

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	2191100029		
法人名	医療法人 馨仁会		
事業所名	グループホーム花トピア姫		
所在地	岐阜県多治見市大針町672-2		
自己評価作成日	平成30年9月21日	評価結果市町村受理日	平成31年2月12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.kaijokensaku.mhlw.go.jp/21/index.php?action_kouhyou_detail_2018_022_kani=true&JivvosyoCd=2191100029-00&PrefCd=21&VersionCd=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 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	岐阜県関市市市賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成30年11月14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>①利用者の思いを汲み取り、ある程度個人のペースを保ちながら、生活している。</p> <p>②家族との関係が断ち切れない様に、文章・便りを発送し面会も兼ねて、日用品、寝具、衣料等の入れ替えを行ってもらっている。</p> <p>③音楽療法・レクリエーション・月行事を計画、ボランティアの受け入れ児童センターの子供達との定期的な慰問を増やして外部との交流を図っている。</p> <p>④新しい取り組みで認知症カフェを開催している。</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>管理者を先頭に、職員が皆明るく、楽しく仕事を行っている。型にはまらず、個性的な職員が多く、個性を活かして仕事ができている。掃除・レクリエーション・歌・畑仕事など、職員の得意分野を担当制にして支援が行われている。利用者・職員共に良い所を引き出し、足りない所を補いながら支援できている。職員が鏡となり、明るくふるまうことで利用者の笑顔も増え、ホーム全体が穏やかで明るい雰囲気である。職員間も仲が良く、悩みなどを相談しやすい関係で、管理者にも報・連・相できる環境である。今年から開催している認知症カフェは、町内会で告知し、民生委員の会合でチラシを配布し、会場作りからボランティアの方々に協力してもらい、地域を巻き込み大成功であった。今後も継続して行う予定である。ボランティアの来訪は毎月継続的に行われていて、レクリエーション活動は充実している。月間行事予定表に実行項目を写真付きで掲示するなどの工夫があり、誰が見ても良く分かる表であった。</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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、生き活きと働けている (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				

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	管理者・職員は理念の意義をよく理解し、家庭的な雰囲気近づける様取り組んでいる。 わかり易い所に理念を掲示し新しい職員には、コピーを渡し、時々会議にて読んでいる。	“利用者の最善の利益”のため、会議時には読み合わせで確認し、「その人らしい暮らしができるように」という理念の理解と共有、そして全職員が実践に繋げる努力を継続している。	
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	近くに民家もなく、孤立した立地であり児童センター、ボランティアを中心とした慰問を増やしている。	地域包括支援センター主催のラジオ体操の参加者に、ホーム見学会を実施した。シャンソン歌謡等の地域ボランティアは毎月来訪がある。児童センターの子ども達と利用者が、金メダルのプレゼント交換をしている。	
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	地域包括支援センターからの施設見学の受け入れや新しい取り組みで、認知症カフェを開催し地域の方に認知症の理解、支援方法など発信している。		
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	ご家族からの意見を聴取し、会議等で改善策を検討している。	年6回の運営推進会議には、市と地域包括支援センター職員、民生委員、家族の参加があり、ホームの現状報告など活発な意見交換がなされている。家族会合同での開催も検討している。	
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	市担当者と連絡をとり、意見交換会等で利用者の暮らしぶりや現状を伝え情報交換し連携を図っている。	市や地域包括支援センターから広報がまわり、研修会の開催情報が来る。また電話で空き情報の問い合わせが頻繁にあり、情報交換とともに緊密な関係を築いている。	
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	毎月の勉強会の中で、身体拘束についての共有意識を図り、日々の申し送り仰圧感を招いていないか点検している。	身体拘束廃止・虐待防止の勉強会を毎月開催して最新情報を提供し、職員に理解させる試みを継続している。不穏にならないように、「ちょっと待って」は安全確保のためつい出てしまうが、必ずフォローをしてチームで対応している。	
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注意を払い、防止に努めている	定期会議の中で、勉強会を行い、理解を深めている。		

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
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。	必要と思われる御家族様には、個別に紹介している。		
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	契約時に説明し、疑問点は説明し理解を得た上で、契約している。		
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	玄関に意見箱を置き意見、要望を聞ける様にしている。 来所時には、良好な関係作りをすると共に意見を引き出せる様にしている。	家族には毎月の便りで状況報告し、利用料の支払日にも意見の聞き取りを行っている。 来所機会を増やすため、衣替えは家族責任とし、家族会には参加者が多い。意見は支援経過記録に記入して対応している。	グループホームの在り方を理解してもらうための場を作り、できるだけ多くの参加者を集め、家族意見の聞き取りに期待したい。
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	管理者は、意見箱設置や日常勤務にて職員の意見、要望を聞くように心掛けている。	月に1回の主任会議があり、管理者が法人に要望を伝える機会は確保されている。日常の中でも、職員が管理者に要望を伝える環境はできている。日々の要望は、管理者が独自のメモに残して検討している。	
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	親睦会、慰安旅行、忘年会の実施。 日々の業務のストレス要因について気を配り、職員間の人間関係を把握す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	外部研修の情報を収集し、職員が受講出来る様にしている。		
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	市、社協等の事業者意見交換会やネットワーク会議参加し、ホームの質の向上に役立っている。		

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	本人、ご家族と面談を行い、不安・要望を聞き取りニーズ把握の為のアセスメントを行っている。		
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	担当ケアマネや利用している事業所より、情報提供を頂き必要支援の確認、家族と話し合う時間を設けている。		
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、ご家族から困っていること要望、現状等を聞いて職員間で話し合い、必要支援を提供出来る様にしている。		
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	本人の思いなどを知ることにも努め、協働しながら生活している。 共に支える関係作り、得意なことへの取り組みが出来るように努めている。		
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	面会時、日頃の様子や毎月のお便りに日々の生活の様子やを担当者が知らせるメモを添えて、職員・ご家族様と共に本人を支えていく関係作りに努めている。		
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	いつでも来訪して頂き交流を楽しんで頂けるよう、開放的な雰囲気作りを心掛けている。 御家族との外出もお願いしている。	友人・知人が面会に来訪している。昔から通っている喫茶店や美容院に、家族と一緒に外出している。家族の協力があり、好きな物を食べるに地元の店に行く話し合いもしている。	
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	利用者同士の関係性について、情報を共有し楽しい時間が過ごせるよう、職員が調整役となり支援している。		

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	時々、施設訪問も行っている。		
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	利用者の思いや希望、意向を把握し可能な限り、家族と相談しながら叶えられるように努めている。	言葉数の少ない利用者の意向の把握は、いろいろと選択できるように提供し、顔色や仕草で読み取る努力をしている。動作やその時々の一言を記録し、職員間で共有し、検討して好きな事を行ってもらようよう支援している。	
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	入居前に本人、家族、担当ケアマネ、利用している事業所の職員と面談して、情報収集に努めている。		
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	日誌、各フロア申し送り帳を活用し職員は、一人ひとりの生活のリズムを把握するように努めている。		
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	職員を受け持ち制とし本人、家族の要望を聞き介護計画を作成。 毎月のカンファレンス時に、職員間の意見交換を行い、見直しを実施している。	居室担当職員の意見や職員会議の記録を基に、毎月モニタリングを実施している。3ヶ月ごとの介護計画の見直しを実施し、状態に合わせて変更している。更新時には、必ず家族と綿密に話し合っている。	利用者本人・家族の意向の把握はできている。それを反映させた本人本位の個別性の高い介護計画の作成を期待する。
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	日々の様子に関わった職員がその都度、記録に残し、その記録にて状況を確認、把握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	本人、家族状況に応じ通院など、必要な支援は柔軟に対応している。		

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	訪問理美容、音楽療法、ボランティア等の受け入れ。民生委員、地域包括支援センター、町内会長等から、周辺情報の協力頂いている。		
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、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	月二回のかかりつけ医の定期診療あり。受診や通院は、基本的に家族同行だが、不可能な場合は、職員が代行。個別受診希望は、家族対応となっている。	全員が協力医の月に2回の訪問診療を受けている。眼科・歯科などの専門医は家族対応を基本としている。看護師が職員として配置されており、24時間体制の対応をして、適切な医療を提供している。	
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	看護師を配置しており、常に利用者の健康管理や状態変化に応じた支援をしている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	特変時受診の場合、かかりつけ医に連絡し本人の容態を伝える様にしている。定期的に見舞うようにし情報交換しながら、退院後の支援に結び付けている。		
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	入居前に聞いた本人、家族の意向を踏まえ事業所が対応し得る最大の支援方法を、チームで話し合い支援に取り組んでいる。	看取りは行わない方針であるが、家族の強い要望で実施した。職員研修を実施し、主治医と家族、職員による話し合いを何度も重ね、看取ることができた。家族からは感謝の言葉があった。夜中でも管理者へ連絡できることで、職員の負担も軽減できた。	
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	本年度は行っていないが、救命救急法やAED講習を計画、実施し職員が対応出来る様にしている。		
35	(13)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	消防署の協力を得て年一回、自主訓練一回を利用者と共に、通報訓練・消火訓練を行っている。又施設が福祉避難所となっている。	避難訓練は夜間想定、年に1回はAEDの使用法の講習を受け、次回はAED講習に加え救急救命の講習を受講予定である。市の福祉避難所に指定されているが、非常食は1日分しかなく、増加の準備中である。	今後は地域を巻き込んだ避難訓練、災害に備えての備蓄品の準備を整えることを期待する。

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	個人情報保護について、学習機会を設けている。居室、トイレなどに入る時はノックし了解を得ている。	呼びかけは『さん付け』を基本としている。親しくとも馴れ合いにならないように、支援のその場その場でお互い注意し合い、職員間同士の意識の共有を行っている。	
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	傾聴と個々に合わせた声掛け、会話作りに寄り添いの気持ちを感じ取れる様に心掛けている。		
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	一人ひとりのペースに合わせたものや、皆と楽しく協力して出来るレクリエーションを行っている。		
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	月二回の訪問理美容で、希望を伝え行っている。馴染みの美容院を希望される方は、家族にて連れて行って頂いている。ブラッシング・髭剃りの声掛けを行っている。		
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	月のメニューに季節の食べ物を取り入れたり、特別食も提供している。テーブル拭きやトレイ拭きなど出来る方にお手伝いも行って頂いている。	ホームの畑で採れた季節の野菜を使い、手作りの食事を提供している。体が不自由な利用者も自分で食べる喜びを持つと、手作りの食卓台と自助具で食事を摂っている。畑で育てたさつま芋で饅頭を作り、利用者と職員が笑顔で食している。	
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	栄養状態、嚥下機能など考慮し、かかりつけ医の指示、職員間で相談し食事形態や必要なカロリー摂取を配慮している。水分補給や食べやすい食器類にも配慮している。		
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、利用者に付き添い必要な介助を行っている。		

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
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、ご本人がトイレへ向かう時に必要な介助を行っている。本人のADLに合わせ会議で話し合いを行い支援している。	排泄パターンを支援経過記録、チェックシートに記入している。おむつ→リハビリパンツ→布パンツと、できるだけ元に戻すように時間前の排泄の声掛け支援を行っている。	
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	食事、水分摂取に注意し排泄の回数のチェックを行っている。 また、便秘時には、主治医が処方した下剤を内服して頂いている。		
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	入浴日、時間は大体決まっているが、体調や気分に合わせて入浴時間の調整や声掛けを行っている。	入浴拒否の利用者も、週に2回は入浴できるように職員や時間を変えて対応している。2人介助や滑り止めのマットの使用で、浴槽に入れる支援をしている。季節の柚子湯・菖蒲湯や、肌の弱い人への個別対応もある。	
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	休息したい時は、一人ひとり自由に居室に戻り休んで頂いている。 夜間も個々に応じた対応をしている。		
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	内服の名前、目的の書かれた表を確認出来る様にしている。 内服薬の変更、追加などは職員間で情報を共有し体調の変化に留意している。		
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	嗜好品は、ご家族の協力を得ている方もある。 洗濯干し、たたみ、テーブル拭き、トレー拭き等一人ひとり出来る事を分担し行っている。		
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支援している	外出はレクで計画、少人数、個別に喫茶や花見など出かけている。御家族の協力にて外出して頂いている。 認知症カフェ開催で地域の方との交流・理解を得るようにしたい。	日々の散歩はなかなかできていないが、外出レクは多彩で、季節毎の外出は多い。花見や紅葉狩りの外出レクは恒例となっている。喫茶店等への家族と一緒にの外出も多い。ホームのたよりで、外出に力を入れていることが良く解る。	

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	ご家族の協力を得て少額の金銭を預かり管理している。 また、外出レクの喫茶などで、使っている。 御家族様と外出時に、ご家族様が用意した財布より自由に買い物される方もある。		
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	利用者様の希望に添える様に支援し、ご家族様からの電話や手紙を取り次いでいる。		
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	共用の空間は毎日ハイター薄め液にて掃除、消毒を行い、清潔にしている。 花を飾ったり、折り紙、塗り絵を居室に貼ったりし季節感を楽しんで頂けるようにしている。	天井が高く窓が広く明るい居間は、整理整頓され掃除が行き届いている。ゆったりくつろげる大きなソファーに座ってテレビを見ている利用者や塗り絵を楽しんでいる利用者と、個々がしたいことを行える空間となっている。	
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	中庭には、ベンチを設置、気の合う人同士が、お話出来る様、廊下の突き当たりに椅子が用意してある。		
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	入居時に、以前より使っていた家具(ベッド以外)衣類などを持ち込みして頂いている。	家族写真や誕生日の贈り物、利用者の手作りの品など、馴染みの品に追加して、すっきり整理されている。一人ひとりの個性が出る過ごしやすい居室にしてある。	
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	その日の状況に合わせ役割を行って頂いている。「トイレ」を「便所」と記したり、「流す」ボタンを記したりしている。タンスの整理整頓に分かり易い様引き出しに、何が入っているか表示させて頂いている。		

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	2191100029		
法人名	医療法人 馨仁会		
事業所名	グループホーム花トピア姫		
所在地	岐阜県多治見市大針町672-2		
自己評価作成日	平成30年9月21日	評価結果市町村受理日	平成31年2月12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.kaijokensaku.mhlw.go.jp/21/index.php?action_kouhyou_detail_2018_022_kani=true&JigyosyoCd=2191100029-00&PrefCd=21&VersionCd=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 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	岐阜県関市市市賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成30年11月14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)】

①利用者の思いを汲み取り、ある程度個人のペースを保ちながら、生活している。 ②家族との関係が断ち切れない様に、文章・便りを発送し面会も兼ねて、日用品、寝具、衣料等の入れ替えを行ってらっている。 ③音楽療法・レクリエーション・月行事を計画、ボランティアの受け入れ児童センターの子供達との定期的な慰問を増やして外部との交流を図っている。 ④新しい取り組みで認知症カフェを開催している。

【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)】

--

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
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	管理者・職員は理念の意義をよく理解し、家庭的な雰囲気近づける様取り組んでいる。 わかり易い所に理念を掲示し新しい職員には、コピーを渡し、時々会議にて読んでいる。		
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	近くに民家もなく、孤立した立地であり児童センター、ボランティアを中心とした慰問を増やしている。		
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	地域包括支援センターからの施設見学の受け入れや新しい取り組みで、認知症カフェを開催し地域の方に認知症の理解、支援方法など発信している。		
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	ご家族からの意見を聴取し、会議等で改善策を検討している。		
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	市担当者と連絡をとり、意見交換会等で利用者の暮らしぶりや現状を伝え情報交換し連携を図っている。		
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	毎月の勉強会の中で、身体拘束についての共有意識を図り、日々の申し送りや仰圧感を招いていないか点検している。		
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	定期会議の中で、勉強会を行い、理解を深めている。		

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
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	必要と思われる御家族様には、個別に紹介している。		
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	契約時に説明し、疑問点は説明し理解を得た上で、契約している。		
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	玄関に意見箱を置き意見、要望を聞ける様にしている。 来所時には、良好な関係作りをすると共に意見を引き出せる様にしている。		
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	管理者は、意見箱設置や日常勤務にて職員の意見、要望を聞くように心掛けている。		
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	親睦会、慰安旅行、忘年会の実施。 日々の業務のストレス要因について気を配り、職員間の人間関係を把握す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	外部研修の情報を収集し、職員が受講出来る様にしている。		
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	市、社協等の事業者意見交換会やネットワーク会議参加し、ホームの質の向上に役立っている。		

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	本人、ご家族と面談を行い、不安・要望を聞き取りニーズ把握の為のアセスメントを行っている。		
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	担当ケアマネや利用している事業所より、情報提供を頂き必要支援の確認、家族と話し合う時間を設けている。		
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、ご家族から困っていること要望、現状等を聞いて職員間で話し合い、必要支援を提供出来る様にしている。		
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	本人の思いなどを知ること努め、協働しながら生活している。 共に支える関係作り、得意なことへの取り組みが出来るように努めている。		
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	面会時、日頃の様子や毎月のお便りに日々の生活の様子やを担当者が知らせるメモを添えて、職員・ご家族様と共に本人を支えていく関係作りに努めている。		
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	いつでも来訪して頂き交流を楽しんで頂けるよう、開放的な雰囲気作りを心掛けている。 御家族との外出もお願いしている。		
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	利用者同士の関係性について、情報を共有し楽しい時間が過ごせるよう、職員が調整役となり支援している。		

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	時々、施設訪問も行っている。		
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	利用者の思いや希望、意向を把握し可能な限り、家族と相談しながら叶えられるように努めている。		
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	入居前に本人、家族、担当ケアマネ、利用している事業所の職員と面談して、情報収集に努めている。		
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	日誌、各フロアー申し送り帳を活用し職員は、一人ひとりの生活のリズムを把握するように努めている。		
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	職員を受け持ち制とし本人、家族の要望を聞き介護計画を作成。 毎月のカンファレンス時に、職員間の意見交換を行い、見直しを実施している。		
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	日々の様子に関わった職員がその都度、記録に残し、その記録にて状況を確認、把握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	本人、家族状況に応じ通院など、必要な支援は柔軟に対応している。		

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	訪問理美容、音楽療法、ボランティア等の受け入れ。民生委員、地域包括支援センター、町内会長等から、周辺情報の協力頂いている。		
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、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	月二回のかかりつけ医の定期診療あり。受診や通院は、基本的に家族同行だが、不可能な場合は、職員が代行。個別受診希望は、家族対応となっている。		
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	看護師を配置しており、常に利用者の健康管理や状態変化に応じた支援をしている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	特変時受診の場合、かかりつけ医に連絡し本人の容態を伝える様にしている。定期的に見舞うようにし情報交換しながら、退院後の支援に結び付けている。		
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	入居前に聞いた本人、家族の意向を踏まえ事業所が対応し得る最大の支援方法を、チームで話し合い支援に取り組んでいる。		
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	本年度は行っていないが、救命救急法やAED講習を計画、実施し職員が対応出来る様にしている。		
35	(13)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	消防署の協力を得て年一回、自主訓練一回を利用者と共に、通報訓練・消火訓練を行っている。又施設が福祉避難所となっている。		

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	個人情報保護について、学習機会を設けている。居室、トイレなどに入る時はノックし了解を得ている。		
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	傾聴と個々に合わせた声掛け、会話作りに寄り添いの気持ちを感じ取れる様に心掛けている。		
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	一人ひとりのペースに合わせたものや、皆と楽しく協力して出来るレクリエーションを行っている。		
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	月二回の訪問理美容で、希望を伝え行っている。馴染みの美容院を希望される方は、家族にて連れて行って頂いている。ブラッシング・髭剃りの声掛けを行っている。		
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	月のメニューに季節の食べ物を取り入れたり、特別食も提供している。 テーブル拭きやトレイ拭きなど出来る方にお手伝いも行って頂いている。		
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	栄養状態、嚥下機能など考慮し、かかりつけ医の指示、職員間で相談し食事形態や必要なカロリー摂取を配慮している。 水分補給や食べやすい食器類にも配慮している。		
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、利用者に付き添い必要な介助を行っている。		

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
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、ご本人がトイレへ向かう時に必要な介助を行っている。本人のADLに合わせ会議で話し合いを行い支援している。		
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	食事、水分摂取に注意し排泄の回数のチェックを行っている。 また、便秘時には、主治医が処方した下剤を内服して頂いている。		
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	入浴日、時間は大体決まっているが、体調や気分に合わせて入浴時間の調整や声掛けを行っている。		
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	休息したい時は、一人ひとり自由に居室に戻り休んで頂いている。 夜間も個々に応じた対応をしている。		
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	内服の名前、目的の書かれた表を確認出来る様にしている。 内服薬の変更、追加などは職員間で情報を共有し体調の変化に留意している。		
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	嗜好品は、ご家族の協力を得ている方もある。 洗濯干し、たたみ、テーブル拭き、トレー拭き等一人ひとり出来る事を分担し行っている。		
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	外出はレクで計画、少人数、個別に喫茶や花見など出かけている。御家族の協力にて外出して頂いている。 認知症カフェ開催で地域の方との交流・理解を得るようにしたい。		

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
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	ご家族の協力を得て少額の金銭を預かり管理している。 また、外出レクの喫茶などで、使っている。 御家族様と外出時に、ご家族様が用意した財布より自由に買い物される方もある。		
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	利用者様の希望に添える様に支援し、ご家族様からの電話や手紙を取り次いでいる。		
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	共用の空間は毎日ハイター薄め液にて掃除、消毒を行い、清潔にしている。 花を飾ったり、折り紙、塗り絵を居室に貼ったりし季節感を楽しんで頂けるようにしている。		
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	中庭には、ベンチを設置、気の合う人同士が、お話出来る様、廊下の突き当たりに椅子が用意してある。		
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	入居時に、以前より使っていた家具(ベッド以外)衣類などを持ち込みして頂いている。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	その日の状況に合わせ役割を行って頂いている。「トイレ」を「便所」と記したり、「流す」ボタンを記したりしている。タンスの整理整頓に分かり易い様引き出しに、何が入っているか表示させて頂いている。		