

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	3771400482		
法人名	特定非営利活動法人 ほととぎすの会		
事業所名	グループホーム ほととぎす		
所在地	香川県高松市香川町川東下672番地5		
自己評価作成日	平成27年11月25日	評価結果市町受理日	

※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://www.kaigokensaku.jp/37/
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人香川県社会福祉協議会		
所在地	香川県高松市番町一丁目10番35号		
訪問調査日	平成28年1月25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)】

木造平屋建ての造りで、天窓から明るい日差しが入り込み、温かみのある建物になっている。敷地内には畑があり、季節の野菜を植えて収穫し食材としている。屋内には中庭があり、開放感にあふれ、ご利用者が自由に出入りできている。日々の生活の中で、ご利用者やご家族の願いや思いを大切に寄り添いながら、ご利用者一人ひとりと向き合い、ご本人の望む暮らしに近づけるようにご家族の方にも協力を得ながら、ご利用者が活躍できる環境づくりに努めている。また、地元の挨拶運動、奉仕作業など、地域との関わりを深め、ご家族等にもボランティアとして参加して頂いている。

市郊外にある事業所は、木造平屋造りで中庭を囲んだ明るく広いリビングと食堂で、利用者がその人らしく安心・安全に暮らせるよう、管理者のリーダーシップのもとに日々の支援を行っている。敷地内の家庭菜園で季節の野菜を利用者と育て、収穫した野菜を調理する等、利用者が生きがいを持って暮らせるよう努めている。保育園児や小学生との交流、中学生の職場体験を受け入れている。「こどもSOS」に参加するなど、地域の一員としての活動に取り組んでいる。職員は法人理念のもと、各自の年間の目標を定め、毎月・毎日の具体的な支援目標を発表して、サービスの質の向上に取り組んでいる。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	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)
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)	64	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)
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)	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)
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)	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)
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)	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
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)	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
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)		

自己評価および外部評価結果

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	ホーム全体ではグループホーム名にちなんだ理念を作り、職員間の意識を高めている。また、ホームの目標を復唱した後に、その日の目標を言うことにより、ご利用者とのコミュニケーションをどのように図るかを意識して、実践してもらっている。 理念「ほっとする、となり同士の笑い顔、ともに暮らす、気の合う仲間、住めば都のほどとぎす」	法人理念と職員の年間目標をまとめて掲示し、毎朝、法人理念を唱和後に、各自の今日一日の目標を発表している。日々の実践の中で、理念を具体化し、支援の中で話し合い、支援の質の向上に努めている。	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	自治会の水路清掃、地元の小学校や保育所との交流、毎月小学校の登校時の挨拶運動に参加している。また、近所の方と挨拶や話をしたり、近所のスーパーに通い、馴染みの関係を築いている。	事業所の花見や夏祭り、敬老会、クリスマスなどの行事には、家族と地域の方を招待し、散歩時の挨拶、買い物等で地域との繋がりを広げている。保育園児や小学生との交流、中学生の職場体験を受け入れている。「こどもSOS」に参加し、月1回ホーム周辺の清掃活動を行うなど、地域の一員としての活動に取り組んでいる。	運営推進会議等で地区組織等との連携を推進し、地域の一員としての活動や認知症の専門相談の役割等を担っていく取り組みを期待したい。
3		○事業所の力を活かした地域貢献	ご利用者と一緒に挨拶運動に参加したり、地元の子供の緊急受け入れ先として「こどもSOS」に参加している。また、月1回ホーム周辺の清掃を職員全員で行っている。		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議では、ご利用者の状況やサービスの向上に努めている。また、アドバイスをもらった意見などを職員全員で話し合い、実践するための具体案を検討し、実施している。	民生委員、家族、市介護保険課・地域包括支援センター職員が参加している。利用者の状況や行事、研修等を報告し、意見交換や質疑応答を行っている。意見や助言は、サービス向上に活かすよう努めている。	参加者から意見や質問が出ているので、さらに現状や取り組み内容の目標を実現するために、災害などの具体的なテーマを取り上げ、事業所からの提案を協議するなどの取り組みを期待したい。
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	運営推進会議以外でも相談をしたり、ほととぎす新聞を持参し、行事などに参加してもらるように声掛けをしている。	市職員が運営推進会議には必ず出席し、事業所の実情やサービスの取り組みについて助言を得ている。また、困難事例などに相談をし、アドバイスや情報を得ている。	

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
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	日常の介護で、気になる言葉や介助方法などを毎月気づきカードに記入している。また気づいた点を振り返り、見直しをすることによって身体拘束を行わないケアを実践するようにしている。	玄関は施錠しているが、利用者の希望時は、職員と一緒に出るよう支援している。身体拘束委員会で課題や研修で、身体拘束をしないケアについて、職員の理解を深めている。安全を確保し、自由に暮らせるよう工夫し、抑圧感のない支援を目指している。	
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	高齢者虐待防止関連法について勉強会を行い、虐待防止マニュアルを作成し、職員全員で虐待防止について話し合っている。		
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	権利擁護に関する制度の勉強会を行い、成年後見制度について学んでいる。現在、成年後見制度を活用しているご利用者がいる。		
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	契約時にホームの契約書、重要事項説明書を文章で説明している。ご利用者やご家族に不安や疑問などがないように十分説明し、納得してもらっている。		
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	ご利用者やご家族の意見が反映されるように、意見箱を設置したり、ご家族が面会時に気軽に話せるような信頼関係づくりに努めている。	家族の面会時や運営推進会議など、機会あるごとに家族の意見や要望を聞くように努めており、把握した意見や要望は、職員に周知して、運営に活かせるよう努めている。年4回の家族招待の行事は、家族と事業所間の交流もあり、好評を得ている。	
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	月に1回全体のミーティングを開き、個別の面談を行うなどで職員の意見を聞き、働きやすい環境づくりに努めている。	管理者は、日常の業務の中やカンファレンスで職員と話し合い、意見を出しやすい関係を作り、職員の意見を運営に反映させている。毎月のミーティングや勉強会で、連携や周知を図り、働きやすい環境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
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	代表者は頻りに事業所に来ており、ご利用者と過ごしたり、個別に職員の業務や悩みを把握している。職員の資格取得に向けた支援を行っている。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	職員育成の重要性を認識しており、経験や習得度に合わせてホームで勉強会を開催したり、事業所外で開催される研修には、なるべく多くの職員が受講できるようにしている。		
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	他のグループホームの見学や事例検討等を通して、事業所以外の人材の意見や経験をケアに活かしている。		
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	相談時に、ご本人やご家族の方から現在までの生活歴や得意なこと、楽しみなどを聞き、ご利用者が安心して生活が送れるような環境づくりと他のご利用者や職員との関係性にも気をつけている。		
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	ご家族の要望や困っていること、不安に思っていることをご家族の立場に立ち、ご家族が求めているものを理解して、ご家族の想いを十分に聞き、ご家族の気持ちを受け止めるようにしている。		
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	相談を受けた時に、何が困っているのかを見極めて、できる限り柔軟な対応がとれるようにしている。利用開始前まで気軽に来れるように働きかけている。		

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
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	ご利用者の声に耳を傾けて、信頼関係が築けるように努めている。職員もご家族と同じような関係づくりができ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	職員はご家族の想いに寄り添いながら、ご家族とともにご利用者を支え、ご家族と信頼関係が築けるように話しやすい環境を心がけている。		
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	ご本人の馴染みのある人や近所の方などと関わりが持てるように努めている。墓参りなど行きつけの場所に出かけられるようにしたり、外出や外泊など、ご家族の協力を得ながら支援している。	家族や知人・友人の面会、買い物、外食等の外出支援を通して、馴染みの関係が維持できるよう支援している。また、家族の協力による一時帰宅や外出支援に努めている。	
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	ご利用者同士の関係性を職員は把握しており、ご利用者同士がうまくコミュニケーションが図れるように、職員が調整役をしている。		
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	契約終了後も地域包括支援センターやケアマネージャーなどに連絡し、スムーズに新しい生活に慣れるように相談や支援に努めている。		
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	一人ひとりの思いを汲み取ったり、その人が暮らしてきた生活を尊重しながら、話を聞くように努めている。また意思疎通が困難な場合でも、しぐさや表情を観察して、本人本位になるように努めている。	利用者や家族の思いを聞きながら、日々の利用者の言葉や動作、仕草から希望や意向の把握に努めている。利用者の思いや暮らし方の希望を、「気づきノート」に記入して、話し合い支援している。	
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	ご本人やご家族から生活歴や暮らし方などを聞いて、生活しやすい環境づくりに努めている。また新しく得た情報は、職員全員で共有するようにしている。		

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
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	一人ひとりのできる能力をきちんと把握し、その人ができることを支援している。毎日の生活の中で、少しの変化にも気づけるように心がけている。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ご本人がより良く暮らすために、ご本人やご家族に意向を聞きとり、職員間で共有しながらチームで取り組み、利用者本位になるような介護計画を作成している。	毎月のミーティングで、一人ひとりの介護計画のモニタリングをして、意見や気づきを具体的に話し合い、介護計画に反映している。家族の意見や要望を反映した介護計画を作成し、家族に承認してもらっている。認知症に重点を置いた介護計画書に書式変更を検討中である。	
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	日々の生活の中で、ご利用者の様子を観察し、個別記録に記入している。知り得た情報や気づきなどは、職員間で共有しながらケアに努めている。		
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	ご利用者の状態やご家族の意向を聞きながら、外食支援を行っている。また外出や外泊などもご家族に協力を求めている。		
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	近所のスーパーへ買い物に出かけて、休憩所でお茶を飲んだり、小学校に出向いて校門の前で挨拶運動を行ったり、地域での交流が図れるように努めている。		
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	2週間に1回往診に来てもらっている。かかりつけ医とも連携を図り、時間外や休日でも相談できる体制をとっている。	利用者や家族が、希望する医療機関での受診を支援している。協力医療機関の場合は、2週に1回往診がある。医療機関や家族との連携を保ち、看護師の管理のもとに、適切な医療が受けられるよう支援している。	

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
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	毎日の状態を観察し、少しでも体調の変化がみられる時はすぐに相談している。また受診が必要な時には受診するようにしている。		
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。	入院までの経過を報告して、病院との連携を図っている。入院中もご利用者の状態や様子を聞いて、情報交換している。		
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、事業所の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	入居時にご家族に終末期の過ごし方の意向を聞き、終末期の方針を確認するようにしている。またご利用者が重度化してきた時には、病院、ご家族、看護師などと相談しながら、ご本人が望む暮らしができるように支援している。	入居時に、重度化した場合や終末期のあり方について、事業所ができる範囲を利用者や家族に説明し、家族の意向を確認し、方針を話し合っている。利用者が重度化した場合は、医療機関と連携し、チームで支援している。	
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	年に1回、消防署の協力を得て、職員全員で救命救急の実施訓練の講習を受けて、緊急時に対応できるようにしている。		
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	年に2回、そのうち1回は消防の方が来られ、避難訓練を行っている。その際には地域の方にも声をかけ協力を図っている。またほととぎす独自のマニュアルを作成し、避難所まで歩いて危険個所がないかの確認も行っている。	年1回の防火・避難訓練(夜間想定)を、消防の指導、地域住民の参加を得て実施している。地震などの災害時に備え、事業所独自のマニュアルを作成し、避難場所へ利用者と一緒に歩き、危険個所の確認を行っている。食糧等の備蓄や非常持ち出し袋を備えている。毎日の防火項目点検、毎月の防火管理点検、半年毎の火気警報機器等点検を実施している。	
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	勉強会などを通して、職員の意識向上を図るとともに、日々の関わりの中で、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。	利用者一人ひとりの思いを大切に受けとめるよう、利用者のプライバシーを尊重した言葉づかいや態度について、職員一人ひとりが「気づきノート」を提出している。書くことによる意識づけをしている。職員全員で検討し、対策を周知をしている。	

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
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の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	ご利用者の思いや希望を汲み取りながら支援を行っている。また、自己決定が困難なご利用者は、しぐさや表情から汲み取るようにしている。		
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	一人ひとりのペースに合わせた対応を心がけている。個別の支援をして、ご利用者が何を望んでいるのかを汲み取るようにしている。		
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	その人に合った洋服選びや整髪などを行い、身だしなみに気をつけて支援している。		
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	畑で収穫した野菜を食材に取り入れている。野菜を切ったり、料理の味付けや味見をしてもらったり、また、盛り付けや後片付けも一緒に行っている。食事は、ご利用者と同じテーブルに座り、会話しながら食べている。	家庭菜園で利用者と一緒に作った季節の野菜のメニューを話し合っ決めて、利用者一人ひとりの状況に合わせた調理（材料を切る）、味見・準備・片付け等を一緒に行っている。2ユニットで助け合っ作り、楽しい会話が弾んでいる。	
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	毎食チェックを行い、一日の水分量のチェックも行っている。あまり水分を摂らないご利用者には、好みの飲み物やゼリーで対応している。		
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	毎食後に歯磨きの声掛けを行い、清潔を保っている。口腔ケア後には残渣物がないか、必ず確認している。		
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	一人ひとりの排泄パターンを把握して、定期的に声掛けやトイレ誘導を行い、トイレで排泄ができるように支援している。	排泄チェック表や観察等で、利用者のパターンを把握しており、利用者のペースに合わせて、声かけや誘導による排泄支援を行い、昼間はリハビリパンツや尿取りパッドを使用し、トイレでの排泄を支援している。	

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
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	水分を摂ってもらったり、繊維質のある食べ物を食事に取り入れている。同時にお腹のマッサージを行うなど、便が出やすいように促している。毎日便の確認は行っている。		
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	ゆっくりと気持ちよく入浴できるような声掛けを行っている。入浴時には、楽しい会話ができるように心がけている。	週2回の入浴で、利用者一人ひとりの希望する時間に合わせて、入浴支援をしている。入浴できなかった時は、次の日にできるように支援している。ゆっくり庭を見ながらの入浴は、利用者の楽しみとなっている。	
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	時間を決めて休んでもらっている。夜間は安心して眠れるような声掛けを行い、気持ちよく眠れ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	職員は、薬の内容を把握できるようにしている。服薬時には、名前を確認してから本人に手渡ししている。		
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	食事の手伝いや洗濯など一緒に行い、生活の中で活躍できる場所を提供し、一人ひとりの力が発揮できるように努めている。また、カラオケや買い物、散歩など気分転換を図っている。		
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	年に2回、ご利用者の食べたい物を聞いて、外食支援を行っている。天気の良い日には散歩に出かけたり、地域の方と関わりが持てるように支援している。	散歩や野菜・花づくりは、日常的に行っている。買い物や季節の外出行事、外食等の外出支援に取り組んでいる。利用者希望の外出は、一対一の個別対応で行い、帰宅や外泊等は、家族の協力を得ている。	

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	一緒に買い物に行き、欲しいものを買っている。支払いは本人が行い、見守りを行っている。		
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	ご本人の希望により、ご家族に連絡を取っている。話が終わると、職員と代わってご家族と話すなどの対応をしている。		
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	共用の空間にはテレビやソファを置いて、くつろぎやすい空間づくりをしている。また季節感を表す壁紙を貼ったり、手作りのカレンダーで日付を確認している。居室にはカレンダーや作品などを掲示している。	ユニット間の中庭は通り抜けができ、身近に季節の風景等を楽しみ、花壇の水やり等ゆったりと過ごさせている。居間と食堂は、天窗があり、広くて明るい空間となっている。季節の花や絵、作品、写真等が飾られて、居心地良く過ごせ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	テーブルやソファに仲の良いご利用者同士で座って、話をしたり、カラオケを楽しんでいる。		
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	ご本人の希望により、毎日自宅で拝んでいたご本尊様を持参され、水を交換したり、お経を唱えている方がいる。ご本尊様があることで、ご本人も安心して過ごすことができている。	居室の入り口に、笑顔の写真と名前を表示している。ベッドと押し入れが備え付けられている。家族に使い慣れた物を持参されるよう説明しており、利用者の馴染みの日用品、筆筒、机、写真、飾り物、テレビ、家族の位牌等が持ち込まれており、その人らしく落ち着いて過ごせるよう配慮されている。	
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	一人ひとりのできることを把握して、支援をしている。できることを見つけて、自信がもてるようにし、穏やかな生活が送れるように努めている。		

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	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、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				

自己評価結果

自己	外部	項目	自己評価
			実践状況
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	ホーム全体ではグループホーム名にちなんだ理念を作り、職員間の意識を高めている。また、ホームの目標を復唱した後に、その日の目標を言うことにより、ご利用者とのコミュニケーションをどのように図るかを意識して、実践してもらっている。 理念「ほっとする、となり同士の笑い顔、ともに暮らす、気の合う仲間、住めば都のほどとぎす」
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	自治会の水路清掃、地元の小学校や保育所との交流、毎月小学校の登校時の挨拶運動に参加している。また、近所の方と挨拶や話をしたり、近所のスーパーに通い、馴染みの関係を築いている。
3		○事業所の力を活かした地域貢献	ご利用者と一緒に挨拶運動に参加したり、地元の子供の緊急受け入れ先として「こどもSOS」に参加している。また、月1回ホーム周辺の清掃を職員全員で行っている。
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議では、ご利用者の状況やサービスの向上に努めている。また、アドバイスをもらった意見などを職員全員で話し合い、実践するための具体案を検討し、実施している。
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	運営推進会議以外でも相談をしたり、ほととぎす新聞を持参し、行事などに参加してもらえるように声掛けをしている。

自己	外部	項目	自己評価
			実践状況
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	日常の介護で、気になる言葉や介助方法などを毎月気づきカードに記入している。また気づいた点を振り返り、見直しをすることによって身体拘束を行わないケアを実践するようにしている。
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	高齢者虐待防止関連法について勉強会を行い、虐待防止マニュアルを作成し、職員全員で虐待防止について話し合っている。
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	権利擁護に関する制度の勉強会を行い、成年後見制度について学んでいる。現在、成年後見制度を活用しているご利用者がいる。
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	契約時にホームの契約書、重要事項説明書を文章で説明している。ご利用者やご家族に不安や疑問などがないように十分説明し、納得してもらっている。
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	ご利用者やご家族の意見が反映されるように、意見箱を設置したり、ご家族が面会時に気軽に話せるような信頼関係づくりに努めている。
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	月に1回全体のミーティングを開き、個別の面談を行うなどで職員の意見を聞き、働きやすい環境づくりに努めている。
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	代表者は頻繁に事業所に来ており、ご利用者と過ごしたり、個別に職員の業務や悩みを把握している。職員の資格取得に向けた支援を行っている。

自己	外部	項目	自己評価
			実践状況
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	職員育成の重要性を認識しており、経験や習得度に合わせてホームで勉強会を開催したり、事業所外で開催される研修には、なるべく多くの職員が受講できるようにしている。
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	他のグループホームの見学や事例検討等を通して、事業所以外の人材の意見や経験をケアに活かしている。
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	ご利用者本人やご家族の方から現在までの生活歴や趣味・特技などを聞き、ご利用者が安心して生活が送れるような環境作りと、他のご利用者や職員との関係性にも気をつけている。
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	ご家族の要望や困っている事、不安に思っている事を気軽に話せるような関係性を作れるように、面会時などにはご家族の思いを十分にきき、ご家族と共に協力して安心してホームで暮らすことが出来るように、ご家族との信頼関係を大切に考えている。
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	ご本人とご家族の思いや願いを確認したうえで、今一番解決しなければならない事はなんなのかを話し合い、サービスの支援のあり方を選択できるように努めている。
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	ご利用者の声に耳を傾けて、信頼関係が築けるように努めている。職員もご家族と同じような関係づくりができるように努めている。

自己	外部	項目	自己評価
			実践状況
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	職員はご家族の想いに寄り添いながら、ご家族とともにご利用者を支え、ご家族と信頼関係が築けるように話しやすい環境を心がけている。
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	ご本人の馴染みのある人や近所の方などと関わりが持てるように努めている。墓参りなど行きつけの場所に出かけられるようにしたり、外出や外泊など、ご家族の協力を得ながら支援している。
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	ご利用者同士の関係性を職員は把握しており、ご利用者が上手くコミュニケーションが図れるように環境作りに努めている。
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	契約終了後も地域包括支援センターやケアマネジャーなどに連絡し、その人らしい暮らしが出来るようにしている。
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	ご本人の思いや希望等利用者本位の支援、また、ご本人の意思決定が困難なご利用者でも、その人らしい生活が出来るように支援している。
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	ご利用者の生活歴や暮らしぶりをご本人やご家族に聞き、その人らしい暮らしが出来るように環境を整え、職員間でも常に情報の共有を行っている。
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	個々の様子観察を行い、身体状態、精神面等現状の把握をしている。

自己	外部	項目	自己評価
			実践状況
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ご本人やご家族の思い、希望などを把握し、その人らしい暮らしが送れるように意見交換を行い、介護計画に役立てている。
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	日々の気づきや工夫した事など記録に記入し、朝の申し送りやミーティングなどで意見交換を行い、介護計画に役立てている。
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	ご本人やご家族の希望や要望など、その時々で柔軟に対応を行っている。ご家族との外出、外泊また面会時は、くつろげる環境づくりに努めている。
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	月一回の奉仕作業や地元の保育所との交流会、小学校の登校時の挨拶運動、「こどもSOS」での子どもの受け入れ、またホーム近くのスーパーでの買い物等、ご利用者が地域と交流できよう努めている。
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	2週間に一度の往診とかかりつけ医師との連携をとり、時間外、休日でも電話連絡により相談できる体制をとっている。
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	日々の変化、気づきなどを細かく記録を記入し、看護師に体調の変化を報告し、病院受診が必要な時はかかりつけ医師に相談し、受診するようにしている。
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。	入院までの状態を細かく記録し、病院への報告、連携を図る。入院中もご利用者の様子などを聞き、情報交換を行っている。

自己	外部	項目	自己評価
			実践状況
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	入居時に、ご家族に終末期の過ごし方の意向を聞き、終末期の方針を確認している。また、ご利用者が重度化してきた時は、ご家族の意向を聞き、病院、看護師等と相談しながら、ご本人の望む暮らしが出来るように支援している。
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	年一回、職員全員で救命救急の講習を受け、急変などに備えている。また勉強会などで、緊急時の対応の仕方等を勉強している。
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	年2回のうち一回は消防の方が来られている。夜間を想定した避難訓練を行い、地震などの災害時に備えほととぎす独自のマニュアルを作成し、避難場所へご利用者と一緒に歩き危険個所の確認を行った。
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	勉強会では、常にご利用者の尊厳、プライバシーについて、職員の意識を再確認している。日々の業務においても、職員一人ひとりが尊厳やプライバシーに配慮した声かけや支援を行っている。
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	ご利用者の思いや希望が言える環境を作り、自己決定が出来るように支援している。また自己決定できないご利用者には、表情や状態を常に観察しながら支援している。
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	その人らしい暮らしが送れるように個々に対応し、ひとり一人に合わせた時間、空間等を大切に支援している。

自己	外部	項目	自己評価
			実践状況
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	おしゃれに興味を持っていただけるように会話作りや一緒に好みの洋服選びや、月一回の散髪など支援している。
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	食事が楽しい物になるように、食事作りにも参加してもらい、役割分担を決め職員とご利用者が一緒に下準備、調理、配膳、片づけ等を行っている。
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	一日の食事・水分摂取量を確認している。また、食事や水分に拒否がある場合や体調の変化により食事量が減ってきているご利用者には、好みの飲み物や食べ物に変更したり、食事の形態を変えるなど、様子を見ながら、声かけを工夫している。
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、口腔ケアを行い、清潔保持に努めているまた、食事の際噛みあわせ、咀嚼の様子など観察し、義歯の管理も行っている。
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	排泄表をつけ、ひとり一人の排泄パターンを把握しており、定時にトイレ誘導し、トイレでの排泄を心がけている。
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	排泄表から毎日排泄の有無を確認し、水分や食事量から便秘の原因を探り、水分量を多く摂るように声かけし、乳製品を取り入れている。また、日中のレクでは、腸の働きがよくなる体操やマッサージなどを取り入れ活動量を増やしている。

自己	外部	項目	自己評価
			実践状況
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	ゆっくりと入浴を楽しんで頂けるようにミニ庭園のみみじなどを観ながら、楽しい会話作りを心がけている。また、入浴時間などは個々に合わせて支援している。
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	安心して休息、安眠できるように、個々の生活週間や体調に合わせた支援を心がけている。
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	職員が薬の内容について理解し、管理している。服薬時は職員が確認して手渡し、服薬の確認をしている。
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	一人ひとりが役割を持ち、達成感が感じられるように個々に応じた支援をしている。食事の手伝いや居室の掃除等、毎日の散歩やカラオケなどで気分転換を図っている。
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	個々の希望や思い出の場所等へご家族に協力頂き外出している。また、年二回の外食もご本人の好みを聞いている。外食が難しい方には、ご本人の思いを十分に聞き支援している。
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	お金が持つことのできる方は、外出時に財布にお金を入れ、自分で支払いをして頂き、見守り等を行っている。
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	ご家族や知人に電話をかける事を希望する時は、職員が電話をかけ、話をしてもらっている。また、電話が終わった後は職員が変わり、対応している。

自己	外部	項目	自己評価
			実践状況
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	ご利用者にくつろいで生活して頂けるように、好みの絵や花を飾っている。また、共同空間では季節合った展示物やご利用者の作品や暮らしぶりが分かるような写真等も、面会に来たご家族にも見て頂けるように工夫をしている。
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	テーブル、椅子などの配置など、気の合うご利用者同士で座り、会話を楽しんでもらっている。
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	居室でご利用者がくつろげるように、ご本人の意向を聞き、使い慣れた物やご家族の写真などを飾り、落ち着いた空間で生活できるようにしている。
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	職員がご利用者一人ひとりのできること、わかることを把握しており、気付きなど職員間で共有し、ご利用者が穏やかに生活が送れるように支援している。