

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	1291200259		
法人名	株式会社ユニマツトそよ風		
事業所名	松戸グループホームそよ風		
所在地	千葉県松戸市馬橋字廣手530-2		
自己評価作成日	平成24年12月7日	評価結果市町村受理日	平成25年3月19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://kaigo.chibakenshakyo.com/kaigosip/Top.do
----------	---

【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 日本高齢者介護協会		
所在地	東京都世田谷区弦巻5-1-33-602		
訪問調査日	平成24年12月13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)】

平成24年7月1日新規開設のグループホームですが、これは運営会社の変更によるもので、実質的には平成17年2月より同じ場所・同じ建物でグループホームを運営させていただいております。7年以上にわたって生活している入居者様、7年以上にわたって働いている職員がいます。途中、ホームの名称変更等がありましたが、地域の皆様のお力をいただきまして、地域の中のグループホームとして地域全体がケアの場となるようにつとめてまいりました。商店や公園まで近い好環境にホームはあり、お買い物や散歩を楽しんでいただいております。地域の町内会活動が活発で、盆踊りや敬老会、クリーンデイなどといった行事で大変お世話になっております。また、地域の社会福祉協議会による、高齢者の茶話会「いきいきサロン」に積極的に参加しています。これからも、地域と交流し地域に密着したグループホームをめざし、入居者様の生活の質の向上につなげられるようつとめてまいりたいと思っております。

【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)】

1. 最寄りの馬橋駅より、徒歩10分の閑静な住宅街に立地し、訪問や買い物に便利です。玄関前広場、庭、リビング等全体的に広く、日当たりもよく、快適に過ごせる環境にあります。
 2. 理念に掲げる「尊厳を大切に、地域と交流し、健康で楽しい生活をサポートし、内外の清潔に努める」を日頃のサービスで実践しています。実際利用者の評判も良好でした。
 3. 健康面、医療面に力を入れており、内科医による月2回の訪問診療、週1回の訪問歯科に加え、訪問看護とも連携をとっています。職員は、散歩、外気浴、口腔ケア、各種体操等により健康管理に注力しています。また、家族の要望に応え看取りも行っています。

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、安心して暮らしている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー) + (Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価 (ユニット2)	外部評価 (ユニット1及びユニット2総合)	
			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	地域から親しまれるホームをめざすことを理念のひとつに位置づけており、ミーティングの場などで共有化を図り、地域全体がケアの場であることを職員に浸透させるようつとめている。	理念は「入居者の尊厳を大切に、地域との交流を行い、健康で楽しい生活をサポートし、ホーム内外の清潔に努めます」と地域密着の主旨も織り込まれています。職員は、申し送り時や職員会議で確認し、日頃のサービスで実践に努めています。	
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	町会に加入し、町会行事や地域の行事に積極的に参加している。日々地域の商店で買い物をしている。	町内会に加入し、盆踊り、敬老会、清掃日等の行事に積極的に参加しています。近隣の人は散歩や買い物の時に挨拶を交わし、ボランティア(フラダンス等)も受入れています。目下近くの小学校との交流を検討しており、着実に地域に根ざして来ています。	今後一層地域に根ざすために、ホーム側から地域に貢献する働きかけ(介護相談室の開設、介護の説明会、余った福祉用具の無料貸し出し等)が期待されます。
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	積極的に地域の人々に向けて活かしているとまではいえないが、地域行事の際に協力して下さる地域のかたには、認知症に関することを説明し理解をお願いすることがある。		
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践、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か月に1回、地域運営推進会議を開催し、構成員の皆様のご意見をいただき、サービス向上に活かすようにつとめている。	2ヶ月に1回、地域包括支援センター、介護相談員、町内会関係者、家族、利用者、職員で開催しています。議題は、活動報告、行事報告、会社合併等で話し合っていますが、現状あまり活発な意見交換は行われていません。	議題に「介護関係の基礎知識説明」「介護業界のトピックス」等を追加し、皆が意見を出しやすい工夫をして、活発な意見交換を行い、サービスの向上に役立てることが期待されます。
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	質問や相談にあたっては、状況により電話だけで済まらず市役所に足を運び、顔と顔の見える関係づくりにつとめている。	市担当には、時々出向いて報告し、協力関係を維持するよう努めています。又運営推進会議には、必ず地域包括支援センター職員が出席し、意見を交換しています。さらに、介護相談員が毎月来ています。	
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「介指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	身体拘束をしないことの重要性について、日々のケアの中で、あるいはミーティングの中で再確認するようにしている。	毎年職員は、会社主催の身体拘束についての研修を受け、周知徹底が図られています。日中は玄関の鍵をかけず、チャイムにより人の出入りをチェックしています。	
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	日々言葉づかいに気をつけるなどし、虐待をすることのないよう毎日の業務やミーティングの場で確認している。		

自己	外部	項目	自己評価（ユニット2）	外部評価（ユニット1及びユニット2総合）	
			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	後見制度について、入居者の後見人様を通じ、または独自に学んでいる例もあり、活用を検討したこともあるが、実際の活用には至っていない。		
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	契約の締結にあたっては、ご不安な点が残らないよう、じゅうぶんな時間をかけて説明し、疑問点がないか確認をしている。		
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	日頃からしっかりコミュニケーションを持つように努めている。また、介護相談員によるホーム訪問を行っている。	利用者からは日頃の関わりの中で、家族からは訪問時や運営推進会議の場で意見を聞き、運営に反映するように努めています。実施例としては、外出回数増加、新聞配達の実施、買い物同行、カラオケ実施等があります。	
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	職員のミーティングなどの機会や、日々の業務の中で、意見を聞き、運営に活かすようつとめている。	月1回のフロア会議と全体会議および普段の業務の中で、意見を聞き、運営に反映させています。実施例としては、投薬のダブル確認、利用者毎のサービス対応等があります。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	職員の勤務状況の把握につとめ、チームケアが円滑に行われるようにするなど、職場環境・条件の整備につとめている。		
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	職員の状況に合わせて指導を行い、また、社内の研修会に参加する機会を持つようにつとめている。		
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	社内の他の施設の職員と交流する機会を持つようにつとめている。また、松戸市グループホーム協議会に加盟している。		

自己	外部	項目	自己評価（ユニット2）	外部評価（ユニット1及びユニット2総合）	
			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	サービス導入当初は特に傾聴につとめ、要望を聞いて実現できることは実現し、少しでも安心につながるようつとめている。		
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	サービス開始時は特に、ご家族様とのコミュニケーションをしっかりと持つようして、利用者様のより良い介護につなげるとともにご家族様の不安の軽減につとめている。		
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	初期にあたっては、必要な支援をタイムリーに行うようにし、安心感を得たり、入居者様にとって良い対応法の引き出しを増やせるようつとめている。		
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	生活をさりげなくサポートするようつとめているが、介護する側とされる側になってしまっているケースも見受けられており、努力が必要である。		
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	入居者様と家族様の時間を持てるように支援し、ご家族様とは、ともに入居者様を見つめていくような関係であるようにつとめている。		
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	入居者様にとってのなじみの人や場所と、ひきつづき関係を持てるように支援するようつとめています。ご家族様と外食やレジャーを楽しまれているかたもいらっしゃる。	家族や友人がいつでも気軽に訪ねられるよう配慮しています。職員は、利用者が家族や友人と談笑したり、一緒に外出して食事する等これまでの関係が継続できるよう、支援しています。又行事の際に家族に参加を呼び掛け、家族と一緒に写真を撮るようになっています。	
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	入居者同士の間人間関係を把握し、入居者様それぞれの思いや個性を大切にして、入居者様同士より良いかわりを持つようつとめている。		

自己	外部	項目	自己評価（ユニット2）	外部評価（ユニット1及びユニット2総合）	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	サービス利用終了後も、その状況や必要性に応じて、適切なフォローができるようつとめている。		
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	本人の意向をしっかりと聞き、また、日頃の言動などをしっかりと受け止めて、ニーズの把握につとめている。	管理者は、日々の暮らしの中で利用者のさりげない言葉を丁寧に拾って、利用者の内面を把握するように職員を指導しています。しかし、職員は「思い」を理解していないとの不満も一部の家族から出ています。	ホームとして、職員研修の再検討、特に、接遇等職員のケア技術の向上に繋がる教育の充実が期待されます。
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、ご家族様や、ご入居前に担当していた介護支援専門員などから情報を収集し把握するよう努めている。		
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	小さな変化、小さな情報も見落とさないようにつとめ、しっかりと現状を把握し、支援に活かすようにしている。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	介護計画の作成にあたっては、サービス担当者会議を実施し、関係者それぞれの意見を反映させるようつとめている。	計画作成担当者は、医療関係者（訪問する医師・看護師）、職員、家族と連携し、6ヶ月毎に介護計画を作成しています。モニタリングは、特別変化が見られる時を除いて3ヶ月ごとに行っています。	
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	生活日記には、本人らしさが現れた場面や、ポイントとなる場면을しっかりと記入し良いケアにつなげられるようにつとめている。		
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	必要に応じて柔軟に対応するようつとめている。		

自己	外部	項目	自己評価（ユニット2）	外部評価（ユニット1及びユニット2総合）	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	地域の力、町内会や社会福祉協議会の主催する行事などに参加し、地域の商店などを利用しながら支援している。		
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、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支援している	かかりつけ医とは、希望に応じ月1回ないし2回の訪問診療の機会のほか、電話やファクス、行き来するなどして情報交換をし、適切な医療を受けられるよう支援している。	月2回医師の往診があり、毎週訪問歯科による診療、看護師の訪問があります。月1回体重測定を行う等医療関係者と共に利用者の健康管理をしています。それ以外の専門医への通院が生じた場合は、家族と連携して支援しています。	
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支援している	主治医とも情報交換をしている地域の訪問看護ステーションと連携し、定期訪問、状態急変時の電話相談や訪問などを通じて、適切な看護や受診につなげられ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。	入院先の病院とは、密にコミュニケーションを持ち、また、必要に応じて主治医に相談し、早期の退院をめざすようつとめている。		
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	重度化した場合や終末期に関する看取りの指針を、入居時に示して説明を行っている。入居後も状況に応じてご家族や主治医と、早い段階から話をするようにしている。	重度化した場合や終末期にホームで出来る限りの事を行うにあたって、家族と同意書を交わして看取りまで行う支援をしています。最近でもホームで看取った方があり、家族・医療関係者・職員とで連携し、家族の希望に沿った支援をしています。	
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	社内での研修会を通じて応急手当や初期対応の訓練をするなどして、実践力を身に付けられるようつとめている。		
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	防災訓練を実施し、その際避難訓練を行っている。また、町会の防災訓練に参加し、地域とのつながりを大切にしている。	消防署立会いの消防訓練と自主訓練を実施しています。スプリンクラー、自動通報装置、消火器が設置され、緊急対応表・連絡先も掲示されています。外側に非常階段と脱出用滑り台もあります。備蓄は、各ユニットごとに3日分準備されています。	東京直下型地震などが心配される中、高齢の利用者が多数いることを考え、防災訓練や夜間想定訓練、それも避難先の確認等実地的な訓練、および、備蓄の内容・数量の見直しが望まれます。

自己	外部	項目	自己評価（ユニット2）	外部評価（ユニット1及びユニット2総合）	
			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	尊厳を大切に言葉かけをするようにつとめている。認知症のかたへの対応法を確認しながら、適切な関わりができるようにつとめている。	管理者は、高齢者の尊厳が保てる支援になるよう、利用者には目上の人として接するよう、職員を指導しています。職員は、入職時にオリエンテーションを受け、常にマニュアルを手元において学習するようにと指導されています。	
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	入居者様が本音を話しやすいように、活気のある時間をすごしていただけるような対応・働きかけを日々心掛けている。		
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	入居者様のその日その時なりたいことを大切にして、できるだけ要望にこたえられるようチームとして臨機応変な対応につとめている。		
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	その人らしい身だしなみやおしゃれを支援し、その人らしく過ごしていただけるようにつとめている。		
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	買い物や調理など、入居者様と職員が一緒に行うことで、入居者様が充実した時間を過ごすことができるように支援している。	比較的自立した利用者が中心になり、順番に職員と共に日々の食材の買い出しに出かけています。メニューは1日1500kcal前後で本部で作成されていますが、食材の買い出し状況によっては変更することもあり、摂取のバランスが取れるよう考えながら支援しています。	
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	入居者様それぞれの個性や健康状態を把握し、適量を摂取できるよう、記録用のチェックシートも活用しながら支援している。		
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	協力訪問歯科のアドバイスを参考にしながら、必要に応じて、介助や声かけを行い支援している。		

自己	外部	項目	自己評価（ユニット2）	外部評価（ユニット1及びユニット2総合）	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	排泄のパターンや本人のご意思も尊重しながら、チェックシートの記録を参考にしながら支援している。	排泄チェックシートを活用し利用者の排泄状況を毎日確認して、対応しています。自分で排泄管理を行える自立者が約半数程いて、日中は元気に活動しています。	
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	果物や乳製品を用意し、自然な排便につなげられるよう支援している。また、必要に応じて主治医の指示のもと薬を使用し順調な排便をサポートしている。		
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ず、個々にそった支援をしている	入居者様の希望やリズムに合わせて入浴することができるように、臨機応変に対応するようにつとめている。頻度についても入居者様の希望を反映するようつとめている。	基本的に週2回の入浴支援をしています。毎日入る自立者もいる等、利用者の体調や希望に合わせて柔軟に対応しています。入浴を拒否する人には、「仲良しの人も入浴したよ」と声掛けする等さりげなく誘っています。又柚子湯、菖蒲湯で季節を楽しめるよう工夫しています。	
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	昼起きて夜寝るというリズムを大切にしながら、入居者様の個性・生活スタイルを尊重して適度な休息や睡眠の時間を保てるよう支援している。		
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	入居者様がいつどのような薬を飲んでいるのか、日頃から学び、服薬内容の変更については、主治医・薬剤師としっかりコミュニケーションをとって指示をよく理解す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	入居者様それぞれの嗜好や性格、残存能力に合わせて、楽しい時間を過ごせたり達成感を味わえるよう、活発な生活にな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支援している	戸外で過ごす時間を持つよう支援している。しかし、入居者様心がから希望している場所への外出に関しては、あまり実現できているとはいえない。	比較的元気な利用者は、10～15分程の散歩や買い物に出かけたり、地域の敬老会、盆踊り、地区で行われるクリーンデーの清掃活動にも参加しています。しかし高齢者が多いため、玄関先の椅子に座っての外気浴・日光浴の場合が多いようです。遠出は、車で21世紀公園やパン製造工房に出かけ、皆で楽しんでいます。	

自己	外部	項目	自己評価（ユニット2）	外部評価（ユニット1及びユニット2総合）	
			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	入居者様のご希望や状況によって、ご自身でお金を所持したり使用したりできるように支援し、また、日々の食材の買い物の際に入居者様がお金の支払いをできるように支援につとめている。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	ご希望に応じて、電話や手紙が利用・活用できるように支援している。時期や状況により手紙を活用している入居者様もいらっしゃる。		
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	生活空間として、家庭的な環境作りにつとめて、入居者様にとって快適で安心感が持てる場となるよう工夫している。	リビングは、日当たりもよく、清潔で、ゆったりしており、利用者が快適に過ごせるように配慮されています。クリスマスツリーの飾り、カレンダー、季節の花が置かれ、壁には行事写真が飾られ、生活感・季節感を感じます。利用者が雪だるまの貼り絵を熱心に行う傍ら、一方でうたた寝する利用者がある光景がありました。	
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	入居者様同士の人間関係を考慮し、不快なお気持ちになることなく楽しく過ごせるよう、テーブルや椅子の配置などの面で工夫しています。		
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、なじみの物があればどんどん持ち込んでいただきたい旨をご案内し、その人らしい居室となるように工夫しています。	居室は広く、クローゼットと洗面台が備え付けられ、居心地よく過ごせるように配慮されています。利用者は、馴染みの物を持ち込み、自分の家のように過ごしています。「ここは良い所です」と利用者が笑顔で話していたのが印象的でした。	
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	建物内の危険なポイントを把握し、適切な声かけや表示をすることで安全に過ごすことができるようつとめています。		

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	1291200259		
法人名	株式会社ユニマツそよ風		
事業所名	松戸グループホームそよ風(ユニット1)		
所在地	千葉県松戸市馬橋字廣手530-2		
自己評価作成日	平成24年12月7日	評価結果市町村受理日	

※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://kaigo.chibakenshakyo.com/kaigosip/Top.do
----------	---

【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 日本高齢者介護協会		
所在地	東京都世田谷区弦巻5-1-33-602		
訪問調査日	平成24年12月13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)】

--

【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) <input type="radio"/>	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) <input type="radio"/>
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) <input type="radio"/>	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) <input type="radio"/>
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) <input type="radio"/>	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) <input type="radio"/>
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) <input type="radio"/>	66	職員は、生き生きと働いている (参考項目:11,12) <input type="radio"/>
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) <input type="radio"/>	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 <input type="radio"/>
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) <input type="radio"/>	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 <input type="radio"/>
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) <input type="radio"/>		

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 (ユニット1)	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	地域から親しまれるホームをめざすことを理念のひとつに位置づけており、ミーティングの場などで共有化を図り、地域全体がケアの場であることを職員に浸透させるようつとめている。		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	町会に加入し、町会行事や地域の行事に積極的に参加している。日々地域の商店で買い物をしている。		
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	積極的に地域の人々に向けて活かしているとまではいえないが、地域行事の際に協力して下さる地域のかたには、認知症に関することを説明し理解をお願いすることがある。		
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か月に1回、地域運営推進会議を開催し、構成員の皆様のご意見をいただき、サービス向上に活かすようにつとめている。		
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	質問や相談にあたっては、状況により電話だけで済まらず市役所に足を運び、顔と顔の見える関係づくりにつとめている。		
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「介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	身体拘束をしないことの重要性について、日々のケアの中で、あるいはミーティングの中で再確認するようになっている。		
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	日々言葉づかいに気をつけるなどし、虐待をすることのないよう毎日の業務やミーティングの場で確認している。		

自己	外部	項目	自己評価（ユニット1）	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	後見制度について、入居者の後見人様を通じ、または独自に学んでいる例もあり、活用を検討したこともあるが、実際の活用には至っていない。		
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	契約の締結にあたっては、ご不安な点が残らないよう、じゅうぶんな時間をかけて説明し、疑問点がないか確認をしている。		
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	日頃からしっかりコミュニケーションを持つように努めている。また、介護相談員によるホーム訪問を行っている。		
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	職員のミーティングなどの機会や、日々の業務の中で、意見を聞き、運営に活かすようつとめている。		
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	職員の勤務状況の把握につとめ、チームケアが円滑に行われるようにするなど、職場環境・条件の整備につとめている。		
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	職員の力量に合わせて指導を行い、また、社内の研修会に参加する機会を持つようにつとめている。		
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	社内の他の施設の職員と交流する機会を持つようにつとめている。また、松戸市グループホーム協議会に加盟している。		

自己	外部	項目	自己評価（ユニット1）	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	サービス導入当初は特に傾聴につとめ、要望を聞いて実現できることは実現し、少しでも安心につながるようつとめている。		
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	サービス開始時は特に、ご家族様とのコミュニケーションをしっかりと持つようして、利用者様のより良い介護につなげるとともにご家族様の不安の軽減につとめている。		
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	初期にあたっては、必要な支援をタイムリーに行うようにし、安心感を得たり、入居者様にとって良い対応法の引き出しを増やせるようつとめている。		
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	生活をさりげなくサポートするようつとめているが、介護する側とされる側になってしまっているケースも見受けられており、努力が必要である。		
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	入居者様と家族様の時間を持てるように支援し、ご家族様とは、ともに入居者様を見つめていくような関係であるようにつとめている。		
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	入居者様にとってのなじみの人や場所と、ひきつづき関係を持てるように支援するようつとめています。ご家族様と外食を楽しまれているかたもいらっしゃる。		
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	入居者同士の間人間関係を把握し、入居者様それぞれの思いや個性を大切に、入居者様同士より良いかかわりが持てるようつとめている。		

自己	外部	項目	自己評価（ユニット1）	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	サービス利用終了後も、その状況や必要性に応じて、適切なフォローができるようつとめている。		
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	本人の意向をしっかりと聞き、また、日頃の言動などをしっかりと受け止めて、ニーズの把握につとめている。		
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	本人、ご家族様や、ご入居前に担当していた介護支援専門員などから情報を収集し把握するよう努めている。		
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	小さな変化、小さな情報も見落とさないようにつとめ、しっかりと現状を把握し、支援に活かすようにしている。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	介護計画の作成にあたっては、サービス担当者会議を実施し、関係者それぞれの意見を反映させるようつとめている。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	生活日記には、本人らしさが現れた場面や、ポイントとなる場面をしっかりと記入し良いケアにつなげられるようにつとめている。記録の質・量のさらなる向上が必要である。		
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	必要に応じて柔軟に対応するようつとめている。		

自己	外部	項目	自己評価（ユニット1）	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	地域の力、町内会や社会福祉協議会の主催する行事などに参加し、地域の商店などを利用しながら支援している。		
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、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	かかりつけ医とは、希望に応じ月1回ないし2回の訪問診療の機会のほか、電話やファクス、行き来するなどして情報交換をし、適切な医療を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	主治医とも情報交換をしている地域の訪問看護ステーションと連携し、定期訪問、状態急変時の電話相談や訪問などを通じて、適切な看護や受診につなげられ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。	入院先の病院とは、密にコミュニケーションを持ち、また、必要に応じて主治医に相談し、早期の退院をめざすようつとめている。		
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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化した場合や終末期に関する看取りの指針を、入居時に示して説明を行っている。入居後も状況に応じてご家族や主治医と、早い段階から話をするようにしている。		
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	社内での研修会を通じて応急手当や初期対応の訓練をするなどして、実践力を身に付けられるようつとめている。		
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	防災訓練を実施し、その際避難訓練を行っている。また、町会の防災訓練に参加し、地域とのつながりを大切にしている。		

自己	外部	項目	自己評価（ユニット1）	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	尊厳を大切に言葉かけをするようにつとめている。認知症のかたへの対応法を確認するようにしている。		
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	入居者様の本音をひきだせるように、リラックスしてすごしていただけるような対応を日々心掛けている。		
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	入居者様のその日その時なさりたいことを大切に、できるだけ要望にこたえられるようにつとめている。		
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	その人らしい身だしなみやおしゃれを支援し、その人らしく過ごしていただけるようにつとめている。		
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	買い物や調理、片付けなど、入居者様ができることは一緒にできるように、また、入居者様の好みを食に反映できるように支援している。		
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	入居者様それぞれの個性や健康状態を把握し、適量を摂取できるよう、記録用のチェックシートも活用しながら支援している。		
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	協力訪問歯科のアドバイスを参考にしながら、必要に応じて、介助や声かけを行い支援している。		

自己	外部	項目	自己評価（ユニット1）	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	排泄のパターンや本人のご意思も尊重しながら、チェックシートの記録を参考にしながら支援している。		
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	果物や乳製品を用意し、自然な排便につなげられるよう支援している。また、必要に応じて主治医の指示のもと薬を使用し順調な排便をサポートしている。		
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	入居者様の希望やリズムに合わせて入浴することができるように、臨機応変に対応するようにつとめている。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	昼起きて夜寝るというリズムを大切にしながら、入居者様の個性・生活スタイルを尊重して適度な休息や睡眠の時間を持てるように支援している。		
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	入居者様がいつどのような薬を飲んでいるのか、日頃から学ぶようにつとめ、服薬内容の変更については、主治医・薬剤師としっかりコミュニケーションをとって指示をよく理解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	入居者様それぞれの嗜好や性格、残存能力に合わせて、楽しい時間を過ごせたり達成感を味わえ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支援している	できるだけ戸外で過ごす時間を持てるよう支援している。しかし、入居者様が心から希望している場所への外出に関しては、実現できているとはいえない。		

自己	外部	項目	自己評価（ユニット1）	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	入居者様のご希望や状況によって、ご自身でお金を所持したり使用したりできるよう、買い物への同行などの必要な支援を行っている。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	ご希望に応じて、電話や手紙が利用・活用できるよう支援している。ご自身の携帯電話を活用している入居者様もいらっしゃる。		
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	生活空間として、家庭的な環境作りにつとめて、入居者様にとって快適で安心感が持てる場となるよう工夫している。		
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	入居者様同士の間人間関係を考慮し、お互いに不快なお気持ちになることのないように、いろいろなところに座れる場所を設けるなど工夫しています。		
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、なじみの物があればどんどん持ち込んでいただきたい旨をご案内し、その人らしい居室となるように工夫しています。		
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	建物内の危険なポイントを把握し、適切な声かけや表示をすることで安全に過ごすことができるようつとめています。		