

(別紙1)

自己評価及び外部評価結果
作成日

平成22年 5月 3日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2770902233		
法人名	社会福祉法人 松輪会		
事業所名	高槻黄金の里グループホーム		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護		
所在地	大阪府高槻市黄金の里1丁目14番8号		
自己評価作成日	2010.05.04	評価結果市町村受理日	2010.7.2

【事業所基本情報】

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	kroa-osaka@clock.ocn.ne.jp
情報提供票を活用する場合	(別添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 カロア
所在地	大阪市天王寺区堀越町1-1 四天王寺堀越ビル
訪問調査日	平成22年5月21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>平成17年4月に開設いたしました。経営母体である、社会福祉法人松輪会の理念にありますように、「安心・安全・やすらぎ・ふれ愛」を大切に、心を込めたサポートをめざし、運営いたしております。今まで当法人では、特別養護老人ホームを中心に運営してまいりましたが、法人初の認知症対応型共同生活介護を実践するにあたりまして、スタッフ一人ひとりが、認知症介護のプロフェッショナルをめざし、管理者をはじめ、計画作成担当者、介護スタッフが、外部の認知症研修に参加し、内部でも、認知症基礎研修や事例検討を通して、認知症への理解を深め</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>高台にある施設は、高槻市の街が一望でき、夏には周辺の数カ所で行われる花火も観賞できたり、観光名所の摂津峡が近くにあるなど素晴らしい環境の下にあります。</p> <p>施設内は入居者が気持ちよく過ごせるように、日々見事に清掃され、清潔感があふれています。</p> <p>入居者一人ひとりの思いを大切に、自分らしく暮らせるように、自分でできることは自分で、職員と共に過ごし支える関係が作られています。職員や入居者の様子からも、『安心・安全・やすらぎ・ふれ愛』を大切に信頼関係が保たれていることが見てとれます。</p> <p>併設に特別養護老人ホームやデイサービスセンター等があり、交流して一緒に楽しむ行事も行うなど、併設の利点を活かした活動も行われています。</p> <p>かかりつけ医や地域の医療機関との連携も積極的で、また管理者をはじめ常勤の看護師を配置するなど、入居者や家族がより安心した生活を送れるように配慮しています。</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	次に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	毎朝の朝礼時、法人理念を音読し共有している。個々のケアを検討する場面では、計画作成担当者だけでなく、管理者も立会い、常に理念に沿った計画であるかを検証し、実践につなげている。	法人の理念である「安心・安全・やすらぎ・ふれあい」を大切に心を込めたサポートを目指し、運営しています。毎日朝礼時に理念を音読する等、共有を図っています。	
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	老人クラブや地域のイベントへの参加。地域のボランティアを通し、かかわりを持ち、地域で活動できるようにしている。しかし、立地条件等、十分に溶け込むには時間が係る。	カラオケボランティアを招いたり、地域のイベントにも積極的に参加しています。又、毎年秋の地域老人会の文化展に作品を出展したりと、地域との関わり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	講師派遣の依頼や、施設実習の依頼にたいしては、その都度、対応している。また、家族懇親会などでは、認知症に対する正しい理解を得るため、学習会を行ったりしている。		
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	地域包括支援センター職員や、自治会の会長などに出席していただき開催しているが、ホーム側からの発信に終わっており、地域からの情報提供などはない。また、サービスの向上の直接つながった	行政との調整により三カ月に一度開催しています。行政、地域、入居者、家族の方へホームの現状や報告を意見交換を行い、サービス向上に活かしています。	
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取り組んでいる。	市町村とは、年1回の実地指導時に、ホームの実情や取り組みを見ていただく程度。市内の事業所連絡会に出席。	連絡会に参加し、意見交換ができる機会を設けています。市町村の連携の在り方については、互いに協力し合い検討を続けています。	市町村との連携は、一方的にできるものではないため、引き続き互いに検討を進め、早期により良い形ができていくことを期待します。
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	基本的には身体拘束廃止をうたい、実践できている。玄関の鍵については、立地条件をふまえて、開設時に大阪府や高槻市の指導があり、メインの玄関は施錠している。併設施設への移動は自由。	併設の施設内の行き来も自由にできるように配慮しています。玄関外への散歩も希望に合わせて職員が付き添う等、入居者の行動が制限されないよう配慮しています。	
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ない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	高齢者虐待防止については、普段のケア会議や研修を通じ、虐待防止の徹底と、不適切ケア廃止への意識の向上を図るようつとめている。		

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	入所後、権利擁護を利用開始の事例はまだないが、入所前より利用されており、継続利用している。パンフレットなどから、その方の後見人の役割などは理解している。		
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	入所決定後、入所に至るまでの間に、管理者が契約書や重要事項説明書について、契約者と面談し、説明している。		
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	毎年、第三者外部評価受診時、アンケートは入所者全員のご家族に送付している。結果については、運営に反映できるようにしている。	家族訪問時のコミュニケーションを大切にし、その際に聞かれた意見等は、職員会議で検討し、運営に反映させています。また、意見箱は活用が少ないため、面会カードに意見が記入できるよう配慮	
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、それらを反映させている	月一回の職員会議や、行司、レクリエーションの計画策定時など、職員からの意見や提案を聞き、実現している。	職員会議での提案の他、定期的に職員との個別面談を行い、より意見を出しやすい環境に配慮しています。職員からの満足の声も聞かれています。	
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	併設施設であるため、併設の他の事業所の職員とも交流を図り、代表者は実績や勤務状況を把握され、職員や備品の補充など職場環境の充実を図っている。		
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	職員会議や事例検討などを通し、職員の個々の力量に応じたトレーニングを行えるようとめている。		
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作り、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組みをしている	市内、ネットワークの構築はない。		

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	入所時から、ご本人の不安や要望を的確につかむため、専用シートを利用し、できるだけ書き込んでいただきようとしている。また、管理者や計画作成担当者を中心に最大限耳を傾ける努力を行っている	
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、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	入所時から、ご家族の不安や要望を的確につかむため、専用シートを利用し、できるだけ書き込んでいただきようとしている。また、管理者や計画作成担当者を中心に最大限耳を傾ける努力を行っている	
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	入所前の相談時より、サービス利用の内容や開始時期など、可能な限り、利用者や家族、担当ケアマネなども連携を図り、調整するよう心がけている。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 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	職員の姿勢としては、常に、共にある、共同生活者と視点や姿勢を忘れないようにつとめている。また、つとめられるよう、管理者が指導している。	
19		○本人と共に過ごし支えあう家族との関係 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	入居後も家族の一員であることを、常に意識し、ご家族との交流の場が多く持つようつとめている。面会だけに限らず、外出や食事会、行事への参加など、可能な限り共に過ごしていただく時	
20	8	○馴染みの人や場と関係継続の支援 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	面会や外出には、時間帯以外は制限せず、可能なかぎり、自由に行っていただくようつとめている。	自宅に帰ったり、外泊や今まで行っていた外出やかかりつけ医への通院等、今まで大切にしていた関係が継続できるように支援しています。
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	ユニットという限られた空間で交流したり、関係構築には、場合によっては困難な場面もある。そんなときは、隣接する別ユニットや別事業所とも連携を図り、多くの方と交流できる場を提供している	
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	退所事例の中に、まだ、想定されている事例はないが、在宅復帰など可能であれば実現したいと考え、そのときは、最大限にフォローしていきたいと考えている。	

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	常に、ご本人の意向や暮らし方を大切にしたいと考える。また、日々のふれあいの中で、ご本人の考え方や思いを把握し、必要であれば、実現に向けてご家族にも協力を要請したりしている。	理念(安心・安全・やさすぎ・ふれ愛)に沿って、日々の生活の中で入居者の思いや希望に寄り添った支援が行われていることが、職員と入居者の様子から伺えます。	
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る	聞き取りや書面を通し、暮らし方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	記録を通し、心身の状態把握に努めている。		
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	計画作成担当者だけでなく、必ず複数のスタッフや管理者、医師も交え、ご本人、家族を中心とした介護計画作成に努めている。	本人や家族の意見や希望、アセスメントや日々の記録をもとに、医師や管理者の意見も踏まえてカンファレンスで話し合い、現状に即した介護計画を作成しています。	介護計画の中の優先順位をより明確にすることや、モニタリングの記録様式など、引き続き検討していく事を期待します。
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	基本的な介護記録のほかに、心身の状態に合わせては、別紙の記録用紙を利用し、的確に状況が把握できるよう記録している。		
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	十分に多機能化が図られているとはいえない。		
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	協働には至っていない。		

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	身近なかかりつけ医の設定。市内の認知症疾患センターの専門医との連携を密にし、受診診断を支援している。	入居者に希望に沿ってかかりつけ医が決められています。協力医療機関からの往診もあり、24時間の対応が可能で、適切な医療が受けられるよう支援しています。	
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支援している	看護職員は介護職員と兼務し、常勤職員として配置。管理者も看護師であることから、夜間、休日とはず、連携可能。		
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	協力病院と連携を密に、入院後の状態把握に努め、早期退院、受入れに配慮している。		
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	重度の方や、終末期の方など、ご本人の意向を最優先にし、ご家族とも話し合い、主治医と連携を図っている。また、要望があれば、併設施設への入所も可能であり、状態に応じ、選択肢を多く定時できるようにしている	入居者や家族とよく話し合い、併設特養への入所も含めた意向に沿って、職員間で方針を共有した上で支援を行っています。	
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	研修を通し訓練している。また、個々の利用者において予測できる変化があれば事前に周知し、そのときの対応方法などを示すよう心がけている。		
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	併設施設とは常に連携が図れるようにしている。地域との連携については、模索中。	非常時災害マニュアルがあり、それをもとに年二回の訓練を行われています。併設施設と合同で行うなど応援体制ができています。	

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	尊厳を守る配慮に心がけている。	職員の言葉づかい等、利用者との関わりの中で尊厳を大切にし、一人ひとりの誇りやプライドを傷つけないよう配慮しています。	
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	ご本人の思いに沿った支援を心がけている。		
38	15	○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	一人ひとりのペースを大切にしている。	自然と集まった人同士でのお話や、活動の他、一人でもゆっくり過ごせる居場所作り等、入居者一人ひとりのペースや希望を大切にした支援をしています。	
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	理美容や衣服の選択など、ご本人の意向や要望を大切に支援している。		
40	16	○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	食事の調理は、基本、特養の厨房にお願いしているが、ご飯を炊いたり、おつゆを温める、副菜の盛り付け、後片付けなど、利用者が可能な限り携われるように支援している。	日々の炊飯や副菜の盛り付け、食器洗いや片付けなど、入居者個々の状態に合わせて行い、定期的におやつ作りを一緒に行うなど、楽しみがもてる工夫をしています。	
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、集会に応じた支援をしている	摂取量や水分量の把握に努め、必要量を確保できるよう支援している。		
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	日々の口腔ケアは、スタッフが行うが、週一回の歯科往診時、歯科衛生士による口腔洗浄など受けることができ、清潔を保っている。		

43	○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。	各居室にトイレが設置されており、昼夜問わず、個々の排泄パターンに応じた対応ができる。		
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	管理栄養士の指導の下、便秘解消に役立つ献立作りを行っている。		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	個浴にて入浴している。今後の課題としては、入浴回数を増やすことや、夜間入浴ができる日課作りを行っていきたいと考えている。	基本的には週二回の入浴を実施し、本人の状況に合わせた支援を行っています。現在、週三回や希望・季節に応じた入浴の実施を検討しています。	毎日の生活リズムや個々の体調等を踏まえ、一人ひとりに合ったより良い入浴支援ができるよう期待します。
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	居室や共同の場でも、ご本人が好んで、休息できる場の提供を心がけている。		
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、用法や要領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	看護師を中心に服薬管理を行い、服薬に関する支援を行っている。		
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	個々の役割や楽しみごとの支援に努めている。		

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支援している	外出支援に関しては、集団で出かけることが多かったが、今年度からは、個々の日常的な外出を試みたい。	入居者の状態に合わせて散歩や買い物に行ったり、自宅に帰る支援を行うなど、家族とも協力しながら個別の外出ができるよう支援しています。	
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	日常生活の中での金銭の個人の所持についてはお断りしている現状がある。外出時は、個々に支払いをお願いしたりしている。(預かり金の中から)		
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	携帯電話を所持していたり、公衆電話利用の希望があれば支援している。		
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)は、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	空間づくりには、館内全体に配慮している。	共用空間に小スペースを作り、居心地よく過ごせるよう工夫しています。又、季節感が感じられるように、居室の表札に花の飾りをつけたなどの工夫をしています。	
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	居室以外でも一人になったり、少人数でも談話できるスペースを設けている。		
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	居室内は、ご本人の私物を持ち込んだり、ベッドや家具の向きも、ご本人の好みに合わせて移動可能。	居室のベッドとタンスは、ホームで用意されていますが、使い慣れた家具や仏壇等の持ち込みや置き方にも特に制限は、実際に好みのものが持ち込まれ、心地よく過ごせる居室となっています。	
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	それぞれの能力を活かした支援を心がけたいと考えていますが、まだ、十分ではありません。		

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	①ほぼ全ての利用者の ②利用者の3分の2くらいの ③利用者の3分の1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	①毎日ある ②数日に1回ある 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	②	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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した表情や姿がみられている	②	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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させている	①	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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、安心して暮らさせている	①	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	①ほぼ全ての利用者と ②利用者の3分の2くらいと ③利用者の3分の1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きている	④	①ほぼ毎日のように ②数日に1回程度 ③たまに ④ほとんどいない

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	③	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	職員は生き生きと働けている	②	①ほぼ全ての職員が ②職員の3分の2くらいが ③職員の3分の1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	②	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
68	職員からみ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	①ほぼ全ての家族が ②家族の3分の2くらいが ③家族の3分の1くらいが ④ほとんどできていない