

(調査様式1)

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和3年2月12日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4691200366
法人名	医療法人 生成会
事業所名	グループホーム とうりんじハウス (2階)
所在地	鹿児島県霧島市隼人町東郷102番地 (電話) 0995-73-6311
自己評価作成日	令和3年2月12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.wam.go.jp/
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	NPO法人自立支援センター福祉サービス評価機構
所在地	鹿児島県鹿児島市星ヶ峯四丁目2番6号
訪問調査日	令和3年3月10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)】

- ・これからの人生を家庭的な雰囲気の中でその人らしくゆったりと生活を送れるようお手伝いします。
- ・家族、地域の方々との絆を大切にします。
- ・笑顔で思いやりのある声かけを心がけます。
- ・ご利用いただく方の今のそのまますを認めそのまますを受け入れます。
- ・一人ひとりを理解して、その方にあった対応をさせていただきます。
- ・お互いに協力しあって生活が出来るように手助けしていきます。

【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	外部評価	
			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
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	理念はフロア入り口に掲示。毎月のスタッフ会議で実践出来ているか確認している。		
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	ボランティアや知人来所時は、その方だけでなく他の方とも一緒に会話してもらっている。		
3		○事業所の力を生かした地域貢献 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生かしている。	ライフサポートワーカーが2人いて、地域の方々の相談（障害者に関することを含む）を受け付ける体制を取っている。		
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	会議場所が2階のため2階スタッフがお茶などの接待をしながら会議参加者と話をしている。会議後は参加者の方も入居者さんと会話をしてもらっている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連携を密に取り、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。	運営推進会議に参加してもらっている。また今年度は地域密着型サービス事業者連合会で感染予防のグループを作り、当施設の職員（看護師2名）が市職員と共に会員施設の感染予防指導に取り組んでいる。		
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。	身体拘束ゼロの掲示を行ない、勉強会で職員に重要性を再認識してもらい、特にことばによる拘束に注意している。玄関の施錠は夜間のみ。身体拘束廃止委員会を3月毎、勉強会を年2回実施。リスクの高い方や見守りが必要な方が多いのでスタッフ同士の声掛けや情報の共有を大事にしている。スタッフの対応でご本人がどうしても落ち着かない場合はご家族に電話して会話をもらっている。		
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	スタッフがストレスを溜めないように心掛けてもらう。情報を共有し、負担が個人のみにかからないように注意している。また、入浴時に利用者の方々の全身（傷など）をチェックしている。		
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。	後見人制度を利用されている方あり（1名）。現在研修会に参加できていないが以前の資料を読んでもらっている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
9		<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族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。</p>	<p>入居申込者およびご家族に入居前にホームでの生活状況、雰囲気や設備をを見てもらっている。不安や疑問はその都度対応し、納得してから契約を行っている。</p>		
10	6	<p>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</p> <p>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。</p>	<p>ご家族から直接電話が来たらその都度2階スタッフで話し合い、管理者に報告し対応している。</p>		
11	7	<p>○運営に関する職員意見の反映</p> <p>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。</p>	<p>スタッフ同士で話し合える環境を作り、管理者への相談も出来ている。</p>		
12		<p>○就業環境の整備</p> <p>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。</p>	<p>スタッフの休み希望や夜勤希望を汲んで勤務予定を作成している。職員のLINEグループで勤務交替もスムーズに出来ている。処遇改善加算ⅣからⅡに変更し給与の処遇改善手当を増額した。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
13		<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>業務上の必要な研修や、希望の研修は積極的に参加してもらっている。本年度は国保連合会のリモート研修を申し込み、自由な時間に受講してもらった。入居者の担当を決め責任を持ってもらっている。交替で季節の飾りつけ、ミーティング司会、献立作成等をしている。</p>		
14		<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>地域密着型事業者連合会に加入し各種行事への参加を通して交流を行っている。ライフサポーターが得た他施設からの情報も共有している。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
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	入居日は15時のお茶に参加してもらい他の入居者の方々に紹介している。他施設等からの入居の場合はサマリー等の情報を入居前にスタッフ全員で共有しておく。		
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	直接の面会を中止しているため入居後の様子は「ホーム便り」の配布や写真の送信等でお伝えしている。場合によってはガラス越しの面会も実施。不安や要望は電話で対応している。		
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	入居前の関係機関からの情報を参考にしながら、本人、家族の話聞き、行動を見て、必要なサービスを検討している。		
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	利用者の気持ちを尊重しながら、表情などを理解しスタッフと共に生活できる関係を作る。出来る事はスタッフや他の方と一緒に声掛けしながらやってもらい関係を築いていく。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を介護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	面会中止のため、ご家族は入居者の方が家族を忘れてしまうのではないかとの不安を持たれる方もある。電話したり、ガラス越しに手を振ったりしてコミュニケーションを取ってもらっている。		
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	生活されていた家やご家族の写真を居室の壁に貼っている方もいる。墓参り等の外出もしていたが、現在は施設からの外出を中止している。		
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	孤立しないようにテーブル、ソファや車いすの配置を行い安全に楽しく生活できるように心掛けています。スタッフも一緒に会話に参加するようにしています。		
22		○関係を断ち切らない取り組み 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	入院等の場合は医療機関と連携し面会に行ったり家族の話を聞いてこれからのことの相談に応じています。医療機関に入院し亡くなられた方のご家族から手紙をいただくこともある。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
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。	毎日の生活の中で表情、行動の中からご本人の思いに気づくように努め、職員間で情報を共有し、一番必要な事から対応する。必要があれば家族の手伝いをもらう。		
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	本人、家族、知人、入居前に利用していたサービス機関などから情報を得たり、一緒にお茶や食事をしながら利用者さんの昔話を聞き生活歴を知るようにしている。		
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	日常生活にリズムをつけて、行動・言葉・表情などから思いや今の心身の状態、持っている力を把握するようにしている。		
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	日々の生活の中で、本人、家族の思いや希望、能力等をモニタリングし、職員間で情報を共有し介護計画を作成するようにしている。計画の変更や追加はスタッフ間で情報共有する。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
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	介護記録は、本人の言われた言葉で記録する。いつもと違う状況は記録もれの無いように努め、大切な事、共有する情報などは赤色の鉛筆や枠囲いをしておく。申し送りは、必ず介護記録を見ながら実施する。		
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	生活していく中で発生するニーズには本人や家族の意向を十分に確認し、スタッフ会議や申し送りで話し合っって柔軟に対応するように心がけている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし方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	ボランティアの音楽グループや地域の子供会の訪問、中学生の演奏、地域の祭り（初午祭踊り連等）などの訪問を積極的に受け入れている。今年度は感染予防のため思うような活動が出来ていない。		
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し、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	原則月2回の訪問診察（訪問診療の同意書あり）があり、体調の変化時の早めの対応に心がけている。年2回の血液検査およびインフルエンザ予防接種も実施。歯科の訪問受診を必要に応じて依頼している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
31		<p>○看護職員との協働</p> <p>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</p>	<p>毎朝健康チェックを行ない、体調の変化時は職場内の看護有資格者（看護師3、准看護師2）がまず対応し、主治医へ報告し指示をもらっている。</p>		
32		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>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。または、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。</p>	<p>入退院時は、管理者や看護師が医療機関を訪問し連携、情報交換している。</p>		
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人や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</p>	<p>終末期にはご家族の意見や希望を再度確認し、思いに沿ったケアが出来るように心がけている。</p>		
34		<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>利用者の急変や事故発生時に備えて、すべ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</p>	<p>急変時の対応、人工呼吸、心臓マッサージの方法、AEDの使用法を勉強している。表皮剥離や、誤嚥時はスタッフ全員が対応できる様にしている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
35	13	<p>○災害対策</p> <p>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</p>	<p>避難訓練を昼、夜間想定で年2回（消防署立ち合いは1回）行なっている。災害時は全職員が通報、消火、誘導できる様にしている。自治会は高齢者が多いので避難時の見守りをしてもらえるように依頼。食料等備蓄あり。災害時に利用するための首に掛けるネームプレート（本人確認用）を居室入り口に置いてある。水害時の移動・誘導方法も検討済。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
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	勤務に入るスタッフは勤務前に必ず入居者一人ひとりに声掛けすることを決めている。言葉遣いはその方に合わせて、プライドを傷つけないように、言葉による拘束に特に注意している。		
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	その方の理解力や臆力に合わせて会話して、本人の思いが言えたり意思の決定がしやすい雰囲気を作るようにしている。		
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、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	体調や気分で食事、入浴、昼寝などはある程度自由に行っている。レクリエーションなどは強制しないように本人の希望で参加してもらっている。		
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支援している	入浴準備は一緒に作り、着る物は本人の意思を尊重しているが気温等により体調を崩さないように注意している。希望により隔月で訪問美容師にカットを依頼している。		
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	箸、スプーン、器などは、ご本人の使いやすさを考えて適宜変更して使いやすい物で食事してもらっている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
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	食事や水分の摂取量は記録している。一人一人の状況に合わせて形体を変えたり、トロミをつけたり、持ちやすい食器を利用して自分のペースで食べられるように支援している。車イスでの座位の保持調整に気をつけている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないように、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	歯磨きの声かけをしている。義歯の方は出来る方は見守りし自分でしてもらっている。出来ない方は介助し、お茶でうがいしてもらっている。口腔内の炎症にも注意している。		
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	自分でトイレに行ける方は見守りしながら行ってもらっている。トイレに行きたいサインを見逃さないようにスタッフは動いている。		
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	消化の良い食材の選択や水分摂取方法を工夫をしている。腹部マッサージ、体操、りきみの訓練等も行なっている。朝は適宜ごぼう茶を勧めている。便秘時は適切に下剤を使用。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
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している	ご本人の意思を尊重して対応している。		
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	1人ひとりの希望で就寝時刻が異なっている。夜間はベッドサイドのポータブルトイレを利用。就寝後の介助時照明は豆球を使用。		
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	食札に名前、写真、薬の数などを書いて確認している。		
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、一人ひとりの生活暦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	お盆拭き、洗濯物たたみをお願いしている。誕生日は一人ずつお祝いし、ご本人の希望の食事を出しており楽しみにされている。		
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に支援に努めている。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。	現在外出を控えている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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		<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>お金を持つことで安心される方にはある程度の金銭を持ってもらっている。これまでは付き添いで近所に買い物に行かれる方もいたが、現在外出を控えている。</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している</p>	<p>ご本人の希望でご家族に電話し、直接会話してもらっている。</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招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）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>天窓から日光を取り入れ明るくしている。換気も十分行っている。2階には飼い猫がいて、一緒に生活しながら癒されている。</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>いつもの位置が決まっており、DVDなど見ながら会話されている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			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
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>ご本人と相談しながらベッドやポータブルトイレの位置の調整をし、安全に過ごせるようにしている。</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>汚染があっても自分で排泄出来る方は、見守りして自分でしてもらっている。</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見られている。 (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る。 (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