

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	2371500774		
法人名	有限会社サポートハウス		
事業所名	サポートハウスごらく 1F		
所在地	愛知県名古屋市長区極楽2丁目232番地		
自己評価作成日	平成29年 8月 2日	評価結果市町村受理日	平成29年10月30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/23/index.php?action=kouhyou_detail_2016_022_kanji=true&JizyosyoCd=2371500774-00&PrefCd=23&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 中部評価センター		
所在地	愛知県名古屋市緑区左京山104番地 加福ビル左京山1F		
聞き取り調査日	平成29年 9月22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>利用者一人ではできないことも互いに相談して協力し合い、できることを増やしています。利用者同士、互いを知ることによって相手を受け止め、思いや気持ちを代弁し合える関係づくりができています。</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>◎軽減要件適用事業所</p> <p>今年度は「軽減要件適用事業所」に該当しており、外部評価機関による訪問調査を受けておりません。したがって、今年度の公表は以下の3点です。</p> <p>①別紙4「自己評価結果」の【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点】と「自己評価・実践状況」 ②軽減要件確認票 ③目標達成計画</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 利用者や職員が、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、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	職員全員の目に付く場所に掲示することで理念を共有し、日々の生活支援が理念に沿って実施されているか常に振り返り、省みながら実践につなげている。		
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	日常的に、近隣のスーパーやコンビニ等へ出掛け、馴染みのお店や顔馴染みの店員さんを増やすことで、近隣の方との交流を深め、地域とつながりながら暮らしている。		
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	地域の方より相談を受けて、直接話しやアドバイスをしたり、利用者のご家族を通じて、認知症の方への理解や支援の方法を伝えている。		
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	ホームの活動状況を報告すると共に、外出した際に、利用者がごく自然な形で地域と関わられるよう相談し、協力を依頼している。 また、より良い地域となるよう、一軒の地域住民としての意見を伝えている。		
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	現状を伝え、行政や同業者の協力を得て、施設へ足を運んでもらい、相談しやすい環境づくりに努めている。		
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	全ての職員が指定基準を正しく理解した上で、何が拘束になるのかを自らも考え、具体的に話し合っている。拘束しない環境作りができているかを会社がしっかりと把握すると共に、利用者との普段の関係性から拘束しないケアに繋げるよう取り組んでいる。		
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	職員や利用者の口調や表情、何気ない発言等にも注意を払い、事前防止に努める。 職員個々の問題ではなく事業所全体の問題として捉え、互いに助け支え合い、注意喚起をして防止に繋げている。		

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	必要と思われる利用者がいれば、関係者と話し合いをし、活用できるよう支援している。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	利用者本人の立場で考え、不安や疑問点等を十分聞き取り、説明し、理解を図っている。その方にあった配慮が出来る様、個別に相談を受け、対応している。		
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	本人らしい生活が送れるよう、職員が利用者の意見や要望を聞き取ると共に、来訪された際やお電話にて近況を報告し、その都度意見や要望を聞き取っている。		
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	会社全体の会議で意見を述べる機会がある。また、様々な環境や状況に応じて、個別に職員の考えや意見を聞く機会を設ける取り組みを継続している。		
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	仕事への取り組みや意欲、個々の力量や積み重ねた経験や努力を評価し、賞与等に反映している。向上心を持って働けるよう、日々状況や環境の確認にも取り組んでいる。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	職員一人一人の現状把握と、ステップアップのタイミングを考慮し、社内外での研修の機会を確保している。研修により学習したことを実際の現場で実施し、職員のスキルアップを図っている。		
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	行政を通じて近隣の同業者と交流する機会があり、互いの問題点やそれぞれの取り組みについて意見交換ができ、事業所での取り組みに繋がっている。 また、法人として外部ネットワークづくりをしており、勉強会の場を活用している。		

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	本人自身が、生活する為の意識や意欲を強く持てるように向き合い、不安や要望等に耳を傾け、共に考え、話しやすい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	利用者本人と同様に、家族の思いや考え、不安、要望にも耳を傾け、利用者本人の思いと擦り合わせながら、両者の仲立ちや関係づくりに努めている。		
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	本人や家族の話から求めている支援を確認し、個々に合わせ提案している。		
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	職員は、利用者主体の生活を一番近くでサポートする存在として、相談相手となり、出し合った意見や知恵を、生活の中で共に形にできるような関係性を築いている。		
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	本人を支えていく者として、常に情報を共有している。状況変化が生じた際は、都度相談し、共に取り組んでいる。 また、入所後もこれからの馴染みの人が新たにできる関係づくりに努めている。		
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	訪問や外出を含め、電話や手紙等で、関係が継続できるよう、支援を大事にしている。		
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	互いに相談し合い、一人でできないことも協力することでできることを認識し、共に生活する仲間として支え合える関係づくりに努めている。		

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
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	電話や来所しやすい関係を継続し、話しや相談ができるよう支援に努めている。		
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	日々の関わりやご家族の情報から、本人の人柄を知り、本人の言葉が何を表現しているのか、本心はどこにあるのかを見極め、本人の意向を導き出せるよう職員間での話し合いや検討を繰り返している。		
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	入居前に得た情報に加え、入居後の本人やご家族との対話から多くの情報を得る事で、その人にとっての自分らしさを知り、振り返る事ができる状況を作っている。本人のこだわりを形にする為に、これまでの暮らしの把握に努めている。		
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	日報や申し送り等で、1日の過ごし方や、体調などの細かな情報を記録し、共有を図っている。残存能力を活かして自身で生活ができるよう、最小限の支援をしながら、その方の有する力の現状把握に努めている。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	3ヶ月に一度モニタリングを行い、本人の課題等について関係者と話し合い、介護計画の見直しを行っている。 また、状況変化に応じて、随時、介護計画の見直しを行っている。		
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	日報に、日々の様子を個別に記録し、状況の把握と情報の共有をする事で実践に活かしている。記録を残す事で変化に気づき、日々の取組みや、職員間の話し合い、介護計画の見直しに活かされている。		
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	通院付き添いや家族との外出への同行支援等、状況変化に伴うニーズに臨機応変に対応できるよう努めている。		

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
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	近隣の知り合いや馴染みのスーパー、病院の医師等との交流から、利用者自身が地域資源を把握する事で、地域の方にも事業所や利用者について理解してもらい、ごく自然な形での支援協力を得られるように取り組んでいる為、利用者のみでの散歩や買い物を楽しむことができている。		
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	24時間対応可能な協力医がいる事と、今までのかかりつけ医にかかることも可能であることを伝え、本人や家族に意向を聞いている。決定した主治医と事業所で情報交換を行い、適切な医療が受けられるよう支援している。		
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	日々の状態変化を対話や電話等で相談したり、適切な受診に繋がるよう情報提供や報告しており、必要に応じて協力医の往診が受けられるように支援している。		
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。	入院先の主治医、看護師等と適宜情報交換を行い、治療方法や現状把握を行った上で退院後のホームでの生活環境整備に努め、早期退院に向けて対応している。また、実際に病院へ足を運び、本人及び家族と話をし気持ちの安定を図っている。		
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	本人や主に家族の意向を常に確認し、医療関係者や事業所、家族と話し合いにて方向性を決め、チームとして支援している。		
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	勉強会や書面で学び得たものと、現場での経験により身に付けた実践力により、より良い方法を導き出し対応をしている。次に繋がる判断力や実践力を身につけられるよう、常に振り返りを行っている。		
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	年2回避難訓練を実施している。利用者が自ら逃げ出せることを目標に訓練している。日頃より懐中電灯の場所や避難経路及び近隣の避難場所等の確認を行っている。		

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	生活時間(食事や入浴)等、利用者一人一人に対して、個人として向き合い、尊重しながら、その人のこだわる本人らしい生活に配慮して関わり方を考え、対応をしている。		
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	本人の言葉から本心を汲み取れるよう、普段の関わりを大切に、職員全員が気にかけている。様々な視点でその方を知り、日々関わる事で、より良い支援方法を見出している。		
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	利用者自身が他者との関わりを持ち、話をしながら共に活動したり、一人の時間を作る等、その人にあった生活ができるよう支援している。		
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	本人の好みや興味のあるものを大事にし、身だしなみやおしゃれを継続して楽しめ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	利用者同士で食べたい物や作りたいものを考え、相談しながら食事作りをしている。テレビや新聞等を参考したり、意見を持ち寄る事で新しいメニューを見出している。		
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	季節や体調など、その時の状況に合わせて食事や水分摂取ができる環境づくりをし、一人一人の状態に応じた支援をしている。		
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	生活習慣のひとつとして、本人が自覚して行えるよう見守りや声掛け、手助けや確認をする等、個々に応じた支援をしている。		

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
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	トイレでの排泄が継続できるよう取り組んでいる。最後までトイレで排泄できることにこだわって支援している。		
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	個々の体質や生活習慣、食べ物等を考慮して排泄を促す支援をしている。また、内服薬の効果から、用法用量等を医師に相談、調整し、予防に繋げている。		
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	本人の希望に応じて入浴できる。心地よく入浴でき、リラックスできるよう支援している。毎日入浴する、1日数回入浴する等個々の意向に合わせた支援をしている。		
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	就寝時間やそれまでの過ごし方等、習慣や状況に応じて個別の支援を継続している。気持ちの安定を図り、気持ち良く眠れるよう寄り添い、その都度状況に合わせた対応をしている。		
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	職員全員が一人ひとりが使用している薬について把握できる環境を整え、服薬後の症状変化の確認、情報共有も含め支援している。協力医や同行の薬剤師と連携を図り、本人からの相談を受けたり、説明を繰り返し行っている。		
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	利用者同士、同じ楽しみを持つ仲間と喜びを分かち合い、互いに認め合える関係づくりに努めている。また、それぞれの役割りに自信を持って取り組めるよう支援している。		
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	地域の方、お店の方の協力も得ながら利用者のみでの散歩や買物、食事等に出掛けている。共通の趣味を持つ仲間等、利用者同士で外出の相談が出来るよう促すことで、本人の希望や人間関係を把握し、継続的な外出支援をしている。		

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	所持金の中で工夫して買物を行い、代金の支払いから領収書の発行まで、できることを継続して行えるよう支援している。また、外出の際は、家族と相談の上で小遣いを預かり、自信の買物を楽しめるよう支援している。		
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	本人の要望により、いつでも電話や手紙のやり取りができ、人との関係性が途切れないよう支援している。		
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	1階、2階のフロアや個室を活用し、様々な活動が、他を気にせずに同時に行える環境づくりをしている。互いに認め合い、居心地良く過ごせるよう対応に留意し、庭先や玄関に季節の花を植えたり飾ったりすることで季節感を摂りいれている。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	常に人の気配を感じながらも、安心して過ごせる場所となるよう、空間や距離感を工夫している。1階、2階を自由に行き来することで、気の合った利用者同士が時間を共有している。		
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	個々が大事にしている物を置き、こだわった配置に応じる事でその人らしい空間を作り、個室でひとりの時間も居心地よく本人らしく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	利用者が理解、使用がしやすい電化製品を選び、設置場所にもこだわっている。利用者同士が相談しながら、一人ひとりの「できること」「わかること」を安全に導き出せるよう、職員は見守る支援をしている。		

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	2371500774		
法人名	有限会社サポートハウス		
事業所名	サポートハウスごらく 2F		
所在地	愛知県名古屋市長区極楽2丁目232番地		
自己評価作成日	平茂29年 8月 2日	評価結果市町村受理日	平成29年10月30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/23/index.php?action=kouhyou_detail_2016_022_kani=true&JizyosyoCd=2371500774-00&PrefCd=23&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 中部評価センター		
所在地	愛知県名古屋市緑区左京山104番地 加福ビル左京山1F		
聞き取り調査日	平成29年 9月22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)】

利用者一人ではできないことも互いに相談して協力し合い、できることを増やしています。利用者同士、互いを知ることによって相手を受け止め、思いや気持ちを代弁し合える関係づくりができています。

【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)】

◎軽減要件適用事業所
 今年度は「軽減要件適用事業所」に該当しており、外部評価機関による訪問調査を受けておりません。したがって、今年度の公表は以下の3点です。
 ①別紙4「自己評価結果」の【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点】と「自己評価・実践状況」 ②軽減要件確認票 ③目標達成計画

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	職員全員の目に付く場所に掲示することで理念を共有し、日々の生活支援が理念に沿って実施されているか常に振り返り、省みながら実践につなげている。		
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	日常的に、近隣のスーパーやコンビニ等へ出掛け、馴染みのお店や顔馴染みの店員さんを増やすことで、近隣の方との交流を深め、地域とつながりながら暮らしている。		
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	地域の方より相談を受けて、直接話しやアドバイスをしたり、利用者のご家族を通じて、認知症の方への理解や支援の方法を伝えている。		
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	ホームの活動状況を報告すると共に、外出した際に、利用者がごく自然な形で地域と関わられるよう相談し、協力を依頼している。 また、より良い地域となるよう、一軒の地域住民としての意見を伝えている。		
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	現状を伝え、行政や同業者の協力を得て、施設へ足を運んでもらい、相談しやすい環境づくりに努めている。		
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	全ての職員が指定基準を正しく理解した上で、何が拘束になるのかを自らも考え、具体的に話し合っている。拘束しない環境作りができているかを会社がしっかりと把握すると共に、利用者との普段の関係性から拘束しないケアに繋げるよう取り組んでいる。		
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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	職員や利用者の口調や表情、何気ない発言等にも注意を払い、事前防止に努める。 職員個々の問題ではなく事業所全体の問題として捉え、互いに助け支え合い、注意喚起をして防止に繋げている。		

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	必要と思われる利用者がいれば、関係者と話し合いをし、活用できるよう支援している。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	利用者本人の立場で考え、不安や疑問点等を十分聞き取り、説明し、理解を図っている。その方にあった配慮が出来る様、個別に相談を受け、対応している。		
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	本人らしい生活が送れるよう、職員が利用者の意見や要望を聞き取ると共に、来訪された際やお電話にて近況を報告し、その都度意見や要望を聞き取っている。		
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	会社全体の会議で意見を述べる機会がある。また、様々な環境や状況に応じて、個別に職員の考えや意見を聞く機会を設ける取り組みを継続している。		
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	仕事への取り組みや意欲、個々の力量や積み重ねた経験や努力を評価し、賞与等に反映している。向上心を持って働けるよう、日々状況や環境の確認にも取り組んでいる。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	職員一人一人の現状把握と、ステップアップのタイミングを考慮し、社内外での研修の機会を確保している。研修により学習したことを実際の現場で実施し、職員のスキルアップを図っている。		
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	行政を通じて近隣の同業者と交流する機会があり、互いの問題点やそれぞれの取り組みについて意見交換ができ、事業所での取り組みに繋がっている。 また、法人として外部ネットワークづくりをしており、勉強会の場を活用している。		

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	本人自身が、生活する為の意識や意欲を強く持てるように向き合い、不安や要望等に耳を傾け、共に考え、話しやすい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	利用者本人と同様に、家族の思いや考え、不安、要望にも耳を傾け、利用者本人の思いと擦り合わせながら、両者の仲立ちや関係づくりに努めている。		
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	本人や家族の話から求めている支援を確認し、個々に合わせ提案している。		
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	職員は、利用者主体の生活を一番近くでサポートする存在として、相談相手となり、出合った意見や知恵を、生活の中で共に形にできるような関係性を築いている。		
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	本人を支えていく者として、常に情報を共有している。状況変化が生じた際は、都度相談し、共に取り組んでいる。 また、入所後もこれからの馴染みの人が新たにできる関係づくりに努めている。		
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	訪問や外出を含め、電話や手紙等で、関係が継続できるよう、支援を大事にしている。		
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	互いに相談し合い、一人でできないことも協力することでできることを認識し、共に生活する仲間として支え合える関係づくりに努めている。		

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
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	電話や来所しやすい関係を継続し、話しや相談ができるよう支援に努めている。		
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	日々の関わりやご家族の情報から、本人の人柄を知り、本人の言葉が何を表現しているのか、本心はどこにあるのかを見極め、本人の意向を導き出せるよう職員間での話し合いや検討を繰り返している。		
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	入居前に得た情報に加え、入居後の本人やご家族との対話から多くの情報を得る事で、その人にとっての自分らしさを知り、振り返る事ができる状況を作っている。本人のこだわりを形にする為に、これまでの暮らしの把握に努めている。		
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	日報や申し送り等で、1日の過ごし方や、体調などの細かな情報を記録し、共有を図っている。残存能力を活かして自身で生活ができるよう、最小限の支援をしながら、その方の有する力の現状把握に努めている。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	3ヶ月に一度モニタリングを行い、本人の課題等について関係者と話し合い、介護計画の見直しを行っている。 また、状況変化に応じて、随時、介護計画の見直しを行っている。		
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	日報に、日々の様子を個別に記録し、状況の把握と情報の共有をする事で実践に活かしている。記録を残す事で変化に気づき、日々の取組みや、職員間の話し合い、介護計画の見直しに活かされている。		
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	通院付き添いや家族との外出への同行支援等、状況変化に伴うニーズに臨機応変に対応できるよう努めている。		

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
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	近隣の知り合いや馴染みのスーパー、病院の医師等との交流から、利用者自身が地域資源を把握する事で、地域の方にも事業所や利用者について理解してもらい、ごく自然な形での支援協力を得られるように取り組んでいる為、利用者のみでの散歩や買い物を楽しむことができている。		
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	24時間対応可能な協力医がいる事と、今までのかかりつけ医にかかることも可能であることを伝え、本人や家族に意向を聞いている。決定した主治医と事業所で情報交換を行い、適切な医療が受けられるよう支援している。		
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	日々の状態変化を対話や電話等で相談したり、適切な受診に繋がるよう情報提供や報告しており、必要に応じて協力医の往診が受けられるように支援している。		
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。	入院先の主治医、看護師等と適宜情報交換を行い、治療方法や現状把握を行った上で退院後のホームでの生活環境整備に努め、早期退院に向けて対応している。また、実際に病院へ足を運び、本人及び家族と話をし気持ちの安定を図っている。		
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	本人や主に家族の意向を常に確認し、医療関係者や事業所、家族と話し合いにて方向性を決め、チームとして支援している。		
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	勉強会や書面で学び得たものと、現場での経験により身に付けた実践力により、より良い方法を導き出し対応をしている。次に繋がる判断力や実践力を身につけられるよう、常に振り返りを行っている。		
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	年2回避難訓練を実施している。利用者が自ら逃げ出せることを目標に訓練している。日頃より懐中電灯の場所や避難経路及び近隣の避難場所等の確認を行っている。		

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	生活時間(食事や入浴)等、利用者一人一人に対して、個人として向き合い、尊重しながら、その人のこだわる本人らしい生活に配慮して関わり方を考え、対応をしている。		
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	本人の言葉から本心を汲み取れるよう、普段の関わりを大切に、職員全員が気にかけている。様々な視点でその方を知り、日々関わる事で、より良い支援方法を見出している。		
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	利用者自身が他者との関わりを持ち、話をしながら共に活動したり、一人の時間を作る等、その人にあった生活ができるよう支援している。		
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	本人の好みや興味のあるものを大事にし、身だしなみやおしゃれを継続して楽しめ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	利用者同士で食べたい物や作りたいものを考え、相談しながら食事作りをしている。テレビや新聞等を参考したり、意見を持ち寄る事で新しいメニューを見出している。		
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	季節や体調など、その時の状況に合わせて食事や水分摂取ができる環境づくりをし、一人一人の状態に応じた支援をしている。		
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	生活習慣のひとつとして、本人が自覚して行えるよう見守りや声掛け、手助けや確認をする等、個々に応じた支援をしている。		

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
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	トイレでの排泄が継続できるよう取り組んでいる。最後までトイレで排泄できることにこだわって支援している。		
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	個々の体質や生活習慣、食べ物等を考慮して排泄を促す支援をしている。また、内服薬の効果から、用法用量等を医師に相談、調整し、予防に繋げている。		
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	本人の希望に応じて入浴できる。心地よく入浴でき、リラックスできるよう支援している。毎日入浴する、1日数回入浴する等個々の意向に合わせた支援をしている。		
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	就寝時間やそれまでの過ごし方等、習慣や状況に応じて個別の支援を継続している。気持ちの安定を図り、気持ち良く眠れるよう寄り添い、その都度状況に合わせた対応をしている。		
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	職員全員が一人ひとりが使用している薬について把握できる環境を整え、服薬後の症状変化の確認、情報共有も含め支援している。協力医や同行の薬剤師と連携を図り、本人からの相談を受けたり、説明を繰り返し行っている。		
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	利用者同士、同じ楽しみを持つ仲間と喜びを分かち合い、互いに認め合える関係づくりに努めている。また、それぞれの役割りに自信を持って取り組めるよう支援している。		
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	地域の方、お店の方の協力も得ながら利用者のみでの散歩や買物、食事等に出掛けている。共通の趣味を持つ仲間等、利用者同士で外出の相談が出来るよう促すことで、本人の希望や人間関係を把握し、継続的な外出支援をしている。		

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	所持金の中で工夫して買物を行い、代金の支払いから領収書の発行まで、できることを継続して行えるよう支援している。また、外出の際は、家族と相談の上で小遣いを預かり、自信の買物を楽しめるよう支援している。		
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	本人の要望により、いつでも電話や手紙のやり取りができ、人との関係性が途切れないよう支援している。		
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	1階、2階のフロアや個室を活用し、様々な活動が、他を気にせずに同時に行える環境づくりをしている。互いに認め合い、居心地良く過ごせるよう対応に留意し、庭先や玄関に季節の花を植えたり飾ったりすることで季節感を盛りいれている。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	常に人の気配を感じながらも、安心して過ごせる場所となるよう、空間や距離感を工夫している。1階、2階を自由に行き来することで、気の合った利用者同士が時間を共有している。		
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	個々が大事にしている物を置き、こだわった配置に応じる事でその人らしい空間を作り、個室でひとりの時間も居心地よく本人らしく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	利用者が理解、使用がしやすい電化製品を選び、設置場所にもこだわっている。利用者同士が相談しながら、一人ひとりの「できること」「わかること」を安全に導き出せるよう、職員は見守る支援をしている。		