

(様式1)

## 自己評価票

作成日 平成28年 4月 30日

### 【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0870101151		
法人名	社会福祉法人 愛の会		
事業所名	いろり端水戸	ユニット名	式番館
所在地	〒311-4144 茨城県水戸市開江町国置8		
自己評価作成日	平成28年4月30日	評価結果 市町村受理日	平成28年9月23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_2012_022_kihon=true&amp;JigyosyoCd=0870101151-00&amp;PrefCd=08&amp;VersionCd=022">http://www.kaigokensaku.jp/08/index.php?action=kouhyou_detail_2012_022_kihon=true&amp;JigyosyoCd=0870101151-00&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6月9日	評価機関 決 済 日	平成28年9月15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>本人の思いや意思を尊重し、入居者様の気持ちに寄り添い、買い物やレクリエーションなど個別支援を行っている。また、ソフト食や個々の好む嗜好品を取り入れ、提供している。 主治医や御家族には、定期通院や面会を通してこまめな状態報告をし、いつでも相談や連絡を取りやすい環境を作っている。また、日々の様子から体調変化の早期発見に努めている。</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>事業所は閑静な住宅街の一角にあり、同一法人の訪問看護ステーションやデイサービス、特別養護老人ホームが併設されており、利用者や家族等の安心につながっている。 施設長が看護師で、これまでに多くの看取り介護を行っている。 職員は利用者や家族等の意向を汲み取って、安心して自分らしく暮らせるよう支援をしている。 施設長や職員同士のコミュニケーションが図られているとともに、育児休暇制度を取り入れていたり、同一法人で保育園を運営しているなど、職員にとっても働きやすい環境となっている。</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	廊下などにもいつでも見られる場所に理念を掲示している。また、その理念に基づいて処遇するように全職員が務めている。
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	毎週ボランティアの方が来て下さったの詩吟や双葉台保育所との交流、遠足や避難訓練などの行事への参加もお願いしている。地域の町内会に加入し避難訓練などの呼びかけをポスティングでお願いしている。地区の運動会や敬老会にも参加している。
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	運営推進会議にて認知症の症状による特徴や、自立度などを伝えている。
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	二ヶ月に一回、市役所の職員、民生委員、近くの保育所の職員、他GH施設長、入居者様の御家族等を招いて開催している。その中で、様々な意見を頂き、サービスに生かしている。
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取り組んでいる	施設長が水戸市地域密着型介護サービス協議会の役員となり、協力関係を築くようにしている。
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	ポスターを掲示し、いつでも職員が確認し理解している。また、身体拘束防止のマニュアルがあり、いつでも見られるようにしている。
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	ポスターを掲示している。関連する研修にも、なるべく参加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
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	管理者が権利擁護についての研修などに参加する機会を設けている。 現在、成年後見制度を利用している方もいるため必要の際は対応できるようにしている。
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、改定等の時には、施設長が説明し、時間をかけ疑問点や不安なところは、こちらから十分に説明してる。
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	面会時に状況を説明しながらご家族からも意見や要望を話して頂けるよう働きかけている。ケアプランの更新と共にその都度、御家族や入居者に意見の確認も行っている。
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	定期的に全体会議やユニット会議を行い、随時意見を聴く機会を設けている。 またフロア内にノートを用意し誰もが書き込め、見る事ができるようにしている。
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	辞令、賞与の時期に面談を行い、職員の思いを聞き、今後どう仕事をして行きたいのか、話し合う機会を設けている。
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	職員の段階に合った研修参加の機会を設けたり、職員の希望に合わせての参加も行っている。そのため研修要項が職員にわかるように回覧している。 研修参加後は研修報告書を作成し、職員間で回覧している。
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組みをしている	同法人内にある他グループホームと定期的に会議を行っている。また、茨城県地域密着型介護サービス協議会や水戸市地域密着型介護サービス協議会の会員になっているため、研修や勉強会に参加している。

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	サービスの利用をする段階で、御本人様の困っていることや要望等を聴くようにしている。また、話しやすい環境を作り、話を引き出すよう努めている。
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	契約時や面会時に、細かく話し合うことで不安や要望を把握している。御家族に寄り添い、よりよい関係を築けるようにしている。
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	入居者様や御家族が何を必要としているのかを見極めるように、利用開始までに関係者として、ケアマネや他事業所からの情報を生かしている。
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	常に尊敬の気持ちを忘れず、自身が行えることを自らの力で行えるようなサポートやお互いに頼り合いながら生活できるよう心掛けている。
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	面会時や通院の後などこまめに生活の様子や体調の報告をし協力を依頼したりしている。ご家族様からも意見やアドバイスが頂けるようにしている。
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	利用者様の馴染みの方などにいつでも面会に来て頂けるよう話をしている。お互いに移動が困難な場合では電話でのやりとりなども行っている。
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	入居者様同士の関係を把握し、穏やかに過ごして頂けるよう座席の配置を工夫している。また、コミュニケーションが円滑に図れるよう、職員が間に入り支援している。

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	施設の外で会った際は挨拶をしたり、個人の記録を残している。 利用後の問い合わせにも快く応じている。
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。	日頃の関わりの中から、要望を聞いたり、言葉だけでなく、表情や仕草から入居者様の要望を検討し、希望や意向に近づけるようにしている。
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	入居時にバックグラウンドを取り、生活環境などの把握に努めている。また、入居されてからご本人様とコミュニケーションを取りながら把握している。
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	毎日バイタルチェックを行ったり、様子観察にて心身状態の把握に努めている。 一日の過ごし方についてはケアプラン作成やセンター方式の書き換え時にアセスメントし現状を把握している。
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	入居者様や御家族様の意見や希望以外にも主治医や職員の関係者も含め意見を取り入れている。それをもとにケース会議にて話し合ったり日々の言葉から計画書の作成をしている。
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	個々の細かな様子、状態を個人記録に残したり、申し送りノートに記入をし情報の共有をしている。 また、ケース会議で話し合った決定事項を回覧して共有したり介護計画に生かしたりしている。
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	個々の訴えにそって買い物や美容院、移動販売を利用している。

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	近隣のスーパーや公園等を把握し、入居者様が利用できるよう、努めている。また、入居者様の馴染みの美容室に、一緒に出掛けることもある。
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	定期的に受診をし、状態の報告と相談を行っている。その他、体調の変化時にもご本人様の様子を見ながら受診をしている。かかりつけ以外にも症状に合わせて通院に同行している。 ご家族様が定期的に受診へ同行して下さる方もいる。
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	同じ建物内に訪問看護ステーションがあるため、定期的に診て頂いている。また、細目に相談し、報告をしている。
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。	入院となった際は御家族とも相談をしながら、できるだけ毎日面会に行き入居者様の不安を少しでも取り除けるようにしている。面会毎に病院関係者と連絡をとり速やかな対応が取れるようにしている。
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	契約時にこのような話の場を設けており、ご家族の方針を確認しながら対応している。通院の結果や日々の様子ををこまめに報告し、終末期を迎えることになった際には主治医や御家族と相談したり、御家族を踏まえ三者での話し合いも重ねている。
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	緊急時の対応についてはマニュアル化しており日誌内にファイルしすぐに見ることができたり、再確認が取れるようになっている。
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	定期的な防災訓練を行い通報や避難、誘導の手順などを身につけている。防災用の倉庫を設置し備蓄品の管理や発電機の使い方など全職員がわかるよう訓練実施時に実際に操作したりしている。

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	プライバシーに配慮しながら個々に合った声かけを行っている。
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	日常の何気ない会話の中から希望が聞けるような環境作りに配慮している。うまく言葉にできない入居者様には日頃の行動、表情から自己決定して頂けるように配慮している。
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	その日の体調や気分を配慮しながら利用者様の希望に合わせてその都度対応している。
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	入居者様やご家族の意向を聴き、その方に合った支援をしている。また、出張美容を定期的に利用している。
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	個々の苦手な物はできるだけ避けた提供を行っている。また食事形態も個々に合わせて変更したりしている。 準備や片付けも無理のない範囲で手伝いをお願いしている。
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	入居者様に合わせて、一日の水分摂取量や食事量を把握するよう、個別にADL表を作成している。また、介護食品やこれまでの習慣に合わせた食事を提供している。
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、個別に声をかけ、歯磨きをして、イソジン液を薄めたものでのうがいを行っている。また、歯ブラシを噛んで磨けない入居者様には、スポンジを薄めたイソジン液に浸し、口腔内を綺麗にしている。

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	入居者様、一人ひとりの排泄サイクルを定期的に調べ、それに合わせたトイレ誘導や声かけをしている。
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	排便チェックを行い、個別に乳製品を摂取したり、体操、散歩などで体を動かして予防に努めている。
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	毎日入れる環境なので、入居者様の希望に合わせて支援している。入浴を拒否する方には、声かけの時間や職員をかえるなどして、工夫しながら対応している。
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	夜間に気持ちの良い睡眠がとれるよう日中の過ごし方の検討をしたりそれぞれに合った居室の温度の調整などを行っている。 その日の体調にも合わせて環境を整えたりしている。
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	薬局から処方された際にもらう薬情報をフロアに置きいつでも見られるようにしている。変更があった際には薬情報に色付けをしたり口頭での申し送りをしたり不明点については医師や薬剤師に確認をしている。服薬介助マニュアルもあるのでそれに沿って対応している。
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	センター方式にて三ヶ月に一度、生活歴の見直しを職員が行い個々の楽しみや気分転換を行えるような対応をしている。 また個々の役割についても同時に見直し、役割を尊重し対応している。
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	普段は希望に合わせて散歩に出たりしている。行事の遠足や誕生日を利用し、それぞれに希望を聞きながら、なかなか足を運べないような所に外出したりしている。 時々ご家族の方と一緒に外泊や外出をされる方もいる。



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>金銭管理のできる方については必要時にご本人様に支払いをお願いしている。管理のできない方については事務所で管理をしながらホーム内で買い物ができるような環境の時に必要分を渡し支払いをお願いするようにしている。</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>携帯電話を持っている入居者様は、いつでも使用して頂いている。かけ方が分からなくなってしまうこともあるため、その都度支援している。また、希望に合わせ、自由に事務所の電話を使用して頂いている。</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>フロア内については入居者様と一緒に季節の物を作って一緒に飾ったりしている。フロア内も季節に応じての温度調整や換気に努めている。</p> <p>共用の場が入居者様にとって安全確保や居心地の良い物になるようにユニット会議で話し合いをしている。</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>窓際やデッキ、廊下や玄関に椅子やソファが置いてあるので、自由に使って頂いている。</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>入居前から使用し、使い慣れた物は持ってきて頂けるよう話をしている。入居者様の好きな物や作成した作品を置いたり、自由にカレンダーや絵など壁に貼り付けられるように対応している。</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>個々のADLに合わせて居室内のレイアウトを変更したり、印や貼り紙などを付けるなど工夫している。</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