

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	次に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として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	法人理念を基本にグループホームの目標として、ミーティングにて周知を図り取り組んでいる。	信頼、愛情、誠実の法人理念を基本として、「一人一人の声に耳を傾け、その人らしい生活を支援します」という目標を職員間で大切にして、共有しながら日頃の支援を実践しています。	
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	日課の散歩や買い物時に地域の方と挨拶オレンジカフェの開催にてボランティア・地域の方との交流の機会を図っている。コロナ感染予防の為、散歩以外は自粛している。	以前より参加していた地域の祭りや清掃活動への参加は、地域への散歩以外は自粛している状態となっていますが、次年度は職員同士でも協力して再開していくこととなっています。	
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	ご利用者と一緒に道路等周辺を清掃やオレンジカフェ開催で理解や支援につなげられるようにしている。オレンジカフェは中止している		
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	市の担当者と相談をし、コロナ感染予防のため、会議資料を参加者に郵送し、質問書に意見を記入してもらい返送してもらっている。改善結果を次回の会議資料に掲載している。	現在はまだ集合しての会議ではなく、資料配布と意見書の回収の形となっていますが、来年度にむけて集合形式での実施を進めています。参加者には行政、地域、家族も含まれています。	
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。	コロナ感染予防の為の情報や、感染予防物品の不足している物品の援助など、情報交換を行っている。	介護保険担当窓口以外にも、日頃から保健所や地域包括支援センターなどとも連携を図っています。市主催の研修への参加やグループホーム連絡会などにも参加して連携に努めています。	
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しないケアに取り組んでいる	身体拘束をしないケアの実践に取り組んでいます。玄関の施錠はやむを得ず行っています。	利用者の安全を考慮して玄関は施錠していますが、外に出たい希望や様子に合わせて職員と一緒に出る支援に努めています。委員会や研修も実施して、職員間の声掛けなど意識向上を図っています。	
7		○虐待防止の徹底 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	ケア会議やミーティング・内部研修等で学ぶ機会を設けている。虐待防止の徹底に努め業務においても注意を払っています。		

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	資料等で制度について確認し、ご家族、関係者当と相談し支援を行っています。		
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	ご利用者・ご家族には分かり易く契約時には説明を行なっている。また、グループホームでの生活が困難になった場合、その後のことも一緒に相談して行く事を説明している。		
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	ご家族には、電話や来園時に話をお伺うようにしており。小さなことでも近況をお知らせしております。また、重要事項説明書にも苦情受付窓口を記載し、玄関にも連絡先を掲示・意見箱もの設置しています。	事業所内の共有スペースで対面式の家族面会も実施していて、職員が聞き取った家族からの意見を会議等で必要な検討や共有を図って、運営に反映させるように取り組んでいます。	現状では意見箱の活用もほとんど無いとのことですので、前回の外部評価でも挙がっていたアンケート(実施だけでなく活用方法も検討の上)などの方法も再度検討されるのはいかがでしょうか。
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、それらを反映させている	会議やミーティングで現場のからの意見を聴く機会を設け、日常的に対応や業務内容に反映しています。	日々のミーティングや会議の場においては、意見する職員に偏りが無いよう配慮しつつ、意見を運営に反映するようにしています。また、年2回の管理者との職員面談の意見も活用しています。	
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	人事考課を行ない、面接等で職員から意見を聞き、指導方法の検討、内容の充実に取り組んでいます。		
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の力量を把握し、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	外部研修（認知症実践者研修）への参加、法人内での研修等の参加を通し職員が学ぶ機会を作っています。		
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作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	法人内の施設間での勉強会や情報交換、近隣の施設との交流を持っていくように取り組んでいます。		

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	ご入園前の面接は必ず行なっています。生活歴や要望等を伺い、入園後もカンファレンスなどを通じて安心・安全な生活を支援できるように取り組んでいます。	
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、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	ご家族からの相談に傾聴し、言いやすい雰囲気づくりを心掛け、丁寧にお応えしています。気軽に何でも話せる関係作りに努めています。	
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	ご本人のご要望を伺い、その時の状態を鑑みて必要なサービスの提案を行なっている	
18	○本人と共に過ごし支えあう関係 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	一緒に夕食の一品を作ったり、洗濯物を畳んでもらったりしている。	
19	○本人と共に過ごし支えあう家族との関係 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	コロナ感染予防のため、行事の参加は、自粛して頂いています。面会は感染予防を徹底し短時間で行っています。定期的に施設での暮らしぶりの写真をご家族に送っている。	
20	8 ○馴染みの人や場と関係継続の支援 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	コロナ感染症による影響もあり、思うようにお会いする機会がもてませんが、ご予約いただいたの面会やお手紙・年賀状等を出したりして以前とお変わらないように援助を行っています。	コロナ禍以降馴染みの慰問やボランティアなど再開は現在できていませんが、来年度の早期再開に向けて検討を進めています。面会には家族以外の知人の方なども同様に来られています。
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	関係性を見極めながら、席など工夫し適切な距離をとり、必要であれば職員が入り関わっていただけるように配慮しています。お互いが支え合えるよう環境作りを支援しています。	
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	必要に応じて連絡を取っています。ご本人の様子を見に行ったりし、交流も図っています。	

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	○思いやり意向の把握 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	普段からコミュニケーションをとり、思いや希望を聞いています。これまでの生活とあまり変化のないように、ご本人のペースでお過ごしいただけるよう配慮しています。	入居以前からの編み物や塗り絵の趣味などが継続して行えるよう配慮しています。入浴後にノンアルコールビールを飲まれる習慣の利用者の支援も、継続して実施しています。	
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る	関係性を見極めながら、席など工夫し適切な距離をとり、必要であれば職員が入り関わっていただけるように配慮しています。お互いが支え合えるよう環境作りを支援しています。		
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	必要に応じて連絡を取っています。ご本人の様子を見に行ったりし、交流も図っています。		
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	ケア会議にて、ご本人の状況や希望、ご家族の意向等を考慮して、介護計画を作成を心がけています。	計画作成担当者が意見集約して作成した計画をケア会議において検討しています。計画の実施内容は介護職員が中心に記録して、会議内で話し合ったモニタリングの内容も記録に残しています。	
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	様子や気づき、対応を記録し、伝える必要のあることは、ミーティング等で報告しユニット間でも情報共有して支援に活かしています。		
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、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	ご利用者に応じた対応を考え取り組んでいます。また、各制度の活用・支援を行っています。		
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	地域の診療所や精神科医・歯科医の往診等医療面の支援や、をいただいています。		

30	11	○かかりつけ医の受診診断 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	ひかりの園診療所、提携歯科医院、精神科医の往診等に支援をお願いします。これら以外のかかりつけ医への通院等にご家族にもご協力いただいています。	入居前からの受診医院の他、往診医では難しい皮膚科や耳鼻科なども希望に応じて外部受診ができるよう家族の協力も得ながら送迎や付き添いなどの支援も実施しています。	
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支援している	看護師訪問時やひかりの園診療所と連携し、日常の健康管理、医療面での相談を健康維持できるよう努めています。また、外部医療受診時には、情報提供表にて日頃の様子を含めて報告しています。		
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	医療機関の地域連携室に受診の相談や入退院の情報交換をご支援いただいています。また、医療機関から許可があれば、早期の退院にもできる限り対応するよう努めています。		
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	ご入園の際、グループホームでの対応が困難になられた場合、特養でのバックアップがあることを説明し、状態が変わられた時にはご相談させていただきます。終末期のケアについてもご本人・ご家族の意向、適切なケアが可能かを考慮し、改めてご相談させていただきます。	重度化や終末期ケアに対する本人・家族の意向を大切にしながら、同法人の特養や周辺の老健、療養型病院などへの移行支援なども含めて、本人・家族とチームでの支援に取り組んでいます。	
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	一部職員が応急手当講習を受講しています。受講できなかった職員には伝達研修等行ない、各職員が対応できるよう努めていきます。		
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	災害時の取り決め、緊急連絡網を整備し、緊急時には特養から支援、町内の消防団の協力を得られるようにしています。年2回定期で消防訓練など行なっている。	火災の想定だけでなく、付近の河川の被害想定も踏まえて避難訓練や備蓄物品の準備・管理・使い方などの訓練を実施しています。火災訓練は年に2回の内1回は消防の立合いで実施しています。	

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

36	14	<p>○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保</p> <p>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</p>	<p>研修を行ない、一人一人を尊重し、声掛けや笑顔での対応を行うよう心がけています。排泄・入浴等の声かけにも気を配っています。</p>	<p>利用者個人を尊重した話し方や関わり方について、年度計画に基づいた研修の実施など、委員会が中心となって普段からの周知に努めています。気になる言葉遣いなどは職員間で互いに助言などもをし合っています。</p>	
37		<p>○利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>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</p>	<p>意思表示のできる方は日常的・自発的にされています。意思表示が難しい方については、ケース会議等で検討行ない、対応しています。</p>		
38		<p>○日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>基本的な1日の流れはありますが、起床・食事・入浴・外出等、ご本人の状況を踏まえ、自身で自己決定が出来るように職員は寄り添い、支援しています。</p>		
39		<p>○身だしなみやおしゃれの支援</p> <p>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</p>	<p>ご自分で可能な方には、ご自分で行っていたり、ご自分で行っていただいています。支援が必要な方については、整容、衣装を適切に着用していただける支援を行っています。また、行事や外出時には、お化粧品等もしていただけるよう支援しています。</p>		
40	15	<p>○食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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</p>	<p>誕生日には、その方の好きなメニューを用意したり、また、季節に合った食事を用意しています。調理（盛り付け）や後片付けも一緒にしていただいています。</p>	<p>特養の厨房で調理した食事を調理後すぐに保温にも配慮して事業所に運び、盛り付けた上で提供しています。主食の茶碗は個別の物で副食の器とも、陶器のものを使用しています。</p>	
41		<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>管理栄養士の作成したメニューで食事を提供しています。水分は、食事時、食後、おやつ時などに必ず飲んでいただく時間を設けています。</p>		
42		<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>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</p>	<p>可能な方には声かけし、行なっていただいています。ご自分で難しい方には、食後歯磨きのお手伝いを行なっていきます。また、歯科医師の定期的な健診を受けていただいています。</p>		

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。	排泄記録を付け、できるだけご本人のリズムに合わせた介助を行っています。排便状況を確認し、体調に変化がないか注意しています。可能な限りトイレでの排泄を続けていただけるよう支援しています。	個別の排泄表を活用して、日中はほぼトイレでの支援を実施し、夜間もオムツケアは最小限としています。便秘防止のためにも、法人内特養の看護課や往診医と連携した排便支援を実施しています。	
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	記録を付け排便状況を把握できるよう取り組んでいます。ご利用者には水分をしっかりと摂取していただき、必要に応じて医師と相談して薬を服用していただく等、便秘にならないよう注意しています		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	基本的には入浴日を予定しています。ただ、希望や状態に応じて、入浴日を変更する等の対応は行っています。週3回、一人ずつゆっくり入浴していただけるよう支援しています。	週に最低3回/人の入浴を基本として、その時々ご本人のリズムや体調に合わせて、翌日への繰り越しや代替ケアなども含めて、ゆっくりと一人一人に時間をかけたケアを実施しています。	
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	フロアにソファ等用意し、ゆっくり休息していただけるよう対応しています。また、寝具は施設のものを用意しますが、ご自分の物を希望される方には、使い慣れた物を自由に使っています。		
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、用法や容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	状態に応じて、ご本人にお渡しして自分で服用していただく方や、必要な方には職員が介助し、服薬を確認している方もおります。様子変化があれば記録し把握するようにしています。		
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	炊事・洗濯・掃除等、役割を持って職員と一緒に手伝っていただいたり、折り紙・計算問題を日課とされている方にも続けていただけるよう支援しています。		

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支援している	毎日の散歩、必要に応じての買物の代行、季節ごとの外出、希望等があれば、その都度、散歩や外出を行っています。	特に時間を決めずに天気や気温を見て、利用者からの希望を聞きながら、周辺への日常的な外出支援を実施しています。孫の結婚式や美容院などへの外出も家族の協力も得ながら実施しています。	
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	一部の方が現金を所持し、外出時等に買物されます。管理が難しい方でも少額を所持しておられる方もおります。		
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	友人や親戚等の電話の取次ぎ、希望で手紙を購入される方や暑中見舞い・年賀状等、可能な方には作成していただき出しています。		
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）は、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	静かで明るく、清潔な施設を心掛けています。共用リビングでは、テレビ・カラオケ・音楽等用意し、ご利用者に製作していただいた装飾をし、楽しんでいただけるように努めます。	中庭に面した大きな窓からの光りで明るく温度管理なども適切に行われています。季節ごとの作品を飾って季節感も装っています。食事準備の様子や匂いも感じられて、生活感にも配慮しています。	
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	リビングや廊下にイスを用意し、ご利用者の皆さんがお好きな場所でお過ごしていただけるよう配慮しています。		
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	ご入園前に、ご本人が使い慣れた家具や、身の回りの物品をお持ちいただくよう、お伝えしています。ご家族と相談しながら、その方の状態や好みに合わせた居室づくりをしています。	個人のダンスや冷蔵庫、家族の写真、仏壇など、個人の今までのこだわりや馴染みの物を持ち込んでいます。今後は季節の衣類の入替などを含め、家族も部屋に入れるように検討を進めています。	
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	施設内は手すりがあり、バリアフリーになっています。物品もご本人が使いやすいよう配置を考え、車イス等でも自由に移動していただけるよう配慮しています。		

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	○	①ほぼ全ての利用者の ②利用者の3分の2くらいの ③利用者の3分の1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	○	①毎日ある ②数日に1回ある 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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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した表情や姿がみられている	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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させている	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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聞いており信頼関係ができている	○	①ほぼ全ての利用者と ②利用者の3分の2くらいと ③利用者の3分の1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きている	○	①ほぼ毎日のように ②数日に1回程度 ③たまに ④ほとんどいない

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	○	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全くない
66	職員は生き生きと働けている	○	①ほぼ全ての職員が ②職員の3分の2くらいが ③職員の3分の1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3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
68	職員からみ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ほぼ全ての家族が ②家族の3分の2くらいが ③家族の3分の1くらいが ④ほとんどできていない