

2019年度

## 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	1495100164	事業の開始年月日	平成24年2月1日
		指定年月日	平成24年2月1日
法人名	医療法人 誠淳会		
事業所名	グループホーム川崎幸の家		
所在地	( 212-0058 ) 神奈川県川崎市幸区鹿島田3丁目12番46号		
サービス種別 定員等	<input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護	登録定員	名
	<input checked="" type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護	通い定員	名
		宿泊定員	名
		定員計	18 名
		ユニット数	2 ユニット
自己評価作成日	令和1年11月15日	評価結果 市町村受理日	

※ 事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度のホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先	<a href="http://www.rakuraku.or.jp/kaigonavi/">http://www.rakuraku.or.jp/kaigonavi/</a>
----------	---

### 【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)】

<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域に根ざした明るいホーム</li> <li>・自分らしく、のんびり、ゆったり、おだやかに</li> </ul> <p>の理念をもとに、開放的で明るいホームです。</p>
---

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社フィールズ		
所在地	251-0024 神奈川県藤沢市鶴沼橋1-2-7 藤沢トーセイビル3階		
訪問調査日	令和1年12月26日	評価機関 評価決定日	令和2年3月26日

### 【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)】

事業所は、JR南武線「平間」駅より徒歩5分、または、JR横須賀線「新川崎」駅より徒歩17分ほどの住宅地の一角にあり、駅が近く利便性のよいところです。鉄骨造り3階建て2ユニットの建物です。法人は、愛知県を中心に介護事業所を展開している医療法人です。

<優れている点>

理念を「地域に根差した明るいホーム」としています。地元出身の職員が多く、地域の人と積極的に挨拶を交わしたり、認知症の相談に乗っています。地域の人を招いて食事を開き、地域交流に努めています。日頃より、近隣住民に事業所に関する理解を得られるような取り組みをし、災害に対する協力体制を築いています。職員から、利用者や家族に笑顔で明るく声かけするように心がけ、理念を実践に繋げています。

<工夫点>

「身体拘束適正化検討委員会」を定期的に開催し、身体拘束に該当するケアを行っていないかを繰り返し話し合っています。ユニットの扉は施錠していますが、玄関のドアは日中は開けています。緩衝材付きベットアームで利用者の安全を保ちつつ、抑圧感のない暮らしの工夫をしています。ケアプランが実践されているかどうか評価するため、長期目標を介護記録に落とし込み、毎日マル・バツで記入しています。日々の記録と毎月のモニタリングをもとに、ケアプランの見直しを行うという工夫をしています。

### 【地域密着型サービスの外部評価項目の構成】

評価項目の領域	自己評価項目	外部評価項目
I 理念に基づく運営	1 ~ 14	1 ~ 7
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	15 ~ 22	8
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 ~ 35	9 ~ 13
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	36 ~ 55	14 ~ 20
V アウトカム項目	56 ~ 68	

事業所名	グループホーム川崎幸の家
ユニット名	1号館

V アウトカム項目			
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
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
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
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
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
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
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

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ます。 (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
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：9, 10, 19)	○	1, ほぼ毎日のように
			2, 数日に1回程度ある
			3. たまに
			4. ほとんどない
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の拡がりや深まりがあり、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
66	職員は、生き活きと働いている。 (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
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
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. ほとんどいない

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏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。	理念について職員全体で話し合い、管理者と職員の方向性を統一し、実践に活かしている。	理念を「地域に根差した明るいホーム」としています。地元出身の職員が多く、地域の人と積極的に挨拶を交わしたり認知症の相談に乗っています。利用者が「自分らしく」あるために、時間に縛られない本人主体のケアを心がけています。	
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。	散歩の折、近隣の方と挨拶を交わしたり、ボランティアの方との交流がある。	地元自治会に加入しています。地域行事の情報を、民生委員でもある自治会の副会長に知らせてもらっています。地域の人を招いて、食事会を開いています。ハーモニカとオカリナ演奏のボランティアがそれぞれ月1回来訪しています。	
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。	運営推進会議を通して、施設の状況や認知症の方の生活や支援方法を説明し、理解して頂くよう努めている。	/	/
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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。	運営推進会議では施設の運営状況や、経過について報告し、話し合いを行いながらサービス向上に繋げている。	2ヶ月おきに開催しています。利用者や家族、自治会役員、民生委員、ボランティア、行政職員、地域包括支援センター職員が参加し、活発に意見交換をしています。事業所の現況報告や活動報告を行い、介護保険や利用者の選挙投票について話し合っています。	
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。	市町村担当者の方と連絡を取り合い、利用者の暮らしぶりや状況の報告をし、連携を図っている。	幸区の生活保護課と高齢・生涯課高齢者支援係とは、絶えず連絡を取り合い、情報の共有に努めています。事業所の活動報告や介護保険の手続きなどの相談をしています。川崎市主催の研修に参加し、サービスの質の向上に繋がっています。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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。	身体拘束についての話し合いが定期的に行われ、全職員が理解し、拘束をしないケアに取り組んでいる。	「身体拘束適正化検討委員会」を定期的開催し、身体拘束に該当するケアを行っていないかを繰り返し話し合っています。ユニットの扉は施錠していますが、玄関のドアは日中開けています。緩衝材付きベットアームで利用者の安全を保ちつつ、抑圧感のない暮らしの工夫をしています。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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。	虐待について定期的に勉強会を行い、虐待防止に努めている。		
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。	青年後見人制度の申請を考えている利用者がいる為、その必要性を理解している。		
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。	入居希望の方には、必ず見学に来ていただき、施設の雰囲気などを見て頂いて、不安の制限に努めている。契約の際には、不安や疑問を伺い納得が得られる様説明している。		
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並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。	入居者や御家族の意見や要望について、管理者と職員で話し合い、それに沿える様取り組んでいる。	運営推進会議の場や家族の面会時に意見や要望を聞くようにしています。家族が思いを言いやすいように、職員の方から積極的に笑顔で声かけするように心がけています。家族には、事業所の活動報告や本人の様子などを一言添えて、毎月便りを送付しています。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	業務時やミーティング時に機会を設け、月に一度の管理者会議にて反映されるよう努めている。	職員の意見や要望は、会議で話し合いリーダーがまとめて管理者に伝えています。また普段からコミュニケーションを図るよう心がけています。管理者は、何でも言いやすい雰囲気づくりに留意していて、職員からの電話での相談にも乗っています。	
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。	出勤簿より勤務状況の把握や人事考課を行っている。有給休暇制度があり、活用している。		
13		○職員を育てる取組み 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。	外部、法人内部の研修案内は事業所の誰もが見られるところにファイルされており、参加の呼びかけを積極的に行っている。		
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つくり、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組みをしている。	同法人内の他事業所との情報、意見交換は、日頃から行っている。毎月の館長会議にて、情報交換やサービス向上の為の話し合いの機会を持っている。		
<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 サービスの利用を開始する段階で、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。	入居前の自宅訪問、面接を通し情報の収集、傾聴に努め、信頼関係の構築に努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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。	御家族、御本人様との話し合いを聞く場面を作り、困っていること・不安なこと・要望など伺い、解決に向けて御家族と一緒に取り組んで行く事を伝えている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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。	御本人様・御家族様の意向をしっかりと把握し、サービス導入段階で安心して、サービスを受けれるよう努めている。要望を反映出来るよう、支援方法を検討している。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている。	共同生活であると共に、入居者様と職員は、共に支え合い生活していく場であることを周知し、出来る事を一緒にを行い関係性を築くよう努めている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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。	面会時や電話等で御本人様の状態を伝えながら、御家族様の意向を伺っている。		
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う、支援に努めている。	気軽にホームに来て頂ける環境作りに努めている。	家族や友人・知人の来訪を歓迎しています。土産を持参して、来訪する人がいます。来訪時には、湯茶で接待し、居室でゆっくりと過ごしてもらおうよう配慮しています。一時帰宅や、家族と墓参りなど、これまでの生活の継続ができるよう働きかけています。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	個々の性格・認知症状の把握をし、落ち着いて過ごせる環境作りや集団生活で発生する感情なども留意し、個々に合わせた対応を心掛けている。		
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。	他施設への移動をする方には、サマリなどで情報を提供している。		
<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。	日常生活の中から、その方の思いを考え、生活歴・生活習慣から本人主体の検討をし、意向に沿える様努めている。	「スイカが食べたい」「アイスが食べたい」などの利用者の希望はできる限り対応するよう努めています。職員は、一人ひとりの思いを普段の会話の中から注意深く聞き取れることを心がけています。言葉の表現が難しい場合は、様子や表情から判断しています。	
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。	御家族からの情報や御本人様との会話の中で、生活環境や生活習慣などを把握し、その情報を共有している。		
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。	一人ひとりの変化や行為など記録に残し、把握するよう努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	スタッフ間では常時話し合いを行い、必要に応じてサービス担当者会議を行っている。	ケアプランが実践されているかどうか評価するため、長期目標を介護記録に落とし込み、毎日マル・バツで記入しています。日々の記録と毎月のモニタリングをもとにして、ケアプランの見直しを行っています。	
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。	日々の状態や変化など小さな事でも記録し・記載し職員間で情報を共有し、実践している。		
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。	その方にとって何が一番大切かを考え、事業所・御家族様・他職種と連携、話し合いを持ち柔軟性を持って取り組んでいる。		
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。	ボランティアをお願いしたり、地域の行事に参加している。又、散歩を通して季節の様子を楽しんで頂いている。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 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。	ホームの往診医を紹介するが、元々かかりつけ院を希望している方は、ご家族様と職員が連携し、受診対応している。	協力医の内科医は月2回、精神科医は月1回、歯科医は月2回往診しています。薬剤師も月2回来訪しています。また、訪問看護師も毎週来て健康管理をしており、24時間オンコールで繋がります。眼科など専門医の通院は家族が付き添っています。訪問鍼灸マッサージを利用する人もいます。	



自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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。	入居者様の体調の変化時には、昼夜を問わず病院の看護師や訪問看護師に連絡を入れ、指示・助言をいただき安全に努めている。		
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、また、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。又は、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。	入院時の情報提供等、蜜に行い入院中の情報共有を図り、速やかに退院出来るよう努めている。		
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。	家族や医師を話し合い、家族の思いや方向性と把握し、スタッフが統一したケアを行っている。	看取りは行っていません。入居時に「医療連携体制加算についての同意書」で本人、家族に説明し同意を得ています。重度化し医療措置が必要と医師が判断した場合は、家族の意向に沿って内科医に医療機関を紹介してもらっています。	
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。	緊急対応マニュアルに基づいて、定期的に訓練を行い、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。	定期的に消防訓練を行い、避難経路や自動通報装置の使い方などを再確認している。	風水害対策マニュアル、地震対策マニュアルを整備しています。消防署の指導を受け、年2回日中と夜間を想定した避難訓練を実施しています。近くの二ヶ領用水の氾濫を想定した訓練も検討しています。災害時には地域の住民が避難の支援をしてくれることになっています。	飲料水と食料の備蓄品は数量、消費期限をリストで管理することが期待されます。

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	○一人ひとりの人格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。	人生の先輩として丁寧な言葉遣いを基本とし、声掛けする内容にも配慮して、尊厳を傷つけない様にしている。	法人の行う「倫理・法令順守、個人情報とプライバシー保護について」「接遇について」の研修を受けています。スタッフ会議でも言葉遣いについて話し合っています。個人情報の書類は事務室の鍵付きのキャビネットに保管し、パソコンのデータはパスワードで管理しています。	
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。	無理時せず、御本人の意思や希望を尊重している。又、言葉に出来ない方には仕草や症状からくみ取る様にしている。		
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。	生活のリズムを崩さない様に注意し、一人ひとりのペースに合わせながら、したい事への支援をしている。		
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。	好みや希望や清潔を考え、服や髪などのおしゃれが出来る様支援している。		
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。	盛り付けや彩りなどを工夫し、一人ひとりの状態に合わせて配膳している。	メニューと食材は外部業者が提供し、職員が調理しています。下膳の手伝いをする利用者もいます。正月はおせち料理や七草粥、夏はそうめん季節感を味わっています。たこ焼きパーティーや誕生日会の手作りケーキを楽しんでいます。家族と外食を楽しむ人もいます。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	一人ひとりの食事量や水分量をチェックし、本人の意向を伺った上で食事形態や水分の種類などを変え、出来る限り摂っていただく様工夫している。		
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。	毎食後個々に合った口腔ケアを行い、自力で困難は方には介助を行っている。生活保持に留意し、病気の予防につなげている。		
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向けた支援を行っている。	排泄表を利用して排泄リズムを把握し、指導している。	「排泄チェック表」でパターンを把握し小声でトイレへ誘導しています。散歩で身体を動かし排便環境を整えるようにしています。協力医に相談し、対処することもあります。夜間オムツだった人が、居室にポータブルトイレを置くことで自力で排泄できるようになった例があります。	
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。	個々の排泄状況を把握し、水分補給や食事の工夫に努めている。日常生活の中で少しでも身体を動かす機会を増やせるよう心掛けている。		
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、個々に応じた入浴の支援をしている。	その日の体調を確認し、可能な限り本人の希望を優先し入浴して頂いている。又、入浴剤などを入れるなど入浴を楽しめる工夫をしている。	週2回の入浴を基本とし、見守りや2人介助で対応しています。入浴剤を使ったり、湯の温度や入浴時間を好みに合わせています。職員との会話も弾み、入浴を楽しめるものになっています。車いすの利用者はシャワー浴で、身体にかけたタオルの下に湯を流し、身体を温める工夫をしています。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	昼夜を問わず利用者様ペースで休息・睡眠に時間を取られているが、昼夜逆転等不眠に繋がらない様、精神面の安定に努めている。		
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。	個々の服薬状況は個人ファイルに保管し、常に確認出来る様にしている。		
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。	本人が出来る事・出来ない事を把握し、自らが行える様に支援している。季節の行事を大切にし、提供している。		
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。また、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。	希望があれば一緒に外出し、ホームで難しい時にはご家族様にお話し、外出が叶う様、橋渡しをしている。	天気の良い日には週2～3回、近くの二ヶ領用水に散歩に出かけ、カモを見たり、春は花見をしています。近くのコンビニエンスストアや商店に出かけることもあります。玄関前のベンチに座って外気浴もしています。家族と一緒に外食や墓参りをする利用者もいます。	
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。	ご本人様・ご家族様と相談し、欲しい物が有るときは立替払いで対応する時がある。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	希望が有った場合ご家族様の協力を得て、電話をして頂いている。又、手紙や年賀状のやり取りも出来る様支援している。		
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。	共有スペースには日常の写真や季節の行事に合わせた創作品を飾っている。和気あいあいと明るく家庭的な雰囲気作りを心掛けている。	リビングに対面式のオープンキッチンがあり、職員が利用者に話しかけています。利用者が製作したぬり絵は、職員と一緒に毎月壁面に飾っています。利用者は日中はリビングに集い、テレビを観たり互いに談話して過ごしています。テーブル周りや廊下、トイレ、浴室など、車いすの動線も確保されています。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所 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。	ソファや食卓・居室等それぞれの定位置で過ごして頂いている。気の合う利用者様同士の交流もある。		
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。	居室には使い慣れた筆筒などご家族が持ってこられた愛用品を置くなど居心地の良い環境を作るようにしている。	見守り用の立ち上がりセンサーや呼び出しボタンが設置されています。ベッド横の立ち上がり補助用ベッドアームに緩衝用のダンボール紙をつけて安全を確保しています。仏壇やタンスを持ち込んだり、壁面に子どものころの写真飾って自分好みの部屋にしています。	
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」や「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。	トイレの表示を分かりやすくしたり、通路は歩行の妨げにならない様、安全面に配慮している。		

事業所名	グループホーム川崎幸の家
ユニット名	2号館

V アウトカム項目			
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
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
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
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
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
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
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

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ます。 (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
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：9, 10, 19)	○	1, ほぼ毎日のように
			2, 数日に1回程度ある
			3, たまに
			4, ほとんどない
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の拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えています。 (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
66	職員は、生き活きと働いている。 (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
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
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, ほとんどいない

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏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。	職員は業務の中で理念を意識し、サービスの提供が出来る様ケアを統一している。		
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。	ボランティアの方との交流や散歩などの外出時、近隣の方と挨拶を交わしている。		
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。	運営推進会議の中でグループホームや認知症の支援の方法など、詳しく説明し理解して頂けるよう努めている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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。	運営推進会議で取り上げられた事項について、市町村や地域の方より情報提供頂きサービスに活かしている。		
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。	市町村担当者と定期的に連絡を取り、現在直面している課題についてアドバイスを頂くなどの協力をえている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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。	利用者の安全を重視し、利用者の状態に応じたケアを行っている。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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。	職員会議や勉強会で虐待について話し合い意思付けしている。		
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。	成年後見人制度を活用されている利用者がある為、後見人の方と連携を取り情報を共有している。		
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。	利用者やご家族に対し、詳しく説明し不安や疑問点があれば、その都度答え理解を得ている。		
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並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。	ご家族の意見や要望を管理者と職員で話し合い運営に反映させている。		



自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	常時対応。勤務外であってもメール等のやり取りで意見を汲んでいる。		
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。	職務規則を設定し働きやすい職場環境を維持出来る様にしている。日頃より職員同士が向上心を持って勤務できる職場になる様努力している。		
13		○職員を育てる取組み 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。	法人内研修や勉強会へ自主参加を促したり、外部研修へ参加をさせ職場で活かせる様努めている。		
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つくり、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組みをしている。	月1度の管理者会議や外部研修参加などを積極的に行い、意見交換しサービス向上に努めている。		
<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 サービスの利用を開始する段階で、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。	本人様の要望や不安など時間をかけ傾聴し、安心した生活が送れるよう信頼関係作りに努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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。	入居前には面談を行い、入居にいたるまでの経緯やご家族様の不安や希望などを聞く機会を設け、安心して入居日を迎えられるように努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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。	ご家族の希望により見学をして頂き、日頃の入居者の様子を見て頂き、サービス内容を説明している。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている。	共に暮らすをいう意識を持ち、人生の先輩から学ぶをいう姿勢で共に生活をしている。教えあったり、励ましあったり、喜怒哀楽を分かち合える関係を築いている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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。	面会時居室で大切な時間を過ごしていただける様に飲み物を提供し、日頃の様子を報告したり、行事参加の写真を見て頂いている。		
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う、支援に努めている。	面会制限せず、馴染みの関係を大切にしている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	利用者様同士の間にも関わりを持つ様努めている。定期的に席替えをし、他利用者様と交流を広められるようにしている。関わりが上手くいかない方は職員が間に入り、関係作りに努めている。		
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。	契約が終了してもご家族が相談しやすい馴染みの関係を継続できる様心掛けている。		
<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。	入居者様がはつする何気ない言葉や症状を重視し、要望を推測したり直接聞いたりしている。		
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。	ご本人様の情報を把握し、関わっていく上で出てくる話の内容などを記録し職員間で共有している。		
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。	その日の状態や変化など詳細記録に記載し、他職員も把握できる様努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	定期的な会議が行われ、課題が出来たさい、今後について意見交換し、ケア出来る様にしている。		
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。	入居者様の日々の様子や変化について記録し、それに合わせたケアの変更を検討している。		
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。	生活歴や日々の生活状況を把握し、情報共有を行い、多機能的な支援を行える様している。		
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。	定期的なボランティアの訪問・民生委員・地域代表や包括支援センターの協力で地域への参加が充実しつつある。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 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。	月2回の往診にて医療支援を行い、医師の関係を築いている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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。	週一回の訪問看護にて体調の変化等相談し、個別対応にて指導を受けている。		
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、また、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。又は、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、医師やご家族と情報交換し退院後のケアについて話し合い、安心して生活できる体制作りを心掛けている。		
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。	入居時ご本人やご家族の意向を伺い話し合っている。随時話し合いをしながら医師と施設が連携を取り支援できる様心掛けている。		
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。	緊急対応マニュアルを見やすい場所に置き、各自再確認し日々のケアにあたっている。		
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。	避難訓練を通し、緊急時の行動を身につけるよう努力している。又、地域との協力体制が整う様関係作りをしている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	○一人ひとりの人格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。	入居者様への言葉使いや態度に留意しながら対応している。又、個人情報の管理は周知徹底している。		
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。	一方的に介護者本位で決めてしまうのではなく、入居者様に声掛け確認するなどして、意思を表現できる様配慮している。		
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。	基本的な一日の流れはあるが、それに縛られる事なく自分のペースで一日を過ごして頂いている。		
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。	本人の好きな服などを一緒に選んだりしている。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている。	楽しみの多くを占める食事を日々の食事で美味しく残さず食べる様に配慮し、出来る事をお手伝いして頂いている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	食事形態や量など本人の状態を把握し、食べやすく提供している。食事量・水分量は記録し不足の無いよう努めている。		
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に、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。	口腔ケアは習慣とし、職員が見守り・声掛けにて支援している。定期的に訪問歯科を受診している。		
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向けた支援を行っている。	個々の排泄パターンを把握し、時間を見て案内している。行動等の観察に努めトイレでの排泄が行える様支援している。		
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。	便秘とならない様水分量・活動量の確保をしている。又、必要に応じて主治医と連携を図り個々に合った対応を心掛けている。		
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、個々に応じた入浴の支援をしている。	個々の体調に合わせて週2～3回程入浴して頂いている。状況によってはシャワー浴・足浴・清拭を行い、清潔の保持に努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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。	個々の生活習慣を把握し体調や状況により自由に休息できる様支援している。ゆっくりと安眠できる様、見守りを重視している。		
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。	提携医・薬剤師との連携により個々の処方されている薬剤情報を職員全員が確認している。		
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。	個々の楽しみや好みを知り、全体で時には個別に時間をとり気持ちに張りのある生活を送れ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。また、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。	その日の体調を確認し、天気の良い日は散歩や買い物に出かけたりしている。又、ご家族様と買い物や外食など楽しまれたりしている。		
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。	本人の意向を尊重し、ご家族様と相談の上、所持して頂いたり希望があっても難しい方はホームで管理をしているが、買い物では支払いをご自身で行っている。		



自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	希望時は電話や手紙の手伝いをしている。ご家族様やご友人との繋がりを大切にしていける様支援している。		
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。	共有空間には季節感を感じられる様に季節の行事の物を置いたりしている。明るい雰囲気作りを心掛けている。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所 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。	季節に合った飾りをしたり、家庭的な雰囲気を感じる共用空間作りを意識している。		
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。	昔から使用している家具を置いたり、家族の写真などを飾ったりしている。		
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」や「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。	個々の能力に応じ環境整備を行っている。転倒などの危険が無いよう配慮している。		