（調査様式１）

１．　自己評価及び外部評価結果

作成日　平成25年11月16日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670103268
法　人　名	社会福祉法人恩賜財団済生会支部鹿児島県済生会
事 業 所 名	グループホーム 武岡ハイランド（Ｂ棟）
所　在　地	鹿児島県鹿児島市小野町2427-2 （電 話）099-283-7231
自己評価作成日	平成25年11月16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.kaigokouhyou.jp/kaigosip/Top.do?PCD=46

【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かごしま 福祉サービス評価機構
所在地	鹿児島県鹿児島市星ケ峯四丁目2番6号
訪問調査日	平成26年1月16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）】

入居者の方々に合わせて、訪問マッサージや臨床美術、音楽療法、生け花、裁縫、好きな時に上がり座敷で雑誌や新聞を読んだり、お茶の時間には好きな飲み物を飲んだり今までの生活スタイルを生かして、一人ひとりに合わせたケアに取り組んでいます。

また、個別性も重視しながら、全員で食前の口腔体操や片足上げ(身体の状況に応じては片足立ち)、地域の行事への参加、天気の良い日には中庭での茶話会や合唱、ボランティア見学など職員と共同しながら行っていることもあります。

個別性を重視しつつ、協働性も取り入れながら、自律支援に向けてゆっくりとした時間とゆったりとした空間の中で、好きなことをしながら、その日一日を笑顔いっぱいで過ごせるように支援しています。

【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	地域の中で、入居者の方々がその人らしく生活ができるように、事業所独自の理念を作り、理念を踏まえた上で、日々のケアに生かしている。		
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	グループ内のデイサービスやケアハウスのご利用者様や職員が、気軽に立ち寄って交流を深めている。また、近所のスーパーへ出かけたり、ボランティアの慰問があったりして、交流をしている。		
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。	電話での相談や見学に来られた方々、認知症サポーター養成講座の開催などを通して、説明や情報の提供などを行っている。		
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	事業所からの報告を基にして、参加メンバーからの意見や要望などを話し合い、その結果を日々の申し送りやスタッフ会議で報告し、質の向上に努めている。		

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。	市町村の窓口や生活保護の担当者、地域包括支援センターの職員の方々と空き具合などの情報交換を行っている。		
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。	身体拘束に関しては、定期的に勉強会を行い、身体拘束が見過ごされないように全職員で取り組んでいる。		
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注意を払い、防止に努めている	虐待についても、定期的に勉強会を行い、虐待が見過ごされないように全職員で取り組んでいる。		
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。	センターの全体研修などで、定期的に勉強会を行い、必要な方については、情報を提供している。		

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
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。	入居時や退居時、契約内容の変更などについては、必ず入居者の方とご家族の方に説明を行い、疑問や不安が解消されるまで理解と納得を得ている。		
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。	毎年、介護相談員が派遣されている。また、入居者の方々と個別に面談をする機会を設け、相談や意見を表現できるようにし、それらを基にして運営に反映している。		
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。	毎月、スタッフ会議時に、意見や提案を聴く機会を設け、その都度業務に反映させている。また、定期的かつ必要時には、個別での面談も実施している。		
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。	各自が向上心を持って働けるように、個別面談を行い、それらのことが反映されるように努めている。		

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
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	法人内外の研修には、積極的かつ自発的に参加できる機会を確保している。また、働きながらそのレベルに応じて、トレーニングができる環境を作っている。		
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り組みをしている	他の地域密着型サービスとの意見交換や事例検討、研修会参加、地域包括支援センターとの情報交換を行い、質の向上に努めている。		

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
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、ご本人とご家族の方へ見学と面談をしながら、説明を行っている。その時に、今までの生活歴やこれからの生活に向けた不安や困惑していることを聴き取り、ここでの生活がより良い環境の中ででき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	面談の中で、困っていることや不安なことなどを、できるだけ払拭し、ご家族の想いや悩みを引き出して、それを共有し、受容しながらケアに生かしていけるように努めている。		
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	必要としている支援を見極め、他のサービスも視野に入れながら、検討や援助、依頼、手続き代行など、相談内容に応じて対応できるように努めている。		
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	職員は、入居者の方々と一緒に家事をしたり、年中行事を通じて、昔ながらの知恵や料理などを学ぶことで、支えあう関係を築いている。		

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
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	面会や電話連絡時には、近況を報告し、ご家族からは身内の近況を話されることで、想いを共有し、分かち合える関係を築いている。		
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	近所のスーパーへの買い物や以前利用していたデイサービスへの訪問などを通じて、これまでと変わらない生活ができるように努めている。		
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	入居者同士がお互いに触れ合えるように、難聴の方に対しては職員が仲介しながら、会話ができるように工夫している。また、家事についてもお互いが協力し合えるように努めている。		
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	契約終了時には、入院であれば定期的に面会し、また、電話での情報交換にも努めている。ご家族からの相談や悩みには、その状況に応じて対応している。		

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
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。	その方の想いを引き出せるように、寄り添ったケアの中で、言動や表情などから把握できるように努めている。また、ご家族からの情報を基にして、把握できるように努めている。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活暦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	ご家族や以前利用していた他のサービス事業所、主治医などからの情報や入居前のアセスメントから把握できるように努めている。		
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	自分のスタイルで生活ができるように、その日一日の状況を把握し、現状を総合的に見極められるように努めている。		
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	本人とご家族から定期的に要望や意見を聴き、また、主治医や訪看などの必要な関係者からの意見を参考にしながら、介護計画を作成している。また、職員からも新たな気付きがないか、定期的かつ日常的に情報交換を行いながら、意見やアイディアを反映した介護計画を作成している。		

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
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	個別のファイルを用意し、毎日の生活状態やバイタル測定、食事摂取量、必要な方には排泄の時間と回数、心身の状況などを記録している。また、必要に応じて引き継ぎ帳を利用しながら、その都度確認し、現状把握に努め、実践し介護計画の見直しに努めている。		
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	近所への外出や行事への参加、ボランティア見学、中庭への野菜の収穫など、本人とご家族の状況や要望に応じて、柔軟な対応ができるように努めている。		
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	入居者の方々が、ここで安心安楽に過ごせられるように、防災訓練や各行事でのボランティアなどと協働しながら、豊かな暮らしを楽しめるように支援している。		
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	かかりつけ医は、本人とご家族の希望を取り入れている。また、かかりつけ医との連携や報告、連絡、相談については、その都度密に行っている。受診に関しては、ご家族支援を基本にしているが、不可能な場合は、ヘルパーや職員が支援している。		

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		○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	訪問看護師との医療連携を図り、週1回の健康チェックを依頼している。また、日常的かつ必要時には、相談ができる体制がある。		
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。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。	入院時には、サマリーを提出し、情報を共有化できるように努めている。また、病院のケアマネージャーやソーシャルワーカーなどと、今後のことについて相談や情報交換を行いながら、早期に退院ができるように体制や関係を築いている。		
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	入居時に必ず説明している。また、必要に応じて、本人やご家族へ随時説明を繰り返し行っている。かかりつけ医や訪問看護師などの医療チームとも密に連携を図りながら、今後の方針についても情報の共有化を図っている。		
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、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	職員全員が、普通救命終了書を取得している。また、入居者一人ひとりの状態を職員間で共有化し、急変時に必要最低限何をしないといけないのか、定期的に勉強会を行っている。マニュアルも作成してある。		

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
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、消防署の協力を得て、防災訓練を入居者の方々と一緒に行っているので、避難経路については、全職員が周知できている。また、法人内全体での緊急連絡網や協力体制もできている。		

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
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	人生の先輩として、敬う気持ちを忘れずに、「～様」付けでの言葉かけや入室前にはノックをするといった日常生活での対応などについては、十分配慮している。		
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	その方の分かる力に応じて、閉じられた質問や開かれた質問などを取り入れ、焦らずゆっくりとした時間の中で、自己決定ができ、納得しながら生活ができるように努めている。		
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	日々の業務の中に、本人の意向を取り入れて、その方のペースでその日一日を過ごせるように努めている。		
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支援している	お化粧をしたり、好きな服を選んで着たりしながら、楽しめるように支援している。		
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	個人の力に応じて、食事の準備や片づけを行っている。また、好みについても、聴き取りを行いながら、献立へ反映させている。		

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	栄養バランスについては、管理栄養士からアドバイスを受けて、献立を立てている。また、食事摂取量を作成し、一人ひとりの状態に合わせた食材の形態や味付けで対応している。		
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、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	口腔ケアについては、毎食後その方のレベルに合わせて支援している。また、口腔ケアの意義や必要性についても、勉強会を定期的に行っている。		
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	できるだけ、トイレでの排泄を目指して、定期の言葉かけやちょっとした言動や表情の違いなどで、トイレ案内をするように努めている。		
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	排泄チェック表を作成し、主治医の指示のもとで内服薬を調整している。また、乳製品や食物繊維、オリゴ糖、適度な運動なども取り入れ工夫している。		

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
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	入りたい時に入浴ができるように努めている。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	仮眠や休息の時間は、その方のペースに合わせて、その都度支援している。		
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	薬表を参考に確認している。また、内服薬に変更がある場合は、必ず引き継ぎ帳に記載し、職員間で情報を共有化している。服薬に関しては、3回確認を徹底し、飲み込み確認まで行っている。		
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	日々の中で、体を動かしたり、計算や描画、裁縫などをしたりして、その方が以前どのような生活を送ってきたのか、入居前の面談時に聴き取りをした情報から提供できるように努めている		
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。	外出したい時には、できるように努めている。また、家族交流会を年2回開催したり、家族との外出や地域への行事に参加したりなど積極的に取り組んでいる		

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		○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	入居者の方の能力に応じて、ご家族の了承の下で、鍵付きの机に保管し、金銭管理を行っている。		
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している	電話については、いつでも話せるようにしている。手紙については、暑中見舞いや年賀状などを作成している。		
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	季節の花を飾ったり、外出した時の写真を飾ったり、居室の出入り口には、入居者の方々が作成した作品を飾ったりして落ち着いた空間作りに努めている。また、入居者の方々が好む音楽やビデオを流して、居心地良く過ごせるように努めている。		
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	入居者の方々が、廊下の窓や勝手口から見る外の風景やリビングでお茶を飲みながら談話を楽しめる空間、新聞や雑誌などを読む上がり座敷を提供している		

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
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	本人とご家族と相談しながら、使い慣れた家具や仏壇などを持参し、居心地良くゆったりできる空間作りに努めている。		
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	入居者の方々が、その人らしく過ごすことができるように、職員間で情報を共有化し、その方に合わせた支援ができるように工夫している。		

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，活き活きと働けている。 （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