

(様式1)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 25年 11月 5日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3490100223		
法人名	株式会社ニチイ学館		
事業所名	ニチイケアセンター可部		
所在地	広島市安佐北区亀山2丁目15番33号 (電話) 082(819)3531		
自己評価作成日	平成25年11月5日	評価結果市町受理日	

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.kaigokensaku.jp/34/index.php?action=kouhyou_detail_2012_022_kani=true&JiqvosyoCd=3490100223-00&PrefCd=34&VersionCd=022
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 医療福祉近代化プロジェクト
所在地	広島市安佐北区口田南4-46-9
訪問調査日	平成25年12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)】

<p>地域との交流を大切にし利用者の家族は基より誰もが気軽に立ち寄れる地域に開かれた施設を目指し、日々業務を行なっています。</p>
--

【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)】

<p>グループホームの開設当初より、地元地域の理解があり、ボランティア等で応援体制もある。近隣には、スーパーや回転寿司等があり入所者と一緒に利用している。まわりに畑があり野菜作りを楽しんでおられる。又、若い管理者を中心に水分、栄養、排便、運動の自主支援ケアに力を入れており、特に運動においては、朝のラジオ体操、昼からのストレッチ体操を行い、怪我予防に役立っているように思われる。1階のフロアは、共用ディサービスの方と共に過ごされ、物づくりに力を入れており、居室や壁等に沢山の力作が飾ってあった。ホームの雰囲気も和やかで安心安全を心がけておられるホームである。</p>

ニチケアセンター可部(2F)

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
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。	職員は毎日の朝礼で社是唱和し各自が業務中理念を思い起こしながら実践に向け取り組んでいます。各ユニットでも理念を掲げ理念に基づいたサービスを提供しています。2F理念、一人一人の気持ちを大切に常に笑顔で接します。		
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。	町内会に参加し秋祭りや、地域の防災訓練、催し物などの行事に積極的に参加しています。また地域のボランティアの協力で季節を感じられる手芸品を作成したり、詩吟や剣舞等の観賞を楽しんでいます。近所の方々との日常的な挨拶や雑談で日頃のご近所付き合いを大切にしています。		
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。	人材育成の貢献とし実習生の受け入れを積極的に行っています。また今後は地域の方々に向けた、認知症の研修等を計画していきたいと思ひます。		
4	3	運営推進会議を活かした取組み 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。	2ヶ月に1度開催し、御家族・町内会長・民生委員・包括支援センター・介護保険課の方々のご意見を頂いています。その意見を参考に今後の業務のスキルアップに役立てます。		
5	4	市町との連携 市町担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実績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。	運営推進会議等の開催のご案内を定期的に行っています。また会議終了後は会議内容等議事録にして送付しております。		
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。	職員全員、身体拘束に関する研修を受けており、玄関及びユニットの入り口は常に開放しお客様が自由に入出りできる対応を講じています。今後も身体拘束の勉強会や研修を定期的に行い新人スタッフ及び全スタッフ全員が正しく理解できるよう取り組みます。		
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。	高齢者虐待防止関連の資料を基に研修及び勉強会を定期的に行い、職員全員が理解・把握しています。また定期的に研修を行う事で理解浸透を図り法令順守に向けた取り組みを行っています。		

ニチケアセンター可部(2F)

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
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。	成年後見制度など権利擁護に関する研修を受講しそれを基にホーム会議等で全職員で話し合い共有しています。		
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。	契約・解約または改定などの際は不安や疑問に対し家族に十分な説明を行い理解や納得を得よう努めています。		
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。	苦情・意見箱を窓口に設置し利用者・家族の意見・苦情等があれば業務ミーティングで話し合い反映・改善して前向きに解決しています。		
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。	毎月開催する、ユニット会議やホーム会議で管理者は職員の意見や提案を聞く機会を持ち、会議報告書等で意見の反映をしています。また個人面談等を行い職員のストレス緩和に努めています。		
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。	体や心の環境づくりの相談窓口を設け職員の悩みなどを聞き改善に努めています。またキャリアアップ制度による昇給を行い、スタッフのやりがいや意欲向上に繋げています。		
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。	内外の研修を受講しホーム会議等で勉強会を開催し全職員共有できるように努め、スタッフの質の向上を図っています。		
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組みをしている。	地域のグループホーム意見交換会に参加し情報交換を行いサービスの質を向上させていくよう取り組んでいます。又、他事業所にも見学等行い色々なことを学び、当ホームでのサービスの質を向上させるよう努めます。		

ニチケアセンター可部(2F)

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
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>入居・契約までにご本人・ご家族の意向を聞きながら今までの生活スタイルを念頭に置き安心して生活していただけるよう努力しています。</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>ご家族様の心配事・不安等をしっかり聞き入れ、家族の負担や不安軽減に努めています。面会・電話等でご家族様の意見を聞きケアに取り入れるようにしています。</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>管理者・介護支援専門員がご家族様の支援内容等の希望・要望等を聞き取り、それを基にケアプランを作成しご家族に説明・納得していただき同意を得ています。</p>		
18		<p>本人と共に過ごし支えあう関係</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>一人一人の生活ニーズを見極め、その方に合った関わりをし日々穏やかで安心できる対応をします。また人生の大先輩である利用者様から様々なことを学びます。</p>		
19		<p>本人と共に支えあう家族との関係</p> <p>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。</p>	<p>日々の暮らしの出来事や気付きの情報共有に努め利用者を支える為に御家族と話し合いや相談を行い御家族の思いも尊重しながらより良い支援が行えるよう努めています。</p>		
20	8	<p>馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>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。</p>	<p>ご本人の馴染みの物など大切にしています。また昔話をしたり面会時には近況報告を家族に行い、必要に応じてご家族様のご協力を頂いています。</p>		
21		<p>利用者同士の関係の支援</p> <p>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。</p>	<p>日常生活の中でご利用者様同士良い関係が築け、交流が図れるようレクリエーションや行事の充実を図っています。スタッフが必ず間に入り、利用者同士が交流しやすい環境を常に作っています。</p>		
22		<p>関係を断ち切らない取組み</p> <p>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。</p>	<p>退居されたご利用者様のご家族様にお会いしたときは笑顔であいさつ、近況をお聞きします。またホームでの最近の様子なども話したりしています。</p>		

ニチイケアセンター可部(2F)

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
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。	ご利用者様の意思を確認しご家族様より小さな事でも聞き取り計画作成をし、計画に沿って支援しています。何事も利用者本位で業務を行なっています。		
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ている。	入居時にアセスメントを行い本人やご家族様の情報を把握しています。		
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。	一人一人の心身状態を把握し無理の無いよう日常生活を送って頂いています。また有する能力が後退しないよう見守ります。1日の様子や状態は必ず申し送りを行い心身状態の把握に努めています。		
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。	本人御家族を含め再アセスメントを行い求められている事を把握し御利用者様のニーズに合わせた介護計画書を作成しています。また見直し前にはモニタリングを行い継続の必要性を考慮し計画作成しています。		
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。	一人一人の生活習慣の把握と日々のケアの様子等記録に詳しく残しています。必要に応じて介護計画書の見直しに活かしています。		
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。	対応できないサービスも御家族様の要望があれば同一法人の他事業所が対応でき、柔軟で迅速に対応しています。		
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。	地域にあるお薬師神社のお祭りに参加しています。また地域にあるお寺の住職様を招き花祭りを開催しています。又、月1~2回の傾聴ボランティアの方々との交流を図るなど地域の方々に御協力を頂きながら交流を行っています。		
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、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。	提携医と医療連携を結び月2回提携医の往診を受けています。急変時は24時間体制で対応してもらっています。提携医以外での受診が必要になった時には御家族の協力の下、受診が速やかに行えるよう密な連携を図っています。		

ニチケアセンター可部(2F)

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。	訪問看護ステーションと医療連携を結び週1回の訪問を受けています。また24時間体制で対応をしてもらっています。特に注意を払って配慮すべき点は、細かな連絡 相談指示を受け対応しています。		
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。	提携医には入院設備が有り、入院時には利用者様の支援方法など情報を医療機関に提供し病院関係者との情報交換・相談に努めています。また入院中は入院先の病棟で家族や本人、医療側との情報交換に努めています。		
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。	重度化した時は提携医・訪問看護師に相談し指示を仰ぎ御家族様とも連絡相談しています。全職員指示は共有しています。契約時重度化及び看取りに関する指針同意書を交わし説明しています。		
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。	広島市消防局実施の救命講習を受講しています。また緊急時対応マニュアルを作成しており活用しています。本年度は10月6日に救命講習を行っています。		
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。	年2回消防署員の協力で避難訓練・消防訓練を実施しています。地域住民との連携も取れており避難誘導場所の確認も全職員把握しています。また地域の方々との協力も得られるよう努めています。		
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。	利用者の気持ちや要望にしっかり耳を傾け受容と共感の気持ちを常に持ち接しています。個人情報厳重に管理しています。		
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。	利用者自身ができる事を見出し自分のペースに合わせ声かけ、些細な事でも本人が決める場面を作り自己主張・自己決定できる様努め自信や満足感に繋げています。		
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。	1日の生活の流れは決まっていますが御利用者様の希望に添った支援をしています。		

ニチケアセンター可部(2F)

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
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に支援している。	定期的に理容の出張サービスを利用し身だしなみに気を使っています。また季節に合った衣類を着るようアドバイスをしています。		
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。	各御利用者さまの嗜好を把握し献立を考えたり変更等を行っています。また野菜の皮むき配膳・片付けなど職員と一緒にいきます。毎月メニュー表を掲示し食の楽しみを見出しています。		
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。	摂取量や水分の把握・チェックは毎日行って記録しています。決められたカロリー・水分等は一人一人異なる為日々考えて提供しています。食事形態もメニューや嚥下機能等の状態に応じ都度手を加え提供しています。		
42		口腔内の清潔保持 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。	自立している利用者様には自分で口腔ケアをしてもらい出来ない利用者は職員が介助し口腔ケアを行っています。就寝前には義歯の洗浄を行っています。		
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。	個人個人のパターンを把握し時間の間隔を見て声かけしトイレ誘導を行っています。排泄周期や排泄パターンを常に把握し自尊心に配慮した対応を行っています。		
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。	食事・水分・運動に配慮しています。排便の有無を確認し便秘にならないようDr.処方薬等使用し排便コントロールを行います。食事の工夫で便秘傾向の利用者様には繊維を多く含む食物やオリゴ糖など使用しています。		
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てしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている。	御利用者様の希望・体調などを考慮して入浴を行っています。入浴前には必ずバイタルを測り健康チェックを行います。		
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。	一人一人の様子を見て昼食後はなるべく横になって休んで頂く様声かけを行っています。夜は20時過ぎには居室に戻られTVを見たりし過ごされています。眠れない利用者様には足浴を行い安眠に繋げています。		
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。	御利用者様の病歴等理解しており、薬の種類・効能は処方されるごとに確認しています。また薬剤師の方の指示も受けています。服薬提供を行う者は必ず声を出し、薬の確認を他スタッフと行ないます。		

ニチケアセンター可部(2F)

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
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。	日常生活の中でできる事はお手伝いいただき、役割を持って楽しい生活が送れるよう一人一人の状況に合わせて支援しています。		
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に支援している。	気候の良い時期や天気の良い日には御利用者の体調を見ながら屋外に散歩に行きます。また御本人さまの希望などにより、普段行けない場所やなじみの場所へ御家族様の協力を得て出かけています。		
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。	お小遣いは事務所で管理しており、欲しい物がある時は職員と一緒に買物に出かけています。また買って欲しいといわれることもあります。		
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をしている。	希望があれば電話を自由にかけられています。また手紙のやり取りも自由にできる様支援しています。		
52	19	居心地の良い共用空間づくり 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。	毎週いきいきサロンを開催し季節に合った物を御利用者様と一緒に作り、各居室やリビングに飾っています。共有でくつろげる空間が有り応接セットや和室等で自由にくつろげます。家庭的な雰囲気を大切にしています。		
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。	リビングにはソファー・テーブル・TVなどが設置しており御利用者様同士思い思いに過ごされています。		
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。	利用者にとって使い慣れた家具や生活用品を自由に持ち込まれている。またレク等で作った手芸や写真を飾り居心地の良い生活空間が保てています。		
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。	廊下・リビング・風呂場等手摺を設けて安全に歩行出来るようになっていきます。トイレ・風呂場には暖簾をかけたたりし場所が分かるように工夫しています。		

ニチイケアセンター可部(2F)

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。		ほぼ全ての利用者の 利用者の3分の2くらいの 利用者の3分の1くらいの 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		毎日ある 数日に1回程度ある たまにある 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		ほぼ全ての利用者が 利用者の3分の2くらいが 利用者の3分の1くらいが 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		ほぼ全ての利用者が 利用者の3分の2くらいが 利用者の3分の1くらいが ほとんどいない
60	利用者は、戸外への行きたいところへ出かけている		ほぼ全ての利用者が 利用者の3分の2くらいが 利用者の3分の1くらいが 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		ほぼ全ての利用者が 利用者の3分の2くらいが 利用者の3分の1くらいが 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		ほぼ全ての利用者が 利用者の3分の2くらいが 利用者の3分の1くらいが 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		ほぼ全ての家族と 家族の3分の2くらいと 家族の3分の1くらいと ほとんどできていない

ニチイケアセンター可部(2F)

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		ほぼ毎日のように 数日に1回程度 たまに 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や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		大いに増えている 少しずつ増えている あまり増えていない 全くいない
66	職員は、生き活きと働けている		ほぼ全ての職員が 職員の3分の2くらいが 職員の3分の1くらいが 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		ほぼ全ての利用者が 利用者の3分の2くらいが 利用者の3分の1くらいが 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		ほぼ全ての家族等が 家族等の3分の2くらいが 家族等の3分の1くらいが ほとんどできていない