

# 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	2294200528		
法人名	株式会社 宇宙SORA		
事業所名	グループホームありがとう一番町	ユニット名	2F
所在地	静岡県静岡市葵区一番町30		
自己評価作成日	平成23年2月25日	評価結果市町村受理日	平成23年7月19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	<a href="http://www.kaigokouhyou.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2294200528&amp;SCD=320&amp;PCD=22">http://www.kaigokouhyou.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2294200528&amp;SCD=320&amp;PCD=22</a>
----------	---

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	セリオコーポレーション有限会社 福祉第三者評価・調査事業部		
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町4-1		
訪問調査日	平成23年3月11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)】

交通の便がよい市街地にあり、近くには公園、商店街、市役所、病院等があり。買い物、散歩等入居者の方が安心して生活ができる恵まれた環境であり、近隣の方にも暖かく見守って頂いている。  
職員は認知症高齢者に関する専門的知識を習得しており入居者の尊厳を傷つけないよう、入居者との信頼関係を築く事に力を入れている。  
また地域の社会資源である施設として自覚を持ち地域の方々に気軽に来所して頂けるよう交流を推進しています。

## 【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)】

この一年間に管理者を始め多くの職員の交代があったにも関わらず、利用者はゆったりと落ち着き、一人ひとりがその人らしさを失うことなく、明るく安心した表情で生活している。職員は「自分だったら、自分の親だったら。」という利用者や家族の視点から考える事を大切にして支援をしており、利用者の笑顔を見ることに喜びを感じている。職員の管理者に対する「ずっとここで続けてほしい。」という言葉からは、すでに信頼関係が築かれている事が窺える。管理者とベテランの職員が協力し合いながら、新人職員を上手に育てていく事で、より一層充実した魅力あるホームになるであろう楽しいホームである。

## 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 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、生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)	○	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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	「家族の和を基とし、常に互いを尊敬・感謝する心を持ち、共に学び、共に支え、共に歩む」という基本理念のもと、地域密着型サービスの理解を職員全員で持っている。また、地域に根ざしたホームを目指し、地域の方々との関係づくりやサービスの提供に取り組んでいる	法人の有する三か所のグループホーム共通の理念であり、毎朝のミーティング時に唱和している。職員は家族という気持ちで利用者に接するなどして、実践に結び付けている。	新体制になった今、地域密着型サービス「ありがとう一番町」として、より具体的でわかりやすい独自の理念を、三か所共通の理念をもとに全職員で考え、実践に生かす事を望みたい。
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	自治会に加入し、地域のお祭りや運動会に参加している。毎月ありがとう新聞を作成し、町内の回覧板に入れて頂くよう相談している。	散歩時には、近所の方はこちらから積極的に挨拶をするよう心掛けている。アコーディオンのボランティアが来たり、隣家のお年寄りが毎日のようにホームの花壇に日向ぼっこに来てくれる。	
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	日常的に散歩や買い物等に出かける際、近隣の方たちと挨拶を交わしている。施設入り口付近に花や野菜を植え、入居者と近隣の方とのふれあいに繋がるように活用している。また町内会の運動会に参加している		
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	運営推進会議の議事録を作成するとともに、会議の内容を職員に周知し、職員全員で課題の改善や要望を取り入れられるよう対応している	昨年は管理者や職員の交代があり、2回のみ開催であったが、家族や民生委員、市職員、町内会長、法人本部統括マネージャー等の参加があった。新年度は4月開催を計画し準備中である。	事業所だけで利用者を支えていくのではなく、地域の中でその人らしく暮らし続けるよう、認知症の人の理解や支援の輪を広げていくためにも定期開催と本人の参加が望まれる。
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	市町村の担当者と連絡事項の確認や相談等を積極的に行っている	管理者は就任2カ月半ということもあり、市担当者への積極的なアプローチはこれからであるが、前向きである。	
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	身体拘束のマニュアルがあり、全員が把握している。玄関等の施錠は行っていない	職員ミーティングではスピーチロックについて話し合うなど、身体拘束に対する職員の意識の徹底を図っている。「ちょっと待って」ではなく、立ち止まって話を聞くという支援を実践している。	
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	入居者を第1に考え、尊敬の心をもって接している。また定期的にミーティングにて虐待防止の説明・話し合いの場を作っている		

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	内外での研修を通じ権利擁護に関する理解を深め介護職員・職員と必要性の可否について検討の場を設けている		
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	契約時に重要事項・契約書を読み合わせしながら説明をおこなっている。また面会時や電話により随時対応している		
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	運営規程に苦情等相談窓口を明示し対応できる体制になっている。ホームの玄関に、意見箱とアンケート用紙を置き、ホーム内ですべてに対応できる仕組みとなっている。意見等あった場合は解決策をケース会議で検討し、ホームの運営に反映している	家族の面会時には必ず話をしよう心掛けしている。職員に名札を付けてほしいという要望に対しては、玄関に勤務表を提示し、出勤者がわかるようにするなどして工夫している。昨年は家族会も開催した。	
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	毎月のミーティングにて意見や提案等、発言のできる場を設けている	管理者は努めて職員一人ひとりと話す機会を作るようにしている。職員からは管理者はしっかりと話を聞いてくれるとの言葉を聞く事が出来た。	
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	就業規程が新しくなり、やりがいのある職場環境になっている		
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	職員は採用時研修、経験に応じた随時の研修を受講をしている。また、研修報告書を作成し、職員全員が共有できる体制を確立している。外部の研修会に職員を積極的に受講させるなど、働きながら学ぶ機会を設けている		
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	運営者等が他のホームを視察したり、介護支援専門員間の交流会に参加し、情報や意見交換を行っている		

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
<b>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	入居前には必ず本人と直接会い、思いや不安について話をゆっくり聞いている。会話の中での表情を汲み取るように心がけ、全職員で情報を共有している		
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	利用前に本人や家族等にホームを見学してもらうとともに、利用に向けた話し合いを行うなど、利用者が安心して暮らせるよう、工夫している		
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	現在は他のサービスの利用はないが家族・本人等から相談があれば対応していきたい		
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	入居者一人ひとりの生活歴を把握し、得意なことや経験を活かし裁縫や家事や歌などの場面作りを行っている		
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	家族会を行い関係をきずいている。また面会時や電話等にて相談・報告を行っている		
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	面会時には面会しやすいよう配慮している	昔からの知人が定期的に訪ねて来たり、電話をかけたという利用者の要望にも答え、本人の希望に沿った支援をす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	お互いがより良い関係が築けるような環境を提供できるよう努めている		

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	契約が終了してもこれまでの関係を大切にし、必要に応じ相談等をおこなっている		
<b>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</b>					
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	毎日の生活の中で小さな変化を逃さず、思いや希望を会話や表情から読み取り職員間で情報を共有しその人らしい生活が出来るようケアしている	ゆっくり話を聞いたり、間を置いたり声掛けの仕方を工夫しながら、本人の希望や意向を把握するよう努めている。聞き取り困難の利用者には、時間をかけゆっくり、丁寧に対応している。	
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	入居前の情報として聞き取りを行っている。入居後も必要に応じ確認している		
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	日々の記録、申し送りにて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	介護計画期間に応じたケアの見直しのほか、入居者の体調の変化に応じた随時の見直しを行っている。見直し際には、職員間で話し合うことはもとより、本人・家族の意見や要望を聞いている	介護計画は入居者の体調の変化に即しその都度見直しを行っているが、基本的には家族や本人の意見や要望をもとに3カ月毎に見直しをしている。	
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	日々の様子や変化等を個人記録に記入し毎日の申し送りや連絡ノートにて共有している		
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	本人・家族の状況を考慮し、できるだけ対応している。状況により通院の付き添いも行っている		

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
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	散歩・買い物等により、外出する機会を作っている。また近隣の方々・ボランティア・消防等と協力しながら支援している		
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	本人や家族の希望でかかりつけ医を決定している。協力医療機関のほか、利用前のかかりつけ医の診察を受けられるよう配慮している。希望者は提携医による月2回の往診のほか、利用者の状態に応じて対応している	ホームの提携医をかかりつけ医としている利用者に対しては、月2回の往診がある。体調に変化があった場合は、現在の状態や聞いてきてほしいことを口頭や書面で家族に伝え、状況によっては通院介助も行っている。	
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	入居者の体調に変化が見られた時に適切に対応できるよう看護師の資格を持つ職員を配置している		
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。	入院前には情報を提供し、退院前にはサマリー等にて状態を把握している		
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、事業所の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	職員は重度化や終末期の対応について、入居者の要望に応じて支援できるよう、取り組み方針を共有している。利用契約時に看取りに関する指針を説明するとともに、家族・医師・看護師を交えて話し合いを行っている。終末期の対応マニュアルを作成している	ターミナルケアについては、入居者の希望により対応できるよう職員が共有している。看取りに関する指針については、変化があればその都度家族と連絡を取り話し合い、本人のために最善の方法を取れる支援を実践している。	
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	マニュアルを使用して応急手当や急変時の対応をしている。提携医は24時間連絡がとれるようにしている		
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	災害対策マニュアルを作成している。年2回消防署の指導のもと、避難訓練を行っている。災害時の対策として、避難場所や避難経路を確保するとともに、非常用水を準備している	避難訓練は、入居者も含め年2回行っているが、地域住民の参加要請はこれからである。	災害時には地域の協力が不可欠である。ホーム主催の訓練に地域の方に参加して頂くと同時に、地域の防災訓練にも参加することが望まれる。

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	個人の記録は本人以外をイニシャルで記入するとともに、プライバシーに配慮した言葉かけや対応を行っている	話し掛ける時は「さん」づけで呼びかけをする。やって頂いたら必ずお礼を言う。年長者から教えて頂くという気持ちで接している等、職員ヒアリングからは、敬意を払い尊厳を大切にされた支援を心掛けていることが伺えた。	
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	思いや希望を話してもらえるような話し方、声掛けを行っている。本人の意思を尊重し、対応している		
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、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	入居者一人ひとりの体調に配慮しながら、その日、その時の本人の気持ちを尊重して暮らせ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	洋服を選んでいただいたり、理美容時には本人の要望を伺って対応している		
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	入居者一人ひとりの力に応じて食事の準備や後片付け等を行い、食事は利用者と職員が同じものを一緒に食べている	利用者と職員と一緒に食材を購入しに出掛けたり、その人にあった食事の準備や片づけを行っている。誕生会など特別な日には、本人のリクエストに答えている。	
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	入居者一人ひとりの水分、食事量を「食事チェック表」に記録し、把握している。また利用者の状態に応じた調理法を取り入れ、利用者が食べやすいよう、刻み食・ミキサー食などの調理法も取り入れている		
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	毎食後うがいを行っている。また一人ひとりに合わせた口腔ケアを行っている		

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
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	排泄表にてチェックを行い、排泄パターンを把握しトイレ誘導を行っている	排泄パターンを把握し、トイレへの誘導を行っている。紙パンツから布パンツにパット使用となった利用者もあり、何人かの改善がみられる。	
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	排泄表をつけ便秘状態を把握し朝食時に乳製品を提供している。散歩、体操等働きかけている		
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	入浴の時間帯は決めているが、入居者が満足できる入浴時間や入浴順を調整し、ゆったり楽しめるよう支援している	週2回は入浴してもらえるよう支援している。洗髪拒否の利用者に対しては、洗髪できた職員のやり方を皆で共有するなど工夫している。見守りを兼ね背中を流すなどして安全面にも配慮している。	
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	利用者一人ひとりの生活歴を把握し状況に応じて対応している		
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	職員は薬情等を確認し薬の作用の理解につとめている。症状の変化があった場合は主治医または看護師に速やかに連絡し指示を仰ぐ		
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	職員は、一人ひとりの生活歴を把握しており、洗濯物たたみ、歌、読書、散歩など、利用者に役割や楽しむことができる場面作りを行っている。また月に2回程度、外食やイベントを行っている		
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	天気や本人の気分、希望に応じて散歩、日光浴等を実施している	日常的に散歩やスーパーなどへの買い物に出掛けている。車を利用して日本平へ行ったり、利用者の希望で近くのファミリーレストランにあんみつを食べに行ったり、活動センターの「歌声喫茶」に参加するなど、希望に添う支援を心がけ実践している。	



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	本人が購入を希望される時は、職員がその都度、一緒に行くように努めている		
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	入居者の方の希望や力に応じて対応している		
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	共有空間には季節を感じられるものを飾っている。陽射しはカーテン等で適切に調整している。居室のネームプレートもデザインを工夫し共有空間に親しみやすさを感じさせている	昼食後のひと時を、気の合う者同士が部屋の一角で寄り添い楽しげに語りあっていたり、老眼鏡をかけ新聞を広げ読み始める利用者が居たりと、ゆったりとした居心地の良い共有空間づくりがされている。壁には季節感ある手作り作品が飾られている。	
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	食卓、リビング、どちらでも過ごすことができ一人で新聞やテレビを観たり、気の合う方同士でおしゃべりをするなど、思い思いに過ごして頂けるよう配慮している。		
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	各居室にはベット、整理タンスを設置している。その他入居者が使い慣れたもの、好みものを持ち込んで頂けるよう家族に働きかけている	鏡台やカセット、テレビ等が持ち込まれている居室、さっぱりとした居室など様々である。備え付けのベットや整理タンスも自由に希望する配置で置かれていた。	
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	安全に配慮しながら、声かけで自立を支援して過度な介護にならないようにしている		

## 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	2294200528		
法人名	株式会社 宇宙SORA		
事業所名	グループホームありがとう一番町	ユニット名	3F
所在地	静岡県静岡市葵区一番町30		
自己評価作成日	平成23年2月25日	評価結果市町村受理日	平成23年7月19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	<a href="http://www.kaigokouhyou.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2294200528&amp;SCD=320&amp;PCD=22">http://www.kaigokouhyou.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2294200528&amp;SCD=320&amp;PCD=22</a>
----------	---

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	セリオコーポレーション有限会社 福祉第三者評価・調査事業部		
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町4-1		
訪問調査日	平成23年3月11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)】

交通の便がよい市街地にあり、近くには公園、商店街、市役所、病院等があり。買い物、散歩等入居者の方が安心して生活ができる恵まれた環境であり、近隣の方にも暖かく見守って頂いている。  
職員は認知症高齢者に関する専門的知識を習得しており入居者の尊厳を傷つけないよう、入居者との信頼関係を築く事に力を入れている。  
また地域の社会資源である施設として自覚を持ち地域の方々に気軽に来所して頂けるよう交流を推進しています。

### 【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)】

※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価表に記入されています。

### 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)	○	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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	「家族の和を基とし、常に互いを尊敬・感謝する心を持ち、共に学び、共に支え、共に歩む」という基本理念のもと、地域密着型サービスの理解を職員全員で持っている。また、地域に根ざしたホームを目指し、地域の方々との関係づくりやサービスの提供に取り組んでいる	※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価表に記入されています。	
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	自治会に加入し、地域のお祭りや運動会に参加している。毎月ありがとう新聞を作成し、町内の回覧板に入れて頂くよう相談している。		
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	日常的に散歩や買い物等に出かける際、近隣の方たちと挨拶を交わしている。施設入り口付近に花や野菜を植え、入居者と近隣の方とのふれあいに繋がるように活用している。また町内会の運動会に参加している		
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	運営推進会議の議事録を作成するとともに、会議の内容を職員に周知し、職員全員で課題の改善や要望を取り入れられるよう対応している		
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取り組んでいる	市町村の担当者と連絡事項の確認や相談等を積極的に行っている		
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	身体拘束のマニュアルがあり、全員が把握している。玄関等の施錠は行っていない		
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	入居者を第1に考え、尊敬の心をもって接している。また定期的にミーティングにて虐待防止の説明・話し合いの場を作っている		

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	内外での研修を通じ権利擁護に関する理解を深め介護職員・職員と必要性の可否について検討の場を設けている		
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	契約時に重要事項・契約書を読み合わせしながら説明をおこなっている。また面会時や電話により随時対応している		
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	運営規程に苦情等相談窓口を明示し対応できる体制になっている。ホームの玄関に、意見箱とアンケート用紙を置き、ホーム内でいつでも対応できる仕組みとなっている。意見等あった場合は解決策をケース会議で検討し、ホームの運営に反映している		
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	毎月のミーティングにて意見や提案等、発言のできる場を設けている		
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	就業規程が新しくなり、やりがいのある職場環境になっている		
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	職員は採用時研修、経験に応じた随時の研修を受講をしている。また、研修報告書を作成し、職員全員が共有できる体制を確立している。外部の研修会に職員を積極的に受講させるなど、働きながら学ぶ機会を設けている		
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	運営者等が他のホームを視察したり、介護支援専門員間の交流会に参加し、情報や意見交換を行っている		

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
<b>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	入居前には必ず本人と直接会い、思いや不安について話をじっくり聞いている。会話の中での表情を汲み取るように心がけ、全職員で情報を共有している		
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	利用前に本人や家族等にホームを見学してもらうとともに、利用に向けた話し合いを行うなど、利用者が安心して暮らせるよう、工夫している		
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	現在は他のサービスの利用はないが家族・本人等から相談があれば対応していきたい		
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	入居者一人ひとりの生活歴を把握し、得意なことや経験を活かし裁縫や家事や歌などの場面作りを行っている		
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	家族会を行い関係をきずいている。また面会時や電話等にて相談・報告を行っている		
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	入居時にお部屋に馴染みのものを持ってきていただいたり面会時には面会しやすいよう配慮している		
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	お互いがより良い関係が築けるような環境を提供できるよう努めている		

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	契約が終了してもこれまでの関係を大切にし、必要に応じ相談等をおこなっている		
<b>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</b>					
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	毎日の生活の中で小さな変化を逃さず、思いや希望を会話や表情から読み取り職員間で情報を共有しその人らしい生活が出来るようケアしている		
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	入居前の情報として聞き取りを行っている。入居後も必要に応じ確認している		
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	日々の記録、申し送りにて情報を共有している。ナースファイルにも心身状況を記入しナースに報告とともに職員も共有している		
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	介護計画期間に応じたケアの見直しのほか、入居者の体調の変化に応じた随時の見直しを行っている。見直す際には、職員間で話し合うことはもとより、本人・家族の意見や要望を聞いている		
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	日々の様子や変化等を個人記録に記入し毎日の申し送りや連絡ノートにて共有している		
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	本人・家族の状況を考慮し、できるだけ対応している。状況により通院の付き添いも行っている		

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
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	散歩・買い物等により、外出する機会を作っている。また近隣の方々・ボランティア・消防等と協力しながら支援している		
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	本人や家族の希望でかかりつけ医を決定している。協力医療機関のほか、利用前のかかりつけ医の診察を受けられるよう配慮している。希望者は提携医による月2回の往診のほか、利用者の状態に応じて対応している		
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	入居者の体調に変化が見られた時に適切に対応できるよう看護師の資格を持つ職員を配置している		
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。	入院前には情報を提供し、退院前にはサマリー等にて状態を把握している		
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、事業所の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	職員は重度化や終末期の対応について、入居者の要望に応じて支援できるよう、取り組み方針を共有している。利用契約時に看取りに関する指針を説明するとともに、家族・医師・看護師を交えて話し合いを行っている。終末期の対応マニュアルを作成している		
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	マニュアルを使用して応急手当や急変時の対応をしている。提携医は24時間連絡がとれるようにしている		
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	災害対策マニュアルを作成している。年2回消防署の指導のもと、避難訓練を行っている。災害時の対策として、避難場所や避難経路を確保するとともに、非常用水を準備している		

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	個人の記録は本人以外をイニシャルで記入するとともに、プライバシーに配慮した言葉かけや対応を行っている		
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	思いや希望を話してもらえよう話し方、声掛けを行っている。本人の意思を尊重し、対応している		
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、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	入居者一人ひとりの体調に配慮しながら、その日、その時の本人の気持ちを尊重して暮らせ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	本人好みのクリーム化粧水を用意したり洋服を選んでいただいたり、理美容時には本人の要望を伺って対応している		
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	入居者一人ひとりの力に応じて食事の準備や後片付け等を行い、食事は利用者と職員が同じものを一緒にご自分のペースにて食べている		
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	入居者一人ひとりの水分、食事量を「食事チェック表」に記録し、把握している。また利用者の状態に応じた調理法を取り入れ、利用者が食べやすいよう、刻み食・ミキサー食などの調理法も取り入れている		
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	毎食後うがいを行っている。また一人ひとりに合わせた口腔ケアを行っている		



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
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	排泄表にてチェックを行い、排泄パターンを把握しトイレ誘導を行っている		
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	排泄表をつけ便秘状態を把握し朝食時に乳製品を提供している。散歩、体操等働きかけている		
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	入浴の時間帯は決めているが、入居者が満足できる入浴時間や入浴順を調整し、ゆったり楽しめるよう支援している		
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	利用者一人ひとりの生活歴を把握し状況に応じて対応している		
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	職員は薬情等を確認し薬の作用の理解につとめている。症状の変化があった場合は主治医または看護師に速やかに連絡し指示を仰ぐ		
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	職員は、一人ひとりの生活歴を把握しており、洗濯物たたみ、歌、読書、散歩など、利用者に役割や楽しむことができる場面作りを行っている。また月に2回程度、外食やイベントを行っている		
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	天気や本人の気分、希望に応じて散歩、日光浴等を実施している		

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	本人が購入を希望される時は、職員がその都度、一緒に行くように努めている		
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	入居者の方の希望や力に応じて対応している		
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	共有空間には季節を感じられるものを飾っている。陽射しはカーテン等で適切に調整している。居室のネームプレートもデザインを工夫し共有空間に親しみやすさを感じさせている		
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	思い思いの場で過ごして頂いたり食堂やリビングで話をしたり天気の良い日は外へ散歩にでかけたりしている		
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	各居室にはベット、整理タンスを設置している。その他入居者が使い慣れたもの、好みものを持ち込んで頂けるよう家族に働きかけている		
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	安全に配慮しながら、声かけで自立を支援して過度な介護にならないようにしている		