

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	3390100406		
法人名	社会福祉法人 朋友会		
事業所名	グループホームたけべ 2F		
所在地	岡山市北区建部町建部上557-2		
自己評価作成日	平成27年1月23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://www.kaigokensaku.jp/33/index.php?action_kouhyou_detail_2014_022_kani=true&JigyosyoCd=3390100406-00&PrefCd=33&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社東京リーガルマインド 岡山支社		
所在地	岡山県岡山市北区本町10-22 本町ビル		
訪問調査日	平成27年2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)】

天然温泉での入浴サービスや日々のレクリエーションではもちろん生活全般で笑うことを大切にしている。体をしっかりと動かすリハビリを取り入れたレクリエーションや学習療法や考える事に焦点をあてた脳のリハビリを行っている。

年間行事も利用者様が毎回楽しみにして頂ける様内容を工夫している。

又ご家族が遠方で面会に来ることが難しいご家族様にも利用者様の近況報告を兼ねて写真入りの広報紙を毎月発行している

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

法人グループと同一敷地内に併設されている当事業所は、自然豊かな環境に在る。懐かしい電車の音や景色が、穏やかで心豊かな気持ちにさせる。天然ラドン温泉での入浴サービスを提供し、他施設と併設のメリットを活かし、様々なイベントを催し、地域の保育園児や幼稚園児との交流が盛んに行われ、地域に根差した事業所の役割を十分に果たせている。職員は個人を深く理解し、大切に接する思いを心に留めながら毎日のケアに努めている。サービス向上委員会の年間目標を立て、あ「あいさつ」、い「いたわり」、う「うなづき」、え「えがお」、お「おしえる」で、「あいいうえお」を基本にサービスを奨励し、日々自己研鑽に努めている。毎月グループホームたけべの広報誌を発行し、遠方の家族にも送付して、近況を報告している。

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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				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	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回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が				
			2. 利用者の2/3くらいが				
			3. 利用者の1/3くらいが				
			4. ほとんどいない				

自己評価および外部評価結果

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	運営理念を掲示、チェック表などにファイルし職員全員が見える様にしている。又それに伴ったケアを実施するよう心掛けしている。	運営理念・行動規範を目に付く場所に掲示し、年間目標を立て、申し送り時に唱和し、共有している。サービス向上委員会にて勉強会や研修を行い、理念に沿ったケアの実践に努めている。	
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、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	施設行事に地域の方を招いたり、定期的にボランティアの方の訪問がある。文化祭の出展や見学等の取り組みを行っている	交流スペースや広い駐車場を利用して、夏祭りや秋祭りを実施し、地域との交流が行われている。歌、オカリナ、人形劇等のボランティアも参加し、スタンプラリーも実施している。文化祭には手作り作品を出展している。	
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	年に一度程度の開催だが主に家族の方対象の認知症、介護講座を開催している。		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	ホームでの状況を報告し参加者の意見交換や地域包括センター職員の情報を参考にしサービス向上に努めている。又区長より地域の行事等の情報を得ている。	運営推進会議は2ヶ月に1回、包括センター・区長民生委員・評議員が参加し開催されている。事業所の状況、年間行事等を報告し、意見交換が行われる。区長や包括センターからは、地域の情報を得ている。	
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	地域ケア会議に参加し、各事業所間での情報の共有・交換をしている。	地域ケアやネットワーク会議に出席し、情報交換や意見交換を行っている。困難事例等を相談し、助言やアドバイスを受けている。研修案内には出来るだけ参加し、協力関係を築いている。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者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	身体の安全確保の為にやむを得ず玄関の施錠をしている。又以前階段部分に柵があったが現在は使用せず。	運営規定に身体拘束禁止を明文化し、必要となれば家族や本人に説明し、同意を頂いている。禁止行為を正しく理解した上で、身体拘束をしないケアに取り組んでいるが、何より利用者の安全確保を重視している。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	定期的な研修や行動指針を職員の目のつくところに掲示し意識を高めている。		

自己	外部	項 目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	成年後見制度を利用している。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約時には出来るだけ詳細に説明するとともに実際にリビングなどで雰囲気を見て頂いたり質問のしやすい環境を作っている		
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	面会時には普段の様子を報告し、変化などあれば電話などで状況を報告するよう心掛けている。 又玄関先に意見箱を設置している	契約時や面会時に家族から意見や要望を聞き、表出困難な利用者には、家族に相談したり、日々の行動や表情から思いを汲み取っている。「グループホームたけべ」を発行し、情報を外部に知らせる手段としている。玄関に意見箱も設置している。	
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	毎月の主任者会議、職員会議、又随時職員間で報告し意見を交わしている	主任会議や職員会議で意見交換を行い、地域ネットワーク会議に参加している。外部の講師による内部研修にも積極的に参加している。職員には処遇改善手当が支給され、健全な運営体制が実施され、職員のやりがいにつながっている。	
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	定年後は双方の合意により嘱託として勤務し能力を発揮して頂く。介護職、一般職、時間給問わず処遇改善手当を支給している。研修参加も賞与に反映されている		
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	講師を招いての施設内研修や地域の研修会に積極的に参加している、資格取得希望者には法人より補助金を支給している		
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	地域ネットワーク会議に参加したり、近隣施設に見学、意見交換等交流を図っている		

自己 自己	外部 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	十分に本人とコミュニケーションをとり、不安や要望を聞きだし、対応するよう心掛けている		
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	家族や本人の思い、意向を聞きホームでの生活の様子を面会時や広報紙等を通して報告する。 急を要する事は電話で連絡する		
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	相談者の意見を聞き、介護保険制度で利用できるサービスを説明しグループホームでのケアが難しいと判断された場合、他の事業所を紹介するようにしている		
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	共同生活をしている他利用者と共に洗濯物を畳んで頂いたりし残存機能を維持し生活の質向上に努めている		
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	毎月利用者様の様子を手紙や広報紙でお知らせし、職員間だけでなくご家族にも相談、報告している		
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	知り合いの方の面会や散歩時の再会で関係が途切れないようにしている	併設施設内での交流や家族との関係が一番身近な馴染みの関係となっている。墓参りや法事に行ったり、友人が訪ねて来る等、馴染みの関係が途切れない様支援している。お米の精米と一緒に掛けたり、理美容の訪問がある。	
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	リビングでは席順に気を配りトラブル発生に注意している、利用者間でも気軽にしかわりあえる環境を作るようにしている		

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
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	退去した方のご家族にその後の様子などを聞き相談などあれば、可能な限り対応するようにしている		
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	入居後も家族や関係者と話をしていく中で本人の思いを把握している	契約時や入居時に、生活歴や個々の生活環境を聞き取り、思いや意向を把握している。思いを表出出来ない方には家族から情報を聞き出したり、日常生活上での表情や行動から汲み取り、本人本位を心掛けている。	
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	インテークで本人や家族に生活歴を聞き、入居後はなじみだった方や友人の訪問があった際に以前の様子を聞いたりしている。また日常生活でも本人様からの声を大切にしている		
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	個々の生活パターンを把握し、個々にあった対応が出来るよう把握に努めている。変化があった際には詳細を記録する		
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	モニタリングは3ヶ月に1回行い介護の方針の修正を行っている。本人に対して気になる事があれば家族に報告し、対応策を考え実施するようにしている。職員会議などでも意見交換をしている	利用者の担当制を取り入れ、毎月のカンファレンスで記録や聞き取った情報を集約し、話し合い、ニーズに沿った介護計画の作成に努めている。モニタリングを3ヶ月に1回実施し、更新や変化時にもプラン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	毎月のカンファレンスで気づいた点をあげ今後の対応を職員間で話し合い、利用者にとって最善の方法を見つける		
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	急な外出・外泊等の対応や、通院時の送迎などに可能な範囲で対応している		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	文化祭や地域の行事に参加している		
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	協力医院に往診や受診を依頼し、緊急時にも連絡し対応をもらっている。入居前に掛かっていた医療機関も希望する限り続けられるように支援している	協力医の往診が月に2回、歯科医の往診が月1回ある。緊急時には受診介助したり、訪問診療がある。看護師が常駐している為、医師との連携が図られ、適切な医療が受けられる様支援し、家族も安心が得られている。	
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	看護師が常勤勤務しているので、異変があればその都度相談して対応している		
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。	家族や病院関係者と入院時には主治医の紹介状の依頼をする等連携をとり退院の際には状況の変化に応じたサービス計画を説明し迅速に対応するよう心掛けている		
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	重度化や終末期について入居時に指針を用いて説明し可能な事に限度があることを伝え、そのような状況になる可能性がある利用者様とは家族とDrをふまえ事前に今後の対応について話し合いを設けている	重度化や終末期に向けて指針と共に、出来る事出来ない事の限度を家族に説明し、同意を得ている。医療が必要になった場合は、入院したり、特養へ申し込んでもらっている。医療が必要でなければ家族や医師と相談し看取りを実施する。	
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	心肺蘇生の講習を消防署に依頼したり、マニュアルを掲示している		
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回消防署、業者立ち会いの下、昼夜対応の避難訓練を実施し避難の手順は把握するように努めている。水害については2F部分に避難する	マニュアルを作成し、消防署が立会い、避難訓練・消火訓練を実施している。連絡網の整備や機器の点検は実施され、避難場所の確認も行われている。備蓄もされていた。	近所に住む区長に、運営推進会議の際に防災について話し合い、何かあった時の協力依頼をしている。今後更に地域の協力が得られた体制が出来る様期待したい。

自己 外部	項目	自己評価	外部評価		
		実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
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	その方にあった声かけをし人生の先輩と尊重し、ホームで共同生活をしている家族の一員として個人を大切にしよう心掛けている	人生の先輩として敬い、個人を大切に個々のペースを尊重し、プライバシーを損ねない言葉かけや声掛けに配慮している。何事も無理強いせず自由な選択で過ごしてもらえる様に努めている。	
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	外出(散歩等)やレクリエーション等の希望を聞き無理強いせず自由に過ごして頂く。自分のしたい行動を本人で決定して頂く		
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	できるだけ個人のペースを尊重し、個人のリズムにあった日常生活を支援している		
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	服装に関しては本人の持ち物の中から希望にそえるようアドバイスしたり、2ヶ月に1度ホームカット(理美容)に来て頂き身だしなみを整えている。入浴の際の服はできる方は本人で行っていただく		
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	少しずつ機能低下され準備、片付けが困難なので現在は行っていない。食材、料理名を説明し職員も一緒に食事している	自家菜園された季節の野菜を使い、厨房で調理されている。理事長が、美味しいお米を食べてもらいたいとの強い思いから、米作りから始めた。花見弁当やおせち等催事や行事に合わせた食事、たこ焼き等のおやつも手作りされる。	利用者で水分を全く受け付けない人に全員が根気よくコミュニケーションを取りながら、飲める様努力している。本人と信頼関係も出来、表情が明るくなった。今後も大変だと思うが、継続を期待する。
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	個々によって量や形態、好き嫌いがあるのでそれを把握し適したものを提供している。量、減塩、糖分、カリウム・脂分、水分など個々に気を付けている		
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	食後に声掛けをしたりできない方には誘導して、口腔ケアをしている		

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	排泄のサインを察知して声掛けや誘導、見守りを行っている	排泄チェック表から、パターンを把握し声掛けや誘導をしている。トイレ文字の表示を明確にし、排泄はトイレで実施する自立に向けた支援を行っている。看護師は便秘対策として、乳製品や水分の摂取、運動等を実行している。	
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	排泄のチェックを行い、ストレッチなど日々の運動や水分、乳製品の摂取で対応している		
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	週2回、時間は決めているが足浴、シャワー浴、状態によっては清拭を行っている。又利用者によって身体の状態が異なるので介助方法を工夫し入浴しやすい環境を整備している	事業所は、薬効の高い天然ラドン温泉で、湧出量県下一、ラドン含有量は全国有数である。また、ゆず湯等入浴を楽しむ支援もしている。拒否の方には時間や職員を変える工夫をし、足浴や清拭も行っている。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	日中も臥床の希望があれば臥床して頂き、日中のレクリエーションなどで活動し夜間しっかり入眠できるようにしている。また電気毛布、湯たんぽなど使用して入眠して頂いている		
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	服薬している薬の種類や効能、副作用などが分かるようファイリングしいつでも閲覧できるようにしている。服薬時は手渡しし確実に服薬するようしている		
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	プライバシーに配慮し居室内やリビングでの楽しみや個人個人で洗濯たため、シーツ交換の手伝い、おぼん拭きなど役割を持っている		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるよう支援している	散歩や花見、紅葉などの外出や日光浴、その日の天気や利用者の状況によって外出支援を行っている。又家族の協力を得て外出される方もいる。ホームで使用する米の精米に同行される方もいる	近所を散歩して挨拶を交わし、旭川の土手に桜の花見に弁当を持って出掛け、紅葉狩りには宇甘溪にも行く。家族と一緒に外食や外出もする。駐車場では評議員の協力で喫茶を開店し、お茶やおやつを楽しんでいる。	

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	お金の管理が可能な方は理美容代、新聞代を直接支払っていただいている。又ヤクルトの訪問販売で購入される方もいる		
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	手紙を書かれる方は少ないが電話を希望される方には取次や施設内設置の公衆電話まで案内しダイヤルを指示するなどの支援を行っている		
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	窓や玄関などに行事の写真やレクリエーションで作成した作品、クリスマス時期にはイルミネーションなどの飾りをしている。	共有空間はテーブルの配置を工夫し、仲良し同士がお喋りを楽しみ、居心地の良い空間となっている。季節を感じる花が活けられ、壁にはイベントの写真や手作り作品や習字等を掲示している。文化祭に出品した作品が玄関に飾られていた。	
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	スペースに限りがあるので一人にはなりにくいのが利用者同士で思い思いに過ごす場所はある。 趣味や話の合う方とすごせる様席の配慮もしている。		
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	居室内の家具は自宅で本人が使用されていた物やなじみのあるものを持ってきていただいている。	箆笥・テレビ・家族の写真・仏壇・お位牌・手作り作品等使い慣れた物や、馴染みの物を持ち込み、自分らしい部屋作りをしている。夜間起きた時の転倒防止対策として、床にセンサーマットを敷き、安全の確保に努めている。	
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	トイレや自室を迷う方には名札や目印になるようなものを付けている、必要な方にはシルバーカーや車いすを貸出している		

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	3390100406		
法人名	社会福祉法人 朋友会		
事業所名	グループホームたけべ 1F		
所在地	岡山市北区建部町建部上557-2		
自己評価作成日	平成27年1月23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://www.kaigokensaku.jp/33/index.php?action_kouhyou_detail_2014_022_kani=true&JigyosyoCd=3390100406-00&PrefCd=33&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社東京リーガルマインド 岡山支社
所在地	岡山県岡山市北区本町10-22 本町ビル
訪問調査日	平成27年2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)】

豊かな自然と天然温泉での入浴サービスを提供している。季節にあった行事を行い、リビング内の装飾品などでも季節感を味わっていただける様心がけている。
利用者様と一日を大切に毎日を楽しく過ごして頂き「ここにきて良かった」と思って頂けるようなレクリエーション、行事を行っている。
又ご家族様が気軽にホームに足を運んでいただける様、面会時の状況報告や積極的なお声かけを行いご家族様との関係も大切にする様心がけている。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

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

項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓該当するものに○印		項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、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

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	運営理念を掲示、チェック表などにファイルし職員全員が見える様にしている。又それに伴ったケアを実施するよう心掛けしている。		
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	施設行事に地域の方を招いたり、定期的にボランティアの方の訪問がある。文化祭の出展や見学等の取り組みを行っている		
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	年に一度程度の開催だが主に家族の方対象の認知症、介護講座を開催している。		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	ホームでの状況を報告し参加者の意見交換や地域包括センター職員の情報を参考にしサービス向上に努めている。又区長より地域の行事等の情報を得ている。		
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	地域ケア会議に参加し、各事業所間での情報の共有・交換をしている。		
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	身体の安全確保の為にやむを得ず玄関の施錠をしている。又以前階段部分に柵があったが現在は使用せず。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	定期的な研修や行動指針を職員の目のつくところに掲示し意識を高めている。		

自己	外部	項 目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	成年後見制度を利用している。		
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	契約時には出来るだけ詳細に説明するとともに実際にリビングなどで雰囲気を見て頂いたり質問のしやすい環境を作っている		
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	面会時には普段の様子を報告し、変化などあれば電話などで状況を報告するよう心掛けている。 又玄関先に意見箱を設置している		
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	毎月の主任者会議、職員会議、又随時職員間で報告し意見を交わしている		
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	定年後は双方の合意により嘱託として勤務し能力を発揮して頂く。介護職、一般職、時間給問わず処遇改善手当を支給している。 研修参加も賞与に反映されている		
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	講師を招いての施設内研修や地域の研修会に積極的に参加している、資格取得希望者には法人より補助金を支給している		
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	地域ネットワーク会議に参加したり、近隣施設に見学、意見交換等交流を図っている		

自己 外部	項目	自己評価	外部評価		
		実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	十分に本人とコミュニケーションをとり、不安や要望を聞きだし、対応するよう心掛けている		
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	家族や本人の思い、意向を聞きホームでの生活の様子を面会時や広報紙等を通して報告する。 急を要する事は電話で連絡する		
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	相談者の意見を聞き、介護保険制度で利用できるサービスを説明しグループホームでのケアが難しいと判断された場合、他の事業所を紹介するようにしている		
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	共同生活をしている他利用者と共に洗濯物を畳んで頂いたりし残存機能を維持し生活の質向上に努めている		
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	毎月利用者様の様子を手紙や広報紙でお知らせし、職員間だけでなくご家族にも相談、報告している		
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	知り合いの方の面会や散歩時の再会で関係が途切れないようにしている		
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	リビングでは席順に気を配りトラブル発生に注意している、利用者間でも気軽にかけあえる環境を作るようにしている		

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
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	退去した方のご家族にその後の様子などを聞き相談などあれば、可能な限り対応するようにしている		
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	入居後にも家族や関係者と話をしていく中で本人の思いを把握している		
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	インテークで本人や家族に生活歴を聞き、入居後はなじみだった方や友人の訪問があった際に以前の様子を聞いたりしている。また日常生活でも本人様からの声を大切にしている		
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	個々の生活パターンを把握し、個々にあった対応が出来るよう把握に努めている。変化があった際には詳細を記録する		
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	モニタリングは3ヶ月に1回行い介護の方針の修正を行っている。本人に対して気になる事があれば家族に報告し、対応策を考え実施するようにしている。職員会議などでも意見交換をしている		
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	毎月のカンファレンスで気づいた点をあげ今後の対応を職員間で話し合い、利用者にとって最善の方法を見つける		
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	急な外出・外泊等の対応や、通院時の送迎などに可能な範囲で対応している		

自己	外部	項 目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	文化祭や地域の行事に参加している		
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	協力医院に往診や受診を依頼し、緊急時にも連絡し対応をしてもらっている。入居前に掛かっていた医療機関も希望する限り続けられるように支援している		
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	看護師が常勤勤務しているので、異変があればその都度相談して対応している		
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。	家族や病院関係者と入院時には主治医の紹介状の依頼をする等連携をとり退院の際には状況の変化に応じたサービス計画を説明し迅速に対応するよう心掛けている		
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	重度化や終末期について入居時に指針を用いて説明し可能な事に限度があることを伝え、そのような状況になる可能性がある利用者様とは家族とDrをふまえ事前に今後の対応について話し合いを設けている		
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	心肺蘇生の講習を消防署に依頼したり、マニュアルを掲示している		
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回消防署、業者立ち会いの下、昼夜対応の避難訓練を実施し避難の手順は把握するように努めている。水害については2F部分に避難する		

自己 外部	項目	自己評価	外部評価		
		実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
Ⅳ. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	その方にあった声かけをし人生の先輩と尊重し、ホームで共同生活をしている家族の一員として個人を大切にしよう心掛けている		
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	外出（散歩等）やレクリエーション等の希望を聞き無理強いせず自由に過ごして頂く。自分のしたい行動を本人で決定して頂く		
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	できるだけ個人のペースを尊重し、個人のリズムにあった日常生活を支援している		
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	服装に関しては本人の持ち物の中から希望にそえるようアドバイスしたり、2ヶ月に1度ホームカット（理美容）に来て頂き身だしなみを整えている。入浴の際の服はできる方は本人で行っていただく		
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	少しずつ機能低下され準備、片付けが困難なので現在は行っていない。食材、料理名を説明し職員も一緒に食事している		
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	個々によって量や形態、好き嫌いがあるのでそれを把握し適したものを提供している。量、減塩、糖分、カリウム・脂分、水分など個々に気を付けている		
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	食後に声掛けをしたりできない方には誘導して、口腔ケアをしている		

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	排泄のサインを察知して声掛けや誘導、見守りを行っている		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	排泄のチェックを行い、ストレッチなど日々の運動や水分、乳製品の摂取で対応している		
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	週2回、時間は決めているが足浴、シャワー浴、状態によっては清拭を行っている。又利用者によって身体の状況が異なるので介助方法を工夫し入浴しやすい環境を整備している		
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	日中も臥床の希望があれば臥床して頂き、日中のレクリエーションなどで活動し夜間しっかり入眠できるようにしている。また電気毛布、湯たんぽなど使用して入眠して頂いている		
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	服薬している薬の種類や効能、副作用などが分かるようファイリングしいつでも閲覧できるようにしている。服薬時は手渡しし確実に服薬するようしている		
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	プライバシーに配慮し居室内やリビングでの楽しみや個人個人で洗濯たたみ、シーツ交換の手伝い、おぼん拭きなど役割を持っている		
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	散歩や花見、紅葉などの外出や日光浴、その日の天気や利用者の状況によって外出支援を行っている。又家族の協力を得て外出される方もいる。ホームで使用する米の精米に同行される方もいる		

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	お金の管理が可能な方は理美容代、新聞代を直接支払っていただいている。又ヤクルトの訪問販売で購入される方もいる		
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	手紙を書かれる方は少ないが電話を希望される方には取次や施設内設置の公衆電話まで案内しダイヤルを指示するなどの支援を行っている		
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	窓や玄関などに行事の写真やレクリエーションで作成した作品、クリスマス時期にはイルミネーションなどの飾りをしている。		
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	スペースに限りがあるので一人にはなりにくいが利用者同士で思い思いに過ごす場所はある。 趣味や話の合う方とすごせる様席の配慮もしている。		
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	居室内の家具は自宅で本人が使用されていた物やなじみのあるものを持ってきたりしている。		
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	トイレや自室を迷う方には名札や目印になるようなものを付けている、必要な方にはシルバーカーや車いすを貸出している		