

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	利用者が地域の中で安心して生活ができる家づくりを目指している。		
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	町内会に加入しており、利用者と一緒に回覧板を回している。町内放送（無線）で地域の情報を得ており、奉仕作業へも参加させて頂いている。町内の花見は場所を提供し利用者も参加している。		
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。	花見等の地域の行事や夏祭りなどのホームの行事を通して利用者と交流の場を提供することで認知症について理解を深めてもらっている。		
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	利用者代表、家族代表、町内会長、行政、市議員、民生委員に参加していただき、現状の報告を行っている。サービスの質の向上につなげるための意見交換を行い委員の方からの情報も得ている。		

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	<p>○市町村との連携</p> <p>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。</p>	<p>行政担当者へ相談等もできている。生保の援助を受けている方の受け入れを行い生保担当者との連携も取れている。</p>		
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>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。</p>	<p>身体拘束廃止委員会、施設内研修会等で具体的な禁止行為や、拘束が与える弊害についての周知を徹底している。身体拘束に結びつくかもしれない事例を具体的に検討し、報告書を回覧して全職員が把握できるようにしている。また、身体拘束に関して常に目に付く場所（トイレ）に張り紙をして、意識するよう努めている。</p>		
7		<p>○虐待の防止の徹底</p> <p>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</p>	<p>来客者、職員用トイレや事務所に高齢者虐待に関する対応、体制、通報相談に関する文書の掲示をしている。ホーム自体の身体拘束廃止委員会や職員会議の中でも勉強会を行い意識し考えるよう努めている。</p>		
8		<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>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。</p>	<p>ホームでの職員会議内において計画的に勉強会を行い、参加できない職員は、資料の回覧を行い全員が学べるようにしている。</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
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>問い合わせの段階で、ホームの見学を勧め、本人、家族からの質問や相談を受けた後申し込みを頂くようにしている。契約時には重要事項やホームの理念を含め管理者にて契約を行っている。</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>利用者の希望は日々の記録に残し職員間で共有している。家族の意見等については意見箱を設置したり、面会時や家族会等で伺っている。</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>毎月の職員会議で意見を求め、申し送りに参加していない職員へも伝わるよう会議録を回覧して周知している。必要に応じ個々の職員の意見や提案は個人面談を行い、リーダーや管理者で随時聞き反映されている。</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>昨年度までの考課者制度を見直しを進めている。職員による業務標準書を作成中であり、ケアの質の向上や働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。</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
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>施設内研修への参加で全職員に学ぶ機会を設けている。施設外研修については法人の年間計画に基づき、希望や推薦で参加している。研修後は報告書を職員全体に回覧することで情報の共有体制が整っている。</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>鹿屋市主催の研修会への出席を行い、他の事業所との情報交換を行った。また、病院の医療相談室や各居宅介護支援事業所等あいさつに伺いネットワークづくりを行っている。</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		<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>必ず本人の自宅、入院先、施設等相談時の生活の場を担当ケアマネに同行して頂き管理者や看護師にて訪問している。初対面ではなかなか本人の意向を引き出す事は難しい為、可能ならば利用前にホームを見学して頂き接する中で希望や不安を聞き取るように努めている。</p>		
16		<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>申し込みの時点では必ずホームへ来て頂き、家族の求めていることや家族から見た利用者の状況を聞くようにし、ホームの設備や雰囲気を含め、職員のホームでの役割りを説明し理解のもと申し込みを頂くようにしている。</p>		
17		<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>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</p>	<p>相談に来られた家族の気持ちを受け止め、本人、家族の思いを伺い、グループホームの利用が望ましいかどうかも含め検討している。関係機関への情報収集や必要な援助についての相談を行うようにしている。</p>		
18		<p>○本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>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</p>	<p>ともに生きているという観点でケアを行っている。</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
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	利用者を精神的に支えているのは家族の存在である事を理解してもらい、面会や受診の同行などできるだけ協力頂けるよう働きかけている。		
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性が途切れないよう、支援に努めている	家族との連絡や調整を行い、馴染みの人や場所との関係性が途切れないように支援している。		
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	利用者同士のより良い関係を考え食卓の配置などを工夫している。レクリエーションや話題作りを行い交流して楽しんでいただけるようにしている。		
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	利用中止後も家族と良い関係が保てており、訪問も頂いている。新規利用の申し込みも受けている。		

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。	普段のケアの中で本人の「こう暮らしたい」という気持ちを優先している。また、利用者の出されるサインに気づき、その気持ちの把握に努めている。		
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	入所時に担当ケアマネからの情報収集に努めるようにしている。また、利用者本人から可能な限り話しを聞くことで把握に努めている。		
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	ケース記録の中に日常の中での心身の変化や、想いを残し現状把握に努めている。		
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アを反映し、現状に即した介護計画を作成している	介護職員、看護師の日々のケース記録の中で把握した事や面会時に家族が気付かれたこと等を参考に計画を作成している。また、必要に応じ主治医からのアドバイスも含め作成している。		

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	日々の記録を行いながら、変化については朝礼での申し送りをを行い、情報の共有に努めている。また、個人記録を基に職員の意見を聴きながら介護計画の見直しを行っている。		
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	急な病院受診や外出・外泊などその都度臨機応変に家族と相談しながら対応している。家族の希望があれば宿泊の受入体制もある。		
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	近隣の幼稚園への訪問やボランティアの訪問などがあり交流を図っている。また、初詣や花見など地域の神社や広場を利用している。		
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	入所される際に、以前からのかかりつけ医の受診を継続していただくようお願いしており、家族の協力も頂きながら実施している。かかりつけ医と連携をとりながら、必要な時は専門医を受診している。		

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	ホーム内に看護兼介護職員がいる。また、毎週金曜日は訪問看護に健康管理のためにきてもらっており、必要に応じ介護職員は相談しアドバイスを得られる体制がある。		
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。	入院直後から面会を行い状況把握をすることで、医療相談員や担当看護師、主治医と連携を行い一日でも早い退院ができる様に努めている。また家族とも情報交換しながら退院後、スムーズに迎えらるよう連携している。		
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	契約時に家族へホームの看取りの方針を伝え意向は確認している。また、看取りの時期が近付いた時には家族、主治医も含め今後について話し合いを行い方向性を決めている。現在まででお二人の看取りを行った。		
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	緊急時マニュアルに基づいて行動する。施設内の勉強会などで緊急時に対応できるよう備えている。AEDも設置しており、救急搬送に備え、救急隊への情報提供カードを作成している。		

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
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>マニュアルによる毎月の自主訓練、年2回の総合防災訓練、内1回は消防署立会いで訓練を実施している。近隣の方にも協力をいただけるように、同意を得て緊急連絡網に登録している。地域の消防団にも訓練に参加していただいております、台風時は巡回もいただいております。</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	トイレへの案内の際、声掛けや対応については、プライバシーに注意するよう職員間で心掛けている。毎月の身体拘束廃止委員会で振り返るようにし、問題があればホーム全体で協議を行う。		
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	利用者の話やサインに注意し、個々に合わせたタイミングで説明を行い不安の解消を図り、本人の状態を見ながら自己決定を待つように努めている。		
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	状況に応じて、本人の希望する役割が持てる支援を行っている。		
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	特に起床時など身だしなみに配慮している。希望に応じて家族にも相談しながら支援している。なじみの美容室で散髪される方もいる。		
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	安心して召し上がれるようアレルギーや嚥下状況を考慮し個々に合わせた形態、内容で提供している。また、食事が楽しみとなるように季節の行事食も取り入れたメニューを考えている。個々の状態に応じて、下ごしらえなど活動して頂けるようにしている。		

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
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	個人記録へ食事摂取量・水分摂取量の記録も全員しており、体調変化の把握に努めている。個々に合わせた形態で提供し、寒天など使用し、摂取しやすいように努めている。		
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	個々の口腔状態や自己の能力に応じて口腔ケア用品も利用し、必要な支援を行うようにして肺炎防止に努めている。歯科医の往診の協力も得ている。		
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	個々の状態を検証し、排泄しやすいその方に合った用具（普通パンツ・リハビリパンツ）や尿取りパット（失禁量を考慮し適切なもの）の使用や排泄のパターンの把握で誘導の工夫を行っている。		
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	水分・食事の摂取状況、体を動かすこと、食事以外に排便を促す食品（食物繊維、オリゴ糖、さつまいも、乳製品等）を用い便秘の状態についての記録を行い、困難な方については情報を基に医師への報告を行い適切な処方の検討をして頂いている。レクリエーションを行い活動の場を提供することで予防に取り組んでいる。		

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
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	希望があれば、可能な限り毎日でも入っていただけるように努めている。機械浴も導入し、浴槽にゆっくりつかっていただけるよう支援している。		
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	部屋以外でもご本人の安心する場所など希望により支援している。冷暖房は各居室に設置はあるが希望により夏場は扇風機、冬場は加湿器など安眠できる環境を整えている。		
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	日頃の経過や変化については定期的に主治医への報告で処方適切かの確認をし、処方の変更時は間違いがないよう責任を持って受診ノートに申し送り、情報の共有に努めている。疑問点については主治医や薬剤師へ確認を行い連携が図れている。内服のセット後の確認もしている。		
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	興味のあることや得意だった趣味活動などについての情報収集を行い、楽しみごとを持てるようにしている。また、レクリエーションや手芸の機会を提供して気分転換等の支援を行っている。		
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。	ドライブ、外食、買い物、催し物など個々に応じて機会を設けている。家族の協力で外出される方もいる。		

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>家族の希望で手元にお金を持っておられる方がいる。手元に持っておられない方は買い物と一緒に出るときは職員で立て替えをしている。</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している</p>	<p>本人が希望された時にはいつでも、電話がかけられるように支援している。</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>季節に合わせて手芸活動で作成した壁絵やカレンダーを飾っている。温度や湿度に注意し、排泄物等の気になる臭いや汚れがないよう清掃、換気を心掛けている。状況に応じて、楽しめるように音楽を流している。</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>ばんこ（豊台）の活用でちょっと横になったり洗濯物をたたむ際場所、仲の良い利用者同士の集いの場として活かされている。</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>個々の必要に応じ居室に椅子やテーブル、テレビ、家族の写真、観葉植物、加湿器等がある。家具の配置については本人やご家族と相談し使用しやすいよう検討している。</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>リビングやトイレ内には手すりを設置しており掴まって歩いたり、立ったりされている。トイレの場所も分かりやすく表示をして、自分で行けるようにしている。</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