

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	2172101269		
法人名	有限会社 賃貸ルーム		
事業所名	グループホーム てんじゅ(西ユニット)		
所在地	岐阜県大垣市万石1丁目14番地1		
自己評価作成日	令和 1年12月31日	評価結果市町村受理日	令和 2年 4月15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.kai.gokensaku.jp/21/1/ndex.php?act=on_kouhyou_detai_1_2012_022_kani_etue&ji_gyosyoCd=2172101269_00&afCd=21&Ver_si_onCd=022
----------	---

【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 岐阜後見センター		
所在地	岐阜県岐阜市平和通2丁目8番地7		
訪問調査日	令和 2年 2月 1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)】

グレード介護事業者認定制度、エクセレント企業への取組後、内容を充実に重きをおいてきた。委員会制度での一人一役、自分事、チームごとにした働き方や、自立性、自主的にケアサービスの提供や業務改善を職員一人一人が、それぞれの力をつけてきている。人材不足と言われる中、離職率の低下を継続できている点が効果として見られる。リーダー、マネージャー職の研修やケア委員会が、人事考課、介護手技、マニュアル作成に取組、チーム、事業所全体のケアの質の向上につながりつつある。地域への貢献として人材育成コミュニティの居場所づくり、認知症サポーター養成講座、各種関係機関との企画運営に継続して連携強化しており、信頼度は増している。新規事業としての自費事業は、事業所内外のサービスの充実、職員の多用な働き方への挑戦として始めたところである。

【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)】

人材育成に力を入れ、ホーム内外で様々な取組を行っており、岐阜県介護人材育成事業者認定制度グレード2及び岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業の認定を受ける等積極的にホームの運営の向上に努めている。また、中長期的なビジョンを明確化し、事業計画を作成し、ケアサービスの質の向上に努めている。ホームでは、ケアにおける手技を委員会が中心となりマニュアル・手順書を作成し、実践の自己評価やリーダーによる他者評価を行うことで、自分を振り返る機会を持ち、職員の技術や意識の向上に努めている。また、以前から行われている認知症サポーター養成講座に加え、人を育てるコミュニティラボと称し、喫茶店などを会場に、VRによる介護体験やテレビ電話による意見交換等、新しい取り組みを行い、介護事業所だけでなく様々な分野の方々への参加があるとのことである。また、介護保険では対応できない地域のニーズに応え、新たに自費事業も展開する等、ホームの枠を越えた地域交流・地域貢献に取り組んでいる。

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ます (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、活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
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、申し送りの時に、スタッフ全員で理念を唱え確認したうえで、介護をおこなっている。	理念は玄関や事務所に掲示し、毎朝唱和している。理念が実践に繋がるよう、評価基準に理念を落とし込み、2カ月に1回、自己評価や管理者による他者評価を行っている。結果を職員個々にフィードバックすることで、人材育成につなげている。	
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	地域の自治会長や地域包括支援センター職員、民生委員の方を交え、運営推進会議を開催し意見交換をしている。又、地域でのサロンへの参加をしている。	自治会に加入しており、町内の消火訓練には職員と共に利用者も参加している。また、近隣の公民館で開催されるサロンにお誘いがあり、毎回参加している。幼稚園児との交流や近隣からのボランティア、中学生の職場体験等の受け入れを行っている。	
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	運営推進会議に地域役員の方に参加して頂き、認知症の人への理解を深めて頂いている。又、認知症サポーター養成講座を三城保育園児に行い、自宅で両親に話してもらえよう啓発活動をおこなっている。		
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	自治会長、民生委員、本人の家族などを交え、事業所の現状、活動内容を報告した後、意見交換を行い、メンバー意見を基にサービス向上に繋がる計画し取り組んでいる。	会議には、自治会長、民生委員等の地域役員も出席しており、役員の交代時には必ず引き継ぎを行っている。また、利用者家族の出席も多い。席上では、ホームでの活動や事故事例についても報告し、出席者間で活発な意見交換が行われている。	
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	わからない事が起こった場合は、市町村担当者に、その都度訪問や電話で尋ね助言を頂いている。運営推進会議にも参加して頂き、ホーム内の状況も理解して頂くように努めている。	運営推進会議には地域包括支援センターの出席があり、意見交換している。市の担当課とは、日頃から制度改正動向やホームの運営上の相談に加え、事故報告等を行うとともに、助言を得る等して協力関係を深めている。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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	玄関は、AM7:00～PM5:30の間は施錠せず、自由に出入りできるようにしている。施錠している時間帯は、防犯上である。	毎年、身体拘束に関する研修を行っている。虐待防止や権利擁護についても会議等で頻りに話題にする等、身体拘束をしないケアの実践に取り組んでいる。玄関を日中は施錠せず、夜間帯のみ、防犯のため施錠を行っている。	
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過ごされることがないよう注意を払い、防止に努めている	研修などで虐待について学び、事業所内では、スタッフ一人で抱え込む事が無いように、スタッフ間で話し合いをしている。		

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	権利擁護推進委員となった職員から、勉強会で伝達講習を行っている。勉強会に参加できなかった職員に関しては、報告書にて確認してもらい周知徹底している。		
9		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	契約時は充分時間をかけ、質問を聞きながらすすめている。又加算の変更や料金に関わる事柄はその都度説明する時間を設け、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	運営推進会議を利用し、ご家族、ご利用者、自治会役員、地域包括の方々にも意見・助言を頂くようにしている。	運営推進会議や家族会、面会等に意見や要望を伺うようにしている。家族の面会頻度には差があるが、毎月の請求書の手渡しの際に意見を伺ったり、衣替えや大掃除で来訪された時に意見や要望をいただくよう工夫している。	
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	人事考課制度での個人面談を、年2回導入した。キャリア・コンサルタントの資格の所長と個人面談を行い、年度末には代表者及び管理者を含め複数の人数で面談を行いきめ細やかに職員の意見を反映させるようにした。	日頃から業務を通して職員の意見を聞くようにしている。また、ユニット会議や7つの委員会で出た意見について必要に応じ、毎月の全体会議でも取り上げ、検討し、運営に反映させている。	
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	職員評価基準をもうけ、月単位、半期ごとに集計、評価することで、賞与、昇給に反映できるようにしている。又、個々の家族状況や急な体調変化に対しても変更、有給消化できるように努めている。		
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	階級に合わせた研修を提示し、希望する研修に参加できるよう支援している。		
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	他の事業所の代表者や管理者と伴に、人材育成のセミナーを主催している。		

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
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	入所時の資料をユニットのスタッフ全員で読み、参考にしながらご本人を観察し、話を聞きながら介護している。		
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	ご本人だけでなく、ご家族の希望を聞きながら介護している。		
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	歯科衛生士による、口腔ケアなど以前から利用されているサービスをそのまま継続している。		
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	介護するという気持ちではなく、共に楽しく毎日を過ごせるようにしている。		
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	来所されたご家族に、最近の本人の様子などをお話したり、相談したりするようにしている。		
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	来所される友人など、スタッフ間で名前を覚え、笑顔で挨拶する事を忘れず、居室でゆっくり話をして頂くようにしている。	面会者は家族に限らず、友人や元同僚、教室の教え子等様々な方が来訪している。また、センター方式の書式を活用し、家族から馴染みの関係を面会時に聞き取る等して把握に努めている。利用者が職場のOB会に招待され、職員付き添いで出席した等のエピソードを伺った。	
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	朝と午後の体操時は、利用者様が円になって顔を合わせコミュニケーションをとっている。		

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
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されて、ご家族にもお会いした時には、挨拶を忘れないように心がけている。		
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	モーニングが好きな方などには時間を作り、出かけられるように心がけている。	利用者のエンパワメントを高める観点から、日常的な支援の中で、利用者それぞれの生活スタイル、希望、意向等を把握している。意思表示が困難な場合には、ノンバーバルコミュニケーションを活用する等し、表情やしぐさ等から意向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	歩いたり、動いたりする事が好きな方には時間を作り、散歩に出かけてもらっている。雨で外が歩けない時には、安全を確保し、廊下を歩いて頂いている。		
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	掃除の好きな方にはモップがけ、手先の器用な方には、作品作りや箱作など、一人ひとりに合った事を行って頂くようにしている。		
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	毎月のミーティングにてモニタリングを行っている。	計画の目標達成状況をモニタリングし、3か月に1回、または状態が変化した場合にはその都度見直すようにしている。家族の意見は電話や面会時に聞き取り、計画に取り入れている。ユニット会議で話し合わせ、更新されたプランはカルテに保管することで情報共有している。	家族が参加しやすいように家族の都合に合わせてサービス担当者会議を開き、意向や想いを今以上に引き出し、ケアプランに反映させる等、家族参画によるプラン作成に向けた取り組みに期待したい。
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	センター方式の「焦点情報」「週間体調表」「経過記録」を利用し、記録を行いスタッフ間全員で共有している。		
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	家族と外出が億劫になった方には、ご家族の手作り弁当を、居室で一緒に召し上がり過ぎて頂いている。		

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
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	地域で行われている「いきいきサロン」に参加して頂き楽しく過ごして頂いている。		
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	「受診に行きたくない」と言われる方には、ご本人の希望を第一に考え、往診のDr. を探すようにしている。	大半の利用者が従来のかかりつけ医の医療を受けている。受診の際は情報提供書を送るか若しくは同僚の家族に託している。往診時も日々の状態を報告し、受診後の情報は申し送りや記録で共有している。	
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	排便コントロールなどを必ず看護師に相談し、決定している。		
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。	入院した時、入院中も何度か訪れ、話し合いをしている。		
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	事務所の者が、ご家族と話し合い、その希望や考えを各ユニットのスタッフに申し送り、スタッフ全員で共有し支援している。	急変時や終末期の方針について文書で確認し、同意を得ている。重篤化してきた際に再度、本人家族の意向を確認している。看取り経験の積み重ねがあり、主治医や看護師との連携関係もできており、看取りの体制は整っている。マニュアルも整備され、勉強会や職員アンケート等で看取りケアの質の向上に努めている。	
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	訓練を行い、スタッフ全員が分かりやすいように、手順を事務所の壁に貼ってある。		
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	地域の方や消防署の方にも訓練の様子を見て頂き、話し合いを行っている。	防災訓練は、通報、消火、総合、夜間避難等、年4回実施している。夜間避難訓練では実際に暗くなってから実施した。それにより照明や避難経路等具体的な課題が明らかになり、灯の工夫や家具の配置等の改善策を講じることができたとのことである。	

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	ご自分では認知症ではないとプライドを持っている方には、特に注意をはらい言葉がけを行っています。	利用者への声かけは常に配慮し、無意識に発する不適切な言葉やスピーチロック等には職員が互いに注意し合っている。環境面でも、トイレにカーテンを設置し、排泄時のプライバシーが保持できるよう工夫している。	
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	「何かやらせて下さい」と常に言われる方に、何種類か仕事を提案し、好きな事をして頂いている。		
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	仕事をしたい方、散歩など外を歩きたい方、ソファでのおんびりしたい方、それぞれの希望に合わせて生活して頂いている。		
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	それぞれ、お好きな色、お好きな洋服を選んでさし上げている。		
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	テーブルを拭いて頂いたり、好きな柄のランチョンマットを選んで頂いている。	食事は時に選択メニューがあり、利用者の楽しみになっている。給食委員会では利用者の意見を踏まえ、より良い食事支援になるよう検討している。行事食やお楽しみ会、年末年始はお餅やおせちを味わう等楽める工夫をしている。	
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	食べる量や水分量は毎回記録しスタッフ全員で話し合いをしながら提供している。		
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、口腔ケアを行っている。ご自分で行うことができる方はご自身で行って頂き、声かけしていただける方は声かけしながらご自身で行って頂いている。		

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	排泄の間隔が変わった場合は、その都度、パット交換やトイレ誘導時間の見直しをしている。	一人ひとりの排泄状況をチェックし、排泄パターンを確認している。本人のタイミングに合わせ、声かけをする等し、トイレでの排泄ができるようにしている。便の状態を判別するプリストルスケールや排便経過日等、具体的に記録し、排泄ケアに反映させている。	
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	Dr. に相談し、薬を処方して頂いているが、水分を多く摂って頂いたり、散歩をしたりして頂いている。		
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	毎日入浴して頂く事はできないが、失便があった時などは、入浴して頂くように心がけている。	3日に1回の入浴を基本としているが、本人の希望や体調により入浴日や方法を代えている。また、身体状況に合わせ、個浴、機械浴と分けて安全に入浴ができるよう支援している。疾患により入浴ができない方には全身清拭や手足浴を実施している。	
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、昼寝をしたい方は、リビングのソファに座られ眠られている。		
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	処方された薬のコピーをすぐ見る事ができる場所に置き、確認している。薬の変更があった場合には症状を記録に残し、申し送るようにしている。		
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	家事の得意な方や絵を塗る事が好きな方、それぞれき合わせて行っている。		
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	年二回、バス旅行を行なっている。普段、車椅子の方はなかなか外出する事ができない為、喜んで頂ける場所を考えている。	バス旅行では、家族同伴で、いちご狩りやひまわり畑、道の駅等に行き、外食も楽しんでいる。秋には利用者・家族・職員で瑞穂市RUN伴+に行き、応援したとのことである。日常的に喫茶店や近くのホテルでお茶を楽しんだり、近隣の散歩に行く等、外出の支援をしている。	

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	月一回、訪問でお菓子を販売される方が来られた際は、好きな物を購入して頂いたり、時にはコンビニに行き好きなデザートを購入したりしている。		
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	ご家族に電話したいという希望がある時は、電話をして頂いている。年賀状はご自分で書いて頂いている。		
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	毎月、季節に合わせた利用者様の手作りの壁面飾りや季節の歌の歌詞を貼り、唄ったり、話題にしている。	明るい共有空間で、季節折々の作品や行事の様子等の掲示がある。テーブルを中心に利用者が談話をしており、心地良さがうかがえる。畳の上がり間や廊下の椅子でいつでも休息ができるようになっている。	
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	リビングにソファを置き、自由に座って頂き、テレビを観たり、おしゃべりをしたりされている。		
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	ダンスやテレビなどご本人が、使っていた物を持って来て頂くようお話している。	馴染みの家具や調度品を持参してもらっている。写真や作品を飾り、自分らしい居室にしている方や、物を多く置かないすっきりとした居室の方もいる。一人ひとりの価値観や生活スタイルを重視し、居心地良く生活できるよう配慮されている。	
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	トイレや風呂など分かりやすい目印をつけ、各居室には「名前」をつけ、わかりにくい方にはりボンなど目印を付けるようにしている。		

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	2172101269		
法人名	有限会社 賃貸ルーム		
事業所名	グループホーム てんじゅ(東ユニット)		
所在地	岐阜県大垣市万石1丁目14番地1		
自己評価作成日	令和 1年12月31日	評価結果市町村受理日	令和 2年 4月15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.kai.gokensaku.jp/21/1/index.php?act=on_kouhyou_detai_2012_022_kani#true&li_gvosyoCd=2172101269-00&P_efCd=21&Ver_si_onCd=022
----------	---

【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 岐阜後見センター
所在地	岐阜県岐阜市平和通2丁目8番地7
訪問調査日	令和 2年 2月 1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)】

グレード介護事業者認定制度、エクセレント企業への取組後、内容を充実し重きをおいてきた。委員会制度での一人一役、自分事、チームごとにした働き方や、自立性、自主的にケアサービスの提供や業務改善を職員一人一人が、それぞれの力をつけてきている。人材不足と言われる中、離職率の低下を継続できている点が効果として見られる。リーダー、マネージャー職の研修やケア委員会が、人事考課、介護手技、マニュアル作成に取組、チーム、事業所全体のケアの質の向上につながりつつある。地域への貢献として人材育成コミュニティの居場所づくり、認知症サポーター養成講座、各種関係機関との企画運営に継続して連携強化しており、信頼度は増している。新規事業としての自費事業は、事業所内外のサービスの充実、職員の多用な働き方への挑戦として始めたところである。

【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)】

--

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)	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ます (参考項目: 9,10,19)
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)	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)
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)	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
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)	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目: 11,12)
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)	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
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)	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
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、安心して暮らしている (参考項目: 28)		

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
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	申し送りの記録用紙に、理念を載せる事で常に目に触れ理解する事で、理念に基づいたケアを実践するように努めている。		
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	地域の自治会長や地域包括支援センター職員、民生委員の方を交え、運営推進会議を開催し意見交換をしている。又、地域でのサロンへの参加をしている。		
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	運営推進会議に地域役員の方に参加して頂き、認知症の人への理解を深めて頂いている。又、認知症サポーター養成講座を三城保育園児に行い、自宅で両親に話してもらえよう啓発活動をおこなっている。		
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	自治会長、民生委員、本人の家族などを交え、事業所の現状、活動内容を報告した後、意見交換を行い、メンバー意見を基にサービス向上に繋がる計画し取り組んでいる。		
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	わからない事が起こった場合は、市町村担当者に、その都度訪問や電話で尋ね助言を頂いている。運営推進会議にも参加して頂き、ホーム内の状況も理解して頂くように努めている。		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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	身体拘束に関する研修に積極的に参加し、参加した職員より通達を行うことや、月に一度のミーティングで身体拘束が行われていないか振り返りをするように努めている。		
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注意を払い、防止に努めている	積極的に「高齢者虐待防止に関連する研修等」に参加し、虐待について学ぶ機会を増やせるよう努めている。		

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
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	権利擁護推進委員となった職員から、勉強会で伝達講習を行っている。勉強会に参加できなかった職員に関しては、報告書にて確認してもらい周知徹底している。		
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	契約時は充分時間をかけ、質問を聞きながらすすめている。又加算の変更や料金に関わる事柄はその都度説明する時間を設け、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	運営推進会議を利用し、ご家族、ご利用者、自治会役員、地域包括の方々にも意見・助言を頂くようにしている。		
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	人事考課制度での個人面談を、年2回導入した。キャリア・コンサルタントの資格の所長と個人面談を行い、年度末には代表者及び管理者を含め複数の人数で面談を行いきめ細やかに職員の意見を反映させるようにした。		
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	職員評価基準をもうけ、月単位、半期ごとに集計、評価することで、賞与、昇給に反映できるようにしている。又、個々の家族状況や急な体調変化に対しても変更、有給消化できるように努めている。		
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	てんじゅ主催でキャリアアップ研修会を4回に分けて行なった。テーマは認知症に関する事で、初級から中級職員を対象に行い、他事業者からも参加してもらいよい刺激となった。		
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	近隣グループホームに声をかけ外部講師を招き合同研修会を開催した。他の事業所の行事への参加を継続して行っている。		

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
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	ケアマネジメントのセンター方式を活用し、少しずつ、本人の状態を知るように進めている。		
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	ご入所時の荷物の運搬、家具等の設置を手伝い、できるだけ積極的に関わりを持つように心がけている。		
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	本人と家族等の必要としている支援の優先順位を決める。なじみのある病院・美容院等の把握をし、関係を継続していけるように支援している。		
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	声かけや本人に対する姿勢など威圧的な態度にならないように気をつけている。		
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	衣替えや病院受診など、家族にしかできない支援がある事を理解して頂き、無い範囲で協力を依頼している。		
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	本人や家族からの情報を元に、訪ねて来られる友人や場所等を職員の間で共有している。		
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	誕生会や東西ユニット合同の行事等、体調不良時以外は全員出席して頂いており交流を深めている。		

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	バス旅行など行事のボランティアでの参加のご協力や、電話・手紙でのやり取りを行っている。		
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	マンツーマンの介助時(入浴や散歩等)本人の発した言葉を逃さず職員間で共有しあい、ケアのヒントにしている。		
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	これまでの暮らしを本人から直接聞くように努めている。難しい場合は、家族から情報提供の協力を依頼している。		
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	体操やレクリエーション等、参加への声かけをしているが、本人意思に任せている。強制はしないようにしている。		
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	日頃の介助の中での職員の気付きや本人の意志などを基に皆で情報を共有し、多職種との連携も図りながら、本人の意向に近いケアに近づくように努めている。		
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	朝～夜までの申し送り事項をきちんと伝える事、疑問に感じた事などの情報のやり取りを行い実践を深めて言っている。		
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	外出できない本人のために室内で行える音楽会で楽しめる機会を設けたり、自立の本人の為に外出・外出ツアーを設けるなど工夫をしている。		

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	地域の自治会長や地域包括支援センター職員、民生委員の方を交え、運営推進会議を開催し意見交換をしている。又、地域でのサロンへの参加をしている。		
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	本人と家族に同席してもらい現状を知って頂く機会を設けることや、体調に異変があった時は相談できるようにしている。		
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	週に一度の看護師との報連相を大切にしている。体調変化や薬の服用等も、その都度相談している。		
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。	病院と施設のキーパーソンを設け、情報を提供してもらい退院近くなったらカンファレンスを開き必要なケア、道具などを揃えるようにしている。		
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	チーム内では本人の家族に対してどのようにして接していくか、配慮すべき点、寄り添う点などを話し合い取り組んでいる。		
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	救急救命士を講師として迎え、人工呼吸・AED装置の作動方法などを、定期的に学んでいる。		
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	月に一度、自治会長・地域包括センター職員・民生委・消防士などと火災訓練・災害訓練を行っている。		

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
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	利用者に対する言葉使いを特に重視し、お互いに注意をし合って敬えるような言葉使いをしている。プライバシーに関しては、扉に暖簾を設置し、ゆっくりとくつろげる様な工夫をしている。		
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	散歩や入浴時等1対1で話しができる時、やりたい事や食べたい物などを聞き、実現できるようにしている。		
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	外からのボランティアは利用者が楽しみにしている行事の一つであり、皆が参加出来るように入浴時間をずらすなど工夫している。		
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	化粧水 乳液など本人の馴染みのある物を家より持ち込み利用している。好きな洋服や好きな色も把握している。		
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	月に一度のお楽しみ献立は、利用者ひとりひとりに、いくつかの献立から選んで頂き、票が多かったものを提供している。又、季節感を味わえるようにおやつでもさまざまな物を召し上がって頂いている。		
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	飲み込む力が弱くなった利用者に対し、水分にトロミをつけ飲み込みやすい形状にする。ムース食の提供などの支援をしている。		
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	一人ひとりの口腔内に合わせた道具、口腔ケアブラシ、口腔ウェットなど用いて、毎食後、口腔内の清潔保持に努めている。		

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
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	一人ひとりの排泄のパターンを把握しトイレ誘導を行ったり、パットの種類を変えていくなど工夫している。		
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	朝食時にコップ1杯の牛乳を飲んで頂く。日頃から積極的に水分摂取をすすめるなどを働きかけている。		
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ず、個々にそった支援をしている	入浴時、身体に負担のかからない様、特殊機械浴と自立浴と分け、利用者も職員も身体に負担のない様に努めている。		
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	一人ひとりの行動パターンを把握し、居室でゆっくりされる方、リビングで思い思いに過ごされる方等、距離を置きつつ見守りを行っている。居室の空調も気をつけている。		
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	一人ひとりの服薬状況の記載してあるファイルをリビングに準備し、いつでも閲覧できる様にした。薬内容に変更があれば、担当者がその都度差し替えをしている。		
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	得意な事を生かせる場面の提供や嗜好品の提供などに努め、不定期だが喫茶店に行くなどの支援を行っている。		
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	趣味を生かし、書道と絵画の個展を、家族を通じて喫茶店の一角に開き、気の合う利用者と出かける等の支援を行った。		

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
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	本人が気がねなく使える様な働きかけをしている。買い物に行ったときなどは、希望の物が買える様な声かけをしている。		
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	家族との電話のやり取りはもちろん、友人等との電話なども名前を伝え、話ができるように支援している。		
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	利用者が分かりやすい様、トイレ、浴室には看板を立て、混乱しない様な空間作りを行っている。廊下の壁等はボランティアの方より預かっているタペストリーを貼り、季節感を出している。		
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	3人がけソファを2脚、共用スペースに置き、身体を休めたり、TVをゆっくり観たりできるスペースを作っており、誰もが使用できる様な配置を工夫している。		
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	本人が安心して過ごせる事。又、安全に過ごせる様な家具の配置を、本人や家族と相談し進めている。		
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	一人ひとりの居室入り口には障害物を置かない。トイレ、浴室は看板を立てる等の工夫をしている。		