

(様式1)

自己評価票

作成日 平成21年11月25日

【事業所概要（事業所記入）】

| | | | |
|---------|----------------------------|----------------|----------|
| 事業所番号 | 0870500410 | | |
| 法人名 | 医療法人社団 正信会 | | |
| 事業所名 | グループホームひまわり | ユニット名 | 東 |
| 所在地 | 〒315-0023 茨城県石岡市東府中1-10 | | |
| 自己評価作成日 | 平成21年11月25日 | 評価結果 市町村受理日 | 平成 年 月 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 | |
|-----------------|--|

【評価機関概要（評価機関記入）】

| | | | |
|-------|--------------------------------------|--|--|
| 評価機関名 | 社会福祉法人茨城県社会福祉協議会 | | |
| 所在地 | 〒310-8586 水戸市千波町1918番地 茨城県総合福祉会館内 | | |
| 訪問調査日 | 平成 年 月 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>1. 毎日、歌や体操・軽い運動を行い、リハビリを続けることによって筋力低下の予防につなげている。</p> <p>2. 毎朝、入居者と職員と一緒に清掃を行うことにより、施設全体が清潔を保持しているため、入居者家族より施設独特の臭いが無いとの言葉を頂いた。</p> <p>3. 入居者と職員と一緒に遊んだりして遊んだりして季節の作品を作ったり、全員でできる楽しみごとを支援している。</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）】

| |
|--|
| |
|--|

| 自己評価 | 外部評価 | 項 目 | 自 己 評 価 | |
|------------|------|---|---|--|
| | | | 実 施 状 況 | |
| 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 | 地域密着型サービスとしての事業所理念を職員と共につくり、常に意識付けをしていくために、各ユニット毎に掲げている。 | |
| 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 | コンビニエンスストアや病院が隣接しているため、日々買物に出かけたり、病院からの入居の受け入れ等して交流を図っている。 | |
| 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 | 事業所での行事に参加を募る張り紙をしたり、民生委員との関わりができたことから、今後は近隣の高齢者につながりが持てるよう取り組んでいきたい。 | |
| 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 | 2ヶ月に1回運営推進会議を開催し、利用者の状況やサービスの実際を報告し、意見や要望を聞き、サービスの質の向上に活かしている。 | |
| 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 | 市町村とは運営推進会議やその他の会議の折、話し合う機会があり、事業所の実情やケアサービスの取組みを伝えている。 | |
| 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 | 身体拘束の有無を確認したり、身体拘束の内容や弊害をミーティング時に話し合い、基本的には身体拘束はしない方向で取り組んでいるが、例外の場合は家族と共に話し合い、同意を得、そして見直しを図っている。 | |
| 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 | 高齢者虐待防止法について研修会等で学び、ミーティング時に虐待の内容についても話し合い、職員一人ひとりが意識を高め、虐待防止に努めている。 | |

| 自己評価 | 外部評価 | 項目 | 自己評価 |
|------|------|--|---|
| | | | 実施状況 |
| 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 | 日常生活自立支援事業や成年後見制度を学ぶ機会があり、入所時の契約の折に家族に説明し、まだ事例は無いが必要性のある利用者や家族に対しては活用できるよう支援していきたい。 |
| 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 | 入所する際の契約時には十分な説明を行い、疑問点には丁寧に答え、不安のないよう理解・納得を得られた上で手続きをしている。 |
| 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 | 入居者、家族が気兼ねなく意見や要望が表せるよう、玄関に意見箱を用意している。また家族の来訪時にはできる限り話し合う機会をつくり、意見や要望に耳を傾け、サービスの質の向上に努めている。 |
| 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 | ミーティング時や日常においても職員の意見を聞き、それが職場で反映できるよう努めている。 |
| 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 | 職員一人ひとりが向上心を持って働けるような職場づくりに努め、切磋琢磨しながら知識や技術を身につけるよう努めている。 |
| 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 | 勤務に支障が無い限り、全職員が研修会等に出席できる様な機会を確保し、知識や技術の向上に努めている。研修終了後は研修報告書を提出している。 |
| 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組みをしている | 研修会等に出席し、他施設の活動状況を学び、習得したことをサービスの質の向上に結びつけ、また同法人の同業者とは機会ある毎に交流し、仕事上の相談をすることもある。 |

| 自己評価 | 外部評価 | 項 目 | 自 己 評 価 |
|----------------------|------|---|--|
| | | | 実 施 状 況 |
| 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 | 入所時は慣れない事もあり、本人も不安なことが多いと考えられる為、できる限り本人の声に耳を傾け、関わりを持ち信頼関係を築くように努めている。 |
| 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 | 家族の不安や要望には適切に対応し、安心して来訪できるような関係作りに努めている。 |
| 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 | 入所の段階で本人や家族と面談し、本人の気持ちや家族の思いを受け止め、何が必要かを見極め、今後のサービスに繋げていくよう努めている。 |
| 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 | 入居者のこれまでの生活歴を把握し、人生の先輩であることを常に思い、共に生活しながら学び支えあう関係であるよう努めている。 |
| 19 | | ○本人と共に支え合う家族との関係 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 | 家族が気軽に来訪できるような雰囲気作りに心がけ、来訪時には日常の生活を報告している。又訪れることの少ない家族にはお便りを書き近況報告をし、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 | 隣人や知人の来訪時には、ゆっくり会話ができるよう配慮し、今後も関係が続くよう支援に努めている。 |
| 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 | 入居者一人ひとりを理解し、気の合った同士が声かけをしたり、話し相手になり関わりが持てるよう支援している。 |

| 自己評価 | 外部評価 | 項 目 | 自 己 評 価 |
|----------------------------|------|--|---|
| | | | 実 施 状 況 |
| 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 | サービス利用が終了するときは、ほとんどの入居者は病院入院になることが多く、退所となりますが、退所後も何度か見舞いに出向き経過見守り、必要に応じ家族の相談に応じている。 |
| 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。 | 入居者の思いや意向の把握に努め、その人に合った日々の過ごし方を理解し、安心して暮らせるよう支援している。 |
| 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 | 入居者や家族とできるだけ会話をする機会を持ち、それによってその人のこれまでの歴史や入居に至った経緯を把握し、本人のこれまでの暮らし方や生き方に添え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 | 入居者の日々の過ごし方に目を向け、小さな発見をしていく中で、その人の有する力を確認したり、発揮できるよう支援している。 |
| 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 | 定期的にカンファレンスを開き、入居者がより良く暮らしていける為に、意見を出し合い、それをモニタリングや介護計画に反映している。 |
| 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 | 職員は入居者の日々の行動を見守りし、身近で気付いたことや状態の変化を記録し、介護計画の見直しにつなげるよう努めている。 |
| 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 | 入居者一人ひとりを支えていくために、本人や家族の視点に立って支援できるよう努めている。 |

| 自己評価 | 外部評価 | 項 目 | 自 己 評 価 |
|------|------|--|---|
| | | | 実 施 状 況 |
| 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 | 地域の公共機関や美容院・ボランティア等の協力を得て、日々の生活が安全でかつ楽しむことができるよう支援している。 |
| 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、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 | 母体が病院であるため、医療との連携体制もとれていることから、家族からは同意を頂き、月2回外来・訪問診療を実施している。歯科においては治療の必要のある入居者や希望がある場合は家族の同意を得て受診している。 |
| 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 | 日頃から入居者の状態の変化に注意を払い、本人の訴えやささいな変化でも定期受診時や訪問診療時に医者や看護師に相談をしている。 |
| 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。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。 | 入居者が入院した場合、状態を正しく伝えられるよう、日常から小さな変化を見逃さないように努め、母体である病院とは日頃から情報交換を行い関係づくりをしている。 |
| 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・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 | 入居者が重度化や終末期を迎えた場合、家族と十分な話し合いを行い、関係医療機関と連携を図りながら支援していく。 |
| 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 | 入居者の急変や事故発生時に備え、連絡方法やマニュアルを身近なところに掲げ、応急手当や初期対応ができるよう意識付け、実践力を確認することもある。 |
| 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 | 火災や地震に備え、年2回消防の協力と設備点検の折に、避難・誘導・通報訓練を行い、全職員が指導を受けている。又災害時に備え、飲料水を備蓄している。 |

| 自己評価 | 外部評価 | 項 目 | 自 己 評 価 |
|--------------------------|------|---|--|
| | | | 実 施 状 況 |
| 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 | 認知症の進行が顕著な入居者に対しても、その人に合った関わりをもって、人格を尊重した態度で接している。 |
| 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 | 入居者が感情や意思を素直に表現できるよう、日常生活の中で常に声かけをしたり、話し相手になったり、スキンシップをして信頼関係を保つよう努めている。 |
| 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 | ある程度の時間設定はありますが、あくまでも入居者のペースを大切にしながら、一日を過ごして頂き、その人のできること、したいことを優先している。 |
| 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に支援している | 本人の希望や好みに応じて、服装や髪型等おしゃれができるよう支援している。 |
| 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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている | 献立は一律ではあるが、本人の嗜好や禁食がある場合はできる限り対応し、食後の片付けは職員と共に行っている。 |
| 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 | 一人ひとりの食事摂取量や水分量を毎食後チェックし、一日の必要摂取量が確保できているか確認している。 |
| 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 | 食後は声かけ、誘導にて口腔ケアを行い、週2回義歯洗浄剤を使用し、清潔保持に努めている。 |

| 自己評価 | 外部評価 | 項 目 | 自 己 評 価 |
|------|------|--|---|
| | | | 実 施 状 況 |
| 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 | 排泄の失敗を減らすため、声かけ・誘導を行い、失禁をした場合は、自尊心を傷つけないよう配慮をしている。 |
| 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 | 毎日排便チェックを行ない、個々に応じた排便コントロールや、運動の実施、水分の補給に十分注意を払い、便秘の予防に取り組んでいる。 |
| 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 | 入浴は一人ひとりに合った温度や時間に配慮して、くつろいだ気分で入浴できるように支援している。 |
| 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 | 本人の生活リズムに合わせて、自由に休息したり、居室の温度管理をして気持ちよく眠れるよう支援している。 |
| 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 | 入居者一人ひとりの服薬管理表を作成し、職員が薬の内容を確認できるように努めている。 |
| 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 | 毎日午前水分補給前後に、遊びりセッションと称して、季節の作品作りや歌を唄ったり、頭の体操を入居者と職員が共に楽しみながら過している。 |
| 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 | 入居者全員での外出は、お花見やぶどう狩りが恒例となっている。個人での外出は近くの店に買物に出かけたり、敬老会の出席・選挙の投票・外食に同行し、また家族の来訪時には一緒に外出できるように支援している。 |

| 自己評価 | 外部評価 | 項目 | 自己評価 |
|------|------|---|---|
| | | | 実施状況 |
| 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>所持金に対して理解している入居者は少なくなっているが、理解できる入居者には、買物に同行し、自ら支払いができるよう支援している。</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>手紙の投函を依頼されたり、希望があれば家族に電話をつなぎ、会話ができるよう支援している。</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</p> | <p>室内は2重のガラス戸になっているため、防音効果にもなり騒音が気にならないよう配慮している。玄関やホールには季節の花を飾ったり、入居者と職員による共同作品を季節ごとに飾りつけ、季節感が得られるよう工夫している。</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>各居室は個室になっており、自分の時間を自由に過したり、ホールでは入居者同士雑談したり、テレビを観て過せるよう工夫している。</p> |
| 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>各居室には本人の好みの物や使い慣れた家具・椅子・ラジカセ等を置き、居心地良く過せるよう工夫している。</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>入居者の状態に合わせて、杖やシルバーカー、歩行器等を使い分け、安全に歩行ができるよう配慮し、トイレや風呂、居室には目印を付け迷わないように支援している。</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みられている (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ます。 (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 |