

(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 むつわ		
所在地	佐賀市本庄町大字鹿子9-3		
自己評価作成日	平成21年1月15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.kaigojouhou-saga.jp/kaigosip/Top.do">http://www.kaigojouhou-saga.jp/kaigosip/Top.do</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22年2月19日	外部評価確定日	平成22年4月7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>当事業所では、健全な運営を指標とし、常に利用者の尊厳を維持し、「楽しく、明るく、安心」の理念のもと、地域に密着した介護サービスを提供し、地域福祉の核としての事業展開を指針に掲げている。特に当事業所では、地域と共生した小規模施設としての機能を十二分に果たすため、事業所内の菜園、花壇を地域に開放し、地域の老人クラブ、民生委員などとの共同栽培を行い、野菜などの収穫は、利用者の食材として提供している。また、玄関先に、歩道橋を設置し、車いす利用者でも外気に触れての散策ができる環境作りに工夫している。また、感染症予防のための外来者専用の手洗い器を玄関先に増設した。さらに昨年12月には、入所者の安全、安心を確保する必要があることから、スプリンクラーを設置したところである。</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>地域との共生が事業所の運営に欠かせないものとして、地域との連携を密にしている。隣接して24時間営業のタクシー会社があり、利用者の見守りや緊急を要する時の協力をお願いしている。広い敷地内には野菜畑を地域の老人クラブに開放して共同栽培をしており、季節の野菜が豊富に取れ、これらの野菜を食材にも利用するなどして、食事の楽しみにもつなげている。</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(南棟ユニット) (事業所記入欄)	自己評価(北棟ユニット) (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、その徹底を図るため、理念カードをつくり、各人のロッカーや見やすい箇所に掲示して職員に日常の介護業務の中で理念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、その徹底を図るため、理念カードをつくり、各人のロッカーや見やすい箇所に掲示して職員に日常の介護業務の中で理念の浸透を図っている。	「人としての尊厳を大切にし、地域の中で明るく、楽しく、安心して暮らせる環境づくりを目指す」の理念の下に、「地域の人と触れ合い、地域の人々の為になり、地域福祉の核になろう」と職員は日常の業務の中でその理念を共有し実践につなげている。		
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を目指し、事業所の菜園・花壇を地域の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所者の食材に提供し、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を目指し、事業所の菜園・花壇を地域の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所者の食材に提供し、共同栽培の楽しさを地域の人と共生して味わっている。	門扉もなく開放されている敷地内の菜園には、地域の老人会員が自由に出入りして土起こしから種まき・収穫まで手伝われている。野菜の種類も豊富で、利用者は季節を感じ、共同栽培の楽しさを共有している。		
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	地域の方々との接触も多いことから、認知症老人を抱える家族の相談も多く「おたっしや本舗」と連携を図り自宅を訪問するなどしてアドバイスをを行っている。 また、地元小中学生の実習の受け入れを積極的にに行い、学職連携を密にしている。	地域の方々との接触も多いことから、認知症老人を抱える家族の相談も多く「おたっしや本舗」と連携を図り自宅を訪問するなどしてアドバイスをを行っている。 また、地元小中学生の実習の受け入れを積極的にに行い、学職連携を密にしている。			
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	運営推進会議は月2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ている。	運営推進会議は月2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ている。	2ヶ月毎に運営推進会議を開催しており、委員の活発な意見や要望が表出しやすい環境づくりに努めている。会議の内容は全体ミーティングで取り上げ全職員に繋げており、改善事案等は速やかに対処している。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	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入れている。 また、ケアマネージャーを通じて入居者の状況等を報告し、特に身寄りのない生活保護者の老人を市の指導で受入れ感謝された。	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入れている。 また、ケアマネージャーを通じて入居者の状況等を報告し、特に身寄りのない生活保護者の老人を市の指導で受入れ感謝された。	市の担当者とは日常の業務を通じて連携を図り、運営の指導、研修参加へのアドバイス等を受けている。また、地域包括センターとは、ケアマネージャーを通じて入居者の状況等を報告している。特に身寄りのない生活保護受給者の入居については、市の指導の下に受け入れをしており、連絡を密にしている。		
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3原則を守るため「高齢者虐待防止マニュアル」と「苦情処理対応マニュアル」「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、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3原則を守るため「高齢者虐待防止マニュアル」と「苦情処理対応マニュアル」「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、家族等の不安を払拭している。	事業所は、身体拘束をしない、させない、許さないのケアの実践をしており、玄関の鍵掛けもしていない。ベット柵の必要な時は、家族の同意を得て安全を図っている。		
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	「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。虐待に関するアンケート調査等にも積極的に協力している。	「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。虐待に関するアンケート調査等にも積極的に協力している。			

自己	外部	項目	自己評価(南棟ユニット) (事業所記入欄)	自己評価(北棟ユニット) (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
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	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。また契約に当たっては、懇切、丁寧に内容の証明を行い、特に利用料金、医療体制、退所時対応については、相談役、管理者、ケアマネ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。また契約に当たっては、懇切、丁寧に内容の証明を行い、特に利用料金、医療体制、退所時対応については、相談役、管理者、ケアマネジャー立ち合いで説明、理解、納得してもらっている。		
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	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思の疎通を図る一方、玄関に意見箱を設置し、外部からの意見も吸収することになっている。 また、運営推進会議委員に家族2名が参加されていることから、家族から忌憚のない意見も提案され直ちに検討の上、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思の疎通を図る一方、玄関に意見箱を設置し、外部からの意見も吸収することになっている。 また、運営推進会議委員に家族2名が参加されていることから、家族から忌憚のない意見も提案され直ちに検討の上、行事計画、食事メニュー等に反映させている。	2ヶ月毎に実施している運営推進会議の委員に、利用者の家族2名を委嘱しており、会議に参加されている。家族からは忌憚のない意見・要望を出してもらっている。内容については全職員参加のミーティングで速やかに取り上げ、前向きに検討し、ケアの質の向上に取り組んでいる。	
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	月に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要望を組み入れた勤務表を作成し、調整を図るなどの工夫をしている。	月に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要望を組み入れた勤務表を作成し、調整を図るなどの工夫をしている。	月に1回の全体会議で、事業運営について職員の要望や意見を吸収しており、ユニット毎のケア会議や日々の申し送りにおいても職員間の意思の疎通を図っている。 勤務体制についても職員の要望を組み入れた勤務表を作成し、調整を図るなどの工夫をしている。	
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様、昨年度から人事考課表の一部改訂を実施し、考課の適正化を図った。 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進めている。	代表者、管理者が職員の努力と実績を正しく理解できる様、昨年度から人事考課表の一部改訂を実施し、考課の適正化を図った。 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進めている。		
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、接遇の在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。 研修内容については、全体ミーティングの席上発表させ、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、接遇の在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。 研修内容については、全体ミーティングの席上発表させ、職員の発表、発言力の養成も実施している。		
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	相談役、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。	相談役、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。		

自己	外部	項目	自己評価(南棟ユニット) (事業所記入欄)	自己評価(北棟ユニット) (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>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、主として相談役、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、主として相談役、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、利用者や家族の最期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掛けている。 特に、利用者の不安を解消するため、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、利用者や家族の最期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掛けている。 特に、利用者の不安を解消するため、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、ケアマネジャーがケア・診療記録等を精査し、どの様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、ケアマネジャーがケア・診療記録等を精査し、どの様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。			
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、職員で三身一体となったケアづくりに努めている。	家族の面会時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、職員で三身一体となったケアづくりに努めている。			
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外、馴染みの人の面会も多い。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、買い物をするとしている。月・金曜日は「買い物の日」と決め利用者と一緒にの買い物を楽しんでいる。	近郊の人の入居が多いことから家族の外、馴染みの人の面会も多い。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、買い物をするとしている。月・金曜日は「買い物の日」と決め利用者と一緒にの買い物を楽しんでいる。	近隣からの利用者が多いことから、馴染みの人の訪問も度々ある。週2回の買い物の日には、同行をしてもらったり、またデパートでの食事や買い物・馴染みの食堂での会食等もしている。クラブ活動では、利用者の家族にボランティアで来てもらっている。		
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	食事時はもちろん、おやつ時間、レクの時間等、ユニットごとに工夫しお互いの会話の時間を取っている。利用者自ら話し合ったり洗濯物の取り込み、食事の後片付けを行うなど孤立感を持たず支えあっている。	食事時はもちろん、おやつ時間、レクの時間等、ユニットごとに工夫しお互いの会話の時間を取っている。利用者自ら話し合ったり洗濯物の取り込み、食事の後片付けを行うなど孤立感を持たず支えあっている。			

自己	外部	項目	自己評価(南棟ユニット) (事業所記入欄)	自己評価(北棟ユニット) (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
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ため、退所後も相談役や管理者が見舞いに顔を出し退所後の状況を観察することになっている。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ため、退所後も相談役や管理者が見舞いに顔を出し退所後の状況を観察することになっている。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。		
<b>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</b>						
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。	利用者の方は、家庭生活の延長との感覚もあり、本人の希望、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)にしている。 また、洗濯物の収納は利用者本位で収納させている。	利用者の方は、家庭生活の延長との感覚もあり、本人の希望、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)にしている。 また、洗濯物の収納は利用者本位で収納させている。	入居前の面会で、十分に話し合いの時間を取って希望や意向を聴いている。入居後は家庭生活の延長として、本人の話や、表情、行動等から思いを汲み取っている。また、家族との連絡を密にしている。	
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	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	一人ひとりの生活の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。	一人ひとりの生活の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張を聞き取り、本人、家族の要望に添った介護計画を作成している。介護計画作成に当たっては、計画作成担当者が看護師、ケアマネージャー、介護士、家族等の意見を聴取している。担当者会議の開催、モニタリングの実施など一人ひとりの課題分析を行いADLの向上に努めている。	入居の段階で利用者や家族の主張を聞き取り、本人、家族の要望に添った介護計画を作成している。介護計画作成に当たっては、計画作成担当者が看護師、ケアマネージャー、介護士、家族等の意見を聴取している。担当者会議の開催、モニタリングの実施など一人ひとりの課題分析を行いADLの向上に努めている。	本人や家族の要望を踏まえ、一人ひとりの状況に応じた介護計画を作成している。介護計画は、ケアマネージャー、看護師、介護士、入居者、家族等で会議をして、入居者の実情に即した計画作成に努めている。	
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づくりをしている。夜間は一人勤務ということもあり、全利用者の健康状態、日常動作についてもスタッフルームの引き継ぎ等で確認することとしている。	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づくりをしている。夜間は一人勤務ということもあり、全利用者の健康状態、日常動作についてもスタッフルームの引き継ぎ等で確認することとしている。		
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行っている。	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行っている。		

自己	外部	項目	自己評価(南棟ユニット) (事業所記入欄)	自己評価(北棟ユニット) (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ことから常に地域との良好な関係を築くこととしており、警察OB、消防音楽隊、地域ボランティアを招へいし、舞踊、歌、太鼓などの行事を実施している。	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ことから常に地域との良好な関係を築くこととしており、警察OB、消防音楽隊、地域ボランティアを招へいし、舞踊、歌、太鼓などの行事を実施している。		
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	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、終末期ケアを含めた協力体制をつくっている。また利用者が認知症ということもあり近隣の精神科病院との協力関係も築けている。(1ヶ月1日健康診断の日を設定)	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、終末期ケアを含めた協力体制をつくっている。また利用者が認知症ということもあり近隣の精神科病院との協力関係も築けている。(1ヶ月1日健康診断の日を設定)	受診は利用者の希望を優先し、入居前からのかかりつけ医の受診を継続している。月1回は健康診断の日を設け、協力病院の訪問診療を受けて適切な医療を受けられるよう支援している。	
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	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2名の看護師を配置し健康維持、緊急時対応に万全を期している。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2名の看護師を配置し健康維持、緊急時対応に万全を期している。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に努めている	利用者が入院した場合は、安心して療養に努め、早期退院が出来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て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、早期退院が出来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て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。		
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、事業所ですべてを十分に説明しながら方針を共有し、地域と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、医師、職員、家族が共同したシステムづくりを行っている。当事業所では、「事故別緊急連絡体制表」を作成し、対応の万全を期し消防署による蘇生術の研修も実施したところである。	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、医師、職員、家族が共同したシステムづくりを行っている。当事業所では、「事故別緊急連絡体制表」を作成し、対応の万全を期し消防署による蘇生術の研修も実施したところである。	入居時に家族より「看取りに関する同意書」を徴収し、了解を受けているが、「重度化対応指針」や「事故別緊急連絡体制表」のマニュアルを作成し、医師・家族・職員が共同したシステムづくりを行っている。	
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	防災には、他県の事件事故の反省を踏まえ消防署の指導を受けながら、非難・誘導訓練を実施している。さらに練度を高めるため、近隣の運営推進委員やタクシー会社と連携を図ることとしている。	防災には、他県の事件事故の反省を踏まえ消防署の指導を受けながら、非難・誘導訓練を実施している。さらに練度を高めるため、近隣の運営推進委員やタクシー会社と連携を図ることとしている。		
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	防災には、他県の事件事故の反省を踏まえ消防署の指導を受けながら、非難・誘導訓練を実施している。さらに練度を高めるため、近隣の運営推進委員やタクシー会社と連携を図ることとしている。	防災には、他県の事件事故の反省を踏まえ消防署の指導を受けながら、非難・誘導訓練を実施している。さらに練度を高めるため、近隣の運営推進委員やタクシー会社と連携を図ることとしている。	防火対策としてスプリンクラーを設置し、安心・安全を期している。また、消防署の指導により避難・誘導訓練を年2回実施しているが、独自に隣接のタクシー会社の従業員と運営推進委員の協力を得て訓練をしている。	

自己	外部	項目	自己評価(南棟ユニット) (事業所記入欄)	自己評価(北棟ユニット) (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>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	当事業所では特に個人情報の保護に気を使い、事業所独自で「個人情報保護法管理規定」を作成。また、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。	当事業所では特に個人情報の保護に気を使い、事業所独自で「個人情報保護法管理規定」を作成。また、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。	常に利用者の尊厳を意識し、誇りを損なうことのないケアに努めている。事業所は「個人情報保護法管理規定」を作成し、家族からは「個人情報の同意書」を徴し、対応の徹底を図っている。	
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、定期的にアンケート等で本人の意見を汲み取ることとしている。	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、定期的にアンケート等で本人の意見を汲み取ることとしている。		
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	1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観賞、好きな手細工、気の合うもの同士の会話も自由としている。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。	1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観賞、好きな手細工、気の合うもの同士の会話も自由としている。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月曜日を「理容の日」と定め、利用者の理髪、着付けの日としている。女性の方は軽めの口紅などもされ、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月曜日を「理容の日」と定め、利用者の理髪、着付けの日としている。女性の方は軽めの口紅などもされ、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、夕の食事時間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、家庭的雰囲気を出している。1日の食事メニューも朝食前に食堂に掲示し、食事の楽しみを共有している。	朝、昼、夕の食事時間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、家庭的雰囲気を出している。1日の食事メニューも朝食前に掲示し、食事の楽しみを共有している。	リビングには当日のメニューが掲示され、職員による献立の説明等により、食の楽しみを分かち合っている。一日三食とも職員も一緒に食事をしながらそれとなく介助支援をしている。また、入居者による料理の下ごしらえや食器の出し入れ、後片付けも積極的に支援されている。	
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	1週間のメニューの献立は、調理士によるバランスを考慮に入れた食事提供となっている。また、時期を見て嗜好調査を行い、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。	1週間のメニューの献立は、調理士によるバランスを考慮に入れた食事提供となっている。また、時期を見て嗜好調査を行い、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。		
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	毎食事後の歯磨きは、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。また、毎週火曜日を「口腔ケアの日」と定め、歯科衛生士の資格を持つ職員による、口腔管理を徹底している。	毎食事後の歯磨きは、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。また、毎週火曜日を「口腔ケアの日」と定め、歯科衛生士の資格を持つ職員による、口腔管理を徹底している。		

自己	外部	項目	自己評価(南棟ユニット) (事業所記入欄)	自己評価(北棟ユニット) (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
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、なるべく自主排便を促し、必要によっては職員が見守り誘導しながらのトイレ排便を実施している。特に個人別のデータによる排便記録により自力排便に取り組んでいる。	排泄には特に配慮し、なるべく自主排便を促し、必要によっては職員が見守り誘導しながらのトイレ排便を実施している。特に個人別のデータによる排便記録により自力排便に取り組んでいる。	利用者のプライバシーに配慮しながら、自立した排泄の支援に努めている。また個人別の排泄記録の情報を活用した排泄支援により自立を目指している。	
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	便秘は個人差があることから、排便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、努めてラジオ体操や日課の散歩に参加させ、自然排便できる様支援している。	便秘は個人差があることから、排便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、努めてラジオ体操や日課の散歩に参加させ、自然排便できる様支援している。		
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	入浴については個人差もあることから、入浴時間を決めることなく利用者の希望を優先している。しかし、職員の勤務体制から昼間の入浴が多くなりがちで夕方入浴希望者については、勤務体制に余裕がある場合のみ実施している。	入浴については個人差もあることから、入浴時間を決めることなく利用者の希望を優先している。しかし、職員の勤務体制から昼間の入浴が多くなりがちで夕方入浴希望者については、勤務体制に余裕がある場合のみ実施している。	入浴を楽しむため、入浴日や時間等を定めることなく利用者の希望を優先している。浴槽は二人用で大きく、ゆっくりと入浴できる態勢にしているが、夜間の利用はしていない。	
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つけ、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られるように各室に小型テレビを備え付けている。利用者の健康や趣味に配慮しながら敷地内の菜園や花壇づくりに手伝いをお願い気分転換を図っている。	それぞれのユニットロビーに大型テレビを備えつけ、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られるように各室に小型テレビを備え付けている。利用者の健康や趣味に配慮しながら敷地内の菜園や花壇づくりに手伝いをお願い気分転換を図っている。		
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	毎月月曜日、金曜日を「買い物の日」と定め車椅子利用者を含めて買い物に出かけている。また、昨年散歩道を整備し、毎週木曜日を「散歩の日」と定め車椅子利用者も散歩道を散策できるようにし、ADLの向上に努めている。	毎月月曜日、金曜日を「買い物の日」と定め車椅子利用者を含めて買い物に出かけている。また、昨年散歩道を整備し、毎週木曜日を「散歩の日」と定め車椅子利用者も散歩道を散策できるようにし、ADLの向上に努めている。	月曜日と金曜日を「買い物の日」と定めて希望する利用者を出かけている。また、広い敷地内に散歩道が整備されており、木曜日を「散歩の日」と定め、車椅子の利用者も花畑や野菜畑等戸外の季節を楽しむ事ができる。	利用者が事業所の中だけで過ごさずに外出出来る仕組みとして、「買い物の日」が定められ、定期的な外出の機会が確保されているが、気分転換やストレスの発散、五感刺激の機会としての外出支援の為、本人の状況や習慣、有する力、希望、季節や天候、地域のその時々状況に応じて日常的に自由に外出を楽しめる事が出来るよう外出支援のなお一層の充実を期待したい。

自己	外部	項目	自己評価(南棟ユニット) (事業所記入欄)	自己評価(北棟ユニット) (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
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、家族の了解のもと、一時預かり金として保管しその出納については家族に定期報告することとしている。 少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、家族の了解のもと、一時預かり金として保管しその出納については家族に定期報告することとしている。 少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。		
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	コードレステレホンは自由に利用できることとしているが、市外電話については、本人の了解のもと料金徴収としている。手紙、封書は開封せず本人に手渡すか、家族に連絡し郵送している。	コードレステレホンは自由に利用できることとしているが、市外電話については、本人の了解のもと料金徴収としている。手紙、封書は開封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、臭いにも考慮して調整を図っている。また玄関入口には季節感のあるプランターを配置している。 ユニットごとに畳椅子を設けるなど和洋を兼ねたリビングづくりをしている。	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、臭いにも考慮して調整を図っている。また玄関入口には季節感のあるプランターを配置している。 ユニットごとに畳椅子を設けるなど和洋を兼ねたリビングづくりをしている。	リビングは明るく、ゆったりとして快適に寛げるように配慮されており、臭いもない。各居室に行く廊下も広々として開放感がある。各居室の出入り口も障子風で和風のイメージがあり、利用者に安らぎを与える雰囲気である。	
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、畳椅子に腰かけての談話、ベランダに出でのくつろぎなどが自由に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、畳椅子に腰かけての談話、ベランダに出でのくつろぎなどが自由に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なことから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。	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なことから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。	日当たりの良い居室は、暖かく過ごしやすい。物置はオープンクローゼット式なので、自由に洋服を架けたりタンスを置いたり、部屋を有効に使用することが出来る。また、お位牌を持ってきたり、ソファや椅子等の持ち込みもあり、一人ひとりに応じた居室作りがなされている。	
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	利用者の中には、失敗を繰り返す人もいるが、決して叱ること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、決して叱ること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 ↓ 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
			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、安心して暮らしている。 (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