

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	2193400021		
法人名	株式会社エステートホーム		
事業所名	サロン・ド・フレール本巢		
所在地	岐阜県本巣市文殊959-1		
自己評価作成日	平成28年1月28日	評価結果市町村受理日	平成28年4月4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.kaizokensaku.jp/21/index.php?action=kouhyou_detail_2015_022_kani=true&JigyosyoCd=2193400021-00&PrefCd=21&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	NPO法人 ぎふ住民福祉研究会		
所在地	〒503-0864 岐阜県大垣市南類町5丁目22-1 モナーク安井307		
訪問調査日	平成28年2月25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)】

理念である「人と和の繋がり」に基づき、入居者様、ご家族様、職員、そして地域の和を大切に、毎日楽しく生活出来るよう支援しています。入居者様とご家族様との関係を密にとり、情報交換をしながら、日々の生活に繋げています。

利用者様と職員で地域のいきいきサロンなどへの地域行事への定期参加を行い、グループホームの雰囲気や活動をお話しさせて頂ける機会など頂き、日々の散歩の際もお声掛け頂ける関係を築け、今後も継続していく取組みである。

【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)】

開設して7年になるグループホームである。母体は他にもグループホームや老人ホームを併設している会社で、職員教育の研修、情報の提供、運営管理など、安定した体制がとられている。一昨年管理者の交代に伴ってホーム理念を見直している。改めて、地域の支えあつてのホームであることを職員で確認し合い、人とのつながりを広げようと様々なことに取り組んでいる。運営推進会議にもホームに関わりある多様な立場の人に参加してもらえ、“人とつながりたい”というホームの思いを理解し橋渡しをしてもらっている。また災害対策にも力を入れている。定期的に全体訓練、部分訓練を行い、消防署のアドバイスや実施後の検討会で出た意見をフィードバックさせている。地域に支えられ、また自らも利用者に穏やかに暮らしてもらいたいと願い努力しているホームである。

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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)	○	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)	○	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	「自由にありのままに自分らしく」を理念にご利用者様のありのままの姿を受け入れ日々の生活を楽しんで過ごして頂けるように、趣味活動や家事などを共に取り組んで頂ける支援を行っている。	改めてホーム理念を見直し、地域と支えあつてのホームであることを職員で確認し合い、新たな理念を作り上げている。その理念を抛り所に人とのつながりを広げようと、様々なことに取り組んでいる。	
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	散歩時の交流や地域行事・いきいきサロンなどに参加をして交流をはかっている。	運営推進会議で地域のいきいきサロンが話題に上がり、話しが進んで毎月利用者が参加している。何度か出向くことで地域の方に顔と名前を覚えてもらえ、今では散歩の時などに声をかけてもらっている。	
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	運営推進会議やいきいきサロンなどで、毎回ご挨拶させて頂き地域の方へ認知症のご理解を推奨している。		
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	現在施設内で取り組んでいる研修や取組みをご報告し、改善点や伸ばしていくと良い事柄などを話し合い、研修や取組みに生かしている。	利用者、家族、自治会長、民生委員、市役所敬愛課、広域連合、地域包括支援センター等と出席メンバーが多く、様々な立場から意見が出され活発な話し合いとなっている。敬老会と併せて開催したこともある。	
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	自治会長と電話連絡や回覧板などで地域行事を聞き参加させて頂ける行事などには参加させて頂いている。	月に一度介護相談員の来訪があり、利用者の様子を見てもらったりゆっくり話を聴いてもらっている。後で気になることを報告してもらい、ホームの運営やケアに反映させている。	
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	玄関自動ドアは夜間施錠・昼間は解放し中庭への窓も鍵はかけず職員の見守りを強化することで自由に出入りできる環境を整えている。	現在やむを得ない状況で車いすの安全ベルトとセンサーを使用している。使用に際しては家族の同意を取り、二週間に一度会議を開催して使用解除や代替策を検討している。また何が拘束にあたり何故いけないのか、職員は研修を受け学んでいる。	
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	年2回は虐待防止の研修を行い、常に虐待のニュースや情報が入った時は自施設で起こらないよう度々月2回開催するユニット会議にて厳重周知を行っている。		

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	初級研修や各研修内で、成年後見制度や自立支援事業に関しての説明時間を設け周知活動を行っている。		
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	契約以前よりケアマネージャーと連携し契約説明時にも重要事項説明や契約書の説明と不安・疑問点をお聞きし対応を行っている。入居後も不安の無い様に、連絡は密にとらせて頂いている。		
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	玄関に意見箱を設置し月頭に確認し、各チーフや職員と対応策を話し合い改善に努めている。	毎月たよりでホームの状況や利用者の様子を報告するとともに、面会時や電話で利用者の状態を伝え家族の話しも聞いている。職員は家族にも親しみを持って対応し、信頼関係を築くよう心がけている。	
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	前期と後期に正職員とは別にパート職員へのヒヤリングや勤務状況を聞き、個々に気になった職員に呼びかけ不安解消や意見反映に努めている。	月二回ユニット会議を行い、一回は利用者について詳しく話したり、研修も行っている。会議のレジメは事前に用意されているが話し合い後の議事録は各自に作成し、一人ひとりが理解し落とし込んでいく。	
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	職員の要望を聞き自身の生活で無理のないような勤務形態や有給休暇を推奨し負担の無いような環境作りを行っている。		
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	施設内研修は毎月1回は実施し施設外へも実践者研修やリーダー・管理者研修などへ行って頂いている。		
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	他施設見学を施設長と相談の上実施し自施設との違いや交友作りに取り組んでいる。		

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	事前訪問でご本人と面談を行い、思いを傾聴することで安心して頂けるよう努めている。		
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	事前訪問で家族の思いを傾聴し、安心と信頼をして頂ける関係を築けるよう努めている。		
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	ご本人様、ご家族様の思いを傾聴し、情報提供をしながら、より良いサービスを利用できるよう努めている。		
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	職員が一方的に行ってしまうことがあるが、出来る事は一緒にやって頂けるよう、声掛けや支援をしている。		
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	職員はご本人様とご家族様の思いや要望をお伺いしながら、より良い関係が築けていけるよう努めている。		
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	利用者様同士がご近所同士だった方の会話の場の支援や、利用者様の親しい方との手紙のやり取りなどの支援をしている。	利用者や家族との話しから、本人のこれまでの生活背景、大切な人や場所を知り得ることが多い。本人の思いを受け職員が個別に対応することもあるが、家族と協力し墓参りや一時帰宅などお願いしている。	
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	日常生活において、利用者様同士が仲良く、楽しく関わり合えるよう、会話の支援や、空間を作るよう努めている。		

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	退去された後でも電話で近況を伺い、ご家族様からの情報も頂いている。		
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	ご本人様の思いや要望を、日常の表情や反応、会話の中からくみ取り、支援している。	利用者一人ひとりとの個別の会話を大切にしており、その中から思いを汲み取るようにしている。特にゆったりした入浴時には普段聞かれない気持ちが表れることも多く、貴重な時間と捉え対応している。	
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	ご本人様、ご家族様との日々の会話を通し、今までの生活やサービス利用の経過の把握に努めている。		
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	一人ひとりのADL、出来ること、出来ないこと、生活パターンなどを把握し、日々の暮らしに沿って状況を把握すよう努めている。		
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	担当職員がアセスメントを行い、ご本人様、ご家族様からの情報を含め、カンファレンスに於いて職員全員でのモニタリングを行い作成している。	見直し時期や状態変化のある時に利用者それぞれの担当職員がアセスメントを行い、ユニット会議で報告し全職員でモニタリングしている。最終的にはケアマネージャーがまとめ、新たなプランの周知を図っている。	
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	介護記録、申し送りなどから日々の様子、気づきの情報を共有し、モニタリングを行い介護計画の見直しをしている。		
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	ご利用者様の日々の状況に応じて情報収集をし、新たなニーズにも応じられるよう努めている。		

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	訪問介護、訪問歯科、マッサージ、理美容、ボランティアなどのサービスを取り入れ、地域の方と共に暮らして行けるよう取り組んでいる。		
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	当ホームの主治医による月2回の訪問診療があり、必要時は他病院への受診も支援している。	利用者・家族の意向を尊重した医療体制がとられ、連携も取れている。家族が同行している医療機関もあるが希望に応じて職員対応もあり、受診時の経過等の情報を共有しケアに活かしている。	
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	職員は週一回の訪問看護師に利用者様の心身状態や異常、気づきを伝え、相談し、適切な看護を受けられるよう支援している。		
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。	入退院時には情報提供を十分に行い、面会時にも病院関係者との情報交換をしている。		
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	入居時に指針をもとに説明を行い、必要に応じてご家族様と話し合いの場を持つようにしている。 職員の看取り介護研修を行っている。	入居時に看取り指針の説明はしているが、事業所としての経験はない。将来的に入居者の高齢化が進み本人及び家族からの看取り希望も増えると思われ、重度化や終末期に向けて体制を整えていくための研修は行っている。	
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	事故対応マニュアルで研修を行っている。 応急処置については訪問看護師より指示を仰いでいる。		
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	消防署の指導のもと、定期的に訓練を実施し、地域の方の協力を運営推進会議でお願いしている。	地域住民の協力を得ながら、総合訓練・部分訓練を定期的に実施している。訓練後の話し合いで、具体的な支援方法や対策にも取り組みがなされている。備蓄品等もリストアップの上で管理把握が十分出来ている。	

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	尊厳を大切にし、誇りやプライバシーに配慮した言葉づかいや言葉かけの対応に努めている。	管理者は、利用者の人格を尊重しプライバシーを損なわないために日々細かい配慮があることを、会議等で話している。また職員の不適切な対応には個別に声をかけ、理解を図っている。	トイレの入りのドアやカーテンの取り扱い及び紙パンツやパット等の収納方法について、“自分だったら”の視点に立って改めて検討してみたい。
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	本人の能力に応じた、選択が出来るように支援している。		
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	一人ひとりのペースを大切にし、一日を過ごして頂けるよう支援している。		
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	ご本人様の好きな服を選んで着ていただいている。櫛を常備されている方は、洗面所で整髪出来るよう支援している。		
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	食事のメニュー、おやつなど好みのものをお伺いしている。 テーブル拭きや食器拭き等を一緒に行えるよう支援している。	献立は買い出した食材と近隣や職員からの頂き物から、地産地消で旬のものを食している。入居者は自分の持てる力を調理の下ごしらえや下膳、食器拭き等で発揮し、心身の健康維持につなげている。	
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	一人ひとりの心身状態に合わせ、食事量、食事形態を考え対応している。食事量、水分量は毎日チェックしている。		
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、一人ひとりに合った声掛けと介助を行い、月2回の訪問歯科によるケア、治療も行っている。		

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	個々の排泄チェック表を元に、一人ひとり自立に向けた、声掛け・誘導・介助を行っている。	日々の排泄記録や個々のパターンを把握し、さりげない誘導や声かけを行っている。自立できている人は見守り、身体機能に応じ介護の必要な人にも配慮ある支援がされている。	
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	食物繊維を多く取れるよう工夫したり、夕食時にヨーグルト提供している。 体操や運動の支援もしている。		
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	ご本人様の要望に沿って入浴していただけるよう努めている。	基本的に週2回の入浴が行われている。機械浴も設置され、入居者の状態に合わせた対応が行われている。入浴を嫌がる人には無理強いせず、又季節ごとにゆず湯・しょうぶ湯と入浴剤にも工夫を凝らしている。	
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	体調や要望に応じて休息をしていただいている。 夜間の照明も個々の要望に応じた対応を努めている。		
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	一人ひとりの薬を職員全員が把握し支援している。症状の変化により薬の変更や追加がある場合は申し送りに依り、確認と周知をしていく。		
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	一日を楽しく過ごしていただけるよう、利用者様みなさんで出来ることを支援している。 洗濯物をたたんでいただいたり、食器拭き等を行っている。		
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	年間行事にて外出する機会を作っている。 日常的には近くの神社や、ホーム周辺の散歩等に出かけられるよう努めている。	近くのスーパーで作ってもらった弁当持参で近隣のバラ園に行ったり、庭に咲いた桜の花見をしたりしている。日常生活の中で外出することが入居者にとって五感の刺激となり、なりより得がたいものとなることを職員は理解し支援している。	

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	お金の管理は職員で行っているが、日常的に使えるよう配慮している。		
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	要望があれば電話をしていただき、家族との連絡が取れ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	毎日、掃除をして清潔を心掛けている。リビングにイベントの写真などを貼り、皆さんと一緒に見て、思い出されている。季節に合わせて、壁面の飾りなども工夫している。	広いリビングにゆったりと座れるソファが配置され、オープンキッチンで職員の動きや調理の匂いを体感し、癒しの空間となっている。壁にも行事の写真や手作り作品があったりと、楽しい時間がゆっくり流れている。	
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	テーブル席、ソファ席などと自由に移動でき、気の合う方同士で楽しくレクリエーションしたり、お話を楽しんだりしている。		
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	ご家族様の協力をいただき、家具、テレビ、冷蔵庫等、使い慣れたものを持ってきていただいている。	個人の生活の継続が感じられる居室である。編み物の道具が持ち込まれたり、孫からのハガキが飾られている。また冷蔵庫が置かれている部屋もあり、面会に来た家族が利用者の好物を補充している。	
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	居室の入り口の名札、トイレの案内表示、手すり、洗面所の高さの調節をし、一人ひとりの身体機能の状態に合わせた設備や環境作りができるよう工夫している。		

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	2193400021		
法人名	株式会社エステートホーム		
事業所名	サロン・ド・フレール本巢		
所在地	岐阜県本巣市文殊959-1		
自己評価作成日	平成28年1月28日	評価結果市町村受理日	平成28年4月4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.kaijokensaku.jp/21/index.php?action=kouhyou_detail_2015_022_kani=true&JigyosyoCd=2193400021-00&PrefCd=21&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	NPO法人 ぎふ住民福祉研究会		
所在地	〒503-0864 岐阜県大垣市南類町5丁目22-1 モナーク安井307		
訪問調査日	平成28年2月25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)】

当施設の「人の和の繋がり」の理念に基づき、ご入居様・ご家族様・職員・地域の和を大切にしています。日々の生活を楽しく過ごせる様に支援をしています。入居者様とご家族様との関係を密にとり、定期的にお電話やお手紙などのやりとりをさせて頂き、施設でのご様子をご報告させて頂きご希望なども積極的に取り入れ対応改善に努めている。ご入居様と職員のみでの繋がりではなく、地域の方に積極的に来訪をして頂き、ボランティアにご参加をして頂けるよう目指しています。職員の研修を定期的に行う事により、意識・知識・技術の向上へと繋がる様に努めています。

【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)】

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目№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)	○	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)	○	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、活き活きと働けている (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、安心して暮らせている (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	理念を玄関やホール内等へ掲げ、朝礼時や勤務の前に確認を行い、月2回の施設内会議時に理念の確認をし共有・実施していく様に話し合っています。		
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	絵手紙・踊り・手品等、地域の方がボランティアにお越し頂き行って頂いています。地域の行事に参加をしています。		
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	ご利用者様と共に事業所周辺へ出掛け、地域の方にお会いした時には、会話を楽しみ自家製野菜やお花を頂いたりし交流をしています。		
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	施設内会議では、施設での生活や取り組みについての報告をし、会議メンバーからの意見や情報を頂き、参考にしてサービスの向上に努めています。		
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	運営推進会議にて、施設の取り組み等を報告しています。介護相談員の方にも来訪して頂き、ご協力をして頂いています。		
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	施設会議内にて、「身体拘束」についての研修を実践し、拘束を行わなくてもいい支援を出来る様に取り組んでいます。		
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	当施設内にて、「虐待防止」の研修を実践し、職員同士が連携をし注意を払い声を掛け合い、虐待に繋がらない様に努めています。		

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	「権利擁護に関する制度」の研修を実施していますが、現在、施設で支援をしている方はありません。		
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	契約時は、十分に時間をとり説明を行い、ご家族様の不安や疑問点・要望等をお尋ねをし、ご理解をして頂ける様に説明を行っています。		
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	ご家族様の代表に、運営推進会議に参加して頂き意見をお伺いしています。また、ご家族様の来訪時にはお話を聞きする機会を設けています。		
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	管理者や代表者がヒヤリングの場を設け職員の意見を聞き、施設内会議時にも個々の意見や提案を、聞きそれを反映出来る様に努めています。		
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	1年間を通して、数回ヒヤリングを行い職員の考える思いや目標を確認しています。職員間での評価を行い、自己評価と共に客観的な評価に努めています。		
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	研修委員会があり、研修内容を検討・作成を行い、施設内会議時に研修を施設長及びチーフの指導の下技術、知識の向上を出来る様に努めている。		
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	自施設、グループ内の研修を行います。		

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	事前の訪問で、ご本人と面接して思いを傾聴し安心して頂ける様に努めています。		
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	事前訪問で、ご家族の思いや要望を傾聴し、安心と信頼をして頂ける様な関係を築ける様努めています。		
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	ご家族様、ご本人の思いを傾聴し情報提供をしながら、良いサービスを利用出来る様努めています。		
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	ご利用様に対して職員が一方的に介助を行ってしまう場合がある為、ご本人様に出来る限り一緒に行って頂ける様に声掛けと支援をしています。		
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	職員は、ご利用者様本人とご家族様の思いや要望をお伺いしながら良い関係が築けていける様に努めています。		
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	ご利用者様同士が、ご近所でした方の会話の場を支援します。		
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	当施設内の生活の中で、ご利用者様同士が楽しく仲良く関わり合える空間作りに努めています。		

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	退所をされた後も、お電話にて近況をお伺いし、ご家族様からの情報を頂き関係性を大切にしています。		
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	ご利用者様ご本人様の思いや要望をお聞きして日常の表情や反応をみることで、思いを組み取りながら支援しています。		
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	ご家族様、ご本人様との日々の会話の中から今までの生活を多く知り、サービス利用の経過の把握に努めています。		
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	ご本人様、一人ひとりのADL、出来る事、出来ない事の生活パターンを把握し、日々の暮らしの流れに沿って状況を把握していく様努めています。		
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	担当職員がアセスメントを行い、ご本人様、ご家族様からの情報を含めてカンファレンスに基づいて職員全員でモニタリングを行い作成しています。		
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	介護記録、申し送り等日々の様子気づきの情報を共有しモニタリングを行い、介護計画の見直しを行っています。		
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	ご利用者様の日々の状況に応じて情報を収集し、新たなニーズに応じられる様に努めています。		

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	訪問看護、訪問歯科、訪問マッサージ、理美容、ボランティア等のサービスを取り入れ、地域の人と関わり一緒に暮らせる様に取り組みを行っています。		
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	当施設では、主治医にて月に2回の訪問をして頂き診療を行っています。必要時には、他の病院への受診を支援しております。		
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	当施設、職員は週1回の訪問看護師にご利用者の身体状態や異常・気づきを伝え相談をし、適切な看護を受けられる様に支援を行っています。		
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。	入退院時には、ご利用者の情報提供をしっかりと行い、面会時には病院の関係者様との情報交換を行っています。		
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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居時に指針を基に、必要に応じてご家族と話し合いを持つ様にし、当職員にも看取り介護研修を行っています。		
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	事故対応マニュアルに基づき、当職員へ研修を行っています。応急手当てについては、訪問看護師に連絡を行い指示を仰ぎます。		
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	消防署の指導の下、定期的に訓練を実施して当職員の知識や意識を高めています。地域の方々との協力を運営推進会議を開催し、お願いをします。		

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	ご利用者様、一人ひとりの尊厳を大切にし、誇りやプライバシー・羞恥心に十分に配慮をし、声掛け時の言葉遣いの対応に努めています。		
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	日常生活の中にて、ご本人様の能力に応じた選択を自己決定、出来る様に支援をしています。		
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	日々の暮らしの中で一人ひとりのペースを大切にし、毎日を充実した生活を過して頂ける様に支援をしています。		
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	ご本人様の好きな服を選んで着て頂いています。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食事のメニューやおやつ等、好みの物をお伺いをし提供をさせて頂いています。テーブル拭きや食器拭き等を行える様に支援をしています。		
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、習慣に応じた支援をしている	食事量・水分量は毎日チェックをし、管理を行っています。ご利用者様、一人ひとりの身体状態に合わせて食事量や食事形態を考えて対応しています。		
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	毎食後に、ご利用者様一人ひとりに合った声掛けをし介助を行っています。月2回の訪問歯科によるケア、治療も行っています。		

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	個々の排泄表を設け、ご利用者様一人ひとり自立に向けて、声掛け・誘導・介助を行っています。		
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	野菜等の食物繊維を多く摂取して頂ける様にしたり、朝食時にヨーグルトを召し上がって頂いています。体操や運動の支援も行っています。		
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	ご利用者様一人ひとりの要望に沿い、入浴をして頂ける様に努めています。		
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	ご利用者様一人ひとりの体調・要望に応じて休息をして頂いています。夜間の照明も個々の要望に応じた対応に、努めています。		
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	ご利用者様一人ひとりの薬について、職員全員が把握をし支援しています。症状の変化により、薬の追加・変更があった場合は申し送りにて確認を周知しています。		
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	日々の生活の一日を楽しく暮らせる様に、ご利用者様皆様に出来る事を支援しています。洗濯物たたみや、食器拭き等を行って頂いています。		
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	年間の行事にて外出をする機会を作り、日常的には近くの神社や当施設の周辺へ散歩に出掛けれる様に努めています。		

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	お金の管理等は、職員が行っていますが日常的に使える様に配慮しています。		
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	ご利用者様よりご要望がある時は、電話をしたり家族との連絡が取れる様に支援をしています。		
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	日々の清掃を行い清潔を心がけています。リビングの壁面には、イベント時の写真等を掲示をし皆様に楽しんで頂いています。		
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	リビングでのソファやテーブル席等、自由に移動され気の合う方同士で楽しく会話をされたり、レクリエーションをされています。		
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	ご家族様とのご協力で、家具・テレビ・冷蔵庫等使いなれた物をお持ち頂いています。		
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」「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	各居室の名札やトイレの案内表示、手すり、洗面所の高さの調整を行い、一人ひとりの身体機能に合わせて設備や環境作りに努めています。		