

# 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	2274202403		
法人名	株式会社 日本ケアクオリティ		
事業所名	グループホーム ケアクオリティ桜の詩	ユニット名	桜の詩 1階
所在地	静岡県静岡市清水区船越町13番地		
自己評価作成日	平成22年6月1日	評価結果市町村受理日	平成22年9月13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/infomationPublic.do?JCD=2274202403&amp;SCD=320">http://www.kaigo-kouhyo-shizuoka.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2274202403&amp;SCD=320</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公司 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22年6月23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)】

公園が庭のように、緑の中で四季を感じながら生活しています。外気浴や散歩は日常の生活になっています。開所して5年目を迎え、入居者様も歳を重ね心身にも変化が現れてきています。歳を取っていくことは仕方ないことですが、職員は入居者様に笑顔で元気でいて欲しいと願っています。医療面では訪問看護師、主治医に相談し指示を受け健康管理に努めています

## 【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)】

桜の名所船越堤公園に隣接し、ホームの周囲はみかん畑に囲まれ、恵まれた自然環境の中で開設して、5年目を迎えた。管理者を中心に利用者を主体にし地域との関わりを模索し、努力を重ね、その積み上げることが着実に根を下ろしている。昨年、全職員の意見を集約し、ホーム独自の理念を作り、その理念をホールに掲げ一丸となり実践している。職員の「利用者の笑顔の絶えない明るい毎日を支援し続けます」との思いのもと、利用者本位のケアと家族等の密接な関係作りの構築への取り組みを行っており、明るく創造性のあるホームとなっている。

## 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	玄関ホール・各フロアーに理念を掲示し、日々取り組んでいる。管理者は、各職員の考えや思いを会議や面談などで聴取し、全職員で理念の見直しを行い自分たちの言葉を付け加えた	昨年職員全員の意見を集約して作り上げたホーム独自の理念は、ホールに掲げ職員一同共有している。職員の思い「利用者の笑顔のたえない明るい毎日を支援し続けます」の実践に取り組んでいる。	
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	自治会に入会し、地域の一斉清掃、ピンカン当番、お祭り、防災訓練、敬老会などの行事に積極的に参加し、交流に努めている	管理者は、自治会の会合に足を運び、ホームでの取り組み等を伝え地域住民への理解や良好な関係を築き上げてきた。地域・ホームでの行事の参加だけでなく、犬の散歩時に立ち寄る近隣住民がおり、日常的な交流がなされている。	
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	自治会議に出席し、ホームの行事紹介や地域高齢者の情報や相談を気軽にし、説明している		
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	定期運営推進会議を隔月1回実施し、地域住民、家族代表、他職種事業所などにサービス実際、今後の予定などを報告し情報や意見を伺い今後のサービス向上に努めている	運営推進会議は、2ヶ月に1回定期的に開催され、自治会長や居宅支援ケアマネージャー、家族代表等の多彩なメンバーにより構成され、実施されている。会議はホームからの報告や、情報交換、意見具申等双方向的な内容の会議となっている。	
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	催事や講習などに積極的な参加を心掛けている。運営推進会議開催日の年間予定を通知して出席をお願いしている	管理者は、利用者・事業所としての相談の他、運営推進会議を活用して市担当者や地域包括支援センターへ相談し、アドバイスを受けながら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	職員全員が参考資料を熟読し、入居者の安全、安心を第一に、見守りを徹底し入居者に寄り添うケアに努めている	「身体拘束0宣言」のポスターを貼り、職員研修も実施し、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。拘束をしなくても良い方法についての話し合いが持たれ、転倒事故等を根絶する姿勢を徹底している。	
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	内部研修を行い充分認識し、職員同士が声を掛け合い、話し合いを行い見過ごさないように注意している		

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	内部研修を行い、その制度について学び理解を深めている。又必要に応じ活用できるよう支援している		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、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	契約前の面談や解約に至るまでの相談を行い事業所のケアに関する方針や取り組みなど十分な説明を心掛けている		
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	玄関に苦情受付先のポスターを貼り、意見箱を設置している。気軽に不満や苦情を言える関係作りを心掛け、推進会議、家族会、検討会の参加などで、お気持ちを伺えるよう心掛けている	今年度は、利用者を中心にその家族への働きかけを積極的に行っている。家族の意見等を何時でも耳を傾ける態勢にある。また、面会時家族からの意見を皆で共有し運営に反映させている。	
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	毎日の申し送り時や定例会、個人面談などで話し合い、社内研修、管理者会議等で職員の意見を伝えている	ホームには、感染症、防災等各委員会が設置されており、職員は各々委員会に所属し役割を担っている。会議でも各委員会から提案が出され、活発な意見交換が行われている。	
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	会議や面談の機会を作り、就労環境の改善に取り組んでいる		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	入職者全員が社内研修を受講し、ヘルパー資格取得の支援もしている。講習の紹介や内部・外部研修参加機会を順に設けている。受講後はホーム内で勉強会を開き日常の介護に役立てている。		
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	同業者や知り合いを通じ、ネットワーク作りをし弊社他ホームと交流しサービスの向上に努めている		

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
<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	入居前に自宅等に訪問し、生活の様子また率直な意見を伺い、不安なく入居頂くよう努めている。又希望により体験利用サービスを行っている		
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	施設内見学を行い日常の生活の様子を見ていただき質問や不安な事をその場で伺い納得されるまで話し合いの機会を設けている。又希望により体験利用サービスを行っている		
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	入居前より面接を行い十分聞き取りをし、介護計画を立て必要なサービスを提供できる様努めている		
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	人生の先輩として尊敬の念を持って接することや、日常の生活や四季を感じて互いに楽しむことも心がけている		
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	面会時や家族会、介護検討会などで話し合いの機会を設け、希望・要望などを伺い、本人の思いを互いに統一した支援ができる関係を心がけている		
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	面会時の制限を作らず、誰でも気軽に訪問して頂いている。外出の機会を個別に応じ、本人が送る季節の便りの手伝いをして	ホームでは、気軽に家族に足を運んでもらえるような行事を企画し、家族への働きかけを積極的に行っている。また、馴染みの床屋を利用する利用者や近所の公民館で開催される書道クラブに通う利用者もいる。	
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利用者が同士の関わり合い、支え合えるような支援に努めている	コミュニケーションが円滑に取れるよう職員が間に入り、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
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	相談等連絡頂ければ、いつでも対応出来る様努めている。失礼のない様お便りをしている		
<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	日常生活の中や、ケアプラン作成・見直し時に本人の希望や意向を受け入れ、家族とも相談している	日々の関わりの中で、一人ひとりの状況観察や声掛け等を行い利用者の気持ちや暮らし方の希望・意向の把握に努めている。職員間で話し合い、本人本位の支援につなげている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	入居前の情報提供書や入居時に本人家族より聞き取り、生活歴や環境の把握に努めている		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	本人の希望・意向を尊重し、その日の心身の状態を観察し現状の把握に努めている		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	一人ひとりに担当職員を配置し充実した支援を心掛けている。ケアカンファレンスで職員の意見や情報を交換し計画作成に活用している	担当職員が観察記録や支援日誌を基に利用者一人ひとりのニーズの汲み取りに努め、職員間でも話し合い介護計画に反映させている。また、家族の意見も取り入れ同意を得ている。	
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	申し送りや職員連絡ノートにより情報を共有し、毎日の生活記録と介護計画書を共にファイルし、介護の実践に活用している		
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	その時々生まれるニーズに柔軟に対応できるよう心掛けている		

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
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	自治会のお祭りや防災訓練には必ず出席している。近隣の生涯学習センターの活動(オカリナ・和太鼓・歌の会・踊りの会)によるボランティアの受入れ、又ホームより清掃ボランティアの申し出をした		
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	定期往診を実施し、予防接種や希望により家族の立会も対応している。急な症状への対応や電話での相談にも支援頂いている	月に1度の提携医による訪問診療があり、医院に併設されている居宅ケアマネージャーや通所リハビリのスタッフが運営推進会議に参加して、医療機関との関係を密に結んでいる。利用者が希望するかかりつけ医への受診支援も行っている。	
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	週1回の訪問看護師による健康管理、相談や指導を実施し、介護に必要な看護知識の勉強会を定期的に開催している。利用者の急変など24時間対応している		
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。	入院時は、医師の治療方針等を家族と共に説明を受け情報交換や相談等を行っている。入院時や退院後はホーム・病院・主治医との関係作りに努めている		
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	入居時に家族と話し合い家族の協力が必要であることを説明している。段階により説明を行い、支援に努めている	事業所としての方針・指針を定めており、対応出来る最大のケア方法で支援している。利用者・家族と今後おこりうること、必要となり得ることを踏まえ話し合い確認している。	
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	職員は救急法の講習を受けている。防災・事故対策委員会を中心に会議や訓練を行いマニュアルを作成し発生時に備えている。		
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	定期的に消防署の協力で防災訓練を行いホーム内でも月に1回は火災発生を想定した避難訓練を行っている	消防署の協力の基、各フロア毎の避難方法・避難訓練の実施を行っている。ホームでもさまざまな時間帯を想定しての訓練を月1回行っているが独自のものとなってしまっている。	災害時、職員だけの誘導の限界を踏まえて、地域の人々の協力が得られるよう今後も働きかけていくと共に、一緒に訓練を行うなど実践的な取り組みが望まれる。

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	接遇・言葉遣いの研修を全職員が行い、誇りやプライバシーを損ねない対応に努めている	利用者個々を尊重した関わりや対応を心がけており、職員へのヒアリングからも伺えた。また、記録は事務室に保管するなど、プライバシーの確保の徹底が図られている。	
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	寄り添う介護を心がけ本人の想いや希望を理解し自己決定できる環境作りに努めている		
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	その日の心身の状態を観察し個々のペースや希望に合わせた生活を支援できるようにしている		
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	季節に合った服装選び、外出時のお化粧品、ボランティア美容師さんによるヘアーカットなどの支援		
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	食べやすい大きさや、季節や彩りを考えた食事の提供。できる範囲内で食器拭きや後片付けをお願いしています	職員は利用者と一緒に楽しく食事をし、介助が必要な利用者には的確に対応している。片付けなどの作業を一緒に行っている。時折、ラーメン屋の出張サービスを受けるなど利用者の楽しみのひとつとなっている。	
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	毎日の水分量・食事を記録し、不足に注意し、個々に摂取量や回数、好みなど考慮している。季節によってメニューを変え、栄養バランスにも気をつけている		
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	食後の口腔ケアの声かけをして。歯磨き介助、義歯の手入れなど個々に応じて支援している		

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
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	排泄チェック表により排尿・排便のリズムを把握し記録を活かし声かけや誘導を行っている。	排泄チェック表を基に、一人ひとりにあった排泄支援ができるよう話し合いがされている。職員は情報を共有し、個別の支援を行っている。	
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	排泄記録を個々に把握し、飲食物の工夫や体操・散歩を促し、朝の牛乳やヨーグルトなど便秘予防に取り組んでいる。医師や訪問看護師に相談や指示を受けている		
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	夏期にはシャワー浴にて回数を増やしている。本人の体調や面会・外出に合わせて希望を取り入れ、各々浴槽の清掃を行い洗髪や陰部洗浄などにも応じている	基本的には入浴日を決めているが、利用者の希望に合わせて対応出来るように配慮されている。利用者の体調にも配慮し柔軟に対応している。	
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	居室とホールの温度差や明るさに注意している体調に合わせた室温や短時間の昼寝で休息をとるなど健康管理をしている		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	処方された薬は個々に服薬表にて把握し、症状や投薬の変更は記録し、申し送りにて職員全員が状況把握している。疑問質問など薬剤師に問合せしている		
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	本人の希望・意向を尊重し、その日の心身の状態で催事や畑仕事など楽しみごと、気分転換の支援をしている		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	家族やボランティアの協力を得て外出の支援に努めている。玄関外に出てティータイムや運動・散歩をし近隣住民とのふれあいに努めている。個別にお寺や買い物などに対応している	運転ボランティアの協力を得て、フロア毎市内の商店街や七夕まつり、大型施設へ雛飾り見学等にも外出している。少人数での外食やドライブなどの支援も行なっている。	

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
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	一部で本人が財布を持ち通院や買い物で支払いをしています。ホームで預かり金の管理をし、外出時に本人が支払うようにしています		
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している	電話は本人の希望があれば、いつでも掛けることができます。頂いた手紙の返信や季節のたよりを出す支援をしている		
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	毎日職員と共に清掃し、清潔を心掛けている。ホールには外出時や行事の写真、手作り作品などを貼り楽しかったことを思い出せる工夫をしている。窓の外の緑もインテリアとして使用している	共有空間には、行事の写真や季節の花等を飾り、適度な採光で落ち着いた居心地の良い空間が提供されている。利用者合作の季節感のある貼り絵が掲示され、心地良いスペースが整えられている。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	座り慣れた場所で過ごせる工夫をしている。また3人掛けソファや安楽椅子を配置し、思い思いに過ごせるよう心掛けている		
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室担当を決め、本人や家族と相談しながら本人にとって心地よい部屋づくりを心掛けている	居室には、使い慣れた筆筒や机、仏壇を置くなどの個性が活かされ、本人本位の居心地の良い居住空間で生活できるよう配慮している。家族との思い出の写真や職員から利用者に贈られた誕生日のお祝い色紙が飾られており温かい雰囲気となっている。	
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	個々の力や体調に合わせた自立支援を心掛けている		

## 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	2274202403		
法人名	株式会社 日本ケアクオリティ		
事業所名	グループホーム ケアクオリティ桜の詩	ユニット名	桜の詩 2階
所在地	静岡県静岡市清水区船越町13番地		
自己評価作成日	平成22年6月1日	評価結果市町村受理日	平成22年9月13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/infomationPublic.do?JCD=2274202403&SCD=320>

### 【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22年6月23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)】

認知症に対する職員教育に努めています。入居者が自主的に行動したり、気持ちを出してできる環境を作って行きたいと思っています。泣いたり、笑ったり、腹を立てたり、メリハリのある生活の中で、より元気に暮らせるように支援します。

### 【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)】

※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	ホールに貼り、職員一同が共有し日頃から話し合いの場を設け、自分たちの言葉を付け加え、新しい理念に作り変えた	※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	自治会に入会し、地域の一斉清掃、ピンカン当番、お祭り、防災訓練、敬老会などの行事に積極的に参加し、交流に努めている		
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	隣接している公園への散歩や外出の機会を増やし、こちらから進んで挨拶をし、社会の一員であることを理解して頂いている。自治会に入会し、積極的に行事に参加し、交流に努めている		
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、そこで意見をサービス向上に活かしている	偶数月の第4土曜日を定例とし、開催している。地域住民、家族代表、地域包括、他職種事業所にサービス内容を報告し会議での意見をサービスに導入できるよう努めている		
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に取り組んでいる	催事や講習などに積極的な参加を心掛けている。運営推進会議開催日の年間予定を通知して出席をお願いしている		
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	玄関の施錠は夜間のみ行っています。身体拘束をしない話し合いを行い、入居者様の安全を心がけ支援している		
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	どのような行動・言動が虐待に該当するのかを定例会等で話し合い、職員一人ひとりが専門職であることを自覚し入居者様と接触することで防止に努めている		

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
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	内部研修を行い、その制度について学び理解を深めている。現在活用している入居者様もいる、必要に応じ活用できるよう支援している		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約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	契約前の面談や解約に至るまでの相談を行い事業所のケアに関する方針や取り組みなど十分な説明を心掛けている		
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	玄関に苦情受付先のポスターを貼り、意見箱を設置している。気軽に不満や苦情を言える関係作りを心掛け、推進会議、家族会、検討会の参加などで、お気持ちを伺えるよう心掛けている		
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	毎日の申し送り時や定例会、個人面談などで話し合い、社内研修、管理者会議等で職員の意見を伝えている		
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	会議や面談の機会を作り、就労環境の改善に取り組んでいる		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	入職者全員が社内研修を受講し、ヘルパー資格取得の支援もしている。講習の紹介や内部・外部研修参加機会を順に設けている。受講後はホーム内で勉強会を開き日常の介護に役立てている。		
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	同業者や知り合いを通じ、ネットワーク作りをし弊社他ホームと交流しサービスの向上に努めている		

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
<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	これまでの本人の暮らし方の理解や不安を取り除くため、入居前に自宅訪問や面談を行っている		
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	入居前から決定まで施設見学や相談など幾度かお話しさせて頂き希望により入居体験を行い、安心して入居いただけるよう努めている		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	本人や家族の話を伺い状況を把握し、必要なサービスが提供できるよう計画を立てている		
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	日々の暮らしを共にすることにより、喜びや悲しみを共有し、寄り添い支えとなれ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	催事等では、ご家族に参加、協力をお願いし、楽しい時間を過ごしていただき、職員との交流を深め気軽に意見を伺える関係作りに努めている		
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	面会時はゆっくり過ごして頂ける環境づくりや、気軽に面会に来ていただけるように努めています		
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	言葉遣いに気をつけ、笑顔で声かけし、入居者様同士の関係を壊さない、さり気ない配慮を心掛けている		

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
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	相談を頂ければいつでも対応できるよう努めている 季節の挨拶状を送っている		
<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	生活の中から意向・希望を聞き取り、プランに組み込んでいる。職員は、それを把握し個別の対応を心掛けている		
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	本人や家族の話を、詳しく伺い他業者などから情報を頂きこれまでの暮らしや環境の把握に努めている		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	ケース記録、往診・受診・訪問看護記録などやアセスメント表を活用し、申し送りやカンファレンスにて現状の把握に努めている		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	本人や家族の意向を伺い、本人の心身の状態を把握した上で、職員同士が話し合いプランに取り込んでいる		
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	申し送りや職員連絡ノートにより情報を共有し、毎日の生活記録と介護計画書を共にファイルし、介護の実践に活用している		
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	その時々ニーズに応じて柔軟な支援やサービスの提供を心がけている		

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
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	自治会の催事にホームでの参加や、生涯学習センターの活動に個人で参加し、図書室で本を借りて読書も楽しんでいる		
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	毎月1回ホーム協力医の往診があり予防接種や個人の往診に対応して頂いている。主治医別、診療科別に職員と家族で対応している		
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	週1回の訪問看護師による健康管理や相談、緊急時の対応や指導。		
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。	病院関係者と積極的に情報交換し、退院後も主治医との連携に努めている		
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	入居時や検討会等で職員と家族で話し合っている。医療に関する確認を行い、今後の方針の話し合いを進めている		
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	救急法の講習会に参加している。訪問看護師に相談や指導を受けている。		
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	消防署の指導やホーム内で定期的に防災訓練を行っている。自治会会議に出席し災害時の協力をお願いしている		

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	自尊心を傷つけることのないよう、言葉遣いや対応に注意しています。入室の際には必ず声かけをしています		
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	本人の希望や思いを出来る範囲で支援できるよう努めています。決定事項は本人の意志に任せています		
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	毎日の体調の変化における、入居者様の訴えに耳を傾け一人ひとりの生活ペースを大切にしよう努めています		
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	居室に化粧道具を置いたり、ボランティアの美容師さんにヘアースタイルをお願いしている。男性の入居者様も髪や髭のカットもお願いしている		
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	行事や季節に合わせた献立、体調に配慮して調理形態を変えています。食事、準備や片付け、食器拭きなど職員と一緒にしています		
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	毎日の量を記録し、ゼリーや好みの物で不足を補っている。個々にきざみ食やロミ等で対応している。		
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	食後の口腔ケアの声かけをする。歯磨き介助、義歯の手入れなど個々に応じて支援している		

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
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	排泄チェック表を活用し、日中や夜間の排尿・排便リズムの把握に努めている。記録を活かし声かけや誘導を行っている。		
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	排泄記録を個々に把握し、飲食物の工夫や体操・散歩を促し、朝の牛乳やヨーグルトなど便秘予防に取り組んでいる。医師や訪問看護師に相談や指示を受けている		
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	入浴日を決めているが、体調や希望により変更している。夏期にはシャワー浴を勧め入浴回数を増やしている。お湯はその都入れ替えている		
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・夜間の様子を申し送りなどで確認し、室温の管理や寝具などの調節や、嗜好による飲み物の提供などで支援している		
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	処方された薬は個々に服薬表にて把握し、症状や投薬の変更は記録し、申し送りにて職員全員が状況把握している。疑問質問など薬剤師に問合せしている		
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	庭の草取りや掃除、洗濯物や食事の準備・後片付けなど個々に合わせて支援している。日々の生活の買い物に同行をお願いしている		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	玄関外に出て外気欲や隣接している公園に散歩をしている。少人数での外食やドライブなどの機会を設けている		

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
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	入居時に本人管理の所持金は小額にして頂き、預かり金としてホームで管理している。外出や買い物では、なるべく本人が支払えるよう支援している		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	電話は本人の希望があれば、いつでも掛けることができます。頂いた手紙の返信や季節のたよりを出す支援をしている		
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	外出や催事の写真や合作の貼り絵などをホールの壁に貼り季節を感じられるように工夫している。		
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	3人掛け・2人掛けのソファを配置し、気の合った仲間同士や一人で寛ぐことができる		
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	入居時に本人の使い慣れた道具や家具、趣味の物などの持ち込みをお願いしている		
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	階段や廊下は両側に手摺りが付けられ、居室は植物の名前で表示されている		