

自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 22年 6月 17日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	2773600313		
法人名	有限会社 采建設工業		
事業所名	グループホーム 希望		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護		
所在地	交野市私市八丁目1番10号		
自己評価作成日	平成 22年 6月 1日	評価結果市町村受理日	平成 年 月 日

【事業所基本情報】

① 介護サービス情報の公表制度の基本情報を活用する場合	
② 情報提供票を活用する場合	

① 基本情報リンクURLを記入 ② 別紙情報提供票のとおり

【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 近畿マネジメント・サポート・センター
所在地	大阪市東住吉区山坂五丁目5番14-103号
訪問調査日	平成 22年 6月 15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）】

社訓

- 1・全てのあいさつを忘れるな
- 1・自分に値打ちを付けるな
- 1・明日の自分を楽にしる
- 1・人の非を指摘する前に、私の非を見ろ
- 1・同じ失敗を二度するな

職員が個々に自信をもっている事を存分にホームで活かしてもらい、一人ひとりの良さを認め合い尊敬し合い業務に日々取り組んでいる

【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）】

ホームは平成13年12月に設立し、グループホームとしては先輩格になります。
 管理者と計画作成者は経験8年のベテランで、それ以外の職員も3年以上の経験者が中心となって利用者の楽しい生活を見守っている。特に、代表者が職員のスキルアップに熱心で、外部研修の受講はもとより、向上心を持って働けるように環境や条件の整備に努めており、職員もこれらに応じて利用者のケアを続けている。
 現在、職員は12名で、利用者5名に対して職員数は多い方ですから、余裕をもって見守っており、一人ひとりに、制限することなく同じような生活をして頂けるよう配慮している

事業所名 グループホーム希望

特定非営利活動法人
 評価機関名 近畿マネジメント・サポート・センター

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	ホームの社訓をリビングに掲げ、管理者、職員一同は仕事の実践をスタートしている	職員会議は、原則として月末の木曜か、金曜日と定めている。管理者と職員とは、社訓に基づき配慮で、利用者の生活を守っている	
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	顔を合わせれば気軽に挨拶をしたり、行事の際にはお手伝いをしてもらえる関係にある	歴史的に古い環境なので、難しい点もあるが少しずつ前向きに対応している	
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	認知症に関してのホームへの問い合わせや見学もあり、随時、専門性を活かした説明をしている	/	/
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	運営推進会議は現在も開催し、主に地域との情報交換を行い、ホーム運営の向上に役立っている	運営推進会議はホーム運営の向上に役立っているため、管理者は出来るだけ定期的な開催するよう努力している	
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	定期的で開催されるグループホーム協議会の中で、市の職員も交えた上でのサービスの質の向上に向けた様々な意見交換を行っている	出来るだけ市役所の担当者を訪問し、面接の上、情報の交流を心がけている	
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、身体拘束しないケアに取り組んでいる	身体拘束ゼロの研修にも参加し、ポスターや宣言書を掲示することにより、身体拘束の具体的な行為を正しく理解するように、事業所全体で努めている	職員とは機会あるごとに身体拘束について、研修と話し合いを行っている	

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
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	虐待防止の研修にも参加し、事業所内での職員にも周知し、毎月の職員会議の中でもお互いに気を付ける様に話し合っている		
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人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	市が開催した成年後見人制度についての研修に参加し必要に応じて今後活用していく体制は出来ている		
9		○ 契約に関する説明と納得 契約の締結、解約または改定等の際は、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	契約時には契約書の内容を説明し、質問などには全て答える様になっている。解約時には家族等に十分な説明を行い納得して頂いている		
10	6	○ 運営に関する利用者、家族等の意見の反映 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	リビングに意見箱を設置し、月1回介護相談員を受け入れ利用者の意見を反映できる様にしてる。日常生活の中で個々に不満や悩みを聞きできる限り解決している	来訪されるご家族とは良く話し合っており、アンケートの集計にも満足を受けている記載が多い	
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、すれらを反映させている	月1回の職員会議において、業務、ケアに関する検討をしている。また、普段から管理者と職員の関係作りに努めている	運営者と職員とは、日頃から良く話し合っており、介護も含めて改善に取り組んでいる	
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	常日頃から管理者や職員の日々の努力を認め、向上心を持って働ける様に環境・条件の整備に努め各自を応援している		
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	個々にあった外部研修に参加し、スキルアップに努めている。現場で起こる様々な事に関して皆で対応して行けるようにトレーニングしている		

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
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>	グループホーム協議会での交流や各事業所相互見学会での職員同士の交流が盛んになった		
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>	初期の相談は御家族のみの場合が多く、本人自身は認知症もあり、相談まで至る事はないが体験入所期間を設け本人の思いを知り、入居を検討している		
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>	利用に至るまではご家族が納得されるまで、十分に話し合う機会を設けている		
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>	利用者の状況に応じて他のサービスの方が適していると思う時は説明を行うようにしている		
18		<p>○ 本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>職員は、本人を支援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>	職員は利用者と同じ目線で共に笑い愉しむ様にしている。簡単な作業などは出来る限り一緒に取り組むようにしている		
19		<p>○ 本人と共に過ごし支え合う家族との関係</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>	利用者の様子を随時報告し、ご御家族の協力を得ながら共に支援している		

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
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	以前に住まっていた近所の友人宅への訪問や書籍のやり取りなどの支援を続けている	ご家族の来訪は普通だが、知人友人については、知らせておられない方が多いのではとの見解があった	
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	孤立する事の無いように常に見守り、良い関係が保てるようにスタッフが間に入り支援している		
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	ご家族との年賀状などのやり取りを行い、以前の関係を大切にしている		
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	一人一人の意向を聞きだす様にしている。ご家族からの情報を頂くことも心掛けている	少人数という事もあり、職員は一人ひとりの情報は殆ど共有している	
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	入所時のサマリーや、本人やご家族とのコミュニケーション等、日々の生活の中で利用者のこれまでの暮らしぶりを把握す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	個人の介護記録や申し送りを通して把握している。又、毎月の職員会議の中で一人一人の現状を把握している		

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
26	10	<p>○ チームでつくる介護計画とモニタリング</p> <p>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</p>	本人の課題分析から職員に気づき、情報等を集約して、カンファレンスを経て新計画作成し、ご家族との話し合いを行っている	職員間のカンファレンスだけでなく、ご家族からも本人のことを聞き出すことを続けている	
27		<p>○ 個別の記録と実戦への反映</p> <p>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</p>	介護記録の情報を活かし、計画の見直しに活用している		
28		<p>○ 一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>本人や家族の状況、その時々にも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</p>	必要に応じて、利用者ご家族の支援をできる範囲内で行っている		
29		<p>○ 地域資源との協働</p> <p>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</p>	ボランティアの受け入れを行ったり、地域の老人会行事に参加している		
30	11	<p>○ かかりつけ医の受診診断</p> <p>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</p>	入居の際に承諾が頂ければ、ホーム指定の医師を主治医としている。主治医には月2回の往診をして頂き、必要に応じて、他科受診も支援している	主治医は月2回の往診で、ご指導を頂いている。歯科医師は月1回の往診を頂いている。	
31		<p>○ 介護職員との協働</p> <p>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</p>	専門医等に職員が気軽に相談援助ができる関係を築いている。又、利用者が認知症による治療等受けられるよう支援している。		

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
32		<p>○ 入退院時の医療機関との協働</p> <p>利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、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</p>	入院された場合は、定期的にスタッフや利用者方と面会に行き、その際、病院関係者に状況をきき、早期退院に向けての情報交換を行っている。		
33	12	<p>○ 重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>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、事業所で出来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</p>	重度化の場合には、入居時にも説明しているが、知見の深い医療関係者との連携を図りながら、改めてご家族とその都度相談しながら、納得して頂いた上で、対応している。	入所時の契約に基づいて、ご家族、医師、職員と、相談を重ねて対処している	
34		<p>○ 急変や事故発生時の備え</p> <p>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</p>	緊急時対応マニュアルを活用し、全職員に対して、周知徹底を行っている		
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、全職員が身に付けると共に、地域との協力体制を築いている</p>	全職員、定期的な災害訓練を行い、近隣住民の方には、「緊急時ご協力お願い文書」を手渡ししている	消防署員のご指導も頂きながら、緊急避難の訓練を毎年、実施している	
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>	職員は、今まで生きてこられた先輩として接する様に指導している。言葉遣いは、職員同士でチェックしあっている。	本人やご家族から聞き取った情報で、京都のお墓詣りにも支援している。利用者への言葉遣いについては、職員研修の日常の課題として取り組んでいる	
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>	生活の中で一方的な援助にならない様、本人に選択して頂き、決定するという形を取り、出来る限りの希望を叶える支援に努めている。		

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
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、希望に沿って支援している	ホームの1日の生活の流れに沿いながら、一人ひとりの生活の希望に出来るだけこたえる様に配慮している。		
		○ 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、おしゃれが出来るように支援している	散髪の際、髪型や髪染は本人の希望を聞き、その様にして頂く。お化粧品や服などは本人の好みで楽しんで頂ける様に支援している。		
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	皆が食事を楽しみながら頂く様に配慮されている。盛り付け、片付け等、出来る方には、協力して頂いている。	食材店から仕入れているが、リクエストには直ぐに対応している。外食も回転すし店を始めとして、利用している	
		○ 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	栄養管理された、宅配メニューをとり、その中でも個々の能力に応じて、その都度対応している。自力での摂取が出来ない方にはチェック表を活用している		
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、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	毎食後の口腔ケアに努め、個々に応じた口腔ケアを行っている。又、訪問歯科を受診している為、ケアの指導も受けている		
	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	個人にあった排泄介助を行い出来るだけオムツの使用を減らせる様に定期的に見直しを行う様にしている。排泄のできる方は持続できる様に援助している	排泄チェック表により一人ひとりに誘導等を行い、気持ちよく過ごして頂けるよう支援している
○ 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			排尿便チェック表を活用し、便秘の予防に努めている。又、スムーズな排便を促す為に、食品や運動についても様々な方法を取り入れている		

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
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	入浴日は決まっているが、希望に応じて入浴を楽しんで頂いている	一応の入浴日は決めているが、本人の希望には出来るだけ応じている	
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	リビングで過ごされる事が多いが、本人の希望、状況によって、自室等で休める様にしている。		
47		○服薬支援 一人ひとりを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	薬の説明書を業務日誌に綴り、必ず目を通しサインをする様に徹底している。薬の変更時には、経過記録に記載し、その後の経過等を観察する様に、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	掃除や花の水やり、買い物等が出来る方には一緒にして頂く様にしている。		
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。又、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	散歩、買物、外出等できるだけ計画を立てて、出掛けている。お墓参りや温泉等、行きたい所の希望をきき、個別に支援している。	ホームの入り口は階段になっているが、殆ど外出の障害にはなっておらず、行きたい所へ散歩をしてもらっている	
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	現在の利用者には管理が出来ない為ホームで行っているが、希望があれば、スタッフ付き添いの上、お金を所持して頂き、使える様に支援している。		

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
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、手紙のやりとりができるように支援している</p>	電話はかけたい時にかけて頂き、手紙のやりとりも自由にして頂ける様に支援している。		
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)は、利用者にとって不快な混乱を招くような刺激(音、光、色、広さ、温度など)が無いように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地良く過ごせるような工夫をしている</p>	リビングには、季節の壁画や、創作物を掲示し、玄関や食堂にはお花を飾ったりしている	リビングでは自由な雰囲気、各自のお好きなように過ごして頂けるよう職員は配慮、支援している	
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>	個々の居室は自由に家具等を持ち込んで楽しんでおられるが、日中は殆どリビングで過ごされる事が多い		
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、好みのものを活かして、本人が居心地良く過ごせるような工夫をしている</p>	本人の写真や思い出の品を部屋に置く様にしている。又、入居時には、使い慣れた家具等を持って頂く様にしている	個室は自由に家財、道具類の持ち込みをしてもらっているが、殆どの方はスッキリとした感じの雰囲気で過ごしておられる	
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>	個々の残存能力の把握に努め、個別性のある自立支援に努めている。又、必要な所には手すりを設置し、自力で動ける様に、配慮している		

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	○ 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	○ 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	○ 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	○ 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	○ 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	○ 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	○ 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聞いており、信頼関係ができています	○ 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	○ 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広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	職員は生き活きと働けている	○ 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 ほぼ全ての家族が ② 家族の2/3くらいが ③ 家族の1/3くらいが ④ ほとんどいない