

### 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	3671800427		
法人名	医療法人 一樹会		
事業所名	グループホーム サンファミリー		
所在地	徳島県美馬市脇町字拝原1354番地2		
自己評価作成日	平成24年9月1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	<a href="http://www.kaigokouhyou.jp/kaigosip/Top.do?PCD=36">http://www.kaigokouhyou.jp/kaigosip/Top.do?PCD=36</a>
----------	---

【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24年11月6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)】

事業所理念として“私たちは、皆さまの尊厳と誇りを大切に、ゆったりと・自分らしく・自由な暮らしが継続出来るよう常に寄り添い支えます。地域と連携しながら、皆さまが住み慣れたその地で、自分らしく暮らし続けることができるよう援助します。”を掲げている。理念にそって、住み慣れた地域でその人らしい暮らしができるよう、さらに医療機関との連携により、健康で安心な暮らしが継続できるよう支援している。

【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、母体法人の医療機関に隣接しており、利用者の急変時には24時間の対応が可能な救急医療体制を整えている。また、近隣に菜園があり季節の野菜を栽培している。婦人会の協力を得て、利用者とともに食事やお菓子作りを行っている。広い共用空間では、町内会や老人会の方達と交流を図っている。“尊厳と誇りを大切に、ゆったりと・自分らしく・自由な暮らしが出来るように”という理念にそった支援に取り組んでいる。地域住民や商店街、農協等の協力を得たうえで防災に取り組んでおり、認知症ケアへの啓発にも活かしている。

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)	○ 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. 全くいない
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、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

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			東ユニット 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
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	朝のミーティングや申し送り等、機会あるごとに理念について確認し合い、管理者と職員がサンファミリーの理念を共有しながら、ご利用者が地域の中でその人らしく暮らしていけるよう、日々その取り組みに努力している。	ミーティングや申し送り時に、理念について話しあっている。日ごろから、職員間で理念を共有し、実践を通じて振り返りつつ取り組んでいる。	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	毎年さつま芋苗を提供していただいたり、収穫した柿などおすそ分けしていただくなど、またイキイキサロンへの水を提供したりと、地域との繋がりを大切に交流を続けている。	日ごろから、町内会や地域のボランティアと交流を行っている。地元の小学生が来訪し、さつま芋の苗の植え付けや収穫を行ったり、お菓子づくりのボランティアなどとの交流を図ったりして、地域との繋がりを大切に支援している。	
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	日常介護で得た認知症ケアに関する知識や取り組みへの経験のなかから、地域交流の機会を通して、高齢者の暮らしに少しでも役立てられるような取り組みを行っている。		
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	ご利用者、ご家族はじめ、美馬市地域包括支援センター職員や地域住民の代表者の方々に、暮らしの状況を報告し、そこで頂いた意見やアドバイスを、サービス向上に反映出来るよう取り組んでいる。	運営推進会議では、事業所の状況や取り組みなどの報告を行っている。利用者や家族、地域住民の代表、地域包括支援センター職員等の参加があり、活発に意見交換を行っている。出された意見や情報は、早い段階に話しあってサービスの質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	機会あるごとに美馬市介護保険課を訪問するなどして、ホームの諸課題を報告したり、助言・指導を受けながら、サービス改善向上に向けた取り組みを行っている。	機会あるごとに市担当窓口へ出向いて、情報交換やアドバイスを受け、サービスの質の向上や改善に向けて取り組んでいる。	
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	全ての職員が身体拘束の弊害を正しく認識するために、介護保険指定基準における禁止11項目を再確認し、高齢者の権利擁護等について議論するなどして、職員共有の認識のもとに身体拘束のないケアに取り組んでいる。	年1回、身体拘束の内容と弊害に関する研修会を実施している。全職員で身体拘束をしないケアに取り組んでいる。また、申し送り時などに、職員一人ひとりが気づいたことについて話しあい、職員間で確認を行っている。	
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	管理者及び職員は、2005年に成立の「高齢者虐待防止法」に定められた、高齢者虐待の定義や虐待の早期発見、更に虐待に関する関連情報等を学習しながら、虐待防止に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			東ユニット 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	地域福祉権利擁護事業や成年後見制度について家族に説明し、必要に応じて適切に活用が出来るよう支援している。		
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	入居時に、利用契約書及び重要事項を丁寧に説明し、理解と納得を得た後に署名捺印の上同意を得ている。その後も、状況に応じてその都度説明を行い、家族の同意確認を行っている。		
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	利用者、家族の意見や苦情等は、何時でも気軽に相談できるような機会と体制を整えており、頂いた意見や苦情等をホームの運営に反映できるよう努力している。	日々の利用者の心身状況を記録し、毎月、家族へ報告している。利用者や家族が意見を表出しやすいよう、機会や雰囲気づくりに努めている。出された意見や要望等を経過報告書に記入して検討し、運営面へ反映している。	
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	運営者や管理者は、情報交換会(ミーティング)やケース会議等の機会を通して職員からの運営に関する意見や提案を聞き取り、現場の意見や考えを尊重しながら、それをホーム運営に反映できるよう努力している。	代表者や管理者は、ミーティングやケース会議等の機会を活用し、職員の要望や提案を聞く機会を設けている。職員の考えを尊重し、働く意欲の向上に繋げるとともに、サービスの質の向上に反映している。	
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	代表者は、定められた労働時間を厳守し、更に休養が確保できる休日体制をとるなどして、働きがいのある職場環境や労働条件の整備に努めている。		
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	介護の経験者、未経験を問わず、サンファミリーの理念に適った人材を育成するために、継続的にホーム内研修会を実施したり、日常の介護業務に携わる中で介護理念や技術等を習得出来るようにしている。		
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	同業者との交流は、先ず管理者同士から始めており、相互の意見交換を行いながら、サービスの質の向上に取り組みたい。		

自己	外部	項目	自己評価	東ユニット		外部評価	
			実践状況	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	
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	利用者本人は、生活に対しての不安や戸惑いが大きいため、利用の相談から入居に至る過程において、本人の意向や希望を聞き取る機会を多く持ちながら、良好な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	あらゆる機会を通じて家族の要望等を聞き取り、問題の解決に結びつけることができるよう、家族との信頼関係の構築に努力している。				
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	入居時点から、本人家族が今一番必要としている課題やニーズをしっかりと見極め、必要があれば医療面でのサービスを提供するなどしている。				
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	介護職員は、調理や掃除等の日常生活を利用者と共に過ごす中で、相互に支え合うと言う関係の構築に努めている。				
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	職員は、利用者を支援するに当たり、家族と「支え合う」という共通の認識に立って、何事も家族に相談し家族の意向を尊重しながら、本人を支えていくと言う関係作りに努力している。				
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	友人や知人の来訪時には、湯茶をもてなし話がスムーズにできるようきっかけ作りをしている。	利用者は、行きつけの理・美容院へ出かけている。友人や知人の来訪時には、気がねなく話ができるよう配慮し、これまでに培ってきた人間関係が途切れることのないよう支援している。			
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	利用者個々の個性や特徴を把握し、気の合う者同士楽しく過ごせる場面や、みんなで楽しく過ごせる時間作りをするなどして、利用者間同士良好な関係のもとに、支え合いが出来るよう職員がその調整役となって支援している。				

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			東ユニット 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	利用終了後も、時には連絡をとりながらその後の様子を尋ねる等して、関係継続に努めている。		
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	本人の暮らしへの希望や意向の把握に努めており、意思の疎通の困難な方には、家族や関係者の方から情報を得るようにしている。	職員は、利用者一人ひとりと向きあい、暮らし方の希望や意向を把握したうえで、思いの実現に向けた支援に取り組んでいる。意志の疎通が困難な方には、家族から情報を得たり、些細な動作や行動等から、本人の全体像の把握に努めている。	
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	利用者の基本情報台帳により、本人を取り巻く今までの生活情報の把握に努めている。把握するに当たっては、その意味と重要性を本人や家族に十分説明し、本人のプライバシーには十分留意しながら聞き取りを行っている。		
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	センター方式の焦点情報(私ができること、出来ないことシート)の活用により、「できないことより出来ること」に注目しながら、本人の生活能力全般への把握に努めている。		
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	本人又は家族更には関係者より、本人の状態像や生活習慣、好み、意向や希望等を聞き取りながら、その人にとってよりよい介護計画の作成ができるよう努力している。定期的なモニタリングにより、適切に介護計画の変更を行っている。	日ごろの利用者との関わりのなかで、思いや希望を把握し、介護計画へ反映している。関係者全員で話し合い、アセスメントとモニタリングを繰り返し行うことで、現状に応じた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	記録は各人の個別ファイルを作成し、日常生活の様子や足跡、心身の変化等を昼夜に亘り記録している。その中で得た気づきや工夫等の情報はチームで共有しながら、ケアの実践や介護計画の見直しに活かしている。		
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	本人の状況や家族の実情に応じて、買い物や送迎や散髪・受診介助の支援等、臨機応変の対応を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			東ユニット 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	本人の意向を最大限に尊重しながら、地域社会との交流が出来るよう、ボランティアの導入を図るなどして、協働への取り組みに努力している。		
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	利用者、家族と話し合い、本人にとって適切な医療が受けられるよう支援している。	利用者や家族の希望を大切に捉えたうえで、適切な医療の受診を支援している。緊急時には協力医療機関の受診が可能な体制を築いている。	
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	医療法人 一樹会 の看護職員と医療の連携を図りながら、利用者の健康管理や医療活用の支援を行っている。		
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、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。	家族と相談しながら、利用者の情報を医療機関に提供し、入院や退院が円滑に進められるよう取り組みを行っている。また、退院後のケアについても家族や医療機関と情報交換しながら支援している。		
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	重度化する前の段階より、家族や主治医と相談しながら適切な対応ができるように取り計らっている。終末期のケアに関しては、本人、家族の意思を最大限に尊重しながら、適切なケア対応が出来るよう取り組んでいる。	入居時の段階で、重度化した場合や終末期における支援のあり方について説明している。医師等の関係者と相談し、利用者や家族の意志を最大限に尊重するよう支援している。	
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	緊急時対応への研修会(訓練を含む)を随時実施して技術の習得に努め、全ての職員が事故や災害等、実際の場面で対応に万全を期すことができるよう取り組んでいる。		
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	消防署の協力を得て、避難訓練や通報訓練、消火器の使用訓練等を定期的に行っており、地域の協力体制については、運営推進会議等に於いて協力を依頼している。	年2回、消防署の協力を得たうえで避難訓練を実施している。地域住民や併設事業所、農協の宿直員等の協力を得られる体制を構築している。また、災害発生時に備え、法人で飲料水等の備蓄を行っている。	

自己	外部	項目	自己評価	東ユニット		外部評価	
			実践状況	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	
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	ホームの理念にも、「利用者の誇りや尊厳を大切に」との言葉を明記し、勉強会等機会あるごとに個人情報保護法や情報の漏洩防止について話し合い、職員の知識と意識向上を図りながら、利用者のプライバシーの保護に努めている。	“利用者の誇りや尊厳を大切に”という理念にもとづき、全職員で研修会や話しあいを重ねている。職員間で意識づけを図り、プライバシーの保護に努めている。			
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	利用者の思いや希望、好み等が表出できるような雰囲気づくりを行うとともに、なるべく自分の意思で希望や願いを決定していけるよう働きかけを行っている。				
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	職員側の決め事を押し付けるのではなく、その人にとってより好ましい暮らしの支援ができるよう取り組んでいる。				
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	個人の好みに応じたヘアスタイルや衣服を整えたりする等、個性のあるおしゃれや身だしなみの支援を行っている。				
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	食事は準備から盛り付け配膳に至るまで出来ることは入居者と共に行い、職員も利用者と同じテーブルを囲みながら、楽しく食事ができるようその雰囲気づくりを心がけている。	利用者は、できる範囲で食事の準備や配膳、後片づけなどの役割を担っており、職員はさりげなくサポートを行っている。利用者と職員は、同じテーブルを囲み、和やかに食事をとっている。行事食や収穫した野菜を使った献立等、食欲を高める工夫も行っている。			
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	栄養士により、各人のカロリーや水分の摂取量が管理されており、カロリーの過不足や栄養の偏りが無いよう、毎日の摂取量を記録しながら利用者の食生活を支援している。				
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	毎食後のうがいや義歯洗浄等の口腔ケア支援により、口腔内の清潔保持に努めている。				

自己	外部	項目	自己評価	東ユニット		外部評価	
			実践状況	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	排泄チェックシートを活用しながら個々の排泄パターンを把握し、そのパターンや排泄の兆候に合わせたトイレ誘導を行いながら、オムツ使用者の方でもトイレでの排泄ができるよう、排泄の自立に向けた支援を行っている。	排泄チェックシートを活用し、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握している。本人の生活リズムにそったトイレ誘導を行い、排泄の自立に向けた支援を行っている。			
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	自然排便を促すために、なるべく繊維質の多い食物や乳製品の摂取、水分補給を行い、更に散歩やラジオ体操等日中の運動を心がけながら便秘の予防に努めている。				
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	一人ひとりの希望を大切に、個人の好みに合わせた入浴が可能な体制を整えている。衣服の着脱や入浴の見守り介助に対しては、羞恥心やプライバシーを損なうことが無いように配慮し、本人の気持ちや習慣に合わせた支援を行っている。	利用者一人ひとりの希望やタイミングに応じて入浴を楽しめるよう支援している。衣類の着脱や入浴の見守りなどは、利用者の気持ちや習慣に配慮したうえでやっている。			
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	睡眠チェックシートを活用しながら、睡眠パターンや生活習慣等を把握し、個々に応じた生活のリズムづくりと安眠導入への支援を行っている。また、日中はその人の疲労度に応じて休息が取れるように配慮している。				
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	薬の目的や副作用、用法用量を全職員が把握し、服用時の確認を行っている。また、服薬による異常や変化が見られる場合には、その情報を家族や医師に連絡し、適正な対処が出来るよう支援している。				
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	毎日の暮らしを共にする中で、利用者の役割や楽しみ事を見つけ出し、その人なりの経験や知恵を生活の場に発揮しながら、自分らしい暮らしができるよう支援している。				
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	入居者の方の習慣や楽しみごとに合わせてた外出の機会作りをしたり、買い物や散歩あるいは草花や菜園の手入れ等、戸外に出て気分転換しながら屋外活動が楽しめるよう支援を行なっている。	日ごろから、買い物や散歩、菜園の手入れなどの外出の支援を行っている。また、家族と相談して外泊の支援を行っている。四季折々の行事には、必ず見物に出かけるようにしている。運営推進会議において得た地域の情報を外出支援に繋げている。			

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			東ユニット 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	入居者が自分でお金を持つと言うことの大 切さを認識しながら家族と相談の上、出来る 限り小遣い銭程度は自己管理してもらうよう にしている。		
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	手紙や電話等、その人の力量に応じた通 信の支援を行っている。電話はコードレス 電話を使用し、利用者のプライバシーに配慮 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	台所は生活空間と対面しており、ご飯や煮 物の匂いで五感を刺激し、家庭の雰囲気 を味わいながら生活できるよう工夫している。 更にホーム内には、四季折々の草花を飾る などして季節感が持てるよう工夫している。	対面式の台所からは調理の匂いが漂い、自 宅にいるような雰囲気を味わいつつ生活でき るよう工夫している。また、四季の花を生ける などして季節感をとり入れ、居心地良く過ごす ことのできる共用空間となっている。	
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	ホール、廊下等のコーナーにソファーや椅 子、簡易のタタミ等を設置し、入居者が1人 で過ごしたり、仲のよい者同士でくつろげる よう、居心地のよい生活空間を確保してい 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	本人の状況に応じて、手作りカレンダー等 を居室に飾るなどして、自分らしく居心地よく 過ごせるよう工夫している。	居室に手作りのカレンダーや家族との写 真、観葉植物等を飾るなどして、居心地よく過 ごせる工夫を行っている。自分で居室の掃除 をしている利用者もあり、職員はさりげなくサ ポートしている。	
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	歩行不安定の利用者には手すりを使ったり、 車椅子や歩行器で目的地まで移動する などして安全を確保しながら、身の回りのこ とを進められるように努めている。		

## 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
			西ユニット 実践状況	実践状況	実践状況
<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	朝のミーティングや申し送り等、機会あるごとに理念について確認し合い、管理者と職員がサンファミリーの理念を共有しながら、利用者様が地域の中でその人らしく暮らしていけるよう、日々その取り組みに努力している。		
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人として日常的に交流している	毎年さつま芋苗を提供していただいたり、収穫した柿などおすそ分けしていただいたり、また地域のイキイキサロンの際氷を提供したりと、地域との繋がりを大切に交流を続けている。		
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	日常介護で得た認知症ケアに関する知識や取り組みへの経験のなかから、地域交流の機会を通して、高齢者の暮らしに少しでも役立てられるような取り組みを行っている。		
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、そこの意見をサービス向上に活かしている	利用者、家族はじめ、美馬市地域包括支援センター職員や地域住民の代表者の方々に、暮らしの状況を報告し、そこで頂いた意見やアドバイスを、サービス向上に反映出来るよう取り組んでいる。		
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取り組んでいる	機会あるごとに美馬市介護保険課を訪問するなどして、ホームの諸課題を報告したり、助言・指導を受けながら、サービス改善向上に向けた取り組みを行っている。		
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	全ての職員が身体拘束の弊害を正しく認識するために、介護保険指定基準における禁止11項目を再確認し、高齢者の権利擁護等について議論するなどして、職員共有の認識のもとに身体拘束のないケアに取り組んでいる。		
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	管理者及び職員は、2005年に成立の「高齢者虐待防止法」に定められた、高齢者虐待の定義や虐待の早期発見、更に虐待に関する関連情報等を学習しながら、虐待防止に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			西ユニット 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	地域福祉権利擁護事業や成年後見制度について家族に説明し、必要に応じて適切に活用が出来るよう支援している。		
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	入居時に、利用契約書及び重要事項を丁寧に説明し、理解と納得を得た後に署名捺印の上同意を得ている。その後も、状況に応じてその都度説明を行い、家族の同意確認を行っている。		
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	利用者、家族の意見や苦情等は、何時でも気軽に相談できるような機会と体制を整えており、頂いた意見や苦情等をホームの運営に反映できるよう努力している。		
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	運営者や管理者は、情報交換会（ミーティング）やケース会議等の機会を通して職員からの運営に関する意見や提案を聞き取り、現場の意見や考えを尊重しながら、それをホーム運営に反映できるよう努力している。		
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	代表者は、定められた労働時間を厳守し、更に休養が確保できる休日体制をとるなどして、働きがいのある職場環境や労働条件の整備に努めている。		
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	介護の経験者、未経験を問わず、サンファミリーの理念に適った人材を育成するために、継続的にホーム内研修会を実施したり、日常の介護業務に携わる中で介護理念や技術等を習得出来るようにしている。		
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	同業者との交流は、先ず管理者同士から始めており、相互の意見交換を行いながら、サービスの質の向上に取り組みたい。		

自己	外部	項目	自己評価	西ユニット	自己評価	自己評価
			実践状況		実践状況	
<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	利用者本人は、生活に対しての不安や戸惑いが多いため、利用の相談から入居に至る過程において、本人の意向や希望を聞き取る機会を多く持ちながら、良好な関係づくりに努めている。			
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	あらゆる機会を通じて家族の要望等を聞き取り、問題の解決に結びつけることができるよう、家族との信頼関係の構築に努力している。			
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	入居時点から、本人家族が今一番必要としている課題やニーズをしっかりと見極め、必要があれば医療面でのサービスを提供するなどしている。			
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	介護職員は、調理や掃除等の日常生活を利用者と共に過ごす中で、相互に支え合うと言う関係の構築に努めている。			
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	職員は、利用者を支援するに当たり、家族と「支え合う」という共通の認識に立って、何事も家族に相談し家族の意向を尊重しながら、本人を支えていくという関係づくりに努力している。			
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	友人や知人の来訪時には、湯茶をもてなし話がスムーズにできるようきっかけ作りをしている。			
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	利用者個々の個性や特徴を把握し、気の合う者同士楽しく過ごせる場面や、みんなで楽しく過ごせる時間作りをするなどして、利用者間同士良好な関係のもとに、支え合いが出来るよう職員がその調整役となって支援している。			

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			西ユニット 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	利用終了後も、佐藤内科入院時は面会に出向いて行くなど、連絡をとりながらその後の様子を尋ねる等して、関係継続に努めている。		
<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	本人の暮らしへの希望や意向の把握に努めており、意思の疎通の困難な方には、家族や関係者の方から情報を得るようにしている。		
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	利用者の基本情報台帳により、本人を取り巻く今までの生活情報の把握に努めている。把握するに当たっては、その意味と重要性を本人や家族に十分説明し、本人のプライバシーには十分留意しながら聞き取りを行っている。		
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	センター方式の焦点情報(私ができること、出来ないことシート)の活用により、「できないことより出来ること」に注目しながら、本人の生活能力全般への把握に努めている。		
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	本人又は家族更には関係者より、本人の状態像や生活習慣、好み、意向や希望等を聞き取りながら、その人にとってよりよい介護計画の作成ができるよう努力している。定期的なモニタリングにより、適切に介護計画の変更を行っている。		
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	記録は各人の個別ファイルを作成し、日常生活の様子や足跡、心身の変化等を昼夜に亘り記録している。その中で得た気づきや工夫等の情報はチームで共有しながら、ケアの実践や介護計画の見直しに活かしている。		
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	本人の状況や家族の実情に応じて、買い物や送迎や散髪・受診介助の支援等、臨機応変の対応を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			西ユニット 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	本人の意向を最大限に尊重しながら、地域社会との交流が出来るよう、ボランティアの導入を図るなどして、協働への取り組みに努力している。		
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支援している	利用者、家族と話し合い、本人にとって適切な医療が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支援している	医療法人 一樹会 の看護職員と医療の連携を図りながら、利用者の健康管理や医療活用の支援を行っている。		
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、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。	家族と相談しながら、利用者の情報を医療機関に提供し、入院や退院が円滑に進められるよう取り組みを行っている。また、退院後のケアについても家族や医療機関と情報交換しながら支援している。		
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	重度化する前の段階より、家族や主治医と相談しながら適切な対応ができるように取り計らっている。終末期のケアに関しては、本人、家族の意思を最大限に尊重しながら、適切なケア対応が出来るよう取り組んでいる。		
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	緊急時対応への研修会(訓練を含む)を随時実施して技術の習得に努め、全ての職員が事故や災害等、実際の場面で対応に万全を期すことができるよう取り組んでいる。		
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	消防署の協力を得て、避難訓練や通報訓練、消火器の使用訓練等を定期的に行っており、地域の協力体制については、運営推進会議等に於いて協力を依頼している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			西ユニット 実践状況	実践状況	実践状況
<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	ホームの理念にも、「利用者の誇りや尊厳を大切に」との言葉を明記し、勉強会等機会あるごとに個人情報保護法や情報の漏洩防止について話し合い、職員の知識と意識向上を図りながら、利用者のプライバシーの保護に努めている。		
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	利用者の思いや希望、好み等が表出できるような雰囲気づくりを行うとともに、なるべく自分の意思で希望や願いを決定していけるよう働きかけを行っている。		
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	職員側の決め事を押し付けるのではなく、その人にとってより好ましい暮らしの支援ができるよう取り組んでいる。		
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	個人の好みに応じたヘアスタイルや衣服を整えたり化粧をする等、個性のあるおしゃれや身だしなみの支援を行っている。		
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	食事は準備から盛り付け配膳に至るまで出来ることは入居者と共に行い、職員も利用者と同じテーブルを囲みながら、楽しく食事ができるようその雰囲気づくりを心がけている。		
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	栄養士により、各人のカロリーや水分の摂取量が管理されており、カロリーの過不足や栄養の偏りがないよう、毎日の摂取量を記録しながら利用者の食生活を支援している。		
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	毎食後のうがいや義歯洗浄等の口腔ケア支援により、口腔内の清潔保持に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			西ユニット 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	排泄チェックシートを活用しながら個々の排泄パターンを把握し、そのパターンや排泄の兆候に合わせたトイレ誘導を行いながら、オムツ使用者の方でもトイレでの排泄ができるよう、排泄の自立に向けた支援を行っている。		
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	自然排便を促すために、なるべく繊維質の多い食物や乳製品の摂取、水分補給を行い、更に散歩やラジオ体操等日中の運動を心がけながら便秘の予防に努めている。		
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	一人ひとりの希望を大切に、個人の好みに合わせた入浴が可能な体制を整えている。衣服の着脱や入浴の見守り介助に対しては、羞恥心やプライバシーを損なうことが無いように配慮し、本人の気持ちや習慣に合わせた支援を行っている。		
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	睡眠チェックシートを活用しながら、睡眠パターンや生活習慣等を把握し、個々に応じた生活のリズムづくりと安眠導入への支援を行っている。また、日中はその人の疲労度に応じて休息が取れるように配慮している。		
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	薬の目的や副作用、用法用量を全職員が把握し、服用時の確認を行っている。また、服薬による異常や変化が見られる場合には、その情報を家族や医師に連絡し、適正な対処が出来るよう支援している。		
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	毎日の暮らしを共にする中で、利用者の役割や楽しみ事を見つけ出し、その人なりの経験や知恵を生活の場に発揮しながら、自分らしい暮らしができるよう支援している。		
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	入居者の方の習慣や楽しみごとに合わせてた外出の機会作りをしたり、買い物や散歩あるいは草花や菜園の手入れ等、戸外に出て気分転換しながら屋外活動が楽しめるよう支援を行なっている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			西ユニット 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	入居者が自分でお金を持つと言うことの大切さを認識しながら家族と相談の上、出来る限り小遣い程度は自己管理してもらうようにしている。		
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	手紙や電話等、その人の力量に応じた通信の支援を行っている。電話はコードレス電話を使用し、利用者のプライバシーに配慮している。		
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	台所は生活空間の中にあり、ご飯や煮物の匂いで五感を刺激し、家庭の雰囲気を感じながら生活できるよう工夫している。更にホーム内には、四季折々の草花を飾るなどして季節感が持てるよう工夫している。		
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	ホール、廊下等のコーナーにソファや椅子等を設置し、入居者が1人で過ごしたり、仲のよい者同士でくつろげるよう、居心地のよい生活空間を確保している。		
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	本人の状況に応じて、家族の写真や手作りカレンダー等を居室に飾るなどして、自分らしく居心地よく過ごせるよう工夫している。		
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を送れるように工夫している	歩行不安定の利用者には居室内へ手すりを設置したり、歩行器で目的地まで移動するなどして安全の確保に努めている。		