

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	3471503247		
法人名	医療法人社団 ひがしの会		
事業所名	グループホームえんじゅ新涯 青空ユニット		
所在地	福山市新涯町1-23-11		
自己評価作成日	平成24年11月17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.hiroshima-fukushi.net/kohyo/index.html
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 あしすと		
所在地	福山市三吉町南1丁目11-31-201		
訪問調査日	平成24年12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)】

<p>・明るく、活気と笑いのある施設です。お客様へのかかわりを大切にしています。 ・お客様に楽しんで頂く為の行事企画や、地域へ密着していく為の取り組み(地域行事への参加・運営推進会議・地域公園の掃除等)に力を入れています。</p>
--

【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)】

<p>市の南部に位置し、民家や小学校、大型スーパー等もあり利便性が良く、公園も近くにあり、ささやかな地域貢献をしていきたいという思いから、定期的に利用者と共に公園の清掃をされている。一つ一つの行動から地域との関わりにつなげていく様取り組まれている。また、運営推進会議の取り組みも多種多様な議題で行い、時には、感染症に関する勉強会や避難訓練などを実施し参加者の気付きやアドバイス等多くの意見を得る事が出来、協働体制の強化に繋げている。ケア面に関しても法人全体でアンケートを実施し、各事業所ごと集約し、家族に結果報告を送付すると共にサービスの向上に活かしている。常に利用者本位のケアに心掛け体調管理や機能維持に努め、月1回事業所内を大掃除することを目標に掲げ、利用者が日々快適に過ごせる環境づくりに取り組まれ、明るく笑顔いっぱいの事業所である。</p>
--

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、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	特定非営利活動法人 あしすと	

自己評価および外部評価結果

青空ユニット

特定非営利活動法人 あしすと

[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	「かかわり」と大きくコンセプトを掲げ、目標に向けての取り組み等話す機会も設け、目標を共有し、職員全員で目標達成に向け実践につなげる努力をしている。	ミーティングなどで周知し、振り返る機会となる様務め、半期ごとに目標を掲げ、目標達成に向けた話し合いを持ち日々実践に繋げる様取り組んでいる。	
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	今年度は、定期的に運営推進会議が出来るよう取り組んでいる。 草取り・溝掃除・夏祭り・敬老会等、地域行事への参加も行っている。	色々な地域行事に積極的に参加している。公民館行事のふれあいフェスタに利用者さんの作品を出展したり、事業所独自で近くの公園のゴミ拾いを月1回、第3土曜日と決め、毎月利用者さんと共にされている。近隣の方から労いの言葉もある。	
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	昨年から決めていた地域公園の掃除(ゴミ拾い)が、ほぼ毎月お客様と出向いて実施している。 今年度は、定着してきており、実施日や担当者を決めて行っている。		
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	運営推進会議は定期的に実施し、地域様との意見交換の場も増え、少しずつではあるが、サービス向上に生かす努力はしている。	定期的に開催し、家族、町内会長をはじめ地域住民、民生委員、訪問看護師、行政、包括支援センター等の参加により、目標報告をし意見交換を行い、立場の違う参加者からの意見を伺い、サービスに繋げている。毎回議題を決め、災害についてや季節ごとの病気等の勉強会となる場合もあるが交流の場ともなっている。	
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取り組んでいる	市町村担当者ととの連絡は密に取れていない。	運営推進会議には参加してもらっているもので、現状については把握してもらっている。更新時に出向き相談する事はある。	認定更新の機会等を活用し利用者の課題やニーズを具体的に伝え、連携を深めていく事が望まれる。
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	身体拘束はしていない。	玄関の施錠を含め身体拘束はしていない。不穏な状況に対しては、両ユニットで連携を取り見守りに対応している。倫理、身体拘束、虐待等の勉強会は12月に予定している。毎月のミーティングで拘束に関する資料を配布し周知するようにしている。	
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	事業所独自では、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持っていない。 事業所全体で、高齢者虐待についての勉強会は設けている。		

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	学ぶ機会が持ていない為、今後勉強会等を行う必要あり。		
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	入居時に内容説明し、同意を得ている。		
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	お客様アンケートの実施をしている。 アンケート結果を集計し、結果を共有し改善につなげる努力はしている。 運営推進会議にも、家族様の参加を必ず呼びかけている。	法人全体でアンケートを実施し、各事業所別に集計し結果については職員に周知し改善に繋げると共に運営にも反映させている。又、全家族にも集計結果を送付されている。意見箱の設置や訪問時にも聞き取るようにしている。	
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	全体ミーティング・ユニットミーティングや面談等で、意見を聞く機会を設けている。	日々のケアの際、気づきがあればその都度聞いている。月1回の全体ミーティングやユニットミーティング、カンファレンス等で聞くようにし、検討しフィードバックしている。個人面談も年2回実施している。	
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	職場環境としては働きやすい職場作りに努めている。 条件の整備には努められていない。		
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	勉強会を定期的に行っているが、全職員が定期的に受けれる機軸がほぼない。 外部研修・内部研修、数名だが今年度は研修に参加した。		
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	同業者と交流する機会が作れていない。 今後、まずはネットワークづくりが必要。		

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	事前面談時必ず本人様と話しをして、聞く機会は作っている。		
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	入居前の事前訪問にて、十分な情報と状態の把握ができるよう、アセスメントをとっている。		
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	総合的にその方にあったサービスの相談や提供に心掛けている。		
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	その方の出来る役割を見つけ、考えたり、お客様同士と職員とでも一緒になって役割を行って頂いたり、関係を築く努力はしている。		
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	お客様担当を決め、それを中心に活動し、関係を築けるよう努めている。 全お客様ではないが、カンファレンスに参加もして頂いているが、今後は今以上に家族様との関係を築いていきたい。		
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	本人様の訴えがあった際に、時折対応する程度。 今後はもっと支援できるよう、努力必要。	馴染の理美容院を利用したり、小さい頃通っていた小学校に行ってみたいと言う希望があり、対応された事もある。今後も想いに添う様支援し、馴染みの人や場所との関係継続に努めていきたい。	
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	室内行事・外出行事は、ほぼ両ユニット合同だったり、混合で出かけたりしている。 気の合う方同士の会話等は、職員がかけはしをしたりして支援している。		

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
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	サービス利用が終了したお客様とは特にお付き合いしていない状態。外で会った際は、あいさつしている程度。		
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	カンファレンスはケアマネを中心に、定期的に実施している。日頃のお客様の声を大切にし、思いや希望を聞く努力と、何か声があれば職員同士共有し合い、ケアプランにつなげたり、努力している。困難な場合は、本人本位で検討できている。	希望を言われる方が比較的多く、帰宅願望や新聞を読みたい、馴染みの小学校に行きたい等の要望が出る。可能な限り対応している。困難な方は表情や行動などから察知し職員で検討されプランに反映させている。	
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	お客様へも聞き取りもするが、家族様にも聞き取りをしたりしなかったりがある。		
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	職員間の口頭での申し送り・申し送りノート・生活記録・ケアプラン等、職員全員が確認し、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	各お客様担当者が、本人様・家族様にモニタリングを行い、ケアマネ中心にカンファレンスを行い、介護計画書を作成している。本人様の希望を一番にケアプランに組み込んでいる。必要時、家族様は含めカンファレンスを実施している。	担当を決め、担当者が本人、家族の意向や希望を聞き、それらを基に現状や課題について、カンファレンスで話し合い本人の思いに沿った計画を作成している。3ヶ月ごとにモニタリングを行い見直しされている。	
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	個人の生活記録へ記入を行っているが、不十分である。まだまだケアプランに沿った記録を残す事が必要。		
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	市内6カ所のグループホームを利用し、要望に応じ、移動もできる。		

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	運営推進会議を通じて協力は呼びかけている。		
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	月2回、かかりつけ医の往診あり。 異変時には、時間に関係なく、医師との連絡を取っている。	月2回の往診と週1回訪問看護ステーション等の訪問により体調管理をされている。結果や状況については必ず連絡し合っている。夜間の緊急時には訪問看護の指示の下対応する体制も出来ている。	
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	訪問看護ステーション「しあわせ」との連携をとっている。24時間の連絡が出来る対応もあり、支援できている。		
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。	入院時には、施設から情報提供書を記入し病院に提供している。 入院先の医師・看護師にも現状を聞き、入院中にも何度か足を運び、情報交換に努めている。		
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	主治医・訪問看護の協力を得ながら支援しているが、事業所での看取りの経緯はない。 今後の課題の1つでもある。	現在は重度化や終末期の状態の方はおられないが、法人全体の看取りの対応についての研修に参加し、伝達講習をしていく予定である。	関係者(本人、家族、医師、職員)全体の方針の統一を図る取り組みと利用者、家族のニーズをその都度汲み取り事業所が対応する支援方法を話し合い、医師との連携強化とチームで安心して支援できる様な体制づくりが望まれる。
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	定期的に訓練が行えていない。 急変や事故発生時に備え、勉強会を行う必要がある。		
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	運営推進会議にて、消防訓練を実施し、地域の方の参加を依頼し、訓練している。地域の方の参加は昨年より増えたように思うが、地域との協力体制は十分に築けているとはいえない。今年は近所の方の参加呼びかけも行ったが、参加はしませんでした。	運営推進会議で訓練をされ、その会議の出席者全員、また、地域の方の参加により実施し、アドバイスや気づき、反省などの意見を得る事が出来、有意義な訓練となった。次回は夜間想定で行う予定である。	

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
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	お客様の名前の呼び方や言葉かけ等、接遇部分に対する話し合いの場を作った。身体介護を行う際の、扉の閉め忘れ等、以前よりは注意できるようになった。	日々の対応や言葉かけ等についてミーティングで話し合い、禁句となる言葉も作り共有しプライバシーの確保に努めている。接遇の部分で法人全体でチェックシートを作成し日々個々がチェックし振り返る機会を持つよう取り組んでいる。	
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	お客様がイエス・ノーで答えられるように声掛けをしたり、選択して頂ける声掛け等するよう努めている。日頃のかかわりが大切。		
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	その日に食べたいと言われた食事メニューを提供したり、散歩に出かけたり、小さな希望や訴えに対応できるよう努めているが、すべてに沿えることは出来ていない。 それぞれお客様のペースに合わせた対応を心掛けている。		
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	散髪等、希望時は対応し出張理髪店来て頂いている。ご家族様が、行きつけの美容院へ連れて行ってくださる方もいる。 お客様の希望に合わせて支援している。		
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	調理や片付け等、その方の能力に合わせて依頼をし、して頂いている。 毎日ではないが、買い物もお客様と出かけている。	職員も同じ物を同じテーブルで食べながら、食を促す声かけや会話をしながらの楽しみの時間となっていた。また出来る方には下ごしらえや後かたづけ等、力量を発揮してもらい、役割のある生活となる様務めている。	
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	お客様の状態に合わせて、刻みにしたり、トロミをつけたり、少なめでの提供等をしている。 こまめな水分提供を行い、摂取量を記入し、1日のトータル水分量も記入している。		
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	口腔ケアを拒否されるお客様・困難なお客様もおられる為、全お客様は口腔ケアが出来ていない。 毎週1回、訪問歯科の往診あり。		

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	定時のトイレ誘導や個々のタイミングに合わせて声掛けをしたり、表情・動作からも見極め、支援している。	個々の時間帯や行動、表情等から把握し、声かけでトイレ誘導されている。夜間も数名の方は睡眠を妨げない配慮をしながらトイレ誘導している。以前の生活習慣を活かす支援に心掛けている。	
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	水分補給や乳製品の提供をしたりしている。 個々に応じた対応をしている。		
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	本人の希望やタイミングに合わせて対応はしている。特に時間帯の制限はしていない。前日に入浴出来ていない方を優先している。	曜日や時間帯は決めず、その日の希望やタイミングに合わせて支援されている。拒否の方には工夫をし必ず週1回は入浴してもらう様務めている。清拭で対応する場合もある。	
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	生活リズムを整えられるよう心掛けている。状態に応じて、自室で休んで頂いたりしている。		
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・用量とすべてにおいては理解が乏しいが、薬情報を見るようにはしている。 服薬の支援やお客様の変化には注意し、様子観察はしっかりと行っている。		
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	その方に合わせて好きな歌を一緒に歌ったり、散歩に出かけたり、家事をして頂いたり、毎日の生活の中で取り入れるよう努力しているが、生活歴を生かした取り組みは少ない。		
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	日常の中では、散歩の支援を増やしている。季節に応じた外出企画を実施したりしている。 家族様との外出等は、決まった家族が多い。	季節ごとの外出(お花見、コスモス畑、紅葉狩り)など、また、みろくの里や動物園、博物館へ出かけたり、気分転換やストレス解消の為の支援をされている。散歩も声かけを行い出来るだけ外気に触れる機会を作る様にされている。	

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	自己管理が可能な方は、自己管理して頂いているも、そのような方は、月に1回は家族様へ所持金確認をして頂き、サインを頂いている。希望に応じて買いたいものあれば、使用出来るよう支援している。		
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	希望によって対応している。		
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	玄関やフロアーには、季節感を取り入れたディスプレイをしたり、花を飾ったりしている。 不快な音や光には配慮している。	季節を感じられる装飾品もあり、外出時の思い出の写真や利用者さんの書かれた書も飾られ、明るく室温にも配慮された共有空間となっていた。	
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	一人になるスペースはあるが、活用が少ない。 お客様の席の配置等もトラブルにならないよう考えながら対応している。		
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	入居者本人の使っていたタンスや布団など、使い慣れた物、また仏壇等なじみの物を持ち込まれている。	馴染の家具や思い出の小物などが持ち込まれ、自分らしく工夫された居室となっていた。	
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	浴室・トイレ等、表示をして分かり易くしている。 居室の表札がある方とない方とバラバラである。		

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	3471503247		
法人名	医療法人社団 ひがしの会		
事業所名	グループホームえんじゅ新涯 太陽ユニット		
所在地	福山市新涯町1-23-11		
自己評価作成日	平成24年11月17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)】

<ul style="list-style-type: none"> ・明るく、活気と笑いのある施設です。お客様へのかかわりを大切にしています。 ・お客様に楽しんで頂く為の行事企画や、地域へ密着していく為の取り組み(地域行事への参加・運営推進会議・地域公園の掃除等)に力を入れています。

※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.hiroshima-fukushi.net/kohyo/index.html
----------	---

【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)】

--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 あしすと		
所在地	福山市三吉町南1丁目11-31-201		
訪問調査日	平成24年12月6日		

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	特定非営利活動法人 あしすと			

自己評価および外部評価結果

太陽ユニット

特定非営利活動法人 あしすと

[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	「かかわり」と大きくコンセプトを掲げ、目標に向けての取り組み等話す機会も設け、目標を共有し、職員全員で目標達成に向け実践につなげる努力をしている。		
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員として日常的に交流している	今年度は、定期的に運営推進会議が出来るよう取り組んでいる。 草取り・溝掃除・夏祭り・敬老会等、地域行事への参加も行っている。		
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	昨年から決めていた地域公園の掃除(ゴミ拾い)が、ほぼ毎月お客様と出向いて実施している。 今年度は、定着してきており、実施日や担当者を決めて行っている。		
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	運営推進会議は定期的実施し、地域様との意見交換の場も増え、少しずつではあるが、サービス向上に生かす努力はしている。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	市町村担当者との連絡は密に取れていない。		
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	身体拘束はしていない。		
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	事業所独自では、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持っていない。 事業所全体で、高齢者虐待についての勉強会は設けている。		

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	学ぶ機会が持っていない為、今後勉強会等を行う必要あり。		
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	入居時に内容説明し、同意を得ている。		
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	お客様アンケートの実施をしている。 アンケート結果を集計し、結果を共有し改善につなげる努力はしている。 運営推進会議にも、家族様の参加を必ず呼びかけている。		
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	全体ミーティング・ユニットミーティングや面談等で、意見を聞く機会を設けている。		
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	職場環境としては働きやすい職場作りに努めている。 条件の整備には努められていない。		
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	勉強会を定期的に行っているが、全職員が定期的に受けれる機軸がほぼない。 外部研修・内部研修、数名だが今年度は研修に参加した。		
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	同業者と交流する機会が作れていない。 今後、まずはネットワークづくりが必要。		

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	事前面談時必ず本人様と話しをして、聞く機会は作っている。		
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	入居前の事前訪問にて、十分な情報と状態の把握ができるよう、アセスメントをとっている。		
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	総合的にその方にあったサービスの相談や提供に心掛けている。		
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	その方の出来る役割を見つけ、考えたり、お客様同士と職員とでも一緒になって役割を行って頂いたり、関係は築けている。		
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	お客様担当を決め、それを中心に活動し、関係を築けるよう努めている。 全お客様ではないが、カンファレンスに参加もして頂いているが、今後は今以上に家族様との関係を築いていきたい。		
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	本人様の訴えがあった際に、時折対応する程度。 今後はもっと支援できるよう、努力必要。		
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	室内行事・外出行事は、ほぼ両ユニット合同だったり、混合で出かけたりしている。 気の合う方同士の会話や役割等、一緒にできるよう促している。		

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
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	サービス利用が終了したお客様とは特にお付き合いしていない状態。外で会った際は、あいさつしている程度。		
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	カンファレンスはケアマネを中心に、定期的を実施している。日頃のお客様の声を大切にし、思いや希望を聞く努力と、何か声があれば職員同士共有し合い、ケアプランにつなげたり、努力している。困難な場合は、本人本位で検討できている。		
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	お客様へも聞き取りもするが、家族様にも聞き取りをしたりしなかったりがある。		
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	職員間の口頭での申し送り・申し送りノート・生活記録・ケアプラン等、職員全員が確認し、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	各お客様担当者が、本人様・家族様にモニタリングを行い、ケアマネ中心にカンファレンスを行い、介護計画書を作成している。本人様の希望を一番にケアプランに組み込んでいる。必要時、家族様は含めカンファレンスを実施している。		
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	個人の生活記録へ記入を行っているが、不十分である。まだまだケアプランに沿った記録を残す事が必要。		
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	市内6カ所のグループホームを利用し、要望に応じ、移動もできる。		

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	運営推進会議を通じて協力は呼びかけている。		
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	月2回、かかりつけ医の往診あり。 異変時には、時間に関係なく、医師との連絡を取っている。		
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	訪問看護ステーション「しあわせ」との連携をとっている。24時間の連絡が出来る対応もあり、支援できている。		
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。	入院時には、施設から情報提供書を記入し病院に提供している。 入院先の医師・看護師にも現状を聞き、入院中にも何度か足を運び、情報交換に努めている。		
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	主治医・訪問看護の協力を得ながら支援しているが、事業所での看取りの経緯はない。 今後の課題の1つでもある。		
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	定期的に訓練が行えていない。 急変や事故発生時に備え、勉強会を行う必要がある。		
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	運営推進会議にて、消防訓練を実施し、地域の方の参加を依頼し、訓練している。地域の方の参加は昨年より増えたように思うが、地域との協力体制は十分に築けているとはいえない。今年は近所の方の参加呼びかけも行ったが、参加はしてくださらず。		

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	お客様の名前の呼び方や言葉かけ等、接遇部分に対する話し合いの場を作った。身体介護を行う際の、扉の閉め忘れ等、以前よりは注意できるようになった。		
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	お客様がイエス・ノーで答えられるように声掛けをしたり、選択して頂ける声掛け等するよう努めている。日頃のかかわりが大切。		
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	その日に食べたいと言われた食事メニューを提供したり、散歩に出かけたり、小さな希望や訴えに対応できるよう努めているが、すべてに沿えることは出来ていない。 それぞれお客様のペースに合わせた対応を心掛けている。		
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	散髪等、希望時は対応し出張理髪店来て頂いている。ご家族様が、行きつけの美容院へ連れて行ってくださる方もいる。 お客様の希望に合わせて支援している。		
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	調理や片付け等、その方の能力に合わせて依頼をし、して頂いている。 毎日ではないが、買い物もお客様と出かけている。		
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	お客様の状態に合わせて、刻みにしたり、トロミをつけたり、少なめでの提供等をしている。 こまめな水分提供を行い、摂取量を記入し、1日のトータル水分量も記入している。		
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	口腔ケアを拒否されるお客様・困難なお客様等もおられる為、全お客様は口腔ケアが出来ていない。 毎週1回、訪問歯科の往診あり。特に口腔ケアが困難なお客様は、口腔内みて頂いている。		

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	定時のトイレ誘導や個々のタイミングに合わせて声掛けをしたり、表情・動作からも見極め、支援している。		
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	水分補給や乳製品の提供をしたりしている。 個々に応じた対応をしている。		
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ず、個々にそった支援をしている	本人の希望やタイミングに合わせて対応はしている。特に時間帯の制限はしていない。 前日に入浴出来ていない方を優先している。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	生活リズムを整えられるよう心掛けている。 状態に応じて、自室で休んで頂いたりしている。		
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・用量とすべてにおいては理解が乏しいが、薬情報を見るようにはしている。 服薬の支援やお客様の変化には注意し、様子観察はしっかりと行っている。		
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	その方に合わせて好きな歌を一緒に歌ったり、散歩に出かけたり、家事をして頂いたり、毎日の生活の中で取り入れるよう努力しているが、生活歴を生かした取り組みは少ない。		
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	日常の中では、散歩の支援を増やしている。 季節に応じた外出企画を実施したりしている。 家族様との外出等は、決まった家族が多い。		

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
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	自己管理が可能な方は、自己管理して頂いているも、そのような方は、月に1回は家族様へ所持金確認をして頂き、サインを頂いている。希望に応じて買いたいものあれば、使用出来るよう支援している。		
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	希望によって対応している。		
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	玄関やフロアーには、季節感を取り入れたディスプレイをしたり、花を飾ったりしている。 不快な音や光には配慮している。		
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	一人になるスペースはあるが、活用が少ない。 気の合った利用者同士でテーブル席を一緒にしたり、ソファでくつろいで過ごせるよう声かけしたりと対応している。		
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	入居者本人の使っていたタンスや布団など、使い慣れた物、また仏壇等なじみの物を持ち込まれている。		
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・トイレ等、表示をして目印で分かり易くしている。居室はお客様の顔写真を貼っている。		