

## 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	2274200852		
法人名	株式会社ライフサポート		
事業所名	ライフサポート鎌田	ユニット名	Aユニット
所在地	静岡県静岡市駿河区鎌田121-1		
自己評価作成日	平成21年9月27日	評価結果市町村受理日	平成21年11月24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	<a href="http://www.kaigo-kouhyo-shizuoka.jp/kaigosip/Top.do">http://www.kaigo-kouhyo-shizuoka.jp/kaigosip/Top.do</a>
----------	---

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	セリオコーポレーション有限会社 福祉第三者評価・調査事業部		
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町4-1		
訪問調査日	平成21年10月14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)】

利用者本位のサービスを重視し生活歴、性格を尊重し、入居者様、御家族様、スタッフ、全てを一つの家族と考え家庭的環境でゆったりと落ち着いて生活して頂けるように力を入れています。

### 【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)】

「ずっとあなたらしく」「ずっと快適な毎日を」「安心と安らぎを創る」を念頭に置き、管理者・職員が一丸となって家庭的な事業所作りに努めている。また、積極的に地域との交流を深めており、行事や防災に対しても熱心に参加してもらっている事業所である。若い管理者を中心に職員、家族、地域などの関係者が互いに活発な意見交換をし、より良い事業所を作り上げている。重度化・終末期に向けた方針を定めており、事業所として対応しうる最大のケア方法を話し合い支援している。事業所内での看取り経験もあることから職員の意識も高く、早い段階から本人・家族の思いを踏まえた上で医師と職員が連携し、支援に取り組んでいる。

### 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)	○	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	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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	「ずっとあなたらしく」「ずっと快適な毎日を」「安心と安らぎを創る」を理念として、利用者を尊重している。地域との良好な関係を保つよう働きかけている	事業所独自の理念を掲げ、利用者・家族・職員が家族となれるよう家庭的な環境作りに取り組んでいる。管理者と職員は常に理念に沿ったケアを心掛けており、理念に対する意識付けは徹底されている。	
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	町内会に入会し、家主、自治会との連携に努めている。地域のお祭りに参加したり、秋祭りの開催を計画したりして交流に努めている。運営推進委員会では、地域への働きかけや交流の様子を報告している。	町内との繋がりは深く、行事の際には声を掛けてもらい、祭りの神輿のコースには事業所への訪問もあり利用者が楽しめるよう協力してもらっている。定期的なボランティアの受け入れなどもあり地域との繋がりは深い。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	事業所の理解については今後の課題として残されてると思う。訪問してくれている理容店、レクのボランティアの方等々、町内の限られた部分にしか浸透していないのが現状である。		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	2ヶ月に一回の開催。会議は自治会長(民生委員兼務)、地域包括センター職員、家族会、施設職員(施設長、ケアマネージャー、介護主任)で構成されている。日常生活・行事・レクリエーション・防災訓練・地域交流などを報告し、意見をもらう場としている	家族からの提案、地域から災害時の対応方法についての提案など活発な意見交換がされている。事業所の隣に住む家主も参加し、身近で見ているが客観的な立場として意見を出してもらうなど有意義な会議となっている。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	市担当窓口には、実情報告を行っており、不明な点についてはその都度相談している	行政担当者との連携の大切さを認識し、実情報告等担当者に伝える機会をつくり協力関係が築けるよう働きかけを行っている。	
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	代表者、ケアマネージャーが主となり、身体拘束に関するマニュアルを作成、スタッフ統一の理解のもと身体拘束のないケアを実践している	ホーム独自のマニュアルはあるが、職員は身体拘束をする意識もなく、利用者の自由な暮らしを支える支援を日々行っている。また利用者も見守り重視の職員に支えられ、鍵がかかっていない広い施設内を自由に行き来している。	
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	虐待はない。利用者個々のペースや気持ちを尊重してスタッフ間の連携をとりながらケアしている		

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
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	社内研修、外部講習等に参加することでホームの職員全体として知識をもてるようにしている		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	管理者を中心として入居前、入居後も利用者個人、家族とも十分に話しをし、不安、疑問についてはその都度対応、迅速な解決を計るよう心掛けている		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	運営推進会議や家族会、電話や来訪時等、話のしやすい環境づくりに努めている。意見や苦情は会議で話し合い、運営に反映するよう努めている	玄関に意見箱の設置がある。また、日頃から家族の来所は多く、職員との会話の中で家族の意見を聞き出せる良好な関係にある。運営推進会議の中の活発な意見交換も記録に残し、遠方に住む家族への報告も随時行なっている。	
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	月に1回の職員会議及び隔日のカンファレンスの場で現場スタッフの意見や提案を聞くようにしている	管理者は、職員会議(月1回)とカンファレンス(隔日)を行い、日頃から職員とコミュニケーションを取るよう心掛けている。また、毎年個々に目標を掲げており、自己評価時定期的に面接をし、職員の意見を聞く機会を作っている。	
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	勤務状況に応じた昇給等、また離職率も低く、職員個々が働きやすい環境整備が出来ていると思う		
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	管理者は研修の必要性を考慮し、内部研修を定期的開催している		
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	法人としての他の老人保健施設やグループホームでの研修や交流を行っており、管理者が出席している		

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
<b>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	利用者及び御家族と、管理者、ケアマネジャーが面談、要望等を聞き、現場スタッフに関しては利用者本人から話を聞いたり、一緒に過ごしたりすることで良好な関係が築け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	管理者が初期の段階で家族と話しをして要望等を聞き良い関係作りができるべく努力している		
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	入居時の利用者の状況を見極め、必要なサービスを検討し、早い時期に対応を心掛けている		
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	センター方式に取り組み、利用者個々の性格や状態・出来ること等、より細やかな利用者の把握に努めている。洗濯物の取り込み、片付け等も利用者同士の役割分担を尊重し、押し付けにならない配慮をしている		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	利用者個々の性格や状態等より細やかな利用者の把握に努めると共に、利用者、その家族の要望に応じ連絡を取り合い連携をとるように努めている		
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	家族、知人等の訪問時相談しながら利用者が居心地よく過ごせるように工夫している	日頃から利用者の思いを把握するよう心掛けており、会話の中からそれまでの生活や馴染みの場所を聞き出しドライブのコースに組み込むなど、これまでと変わらぬ関係や生活を継続できるよう支援している。	
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	利用者個々のペースや気持ちを尊重し、利用者同士が関わり合える様な支援をするよう努めている		

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
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	現状、契約終了後に連絡を取り合う機会は少ないが、今後必要があれば支援をしていくよう努めていきたい		
<b>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</b>					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	利用者の表情・動きから、思いや希望を知ることの積み重ねや一緒に行動するなかで情報を得ている。把握した内容は、職員間で共有出来るように話し合っている	日々の関わりの中で利用者の意向を汲み取り、把握している。また、困難な場合は家族等から利用者の今までの暮らし・趣味など情報収集している。把握した内容は職員間で共有し実行されているが、記録するまでには至っていない。	現在導入しているセンター方式を有効活用し、利用者の思いを細かく記録することにより更なるサービスやケアの質の向上を期待したい。
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	利用者の生活歴を知る、またスタッフ間でその情報を共有できる努力をしている。		
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	利用者の個々にあったケアが出来る様スタッフ間で情報を共有しながらケアをするよう努めてる。また個々の能力を理解して出来ることはしてもらうよう努めている		
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	ケアマネージャーを中心に家族と職員が話し合いながら介護計画を作成している	介護計画には利用者及び家族等からの思いを基に、ケアマネージャーと日々関わる職員からの気付きも多く取り入れ作成されている。アセスメントを含め職員全員で意見交換し、計画作成している。	
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	気づいたこと、様子の変化をわかりやすくケースに記入、職員間で情報を共有できるようにしている		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	利用者の要望に応じて、家族と連絡を取り、かかりつけ医の受診や理容院や里帰り等の支援を行っている。また地域包括支援センターとの連携をとるよう努めている。		

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	地域資源の把握が十分に出来ていないが、徘徊や災害時の援助にご理解を頂いている		
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	本人や家族の希望に沿った受診支援を行っている	入居時にかかりつけ医が選択でき、受診支援も実施されている。現状では家族の希望により多くの利用者が事業所の提携医に変更している。受診後は結果を管理者から家族に連絡し、情報を共有している。	
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	看護職は不在のため、かかりつけ医と24時間連絡を取れるようになっている。状態変化見られたときには速やかに電話連絡し指示を仰いでいる		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	主として管理者、ケアマネージャーが行っている。家族、医療機関と共に早期治療のための情報交換に努めている		
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	重度化や終末期にむけたケアについて学び、職員間で協議している。利用者、家族の要望があれば、かかりつけ医の協力の下に進めている。チーム支援として全員で方針を共有することに努めている	事業所の方針を定めており、対応しうる最大のケア方法を話し合い支援している。これまでも事業所での看取りの経験がある事から職員の意識は十分に備わっている。早い段階から関係者間で話し合い、連携を取ることが家族への安心に繋がっている。	
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	緊急時フローチャートをスタッフルームに掲示。緊急時に備えている		
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	防災訓練は町内会の協力を得て施設訓練と合同で実施している。運営推進会議でも、家族が危惧していることであり、家主や自治会長を通して、日頃から地域への協力依頼を進めている	消防署の協力を得て、シーツを使った移送方法・時間の計測など実践に即した防災訓練が定期的に実施されている。また、地域住民との日頃の交流により協力関係が築けている。消化器の設置・食糧・水の備蓄も確保している。	

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	利用者のプライバシーを損ねない対応については日々意識して取り組んでいる。言葉遣いに注意をしている。(親しみやすく、かつ、失礼にならないように)	利用者個々を尊重した関わりや対応に気を配っている。特に利用者への言葉遣いには注意しており、尊重に対する研修を実施するなど日々の意識付けを図っている。個人情報に関する記録や資料はスタッフルームにて適切に保管されている。	
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	利用者の気持ちを言葉だけでなく、表情等から汲み取り対応している		
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	利用者個々のペースや気持ちを尊重して、散歩や菜園づくり、食後の片付け、洗濯物の片付け等見守りの中で事由に過ごしている		
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	日々の整容、清潔な身なりでいられる様支援している。		
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	利用者の好みや当日の様子を見ながら、食形態を変えたり、利用者と共に菜園で採ったものをその日の食卓に並べて職員とも会話をしながら食事を楽しんでいる。後片付けも利用者と職員と行っている	旬の食材を豊富に使い季節感も味わえるメニューとなっている。利用者の摂取状況を把握し、食事形態の工夫と介助をしている。片付けは利用者個々の能力を活かし職員と共に行っているが、食事は現在一緒にしていない。	食事は利用者の暮らしの中でも非常に重要な位置にあり、食材料費・休憩時間・法人規定などの問題もあるが、職員と利用者が同じテーブルを囲んで楽しく食事ができる環境作りを今後期待したい。
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	献立は、栄養バランスを考え、栄養士と現場スタッフと相談しながら作成している。水分摂取は個々に応じて促している		
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	歯科医の助言も受けながら、個々にあった形での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	排泄チェック表を作成。利用者個々の排泄パターンを知り、個々の状態に応じたトイレ介助をしている	トイレ付き居室が多く、無い部屋でも隣にトイレが設置されている。立ち上がり可能な場合はリハビリパンツや布パンツを使用し、おむつを減らす働きかけをしている他、排泄チェックをこまめに行いトイレ誘導を行うなど自立支援の高さがうかがえる。	
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	水分摂取や乳製品の摂取、繊維質のものなどを利用者個々の状態を考えながら摂取してもらい便秘予防に努めている。運動に関してはレクリエーション的に取り入れ運動できる機会を増やしていきたい。		
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	入浴日が隔日であり、殆どの入居者が全介助のため、利用者が希望する入浴支援はできていない	入浴は職員と利用者のコミュニケーションの場として有効にしたいという意識はあるが、入浴日は隔日でユニット毎曜日が決まっており、利用者の生活習慣や希望に合った入浴支援は行われていない。	利用者の入浴は、事業所が決めた曜日や時間帯に合わせるのではなく一人ひとりの生活習慣やその日の希望を大切にしたい支援が期待される。
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	個々の生活時間を出来る限り考慮し、支援している。環境、清潔な寝具を整えることに気を配っている		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	利用者個々の服薬情報等に目を通して薬の理解に努めている。又服薬支援については個人個人の状況を十分配慮している		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	利用者にとって何が楽しみで何が出来るのかを把握するように努めている。個々の力を活かすことができる様な支援をしていきたい。		
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	外出可能な利用者は自由に外出している	利用者の外出希望に気軽に応じ、近くの100円ショップへ買物に行くなど柔軟な外出支援を行なっている。また、季節の花見や七夕見学等は天候・体調管理に注意しながら外出し、利用者は季節感を味わうことができている。	



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	お祭りや買い物に出かけた時等、お小遣いを持って頂き、買い物ができる様に支援しています。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	利用者希望時には電話をかけることの支援、手紙を書くこと、投函することの支援をしている		
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	共有空間はゆったりとしたスペースがあり、中庭に面した食堂やホールは日差しが入り、居心地よく過ごすことができている。季節にあった飾りつけを各居室の入口に飾っている	果実園と民家で囲まれ静かな環境にある。広い屋上や2箇所の中庭、廊下や居間など開放感あふれる造りとなっている。職員は事業所を「利用者の自宅」として考えており、建物の持つ和の雰囲気を損なわない様、飾りなども工夫して飾られていた。	
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	一階、二階に共有スペースが数箇所あり、利用者がどこでも思い思いに過ごせる環境づくりをしている。		
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	慣れ親しみのある品を身近に多く置いている人、少ない人様々である。家族訪問時に相談しながら利用者が居心地よく過ごせるよう工夫している	使い慣れた机を持ち込んだり、思い出の写真や賞状を飾っている居室、シンプルな居室など多様であった。畳の部屋も多く、馴染みの物を置くなど個性を生かしてあり、居心地よく生活できるよう配慮がされてあった。	
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	安全面に配慮をした環境づくりに努めている。トイレの場所をわかりやすくしたり、一定の場所で日常作業をすること等で自立への工夫をしている		

# 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	2274200852		
法人名	株式会社ライフサポート		
事業所名	ライフサポート鎌田	ユニット名	Bユニット
所在地	静岡県静岡市駿河区鎌田121-1		
自己評価作成日	平成21年9月27日	評価結果市町村受理日	平成21年11月24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.kaigo-kouhyo-shizuoka.jp/kaigosip/Top.do>

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	セリオコーポレーション有限会社 福祉第三者評価・調査事業部		
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町4-1		
訪問調査日	平成21年10月14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)】

※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価表に記入されています。

--

## 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	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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	「ずっとあなたらしく」「ずっと快適な毎日を」「安心と安らぎを創る」を理念として、利用者を尊重している。地域との良好な関係を保つよう働きかけている	※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価表に記入されています。	
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	町内会に入会し、家主、自治会との連携に努めている。地域のお祭りに参加したり、秋祭りの開催を計画したりして交流に努めている。運営推進委員会では、地域への働きかけや交流の様子を報告している。		
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	事業所の理解については今後の課題として残されてると思う。訪問してくれている理容店、レクのボランティアの方等々、町内の限られた部分にしか浸透していないのが現状である。		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	2ヶ月に一回の開催。会議は自治会長(民生委員兼務)、地域包括センター職員、家族会、施設職員(施設長、ケアマネージャー、介護主任)で構成されている。日常生活・行事・レクリエーション・防災訓練・地域交流などを報告し、意見をもらう場としている		
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	市担当窓口には、実情報告を行っており、不明な点についてはその都度相談している		
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	代表者、ケアマネージャーが主となり、身体拘束に関するマニュアルを作成、スタッフ統一の理解のもと身体拘束のないケアを実践している		
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	虐待はない。利用者個々のペースや気持ちを尊重してスタッフ間の連携をとりながらケアしている		

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
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	社内研修、外部講習等に参加することでホームの職員全体として知識をもてるようにしている		
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	管理者を中心として入居前、入居後も利用者個人、家族とも十分に話しをし、不安、疑問についてはその都度対応、迅速な解決を計るよう心掛けている		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	運営推進会議や家族会、電話や来訪時等、話のしやすい環境づくりに努めている。意見や苦情は会議で話し合い、運営に反映するよう努めている		
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回の職員会議及び隔日のカンファレンスの場で現場スタッフの意見や提案を聞くようにしている		
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	勤務状況に応じての昇給等、また離職率も低く、職員個々が働きやすい環境整備が出来ていると思う		
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	管理者は研修の必要性を考慮し、内部研修を定期的に行っている		
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	法人としての他の老人保健施設やグループホームでの研修や交流を行っており、管理者が出席している		

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
<b>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	利用者及び御家族と、管理者、ケアマネジャーが面談、要望等を聞き、現場スタッフに関しては利用者本人から話を聞いたり、一緒に過ごしたりすることで良好な関係が築け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	管理者が初期の段階で家族と話しをして要望等を聞き良い関係作りができるべく努力している		
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	入居時の利用者の状況を見極め、必要なサービスを検討し、早い時期に対応を心掛けている		
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	センター方式に取り組み、利用者個々の性格や状態・出来ること等、より細やかな利用者の把握に努めている。洗濯物の取り込み、片付け等も利用者同士の役割分担を尊重し、押し付けにならない配慮をしている		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	利用者個々の性格や状態等より細やかな利用者の把握に努めると共に、利用者、その家族の要望に応じ連絡を取り合い連携をとるように努めている		
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	家族、知人等の訪問時相談しながら利用者が居心地よく過ごせるように工夫している		
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	利用者個々のペースや気持ちを尊重し、利用者同士が関わり合える様な支援をするよう努めている		

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
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、これまでの関係を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	現状、契約終了後に連絡を取り合う機会は少ないが、今後必要があれば支援をしていくよう努めていきたい		
<b>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</b>					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	利用者の表情・動きから、思いや希望を知ることの積み重ねや一緒に行動するなかで情報を得ている。把握した内容は、職員間で共有出来るように話し合っている		
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	利用者の生活歴を知る、またスタッフ間でその情報を共有できる努力をしている。		
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	利用者の個々にあったケアが出来る様スタッフ間で情報を共有しながらケアをするよう努めている。また個々の能力を理解して出来ることはしてもらうよう努めている		
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	ケアマネージャーを中心に家族と職員が話し合いながら介護計画を作成している		
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	気づいたこと、様子の変化をわかりやすくケースに記入、職員間で情報を共有できるようにしている		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	利用者の要望に応じて、家族と連絡を取り、かかりつけ医の受診や理容院や里帰り等の支援を行っている。また地域包括支援センターとの連携をとるよう努めている。		

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	地域資源の把握が十分に出来ていないが、徘徊や災害時の援助にご理解を頂いている		
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	本人や家族の希望に沿った受診支援を行っている		
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	看護職は不在のため、かかりつけ医と24時間連絡を取れるようになっている。状態変化見られたときには速やかに電話連絡し指示を仰いでいる		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	主として管理者、ケアマネージャーが行っている。家族、医療機関と共に早期治療のための情報交換に努めている		
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	重度化や終末期にむけたケアについて学び、職員間で協議している。利用者、家族の要望があれば、かかりつけ医の協力の下に進めている。チーム支援として全員で方針を共有することに努めている		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	緊急時フローチャートをスタッフルームに掲示。緊急時に備えている		
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	防災訓練は町内会の協力を得て施設訓練と合同で実施している。運営推進会議でも、家族が危惧していることであり、家主や自治会長を通して、日頃から地域への協力依頼を進めている		

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	利用者のプライバシーを損ねない対応については日々意識して取り組んでいる。言葉遣いに注意をしている。(親しみやすく、かつ、失礼にならないように)		
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	利用者の気持ちを言葉だけでなく、表情等から汲み取り対応している		
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	利用者個々のペースや気持ちを尊重して、散歩や菜園づくり、食後の片付け、洗濯物の片付け等見守りの中で事由に過ごしている		
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	日々の整容、清潔な身なりでいられる様支援している。		
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	利用者の好みや当日の様子を見ながら、食形態を変えたり、利用者と共に菜園で採ったものをその日の食卓に並べて職員とも会話をしながら食事を楽しんでいる。後片付けも利用者と職員と行っている		
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	献立は、栄養バランスを考え、栄養士と現場スタッフと相談しながら作成している。水分摂取は個々に応じて促している		
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	歯科医の助言も受けながら、個々にあった形での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	排泄チェック表を作成。利用者個々の排泄パターンを知り、個々の状態に応じたトイレ介助をしている		
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	水分摂取や乳製品の摂取、繊維質のものなどを利用者個々の状態を考えながら摂取してもらい便秘予防に努めている。運動に関してはレクリエーション的に取り入れ運動できる機会を増やしていきたい。		
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	入浴日が隔日であり、殆どの入居者が全介助のため、利用者が希望する入浴支援はできていない		
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	個々の生活時間を出来る限り考慮し、支援している。環境、清潔な寝具を整えることに気を配っている		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	利用者個々の服薬情報等に目を通して薬の理解に努めている。又服薬支援については個人個人の状況を十分配慮している		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	利用者にとって何が楽しみで何が出来るのかを把握するように努めている。個々の力を活かすことができる様な支援をしていきたい。		
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	外出可能な利用者は自由に外出している		

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	お祭りや買い物に出かけた時等、お小遣いを持って頂き、買い物ができる様に支援しています。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	利用者希望時には電話をかけることの支援、手紙を書くこと、投函することの支援をしている		
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	共有空間はゆったりとしたスペースがあり、中庭に面した食堂やホールは日差しが入り、居心地よく過ごすことができている。季節にあった飾りつけを各居室の入口に飾っている		
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	一階、二階に共有スペースが数箇所あり、利用者がどこでも思い思いに過ごせる環境づくりをしている。		
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	慣れ親しみのある品を身近に多く置いている人、少ない人様々である。家族訪問時に相談しながら利用者が居心地よく過ごせるよう工夫している		
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	安全面に配慮をした環境づくりに努めている。トイレの場所をわかりやすくしたり、一定の場所で日常作業をすること等で自立への工夫をしている		