

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	3671900318		
法人名	有限会社 ケアサポート岡井		
事業所名	グループホームこころ		
所在地	徳島県三好郡東みよし町足代1131番地		
自己評価作成日	平成26年7月10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/
----------	---

【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26年10月24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)】

事業所は、周囲を自然に囲まれた環境に位置し、四季折々の季節を感じることができる。事業所内の敷地内では季節の野菜を栽培しており、それらの新鮮野菜を使用した献立をたくさん取り入れた食事づくりに力を入れている。また、利用者一人ひとりの生活パターンを大切に、出来ること出来ないことを見極め、自然な形で洗濯たみや食器拭きなど利用者の残存能力に応じた役割をもって頂き、生きがいを感じ穏やかに暮らせる生活支援に取り組んでいる。また、開所11年目を迎え、認知症ケア施設として地域の高齢者が安心して暮らせる介護サービス提供を目指している。

【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、主食や野菜等を事業所の敷地周辺で栽培しており、生育の移り変わりや収穫の楽しみを利用者に提供している。また、食の支援にも力を入れており、収穫した旬の野菜を使用した献立や誕生日には本人の希望を聞き、四季折々の行事食を職員が工夫し、手作りしている。事業所の関係者が、地域の自治会や消防団、ボランティア団体等に所属しており、双方向な交流があり、事業所や利用者への有効な支援協力が得られている。事業所は、各ユニットがほぼ独立したかたちとなっているため、双方を行き来することで、利用者は気分転換を図ったり、近所づきあいを体験することができ、変化のある暮らしを送っている。

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)	<input checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが <input checked="" type="radio"/> 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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		

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	
			A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
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	毎朝の朝礼時に全職員で理念を唱和している。また、ミーティングや申し送り時にも、理念に必ず触れ、確認し合うようにしている。	理念をより具体化するために職員間で話しあい、5つの目標を定め、全職員で共有し実践している。また、職員の日々のケアに取り組む姿勢を提示し、理念にそった支援に努めている。	
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	地域の自治会に加入している。地域のボランティアの協力を得て、秋祭りや運動会、花見等の行事へ積極的に参加している。また、阿波踊りや演芸ボランティアの来訪もあり、日常的に交流を図っている。	職員が、地域の消防団やボランティアグループ、自治会等に所属していることから、情報や協力を得やすく、双方向の交流がある。また日頃から、近隣の方が立ち寄ってくれたり、野菜のおすそ分けをしてくれるなど、顔なじみの関係を築いている。	
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	管理者は老人会やゲートボールなどの会合に参加し、日頃から認知症ケアの啓発に努めている。また、事業所見学の来訪があった際には、折に触れて認知症について理解してもらえるようにしている。		
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	運営推進会議には、家族や地域の代表者、町担当職員、地域包括支援センター職員の参加があり、二ヶ月に一回開催している。事業所の現状報告や情報交換等を行っている。検討された内容は全職員に伝達している。	運営推進会議への参加者を時折変更し、多方面からの意見収集に努めている。事業所の状況や行事の取り組みなどの説明や報告を行い、参加者からの意見や情報は全職員で話しあい、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 市町村担当者や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	日頃から町役場に出向き、町担当者との連携を密に図っている。具体的な相談等を行っており、協力関係を築いている。	管理者はよく行政に出向き、担当者と状況報告や情報交換を行っている。また、運営推進会議への来所の機会を利用し、実状を見てもらったり相談をしたりして、協力関係を築いている。	
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	職員の見守りの方法を徹底し、また一人ひとりのその日の気分や状況をきめ細かくキャッチすることにより鍵をかけない自由な暮らしを支援している。	事業所は、実例を踏まえた話しあいや研修を重ね、全職員に身体拘束をしないケアを徹底している。利用者の個性やその日の状況を把握し、場面や気分の転換を図ることで、自由な暮らしを支援している。また、気づきは申し送りノートに記入し、周知を図りケアの統一に努めている。	
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	朝礼やミーティングの際には、管理者が高齢者虐待防止法に関係する事項や利用者の尊厳について話しており、周知徹底に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A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	一部の職員は研修などで制度について学んでいる。今後、対応が必要なケースが出てくれば随時、職員に説明し、アドバイスをを行いながら、利用者への支援に結びつけていく。		
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	時間をとって丁寧に説明している。特に、利用料に起こりうるリスク、重度化についての対応、医療連携体制の実際などについては詳しく説明し、同意を得るようにしている。		
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	意見箱の設置や苦情受付窓口を明示している。また、家族の来訪時には気軽に話してもらえるように努めている。出された意見や要望は、管理者と職員で話し合って運営に反映させている。	事業所は、本人の日々の暮らしぶりを、毎月のお便りや写真で、家族に丁寧に報告している。また、家族が来訪時に話した気づきや要望は、職員間で話し合い、より良いサービスに反映させている。	
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	ミーティングで職員の意見や要望を聞き、話しやすい雰囲気でのコミュニケーションを図るように心がけている。	利用者の日々の食事や転倒防止のための工夫、よりよい生活のための備品購入等、職員の気づきや提案が運営管理に反映されている。代表者や管理者は、職員の意見を大切に、改善に取り組んでいる。	
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	就業規則は全職員がいつでも閲覧できるようにしており、守られている。運営者も頻繁に来ており、職員の一人ひとりの業務内容や悩みを把握している。また、健康にも十分留意し定期的に健康診断を行っている。		
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	職員の段階に応じた資格取得を目標に、常に向上心をもつよう指導している。		
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	グループホーム協会や老人福祉施設協議会に加入している。また、外部研修で同業者との交流を図っており、事業所のケアに活かしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A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
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	サービスの利用について相談があった時には、特別な事情がない限り、本人に受け入れられるよう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	これまでの家族の苦労や今までのサービスの利用状況などの経緯について、ゆっくりと聞くようにしている。話を聞くことで落ち着いて頂き、次の段階の相談に繋げている。		
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	相談時には、本人やご家族の思い、状況等をお聞きし、改善に向けた支援の提案や相談を繰り返す中で、信頼関係を築きながら必要なサービスにつなげるようにしている。		
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	利用者の知識や経験から学んだり、お互いに協働しながら生活できるような場面づくりをし、共に支え合う関係を築いている。食器拭きや洗濯たたみなど職員とともに行うことが日課となっていて自然に行っている。		
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	利用者の様子や職員の思いをきめ細かく伝えることにより、家族と職員の思いが少しずつ重なり合い、本人を支えていくための協力関係が築けることが多くなっている。		
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	日頃から家族や地元の知人の来訪がある。また、馴染みの人や場所との関係が途切れないように努めており、家族とともに自宅に帰って地域との交流を継続できるようにしている。	日頃から、友人や知人の来訪や手紙やプレゼントの送付がある。職員は、電話でお礼を伝えたり、来訪時は一緒に会話を楽しむなどして、馴染みの関係の継続に努めている。また、一人ひとりの家族や親族、地元との繋がりを重視し、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	職員は日頃から利用者同士の関係性について情報交換を行い、全職員が共有できるようにしている。また、心身の状態や気分、感情によって日々変化することもあるため、注意深く見守るようにしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A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	サービスの利用が終了した後も、地域の方にグループホームのことについて話をしている。また、新しく利用を希望される方を紹介してくれることもある。		
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	職員は、日頃の利用者との関わりの中で、本人の思いや意向を察知するように努めている。意向の把握が困難な場合には、家族の来訪時に聞き取りを行うなどして情報を得ている。	職員は日頃から一人ひとりに寄り添い、特に入浴介助の際は時間をかけて問いかけるなどして、思いの把握に努めている。また、一人ひとりの生活歴や環境、日常の表情等から本人の全体像を把握して、ケアの実践に繋げている。	
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	利用前に、本人や家族、関係者などから聞き取っている。使用後も折に触れ、本人や家族にどんな生活をしていたのかを聞き把握するように努めている。		
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	利用者一人ひとりの生活リズムを理解すると共に、表情や小さな行動から感じ取り本人全体像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	本人や家族、関係者とも話し合い、それぞれの思いや意向を介護計画に反映している。モニタリングやカンファレンスも繰り返し行っている。職員は、日頃から利用者との会話から希望や要望をくみ取るように努めて介護計画に反映している。	本人や家族の意見や要望を踏まえたうえで、職員の気づきや医師、看護師の意見を集約し、介護計画を作成している。モニタリングを行い、3か月ごとの見直しを基本に、状況や状態にあわせた介護計画となっている。	
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	定期的な見直しや実施に併せて、利用者の状況の変化や家族の要望など、状況に合わせて随時、見直しを行っている。		
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	本人の家族の状況に応じて、通院や送迎など必要な支援は柔軟に行い、利用者一人ひとりが満足して生活できるように支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A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	利用者が安心して地域で暮らし続けられるように、警察や地域消防団、民生委員に対して協力を呼びかけている。		
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	本人や家族の希望するかかりつけ医の受診を支援している。必要に応じて訪問診療を受診できる体制を構築している。受診結果を家族に報告している。	本人や家族が希望するかかりつけ医となっている。事業所は、訪問診療の受診体制も整備している。通院の際は主として事業所の看護師が同行しているが、家族と連携し、適切な医療が受診でき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に支援している	日頃から健康管理や状態変化に応じた支援を行っている。看護職員が不在の時間は、介護職員の記録をもとに確実な連携を行っている。また、協力医療機関の訪問看護体制により看護師とも気軽に相談できる関係にある。		
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。	入院によるダメージを極力防ぐために、医師と話をする機会をもち、事業所内で対応可能な段階で、なるべく早く退院できるようにアプローチしている。		
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	早い段階から、家族と職員間で重度化や終末期に向けた方針について話しあっている。医療機関の協力を得た上で、家族の意向にそった支援に努めている。	重度化した場合や終末期支援のあり方については、利用開始時の段階から事業所のできることを本人や家族に伝えている。また、利用者の状態変化に応じて、家族や医師等、関係者で話しあい、方針を共有したうえで支援に努めている。	
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	全職員が年1回の応急手当の勉強会を受講し、体験・体得・習得するようにしている。また、夜勤時の対応についてマニュアルを整備し、周知徹底を図っている。		
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	年2回、利用者や家族、地域の消防団員の協力を得て、避難訓練を実施している。また、今年隣接工場よりの火災で町内会の方や地元消防団の方が駆けつけて下さり避難誘導に当たって下さった。	年2回、夜間の火災を想定した避難訓練を実施している。地域の消防団と連携を図っている。事業所は、さらに地域との協力関係を強化するよう計画を行っている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A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
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	日頃の利用者との関わりの中で、一人ひとりの視点に立って常に人格を尊重し、誇りやプライバシーを損なうことのないよう支援している。ミーティングの際、全職員で話しあっている。	管理者は機会や場を捉え、利用者一人ひとりの尊厳とプライバシーを損ねない対応について研修や話しあいを行い、全職員で互いのケアを確認しあっている。	
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	利用者に合わせた声かけを行うようにしている。意思表示が困難な方には、表情から読みとるようにしている。また、日常生活の中で自己決定できる場面をつくっている。		
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	利用者一人ひとりの個性や特徴を大切にしながらさりげなく寄り添い、きっかけを作ったり関心事を見つけ、一日一日をその人らしく過ごせるように支援している。		
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	毎日の着替えは、利用者本人の意向で決めており、職員は見守りや支援が必要な時に手伝うようにしている。自己決定が難しい利用者には職員と一緒に考えて支援している。		
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	利用者の好みや要望を献立に加えている。事業所で収穫した新鮮な野菜を用いて、食事を楽しむことができるよう取り組んでいる。また、誕生会を開催しともにお祝いしている。	事業所は、利用者に畑で野菜の栽培や収穫を体感してもらい、食材として献立を考えたり、調理の下準備を一緒に行うことで、食事を1日の大切な活動のひとつにしている。また、誕生日には本人の希望を聞き、季節や行事にあわせた手作りの献立を工夫し、食事が楽しいものとなるよう支援している。	
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	個人の記録表に、食事摂取量や水分摂取量を記入して把握している。栄養が不足している時は高カロリージュースなどで補足している。こまめな水分補給を実施し、特に夏場は夜間も水分補給を実施している。		
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、歯磨きの声かけを行っている。職員は見守りを行い、利用者の能力に応じて一部の介助を行っている。また、協力歯科に受診し、義歯の調整や歯石の除去など定期的に受けている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A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
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声かけを行っている。トイレでの排泄を自立して行うことができるように支援している。	職員は、一人ひとりの状態を把握し、紙パンツやパットの利用もあわせ、全員トイレでの排泄を支援し、自立を促している。夜間も朝方の見回りを強化し、トイレ誘導を行うなど、一人ひとりにあわせた排泄支援に取り組んでいる。	
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	繊維質の多い食材や乳製品を取り入れ、室内歩行や家事活動等の体を動かす機会を適宜にとり、自然排便が出るように支援している。必要な方には主治医に相談の上、マグミットなどを使用し便秘を防ぐように留意している。		
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	利用者の希望や状況に応じて入浴を楽しむことができるよう、利用者一人ひとりに応じた支援に努めている。	利用者全員が入浴を楽しみにしており、順番も相談しあって決めている。職員は、入浴介助の際は利用者と一緒にゆっくりと話し、くつろいだり気分よく入浴できるように支援している。	
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	日中の活動を促し、生活リズムを整えるように努めている。また、一人ひとりの体調や表情、希望等を考慮して、ゆっくり休息がとれるように支援している。		
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	服薬ファイルを作成し、ケース事に整理し職員が内容を把握できるようにしている。服薬時は本人に手渡ししたり、口の中まで服薬介助したりと状態に応じた服薬管理をしている。		
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	利用者の嗜好や趣味を現在の状態とあわせ考慮し、個別に応じた楽しみや役割を見出し支援できるように努めている。		
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	利用者一人ひとりの毎日の気分によって庭の花の観察や散歩等へ出かけている。戸外の空気に触れて気分転換を図ることができるように支援している。また、家族の協力を得た上で、月2回自宅外泊を楽しむ利用者もいる。	利用者は、日常的に職員と一緒に庭で花を鑑賞したり、散歩を楽しんだりしている。また、手作りのお弁当をもって花見に出かけたり、神社の祭りや小学校の運動会にも参加するなど、地域の習慣や人、自然との関わりを支援している。家族の協力を得て、外泊や外食を楽しむ利用者もいる。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A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	家族よりお金を預かり事業所側で管理している利用者でも、病院の受診や買い物時など本人に確認してもらい、預かり金から支払っている。		
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	県外に在住している家族と電話で話すことにより心から安らぎ、安心した生活を送っている。会話が周りの人に聞こえないようにコードレスの電話機を使用しており、居室で会話を楽しむ利用者もいる。		
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	庭に咲いている季節の花を共用空間に飾っている。食事の準備をする音や自然光等が五感を刺激し、心地よく過ごすことの出来る雰囲気にある。	日当たりの良い窓際には、こたつを置くスペースが確保され、もう一方のユニットにはソファを置きゆったりとくつろげるスペースを整備している。また、季節の花や一年間の行事等の思い出の写真が飾られ、利用者同士の談話のきっかけにもなっている。生活感や季節感に配慮し、居心地よく過ごせる工夫がされている。	
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	畳の間は、利用者がごろ寝できるくつろぎの空間となっている。廊下のソファでは仲良しの利用者同士が談話できる空間となっている。		
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	利用者一人ひとりが心地よく過ごすことができるよう、以前から使用していた馴染みの家具を持ち込んでもらっている。また、居室に家族写真を飾っている利用者もいる。	家族と相談し、寝具や日用品は、できるだけ自宅の使い慣れたものを持参してもらい、くつろいで過ごせるよう配慮している。また、一人ひとりの趣味や習慣を大切に、身体状況にも配慮した居室作りが行われている。	
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	利用者一人ひとりの力を活かした安全な環境整備に努めている。心身の状況が変わり、新たな混乱や失敗が生じた場合は、その都度全職員で話し合っている。本人の不安を取り除くように努め、自信と力を取り戻せるように支援している。		

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
			Bユニット 実践状況	実践状況	実践状況
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	毎朝の朝礼時に全職員で理念を唱和している。また、ミーティングや申し送り時にも、理念に必ず触れ、確認し合うようにしている。		
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	地域の自治会に加入している。地域のボランティアの協力を得て、秋祭りや運動会、花見等の行事へ積極的に参加している。また、阿波踊りや演芸ボランティアの来訪もあり、日常的に交流を図っている。		
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	管理者は老人会やゲートボールなどの会合に参加し、日頃から認知症ケアの啓発に努めている。また、事業所見学の来訪があった際には、折に触れて認知症について理解してもらえるようにしている。		
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	運営推進会議には、家族や地域の代表者、町担当職員、地域包括支援センター職員の参加があり、二ヶ月に一回開催している。事業所の現状報告や情報交換等を行っている。検討された内容は全職員に伝達している。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者や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	日頃から町役場に出向き、町担当者との連携を密に図っている。具体的な相談等を行っており、協力関係を築いている。		
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	職員の見守りの方法を徹底し、また一人ひとりのその日の気分や状況をきめ細かくキャッチすることにより鍵をかけない自由な暮らしを支援している。		
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	朝礼やミーティングの際には、管理者が高齢者虐待防止法に関係する事項や利用者の尊厳について話しており、周知徹底に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			B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	一部の職員は研修などで制度について学んでいる。今後、対応が必要なケースが出てくれば随時、職員に説明し、アドバイスをを行いながら、利用者への支援に結びつけていく。		
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	時間をとって丁寧に説明している。特に、利用料に起こりうるリスク、重度化については詳しく説明し、同意を得るようにしている。		
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	意見箱の設置や苦情受付窓口を明示している。また、家族の来訪時には気軽に話してもらえるように努めている。出された意見や要望は、管理者と職員で話し合って運営に反映させている。		
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	ミーティングで職員の意見や要望を聞き、話しやすい雰囲気でのコミュニケーションを図るように心がけている。		
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	就業規則は全職員がいつでも閲覧できるようにしており、守られている。運営者も頻繁に来ており、職員の一人ひとりの業務内容や悩みを把握している。また、健康にも十分留意し定期的に健康診断を行っている。		
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	職員の段階に応じた資格取得を目標に、常に向上心をもつよう指導している。		
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	グループホーム協会や老人福祉施設協議会に加入している。また、外部研修で同業者との交流を図っており、事業所のケアに活かしている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			Bユニット 実践状況	実践状況	実践状況
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	サービスの利用について相談があった時には、特別な事情がない限り、本人に受け入れられるよう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	これまでの家族の苦労や今までのサービスの利用状況などの経緯について、ゆっくりと聞くようにしている。話を聞くことで落ち着いて頂き、次の段階の相談に繋げている。		
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	相談時には、本人やご家族の思い、状況等をお聞きし、改善に向けた支援の提案や相談を繰り返す中で、信頼関係を築きながら必要なサービスにつなげるようにしている。		
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	利用者の知識や経験から学んだり、お互いに協働しながら生活できるような場面づくりをし、共に支え合う関係を築いている。食器拭きや洗濯たたみなど職員とともに行うことが日課となっていて自然に行っている。		
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	利用者の様子や職員の思いをきめ細かく伝えることにより、家族と職員の思いが少しずつ重なり合い、本人を支えていくための協力関係が築けることが多くなっている。		
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	日頃から家族や地元の知人の来訪がある。また、馴染みの人や場所との関係が途切れないように努めており、家族とともに自宅に帰って地域との交流を継続できるようにしている。		
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	職員は日頃から利用者同士の関係性について情報交換を行い、全職員が共有できるようにしている。また、心身の状態や気分、感情によって日々変化することもあるため、注意深く見守るようにしている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			B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	サービスの利用が終了した後も、地域の方にグループホームのことについて話をしている。また、新しく利用を希望される方を紹介してくれることもある。		
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	職員は、日頃の利用者との関わりの中で、本人の思いや意向を察知するように努めている。意向の把握が困難な場合には、家族の来訪時に聞き取りを行うなどして情報を得ている。		
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	利用前に、本人や家族、関係者などから聞き取っている。使用後も折に触れ、本人や家族にどんな生活をしていたのかを聞き把握するように努めている。		
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	利用者一人ひとりの生活リズムを理解すると共に、表情や小さな行動から感じ取り本人全体像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	本人や家族、関係者とも話し合い、それぞれの思いや意向を介護計画に反映している。モニタリングやカンファレンスも繰り返し行っている。職員は、日頃から利用者との会話から希望や要望をくみ取るように努めて介護計画に反映している。		
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	定期的な見直しや実施に併せて、利用者の状況の変化や家族の要望など、状況に合わせて随時、見直しを行っている。		
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	本人の家族の状況に応じて、通院や送迎など必要な支援は柔軟に行い、利用者一人ひとりが満足して生活できるように支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			B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	利用者が安心して地域で暮らし続けられるように、警察や地域消防団、民生委員に対して協力を呼びかけている。		
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	本人や家族の希望するかかりつけ医の受診を支援している。必要に応じて訪問診療を受診できる体制を構築している。受診結果を家族に報告している。		
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	日頃から健康管理や状態変化に応じた支援を行っている。看護職員が不在の時間は、介護職員の記録をもとに確実な連携を行っている。また、協力医療機関の訪問看護体制により看護師とも気軽に相談できる関係にある。		
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。	入院によるダメージを極力防ぐために、医師と話をする機会をもち、事業所内で対応可能な段階で、なるべく早く退院できるようにアプローチしている。		
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	早い段階から、家族と職員間で重度化や終末期に向けた方針について話しあっている。医療機関の協力を得た上で、家族の意向にそった支援に努めている。		
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	全職員が年1回の応急手当の勉強会を受講し、体験・体得・習得するようにしている。また、夜勤時の対応についてマニュアルを整備し、周知徹底を図っている。		
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	年2回、利用者や家族、地域の消防団員の協力を得て、避難訓練を実施している。また、今年隣接工場よりの火災で町内会の方や地元消防団の方が駆けつけて下さり避難誘導に当たって下さった。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			Bユニット 実践状況	実践状況	実践状況
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	日頃の利用者との関わりの中で、一人ひとりの視点に立って常に人格を尊重し、誇りやプライバシーを損なうことのないよう支援している。ミーティングの際、全職員で話しあっている。		
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	利用者に合わせた声かけを行うようにしている。意思表示が困難な方には、表情から読みとるようにしている。また、日常生活の中で自己決定できる場面をつくっている。		
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	利用者一人ひとりの個性や特徴を大切にしながらさりげなく寄り添い、きっかけを作ったり関心事を見つけ、一日一日をその人らしく過ごせるように支援している。		
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	毎日の着替えは、利用者本人の意向で決めており、職員は見守りや支援が必要な時に手伝うようにしている。自己決定が難しい利用者には職員と一緒に考えて支援している。		
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	利用者の好みや要望を献立に加えている。事業所で収穫した新鮮な野菜を用いて、食事を楽しむことができるように取り組んでいる。また、誕生会を開催しともにお祝いしている。		
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	個人の記録表に、食事摂取量や水分摂取量を記入して把握している。栄養が不足している時は高カロリージュースなどで補足している。こまめな水分補給を実施し、特に夏場は夜間も水分補給を実施している。		
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、歯磨きの声かけを行っている。職員は見守りを行い、利用者の能力に応じて一部の介助を行っている。また、協力歯科に受診し、義歯の調整や歯石の除去など定期的に受けている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			B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声かけを行っている。トイレでの排泄を自立して行うことができるように支援している。		
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	繊維質の多い食材や乳製品を取り入れ、室内歩行や家事活動等の体を動かす機会を適宜にとり、自然排便が出るように支援している。必要な方には主治医に相談の上、マグミットなどを使用し便秘を防ぐように留意している。		
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	利用者の希望や状況に応じて入浴を楽しむことができるよう、利用者一人ひとりに応じた支援に努めている。		
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	日中の活動を促し、生活リズムを整えるように努めている。また、一人ひとりの体調や表情、希望等を考慮して、ゆっくり休息がとれるように支援している。		
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	服薬ファイルを作成し、ケース事に整理し職員が内容を把握できるようにしている。服薬時は本人に手渡ししたり、口の中まで服薬介助したりと状態に応じた服薬管理をしている。		
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	利用者の嗜好や趣味を現在の状態とあわせ考慮し、個別に応じた楽しみや役割を見い出して支援できるよう努めている。		
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	利用者一人ひとりの毎日の気分に沿って庭の花の観察や散歩等へ出かけている。戸外の空気に触れて気分転換を図ることができるように支援している。また、家族の協力を得た上で、家族の方と外出され外食やショッピングを楽しんでいる方もいる。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			B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	家族よりお金を預かり事業所側で管理している利用者でも、病院の受診や買い物時など本人に確認してもらい、預かり金から支払っている。		
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	家族と電話で話すことにより心から安らぎ、安心した生活を送っている。会話が周りの人に聞こえないようにコードレスの電話機を使用しており、居室で会話を楽しむ利用者もいる。		
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	庭に咲いている季節の花を共用空間に飾っている。食事の準備をする音や自然光等が五感を刺激し、心地よく過ごすことの出来る雰囲気がある。		
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	畳の間は、利用者のごろ寝できるくつろぎの空間となっている。リビングのソファーでは仲良しの利用者同士が談話できる空間となっている。		
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	利用者一人ひとりが心地よく過ごすことができるよう、以前から使用していた馴染みの家具を持ち込んでもらっている。また、居室に家族写真を飾っている利用者もいる。		
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	利用者一人ひとりの力を活かした安全な環境整備に努めている。心身の状況が変わり、新たな混乱や失敗が生じた場合は、その都度全職員で話し合っている。本人の不安を取り除くように努め、自信と力を取り戻せるように支援している。		