

1 自己評価及び外部評価【2階 桜梅桃李ユニット】

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	1192700100		
法人名	医療法人社団薫風会		
事業所名	グループホームかおる狭山		
所在地	埼玉県狭山市柏原178番地の3		
自己評価作成日	令和2年1月10日	評価結果市町村受理日	令和2年3月5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.mhlw.go.jp/11/index.php?action=kouhyou_detail_2018_022_kani=true&JigyosyoCd=1192700100-00&PrefCd=11&VersionCd=022

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	一般社団法人 埼玉県介護支援専門員協会		
所在地	埼玉県さいたま市浦和区仲町2-13-8 ほまれ会館3階		
訪問調査日	令和2年1月15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)】

当ホームは緑豊かな自然に囲まれた住宅街にあります。調理専任の職員を配置し、手間と時間をかけた手作りの食事を提供しています。事務長を配置する事により、管理者は事務業務に手を散らされる事がなく、介護現場に密に入り込み介護職員の指導ができ、清掃専門の職員もあり、管理者を含む介護職員は介護に特化され、利用者様一人ひとりと密に接することができ、質の高いケアが可能となっています。入居者様の通院には事務長と介護職員が同行し、ご家族様の負担を軽減しています。カラオケや音楽療法や習字の会などで楽しんでいただいています。また、500坪の敷地には庭園がありボランティア様が管理しています。庭園では様々な野菜が栽培され、入居者様も栽培のお手伝いをして収穫し、食事に取入れています。そして毎週1回の医師(施設長)の訪問診療、看護師が毎週2回訪問し、利用者様の様子を診ており、医師・看護師と連携し24時間のサポート体制が整っていて、入居者様・ご家族様が安心していただいています。また、入居者様を最期まで支援する取り組みをしており、これまで看取りも行ってきました。

【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)】

自然が多く残り閑静の住宅地の中に施設があり、2階建てエレベーター付きで1階と2階にユニットが分かれています。グループホーム施設長が医師で主治医ということで、重度化や終末期での施設の運営に、本人及び家族や職員からも安心感がみられる。毎週医師の往診がなされ、週2回訪問看護師の来訪もあり、施設職員から毎日医師への報告が書面でなされ、病状に応じた治療や医師の指示に応じたケアの実施ができています。運営推進会議上で挙げられた課題に対しての取り組みもみられる。また、施設に管理者とは異なる「事務長」を配置することで、管理者は入居者のケアに集中して取り組むことができ、事務長は施設の関係機関や行政機関との連携を図ることで、地域に根ざした活動がなされている。職員も、入社後1年未満から5年が経過した者まで幅広いが、法人の理念に基づいた活動をそれぞれが考えながら、日々のケアに取り組んでいる様子がうかがえる。

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、活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
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
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	玄関、事務室等に理念を掲示している。 朝礼で職員全員で唱和している。 ネット研修でも理念について学んでいる。		
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	出勤・退勤時、または外出した際は、近所の方達と挨拶をしている。 当施設に住所がある入居者様で参加ができる人は地域の行事(盆踊りや敬老会)に参加している。		
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	様々なボランティア様に来所いただき、当施設内の様子を見ていただいている。		
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	2ヶ月に一回、開催している会議には、狭山市職員、地域包括支援センター職員、地元民生委員、入居者様ご家族様に参加していただき、当施設の状況や取組みを報告すると共に、参加された皆様から率直なご意見を頂戴し、サービス向上に活かしている。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	運営等において、何かあれば狭山市長寿安心課および関係諸官庁の担当者と相談し、担当者から有意義な意見や助言をいただき、施設運営に活かしており、大変助かっている。		
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	安全の為、玄関は施錠しているが、緊急性、非代替性、切迫性のすべて満たさない限り、またご入居者様ご家族様の同意を得ない限りは身体拘束は行わない。 ネット研修で身体拘束廃止の研修も行っている。		
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常に注意を払っている	ネット研修・お茶の水サービス学院を受講、職員の知識水準向上に繋げている。 また、虐待の見過ごしがないように常に注意を払っている。		

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
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	特別な勉強会は行っていないが、職員各自がそれぞれ学び、話し合いを持つようになっている。		
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	入居前および入居時には必ず事務長が分かりやすく丁寧に説明し、不明点や疑問点においても、との都度、説明し、ご理解頂いてから契約を行っている。		
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	面会等で来所された際に、ご入居者様ご家族様からお話を頂けるような雰囲気を作り配慮している。 常に入居者様や入居者様ご家族様の立場になり、些細な言葉・表情でも案ずるように心がけている。		
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	毎月会議を開催すると共に、毎日朝礼を行い、職員の意見を聞く機会を設けている。		
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	代表者は常に職員の働きぶりを把握するように努め、給与水準を上げると共に働きやすい環境の整備に力を入れている。		
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	法人内外の研修や講習を受講し、伝達講習により、施設内での共有に努めている。 常勤職員と先輩職員は、新任職員の指導・育成に努めている。		
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	狭山市主催の会議等に参加し、情報交換を行っている。 狭山市内の1つのグループホームの事業所と交流・意見・情報交換を行っているが、これを拡大して狭山市内にある同業の全てのグループホームと定期的な集まりを開催する取り組みを今後も行っていく。		

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	表情や反応を注意深く見学の時から、ご本人の希望や不安に配慮し、共感と傾聴に常に努め、不安な時は寄り添いながら安心して頂けるようにしている。		
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	入居前後にて、ご家族様とよく話し合い、信頼関係を築くように努めている。 ご家族様の要望、不安をよく聞いて安心感を持って頂くようにいつでも些細な事でも相談して頂くように努めている。		
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	ご本人やご家族様が必要としている事を把握する為にゆっくりと様々な話を聞き、どの支援が優先すべきか見極め、各入居者様に合った支援を提供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	入居者様と常にコミュニケーションを取りながら、各入居者様が出来る事(食器拭き、洗濯物干し、畑での収穫など)を一緒に行うようにしている。		
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	ご家族様の協力は必要である事を伝え、共に入居者様を支えていくようにしている。 月に1回入居者様の様子を手紙で送り、面会時にもご本人様の様子を伝えている。		
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	ご家族様と外出される入居者様もいる。 友人や知人の方が面会に来所され、一緒に過ごされる入居者様もいる。		
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	入居者様の「その日」のお気持ちを日々配慮し、入居者様同士が良い関係を築けるように職員は努めている。		

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	ほとんど看取りで退居している。 在宅復帰や他施設入所の場合は、ご本人様やご家族様の相談・支援をし、スムーズに次のサービスに繋がられるように支援している。		
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	各入居者様それぞれの思いを考慮、尊重し、その人らしい生活が送れるように努めている。		
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	入居者様のケアプランを読み、入居者様とお話をしながら、入居者様が生きてこられた人生を把握するように努めている。		
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	入居者様の状態、状況を常に介護記録に記入、申し送りノート(連絡ノート)に記入し、職員全員で情報共有に努めている。		
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	毎日の朝礼や毎月の会議にて各入居者様の様子を話し合い、より良いケアができるようにしている。		
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1日の様子を介護記録や連絡ノート等に記入し、職員全員が把握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	入居者様の体調が良くない時はDr. へ連絡し、NsIにも診て頂いている。 通院の必要がある場合は、事務長、介護職員の同行にて行っている。		

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
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	ボランティア様の協力を得て、入居者様が楽しめる時間を確保している。		
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、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	施設長が医師で、全入居者様のかかりつけ医(主治医)は施設長であり、毎週水曜日に往診を行っている。 毎朝、昨夜の入居者様の健康状態等を主治医にFAXで報告している。		
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	訪問看護師による週二回(火曜日・金曜日)の定期的訪問により、入居者様の健康管理を行っており、入居者様の異変時には24時間連絡取れる体制となっている。 常に健康状態に注意して、入居者様の訴えや気づきを主治医、訪問看護師に報告している。		
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。	入退院時は、事務長・介護職員が同行し、病院関係者と情報を共有している。 早期退院に向け主治医の意向と入院先の先生の意向を事務長が調整し退院支援の対応を行っている。		
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	入居時にご家族様等に重度化(終末期)した場合の確認を取るとともに当施設の重度化(終末期)の指針を説明し、入居後も随時、重度化(終末期)した場合の確認をご家族様等に確認している。		
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	緊急時マニュアル等を整備し、全職員が把握できる様にしている。 定期的に、訪問看護師や消防署員より応急手当の実践的な訓練を行っている。		
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	災害対策計画を作成・整備し、全職員が避難方法等を理解している。 また、令和1年の台風19号の際は、万が一を想定し、近隣の特養に避難の受入れをしていただき、全入居者様が無事に避難し、翌日の午前中に無事に当施設へ事故なく戻れた。		

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	言葉使いや振る舞いには気をつけている。 個人情報職員間で話さないようにしている。		
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	帰宅願望は、入居者様にとって当たり前です。 その時は傾聴しつつ、別の話題を出し、自己決定できるように働きかけている。		
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	入居者様みんなで、「モノ」作りをしたり、歌やかるた遊びをするかたわらで、入居者様それぞれの思い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	入居者様のお持ちいただいた衣服で支援している。 入居者様によっては、お化粧の支援もしている。		
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	入居者様にお好きな物を聞いて可能な限り取り入れ、満足していただいている。 食事後の片づけや食器拭きをお手伝いしていただいている。		
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	入居者様個々の食べやすい食事形態で食事をご提供し、完食していただけるように支援している。 調理専任の職員を雇用し、栄養バランスを考えた献立を作成している。 色々な飲料をご用意し、十分な水分摂取できるように支援している。		
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	うがいのできない入居者様には適切な声掛けと支援をし、場合によってはm口腔ケアウエットティ等を使用している。		

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	入居者様の動作や排泄確認表により、排泄パターンを把握している。 歩行トレーニングを兼ねてトイレ誘導を行い、トイレでの立ち上がりや移動が生活リハビリになっている。		
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	乳製品やオリゴ糖入り飲み物を進める等、水分量に配慮している。		
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	チェック表により、週2～3回は入浴していただいている。 入浴拒否される入居者様に対しては無理に行わず、職員を代えて声掛けしたり、場合によっては、次の日にずらしたり対応している。		
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	入居者様個々の状況に応じて休息の促しと誘導を行っている。 可能な限り日中の活動を促し、居室の寝具の清潔を保ち、室温調整と明るさの調整に配慮し、寝つけない時は傾聴・談話を行う等、柔軟に対応している。		
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	入居者様の一人1人の服薬ファイルを完備し、職員は常に確認できるようにしている。 服薬時は「入居者様のお名前」「日にち」「いつの薬(昼食前 など)」の3点を読み上げ、確実に服薬された事を確認し、服薬後、異変があった場合はすぐに主治医、薬剤師に連絡できる体制を構築している。		
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	毎週金曜日開催の音楽療法、第一・第三土曜日開催の書道教室への参加や、施設内での畑作業、毎月季節に合わせた行事を行い楽しまれている。 また、これまでの生活歴を活かし、行事開催の準備の手伝いをしていただいている。		
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	近隣のお寺へ散歩に出かける。 天気の良い日は施設の菜園で畑作業をしたり、庭園でのんびり日光浴を楽しまれたりしている。		

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	ご家族様からお預り金を預かり管理している。 お金を所持している入居者様は少数である。		
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	受電した電話は必ず、入居者様に取り次いでいる。 入居者様から要望があった場合は、電話をできる様に対応している。		
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	リビング、廊下では、掲示物や花などで季節感を出したり工夫している。 共有空間は入居者様が不快に感じたり危険がないよう職員は気配りをしている。		
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	ソファやテーブルの配置を工夫して、入居者様1人でいられる空間を作ったり、入居者様同士が語られる空間を作ったりしている。		
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	ご家族様の協力により、それぞれの入居者様の馴染みの家具等、生活スタイルに合わせて用意し、居心地の良さに配慮している。		
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	建物はバリアフリーになっており、共有部分には手すりがついていて安全確保と自立への配慮を心掛けている。		