

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	2190100244		
法人名	株式会社のぞみ		
事業所名	グループホーム翔あかなべ (1F)		
所在地	岐阜市茜部中島1-38-2		
自己評価作成日	平成26年 8月 9日	評価結果市町村受理日	平成26年11月18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.kajigokensaku.jp/21/index.php?action=kouhyou_detail_2014_022_kani=true&jigyouCd=2190100244-00&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	岐阜県関市市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成26年 8月27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)】

運営法人グループの企業理念である「よいものを安く」を福祉事業の中で実践することを目指す。利用者が求めるものは何か？利用者をとりまくご家族や様々な人が望むものは何か？現状の運営状況に改善の余地が大いにあることを自覚しており、より良い施設運営とサービスの提供を実現すべく具体的な改善案の発案や実践を全スタッフが取り組んでいる。

【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)】

「ものづくり」を本業とする母体法人の理念である「良いものを安く」を福祉事業にも相通ずるとして、ホームの介護サービスの質の向上と、誰もが利用できるよう適正なコスト管理を考え、職員一丸となってホーム運営に取り組んでいる。

職員は利用者の立場に立ち、利用者の普通の暮らしの継続に積極的に取組み、新聞などの外部の有効な情報を取り入れて実践に反映している。排泄の支援方法を見直し、利用者の仕草から排泄のシグナルを見逃すことなく、利用者のパッド交換の頻度を減らすことに成功している。手の不自由な利用者は残存能力を見極め、手の運動をおこなうことで、キャッチボールのレクリエーションに参加できるまでに改善した。

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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、活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	運営する法人の持つ理念を社員レベルのスタッフがよく理解し施設運営に反映するための学習や会話をする機会を持っている。	理念を玄関に掲示し誰もが閲覧できるように工夫している。理念は法人代表の参加する定例会議に取上げている。また、職員の理念実現の提案も多くあり実践に反映している。	
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	自治会に加入し、総会等に参加している。自治会長には運営推進会議への参加をお願いし、議事録等で状況を逐一伝えている。	自治会に加入しており、地域の盆踊りや子ども会の神輿の訪問を受け、利用者の交流の機会としている。近く美容院は馴染みの店として店主に利用者を託し、帰る時は店からホームに迎えの電話を入れる関係にある。	認知症の専門知識を活かした地域への貢献や学校の体験学習の受け入れなど、更に地域とのつきあいを進化させることで利用者の地域の暮らしの支援となるよう期待したい。
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	以前に一度、外部の参加者を招き認知症に関わる講習会を開催したことがある。		
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	2ヶ月に1回運営推進会議を行い、その中でホーム側の考えや思いを率直に伝えている。ご家族や関係機関からの意見を参考に、運営内容の改善を図っている。	家族、行政、地域の参加を得て年6回開催している。ホームの運営報告、外部評価結果、水害の被害報告や反省点等を公表して意見を交換している。職員の名札着用、同性介助の実施は、家族の提議として実現した。	
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	市からの通達や運営に関して介護保険課と会話したり、運営推進会議への参加を要請し協力関係を持っている。	市に手続きや事故報告、入居者情報の交換をおこない、協力する関係を築いている。また、市から研修や制度改正などの案内を受けている。	
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	安全管理の都合上やむなく玄関と階段に通じる扉に施錠をしている。認知症の重度化した利用者の増加により、限定的に身体拘束(ベッド柵の設置)を行うケースも出てきている。	職員はホーム内の研修を通じて、拘束をしない介護の重要性を理解している。入居時に利用者、家族に安全確保から拘束をする場合のあることを説明している。現在、利用者の状態から玄関を施錠している。	拘束を必要とする場合は利用者、家族にその都度説明をおこない、拘束の期限を定め記録を残し実施するよう望みたい。
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	施設のエントランスに虐待防止や苦情申し立てに関するポスターを掲示している。また、実際の現場の状況に即して速やかに対応改善の指示を行なっている。		

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
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	後見制度や身元保証を委託するなどの権利擁護面をカバーする援助計画を必要に応じて立案し、実行している。		
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	契約時及び解約時、内容の変更時は個別の会話と説明文書等により理解を得ている。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	運営推進会議以外にも、苦情受付箱をエントランスに設置し随時受け付けている。 また、日常の会話の中でスタッフが気付いた内容は毎月の会議等で検討し運営に反映している。	家族の訪問の際は、全職員の対応に努めて利用者の様子を伝えている。重要な相談、伝達事項は管理者の役割とし、家族の意見を表す機会としている。ホームの行事に家族を招待し、意見を聴く機会としている。	
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	毎月の定例会議や、社員対象の検討会等で意見交流の場を持ち、トップダウンではない運営を実践している。	ユニット会議は全職員が参加し、意見を表す機会としている。職員は日常的に遠慮なく意見を言える関係を築いている。必要に応じて法人代表による個人面談を実施し、職員の意向を汲み取るよう努めている。	
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	各スタッフとの会話(相談、要望などが話せる場を設ける)をユニットのリーダー・施設長が定期的に行ったり、フロアの状況を把握する等の努力をしている。		
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	定例の会議内で参考文献の読み合わせを行なうなどの勉強会を開催している。 必要に応じて外部研修に業務として参加させたり、新人スタッフに事業所内で介助方法についてレクチャーする場を設けることもある。		
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	他事業所との繋がり希薄である。		

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	
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ときはご本人の求めていることや不安を理解しようと工夫している。		
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	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を聞き、フロアとしてどのような対応ができるか話し合いをしている。		
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	本人や家族の思いなどを確認し、改善に向けた支援の提案をし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	支援する側・される側という意識を持たず、お互いが協働しながら和やかな生活が出来るようつとめている。		
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	利用者の様子や職員の思いを伝えることで、本人を支えていく為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	毎月の命日に墓参りをするなど、一人ひとりの生活習慣を尊重している。	馴染みの親戚の訪問を支援している。また、馴染みの場所である以前から通う理容院、食堂、神社への外出を支援するため、外部ヘルパーと連携している。	
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	毎日のお茶や食事の時間は職員も一緒に多くの会話を持つようにしたり、利用者同士の関係が円滑になるように働きかけをしている。		

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
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	現在、契約が終了したご家族との繋がりは薄くなっている。契約終了事由が死亡か他施設への転居というケースのいずれかである為、ホームからの支援の必要性が薄いこともある。		
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	日々の関りの中で声をかけ、把握に努めている。言葉や表情などからそれとなく確認するようにしている。	ホーム指定様式の「介護記録」、「気づきシート」を利用し、利用者の発語、仕草をそのまま正確に記録し、思いや意向の把握に努めている。職員は利用者の隠れている思いを探求し、思いに沿う介護を心がけている。	
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	本人に小さな事柄でも情報を伝えてもらえるように取り組んでいる。		
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	一人ひとりの生活リズムを理解すると共に、行動や小さな動作から本人の全体像を把握している。		
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	計画作成担当者が中心となり、関係者やスタッフの気づきを把握しケアプランに反映できるよう、専用の用紙を作るなどの工夫をしている。	管理者は利用者、家族の意見を確認のうえ、職員の把握した利用者の思いや意向の記録をヒントに、ケアプランを「その人らしい」個別プランとすることを課題としている。	利用者の思いや意向を取上げた「その人らしい」個別支援のプラン作成をホームの課題としており、具体的なプラン作成の実現に期待したい。
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	介護記録に食事、水分、排泄等の状況及び日々の暮らしの様子や本人の言葉を記録している。全ての職員がそれを確認するよう指示している。		
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	事業所内で出来ている習慣、セオリーに囚われず本人のニーズに対応することを意識している。		

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	自治会長や消防署等の協力を得ることで、利用者の安全な暮らしを支援している。		
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	必要に応じて、受診の付き添いやご家族とも同行し、普段の様子や変化を伝えるようにしている。	利用者、家族の希望でかかりつけ医を決めている。多くの利用者はホームの協力医を指定し、月2回の往診がある。利用者の通院は家族の同行とし、介護記録の写しを託して円滑に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	体調や些細な表情の変化を見逃さないよう、早期発見に取り組んでいる。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入院時には、本人への支援方法に関する情報を医療機関に提供し、家族とも回復状況等情報交換し、退院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	実際にご家族からの関心もあり、ホームが対応できる内容について回答をしている。	入居時に、ホームの看取りの指針を説明している。重度化からホームの暮らしが適当でないと判断した場合には、利用者、家族、医師と話し合い、適切な施設への移動を決め、必要な場合は家族に同行して施設の手続きを一緒に行う等、親身に支援している。	
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	救急車が到着する前の応急処置や準備すべきことについて、会議で話し合いを行っている。		
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	消防署の協力を得て防災訓練を定期的に行っている。	消防署の指導を受け、夜間想定、避難、消火、通報訓練を実施している。通報システム装置やスプリンクラーの設備を整えているが、飲食の備蓄はない。	災害発生時はライフライン寸断の可能性もあり、利用者の生命の安全確保を考え、備品や飲食の備蓄について一考願いたい。

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
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	援助が必要なとき、まずは本人の気持ちを大切に考えてさりげないケアを心がけ、自己決定しやすい言葉をかけるよう努めている。	職員は利用者の立場に立ち、利用者の意向やペースを尊重して職員の都合にならぬように丁寧に接している。入浴の脱衣は、視覚に注意してタオルで隠すなど、利用者のプライドに配慮して支援している。	
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	一人ひとりの状態に合わせ、本人が答えやすいよう働きかけをしている。		
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	一人ひとりの体調に配慮しながら、その日そのときの本人の気持ちを尊重してできるだけ個別性のある支援を行っている。		
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	整容の乱れや汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさげなくカバーしている。		
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	調理・盛り付け・片付け等も利用者と共に行い、職員と利用者が同じテーブルにつき楽しく食事できるようにしている。	食材配達業者を採用し、業者の栄養バランスを考えた献立を参考に、温かい料理を提供している。利用者の能力を活かし、包丁を使って材料を切り、下膳や食器洗い等を自主的におこなう家庭の暮らしを実現している。	
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	一人ひとりの体調と一日の摂取量を把握し、食材を届ける業者の栄養士の方がカロリー計算してくださっている。水分量も一日を通じて確保できるように記録に残し支援している。		
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	一人ひとりに応じた毎食後のケアを行い、月に一度、歯科医による居宅療養指導を受けている。		

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
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	排泄中には職員はトイレの外で待機するなど、プライバシーへの配慮を行っている。立ち座りや移乗の介助が必要な利用者に対しては必要に応じて介助している。	排泄記録を参考に、快適な排泄となるよう会議に諮って支援方法を決めている。適切な誘導や利用者の仕草から排泄のシグナルを察知し、パッドの使用を減らす改善に成功している。	
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	排泄記録をつかい、尿意のない利用者も時間を見計らって誘導する事により、トイレで排泄できるように支援している。		
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	散歩、ラジオ体操、水分補給を行い便秘対策に取り組んでいる。排便が三日ない場合は便秘薬の追加をする。	週2回の入浴を支援している。身体状況によりシャワー浴と同時に手浴、足浴を取入れ、利用者の体が温まるよう工夫している。入浴剤を複数準備し、「今日の入浴剤は何だろう？」と楽しみにしている利用者もいる。	
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	入浴を拒否する利用者に対する声かけや対応の工夫、スタッフ間の協力によって一人ひとりにあわせた入浴支援を試みている。		
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	日中の活動を促し、生活リズムを整えるよう努めている。一人ひとりの体調や表情等を考慮し休息が取れるよう支援している。		
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	処方の変更があった場合は、申し送りノートに書き、特に状態変化の観察に努めている。		
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得手不得手を把握し、食事準備や掃除など、利用者が役割を気持ち良く行なえるよう支援している。また、音楽療法などの支援も行なっている。	気候を考慮し、日課の散歩や外の花壇の世話をし気分転換を図り、外気に触れる機会としている。家族の協力得て、墓参り、外食、喫茶、歌舞伎鑑賞等にも出かけている。	

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	盗難防止や精算の確実性を重視し、基本的に利用者個人のお金はホームに置かず、立て替え払いを行っている。 利用者が外出する場合は、個別に一定のお金を預けて外出先で支払っていただいている。		
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	利用者の要望を受け、スタッフが電話を取り次ぐなどの支援をしている。 また、年賀状などを出す支援も行なっている。		
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	毎日施設内の掃除を行い清潔な環境を維持する他、各居室に飾るカレンダーを各利用者が塗り絵で作ったり、正月・七夕・クリスマスなど時節に合わせた装飾をして季節感のある空間作りに努めている。	利用者、職員の協力する掃除を日課としており、清潔な空間である。リビングは午前、午後のレクリエーション、昼食の準備、おやつの時間と、メリハリのある利用者の暮らしの場所としている。	
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	1人になれるスペースを作ったり、共用スペースの席順を工夫することで、トラブルを防止し、気の合う利用者同士で過ごせるようにしている。		
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	プライバシー保護を大切に、心地よく安心して暮らせる環境作りを支援している。 馴染みの家具や装飾品、家族の写真などを置き、その人らしい暮らしを支援している。	利用者、家族の使い慣れた家具、化粧品、家族の写真、遺影等を自由に持ち込んでいる。 ベッドのほか布団を敷く利用者もあり、利用者の今までの生活習慣を尊重した居心地の良い居室とな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	通路に手摺りをつける、家具や荷物の転倒・落下防止の滑り止めをつける、利用者の居室には見やすいネームプレートを用意するなど、安全面や安心面に配慮した環境づくりをしている。		

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	2190100244		
法人名	株式会社のぞみ		
事業所名	グループホーム翔あかなべ (2F)		
所在地	岐阜市茜部中島1-38-2		
自己評価作成日	平成26年 8月 9日	評価結果市町村受理日	平成26年11月18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.jp/21/index.php?action=kouhyou_detail_2014_022_kani=true&JigyosyoCd=2190100244-00&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	岐阜県関市市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成26年 8月27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)】

運営法人グループの企業理念である「よいものを安く」を福祉事業の中で実践することを目指す。利用者が求めるものは何か？利用者をとりまくご家族や様々な人が望むものは何か？現状の運営状況に改善の余地が大いにあることを自覚しており、より良い施設運営とサービスの提供を実現すべく具体的な改善案の発案や実践を全スタッフが取り組んでいる。

【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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、生き生きと働いている (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	運営する法人の持つ理念を社員レベルのスタッフがよく理解し施設運営に反映するための学習や会話をする機会を持っている。		
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	自治会に加入し、総会等に参加している。 自治会長には運営推進会議への参加をお願いし、議事録等で状況を逐一伝えている。		
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	以前に一度、外部の参加者を招き認知症に関わる講習会を開催したことがある。		
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	2ヶ月に1回運営推進会議を行い、その中でホーム側の考えや思いを率直に伝えている。 ご家族や関係機関からの意見を参考に、運営内容の改善を図っている。		
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に取り組んでいる	市からの通達や運営に関して介護保険課と会話したり、運営推進会議への参加を要請し協力関係を持っている。		
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	安全管理の都合上やむなく玄関と階段に通じる扉に施錠をしている。 認知症の重度化した利用者の増加により、限定的に身体拘束(ベッド柵の設置)を行うケースも出てきている。		
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	施設のエントランスに虐待防止や苦情申し立てに関するポスターを掲示している。 また、実際の現場の状況に即して速やかに対応改善の指示を行なっている。		

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
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	後見制度や身元保証を委託するなどの権利擁護面をカバーする援助計画を必要に応じて立案し、実行している。		
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	契約時及び解約時、内容の変更時は個別の会話と説明文書等により理解を得ている。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	運営推進会議以外にも、苦情受付箱をエントランスに設置し随時受け付けている。 また、日常の会話の中でスタッフが気付いた内容は毎月の会議等で検討し運営に反映している。		
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	毎月の定例会議や、社員対象の検討会等で意見交流の場を持ち、トップダウンではない運営を実践している。		
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	各スタッフとの会話(相談、要望などが話せる場を設ける)をユニットのリーダー・施設長が定期的に行ったり、フロアの状況を把握する等の努力をしている。		
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	定例の会議内で参考文献の読み合わせを行なうなどの勉強会を開催している。 必要に応じて外部研修に業務として参加させたり、新人スタッフに事業所内で介助方法についてレクチャーする場を設けることもある。		
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	他事業所との繋がりは希薄である。		

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
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	利用者一人ひとりの思いを傾聴し、本人が安心して生活でき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	ご家族の思いも利用者同様にきき、信頼関係を築けるようつとめている。		
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	本人と家族の思いを聞き、状況学科依然していけるよう信頼関係を築きながら必要なサービスを提供できるようにしている。		
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	利用者とスタッフがコミュニケーションをとる中で、本人らしさを出していけるようにしている。		
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	利用者の様子や職員の思いを伝えることで、ご家族と共に利用者を支えていけるようになってきている。		
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	本人とのコミュニケーションの中で、なじみの人や場所を知り、家族の協力を得て支援できるよう努めている。		
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	日々の生活の中で行われるレクリエーションや食事などを通して、利用者同士がコミュニケーションを取れるよう働きかけている。		

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
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	現在、契約が終了したご家族との繋がりは薄くなっている。契約終了事由が死亡か他施設への転居というケースのいずれかである為、ホームからの支援の必要性が薄いこともある。		
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	利用者の要望や訴えを聞き、行動や様子を観察してスタッフ間で情報を共有している。本人の要望をかなえられるよう努力している。		
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	アセスメントや病院、家族からの情報を通し、利用者の生活歴を把握している。また、日々の会話を通して利用者のこれまでの暮らしを掴みスタッフ間で共有している。		
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	介護記録等を活用してスタッフ間で情報や見解、対応方法を共有し、その利用者にとってより良いケアができるよう支援方法を検討している。		
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	計画作成担当者が中心となり、関係者やスタッフの気付きを把握しケアプランに反映できるよう、専用の用紙を作るなどの工夫をしている。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	個別の介護記録に日々の様子や出来事、気づきなどを記録している。介護記録を個別にファイルし、ケアの見直しや介護計画の実践に活かしている。		
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	事業所内で出来ている習慣、セオリーに囚われず本人のニーズに対応することを意識している。		

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	自治会長や消防署等の協力を得ることで、利用者の安全な暮らしを支援している。		
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	医師の往診があったとき、日頃の変化を伝えるようにしているほか、急変時には速やかにご家族に連絡を取り対応している。		
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	看護師は配置していない為、各病院に相談することで利用者の健康管理や変化に対応している。		
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。	入院時に本人の情報を医療機関に提供している。退院時にも情報交換を行い、受け入れ態勢を速やかに整えている。		
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	実際にご家族からの関心もあり、ホームが対応できる内容について回答をしている。		
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	緊急時に関しては各ユニットごとにマニュアルを設置し、それに沿って対応するようにしている。また、急変や事故処理後に会議で報告し注意事項について共有している。		
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、定期的に通報、避難、初期消火の総合訓練を行っている。運営推進会議にて訓練を行うこともある。		

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	その人その人のプライドを尊重しながら満足していただける声かけ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	自己決定や希望を表すことがしやすいよう働きかけている。		
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	現実的に可能な範囲で利用者がやりたいことやペースを守れるよう努めている。		
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	本人のしたい格好や清潔な身だしなみを保て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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	声かけや用意の工夫などで利用者が準備・片付けに関れるようにしている。		
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	その人体調や個人の状況に合わせて量や提供形態を調節し、出来る限り自力での摂取が出来るよう対応している。		
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	毎食後の口腔ケア以外にも、歯科医による居宅療養管理指導を受けている。		

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
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	排泄中には職員はトイレの外で待機するなど、プライバシーへの配慮を行っている。立ち座りや移乗の介助が必要な利用者に対しては必要に応じて介助している。		
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	食事内容、水分、運動不足に気をつけ、便秘気味の利用者に対しては服薬管理も実施。体調を整え、便秘予防に心がけている。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	利用者の体調・意欲を確認した上で支援している。拒否のある利用者に対しても、タイミング等を工夫した声かけによって入浴できるよ支援している。		
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	本人の意向を尊重し、状況に応じた介助や就寝時の声かけ・促しを行なっている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	薬の無いように変更があった場合は、その内容についてスタッフ間で共有。そのための記録ツールを用意し、介護記録には薬の変更による利用者の変化を記入するようにしている。		
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	利用者一人ひとりの得手不得手を把握し、食事準備や掃除など、利用者が役割を気持ち良く行なえるよう支援している。また、音楽療法などの支援も行なっている。		
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	天候や体調に配慮しながら、日常の散歩や近くのスーパーへの買物など、歩いて外出できる機会を作っている。歩行に不安のある方には車椅子を使った散歩を支援している。		

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
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	盗難防止や精算の確実性を重視し、基本的に利用者個人のお金はホームに置かず、立て替え払いを行っている。 利用者が外出する場合は、個別に一定のお金を預けて外出先で支払っていただいている。		
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	利用者の要望を受け、スタッフが電話を取り次ぐなどの支援をしている。 また、年賀状などのを出す支援も行なっている。		
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	毎日施設内の掃除を行い清潔な環境を維持する他、各居室に飾るカレンダーを各利用者が塗り絵で作ったり、正月・七夕・クリスマスなど時節に合わせた装飾をして季節感のある空間作りに努めている。		
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	1人になれるスペースを作ったり、共用スペースの席順を工夫することで、トラブルを防止し、気の合う利用者同士で過ごせるようにしている。		
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	プライバシー保護を大切にし、心地よく安心して暮らせる環境作りを支援している。 馴染みの家具や装飾品、家族の写真などを置き、その人らしい暮らしを支援している。		
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	通路に手摺りをつける、家具や荷物の転倒・落下防止の滑り止めをつける、利用者の居室には見やすいネームプレートを用意するなど、安全面や安心面に配慮した環境づくりをしている。		