食事メニューを掲示しており食事の楽しみを共有している。	朝、昼、夕の食事時には必ず職員も利用者と同じ食卓につき、会話を交えながら食事をとることとしている。利用者の中で軽度の認知症の方は、職員と一緒に食器の後片付けもされ、家庭的雰囲気もだしている。食堂には1日の食事メニューを掲示しており食事の楽しみを共有している。	料理の下ごしらえや後片付け等、利用者ができることを一緒にしてもらっている。嗜好調査により、好みや苦手な物を踏まえたメニューを工夫し、誕生会には家族へも案内し参加してもらっている。外食も楽しみにされている。	
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	一週間のメニューの献立は、職員が作りなるべく季節の物を取り入れ食事提供を行っている。また時期をみて嗜好調査を行い、個人の食欲増進を促し健康の保持に努めている。食事摂取には時間制限を設けず、ゆっくり食べられる食事環境づくりに努めている。	一週間のメニューの献立は、職員が作りなるべく季節の物を取り入れ食事提供を行っている。また時期をみて嗜好調査を行い、個人の食欲増進を促し健康の保持に努めている。食事摂取には時間制限を設けず、ゆっくり食べられる食事環境づくりに努めている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA( ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB( ) (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	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	毎食時ご歯磨きは、日課に組み入れ自分で歯磨きができない人には、職員が介助し、口腔内の清潔保持に努めている。毎週木曜日を「口腔ケアの日」と定め、歯科衛生士による口腔管理を実施している。	毎食時ご歯磨きは、日課に組み入れ自分で歯磨きができない人には、職員が介助し、口腔内の清潔保持に努めている。毎週木曜日を「口腔ケアの日」と定め、歯科衛生士による口腔管理を実施している。		
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	排泄には特に配慮し、できる限り自力排泄が出来るように支援し必要によっては職員が見守り誘導しながらのトイレ排泄を実施している。特に個人別のデータによる排泄記録により自力排泄に取り組んでいる。	排泄には特に配慮し、できる限り自力排泄が出来るように支援し必要によっては職員が見守り誘導しながらのトイレ排泄を実施している。特に個人別のデータによる排泄記録により自力排泄に取り組んでいる。	チェック表を確認し、排泄パターンに応じ、個別の支援を実施している。トイレに誘導することでオムツの使用を減らしたり、夏場の痒み対策として布パンツを使用するなど自立支援を考慮したケアに努めている。	
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	便秘は個人差がある事から、排泄記録により個人の便秘状況を把握し、活調剤やヨーグルトを提供している。また運動不足からの便秘については、努めて朝の体操や腹部マッサージ日課の散歩に参加させ、自然排泄できるよう支援している。食事面では、繊維質の多い食べ物や1日の水分摂取量にも気を使っている。	便秘は個人差がある事から、排泄記録により個人の便秘状況を把握し、活調剤やヨーグルトを提供している。また運動不足からの便秘については、努めて朝の体操や腹部マッサージ日課の散歩に参加させ、自然排泄できるよう支援している。食事面では、繊維質の多い食べ物や1日の水分摂取量にも気を使っている。		
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てしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴については個人差もある事から、入浴時間を決めことなく利用者の希望を優先している。職員の勤務体制から昼間の入浴がおおくなりがちなので夕方入浴希望者については、勤務体制を考慮しながら毎日でも入浴できるようにしている。	入浴については個人差もある事から、入浴時間を決めことなく利用者の希望を優先している。職員の勤務体制から昼間の入浴がおおくなりがちなので夕方入浴希望者については、勤務体制を考慮しながら毎日でも入浴できるようにしている。	利用者の希望に添った入浴支援をしている。隔日の入浴計画をしているが、希望があれば毎日でも入浴することができる。夕方の希望で勤務体制を見直す等サービス向上に努めている。拒まれる方には言葉かけや対応を工夫している。	

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA( ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB( ) (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	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	利用者の生活習慣に合わせた安眠休息時間を妨げないことから原則自由としているが、昼間睡眠は昼夜逆転にもつながることから昼間をレクリエーションやボランティア慰問等を組み入れ昼間の睡眠を抑制している。また、睡眠薬の使用は極力避けている。	利用者の生活習慣に合わせた安眠休息時間を妨げないことから原則自由としているが、昼間睡眠は昼夜逆転にもつながることから昼間をレクリエーションやボランティア慰問等を組み入れ昼間の睡眠を抑制している。また、睡眠薬の使用は極力避けている。		
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	服薬ファイルにより、ケースごとに服薬管理を行い事故防止を図っている。また症状の変化により薬が変わることがあるので、必ず服薬前に服薬確認を行い、症状の変化の際は看護師に報告するよう義務付けている。また誤薬の事故は速やかに報告させ対応することとしている。	服薬ファイルにより、ケースごとに服薬管理を行い事故防止を図っている。また症状の変化により薬が変わることがあるので、必ず服薬前に服薬確認を行い、症状の変化の際は看護師に報告するよう義務付けている。また誤薬の事故は速やかに報告させ対応することとしている。		
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	それぞれのユニットロビーに大型テレビを備え付け、利用者の好みに応じた番組を鑑賞できるようにしている。好みの番組はそれぞれの個室で見れるように小型テレビを備え付けている。	それぞれのユニットロビーに大型テレビを備え付け、利用者の好みに応じた番組を鑑賞できるようにしている。好みの番組はそれぞれの個室で見れるように小型テレビを備え付けている。		
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	季節、天候にて月に一度の外出支援を計画し行っている。利用者の希望や参加を募り昼食を兼ねたりフレッシュを実施している。	季節、天候にて月に一度の外出支援を計画し行っている。利用者の希望や参加を募り昼食を兼ねたりフレッシュを実施している。	散歩は敷地内の畑へ行ったり、安全に配慮した散歩コースを設け、日常的に外気に触れるよう支援している。希望に応じて買い物に出かけ、月1回は外食も計画している。	
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	利用者の所持金については、家族の了解の元、必要なものを購入した場合は立替をし、後日家族に請求書を発送している。小額の金銭については本人の金銭管理能力を考慮の上、利用者にも保管させている。	利用者の所持金については、家族の了解の元、必要なものを購入した場合は立替をし、後日家族に請求書を発送している。小額の金銭については本人の金銭管理能力を考慮の上、利用者にも保管させている。		

自己	外部	項目	自己評価／ユニットA( ) (事業所記入欄)	自己評価／ユニットB( ) (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	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	コードレス電話は自由に利用できる事としているが、市外電話については、本人の了解の元料金徴収としている。手紙、封書は開放せず本人に手渡すか、家族に連絡し郵送している。	コードレス電話は自由に利用できる事としているが、市外電話については、本人の了解の元料金徴収としている。手紙、封書は開放せず本人に手渡すか、家族に連絡し郵送している。		
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	共用空間については、その快適性とよい雰囲気を出すため空調、照明の調整を行い、特に異臭防止には気を使っている。また清掃担当2名の職員を採用し清潔、整頓を励行させ、玄関入り口には季節感のあるプランターを配置、さわやかな環境づくりを行っている。	共用空間については、その快適性とよい雰囲気を出すため空調、照明の調整を行い、特に異臭防止には気を使っている。また清掃担当2名の職員を採用し清潔、整頓を励行させ、玄関入り口には季節感のあるプランターを配置、さわやかな環境づくりを行っている。	リビングは広く、廊下には天窓からの採光もあり、明るい。清掃担当の職員の配置があり、掃除が行き届き清潔感がある。ソファや椅子で思い思いにくつろがれている。	
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	共用部分のリビングは利用者のくつろぎの場所でもあることから行事のパネルや広報、イラストを掲示し明るいリズム感をもたせる一方、畳椅子に腰掛けての談話、ベランダに出でのくつろぎなどができる雰囲気づくりに工夫している。	共用部分のリビングは利用者のくつろぎの場所でもあることから行事のパネルや広報、イラストを掲示し明るいリズム感をもたせる一方、畳椅子に腰掛けての談話、ベランダに出でのくつろぎなどができる雰囲気づくりに工夫している。		
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	居室は規格より広めに設定されており、プライベート空間の確保も図っている。特に、家具の持ち込みも自由とし、入居者は思い思いに自らに合った調度品や写真を飾っている。また仏壇の備え付けも自由とし、心の安らぎを与えている。	居室は規格より広めに設定されており、プライベート空間の確保も図っている。特に、家具の持ち込みも自由とし、入居者は思い思いに自らに合った調度品や写真を飾っている。また仏壇の備え付けも自由とし、心の安らぎを与えている。	居室には、使い慣れた馴染みの物を持参していただくようお願いしている。各々筆筒や椅子、写真、位牌等思い出の品が持ち込まれ、居心地の良い居室となっている。趣味の作品を飾り個性が感じられる。	
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	利用者の中には、失敗を繰り返す人もいるが、決して叱る事なく失敗の要因を検証し本人の納得を踏まえ、食卓の移動、部屋換え、ポータブルトイレの配置換えなどケースに合った工夫をしている。	利用者の中には、失敗を繰り返す人もいるが、決して叱る事なく失敗の要因を検証し本人の納得を踏まえ、食卓の移動、部屋換え、ポータブルトイレの配置換えなどケースに合った工夫をしている。		

**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			
		ユニットA	ユニットB	↓ 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	利用者と職員と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	

項目		取り組みの成果		
		ユニットA	ユニットB	
		↓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