

## 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	2294201351		
法人名	㈱ケアクオリティ		
事業所名	グループホーム ケアクオリティ輝	ユニット名	1ユニット
所在地	静岡県静岡市葵区昭府1丁目22-6		
自己評価作成日	平成28年11月25日	評価結果市町村受理日	平成29年3月13日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	<a href="http://www.kaigokensaku.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2016_022_kani=true&amp;JigvosvoCd=2294201351-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022">http://www.kaigokensaku.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2016_022_kani=true&amp;JigvosvoCd=2294201351-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022</a>
----------	---

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	セリオコーポレーション有限公司 福祉第三者評価 調査事業部
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町4-1
訪問調査日	平成28年12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)】

事業所の理念「安心と笑顔にあふれた温もりのある暮らし」「認識の共有をし質の向上を図る」そ遵守し、ご利用者お一人ひとりに合わせてケアプランを作成し、ご利用者様が安心して暮らせる様に努めております。また、ご家族も輝での暮らしに満足していただける様、支援しております。

### 【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)】

国1バイパスのインターチェンジ近くの田畑が点在する住宅地に立地するグループホームである。開設当時から勤務する経験豊富なホーム長は、職員とともに「安心と笑顔にあふれた温もりのある暮らし」を目指している。笑顔を意識しチームワークも良く、利用者をよく理解して優しく日々の介護を行っている。ホームは地域とのつながりを深める努力をしており、歌や踊り・大道芸等多くのボランティアや小学生の福祉授業を受け、町内会の総会に出席したり、町の夏祭にも参加したりしている。また、近隣に新設予定の公園の検討委員に選出されたり、近隣住民がホームの草むしりに来てくれる等の交流を重ねている。

### 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、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

自己評価および外部評価結果

[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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	事業所の理念を申し送り時必ず唱和し、理念に近づけるよう全員でに努力している。	開設時に職員全員で作成したホームの理念を事務所内に掲示している。毎日3回の申し送り時に唱和を行い、共有を深め日々の介護の中で「安心と笑顔」を実践している。	
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一人として日常的に交流している	町内会会合、行事、認知症カフェ、学区の不審者対策に参加したり日常的に挨拶をしている。	歌や踊り等、多くのボランティアや小学生の福祉授業を受入れ、町内会総会に出席したり、町の夏祭にも参加したりしている。町に新設予定の公園の検討委員に選出され、近隣住民がホームの草むしりをする等して付き合いを深めている。	
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	認知症カフェ・小学生総合学習の受入など積極的に行っている。		
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	平成27年9月19日 平成28年8月29日 平成27年11月25日 平成28年10月8日 平成28年2月15日 平成28年4月25日 平成28年6月27日 に行っている。	年6回偶数月に開催し、町内会長や民生委員・地域包括支援センター・家族等が参加している。年1回は家族会を同日に開催し、参加者の増加をはかっている。報告が中心ではあるが、参加者から意見等も出ている。	
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	社会福祉協議会、生活支援課に情報交換をしている。必要書類については直接提出をしている。	市の介護福祉課に運営推進会議報告を持参し必要時に連絡している。生活支援課は、生活保護の利用者の関係で年2~3回来訪があり情報交換をしている。介護相談員の月1回の来訪は、協力的で利用者の情報が得られる。	
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「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	身体拘束をしないケアを職員間でも確認し合いながら実践している。身体拘束ゼロ宣言をしポスターを貼っている。	身体拘束ゼロ宣言をしている。法人制定のマニュアルがあり、全体会議で研修を実施し、現場でもホーム長等による指導が随時行われている。身体拘束委員会を設置し、常に身体拘束にあたらぬかを検討している。	
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	毎月チェック表提出後、話し合いやホーム内研修をし、虐待防止に務めている。3ヶ月毎まとめ会社全体の委員会に報告している。		

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	職員の目の届くところにパンフレットを設置してある。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	契約の時や改定があった際は説明をし、理解・納得が得られる様にしている。		
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	家族との面談時に運営に関する意見・要望の確認をする。電話連絡でも確認をして実施している。	意見や要望は、家族の来訪時や年1回開催の家族会、運営推進会議等の時に面談で確認している。、来訪がまれである家族や遠距離の家族には、電話で積極的に聴取している。	
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	朝礼やミーティングの時だけではなく日々の介護現場で気付いたことを個々の職員が意見を言える職場環境となっている。	月1回開催の全体会議とフロア会議、毎日3回行う申し送り時に職員が自由に活発な意見を出し、運営に随時反映させている。今回の「自己評価」はフロアごと全員に回覧し、職員全員の意見を踏まえて作成した。	
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	勤務表作成後、本社に送付している。働きやすく、労働意欲が向上する職場を目指している。業務上相談も管理者・職員間で行っている。		
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	法人として、「新人研修」・「初級研修」を行っている。新人職員には現職員をつけ、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	社内研修や本社で行われる委員会会議への参加、外部研修への参加など、他事業者の職員と交流する機会を設けている。		

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
<b>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	ご本人のお話を傾聴しゆっくりと話し、利用者が思いを伝えやすい環境作りをしている。管理者は一日一回は声掛けをし、傾聴し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	契約前より家族と電話対応・面談など、様々な方法で不安や要望等を確認し話しやすい関係作りをしている。		
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	同法人の他事業所の説明をし、本当に必要なサービスは何かを考え、情報を提供している。		
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	ご自分で出来ることはして頂き必要に応じた支援を行い関係づくりを築いている。		
19		○本人と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	面会だけではなく、ご家族との外出・外泊の支援や家族会開催、月1回発行するかがやき通信でご本人の様子も報告している。		
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	面会や、外出・外泊をして頂いている。	友人や知人の来訪は減ってきたが、孫の結婚式に出席したり、家族との外食や外泊を楽しんだりしている。正月を自宅で過ごしたり、馴染みの美容院に継続して行く利用者もいる。それらを引き続き支援している。	
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	個々の性格も踏まえ利用者間の関係性の把握に務め孤立しない様支援している。		

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	ご家族へは相談や支援だけでなくイベントなどで繋がりを持つよう努めている。		
<b>Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	日常生活会話の中からも希望や意向等を伺う。ケアプランのモニタリング時にご本人、ご家族から聞き取りをしている。	家族や担当者から得た情報は職員で共有している。利用者との日常生活の会話から本人の希望を聞いたり、表情や行動の中から希望や意向を汲み取ったりしている。	
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	入居時にご本人、ご家族からの聞き取りをする。日々の会話の中からも聞き取りをしている。		
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	ケアプランの短期・長期目標の期限や急な体調の変化があった時など、定期的に行い、気付いた時にも情報の共有を図っている。		
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	ご家族の意見・要望、職員の意見等をカンファレンスで話し合い検討し、ケアプランやサービス提供に反映させている。ご家族には必要に応じてお電話でも意見を頂いている。	定期的を開催する担当者会議と全体会議で意見交換を行って検討し、介護計画を作成している。利用者の現状に則して見直しされた介護計画は、家族に説明して確認を取っている。	
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	ケース記録や支援日誌を活用し、情報の共有とケアの向上を図れるよう支援し、介護計画の見直しに活かしている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	サービスについて相談に応じて柔軟な支援が出来るよう努めている。病院受診など家族対応が困難な時必要性の高い支援については早急に対応している。		

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	利用者個々の出来ることを把握した上で利用者とともに地域内で参加できる活動を支援をしている。		
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	利用者及び家族の了承を得た上で入居時より提携往診医に切り替え、月2回の定期往診のほか24時間の医療連携が受けられる対応をしている。切り替えを希望されない方は元の主治医を継続して頂き支援している。	利用者全員が提携医をかかりつけ医とし、月2回の往診と週1回の訪問看護を受けている。提携医と訪問看護は24時間体制であり、歯科医は月1回往診がある。家族の付き添いが困難な場合は、職員が付き添うこともある。	
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	契約をしている訪問看護ステーションが24時間介護職員と連携をとることが可能であり、適切な看護医療対応が早期にできるよう支援している。		
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。	病院関係者やご家族に、ご本人の経緯を伺い主治医・訪問看護含めカンファレンス等行っている。		
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、事業所です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	契約時に看取りの指針について説明し同意書を頂いている。重度化に至る過程で医師の説明も交えご家族とも話し合いご家族が希望されれば看取りケアも受け入れ支援している。	利用者の現状を把握し、終末期や看取りに関しては毎年家族に確認して最新の同意書をもっている。重度化についての指針があり、その時に慌てず落ち着いて行動ができるように、勉強会を行っている。	
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	マニュアルが作成されており、ホーム内研修も行っている。訪問看護が24時間対応しており早期判断が出来る様になっている。		
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	防災訓練を 平成26年8月27日 平成26年10月26日 平成27年11月4日 平成27年5月21日 平成27年11月23日 平成28年5月26日 に行っている。	5月の訓練では、隣接のデイサービスと一緒に消防署立ち合いのもとで防災訓練を行った。職員の連絡網や通報訓練、非常階段を使った訓練も行っているが、近隣住民の協力を得るまでには至っていない。	事業所の地域への働きかけにより、その成果が現れてきている。防災についても地域の協力が得られるように、連携が深まることを期待したい。

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	職員同士でももっとこうの方がいいなど、その日のうちにお互い注意し合い、常に適切な対応を心がけている。	利用者や家族の希望を聞き入れ、本人が納得した呼び方で声掛けをしている。入室の際の声掛けやドアの開放等については、プライバシーや尊厳を損なわない対応を心掛けている。	
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	まず、ご本人の意見や意思を傾聴、確認し職員が決定するのではなく必ず利用者を選択して頂き自己決定の支援をしている。		
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	ご利用者様個々のペースを把握しそれに合わせ支援している。		
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	地域の床屋を利用しお店の方と連携し支援している。馴染みの店を利用したい方はご家族と協力し満足していただけるよう支援している。		
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	利用者の嗜好を確認しメニューに組み込んでいる。ご本人の出来ることを探し準備から片づけまでお手伝いをさせていただいている。外食も行っている。	利用者と職員と一緒に手作りの食事を楽しんでいる。毎月体重を測って、ご飯の量やカロリーを調節したり、旬の物や差し入れが食材となったりする等、利用者の体調や嗜好に考慮しながら献立を考えている。	
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	食事・水分の摂取量を記録し、把握できるようにしている。摂取量が少ない場合は形状や提供方法の見直し、栄養補助食品検討など摂取量確保に務めている。		
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に、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、口腔ケアを実施している。自立できない方も介助にてケアしている。協力歯科医が訪問しアドバイスを頂き口腔内状態を把握している。		

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	利用者個々の排泄パターンの把握に務め、出来る限りトイレで排泄できるよう自立に向けた支援、ご本人の状態に合わせた支援を行っている。	排泄パターンを把握し、利用者の様子を見て声掛けをしている。一人での歩行が困難な場合は、職員が手を携えてトイレまで誘導している。昼間は布パンツで過ごす利用者もいるが、トイレでの排泄を心掛けている。	
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	利用者個々の排泄パターンの把握に務めており乳製品や飲み物や繊維質の多い食品の摂取、運動など心がけ予防している。往診時には主治医とも相談し薬の処方もいただいている。		
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	個々の生活のパターンや希望に配慮し、拒否があった場合は時間を置いたり、介護職員が変わり声掛けをし対応している。	利用者の体調や希望に合わせて、2日に1回午前もしくは午後に入浴を行っている。入浴を拒む利用者には声掛けや時間を変えて入浴を促している。入浴剤は使用していないが、希望があれば使用可能である。	
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	利用者個々の夜間の睡眠パターンの把握に務め、個々に応じた時間に就寝・消灯している。日中も身体状況に応じて休んで頂いている。		
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	提携薬局の薬剤師と連携体制が整っておりすぐに相談できるようにしている。薬の詳細は職員がすぐに確認できるようになっている。		
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	ご本人の意思を尊重しながら職員のペースではなく、利用者が自己決定できる環境を作り支援をしている。		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	天候を確認し、ご本人の体調やご気分を配慮し、必要に応じて外出支援を実施している。	天気の良い日はできるだけ散歩に出かけ、玄関先のベンチに座る等で外気浴を行っている。月1回の外出支援は、利用者の体調で日を変えることもあるが、基本的には家族やボランティアの協力のもと、外食や遠方へドライブに行く等して、利用者全員が一緒に出掛けている。	



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
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	買い物はホーム立替金にて処理されるためご利用者様の希望の商品は購入できるが支払いは職員が行う。		
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	要望があれば自由に使っている。		
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	快適で穏やかに過ごして頂けるよう、明るさや温度を随時調整している。	利用者は居間で新聞を読んだり、トランプやゲームなど好きな事をしてくつろいでいる。過度な飾りや掲示物を避け、落ち着いた雰囲気空間となっている。クリスマスツリーや居室入り口のリース、室内に流れる音楽から12月という季節を感じる事ができた。	
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	日常生活の中で利用者同士の関係を把握し席の配置をしている。食事の時の配置はほぼ決まっているが、それ以外は自由にさせていただいている。ソファも用意している。		
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を活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	可能な限りご本人の馴染みのものを持ってきて頂いている。テレビやラジオも、パソコンも持参され自由に使い、居心地良く安全に過ごせるよう支援している。	各居室には造り付けのクローゼットと洗面台が設置されており、利用者に贈られた色紙を飾ったり馴染みの家具が置かれている。生活動線をふさがないように、居室空間を広くしている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	個々ができる・出来ないを把握し無理がないように、声掛けし一緒に行う。自立した生活が送れる様に支援している。		

### 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	2294201351		
法人名	㈱ケアクオリティ		
事業所名	グループホーム ケアクオリティ輝	ユニット名	2ユニット
所在地	静岡県静岡市葵区昭府1丁目22-6		
自己評価作成日	平成28年11月25日	評価結果市町村受理日	平成29年3月13日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	<a href="http://www.kaigokensaku.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2016_022_kani=true&amp;JigvosvoCd=2294201351-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022">http://www.kaigokensaku.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2016_022_kani=true&amp;JigvosvoCd=2294201351-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022</a>
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	セリオコーポレーション有限公司 福祉第三者評価 調査事業部		
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町4-1		
訪問調査日	平成28年12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)】

事業所の理念「安心と笑顔にあふれた温もりのある暮らし」「認識の共有をし質の向上を図る」そ遵守し、ご利用者お一人ひとりに合わせてケアプランを作成し、ご利用者様が安心して暮らせる様に努めております。また、ご家族も輝での暮らしに満足していただける様、支援しております。
---

【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)】

※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価票に記入されています。
-------------------------------------

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、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

自己評価および外部評価結果

[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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	事業所の理念を申し送り時必ず唱和し、理念に近づけるよう全員で努力している。	※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価票に記入されています。	
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	町内会会合、行事、認知症カフェ、学区の不審者対策に参加したり日常的に挨拶をしている。		
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	認知症カフェ・小学生総合学習の受入など積極的に行っている。		
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	平成27年9月19日 平成28年8月29日 平成27年11月25日 平成28年10月8日 平成28年2月15日 平成28年4月25日 平成28年6月27日 に行っている。		
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	社会福祉協議会、生活支援課に情報交換をしている。必要書類については直接提出をしている。		
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「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	身体拘束をしないケアを職員間でも確認し合いながら実践している。身体拘束ゼロ宣言をしポスターを貼っている。		
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に注意を払い、防止に努めている	毎月チェック表提出後、話し合いやホーム内研修をし、虐待防止に務めている。3ヶ月毎まとめ会社全体の委員会に報告している。		

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	職員の目の届くところにパンフレットを設置してある。		
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	契約の時や改定があった際は説明をし、理解・納得が得られる様にしている。		
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	家族との面談時に運営に関する意見・要望の確認をする。電話連絡でも確認をして実施している。		
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	朝礼やミーティングの時だけではなく日々の介護現場で気付いたことを個々の職員が意見を言える職場環境となっている。		
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	勤務表作成後、本社に送付している。働きやすく、労働意欲が向上する職場を目指している。業務上相談も管理者・職員間で行っている。		
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	法人として、「新人研修」・「初級研修」を行っている。新人職員には現職員をつけ、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	社内研修や本社で行われる委員会会議への参加、外部研修への参加など、他事業者の職員と交流する機会を設けている。		

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
<b>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	ご本人のお話を傾聴しゆっくりと話し、利用者が思いを伝えやすい環境作りをしている。管理者は一日一回は声掛けをし、傾聴し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	契約前より家族と電話対応・面談など、様々な方法で不安や要望等を確認し話しやすい関係作りをしている。		
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	同法人の他事業所の説明をし、本当に必要なサービスは何かを考え、情報を提供している。		
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	ご自分で出来ることはして頂き必要に応じた支援を行い関係づくりを築いている。		
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	面会だけではなく、ご家族との外出・外泊の支援や家族会開催、月1回発行するかがやき通信でご本人の様子も報告している。		
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	面会や、外出・外泊をして頂いている。		
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	個々の性格も踏まえ利用者間の関係性の把握に務め孤立しない様支援している。		

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	ご家族へは相談や支援だけでなくイベントなどで繋がりを持つよう努めている。		
<b>Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	日常生活会話の中からも希望や意向等を伺う。ケアプランのモニタリング時にご本人、ご家族から聞き取りをしている。		
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	入居時にご本人、ご家族からの聞き取りをする。日々の会話の中からも聞き取りをしている。		
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	ケアプランの短期・長期目標の期限や急な体調の変化があった時など、定期的に行い、気付いた時にも情報の共有を図っている。		
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	ご家族の意見・要望、職員の意見等をカンファレンスで話し合い検討し、ケアプランやサービス提供に反映させている。ご家族には必要に応じてお電話でも意見を頂いている。		
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	ケース記録や支援日誌を活用し、情報の共有とケアの向上を図れるよう支援し、介護計画の見直しに活かしている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	サービスについて相談に応じて柔軟な支援が出来るよう努めている。病院受診など家族対応が困難な時必要の高い支援については早急に対応している。		

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	利用者個々の出来ることを把握した上で利用者とともに地域内で参加できる活動を支援をしている。		
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	利用者及び家族の了承を得た上で入居時より提携往診医に切り替え、月2回の定期往診のほか24時間の医療連携が受けられる対応をしている。切り替えを希望されない方は元の主治医を継続して頂き支援している		
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	契約をしている訪問看護ステーションが24時間介護職員と連携をとることが可能であり、適切な看護医療対応が早期にできるよう支援している。		
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。	病院関係者やご家族に、ご本人の経緯を伺い主治医・訪問看護含めカンファレンス等行っている。		
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	契約時に看取りの指針について説明し同意書を頂いている。重度化に至る過程で医師の説明も交えご家族とも話し合いご家族が希望されれば看取りケアも受け入れ支援している。		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	マニュアルが作成されており、ホーム内研修も行っている。訪問看護が24時間対応しており早期判断が出来る様になっている。		
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	防災訓練を 平成27年11月23日 平成26年8月27日 平成28年5月26日 平成26年10月26日 平成27年11月4日 平成27年5月21日 に行っている。		

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	職員同士でももっとこうの方がいいなど、その日のうちにお互い注意し合い、常に適切な対応を心がけている。		
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	まず、ご本人の意見や意思を傾聴、確認し職員が決定するのではなく必ず利用者を選択して頂き自己決定の支援をしている。		
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	ご利用者様個々のペースを把握しそれにあわせ支援している。		
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	地域の床屋を利用しお店の方と連携し支援している。馴染みの店を利用したい方はご家族と協力し満足していただけるよう支援している。		
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	利用者の嗜好を確認しメニューに組み込んでいる。ご本人の出来ることを探し準備から片づけまでお手伝いをしていただいている。外食も行っている。		
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	食事・水分の摂取量を記録し、把握できるようにしている。摂取量が少ない場合は形状や提供方法の見直し、栄養補助食品検討など摂取量確保に務めている。		
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、口腔ケアを実施している。自立できない方も介助にてケアしている。協力歯科医が訪問しアドバイスを頂き口腔内状態を把握している。		



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	利用者個々の排泄パターンの把握に務め、出来る限りトイレで排泄できるよう自立に向けた支援、ご本人の状態に合わせ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	利用者個々の排泄パターンの把握に務めており乳製品や飲み物や繊維質の多い食品の摂取、運動など心がけ予防している。往診時には主治医とも相談し薬の処方もしていただいている。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	個々の生活のパターンや希望に配慮し、拒否があった場合は時間を置いたり、介護職員が変わり声掛けをに対応している。		
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	利用者個々の夜間の睡眠パターンの把握に務め、個々に応じた時間に就寝・消灯している。日中も身体状況に応じて休んで頂いている。		
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	提携薬局の薬剤師と連携体制が整っておりすぐに相談できるようにしている。薬の詳細は職員がすぐに確認できるようになっている。		
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	ご本人の意思を尊重しながら職員のペースではなく、利用者が自己決定できる環境を作り支援をしている。		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	天候を確認し、ご本人の体調やご気分に応じて配慮し、必要に応じて外出支援を実施している。		

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	買い物はホーム立替金にて処理されるためご利用者の希望の商品は購入できるが支払いは職員が行う。ご家族の意向で自分で管理している方はご本人に管理していただき出来ないところは職員が対応している。		
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	要望があれば自由に使って頂いている。携帯電話をお持ちの方も自由に使って頂いている。		
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	快適で穏やかに過ごして頂けるよう、明るさや温度を随時調整している。		
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	日常生活の中で利用者同士の関係を把握し席の配置をしている。食事の時の配置はほぼ決まっているが、それ以外は自由にしていただいている。ソファも用意している。		
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	可能な限りご本人の馴染みのものを持ってきた頂いている。テレビやラジオも、パソコンも持参され自由に使え、居心地良く安全に過ごせるよう支援している。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	個々ができる・出来ないを把握し無理がないように、声掛けし一緒に行う。自立した生活が送れる様に支援している。		