

(様式1)

自己評価票

作成日 平成23年 2月21日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0871900460		
法人名	有限会社 幸		
事業所名	グループホーム きらり	ユニット名	ほしぞら
所在地	〒 300-1217 茨城県牛久市さくら台3-34-10		
自己評価作成日	平成23年 2月21日	評価結果 市町村受理日	平成 年 月 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	茨城県福祉サービス振興会のホームページ「介護サービス情報検索」から情報が得られます。
------	--

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	社会福祉法人茨城県社会福祉協議会		
所在地	〒310-8586 水戸市千波町1918番地 茨城県総合福祉会館内		
訪問調査日	平成23年 4月 日	評価確定日	平成 年 月 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）】

広い庭に四季折々の木や花を見ることができ、食事をしたり行事を開催し皆で楽しんでいる。ホームの飼い犬、飼い猫が普段から癒しの提供をしている。ホームが地域の中で孤立することの無いよう、無理の無い程度に交流の場を持つようにしている。利用者様やご家族様のその時のご意向に添うため、柔軟に対応するよう心がけている。

【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）】

--

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	地域密着型サービスに添った内容の理念を基に、地域の中で安心して暮らし続けることができる家を目指している。
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	ホームのみに閉じこもること無く、地域に出かける機会を作ったり、ホームで行事を開催する等、地域の方と交流する機会を持つようにしている。
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	地域の活動に参加し、地域の方に認知症の方と接していただくことで認知症の方を少しでも身近に感じていただく等、啓発につながればと考えている。
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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	参加メンバーの方々から、ホーム内だけでは知ることのできない情報を得ることができ大変助かっている。ホームでの課題や現状等を報告し、貴重なご意見をいただいている。いただいたご意見やアイデアをホームの運営に繋げるようにしている。
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	ホーム内だけでは解決できない課題等を相談しご指導いただいている。市の相談員さんが毎月訪問され、ホームの状況や利用者の状態等を把握して下さっている。
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	基本的に身体拘束は禁止！小さな事でも、身体拘束にあたるかどうか悩む事例がある時は、皆で相談し取り決めをしている。又、家族から拘束依頼がある時も、可能な限りご理解いただき身体拘束を行わないようにしている。
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	職員間で周知し、虐待の可能性のある事例については早期に確認調査を行い、早期に解決するようにしている。入浴時等に利用者の身体に傷やアザが無いかの確認を行い、確認された場合は原因と対応について話し合うようにしている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	市で研修があり参加させていただいた。4月頃、市に成年後見サポートセンターが設立される予定であるため、必要時に相談させていただきたいと考えている。
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	見学や相談の段階で、利用料等重要な内容についてはお伝えするようにしている。利用者個人によって違う要望等に柔軟に対応できるようにし、なるべくホームの都合で決まりごとを作らないよう配慮している。
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	普段から、利用者や家族と会話の中で気軽に相談を持ちかけてくれるような関係となれるよう配慮している。毎月「ご意見用紙」を送付し、貴重なご意見やご要望をいただいた時は、できる限りケアや運営に反映させるようにしている。
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	基本的に現場主義。直接、現場で働いている職員に関わる内容について改善が必要な場合は、毎月の会議の場で皆の意見を聞き皆で決めるようにしている。
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	普段から、職員が話してくれる内容に耳を傾けるようにし、必要時には管理者間で話し合い働きやすい環境となるよう可能な限り改善するようにしている。交付金を利用し、評価を行った上で処遇に反映させている。
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	会議の時間の一部を使い、その時に必要な内容の研修を行う。ある程度の勤務年数、勤務状況が満たされる職員についてはホーム外での研修へ参加することができるよう計画する。
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	他ホームの交流会への参加にとどまっているが、今後当ホームが企画する交流会等を計画し他ホームと関わりを持つ機会を作りたいと考えている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価	
			実施状況	
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	見学の段階から、可能な限り家族だけでなく利用者本人にもホーム内の様子を見ていただくようにしている。見学や面会の段階で会話をしたり表情を見ることにより、不安や希望を把握し、入居時に少しでも安心していただけるよう配慮している。	
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	見学、相談の段階から、それまでの家族の苦労や心配事を聞き出し、思いを理解するよう努めている。入居後も気軽に話し合える関係でいられるよう、初期の段階でのヒアリングは重要である。	
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	相談時の本人、家族の不安や要望をもとに、無理の無い程度に地域での活動や地域の協力を組み合わせるようにしている。ホームに入居することで、環境の変化による孤独状態とならないよう配慮している。	
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	「してあげる」という考えではなく、一緒に行くという姿勢が大切であると考え。その人がどんな事に対して良い表情になるのかを把握し、職員だけの自己満足とならないように、その時間を同じ目線で過ごすことができるよう配慮している。	
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	利用者の支援について、職員だけでは難しいことや、家族支援の方が本人にとって良いと思われる場合は、家族に相談し協力をお願いするようにしている。面会時等に普段の様子を伝えながら、一緒に考えてもらえる関係作りが大切だと考えている。	
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	全員常にとはいかないが、ホーム入居により全ての関係が途切れてしまうことの無いよう、希望により外出、面会等の支援をするようにしている。なじみの人が「又来よう」と思っただけのような雰囲気作りを心がけている。	
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	ホーム内では利用者同士の小さな社会ができており、他者の世話をしようとする方、女性同士の仲良しさん達、男性を意識する女性、互いを意識しあっている方達等、色々な関係がある。その中の良い関係はなるべく職員の都合で壊すことの無いよう配慮し、より良い関係となるよう支援している。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	他施設や病院に移る際は、ホームでの生活の仕方や本人の好み、ケアのヒント等を含めた必要な情報提供をしている。
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。	あらためて聞かなくても、日常の中での会話や表情から、その方の思いや意向が見えてくる。個々の職員がそれらを集めて会議の場に出し合い、ケアに繋げるようにしている。
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	入居前に、本人、家族、担当ケアマネ、医師等から集められた情報を把握する。入居後からも生活の中で本人から聞ける話がたくさんあり、それらをケアに活かすようにしている。
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	24時間を一人で見ているわけではないので、会議の場や申し送り等で職員間の気づきを出し合い、皆でその人の力の把握に努めるようにしている。
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	本人、家族、職員の希望や心配事等を普段から集めケアプランに反映させている。
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	日々の様子や発した言葉等を個別に記録している。その日の気づきを申し送りしたり、連絡帳に記入したりし、会議の場で職員間で共有するようにしている。それらの内容をケアプランに反映させている。
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	生活支援の他に楽しみ事や生きがいの支援ができるよう、可能な限り努めている。枠を作らず、どうすればそのニーズに応えられるのかを検討するようにしている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	本人の希望であつたり本人に必要なと思われる資源は、可能な限り活用するようにしている。又、楽しみごとの支援に必要な場所に出かけられる機会を作るようにしている。
30	11	○かかりつけ医の受診支援 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	本人、家族の希望により主治医を決めている。希望により訪問歯科、訪問皮膚科の手配、外来受診の支援をしている。
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	日々の健康管理は基本的に介護職が行う。気が
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。	入院時に医療機関への必要な情報提供を行っている。できる限り長期入院にならないよう医療機関に経過を聞きながら、依頼がある場合は退院計画の相談の場に参加するようにしている。
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	無理はしない程度に、その時の状態や希望に可能な限り応じることができるよう柔軟に対応する。どのようにすれば希望が叶えられるかを皆で考えるようにしている。
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	急変時の対応等、会議の場で話し合ってる。個別に特別な対応が必要な方については、その都度対応の仕方の決まり事を作り、皆で周知統一するようにしている。
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	半年ごとに避難誘導訓練を行い、災害時用の飲料水、毛布等を準備している。災害時には市の地域防災課に連絡し協力をお願いする。

自己評価	外部評価	項目	自己評価	
				実施状況
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		個々に合わせた声かけの仕方や本人が特に気にする内容等、日ごろ接する中で職員による気づきを皆で共有し、日常のケアに活かしている。個人のケアの内容や様子を、他者がいるリビング内で話さないよう特に気をつけている。
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		思いやできる力は日々変化することを理解し、接するその都度、本人の様子や表情を見ながら一緒に行うようにしている。
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		ある程度の生活の流れに添って誘導が必要な方もいるが、基本的には本人と相談しながら、なるべく本人の意志で生活することができるよう支援している。
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		個人的におしゃれを楽しまれている方はそれを尊重。したいけど一人ではできない方には必要な介助。全く気にされない方でも、職員が気になるところはさりげなく整えていただくことができるよう支援している。
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている		その方の力量に合わせて食事の下準備、調理、配膳、食事前のあいさつ、後片付け等に参加していただき、やりがいを感じていただくことができるよう配慮している。通常、業者によるメニューで決まっているが、行事や誕生会、毎月15日は利用者の好きな物が食べられるようにしている。
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		食事摂取量については全員把握している。水分が摂りづらい方のみ摂取量をチェックし、必要量が摂取できるよう支援している。個人に合わせ、食事形状、自助具や食器を工夫したり、必要な介助をしている。無理強いせずに摂取していただけるよう配慮している。
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		個人に合わせ必要な支援をしている。歯科医師より指示のある方の場合、必要な指導を受け介助をしている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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	「つかまり立ちができる方はトイレで排泄することができる」を基本とし、オムツ使用は最終手段にしたいと考えている。その方の排泄パターンや排泄に集中できる環境を考えたり、どこまで理解できるのかを皆で話し合いながら支援している。
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	排泄確認を行いスムーズで無い場合は、その方により水分を多めに摂っていただく、散歩やモップがけ等で身体を動かしていただく等支援している。
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	ある程度の入浴時間帯は決めさせていただいているが、入浴日や順番、どこまで介助するか等、可能な限り本人と相談しながら行うようにしている。無理強いせずなるべく気持ち良く入浴していただけるよう、誘導の仕方を工夫している。
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	基本的にはその方のペースで休息や睡眠をとっていただく。生活のリズムを誘導的に作ることが必要な方はさりげなく誘導。その方の年齢や体調を把握した上で必要な支援をしている。
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	日ごろの様子を観察し医師に報告、必要な調整をしていただく。薬の使用目的、注意点を把握するよう努めている。
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	その人に合った楽しみごとや役割を本人の意志で行うことができるよう支援している。その人が何に良い反応を示すのかを知るため、話や道具等を準備してきっかけ作りをしている。
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	職員皆、色々なところに出かけたいと考えている。毎日の買い物や犬の散歩への声かけ、その人がイキイキできると思われる場所への外出、個別の希望がある場所への外出支援を可能な限り行うようにしている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価
			実施状況
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>お小遣い程度管理している方、お守りとして持っている方、ホーム管理で必要時に使う方等さまざま。ホーム管理の場合は本人、家族と相談しながら出納帳で残金や使途を報告している。</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をしている</p>	<p>手紙のやり取りや電話の取次ぎ等、必要な支援をしている。</p>
52	19	<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）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</p>	<p>リビング内は現在利用されている方の私物や過去に利用されていた方の思い出の品であふれている。きちんと整頓されてはいないが、生活観のある雰囲気となっている。利用者にとって不快な空間とならないよう、不適當な箇所はその時に合わせ改善するようにしている。</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>個々に過ごす場所が居心地の良い空間となるよう、家具の配置や自席の場所を工夫している。その時の様子により可能な限り柔軟に対応している。</p>
54	20	<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>入居前の段階から、本人、家族と相談しながら、本人にとって生活しやすく安らげる場所となるように工夫、配慮している。入居後も本人の状態や様子を見ながら、更に必要な物、不必要な物を検討し家族にも相談にのっていただくようにしている。</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>過度な福祉用具の使用はその方の身体機能の低下や混乱をまねく可能性があるため慎重に導入する。安全への配慮は必要であるが、施設ではなく家に近い環境を作り出すことも大切であるため、可能な限り手作りの環境を作り出すよう配慮している。</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：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