

(様式1)

## 自己評価票

作成日 平成29年1月25日

### 【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0873900542		
法人名	医療法人 正信会		
事業所名	グループホーム さくら	ユニット名	西棟
所在地	〒315-0122 茨城県石岡市東成井2219-8		
自己評価作成日	平成28年9月20日	評価結果 市町村受理日	平29年1月20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.kaigokensaku.jp/08/index.php?action=kouhyou_detail_2013_022_kihon=true&amp;JigyosyoCd=0873900542-00&amp;PrefCd=08&amp;VersionCd=022">http://www.kaigokensaku.jp/08/index.php?action=kouhyou_detail_2013_022_kihon=true&amp;JigyosyoCd=0873900542-00&amp;PrefCd=08&amp;VersionCd=022</a>
-----------------	---

### 【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28年11月7日	評価確定日	平成29年1月13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>四季折々の花や植木に囲まれている自然があふれる所にさくらはあります。交通機関もJR羽鳥駅から徒歩20分で来られます。春にはうぐいすの鳴き声がさわやかです。 特に食事は職員が交替で食事作りを行い、常食、荒刻み、刻み、お粥等その人に合った食事形態で提供している。</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>事業所の周囲には栗林や畑が広がり、緑豊かで時に鳥の声が聞こえたりキジや野兔などが顔を出し、静かで自然豊かな環境となっている。 管理者は家族等と利用者とのつながりが途絶えないよう、利用者の衣服はその季節の物だけを居室に置くようにし、家族等が季節の変わり目に交換をしに来訪するよう工夫している。 運営母体が医療機関であるため、事業所では看取り介護は基本的に行わない方針ではあるが、家族等の希望があれば、少しでも長くグループホームでの生活ができるよう支援している。 事業所は開設して13年になり、介護度の重い利用者も多いが、職員は仲が良く退職者も少ないため、利用者は馴染みの職員による支援で安心して生活している。</p>
--

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の意義を踏まえた事業所独自の理念を、玄関や各フロアの洗面台の上に掲示している。
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	事業所自主催のクリスマス会や、納涼祭にボランティアの方々や推進委員の方々を招待している。
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	推進会議を利用して、地域の方々に認知症の人の理解や支援をして頂く活動をしている。
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	運営推進会議は年6回開催し、利用者の状況報告や意見交換をしている。またさくらの行事に参加して頂くことで利用者とおふれ合いさくらの状況を把握して頂いている。また地域の独居老人を把握し、何かあった時は受け入れ協力できるような体制を整えている
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	市町村担当者（介護保険課、社会福祉課、包括支援センター）の方とは、電話連絡もしくは来訪にて協力関係を築いている。市役所や包括支援センター、居宅支援事業所には入所のお願いを兼ねて、パンフレットを持参し訪問している。
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	すべての職員が「身体拘束排除に向けたマニュアル」を基に研修しており、身体拘束をしないケアを心掛けている。しかし「緊急やむを得ない」身体拘束を行う時は、家族にその旨を説明し同意書を頂くようにしている。玄関の施錠に関しては行政からの指示もあり施錠を行っている。その際は経過観察記録を作成している
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	研修を受けたり、虐待防止マニュアルに基づき、常に心に受けながら、利用者の人権や尊厳を守るための介護をしている。

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	職員はミーティングの際に権利擁護及び成年後見制度について研修を行っている。家族に対しては入所の際に契約書の説明時に（契約書第11条、第12条）説明させて頂いている。
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	契約時には管理者が家族に契約書、重要事項説明書をわかりやすく説明し、家族の思いや不安を聞き入れ契約するようにしている。また契約後でも家族に希望や疑問があったらすぐに相談が出来るように説明している。
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	家族が面会に来た際には、利用者の今の状態を報告し意見や要望を聞き入れるようにしている。また直接話が出来ない場合は、無記名で思いが伝えられるように玄関前に投書箱を設置している。また利用者が不満や要望があり職員には話せない場合は外部の方（市役所職員民生委員）に聞いて頂けるような機会を設けている。
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	職員全員でのミーティングを月1回行い、職員間で意見交換が出来る機会を設けている。また管理者は個人的に面談し意見や悩みも相談に乗るようにしている。
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	職場環境、条件など職員各自の意見が反映されており、やりがいがある職場環境を与えている事で向上心を持って働く事が出来る。
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	職員は研修に参加出来る環境にあり、その都度一人ひとりに合った研修を受けている。必要とあればミーティング時にマニュアルを基に全員で研修、講習を行っている。
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	石岡市地域密着型介護サービス協議会を通じて講習や研修を行う機会を設け、交流を深めている。また関連のグループホームには研修を兼ねて実習に行きサービスの質の向上に取り組んでいる。

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	本人に常に話しかけ、何を必要としているかを考え、利用者が安心できる関係を作っているように努めている。
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	面会の際には状況報告をし、家族の方の意見や要望を確認し、より良い関係に努めている。
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	利用者と家族が今一番必要としている支援を見極め、利用したいサービスがある時は、支援できるよう努めている。
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	水分補給、レクリエーション、入浴など一緒に過ごす事で、お互いに楽しんだり接する身近な関係を作りを築いている。
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	本人の思いを家族に伝えるなど、両方のパイプ役になり本人と家族の絆が途切れることがないように、関係作りを築いている。
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	利用者の馴染みの人との関係を把握し、友人が訪ねてきた時には、各室でゆっくり語らせていただいている。外出する際にも身仕度や持ち物など準備を整えている。
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	一人居室に閉じ込まれることがないように、日中はフロアにての生活を基本にしている。10時の水分補給、15時のおやつ時間は9名の利用者がフロアにてレクリエーションを楽しみながら時間を過ごしていただいている。

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	契約が終了し退所されても、年賀状などお手紙で職員の様子や利用者様の様子を報告し、関係性が途切れないように、支援している。
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。	利用者との普段の会話を増やし、表情や思いを把握するよう対応している。
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	入所前前の生活環境や生活歴、健康状況などの情報記録を基に把握に努めている。
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	一人ひとりの一日の生活の中での行動や心身の変化をその日のうちにケース記録にまとめている。
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	職員は常に管理者に情報報告をし、話し合っ て現状に合った介護計画を作成し実行している。
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	日々の心身の状態や介護内容等を利用者一人ひとりのケース記録や一日の記録を記載する介護日誌を利用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	特に利用者の健康状態を大事にし、母体の医療機関への連絡を密にしている。家族の希望があれば母体の医療機関以外での受診の支援も行っている。

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	年間行事でのボランティアの来訪や年2回の消防訓練では消防署職員の方々に安全指導をして頂いている。2ヶ月に1回理容店の方に来て頂き、さくらで散髪出来る支援も行っている。
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	入所時にかかりつけ医については、家族、本人と話し合い決定している。その際ほとんどの利用者が母体である病院を希望され、24時間体制で適切な医療を受けている。ただし他医療機関（皮膚科・耳鼻科など）を受診する際はご家族の協力をお願いしている。しかし家族がいない利用者や家族が遠方な場合は職員が対応している。
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	日常の情報や気づきは、管理者が母体である看護師と密に連絡を取っており、いつでもすぐに指示が仰げるような体制を整えている。またケアマネージャーが看護師である為すべての利用者の状態を把握しているので、状態変化にすぐに気づき適切な指示を受け素早く受診する事が出来る体制となっている。
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。	入院した際の対応は、入院中は管理者が担当医や看護師と密に連絡を取り、状態を把握している。また出来る限りの早期退院を心掛け努めている。
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	基本的には母体が病院の為看取りは行っていない。ただご家族の要望で、出来るだけさくらでの生活を希望された場合は、その旨担当医に報告し連携を図りながらケアを行うように支援している。その際は家族と話し合い同意書にサインを頂いている。
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、急変時対応マニュアルを基に応急手当や初期対応の訓練はミーティングなどで実習している。また消防署で行っている普通救命講習に職員は随時参加し終了証書を取得している。
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	年2回消防訓練を行い、職員ミーティング時において、反省をしたり、今後の課題について意見交換を行っている。

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	利用者一人ひとりの人権を尊重し、優しく、丁寧な言葉掛けでの対応につとめている。個人のお国なまりなどで対応し、場を和らげている。
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	利用者が思いや希望を訴えてきた時には、最後まで話を聞き、本人が納得できる助言や支援につとめている。
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	基本的な流れはあるが、それ以外は強制することなく本人の好きな事をして頂いている。居室でラジオを聞いたり、読書をしたり、好きな時代劇を観賞したりして過ごされている。午後からは自分の好きなおやつを食べたりしている利用者もいる。
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	季節にあった衣服の補充を行っている。又、その人らしさを考え、洋服を一緒に選んであげている。
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	個人に合わせて荒刻み、刻み、常食、おかゆ等に区別して食べて頂いている。嫌いなメニューにおいては、他のメニューで対応している。
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	毎日の水分、食事摂取量をチェックし、表に記入して健康管理に役立てている。夜間、個人的に水やお茶を希望する利用者には、ペットボトルに入れて対応している。
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、口臭ケアを行っている。夕食後はうがい薬を利用し、風邪防止にもつとめている。入れ歯の方は、夜間洗浄液に入れ、朝まで保管している。

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	尿意、便意がある方は声かけ、誘導で行って頂いているが、尿意、便意がない方は排泄パターンを把握し介助にて行っている。紙おむつは使用せずトイレでの排泄を心掛けている
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	毎日排便記録をつけている。それを参考に水分の補給の調整や散歩の誘導に心がけている。また便秘薬の服用も対応している。
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	週2回午前中入浴を行っている。入浴を拒否される利用者は、無理な誘導はせず、時間をずらしたり、他のユニットの入浴日に入浴したりする支援も行っている。
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	本人の気持ちを尊重し、日中でも休みたい方には休んでいただく。また個人用で毛布、タオルケットを持参されている方は、それを利用していただいている。
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	職員が直接口に入れて服用している。錠剤が、なかなか飲み込めない方は、粉に変更し対応している。
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	読書の好きな方は自分の読みたい本を廊下の本箱から持って来て居室で読んだり、好きな音楽を聴きたい方は居室でラジオを聞いたり、また日課である日記を毎日書いたり、午後には好きなおやつを居室で食べたり、利用者に合わせて楽しい日々を過ごせる様に支援している。
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	全体が車椅子使用の方や認知症状が進行している方が多い為なかなか外出が出来ないが友人や家族が面会に来た際は一緒に外出し買い物をしてきたり、玄関前で日光浴をしたり外での楽しみを味わって頂ける様に支援している。歩行が可能な利用者の方は近所の公園に散歩に行かれる様支援している。

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>購入希望のある利用者は、職員が希望の物を聞いて管理者が本人に代わって買い物をしている。</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>さくら内に公衆電話が設置されている。家族や知人にかける事ができる利用者は自由に使用している。</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>玄関やフロアは、季節に合わせて飾り付けをしている。廊下の壁に行事に撮った写真を掲示し、面会に来られた方は自由に見る事ができる。</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>日中はフロアでテレビを見て過ごされている方が多い。その間、居室に戻って一人でゆっくり過ごすこともできる。また廊下には書棚があり、自由に読書を楽しめるようになっている。</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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>居室は全個室なので、プライバシーも守られる。入所の際、仏壇や位牌や写真を持参し、安心して過ごすことができるようになっている。</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>通路両側に手すりがあり、歩行訓練に役立っている。</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：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