

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	3390900086		
法人名	有限会社 ウェルネス・プランニング		
事業所名	グループホーム ウェルネス津川		
所在地	高梁市津川町今津1826-1		
自己評価作成日	平成25年1月15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/33/index.php?action_kouhyou_detail_2013_022_kani=true&JigyosyoCd=3390900086-00&PrefCd=33&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社東京リーガルマインド 岡山支社		
所在地	岡山県岡山市北区本町10-22 本町ビル3階		
訪問調査日	平成26年3月12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)】

当事業所の母体となるエネルギー会社において、配送などを通じ高齢者独居世帯が増え、日常生活に不安を抱えている声を見聞きし「高齢者のお役にたてることはないか」という思いのもとグループホームを運営しています。
 お一人お一人の思いに寄り添い、ご家族・地域との関わりを保ちながらその人らしく暮らし続けられるよう支援しています。
 季節の行事や遠足などが、ご家族と共に楽しめるよう計画・実行しています。
 認知症についての理解を深めるため、研修会・講習会には積極的に参加し、日々のケアに役立てていく努力をしています。

【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)】

社長が、仕事で独居の方との関わりを通して生活の不安を聞き、安心して暮らせる第二の我が家をつつた。環境を整えることが大事と考え、床下暖房、リフト浴、どこからでも利用者の姿を見ることが出来る構造等、随所に工夫が見られる事業所である。地域に愛される事業所を目指し、社長自ら高梁市のイベント等に参加したり、開所当初は、一緒に働いて欲しいと近隣を一軒一軒訪問した。その声はとどき、地域の方の協力の下、事業所でもちつき大会が行われた。小学校で行われるもちつき大会に次回は招待しますと言われ、交流の輪は着実に広がっている。今後が楽しみな事業所である。

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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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、安心して暮らせている (参考項目:28)	<input type="radio"/> 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		

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	
			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	・朝礼にて唱和している。 ・入居者の方を中心に安全に暮らせるように、本人が望んでいる事や思いを聞き実践できるように月1回ユニット会議を開き話し合いを行っている。	開所時に考えた理念・職業倫理に沿った支援や地域貢献に努めている。朝礼時には唱和し、ミーティング時には、理念の内容を皆で話し合い共有し、実践に努めている。	
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	・地元消防団員の訪問。 ・津川小学校運動会、発表会への参加。 ・地域市民センター秋祭りの参加 ・交流は積極的に行っている。	地域の方に受け入れてもらうことを大切に考え、社長やホーム長は地域交流の場である市民センターに通い交流している。小学生が、昔遊びや歌を通して利用者と交流したり、事業所での食事会や敬老会に地元の方を招いたりしている。	
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	・認知症キャラバンメイト現在5名が取得。 ・キャラバンメイト養成講座、サポーター養成講座を地域包括支援センターと協力している。		
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	・ホームの様子を報告、入居者の状況の報告を行っている。 ・地域交流やホームでの行事のアイデアや企画について話し合っている。	地域代表者、民生委員、行政職員、家族代表者、センター長、管理者等の参加により開催されており、その場で利用者の状況や実践内容を報告し、意見や要望を取り入れ、サービスの質の向上を図っている。。	地域の方々の意見や協力で、事業所でのイベントが行われる程の体制が出来ている。今後は、家族側の出席が増え、推進会議を軸に、更に関係が深まる事を期待する。
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	・運営推進会議で現状、実状の報告を行い、又、不明なことはすぐ連絡し相談を行っている。 ・地域包括支援センターとも、後見人制度についてや、キャラバンメイトの活動において協力している。	解らない事や疑問点等は直ぐに市に問い合わせ、相談等にも応じてもらえる協力関係ができています。大雨の時は、お互いに連絡を取り合い、状況を確認し、大事に至らなかった。	
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	・ベット柵、車いすでの拘束だけではなく、夜間介護者の都合にての眠剤服用についてもユニット会議を利用し、職員全体で話し合い本人様らしく暮らしていけるよう取り組んでいる。	自分達の都合で拘束するのではなく利用者の思いを第一に考えて、拘束をしないケアに努めている。利用者の生命に係わる危険の回避や安眠を得られる工夫等についての話し合いを進めている。	
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	・職員2名がグループホーム協会主催の虐待防止に関する講習を受け、他の職員に文章にて報告している。		

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
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	・今回成年後見人制度の利用を進めている利用者の方がおられることもあり、市役所の方にも協力していただき、内容について説明してもらう。		
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	・重要事項についてしっかり説明をし、ご家族の不安や疑問についても一つ一つ丁寧に説明するよう心掛けている。		
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	・ご家族に利用料金支払い時や行事への参加の時に要望等を聞かせてもらっている。運営推進会議やリーダー会議の中で報告している。	料金支払時や面会等の来訪時に、また、遠方の家族には電話で、利用者の日常生活を伝え、入居前にはどうだったかを尋ねたり、希望はないか等を伺っている。会話好きな家族が多いので、色々と話しをしてくれている。	
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	・ユニット会議にて個々の意見を聞き、リーダー会議にて社長、ホーム長への報告相談ができるように毎月1回行っている。	ホーム長や管理者は、職員の気持ちを大切にしつつスキルアップを目差しており、たとえ些細な事柄でも意見を聞く様になっている。また、ホーム長が常勤しているため、職員からの意見やアイデアは即座に相談が出来、ケアに反映されている。	
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	・4月ベースアップ、8月12月賞与支給が実現した。		
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・講習には適任者を選出し参加している。資格取得希望者には受講できるよう勤務調整をしている。		
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	・多職種の交流や他施設への見学など取り組んでいる。		

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	・入居前の面接や面談、これまで利用されていたサービスの担当の方の情報、入居されてからの本人の様子を関わりながらしっかりと話に耳を傾け情報収集に努めている。		
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	・入居されるときにも話はしっかりと聞かせてもらっているが、入居されてからもご本人の様子を電話で伝えている。		
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	・グループホーム入居のため他のサービスは利用できないが、ホームでできる支援、サービス、受診、美容院、買い物などは家族・本人と相談している。		
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	・洗濯、掃除、食事作りなど一緒に行っている。		
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	・行事への参加、面会、外出支援などの協力をお願いし、常に情報を共有し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	・お友達の面会、行きつけの美容院、マッサージの方、ご家族との外出、外泊の際の近所との交流を行っている。	毎月の料金支払時に面会をしないまま帰宅していた家族が、行事参加を勧め実行した事がきっかけで、来訪時には必ず面会する様になり、一緒に外出まで行う様になった。元入居者の家族が踊りのボランティアにも来てくれている。	
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	・気の合う利用者の方が関わりあえるように配慮する。 ・個人入浴だがお互い誘い合っって一緒に入浴されることもある。		

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	・病院へ入院の為退所はあったが、経過のフォローについては病院担当者の方と連絡を取り合っている。		
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	・部屋への持ち込み品はこれまで使用し馴染みなものを持ってきてもらっている。ベットではなく布団の方がいい方への対応も行っている。 ・フェースシートやバックグラウンドを記入したり、センター方式0-1-2を利用することで本人の思いに近づけるよう努めている。	職業倫理にも掲げている通り、利用者が何が困っていて、何を望んでいるかを会話や動作から汲み取る様に日々努めている。今回フェイスシートを活用した結果、利用者の事を一層知る機会となり、思いを汲み取ることの大事さを実感することが出来た。	
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	ご家族からの聞き取りによりできたバックグラウンドに基づき情報の把握に努めている。又、ご本人との日常会話から昔話など聞き出し参考にしたりもしている。		
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	・ケアカンファレンス、モニタリングを通じて現状を把握しサービス計画に生かしている。		
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	・定期的なユニット会議だけでなく、日々の暮らしの中で気づいたこと、健康状態の変化に応じ、その都度スタッフ間で話し合い意見やアイデアを反映した介護計画を作成している。	日々の様子に変化が見られたり気づきがあればその都度職員間で話し合っている。家族の思いも変化する事も踏まえ、毎月の会議でモニタリング、カンファレンスを実施している。概ね6ヶ月毎に介護計画を作成し、関係者の共通認識を得ている。	
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	・個人記録、申し送りノートを活用しスタッフ間の連携を密にし個人ごとの情報の共有を図っている。		
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	・ご本人やご家族の状況に応じてサービスを提供している。現状の変化にも柔軟に対応できるよう取り組んでいる(看取り介護に取り組んできた)		

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	・地域の小学校と交流を持ち、運動会や発表会等を見学に行ったり、訪問に来てもらい一緒に遊ぶなど楽しい時間を持っている。又、ボランティアとも楽しく過ごすことができる。		
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、家族と医療機関、事業所と連絡を取り合い、受診往診等で健康管理を維持している。	半数の方は以前からのかかりつけ医に家族が同行し受診している。その他の方は近隣の開業医が往診してくれている。開業医は、往診時には利用者の話をよく聞いて下さり、生活状況をよく理解してくれていて何時でも相談に応じてくれる。利用者が安心して生活を送ることが出来ている。	
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	・日常生活の中での気づきや入浴時に身体の変化に気を付けながら介護し、報告指示を得ている。時に受診の対応もしている。		
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。	・病院関係者との情報交換、相談等は電話もしくは病院に行き直接話をして相談するよう努めている。		
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	・早い段階から家族や病院と事業所で出来る方針を共有し、地域の関係者と共に支援に取り組まなければならない。	事業所が第二の我が家となれることを望み、社長が事業所を設立した。重度化した場合は、家族、医師、職員等で話し合い、医療が必要な場合以外は、出来れば看取りを行いたいとの考えである。	
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	・人工呼吸、心臓マッサージ、AEDの応急処置の訓練を年1回指導を受けている。慌てずできるよう努める。		
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	・地域消防団と市民センターと協力体制を築いて、消防署の協力の下、避難訓練・誘導の結果を踏まえ、マニュアルを作成し全職員が身につけるよう努めている。	開所当初から、火災が起こった場合を想定し、必ず消防団との協力を得たいとの思いで、日々地域交流に努めていた。お陰で消防団との協力体制を得ることが出来た。消防署と消防団等とで事前の打合せを行ない、避難訓練を実施した。	

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	・職員同士での会話を聞いて入居者が不穏になることがあるので気を付けている。	トイレの扉を開けた状態にしないとか、声掛けに気をつけている。職員が気遣いのない言葉掛けをしている場合は、管理者はその都度職員に話しを持ちかけ、何が大切なのかを説明し話し合っている。職員も、利用者の気持ちを考えて対応している。	
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	・希望を聞き取れるように努めている。		
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	・職員側の都合を押し付けることがないよう、注意している。		
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	・本人の好みを一緒に話し合いながら選ぶなど、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	・可能なことに関しては参加していただけるように働きかけている。	利用者と一緒に食事を作ったり、片づけを手伝ってもらっている。午後のおやつは職員の手作りの物や頂き物のお菓子でゆったりと時を過ごす。誕生日や行事の時は利用者の好みを聞き、焼きそば等を一緒に作って楽しんでいる。	
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	・調理の仕方を工夫したり、本人の好みを把握するよう努め、心掛けている。		
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	・声かけは出来ているが拒否がある場合の働きかけは難しい。		

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	・尿意のある方は個々にトイレの使用を促し、日中は尿意の確認を食事前などに声かけしトイレ誘導している。夜間は定期的に排泄の確認をする。	食事や入浴の前、時間を見計らいながら声掛けを行っている。トイレも利用者が排泄しやすい造りになっている。が、さらに、排泄表や日々の様子、記録から個々のパターンや特徴を細かく捉え、それぞれに合わせて統一した自立支援を考えている。	
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	・毎日の排泄表を利用し、牛乳を飲んでいたり、腸の働きを助けるため歩行訓練など体操メニューに取り入れている。		
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	・個々の意思を尊重し、希望タイミングを考え支援している。	週3回入浴支援が行われている。異常があった場合は、直ぐに先生にも対応してもらえるので、午後から入浴している。入浴を嫌がる方には、別の利用者が声をかけてくれて、一緒に入浴してくれている。	
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	・個人の状況を把握し、休息安眠を支援している。		
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	・個々の既往歴を把握し、主治医と相談の上薬も含め健康管理に必要な処置を変化に応じ行っている。		
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	・個々に合った調理の手伝い、掃除、洗濯物干し、洗濯たたみ等行っている。又、畑作業も行っている。嗜好品、楽しみ事は希望に添えるよう努めている。		
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	・敷地内での散歩、あずまやを利用したティータイム、ドライブ等出来るだけ出かけられるよう支援している。	天気の良い日は、事業所の周りを散歩したり、敷地内にある東屋でのんびりと過している。近隣の公園に桜を見に行ったり、ドライブに出掛けている。近所にコンビニが建設中の為、今後は買物に行く楽しみが増えると利用者と話している。	

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	・トラブル防止の為大金の所持はお断りしている。少額を所持している入居者はいるが、家族には紛失等の心配があることを伝えている。		
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	・ご家族や大切な方に本人自ら電話を掛けたり、かかってきたときの取り次ぎは出来るよう支援している。手紙のやり取りも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	・ホールには毎日花を飾り、少しでも気持ちが和らぐ居心地良く過ごせるように支援している。	玄関にはイベントの写真が掲載され、正面には利用者家族から頂いた雛人形が飾られていた。各ユニットは、利用者の様子が何処からでも見守れ利用者も職員の姿が目に入る造りとなっていて、安心して日中を過ごすことが出来る。季節に応じた手作りの作品が飾られている。大作を毎年一枚ずつ作成している。	
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	気の合う人とそれぞれに話をしたり、テレビを見たり、レクに楽しく参加できるよう工夫している。		
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	・居室はご本人がご家庭で使用されていたものを持ってきていただき、家にあるような空間を作り、居心地良く過ごせるよう工夫している。	自宅で使い慣れたベッドや布団等、好みの物を持参してもらいたいとの考えで、筆筒のみ備え付けにしている。ご主人の遺影や、テレビ、家族の写真等、それぞれが思い思いの品物を持ち込み、清潔で個性的な居室となっている。	
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	・個々に合った作業をしていただき、出来ることはして、出来ない部分はお手伝いし、安全に生活が送れるようにしている。		

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	3390900086		
法人名	有限会社 ウェルネス・プランニング		
事業所名	グループホーム ウェルネス津川		
所在地	高梁市津川町今津1826-1		
自己評価作成日	平成25年1月15日	評価結果市町村受理日	

【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)】

当事業所の母体となるエネルギー会社において、配送などを通じ高齢者独居世帯が増え、日常生活に不安を抱えている声を見聞きし「高齢者のお役にたてることはないか」という思いのもとグループホームを運営しています。
 お一人お一人の思いに寄り添い、ご家族・地域との関わりを保ちながらその人らしく暮らし続けられるよう支援しています。
 季節の行事や遠足などが、ご家族と共に楽しめるよう計画・実行しています。
 認知症についての理解を深めるため、研修会・講習会には積極的に参加し、日々のケアに役立てていく努力をしています。

※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/33/index.php?action_kouhyou_detail_2013_022_kani=true&JigyosyoCd=3390900086-00&PrefCd=33&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社東京リーガルマインド 岡山支社		
所在地	岡山県岡山市北区本町10-22 本町ビル3階		
訪問調査日	平成26年3月12日		

【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				

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	
			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	・朝礼にて唱和している。 ・入居者の方を中心に安全に暮らせるように、本人が望んでいる事や思いを聞き実践できるように月1回ユニット会議を開き話し合いを行っている。		
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	・地元消防団員の訪問。 ・津川小学校運動会、発表会への参加。 ・地域市民センター秋祭りの参加 ・交流は積極的に行っている。		
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	・認知症キャラバンメイト現在5名が取得。 ・キャラバンメイト養成講座、サポーター養成講座を地域包括支援センターと協力し行っている。		
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	・ホームの様子を報告、入居者の状況の報告を行っている。 ・地域交流やホームでの行事のアイデアや企画について話し合っている。		
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	・運営推進会議で現状、実状の報告を行い、又、不明なことはすぐ連絡し相談を行っている。 ・地域包括支援センターとも、後見人制度についてや、キャラバンメイトの活動において協力している。		
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	・ベット柵、車いすでの拘束だけではなく、夜間介護者の都合にての眠剤服用についてもユニット会議を利用し、職員全体で話し合い本人様らしく暮らしていけるよう取り組んでいる。		
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されることがないように注意を払い、防止に努めている	・職員2名がグループホーム協会主催の虐待防止に関する講習を受け、他の職員に文章にて報告している。		

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
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	・今回成年後見人制度の利用を進めている利用者の方もおられることがあり、市役所の方にも協力していただき、内容について説明してもらう。		
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	・重要事項についてしっかり説明をし、ご家族の不安や疑問についても一つ一つ丁寧に説明するよう心掛けている。		
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	・ご家族に利用料金支払い時や行事への参加の時に要望等を聞かせてもらっている。運営推進会議やリーダー会議の中で報告している。		
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	・ユニット会議にて個々の意見を聞き、リーダー会議にて社長、ホーム長への報告相談できるように毎月1回行っている。		
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	・4月ベースアップ、8月12月賞与支給が実現した。		
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・講習には適任者を選出し参加している。資格取得希望者には受講できるよう勤務調整をしている。		
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	・多職種との交流や他施設への見学など取り組んでいる。		

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	・入居前の面接や面談、これまで利用されていたサービスの担当の方の情報、入居されてからの本人の様子を関わりながらしっかりと話に耳を傾け情報収集に努めている。		
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	・入居されるときにも話はしっかりと聞かせてもらっているが、入居されてからもご本人の様子を電話で伝えている。		
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	・グループホーム入居のため他のサービスは利用できないが、ホームでできる支援、サービス、受診、美容院、買い物などは家族・本人と相談している。		
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	・洗濯、掃除、食事作りなど一緒に行っている。		
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	・行事への参加、面会、外出支援などの協力をお願いし、常に情報を共有し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	・お友達の面会、行きつけの美容院、マッサージの方、ご家族との外出、外泊の際の近所との交流を行っている。		
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	・気の合う利用者の方が関わりあえるように配慮する。 ・個人入浴だがお互い誘い合っ一緒に入浴されることもある。		

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	・これまでに退所された入居者様について、ご家族の方とお会いしたとき様子を聞くことはあったが訪問することは出来なかった。		
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	・入居者の希望を把握していても、他の方のこともあり本人の意向に沿うことができないことがある。		
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	・ご家族に対しこれまでの生活習慣や環境を聞いたり、ご本人と昔の話をしてみたりしている。		
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	・入居者1人1人の得意とされていることを一緒にしたり、その日の体調や気分に合わせて介助、介護に努めている。		
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	・管理者とスタッフで話し合い、入居者本人に適した介護ができるよう計画を立てているが、思うようにいかないこともある。		
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	・個人記録は毎日書いているが、職員間がうまくいかないことがあり、情報が共有できない時がある。		
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	・入居者全員に同じサービスができていない。家族に対しての不安もある。 ・遠方で連絡の取りにくい方とはメールを利用し連絡を密にしている。		

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
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	・地域の小学校と交流することで学校の発表会を見学に行ったり、訪問に来てもらい一緒に遊んだり楽しむことができている。		
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	・本人、家族、医療機関、事業所と連絡を密にし、受診に行ったり往診してもらうことで健康管理を維持している。		
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	・日常生活の関わりからの気づき、入浴中の身体の気づきなど随時報告し、指示を得ている。その結果、受診等の対応をしている。		
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。	・病院関係者とは直接病院に赴たり、電話でやり取りをして、情報交換相談等を行っている。		
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	・一番大切なことではあるが、一番聞きにくい内容である。しかし、早い段階で話し合いを行い、事業所内でも情報の共有化を図り、地域関係者に支援を仰ぎ取り組まなければならない。		
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	・人工呼吸、心臓マッサージ、AEDの応急手当の訓練を年1回指導を受けている。実践できるよう努力している。		
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	・消防署、消防団、市民センターと協力体制を築き、避難誘導の支援を依頼し、訓練も行っている。避難訓練の結果を踏まえマニュアルを作成し、全職員が身につけられるよう努力している。		

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
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	・ゆとりを持って接していかないと尊重とプライバシーの確保は難しい。言葉かけも職員が同じような対応をしていかないと不公平に思われることがある。		
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	・自己決定の支援ができるよう努めている。		
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	・出来ていないこともあるので、体調に応じて入居者とコミュニケーションをとり希望に添えられるよう努力する。		
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	・自分で毎日服選びをされている。迷われたら一緒に選ぶなど支援している。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	・入居者と一緒に食事作りをしている。食器ふきを毎食後行っている。		
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	・一汁三菜の食事を提供し、個々に応じた量、形態にしている。		
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	・毎食後口腔ケアの声かけをし、必要に応じて介助している。		

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
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	・排泄の自立ができる方は自分で行っている。できない方には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	・飲食物の工夫や運動の働きかけ等個々に応じた予防に取り組んでいる。便秘薬を服用することもある。		
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	・気持ちよく入浴してもらえるように背中を洗ったり髪を洗ったり、話をしながらゆったりできるよう心掛けている。		
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	・居室の掃除をして気持ちよく休んでもらうようにしている		
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	・飲み忘れのないよう心掛けている。一人一人の服用されている薬の作用を把握するよう努めている。		
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	・季節によっていろいろな行事に向けてみんなで制作など楽しく取り組んでいる。		
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	・天候によって戸外に出るよう努めている。散歩をしたり、ベンチやあずまやで歌を歌ったり話をしたりして過ごしている。		

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	・トラブル防止の為大金の所持はお断りしている。少額を所持している入居者はいるが、家族には紛失等の心配があることを伝えている。		
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	・ご家族からの電話の取次ぎや、ご本人が電話をかけたいときは対応している。		
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	・季節に応じた飾りを皆で作製し展示している。		
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	・ホール内で一人になる空間はないが、気の合う人同士が隣の席にするなどしている。		
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	・馴染みの物、愛用していた物などを持ち込んでいただいている。		
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	・個々の得意とする作業を一緒にし、安全に安心して生活できるよう工夫している。		