

(様式1)

自己評価票

作成日 平成28年4月12日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0891700049		
法人名	株式会社 メディカルアシスト		
事業所名	グループホーム たんぽぽ	ユニット名	Bユニット
所在地	〒300-1525 茨城県取手市桜が丘1-17-13		
自己評価作成日	平成27年9月15日	評価結果 市町村受理日	平成28年4月22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	http://www.kaigokensaku.jp/08/index.php?action=kouhyou_detail_2013_022_kihon=true&JigyosyoCd=0891700049-00&PrefCd=08&VersionCd=022
-----------------	---

【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27年11月12日	評価機関 決 済 日	平成28年4月12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）】

当事業所は、地域との交流を大切にするように心がけている。小中学校や高校などから交流の依頼がある際には、当施設へ来訪して頂いて交流をしたり、実際の業務を体験してもらっている。また、ボランティアグループの方々にも来訪してもらったり、地域の老人会の皆様と合同でのクリスマス会を開催するなどして地域の方々との交流を図り、互いに楽しい時間を過ごして頂けるようにしている。家族と過ごす時間も大切にしたいと考えているため、家族と過ごす交流会も開催するようにしている。ほんのひと時であっても共に楽しく過ごせるようにしている。

【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）】

事業所は住宅街と田園に挟まれた場所に立地し、地域の小学生や中学生、高校生との交流があったり、四季を感じられる環境となっている。
利用者の家族等が、居間に配置したピアノで演奏したり歌を披露してくれるなど、家族等との交流や気分転換が図られている。
食事は近隣にある同一法人の通所介護事業所から、温かい食事が運ばれてくるので、職員が調理に時間を取られない分、利用者に関わる時間が確保できる。
おやつは利用者の目の前で手作りしている。
全職員が目にする事務室内のホワイトボードを使用して利用者の情報の共有を図るとともに、管理者は職員が何でも相談できる関係を築いている。

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	毎朝、朝礼時に職員全体で基本理念を読み上げ、意識付をしている。 また、ユニット毎の理念を作成し、ホールへ掲示している。	
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	自治会へ加入し、自治会での行事ごとにはできる限り参加するように心がけている。	
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	近隣の小学校へ出向き認知症についての講義を行ったり、実際にホームへと来所し、利用者様と触れ合う時間を設け、理解して頂けるようにしている。	
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	2ヶ月に1回運営推進会議を開催し、利用者様の生活状況をお知らせし、避難訓練に参加していただいたりしている。 委員の皆様には改善点などを伺い、サービスの向上に役立てている。	
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	高齢福祉課の職員と共に認知症サポーター養成講座を開催し、地域の方々へ認知症についての理解を深めていただくための努力をしている。	
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	施設目の前が公道で車の往来も激しい時間帯などもあるため、利用者様の安全確保のために玄関は施錠させてもらっている。 希望時は開錠している。	
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	内部研修を行うことで虐待について学び考える時間を設けている。	

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支援している	行政担当者から情報を頂き、必要である方は、関係機関と話し合いの上で活用できるよう支援している。
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	契約時にパンフレットや重要事項を用いてわかりやすく説明し、理解と納得を頂き契約をするようにしている。不安な点や質問などはいつでも受け付けている。
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	苦情相談窓口を設け契約時に説明をしている。面会時には日々の生活状況を伝えるようにしている。家族交流会を開催した際には、家族の方からの意見を伺い、運営に反映できるようにしている。
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	日々の申し送り時に口頭での説明をするとともに業務内容の変更に関しては、内容を記載した用紙をホワイトボードに貼り付けて、各職員が出勤時に確認するようにしている。
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	職員からの意見や提案については、職員へ周知し、実践してみる。改善が必要であれば意見を出しあって改善策を検討して、日々の介護がより良い介護になるよう取り組んでいる。
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	内部研修を開催するなどして、職員の学びや知識向上に努めている。
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	取手市地域密着型サービス連絡会を開催し、他のグループホームや行政との情報交換の場を設け、サービスの質の向上に努めている。また、各事業所で抱えている悩みについても相談できるような勉強会を開催して、職員同士が共感できるばを設けている。

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	入居前に本人と会う機会を設けるようにしている。本人や家族からこれまでの生活に状況を聞くことで、本人の思いや要望を取り入れるようにしている。
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	本人とも面会時には家族にも同席してもらい、これまでの経緯等を伺い、不安や要望を聞き取れるようにしている。
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	見学や申込み時に本人や家族からの相談内容を伺い、思いや状況を確認し、グループホーム以外のサービスに繋げることが出来るようにしている。
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	本人を尊重し、自分で出来る事はなるべく自分の力で行ってもらうようにしてる。それぞれの力量にあった作業が苦痛なくできるように支援している。
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	家族交流会を開催し、家族と過ごす時間を作るようにしている。また、毎月発行しているお便りでも近況を報告している。
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	入所以前からの付き合いのある方々が気兼ねなく訪問できるように声を掛ける等して、関係が途切れないように努力している。入居の際には使い慣れた馴染みの家具などを持ち込んでもらい安心して暮らせるよう配慮している。
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	おやつ作りなどの作業を通して互いが声を掛けあい協力できるようにしている。職員は常に見守りを行い、トラブルにならないよう配慮している。

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	サービス終了後も家族の気持ちに配慮し、関係を継続できるようにしている。 相談ごとににも応じられるようしている。
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。	その人らしく暮らしていけるよう言葉や行動を観察している。 また、思いを伝えられない方に関しては、本本人の立場に立って考えられるよう努めている。
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	プライバシーに配慮しながら本人や家族の方々に今までの暮らし方や生活歴についての必要な情報を聞き、日々の介護に取り入れられるようにしている。
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	朝・夕の申し送りで、一人ひとりの状態を報告し、状態の把握をしている。
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	職員各自に担当してもらいモニタリングを行ってもらっている。 介護計画書を作成する際には参考にしている。家族の意見や本人の状態が変化した際には随時見直しを行っている。
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	個別の記録用紙に日々の生活状況を記入し、朝・夕の申し送りで報告をし、情報を共有している。 この情報を基にケアカンファレンスを開催し、介護計画の見直しに活かしている。
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	本人や家族の状況変化やニーズに合わせて柔軟な支援と対応に取り組んでいる。また、系列会社と合同での納涼祭を企画、開催するなどして交流を図っている。その他、自治会の夏祭りへ招待して頂くなどして地域交流にも参加している。

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	地域住民として除草作業へ参加している。また、住民の方々との交流で合同イベントを開催したり、小学校や中学校との交流を持ち楽しんでいる。
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	入所後もかかりつけ医の受診が受けられるよう家族へ協力をお願いしている。また、職員が同行してかかりつけ医を受診したり、往診を依頼するなどして定期的な診察が受けられるようにしている。
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	週1度の訪問看護時に日頃の状態を伝え、その都度、助言や指示を仰ぎ対応している。また、緊急時は電話連絡をして相談し、助言や指示を仰いでいる。
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。	入院時には情報提供書を提出し、安心して治療に臨めるようにしている。面会時に入院中の状態を伺うようにして、職員へも経過を報告して情報を共有し、退院後の対応がスムーズに行えるよう意識付をしている。
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	入所時に重要事項説明書により、重度化した際の対応方針を説明している。状態変化などについては、随時家族へ報告している。家族や主治医と話し合いをして近隣の病院を受診したりしている。
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	緊急時のマニュアル整備を行っている。勉強会を開催し、冷静な行動と対応ができるような体制を整えている。
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回の避難訓練を実施し、地域住民や近隣住民の方々の協力が得られるようにしている。また、地域で開催されている防災訓練にも参加し、災害に備えている。

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	個々に合わせた対応を心掛けている。入室の際にもノックをしたり、ひと声かけてから入室するようにしている。
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	本人の思いや希望に添えるよう声掛けに気を付けるなどして、自分で決めて行動できるようにしている。
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1日の流れはあるが、一人ひとりの生活リズムに配慮して起床・就寝・食事等、本人のペースに合わせて対応できるように心掛けている。日々の生活が楽しくなるようにと声掛けや場面を工夫して自分らしさを引き出せるようにしている。
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	定期的なカットボランティアの方が来所してくださって散髪をして頂いている。その他、本人が希望する髪型にできない場合は近隣の美容室へ通ったりしている。衣類などに関しても季節ごとに買いに出かけるなどして支援している。
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	テーブル拭きや下膳、食器洗いなど、無理のない程度で自分ができることをしてもらっている。また、おやつ作りを行う際にも活躍できる場を設けている。
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	栄養バランスのとれたメニューを提供している。一人ひとりの状態に合わせて食事形態を変えて提供している。食事の量や水分摂取量は個別に記録している。夜間帯も状態や状況に合わせて水分補給を行うなどの支援をしている。
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	毎食後、必ず口腔ケアを実施して口腔内の清潔を維持するようにしている。また、歯科往診を依頼している方々は、月2回の往診を受け口腔ケアの指導をして頂いている。

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	排泄チェック表を用いて個人の排泄パターンを把握するよう努めている。 排泄での失敗が少なくなるよう時間や行動に目を配り対応している。
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	排泄チェック表を用いて排泄の有無を確認している。便秘傾向の方には、センナ茶を提供している。（個人に合わせて量や濃さを調整して提供している。）身体状況に合わせた運動も取り入れてスムーズな排泄になるよう支援している。
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	本人の希望に基づき入浴表を作成している。当日の体調や気分にも考慮して対応している。安全性を確保するために場合によっては2人介助を行っている。 季節感が味わえるようにと菖蒲湯や柚子湯なども楽しんでいただいている。
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	昼夜逆転しないよう配慮しつつ、居室やソファなどで休息できるようにしている。また、ひとりで過ごせる時間も大切に、室温などにも気を配り快適に過ごせるようにしている。
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	個別に処方箋をファイルに綴っていつでも確認ができるようにしている。薬の内容変更があった際には、朝・夕の申し送りや伝えたり、ユニット毎のホワイトボードへ貼りだして周知している。また、誤薬や飲み忘れが無いように職員が名前を確認して手渡して内服までを確認している。
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	個人の力量に合わせて掃除や洗濯・食器洗いなどの作業を行って頂いている。
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に支援している	利用者様の身体状況に合わせて散歩に出かける等の支援をしている。散歩に出掛けられない時には、玄関ポーチで体操やお茶をするなどしている。地域情事や季節感を味わえる場へも出かけるように心がけている。

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>家族からお小遣いを預かり施設金庫で保管している。買い物際には職員が付き添い、お金を所有して自分で支払い購入するように支援している。また、家族へは毎月、請求書と共に収支決算を報告している。</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>家族や知人との繋がりが保てるように電話や手紙など、本人の希望に添えるよう支援している。</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>居室には使い慣れた家具などを設置している。共有空間は、居心地が良くなるように室温などの環境整備に配慮している。玄関先には季節の花を植えたり、メダカなどの生き物を飼い話題の提供ができるようにしている。</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>状況に応じてホール内のレイアウトを変更するなどして快適に過ごし易い空間を作れるようにしている。また、外へと続く玄関があるため、外へ出て気分転換ができるようにしている。プランターを置くなどして季節ごとの花を植えて楽しめるようにしている。</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>自分らしく安心して生活できるようにと永年愛用してきた物や家族との思い出の品を置くなどして居心地が良くなるようにと工夫している。</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>各居室には表札を付けるなどして自分の居室が分かるようにしている。居室内のベット等の配置も各自の状態に合わせて配置換えをして安全に生活できるようにしている。</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