

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	2276600414		
法人名	ワイ・エイチ企画		
事業所名	グループホーム サンシティとよだ 1階		
所在地	静岡県磐田市豊田35番地		
自己評価作成日	平成26年10月27日	評価結果市町村受理日	平成27年1月5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.kai.gokensaku.jp/22/index.php?action=kouhvu_detail_2014_022_kami=true&jiyosvoCd=2276600414-00&PrefCd=22&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社第三者評価機構		
所在地	静岡県葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A		
訪問調査日	平成26年11月17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)】

毎日新鮮な野菜を使い心を込めて、温かい食事をお出ししています。1階はホールでラジオやDVDの歌等を聞いたり歌ったりしています。又、入居者様と一緒に洗濯物を干したり畳んだり、出来る事は一緒に行っています。

【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)】

開設から11年という年月を積み重ね、秋祭りの屋台休憩所として今では馴染みの場所となりました。おでんや飲み物を振舞い、子ども達がくじ引きで賑わう風景は利用者の活力にもなっています。職員の定着率が高く、来客を出迎える笑顔と柔らかい物腰にはホスピタリティーがあり、車椅子利用となっても変わらない家族とのつながりは盛んに行われる外泊、外食に表れています。安定した環境では状態変化への対応も早く、余命宣告され座位もままならなかった利用者に好きな食べ物を手作りし、時間をかけた手厚い介護が実って今では毎週末外食に出かけられるほど元気になり、安らぎに満ちた暮らしがあることを物語っています。

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 ↓該当するものに○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)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	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る (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
57	利用者職員が、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	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)	○	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
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	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拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	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
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	66	職員は、活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
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	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
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	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. ほとんどできていない
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、安心して暮らしている (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				

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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	目のつきやすい所に掲示し、わかるようにしています。	事業所理念は長い文章で分かりにくいいため、具体的な行動指針として『笑顔であいさつ』を掲げました。ケアサービスの基本としてこれからも継続したいと考えており、どの職員も穏やかな笑顔で来客を出迎えています。	
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人として日常的に交流している	奉仕作業、防災訓練等参加し、地域の人達も野菜等持って来て下さったり協力して頂いています。散歩時等気軽に話しかけてくれます。	地区の奉仕作業、溝掃除には必ず参加しています。地域の秋祭りには例年通り休憩場所として活用され、本年はおでんや飲み物、子ども達にはくじ引きを準備して賑わいました。三味線、マジックボランティアも訪問しています。	
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	毎月新聞等回覧して、グループホームの様子を知らせています。		
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か月に1回、市、包括、利用者家族に会談に出席して頂いて、出た意見を参考にしサービス向上に活かしています。	定期開催され、感染症や振り込め詐欺など時節に合わせた話材を用意し、地域や家族と共に学び合っています。家族が行政に直接疑問を聞ける機会として役立っていることを議事録から視認しました。	
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	担当の市の職員が一年間決まっているので、わからない所等聞ける関係を築いています。	必要な手続やわからないことは窓口を訪問して丁寧に教えてもらっています。介護相談員が見聞きした利用者の様子は『介護相談員連絡ノート』を通じて職員にも周知されています。市主催の講話にも出席しています。	
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	日中は施錠していません。身体拘束はしていません。	玄関施錠はなく単独外出にも近隣の協力関係で助けられています。夜間も落ち着かない人には傍らで音楽を聴いたり、日中の生活を充実させることで安眠できていることから「困った」ではなく「こうしたら良かったよ」とプラス思考で考え合っています。	
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	言葉の暴力等を含み、常に職員同士で話し合っています。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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	そのような事が起きた場合は、その都度家族と話合っています。		
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	入所時、面談、見学等の折伝えています。		
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	御意見があればすぐに対応します。	年に一度、運営推進会議開催日に食事会を設け、和やかな雰囲気の中で意見や要望の聴取に努めています。面会に来る家族も多く一日数名が訪れており、職員から声をかけて近況を伝え対話を重ねています。	
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	常に職員の意見提案を聞くようにしています。	月に一度の全体会議で意見を出し合い、一冊のノートを通して自己評価と他の職員の「いいこと探し」をしています。職員相互に形成されたラポールが利用者の状態変化にも柔軟に対応できるチームワークとなっています。	
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	なるべくいい環境を作るよう話し合いをしています。		
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	機会があれば、研修・講習等に参加して貰っています。		
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	年2、3回行っています。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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	特に入所時に安心して貰うように、本人の希望に叶うようにスタッフ同士の取り組みをしています。		
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	面会の都度体調や今の様子を伝え、家族の要望に応えるようにしています。		
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	入所時に聞いて対応出来る支援を行っています。		
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	出来る事は一緒に行動をして、信頼関係を作っています。		
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	外出、外泊等、利用者の希望を伝え協力して頂いています。		
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	友人や親戚がいつでも気軽に来て頂けるようにしています。	友人や兄弟の訪問が頻回でお正月には親戚一同が集う人もあります。遠方から書道仲間が訪れたり、携帯で姪と話せる時間を心待ちにしている人、自宅への外泊や家族との外食といった関係継続の支援が多様にあります。	
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	それぞれの性格を考慮し、同じ事の出来る利用者で、レクレーションや歌、絵等、出来る事を行っています。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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	退所後も転院した所へ面談し様子を見に行っています。		
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	希望を聞いて出来る事は行っています。	「家に電話してほしい」「帰りたい」という言葉に込められた想いと本心を受け止めようと話合っています。把握が困難な場合でも他の利用者と同じ声かけで問い、表情の変化から気持ちを推し量り、申し送りノートで伝えています。	
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ている	家で使用していた馴染みの物や道具等、家にあるような状態でいられるようにしています。		
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	朝食の時間も利用者に合わせて出すようにして自分のペースで生活して貰っています。		
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	家族の面会時に伝えたり、職員同士は日誌やノートで全員に伝えるようにしています。	体調変化がない限り全体会議でのカンファレンスと半年ごとの『サービス評価票』、時系列で特記事項を記録した『入居者情報』に基づいて各階ごとに計画作成担当職員がプラン化しています。書面をもって家族に確認し要望を聞いています。	
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	介護日誌、通院記録等に目を通して見直しに活かしています。		
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	その時のニーズに合わせ、柔軟なサービスが出来るように取り組んでいます。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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	秋の祭典時に地域の人に寄って頂き楽しんで貰っています。		
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	バイタルチェックをしている表を持って受診しています。病状によっても、その人に合った専門医を受診しています。	三分の一がかかりつけ医を継続している他は事業所近くの医療機関に変更し、受診には管理者が同行して詳細な状態報告と診断が叶っています。受診結果は通院記録に記載して情報共有しています。	
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	1週間に1度来て利用者さん一人一人の状況をみて貰っています。		
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。	時々様子を見に面会に行き、病状を聞いてきます。		
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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化した場合の看取りの指針を説明しています。	看取りに取組んできましたが、現在は往診可能な医療連携体制が整っていないため食事が経口摂取できる限りは事業所で、と説明しています。急変時の対応も確認し緊急連絡先を一冊にまとめています。	
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	マニュアルを設けています。 又、AEDの使用説明を受けています。		
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	自治会の防災委員と運営推進会議に参加して、協力して頂いています。	消防署員立ち合いのもと避難誘導、消火器訓練を実施しています。発災時は利用者も混乱し自力歩行は困難で二人介助が必要になることを体験し近隣の協力が必至であると実感しました。年度内に車椅子でも降りられるよう非常階段の改修を予定しています。	近隣との協力体制がさらに蜜となることを期待します。

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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
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	親しみのある笑顔で接しています。	要望がない限り「さん」付けで呼ぶ、排泄介助は外で待つといった最低限のルールはありますがどの職員も柔和な笑顔と丁寧な言葉遣いで、介護相談員ノートに記載された「優しく親切なため利用者も穏やか」のコメントからも意識の高さが覗えます。	
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	常に自己決定出来るように働きかけています。		
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	強制ではなく、自分のペースで生活して貰っています。		
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	髪型や衣類も自分で選んで、話を聞いて行っています。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	出来る方は、下ごしらえや片付けを行っています。	昼食と夕食は厨房専門職員が作っています。食材を見にスーパーへ連れ立って出かけ、好みに応じたメニューを中心として肉と魚、季節の野菜をバランスよく盛り込んでいます。出来る人には野菜の皮むきやゆで卵の殻むき、食器洗いをお願いしています。	
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、習慣に応じた支援をしている	水分補給には特に気を付けて、常に水分補給の出来るようにしています。		
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	特に夕食後の口腔ケアは気を付けて行っています。入れ歯の人は消毒し、自分でケアの出来る人は毎食後行っています。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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	紙パンツを使用していた人も布パンツに変える事が出来たり、紙パンツでも自立出来るように支援しています。	介護日誌の記録からパターンを把握して誘導し、排泄の意思表示がない人でも失敗を減らすことができています。夜間は安眠優先としていますが、決まった時間に起きてくる人にはトイレの声かけをしています。	
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	バイタルチェックを行い、水分補給や下剤での対応等個々に応じて行っています。		
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	体調が悪くない限り、2日に1回入浴していますが、常に一人一人の状態をみて対応しています。	週に3日以上を目安として入浴しています。冬至にはゆず湯で温まり、一対一でゆっくり入れることを楽しみとしています。皮膚の状態観察ができる時間でもあり入浴拒否には時間を変えて誘い、気持ち良く入ってもらえることを旨としています。	
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	日中眠らないようにしています。 夜間は眠れるように支援しています。		
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	お薬手帳や通院記録で理解するようにしています。 治療薬以外は利用者に合わせています。		
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	利用者さんに何をしたいか聞いて出来る事は行っています。		
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	家族に協力して貰い、外泊外出はして頂いています。 施設でも気候がいい時に出掛けるようにしています。	天気が良い日は「出かけよう！」の掛け声で散歩をしています。春は桜、6月は紫陽花、秋には紅葉の名所をまわり車椅子が必要になっても自宅への外泊、外食が頻回にあります。本年はガイドブックをもとにオープンガーデン巡りをしています。	充実した外出支援が継続されることを期待いたします。

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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
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	認知症の利用者のため、トラブルにならないよう、今は小遣いは個人では持っていません。		
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	手紙で書いたり、電話をしたり出来るようにしています。		
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	壁飾りや花等をホールに飾り、いつも話題作りをしています。	職員が持ち寄る花々は目新しいものが多く毎日利用者の話題に上っています。趣味の絵画がさりげなく飾られ、協同制作したちぎり絵は季節ごとに模様替えて和みの空間となっています。消毒液を使った朝夕2回の掃除で清潔が保たれています。	
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	本人の希望に合せ部屋へ入ったり、ホールで過ごしたりしています。		
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	家の人が入所時、本人が使い慣れた物を持って来て貰うようにしています。	家族の写真や孫からプレゼントされたぬいぐるみ、お話人形、風情溢れる手拭など好みを活かした居室作りと、掛け心地にこだわった綿の布団や楚々とたたまれた枕元の洗濯物にその人らしい暮らしが垣間見えました。	
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	1日の過ごし方等で時間等が分かるようにしています。		

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	2276600414		
法人名	ワイ・エイチ企画		
事業所名	グループホーム サンシティとよだ 2階		
所在地	静岡県磐田市豊田35番地		
自己評価作成日	平成26年10月27日	評価結果市町村受理日	平成27年1月5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 x.php?action_kouhyou_detail_2014_022_kani=true&JigyosyoCd=227

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社第三者評価機構		
所在地	静岡県葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A		
訪問調査日	平成26年11月17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)】

毎日新鮮な野菜を使い心を込めて、温かい食事をお出ししています。2階ではパズルをしたり、歌を歌ったり、ボール投げをしたりしてのんびり過ごしています。

【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)】

開設から11年という年月を積み重ね、秋祭りの屋台休憩所として今では馴染みの場所となりました。おでんや飲み物を振舞い、子ども達がくじ引きで賑わう風景は利用者の活力にもなっています。職員の定着率が高く、来客を出迎える笑顔と柔らかい物腰にはホスピタリティーがあり、車椅子利用となっても変わらない家族とのつながりは盛んに行われる外泊、外食に表れています。安定した環境では状態変化への対応も早く、余命宣告され座位もままならなかった利用者に好きな食べ物を手作りし、時間をかけた手厚い介護が実って今では毎週末外食に出かけられるほど元気になり、安らぎに満ちた暮らしがあることを物語っています。

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 ↓該当するものに○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)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	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る (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
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	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)	○	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
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	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拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	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
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	66	職員は、活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
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	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
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	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. ほとんどできていない
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、安心して暮らしている (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				

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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	目のつきやすい所に掲示し、わかるようにしています。	事業所理念は長い文章で分かりにくいいため、具体的な行動指針として『笑顔であいさつ』を掲げました。ケアサービスの基本としてこれからも継続したいと考えており、どの職員も穏やかな笑顔で来客を出迎えています。	
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人として日常的に交流している	奉仕作業、防災訓練等参加し、地域の人達も野菜等持って来て下さったり協力して頂いています。散歩時等気軽に話しかけてくれます。	地区の奉仕作業、溝掃除には必ず参加しています。地域の秋祭りには例年通り休憩場所として活用され、本年はおでんや飲み物、子ども達にはくじ引きを準備して賑わいました。三味線、マジックボランティアも訪問しています。	
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	毎月新聞等回覧して、グループホームの様子を知らせています。		
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か月に1回、市、包括、利用者家族に会談に出席して頂いて、出た意見を参考にしサービス向上に活かしています。	定期開催され、感染症や振り込め詐欺など時節に合わせた話材を用意し、地域や家族と共に学び合っています。家族が行政に直接疑問を聞ける機会として役立っていることを議事録から視認しました。	
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	担当の市の職員が一年間決まっているので、わからない所等聞ける関係を築いています。	必要な手続やわからないことは窓口を訪問して丁寧に教えてもらっています。介護相談員が見聞きした利用者の様子は『介護相談員連絡ノート』を通じて職員にも周知されています。市主催の講話にも出席しています。	
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	日中は施錠していません。身体拘束はしていません。	玄関施錠はなく単独外出にも近隣の協力関係で助けられています。夜間も落ち着かない人には傍らで音楽を聴いたり、日中の生活を充実させることで安眠できていることから「困った」ではなく「こうしたら良かったよ」とプラス思考で考え合っています。	
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	言葉の暴力等を含み、常に職員同士で話し合っています。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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	そのような事が起きた場合は、その都度家族と話合っています。		
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	入所時、面談、見学等の折伝えています。		
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	御意見があればすぐに対応します。	年に一度、運営推進会議開催日に食事会を設け、和やかな雰囲気の中で意見や要望の聴取に努めています。面会に来る家族も多く一日数名が訪れており、職員から声をかけて近況を伝え対話を重ねています。	
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	常に職員の意見提案を聞くようにしています。	月に一度の全体会議で意見を出し合い、一冊のノートを通して自己評価と他の職員の“いいこと探し”をしています。職員相互に形成されたラポールが利用者の状態変化にも柔軟に対応できるチームワークとなっています。	
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	なるべくいい環境を作るよう話し合いをしています。		
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	機会があれば、研修・講習等に参加して貰っています。		
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	年2、3回行っています。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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	特に入所時に安心して貰うように、本人の希望に叶うようにスタッフ同士の取り組みをしています。		
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	面会の都度体調や今の様子を伝え、家族の要望に応えるようにしています。		
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	入所時に聞いて対応出来る支援を行っています。		
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	出来る事は一緒に行動をして、信頼関係を作っています。		
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	外出、外泊等、利用者の希望を伝え協力して頂いています。		
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	友人や親戚がいつでも気軽に来て頂けるようにしています。	友人や兄弟の訪問が頻回でお正月には親戚一同が集う人もあります。遠方から書道仲間が訪れたり、携帯で姪と話せる時間を心待ちにしている人、自宅への外泊や家族との外食といった関係継続の支援が多様にあります。	
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	それぞれの性格を考慮し、同じ事の出来る利用者で、レクレーションや歌、絵等、出来る事を行っています。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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	退所後も転院した所へ面談し様子を見に行っています。		
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	希望を聞いて出来る事は行っています。	「家に電話してほしい」「帰りたい」という言葉に込められた想いと本心を受け止めようと話合っています。把握が困難な場合でも他の利用者と同じ声かけで問い、表情の変化から気持ちを推し量り、申し送りノートで伝えています。	
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ている	家で使用していた馴染みの物や道具等、家にあるような状態でいられるようにしています。		
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	朝食の時間も利用者に合わせて出すようにして自分のペースで生活して貰っています。		
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	家族の面会時に伝えたり、職員同士は日誌やノートで全員に伝えるようにしています。	体調変化がない限り全体会議でのカンファレンスと半年ごとの『サービス評価票』、時系列で特記事項を記録した『入居者情報』に基づいて各階ごとに計画作成担当職員がプラン化しています。書面をもって家族に確認し要望を聞いています。	
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	介護日誌、通院記録等に目を通して見直しに活かしています。		
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	その時のニーズに合わせ、柔軟なサービスが出来るように取り組んでいます。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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	秋の祭典時に地域の人に寄って頂き楽しんで貰っています。		
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	バイタルチェックをしている表を持って受診しています。病状によっても、その人に合った専門員を受診しています。	三分の一がかかりつけ医を継続している他は事業所近くの医療機関に変更し、受診には管理者が同行して詳細な状態報告と診断が叶っています。受診結果は通院記録に記載して情報共有しています。	
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	1週間に1度来て利用者さん一人一人の状況をみて貰っています。		
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。	時々様子を見に面会に行き、病状を聞いてきます。		
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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化した場合の看取りの指針を説明しています。	看取りに取り組んできましたが、現在は往診可能な医療連携体制が整っていないため食事が経口摂取できる限りは事業所で、と説明しています。急変時の対応も確認し緊急連絡先を一冊にまとめています。	
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	マニュアルを設けています。 又、AEDの使用説明を受けています。		
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	自治会の防災委員と運営推進会議に参加して、協力して頂いています。	消防署員立ち合いのもと避難誘導、消火器訓練を実施しています。発災時は利用者も混乱し自力歩行は困難で二人介助が必要になることを体験し近隣の協力が必至であると実感しました。年度内に車椅子でも降りられるよう非常階段の改修を予定しています。	近隣との協力体制がさらに蜜となることを期待します。

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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
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	親しみのある笑顔で接しています。	要望がない限り「さん」付けで呼ぶ、排泄介助は外で待つといった最低限のルールはありますがどの職員も柔和な笑顔と丁寧な言葉遣いで、介護相談員ノートに記載された「優しく親切なため利用者も穏やか」のコメントからも意識の高さが覗えます。	
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	常に自己決定出来るように働きかけています。		
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	強制ではなく、自分のペースで生活して貰っています。		
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	髪型や衣類も自分で選んで、話を聞いて行っています。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	出来る方は、下ごしらえや片付けを行っています。	昼食と夕食は厨房専門職員が作っています。食材を見にスーパーへ連れ立って出かけ、好みに応じたメニューを中心として肉と魚、季節の野菜をバランスよく盛り込んでいます。出来る人には野菜の皮むきやゆで卵の殻むき、食器洗いをお願いしています。	
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、習慣に応じた支援をしている	水分補給には特に気を付けて、常に水分補給の出来るようにしています。		
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	特に夕食後の口腔ケアは気を付けて行っています。入れ歯の人は消毒し、自分でケアの出来る人は毎食後行っています。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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	紙パンツを使用していた人も布パンツに変える事が出来たり、紙パンツでも自立出来るように支援しています。	介護日誌の記録からパターンを把握して誘導し、排泄の意思表示がない人でも失敗を減らすことができています。夜間は安眠優先としていますが、決まった時間に起きてくる人にはトイレの声かけをしています。	
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	バイタルチェックを行い、水分補給や下剤での対応等個々に応じて行っています。		
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	体調が悪くない限り、2日に1回入浴していますが、常に一人一人の状態をみて対応しています。	週に3日以上を目安として入浴しています。冬至にはゆず湯で温まり、一対一でゆっくり入れることを楽しみとしています。皮膚の状態観察ができる時間でもあり入浴拒否には時間を変えて誘い、気持ち良く入ってもらえることを旨としています。	
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	日中眠らないようにしています。 夜間は眠れるように支援しています。		
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	お薬手帳や通院記録で理解するようにしています。 治療薬以外は利用者に合わせています。		
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	利用者さんに何をして欲しいか聞いて出来る事は行っています。		
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	家族に協力して貰い、外泊外出はして頂いています。 施設でも気候がいい時に出掛けるようにしています。	天気が良い日は「出かけよう！」の掛け声で散歩をしています。春は桜、6月は紫陽花、秋には紅葉の名所をまわり車椅子が必要になっても自宅への外泊、外食が頻回にあります。本年はガイドブックをもとにオープンガーデン巡りをしています。	充実した外出支援が継続されることを期待いたします。

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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
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	認知症の利用者のため、トラブルにならないよう、今は小遣いは個人では持っていません。		
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	手紙で書いたり、電話をしたり出来るようにしています。		
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	壁飾りや花等をホールに飾り、いつも話題作りをしています。	職員が持ち寄る花々は目新しいものが多く毎日利用者の話題に上っています。趣味の絵画がさりげなく飾られ、協同制作したちぎり絵は季節ごとに模様替えて和みの空間となっています。消毒液を使った朝夕2回の掃除で清潔が保たれています。	
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	本人の希望に合せ部屋へ入ったり、ホールで過ごしたりしています。		
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	家の人が入所時、本人が使い慣れた物を持って来て貰うようにしています。	家族の写真や孫からプレゼントされたぬいぐるみ、お話人形、風情溢れる手拭など好みを活かした居室作りと、掛け心地にこだわった綿の布団や楚々とたたまれた枕元の洗濯物にその人らしい暮らしが垣間見えました。	
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	1日の過ごし方等で時間等が分かるようにしています。		