

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成24年8月15日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4679200099
法人名	有限会社 こぼれ陽
事業所名	グループホーム こぼれ陽
所在地	鹿児島県大島郡天城町天城783番地 (電話) 0997-85-4073
自己評価作成日	平成24年6月24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ヶ峯四丁目2番6号
訪問調査日	平成24年8月4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)】

- ・ 基本的生活習慣の充実(自然食品の利用、野菜、果物は自家製)
- ・ 排泄(食物繊維の多い食材を使用し薬に頼らない。水分補給に留意)
- ・ 睡眠(入眠前に温かい飲み物を摂取)
- ・ 清潔(ハーブを使い清拭を行い肌の状態を整える)
- ・ 心のケア(各食事前の祈り、朝食後沈黙し静かな時間を作れる様にしている)

【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)】

- ・ このホームは、集落の住宅が密集した中にあり、民家を改築した事業所のため、周囲に馴染んだ雰囲気がある。広い庭には様々な花木や果樹、菜園の野菜が植えられて、自然の光や風・香りなどの季節感にも溢れ、利用者は安心して暮らしている。
- ・ 利用者や家族の思いを受けて、希望に寄り添ったケアを実践し、既に6人の利用者の看取りの実績がある。また、認知症サポーター養成研修の講師を勤めたり、近隣の相談対応を行なう等、地域密着型事業所としての役割や地域貢献が実践できている。

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
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	私たちの理念は施設内外に対して共有できるもので、職場や家庭・地域において実践できるものであり、置かれた状況の中で実践している。	聖書の言葉を理念として掲げている。地域に馴染んだ家族的なホームの中で、利用者一人ひとりに寄り添いながら共に暮らし、地域密着型サービスのケアを実践している。	
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	集落の小組合長をしながら、近隣を訪問し声かけや相談を引き受けている。	地域との交流や差し入れ等が日常的に行なわれ、近隣の相談対応も行なっている。認知症サポーター養成研修の講師も行っている。今年度から、小中学校の体験学習の受け入れも計画している。	
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。	キャラバンメイト、介護予防教室の講師等を行っている。		
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	推進委員の意見で、今年から中、高生の社会実習生の受け入れを予定。	会議は定期的に行なわれ、家族や委員等で、運営内容や課題について活発に意見交換が行なわれている。また、会議で出された意見については、計画に取り入れて反映でき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
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。	町主催のケア会議の一員として出席し、連携を計っている。	町の地域ケア会議の一員として毎月会議に参加し、地域の課題や取り組みについて話し合い連携が図られている。また、行政の担当者とは、事業所運営についても、相談や助言などの協力関係が築かれている。	
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。	柵、施錠、薬、言葉使い、安全と抑制などについてミーティングをその都度行う。	身体拘束廃止については、ミーティング等で、日常的に話し合い、言葉や態度でも拘束しないように、口調や声のトーンにも気をつけてサービス提供している。また、日中は玄関を施錠せず、見守りを充分に行い、自由な暮らしを支援している。	
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	職員同士で話し合う場を持ち、情報を共有し、防止できる環境にある。		
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。	必要性が生じた場合に活用できるように学習している。		

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。	十分に納得が得られた時に契約を締結している。		
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。	ご家族の意見、要望は確実に取り入れる為、迅速に情報は共有している。	家族の面会時に必ず話し合う機会を設け、要望を聴取したり、相談対応を行っている。要望や意見があった場合は、ミーティング等で職員間で共有し、即対応するように努めている。	
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。	毎日、職員の意見の時間がある。	毎日、ミーティングの時間を設けており、利用者のケアや運営内容について、職員は、活発に意見交換をしている。管理者は、協議した意見について、運営に反映させている。	
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。	やりがいをいかに持って職務について貰えるのか？を常に考えた職場環境を作っている。		

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
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	各自のレベルに合わせた学習、宿題を作り取り組んでもらっている。		
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	全てのGHとの交換研修、必要に応じた管理者ミーティングを実施、各職場のレベルアップに努めている。		

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	体験入所を行い、本人、家族に納得頂ける環境を作っている。		
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	利用前から、家庭訪問、施設見学を行い、積極的に会話の機会を作っている。		
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	事前ヒヤリングの段階から、利用者、家族の要望を叶えられるようベストの選択を共に考えている。		
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	できる事、したい事を優先したケアを優先している。		

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
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	目標を自宅への帰宅とし、盆、正月、冠婚葬祭などは家族と過ごしていただいている。		
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	本人の希望を聞きながら、地域活動、社会活動への参加をおこなっている。	利用者が重度化して困難な面もあるが、自宅訪問や馴染みの地域へ行きたいとの希望者には、職員が支援している。家族に面会を促したり、馴染みの関係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	利用者同士で集える場所を設けてある。		
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	退所後のショートステイの受け入れ、相談など気軽に行ってもらっている。		

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
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。	集団生活を苦手な方への、個人単位での生活を提供している。	閉じこもりがちな利用者や思いを表現できない利用者については、反応や様子を観察しながら意向等を把握し、本人本位に支援するように努めている。また、会話がしやすいように、場合によっては島の方言を使うなどして対応している。	
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	一人一人のペースを把握したケアを行っている。		
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	職員は、まず出勤したら利用者への挨拶と通して観察を行なっている。		
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	計画は月一ですが、毎日のミーティングにおいて細かく修正を行っている。	家族に担当者会議に参加してもらい、計画内容を共有したうえで、介護計画を作成している。毎日行っているミーティングで、計画について話し合い、随時サービス内容の追加や修正を行なっている。	

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
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	日々の観察から、本人の言葉の奥にある気持ちに重点をおきケアの共有をおこなっている。		
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	カトリック信者の為の施設でのミサ。自宅訪問。配食サービスの手伝い。冠婚葬祭への付き添いなどなど。		
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	施設菜園の利用。庭の手入れ。食材の準備。これまでなされた事の延長への手伝い。		
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	加齢による重度化で、訪問診療を行って頂いている。	利用者のかかりつけ医とは、毎月の定期往診で医療連携が図れている。重度化や急変時には、協力医療機関と連携対応を行ない、利用者が必要な医療を受けられるように支援している。	

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	看護師が常駐しており、利用者の情報を共有している。		
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。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。	連携を取り合い、早期退院に向けて常に情報交換をしている。		
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	書面においての説明。しかしその後のニーズは変化します。その時に最善の方法を、家族・医師と常に話し合っている。	事業所での終末を希望する利用者・家族については、医療ニーズを検討して支援している。これまでに6人の看取りの実績がある。かかりつけ医や協力医療機関との連携を図りながら、看取りの支援に取り組む事を職員間で共有している。	
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	マニュアルや勉強会においての訓練は行っている。これまで対応できているので、実践力は付いていると思う。		

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回の避難訓練を実施。近隣への協力依頼を行っている。それ以外に職員への抜き打ち訓練を行う。	年2回、消防署の指導のもと、防災訓練マニュアルを基本にして、災害避難訓練を行っている。近隣に協力をお願いをしたり、夜間想定や抜きうち訓練を実施している。スプリンクラーも設置している。	

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
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	ケアしている。ではなく、させていただく。この気持ちを持ち職務にあたっている。	排泄や入浴のケア時には、特に尊厳を傷つけないように配慮している。普段の言葉かけや態度で、子ども扱いにしたり視線が上からにならないように、お互いに気をつけ合ってケアしている。	
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	待っている。どれだけ待てるかが今後の信頼関係へのカギとなると考えて実践している。		
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	同上		
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	鏡や櫛、化粧品はご自分のもので行い、服装についても批判はしない。		
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	食材の準備、自分の食器、自分の席など個の環境を作っている。	本人の能力に合わせて、野菜の皮むきや下ごしらえを職員と一緒にやっている。事業所で作った野菜や果物を使用したり、地域住民からの差し入れがある。感謝しながら、一緒に食事を楽しんでいる。	

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
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	食事の時の箸の動き、好みの違い、食事量には常に注意している。		
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	洗面所への誘導、口腔ケアの学習を通して実践している。		
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	食事の改善、水分量、排泄パターンの把握からかなり改善され、自立できている。	排泄パターンを把握して、できるだけトイレやポータブルトイレでの排泄の自立支援をしている。車椅子でのトイレ介助も支援している。また、食事や水分摂取についても留意している。	
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	同上		

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	24時間、本人の意向に合わせて、自宅と変わらぬ対応を行っている。	本人の入浴希望やタイミングに合わせて、日時や時間に関係なく入浴支援を行っている。皮膚トラブルのある利用者には、ヨモギやドクダミ草などの薬草を使う等、工夫している。	
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	昼寝を積極的に行います。光や、音、室温には注意している。		
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	看護師と情報を共有し服薬支援と変化の確認に努めている。		
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	共同生活の中で、それぞれの方ができる役割を考え行っている。		
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。	以前は年1回の旅行をしていましたが、利用者の重度化により実施できていない。外出は利用者の状態により行っている。	利用者の重度化により、遠出の外出は困難になっているが日々、庭先で日光浴したり、近隣と一緒に散歩したり、日常的な外出支援を行っている。	

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
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	管理できる方は家族との協力のもと、所持して頂いている。また面会時には意向を伺って頂いている。		
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	家族理解のもと、電話の使用は自由であり、手紙の代筆も行っている。		
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	各自の場所があり、何故その場所なのかを考え常にその場所を確保できる様にしている。季節の花、飾り、などを考えて見る、感じる、香るなど工夫している。	自然の風や光が差し込み、家族と一緒に暮らしているようなあたたかい雰囲気とインテリアで家具や椅子の配置も工夫されている。リビングからは広い庭が見渡せ、様々な花木や果樹、菜園の野菜をながめ、季節を感じながら、居心地よく過ごせるような共用空間となっている。	
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	共同の食事スペース以外にも、自室前にも利用者同士のスペースがありいつも利用して頂いている。		

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
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	居室には、以前お使いの物（タンス、布団、机など）持ち込んで頂き自分の空間としてお使い頂いている。	ほとんどの部屋が畳で障子や襖があり、大きな窓から庭が広く見渡せるようになっている。それぞれに自宅から持ち込んだ家具や好みの物が配置され、自分の部屋として気持ちよく過せるように工夫されている。	
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	洗濯、掃除、食事の後かたづけ、お茶での来客のもてなしなど、さりげなく出来るようにサポートしている。		

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