

(様式1)

自己評価票

作成日 平成25年 8月12日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0870301124		
法人名	池田観光開発 株式会社		
事業所名	グループホーム鶴沼の里（2）	ユニット名	B棟
所在地	〒300-0012		
自己評価作成日	平成25年 8月12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	茨城県福祉サービス振興会のホームページ「介護サービス情報検索」から情報が得られます。
------	--

【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	評価確定日	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）】

食材の安全に拘ると共に季節感を大切に、旬の食材を取り入れ食事を楽しんでいる。 機能に応じた個別ケアに「力」を入れ、利用者に寄り添い支援しながら一方的な介護される側とせず、職員との協働生活を目指し日々工夫を重ねている。 生活リハビリを積極的に取り入れ、残された機能の強化と保持に努めている。
--

【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）】

--

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	事務所内に理念を掲げ、毎日の朝礼時に全員で唱和、理念の共有を図り実践に活かしている。
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	地元小学校への運動会参加を始めとし、中学校生徒の「職場体験」受け入れを実施。ホーム駐車所の解放など、地元住民との交流を図っている。
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	散歩などから日常の姿を見て頂き、認知症への理解を深めて頂いている。ホームへ介護相談・悩みなどで来られる方も居られ、適切なアドバイスに努めている。
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ヶ月毎に開催、会議ではホームの取り組みを報告し、委員・利用者とその家族様などが自由に発言できる雰囲気作りに努めている。会議での意見を、サービス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	運営推進会議・地域密着型サービス連絡会・土浦ケアマネ会などで情報の交換を行っている。また日常的に電話連絡などで連絡を取り合い相談を行っている。
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	身体拘束については、職員全員が内部研修で理解を深め、常に介助方法を話し合い実践に活かして居る。
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	高齢者虐待についての内部研修・外部研修に出席、十分な知識を得て職員同士注意しあい防止に努めている。ホームマニュアルを全職員へ配布、管理者は日常的に介護方法の適切性を判断、情報を集め虐待阻止に努めている。

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	過去に数名の成年後見人制度を利用、現在はしていない。 今後も必要に応じて制度の紹介をして行きたい。
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	契約は本社が行っているが管理者が同席、親切・丁寧にわかりやすく説明している。 十分な時間を掛けて家族の了解・理解を得ている。
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	意見箱を設置しているが利用は無いため、面会や電話連絡機会を利用し家族様より要望・意見をお聞きし運営に反映している。 苦情処理窓口、行政機関の連絡先などを玄関に掲示している。
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	月1回のミーティングと文章による「私の記録」で広く職員の意見・提案を受け入れ反映に努めている。 その他ミーティング後には毎回経営者を交えての話し合いの場を設け、また主任・副主任・管理者と経営者側との検討会も実施。
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	経営者は資格手当制度を取り入れ、職員の努力や向上心を支援。 本社会議を通じ現場からの問題を検討、職場環境整備に努めている。
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	管理者は小まめに現場を回り、実施指導や内部研修を開催、学ぶ機会を設けている。 外部研修案内を回覧、平等に研修機会を与えているが参加は少ない。
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	同業者との交流機会は「地域密着型サービス会」や「土浦ケアマネ会」が中心となるが、情報の交換や勉強会等の活動はあるが、相互訪問には至らず。

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	契約前の調査・面会時点で本人の話を傾聴し要望・ニーズなど見極め、不安解消のために信頼関係作りに努めている。
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	施設見学や本人との面会調査などを通し、家族との話し合いを重ね、関係作りを心掛けている。 特に心配事・困り事・不安・要望などでは具体的に解りやすくお話している。
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	面会調査時点より情報収集、本人・家族よりのお話しより希望やニーズを抽出し優先順位を検討しサービスを提供、様子観察からニーズを再検討、ケアプランに活かしている。
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	入居者と職員は共同・協働の関係にあり、機能に応じた役割をそれぞれが担い生活している。 掃除・洗濯物・お茶入れ・食事作りなど日常的に職員と一緒に作業に当たっている。
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	入居により家族との関係が希薄とならぬよう、小まめな家族連絡で面会を促し関係維持に努めている。
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	地元商店での買い物や、友人の面会など馴染みの関係を継続できるように努めている。
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	職員は利用者同士の関係を把握し仲介役は勿論、個別に機能に応じて対応し、良好な関係を保っている。 状況に応じて食事席・車乗車席などへも配慮している。

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	サービスの終了と共にホームとの関係も途絶える例は多い。
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。	情報の収集に努め、日頃より本人や家族の何気ない言葉や表情からも心情を拾い、意思疎通困難者の気持ちを含め把握に努め、寄添い希望に沿っての支援を心掛けている。
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	家族面会や本人の言葉などから個別の情報収集と共有に努め、生活歴や生活習慣への理解を深めている。
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	全職員がケース記録や申し送り帳などから、個別の心身の状態を把握しサービスの提供に努めている。
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	職員からの情報を元に話し合い、同時に状態変化に3ヶ月～6ヶ月で見直し、必要に応じて家族と話し合い、現状に沿った介護計画書を管理者は作成している。 2ヶ月に1回のモニタリングを実施、現場からの声に耳を傾け定期的な見直しをしている。
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	ケース記録や申し送り、ミーティングでの話し合いで職員間の共通理解を図り、サービス提供や介護計画書に活かしている。月1回の「私の記録」からも小さな気づきや工夫・情報を頂いている。
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、その時々にも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	固定観念に捉われず現場よりの意見を反映しサービス提供に努め、現状に即した支援を迅速に実施している。

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	近くの図書館を利用、商店での買い物、公園を利用してのリハビリなど、時にお弁当を持って出かける事もある。 また小学校の運動会へ参加や、公民館へ盆栽展へ出掛けたり、と生活を楽しんでいる。
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	ホーム往診医の利用、また希望によりかかりつけ医へ受診を支援、家族付き添いや希望により職員・管理者が同行、随時適切な医療が受けられるよう取り組んでいる。
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	日常の観察から定期訪問の看護師に相談・助言を頂き、早期発見・早期受診に繋がっている。
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。	入院では家族の希望に沿い、巡回の形で定期的に病室を見舞い、洗濯物や状態の確認病院側との情報交換・収集に努め、病院側や家族との信頼関係を深めている
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	終末期ケアについてはケアマネ・管理者が本人家族と話し合い同意を得、職員共通理解の上でホームとして出来る限り希望に沿ってサービスを提供している。
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、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	消防署の協力にて研修を積んでおり、過去にも心臓マッサージなど経験している。 定期的な訓練を、職員全員が受けている。
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	消防署立会いでの避難訓練・消化訓練などを実施。訓練では反省会を開き課題などを記録として残し、次回の訓練に活かしている。 災害時の支援方法では経営者親族、備蓄品も3日分蓄えている。

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	個人情報書類は事務所に鍵を掛け保存。排泄介助などではさりげなく声を掛け、目立たぬよう配慮している。 個々の機能に応じ言葉を選び、人格を尊重した対応を実践している。
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	日常よりコミュニケーションを図り、何でも相談し語り合える環境創りの中、自己決定を促し胸の内や希望を傾聴し希望に沿うよう支援している。
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	個別ケアを重視、本人の生活ペースを大切にしている。 希望があれば利用者と買い物や図書館の行くなど利用者のペース・希望を大切にしている。
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	衣類は自分で選び、散髪では出張床屋さんを利用する事が多いが、希望があれば外部理容室や美容室に行く事もある。 衣類購入などでも基本的には、本人の好みで選んで頂いているが、機能レベルにより助言などを行っている。
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	料理補助や配膳・後片付けなどは日常的に職員と一緒にやっている。 食材購入では利用者同行で野菜・魚等選んで頂き、利用者との協働を図っている。
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	食事・水分摂取量を確認し記録に残し、状態確認に努めている。 利用者により夜間の水分補給に配慮している（専用ペットボトル）
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	毎食後の口腔ケアを実施。 機能に応じて声かけ・介助を行っている。

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	排泄チェック表によりパターンの把握に努めている。 トイレ排泄を促し、自立に向けた実践を重ね、これまでに実績を積んでいる。 機能に応じて夜間も含めたトイレ誘導や、Pトイレ使用で自立に向けた支援をしている。
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	食物繊維・ヨーグルトなど整腸作用を多く取り入れ食事を工夫している。 生活に適度な運動と水分補給を取り入れている。
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てしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	出来るだけ本人の希望に沿い支援している。 入浴でも季節感を出し「菖蒲湯・ゆず湯・ハーブ湯等」を楽しんで頂くよう勤めている。 入浴拒否では強制はしないが、職員を替え声を掛け促している。
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	利用者はその日の気分により、自由に過ごす事ができる。 居室以外にも、ソファで休息やテレビを見て過ごしたり、心身の状況に合わせて過ごされ、職員は寄り添い見守っている。
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	個別の薬箱を設置、薬事説明書と薬と一緒に管理、迅速な服薬確認で安全に努めている。 状態の変化では申し送り帳や口頭での引き継ぎ、机にメモ書きを貼るなど2重3重に伝達を行い対応している。
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	利用者が機能見合った役割を分担し、機能低下者の手助けや貢献など、人としての優しさや思いやりを現し、生きて頂けるよう支援している。 レクでは利用者同士マージャン・将棋、カラオケ・トランプなど多彩、時に職員も一緒に楽しんでいる。
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	日常的な散歩を支援、車椅子利用者も他の皆さんと外気を楽しむ。 季節により、近くの鶴沼公園・神立公園などへお弁当持ちで出かけている。 外出行事では利用者の希望は取り入れているが、当日希望での外出は難しい。 面会では、御家族様と食事に出られたりとしている。

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>日常的にお金を所持する事は無く、ホーム管理としているが、外出などで買い物を楽しんでいる。</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>利用者のホーム電話利用は制限されているが、掛かって来た電話は本人に取り次いでいる。 年賀状・手紙のやり取りは支援しているが、書ける利用者は少ない。</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>ホーム内は音楽が流れ、リビングソファで過ごすも自由。季節感を大切にし折々の花を飾り家庭的な雰囲気の中、職員は利用者の安全を見守っている。 ホーム内の共有場所・個室は健康管理に配慮、こまめな温度・湿度管理に努めている。 広く明るい廊下は、車椅子同士でも安全に行き来する事ができる。</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>共有スペースには2箇所ソファを設置、その日の気分で1人で或いは気の合った話し相手と自由に過ごす事ができる。</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</p>	<p>馴染みの家具の持込を進めているが、現在持ち込みは一部の利用者となっている。 馴染みの仏壇・タンス・電化製品の持込がある。 家族の写真を壁に飾るなど、利用者の好みに合わせ利用頂いている。</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>安全に配慮したホーム内で、機能レベルに応じた活動を促し互いを助け合い、職員と利用者の協働による生活支援・運営を目指している。</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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者の <input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいの <input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいの <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, 毎日ある <input type="radio"/> 2, 数日に1回程度ある <input type="radio"/> 3, たまにある <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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、安心して暮らしている。 (参考項目：28)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての家族と <input type="radio"/> 2, 家族の2/3くらいと <input type="radio"/> 3, 家族の1/3くらいと <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ毎日のように <input type="radio"/> 2, 数日に1回程度ある <input type="radio"/> 3, たまに <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, 大いに増えている <input type="radio"/> 2, 少しずつ増えている <input type="radio"/> 3, あまり増えていない <input type="radio"/> 4, 全くいない
66	職員は、生き活きと働けている。 (参考項目：11, 12)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての職員が <input type="radio"/> 2, 職員の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 職員の1/3くらいが <input type="radio"/> 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。	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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。	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての家族等が <input type="radio"/> 2, 家族等の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 家族等の1/3くらいが <input type="radio"/> 4, ほとんどいない