

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3671600272		
法人名	社会福祉法人白寿会		
事業所名	グループホーム御所		
所在地	徳島県阿波市土成町宮川内字神田133番地1		
自己評価作成日	平成29年7月8日	評価結果市町村受理日	

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	http://www.kaigokensaku.jp/
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 徳島県社会福祉協議会		
所在地	徳島県徳島市中昭和町1丁目2番地 県立総合福祉センター3階		
訪問調査日	平成29年8月8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)】

事業所は、一年を通して四季を感じる事が出来る自然豊かな立地にある。利用者の方も景色を眺め季節を感じながら、園庭や施設の周りをの散歩を楽しまれている。職員間でも利用者の思いや願いを出来るだけ実現出来るよう、個別ケアの実践に取り組んでいる。医療面においても、主治医や訪問看護との連携で、心身の状況に応じた対応、異変時の早期対応に繋げている。又、近隣にある児童施設・障がい者施設とはお互いに訪問し、賑やかに交流が行われている。秋には地域住民の方の要望もあり、地域のボランティアの方が御所園庭にて祭りを開催しており、その際は利用者も参加され、地域住民の方との交流が図られている。

【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)】

事業所は、四季折々の移り変わりを楽しむことができる、自然豊かな立地に位置している。利用者や職員は、季節の良い日には、前庭で日光浴を楽しんだり、散歩に出かけたりして、季節感を感じることができる環境にある。敷地内には、同一法人の運営する他サービス事業所があり、連携や協力を行い利用者や家族支援に努めている。近隣にある、障がい者施設や児童施設の、地域住民やボランティアの協力を得るなどして、多世代間交流行事が行われており、積極的に参加するようにしている。管理者は、日頃の業務を通じて職員の意向を把握するよう努めている。個別の面接の機会もあり、出された意見等は、運営に反映するなどして、職場環境や処遇改善、資質向上に向けた取り組みをしている。代表者は、“困ったときは御所園に”を掲げ、地域の福祉拠点として、使命や役割が発揮できるよう努めており、全職員はその一助を担うべく一丸となって支援に取り組んでいる。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
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)	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 (参考項目:9,10,19)
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)	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:2,20)
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)	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が広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)
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)	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)
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)	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
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 (参考項目:30,31)	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
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、安心して暮らしている (参考項目:28)		

自己評価および外部評価結果

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A 実践状況	実践状況	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の意義をふ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	グループホーム独自の理念を掲げ、常に認識できるようホーム内に掲示を行っている。職員間で理念を共有、ケアの指針とし実践に繋げている。	事業所では、開設時に地域密着型サービスの意義を踏まえ、職員間で話し合うなどして、定めた理念を大切にしている。全職員は、理念を支援の基本と捉えており、実践につなげている。	
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	地域でのイベントや清掃活動に参加し、繋がりを築いている。近隣施設との交流や地域の方のボランティア訪問もあり、共に利用者を支える協力体制ができている。	事業所では、地域の行事に積極的に参加するなどして、地域住民に理解を得られるようにしている。利用者と職員は、地域の行事に積極的に参加しており、地域のボランティアの協力を得るなどして、園児や中学生等の来訪も受け入れている。地域との双方向的な交流を行っている。	
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	中高生の職場体験を積極的に受け入れ、認知症ケアのあり方や関わりを学んで頂いている。又訪問のあった地域の方の相談などにも応じている。		
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	利用者状況や活動報告を行うと共に、問題があれば抱え込まず議題として上げ、参加者からアドバイスを頂いている。新しい取り組み等にも協力を頂き、会議を通じサービスの質の見直し、向上に繋げている。	2か月に1回、運営推進会議を開催している。事業所の取り組みや課題などについて報告するなどしている。出席者から積極的に助言や提案を得ている。出された意見等は、全職員で共有して、運営面に反映するよう努めている。また、利用者や家族にも報告している。	
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	ホーム便りの送付や利用者の現状、待機者状況などを毎月市の介護保険課へ報告。疑問点や困難事例等相談に乗って頂きたい事があれば、訪問や電話にて相談し助言を頂いている。	日頃から職員は、市担当窓口を訪問するなどして、事業所の現況を伝えている。また、“ホームだより”を持参し、連携が図れるよう努めており、課題や困難事例発生時の相談や助言が得られる関係が整っている。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介護保険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	身体拘束の必要性が考えられる場合には、ケアカンファレンスを行い、家族に説明し理解して頂いた上で同意書に署名して頂く事になっている。夜間は家庭と同じように、戸締りを行っている。	事業所では、身体拘束に関するマニュアル等を作成している。全職員は、身体拘束の弊害や内容を理解している。職員間で、具体的な身体拘束の内容について話し合うなどして、身体拘束をしないケアの実践に取り組んでいる。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法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	マニュアルを作成し、日頃より利用者の尊厳を考え内的世界を理解することで虐待の無いケアに努めている。又定期的に勉強会を行い、自己覚知を促しケアの見直しをすることで、虐待の防止に繋げている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A 実践状況	実践状況	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	制度を活用されている方がいる為、管理者、職員は必要性を理解している。活用を勧める必要は現段階ではなく、支援するまでには至っていない。		
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	契約時や改定時には十分な説明を口頭、文章で行い、納得して頂いた上で同意を頂いている。個々の質問等には管理者が伺い対応させて頂いている。		
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なら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	面会時や介護計画見直し時など、意見や要望を伺う機会を持ち、頂いた意見を職員間で共有し、運営に反映させている。又外部に苦情相談の窓口がある事を重要事項説明書に明示し、ホーム内に掲示している。	職員は、日頃の利用者との関わりのなかで、意向や希望を聞くようにしている。家族の来訪時には、利用者の生活状況や様子を伝えており、積極的に意向を聞いている。把握した家族の意向は、職員間で話し合い、運営面に活かしている。	
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	代表者との個別面談や現場でのミーティングや勉強会で意見交換を行い、運営の改善に努めている。管理者は現場に入り、コミュニケーションを図り、意見を出しやすい職場作りに努めている。	日頃から管理者は、職員のケアに対する提案や意見を積極的に、聞くようにしている。また、個別面談の機会も設けている。管理者は、出された意見を代表者に伝えるなどして、運営面に反映できるよう努めている。代表者と職員が、話しをする機会もあり、職員の意欲向上や質の確保に取り組んでいる。	
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	個々の置かれた状況に柔軟に対応し、働きやすい職場環境に努めてきている。個々の努力や功績が、処遇の向上に反映している。		
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・職員が年間に多くの研修会に参加する機会がある。又法人内研修も定期的に関催し、個々のスキルアップに繋げている。資格研修等については、順次受講出来る様な体制作りとなっている。		
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、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	法人内のグループホームとの情報共有や、他施設への職場見学、研修などの機会があり、同業者との関わりを深め、サービスの見直しや質の向上に取り組んでいる。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A 実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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 サービスを導入する段階で、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	入所時に本人・家族から生活歴を伺い、施設での生活への不安が軽減出来るような取り組みを行っている。又本人の要望を傾聴し、気持ちを汲み取り、安心感の持てる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 サービスを導入する段階で、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	施設での生活を始めるにあたり、家族の要望や家庭での状況を伺い、不安や心配事が軽減出来るようなアドバイスをを行い、安心感を持って頂けるような初期の関係作りに努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	本人と家族の必要としている支援を見極め、職員間のカンファレンスや他職種との連携で希望に沿ったサービスを提供できるよう対応している。		
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おかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	笑顔の増える関係作りを目指し、自立支援を支え共に助け合い、個々の得意なことを活かし、役割を持って共同生活を楽しめる環境作りに努めている。		
19		○本人を共に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おかず、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	日頃より利用者の状態をお伝えし、家族の思いを確認し共有することで、共に利用者支援する関係作りに努めている。		
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	本人や家族の希望に沿い、かかりつけへの病院受診や外出支援を行っている。併設施設におられる家族や知人との交流が継続できるような支援も行っている。又、地域のイベントにも参加し繋がりを大切にしている。	事業所は、利用者が馴染みの店や理・美容院などを利用できるよう支援している。利用者と職員で、地域のイベントに参加したり、通院時に自宅近くに立ち寄りたりして、馴染みの関係が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	利用者同士で過ごす場所や時間を提供できるように支援している。利用者間での支えあいや心配りも随所で見られる。利用者間トラブルも未然に防げるよう職員が間に入り、柔軟な対応を心掛けている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A 実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	サービス契約終了後も家族より状態を伺い、必要時には次の支援に繋がられるよう相談等に応じたり面会に伺う等、関係性を大切にしている。		
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	関わりを多く持ち、一人ひとりの思いを汲み取り、やりたいことや願いが叶えられるよう家族にも協力頂きながら、その人にとって特別な日の実現に向け、職員間で利用者の想いを共有している。	事業所は、利用者一人ひとりの、担当職員を決めている。職員は、利用者との会話から一人ひとりの思いや希望の把握に、常に努めている。出された意向は、職員間で共有し、実現に向けて本人本位に検討している。	
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	プライバシーに配慮しながら、本人・家族・関係者の協力のもとこれまでの暮らしの情報収集を行っており、入所後も馴染みの暮らしが継続できるように支援している。		
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	日常の暮らしの中から現状を把握し、残存機能の維持、生活リズムや本人のペースを尊重したケアを行い、職員間で情報を共有している。		
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	利用者や家族からの要望を踏まえ、医療面では主治医からの意見をもとに、本人の希望や出来る事が継続して行えるようなその人らしい介護計画を作成している。	介護計画の作成時には、本人や家族の意見や希望を聞き、主治医や関係者で話し合い、本人が出来ることの継続や思いの実現に努めている。利用者や家族、関係者間で、評価やモニタリングを繰り返し行い、本人の心身状況の変化に応じた見直しも行っている。	
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	個別ファイルを作成し、利用者の思いや日々の様子等から介護計画を作成し記録を行い、職員間で情報を共有しながらモニタリング、介護計画の見直しに繋げている。		
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	本人の状態、家族の要望に応じ、外出、外泊対応を行っている。併設事業所の協力を得て、利用者の状況に応じ、個別のニーズに対応したサービスの提供を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A 実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	児童施設や障がい者施設との交流、地域のボランティアの方の来園もあり、地域資源を活用しながら、住み慣れた地域で楽しみを持って生活が送れるように支援している。		
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	本人・家族の希望に沿い、今までのかかりつけ医とも関係を築きながら、不安なく適切な医療が受けられるよう支援している。専門医への受診が必要な際は、本人や家族に説明し同意を得、付き添いを行っている。	事業所では、利用者や家族の希望するかかりつけ医の受診を支援している。家族の協力を得るなどして、専門科の受診も支援している。家族や医療機関と情報を共有しつつ、適切な医療を受けられるよう支援している。	
31		○看護職との協働 介護職は、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	週三回の訪問看護の来園があり、利用者の状態報告や相談を行い、異常時の早期発見に努め、医療機関への受診へ繋げている。		
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、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。あるいは、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。	入院の際には早期退院を目指し、病院関係者・家族との情報交換を行っている。又、退院後は本人や家族が安心して施設での生活が送れるように、医療機関からの情報は職員間で共有し、スムーズな対応に努めている。		
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	重度化対応指針を作成し、契約時にも説明を行い同意を得ている。医療機関や訪問看護と連携し、終末期支援を行う体制が整っている。又、意向確認は定期的に行い、終末期ケア開始時には他職種連携にて利用者をチームで支える支援に取り組んでいる。	契約時の段階で、本人や家族へ重度化した場合や終末期に関する事業所の方針等を説明している。その際に、意向を確認し、同意を得ている。利用者の心身の状況の変化に応じて、本人や家族、医療関係者と再確認を行っている。利用者一人ひとりが、安心して過ごすことができるよう終末期ケアの実践に取り組んでいる。	
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	緊急時対応マニュアルや個々の既往ファイルを作成している。全職員が広域連合の協力を得、救命講習を受けており、実践力を身に付けられるよう内部研修を行なっている。		
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	年二回併設施設と合同で、日中夜間想定避難訓練を利用者も参加し実施している。地域消防団との協力体制も図られており、地域で災害が発生した場合、近所の方を一時的に受入れる体制作りを行っている。	年2回、併設事業所の協力を得るなどして、日中と夜間を想定した避難訓練を実施している。職員間で話し合い、居室ごとに利用者の避難が確認できるよう、工夫している。災害の発生時に備え、食料や飲料水などを備蓄している。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A	実践状況	実践状況
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	自己決定を尊重し、自尊心を傷つけないような丁寧な声掛けや対応に注意している。プライバシーの保護や、個人情報の取り扱いに注意し、利用者の尊厳と権利を守る支援に努めている。	職員は、利用者一人ひとりの尊厳とプライバシーの確保ができるよう、日頃のケアや声かけに注意を払っている。利用者が自己決定できるように、利用者の誇りやプライバシーに配慮した支援に努めている。	
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	本人の思いに沿い、気持ちを引き出せるようゆっくりコミュニケーションを図り、自己決定を尊重し、日常生活の中から思いを汲み取れるよう努めている。		
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、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	本人のペースを尊重し、利用者の立場になっての支援を心掛けている。興味を持つことや得意なことがあれば役割を持って頂き一緒に行う等、日々の暮らしを楽しめるような支援も行っている。		
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	本人のおしゃれ感覚を尊重し、行きつけの美容院へ行かれたり、訪問理美容の際は自分で髪型をオーダーするなどその人の望むおしゃれを楽しんで頂いている。		
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	食事準備や片付け、味を見て頂いたり、可能な限り一緒に行っている。地域の方や家族に差し入れて頂いた地元の野菜や果物を活用し、喜んで頂いている。	事業所では、同一法人の管理栄養士が、利用者の好みを反映した献立を立てている。利用者は、一人ひとりの力量に応じて、食事の準備や後片付けなどの役割を担っている。職員は、必要に応じてさり気ない食事介助をするなどして、食事を楽しめるよう支援をしている。	
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	食事量の低下している方には、栄養バランスの良い代替品を提供したり、咀嚼・嚥下状態に合わせた食事の提供を行っている。水分摂取においても必要量が確保出来るよう、好みの物も提供し支援している。		
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、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	食後は口腔ケアの声掛けや介助を行い、清潔保持に努めている。口腔体操の実施や、不具合があれば月2回の歯科診療日に診て頂き、咀嚼力の改善に繋げている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A 実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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むけた支援を行っている	個々の排泄パターンを把握し、声掛けや誘導を行い、トイレでのスムーズな排泄に繋がっている。改善が見られる方には紙パンツの使用を中止したり、夜間にもなるべくトイレでの排泄を支援している。	職員は、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、トイレでの排泄を支援している。排泄や排泄の自立に向けた支援を通じて、改善した利用者もいる。夜間も、トイレでの排泄ができるよう努めている。	
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	咀嚼や嚥下状態の良くない方や水分摂取量の少ない方には、飲食物の工夫を行なっている。身体を動かしたり腹部マッサージなど、不快感なくスムーズな排便に繋がられるよう支援している。		
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、個々にそった支援をしている	利用者の希望を尊重し、リラックスし入浴を楽しんで頂けるようコミュニケーションを図り、ゆっくりと個浴を実施している。体調によりシャワー浴や足浴を行い、状態や意向に沿った入浴支援を行っている。	事業所では、利用者一人ひとりの希望に応じた入浴ができるよう支援している。本人の心身の状態に応じて、清拭や足浴、シャワー浴などを取り入れたり、入浴を拒む利用者には、声かけやタイミングを工夫したりしている。	
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	ソファーや畳の上での休憩スペースを設けている。居室での一人の時間を大切にしたい休息や、就寝は個々のリズムに合わせて、室温や明るさに配慮し、良いタイミングで安眠に繋がら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	個々に服薬一覧を作成している。誤薬を防ぐ為、服薬前には名前の確認を行い、内服薬変更の際には、細やかな症状の変化を職員間で共有し、主治医往診時に報告を行っている。		
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	家事を職員と共にやり、感謝を伝えることで、役割や張り合いを持ち生活して頂いている。カラオケ・風船バレー・散歩など、多くの方が一緒に楽しめるレクへの支援も行っている。		
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	天候や体調の良い日には園庭の散歩を楽しんで頂いたり、個々での希望に応じて外に出かけている。四季折々の外出や、家族との外出、また地域の方が集まる場所へのイベントには積極的に参加し、交流を深めている。	利用者と職員は、季候の良い日には前庭での日光浴や近隣への散歩に出かけている。家族の協力を得て、利用者の希望する、馴染みの場所や外食などに出かけることができるよう支援している。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A	実践状況	実践状況
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	家族との相談の上多少現金を所持され、お金を持つことで安心感を得ている方もおられる。		
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	希望があれば通話の支援を行っている。家族の声を聞かれる事で喜ばれ、安心感を得られている。又手紙の返信等に際しても、今までの交流が継続出来るよう支援している。		
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)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	職員はどこからでも利用者の見守りを行い、安全に生活が出来るよう配慮している。共用スペースには利用者作品を飾ったり、共に製作した四季の飾り付けを行い、季節の移り変わりを感じて頂いている。	共有空間には、利用者が集えるようテーブルの配置や畳のコーナーを設けており、利用者がくつろげる空間となっている。事業所内には、季節の花が活けられたり、利用者と職員が作成した作品を飾ったりして、居心地良く過ごすことができるようにしている。	
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	フロアで談笑されたり、一人でリラックスしたい時は居室で過ごされたりと、思い思いに生活をされている。利用者間では互いを思いやる声掛けもよく見られる。		
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	利用者の馴染みのある物や家具を持参して頂き、居心地良く安心して生活して頂けるよう配慮している。	事業所では、利用者の使い慣れた家具や馴染みの物を持ち込んでもらっている。居室には、仏壇を置いたり、家族の写真を飾ったりして、居心地良く過ごすことができるよう支援している。	
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」「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	生活動線の整備を行い、居室も安全に配慮し生活して頂けるよう家具などを配置している。居室が分からない場合は、本人・ご家族の了解を得て、目印をさせて頂いている。		

自己評価および外部評価結果

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			B 実践状況	実践状況	実践状況
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ふ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	グループホーム独自の理念を掲げ、常に認識できるようホーム内に掲示を行っている。職員間で理念を共有、ケアの指針とし実践に繋げている。		
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	地域でのイベントや清掃活動に参加し、繋がりを築いている。近隣施設との交流や地域の方のボランティア訪問もあり、共に利用者を支える協力体制ができています。		
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	中高生の職場体験を積極的に受け入れ、認知症ケアのあり方や関わりを学んで頂いている。又訪問のあった地域の方の相談などにも応じている。		
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	利用者状況や活動報告を行うと共に、問題があれば抱え込まず議題として上げ、参加者からアドバイスを頂いている。新しい取り組み等にも協力を頂き、会議を通じサービスの質の見直し、向上に繋げている。		
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	ホーム便りの送付や利用者の現状、待機者状況などを毎月市の介護保険課へ報告。疑問点や困難事例等相談に乗って頂きたい事があれば、訪問や電話にて相談し助言を頂いている。		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介指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	身体拘束の必要性が考えられる場合には、ケアカンファレンスを行い、家族に説明し理解して頂いた上で同意書に署名をして頂く事になっている。夜間は家庭と同じように、戸締りを行っている。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法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	マニュアルを作成し、日頃より利用者の尊厳を考え内的世界を理解することで虐待の無いケアに努めている。又定期的に勉強会を行い、自己覚知を促しケアの見直しをすることで、虐待の防止に繋げている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			B 実践状況	実践状況	実践状況
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	制度を活用されている方がいる為、管理者、職員は必要性を理解している。活用を勧める必要は現段階ではなく、支援するまでには至っていない。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	契約時や改定時には十分な説明を口頭、文章で行い、納得して頂いた上で同意を頂いている。個々の質問等には管理者が伺い対応させて頂いている。		
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なら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	面会時や介護計画見直し時など、意見や要望を伺う機会を持ち、頂いた意見を職員間で共有し、運営に反映させている。又外部に苦情相談の窓口がある事を重要事項説明書に明示し、ホーム内に掲示している。		
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	代表者との個別面談や現場でのミーティングや勉強会で意見交換を行い、運営の改善に努めている。管理者は現場に入り、コミュニケーションを図り、意見を出しやすい職場作りに努めている。		
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	個々の置かれた状況に柔軟に対応し、働きやすい職場環境に努めてきている。個々の努力や功績が、処遇の向上に反映している。		
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・職員が年間に多くの研修会に参加する機会がある。又法人内研修も定期的で開催し、個々のスキルアップに繋げている。資格研修等については、順次受講出来る様な体制作りとなっている。		
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、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	法人内のグループホームとの情報共有や、他施設への職場見学、研修などの機会があり、同業者との関わりを深め、サービスの見直しや質の向上に取り組んでいる。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			B	B	B
			実践状況	実践状況	実践状況
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 サービスを導入する段階で、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	入所時に本人・家族から生活暦を伺い、施設での生活への不安が軽減出来るような取り組みを行っている。又本人の要望を傾聴し、気持ちを汲み取り、安心感の持てる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 サービスを導入する段階で、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	施設での生活を始めるにあたり、家族の要望や家庭での状況を伺い、不安や心配事が軽減出来るようなアドバイスをを行い、安心感を持って頂けるような初期の関係作りに努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	本人と家族の必要としている支援を見極め、職員間のカンファレンスや他職種との連携で希望に沿ったサービスを提供できるよう対応している。		
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おかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	笑顔の増える関係作りを目指し、自立支援を支え共に助け合い、個々の得意なことを活かし、役割を持って共同生活を楽しめる環境作りに努めている。		
19		○本人を共に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おかず、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	日頃より利用者の状態をお伝えし、家族の思いを確認し共有することで、共に利用者を支援する関係作りに努めている。		
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	本人や家族の希望に沿い、かかりつけへの病院受診や外出支援を行っている。併設施設におられる家族や知人との交流が継続できるような支援も行っている。又、地域のイベントにも参加し繋がりを大切にしている。		
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	利用者同士で過ごす場所や時間を提供できるよう支援している。利用者間での支えあいや心配りも随所で見られる。利用者間トラブルも未然に防げるよう職員が間に入り、柔軟な対応を心掛けている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			B 実践状況	実践状況	実践状況
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	サービス契約終了後も家族より状態を伺い、必要時には次の支援に繋がられるよう相談等に応じたり面会に伺う等、関係性を大切にしている。		
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	関わりを多く持ち、一人ひとりの思いを汲み取り、やりたいことや願いが叶えられるよう家族にも協力頂きながら、その人にとって特別な日の実現に向け、職員間で利用者の想いを共有している。		
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	プライバシーに配慮しながら、本人・家族・関係者の協力のもとこれまでの暮らしの情報収集を行っており、入所後も馴染みの暮らしが継続できるように支援している。		
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	日常の暮らしの中から現状を把握し、残存機能の維持、生活リズムや本人のペースを尊重したケアを行い、職員間で情報を共有している。		
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	利用者や家族からの要望を踏まえ、医療面では主治医からの意見をもとに、本人の希望や出来る事が継続して行えるようなその人らしい介護計画を作成している。		
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	個別ファイルを作成し、利用者の思いや日々の様子等から介護計画を作成し記録を行い、職員間で情報を共有しながらモニタリング、介護計画の見直しに繋げている。		
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	本人の状態、家族の要望に応じ、外出、外泊対応を行っている。併設事業所の協力を得て、利用者の状況に応じ、個別のニーズに対応したサービスの提供を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			B 実践状況	実践状況	実践状況
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	児童施設や障がい者施設との交流、地域のボランティアの方の来園もあり、地域資源を活用しながら、住み慣れた地域で楽しみを持って生活が送れるように支援している。		
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	本人・家族の希望に沿い、今までのかかりつけ医とも関係を築きながら、不安なく適切な医療が受けられるよう支援している。専門医への受診が必要な際は、本人や家族に説明し同意を得、付き添いを行っている。		
31		○看護職との協働 介護職は、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	週三回の訪問看護の来園があり、利用者の状態報告や相談を行い、異常時の早期発見に努め、医療機関への受診へ繋げている。		
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、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。あるいは、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。	入院の際には早期退院を目指し、病院関係者・家族との情報交換を行っている。又、退院後は本人や家族が安心して施設での生活が送れるように、医療機関からの情報は職員間で共有し、スムーズな対応に努めている。		
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、事業所のできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化対応指針を作成し、契約時にも説明を行い同意を得ている。医療機関や訪問看護と連携し、終末期支援を行う体制が整っている。又、意向確認は定期的に行い、終末期ケア開始時には他職種連携にて利用者をチームで支える支援に取り組んでいる。		
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	緊急時対応マニュアルや個々の既往ファイルを作成している。全職員が広域連合の協力を得、救命講習を受けており、実践力を身に付けられるよう内部研修を行なっている。		
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	年二回併設施設と合同で、日中夜間想定避難訓練を利用者も参加し実施している。地域消防団との協力体制も図られており、地域で災害が発生した場合、近所の方を一時的に受入れる体制作りを行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			B 実践状況	実践状況	実践状況
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	自己決定を尊重し、自尊心を傷つけないような丁寧な声掛けや対応に注意している。プライバシーの保護や、個人情報の取り扱いに注意し、利用者の尊厳と権利を守る支援に努めている。		
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	本人の思いに沿い、気持ちを引き出せるようゆっくりコミュニケーションを図り、自己決定を尊重し、日常生活の中から思いを汲み取れるよう努めている。		
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、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	本人のペースを尊重し、利用者の立場になった支援を心掛けている。興味を持てることや得意なことがあれば役割を持って頂き一緒に行う等、日々の暮らしを楽しめるような支援も行っている。		
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	本人のおしゃれ感覚を尊重し、行きつけの美容院へ行かれたり、訪問理美容の際は自分で髪型をオーダーするなどその人の望むおしゃれを楽しんで頂いている。		
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	食事準備や片付け、味を見て頂いたり、可能な限り一緒に行っている。地域の方や家族に差し入れて頂いた地元の野菜や果物を活用し、喜んで頂いている。		
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	食事量の低下している方には、栄養バランスの良い代替品を提供したり、咀嚼・嚥下状態に合わせた食事の提供を行っている。水分摂取においても必要量が確保出来るよう、好みの物も提供し支援している。		
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、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	食後は口腔ケアの声掛けや介助を行い、清潔保持に努めている。口腔体操の実施や、不具合があれば月2回の歯科診療日に診て頂き、咀嚼力の改善に繋げている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			B	B	B
			実践状況	実践状況	実践状況
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むけた支援を行っている	個々の排泄パターンを把握し、声掛けや誘導を行い、トイレでのスムーズな排泄に繋がっている。改善が見られる方には紙パンツの使用を中止したり、夜間にもなるべくトイレでの排泄を支援している。		
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	咀嚼や嚥下状態の良くない方や水分摂取量の少ない方には、飲食物の工夫を行なっている。身体を動かしたり腹部マッサージなど、不快感なくスムーズな排便に繋がられるよう支援している。		
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、個々にそった支援をしている	利用者の希望を尊重し、リラックスし入浴を楽しんで頂けるようコミュニケーションを図り、ゆっくりと個浴を実施している。体調によりシャワー浴や足浴を行い、状態や意向に沿った入浴支援を行っている。		
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	ソファや畳の上での休憩スペースを設けている。居室での一人の時間を大切にしたい休息や、就寝は個々のリズムに合わせて、室温や明るさに配慮し、良いタイミングで安眠に繋がら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	個々に服薬一覧を作成している。誤薬を防ぐ為、服薬前には名前の確認を行い、内服薬変更の際には、細やかな症状の変化を職員間で共有し、主治医往診時に報告を行っている。		
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	家事を職員と共に行い、感謝を伝えることで、役割や張り合いを持ち生活して頂いている。カラオケ・風船バレー・散歩など、多くの方が一緒に楽しめるレクへの支援も行っている。		
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	天候や体調の良い日には園庭の散歩を楽しんで頂いたり、個々での希望に応じて外に出かけている。四季折々の外出や、家族との外出、また地域の方が集まる場所へのイベントには積極的に参加し、交流を深めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			B 実践状況	実践状況	実践状況
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	家族との相談の上多少現金を所持され、お金を持つことで安心感を得ている方もおられる。		
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	希望があれば通話の支援を行っている。家族の声を聞かれる事で喜ばれ、安心感を得られている。又手紙の返信等に際しても、今までの交流が継続出来るよう支援している。		
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)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	職員はどこからでも利用者の見守りを行い、安全に生活が出来るよう配慮している。共用スペースには利用者作品を飾ったり、共に製作した四季の飾り付けを行い、季節の移り変わりを感じて頂いている。		
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	フロアで談笑されたり、一人でリラックスしたい時は居室で過ごされたりと、思い思いに生活をされている。利用者間では互いを思いやる声掛けもよく見られる。		
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	利用者の馴染みのある物や家具を持参して頂き、居心地良く安心して生活して頂けるよう配慮している。		
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」「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	生活動線の整備を行い、居室も安全に配慮し生活して頂けるよう家具などを配置している。居室が分からない場合は、本人・ご家族の了解を得て、目印をさせて頂いている。		