

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	2295300210		
法人名	メディカル・ケア・サービス株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム 藤枝高柳 1F「さくら」		
所在地	静岡県藤枝市高柳1丁目4-15		
自己評価作成日	平成30年11月14日	評価結果市町村受理日	平成31年1月25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.kajokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2018_022_kani=true&jigyosyoCd=2295300210-00&PrefCd=22&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社第三者評価機構 静岡評価調査室
所在地	静岡市葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A
訪問調査日	平成30年11月24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)】

平成29年9月1日にオープンし、1年という期間にて、まだ特徴らしい特徴は確立されていませんが、地域密着型サービスの事業所として、地域との関わりをさらに強化していきたいと考えております。現在は、近所の託児所様との連携を少し行っておりますが、今後、保育園、小学校などとの関係構築を目指しております。また、なるべく自宅にいたときと変わらない生活、選択ができる、普通の生活ができるようグループホームだからこそできるケアを継続して支援できるような事業所になるようまずは、スタッフ教育から取り組んでいます。

【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)】

小規模多機能事業所と併設開設して1年となる事業所です。藤枝駅から徒歩15分と利便性がある一方で閑静な住宅街にあって季節の生花や回想法に係る伝統的な生活用品が出迎えてくれ、事業所内にも穏やかな空気が流れています。墓参や趣味の海釣り等「行きたいところ」「やりたいこと」に取組む熱意は居室前の釣り道具や書籍紹介にも滲み、釣りが無理なら金魚釣りで代替したり、テーブルをつなぎ合わせて簡易卓球台をセッティングしたり、また山登りが趣味だった人にはゴールを定めての散歩に1時間を費やしていたりと、「これまで通り」を慣行して本人本位の暮らしを実現させている職員の創意工夫に感心します。

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 3. 家族の1/3くらい 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 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

〔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	実践につなげていけるように毎日の朝礼時に復唱し、意識付けを行っています。	運営理念を唱和する朝礼が意識づけの場として日々位置付けられ、クレドは全員が携帯しています。開設以来慌ただしく、体制整備に追われていたことは反省材料として、理念実現に向けた委員会制度にも力を入れ始めているところです。		
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	町内での行事に参加しているが、日常的な交流機会はまだ少ない。	自治会に加盟して地域の清掃活動にも加わり、河川敷の草刈りには利用者と汗を流しています。また近隣の託児所との親交もあり、田沼公園までの散歩途中に立ち寄り、幼児も事業所の祭りやさつま芋掘りに参加しています。	事業所としても幼児からさらに児童、生徒と異世代交流を進めたいと考えているようですので、まずは計画立案への取組みを期待します。	
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	地域への発信が不十分である。			
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か月に1度の開催で活かしている。	運営推進会議は町内会長の希望に重きをおいて「木曜日の午前中」と概ね定め、偶数月に開催しています。現状の様子や事故報告の後、出席者に一言意見を述べてもらうような構成でおこなっています。	議事録には出席者の記載がないため、出欠確認票の準備とともに是正を期待します。	
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	提出物などは直接窓口が届けるなど取り組んでいる。	本年度は実施指導があり、併設事業所との職員配置や法改正の事柄について学ぶ貴重な機会を得ています。また地域の薬局チェーン店に依頼されて認知症ケアサービスについて講話した場面では行政担当者とも寸劇をおこない、地域の皆さんの理解を深めることに貢献しています。		
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	身体拘束に関する研修を定期帝に行い日々の言葉づかい、関わり方、対応について気を付けている。	これまでも本件への尽力は深く、チェックシート導入等で取り組みは確かでしたが、本年の法改正に伴い身体拘束廃止委員会を発足させ、8月、11月に会議運営をおこなっています。会議はあと2回を予定していますが、今のところ対象となる利用者はいません。		
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	高齢者虐待と身体拘束について職員全体での研修、各ユニットでの定期チェックを行い防止に努めている。			

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
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	定期的に研修を行っているが、支援につながるほどの実績はない。		
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	十分な説明を行い理解納得を図っている。		
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	2か月に一度の運営推進会議、年に一度のご家族様アンケートを実施し、ご家族様のご意見をいただき反映している。	面会では都度管理者が対応するよう努め、毎月の様子は担当者が手紙にしたためて届けています。玄関に置かれた生花や居室に掲示した行事写真やミツケルアート(回想法の一種)について褒めてくださっていますが、未だ意見めいたことは挙がっていません。	
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	毎月のユニット会議、全体会議、年に一度の職員アンケートを実施し意見を反映している。	教育、環境整備(屋内・屋外)、排泄(在庫管理)、行事の委員会を設け、パートタイマー職も含み参画して、責任感やチームワークを養っています。職員の発言量には格差があるため、会議では管理者が名指しすることで少しでも差が埋まるよう配慮しています。	
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	職員アンケートの実施、キャリアパス制度の実施、また、随時個人面談を実施し整備に努めている。		
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	ユニットリーダー、ホーム長、教育委員を中心に現状を踏まえ研修予定を組み毎月研修を実施している。また、外部研修案内を事務所内に掲示し、自分で選択し参加できるように促している。		
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	管理者は定期的にグループホーム連絡会、他事業所の運営推進会議へ参加している。		

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
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	ご入居前に行うアセスメントを共有。また、介護記録や送りノートを活用し、ニーズを理解し支援につなげている。		
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	主に計画作成担当者をご家族様から意向を伺う機会を設け要望をプランに反映させている。		
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	ホーム見学、入居相談時にご本人、ご家族の意向を確認し、入居していただくべきかを判断しサービスにつなげている。		
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	共同生活の中で、ご本人が役割を持って生活ができるような取り組みをしている。		
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	面会時、月に一度の手紙での報告にてご本人の様子をお伝えし状況を共有しながら関係を築いている。		
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よう、支援に努めている	関係の継続に努めているが、面会や外出にとどまっている。	個別支援として、墓参や趣味の海釣りなど「行きたいところ」「やりたいこと」を実現させています。釣りが無理なときは金魚釣りで代替したり、テーブルをつなぎ合わせて簡易卓球台をセッティングしたりと、「これまで通り」を慣行していて、姉妹で熱海まで2泊の旅行に出かけた人もいます。	
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	お一人お一人のフェイスシート、日頃の様子を共有し、性格や認知機能を考慮しながら共同生活が営めるよう努めている。		

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
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	病院への退去後も定期的面会させていただいたり家族との連絡も行っている。		
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	介護記録、申送りノートを活用しご本人の希望を把握、共有に努めている。担当者会議にてプランに反映できるよう検討している。	可能な限り自宅訪問での聞き取りによって『これまでの暮らし』を掴むことに努め、入居間もなくはアセスメントをとり直す方向で『記録の書き溜め』をおこなっています。そのためにも職員一人ひとりが気づきを逐一メモできるようなシートを運用しています。	
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	入居前のアセスメントや担当者からの情報提供の依頼などで把握に努めている。		
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	介護記録、バイタル表、申送りノートにて言動、行動など心身状態を記録し共有している。		
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	毎月のユニット会議内で担当者会議を実施し、計画作成担当者を中心に検討している。ご家族様には計画作成担当者が状況をお伝えし、意向を確認させていただいている。	「これまで通りに」「役割をもって」ということを計画作成担当者が意識して立案していることが十二分に受け止められ、平均介護度2.2ということもあって、介護計画書には「畑はオレの仕事だ」といった、本人の強い意志が伝わる言葉が躍っています。	
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	介護記録、排泄チェック、バイタルチェック、日報をそれぞれ記入し共有している。		
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	個別ケアに関して、十分に支援できていない。		

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
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	地域の祭り、町内会の行事、近所の託児所との合同行事など実施している。		
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	ご本人、ご家族の意向を尊重し、主治医を設定している。	月2回来訪の協力医は内科・精神科・神経内科・皮膚科のチームをもつ在宅診療専門医院で、往診もお願いできるため、替った人は7割います。家族の通院介助で従来のかかりつけ医を継続する3割の人にはサマリー等を持参してもらい、必要に応じて職員が同行したりもしています。	
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	看護師の出勤時や、緊急時には電話にて状況を報告し指示を仰いでいる。主に、主治医との連携を取っていただき受診や往診につなげている。		
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。	実績はないが、入院時には対応していく。		
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	先ずは入居時に重度化や終末期に対する意向を確認させていただき、その後も、ご本人の状態の変化に合わせて都度、ご家族様と相談しながら進めている。	医療が必要でなく、また家族が望むなら看取りをおこなう考えであり、既に開設初となるお見送りを体験しています。ある意味慣れた職員は介護の一環となっていてスムーズですが、初めての人には大きな出来事であり、精神的ケアを含めたカンファレンスも実施しています。	
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	マニュアルを設置したり、定期的に研修を行っているがスタッフにより個人差もあるため、実践力の定着には至っていないと考える。		
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	防災訓練を年2回開催しているが、近隣の方の参加はまだない。	年に2回の法定訓練はあと1回を残し、2回目は今月を予定しています。通報や水消火器のメニューをおこない、備蓄も3日分用意しています。「瀬戸川が氾濫することはあってもこの場所は大丈夫」との地域情報を把握していて、水害対策マニュアルも備えています。	夜間想定と地域連携については順次取り組んでいくことを期待します。

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
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	虐待防止の研修を定期的に実施し全スタッフが意識してできることを目指している。	従来より不適切ケアにおける指導、見直しは法人全体で取組んでおり、事業所単独としても接遇や認知症ケアにおいて指導の核となる研修委員会をスタートさせています。また夫妻での入居にはお二人の空間も大切にしている様子も視認しました。	
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	その都度本人の希望は何うようにしているが、生活の中で十分な選択肢が提供できていない。		
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	お一人お一人の希望を尊重し対応するよう心掛けている。		
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	ご本人が服を選べるように更衣時に声掛けをしながら支援している。		
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	食事の盛り付け、食事、片づけを分担しながら一緒にやっている。	職員も食卓を囲み献立などの話材も提供しつつ、穏やかな食事風景です。食後はスツと立ち上がって居室からエプロンを身につけていそいそと食器洗いを始める人、職員とジャンケンで下膳の役割を決める人、すぐ歯磨きを始める人と其々が目的をもって動いています。	同じ食材提供でも箸で食べやすい調理法があるかと思われるため、(外部提携の)常駐調理者との連携が今以上となるよう期待します。
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	アセスメントの内容を踏まえ対応し、その後は随時個別に対応している。		
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	ご本人の拒否がない限り、毎食後の口腔ケアを実施している。		

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
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	排泄表にてお一人お一人の排泄パターンを把握し、定時での誘導や、ご本人の表情、行動からの誘導など、なるべくトイレでの排泄が行えるように支援している。	排泄チェック表をつけ、リハパンから布パンに向上した人もいます。入退院を経て筋力低下した人は室内移動を手引き歩行から始めて、半年かけて少しずつ力を戻し、現在は夜間も独りでトイレに行けており、見事に復活して家族も喜んでいます。	
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	排泄表にてお一人お一人の状況を把握し、看護師、主治医と連携して対応している。個別での便秘対策についてはまだ不十分と感じている。		
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	お一人お一人の希望をなるべく把握しているが、個別での支援にはまだ、不十分と感じている。	湯は一人ひとり入れ替え、「毎日入りたい」声にも応えています。拒否の人もいますが、現状は入居して1ヶ月足らずの人のみのため様子観察として、また清潔第一での無理強いとならないよう取り組んでいます。職員の畑に実る柚子を浮かべる日もあります。	
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	日中の活動量をなるべく増やし、夜間の睡眠につなげられるよう支援している。		
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	看護師、若しくは薬剤師が中心となり状況に合わせた対応をしている。		
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	アセスメントや、ご本人とのかかわりの中での言動に注意し、希望を生活の中に取り入れら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。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	行事による外出は実施しているが日常的な外出が現在は少ないと感じている。	2階はほぼ毎日散歩がおこなわれ、1階は本人の気持ちを尊重して外気浴に留まることが多くあります。島田のぼらの丘公園、日本平動物園、蓮花寺の藤まつり、いちご狩りと多様な外出を実施していますが、大半が本人の声を反映したもので、個別や小グループで出かけています。	

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
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、ご家族様の意向により、本人が少額を管理されている方もいる。外出時に使えるように支援している。		
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	ご本人、家族の意向にて電話を使用している。手紙に関しては、現在やり取りされている方はいらっしゃらない。		
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	リビングでの季節に応じた装飾、散歩、花壇の手入れ、一輪挿しなどで季節を感じていただけるように支援している。	鮮やかな薄紫色のちり紙でつくった丹精な藤の花の暖簾をくぐると、藤文庫と名付けた書庫があり、地元愛に溢れた共用空間です。清掃や換気にも気配りがあり、職員が家宅から生花を持ち込んだり、またツリーは足元に置かず壁マッピングだったり、環境設定への配慮も感じます。	
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	一人一人の性格や相性を考慮してリビングでの席を決定している。随時、好きな場所へ移動される方もいる。		
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	なるべく自宅に近い環境になるよう、又、ご本人が安心できるような環境になるようご家族様のご協力をいただき支援している。	信仰を続ける人には教会のホスターが、また釣り好きな人には港の位置や潮の満ち引きの時間表と釣り道具が下がり、猫好きな人とひと目でわかるよう居室入口がアレンジされているほか、本好きな人のために『今月の一冊』というコーナーもあって、その人の家と判る演出があります。	
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」「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	お一人お一人の能力をしっかりと把握し、スタッフ全員が共有して維持、できれば増やしていけるような取り組みを今後はしていかなければならない。		

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	2295300210		
法人名	メディカル・ケア・サービス株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム藤枝高柳 2F「ふじ」		
所在地	静岡県藤枝市高柳1丁目4-15		
自己評価作成日	平成30年11月13日	評価結果市町村受理日	平成31年1月25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.kaisokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2018_022_kani=true&JigyosyoCd=2295300210-00&PrefCd=22&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社第三者評価機構 静岡評価調査室
所在地	静岡市葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A
訪問調査日	平成30年11月24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)】

入居者様の「その人らしさ」を常に意識した支援を心がけています。個別支援を取り入れ、また共同生活に楽しみと居場所を感じていただくため、生活歴や気質を考えた上で、一つは共同生活での家事等の役割を持っていただくようにしています。

【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)】

小規模多機能事業所と併設開設して1年となる事業所です。藤枝駅から徒歩15分と利便性がある一方で閑静な住宅街にあって季節の生花や回想法に係る伝統的な生活用品が出迎えてくれ、事業所内にも穏やかな空気が流れています。墓参や趣味の海釣り等「行きたいところ」「やりたいこと」に取組む熱意は居室前の釣り道具や書籍紹介にも滲み、釣りが無理なら金魚釣りで代替したり、テーブルをつなぎ合わせて簡易卓球台をセッティングしたり、また山登りが趣味だった人にはゴールを定めての散歩に1時間を費やしていたりと、「これまで通り」を慣行して本人本位の暮らしを実現させている職員の創意工夫に感心します。

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 3. 家族の1/3くらい 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 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

〔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	つながることができはじめています。			
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	近隣の保育施設と交流を持ち、小さな子供と触れ合う機会を作っている。また毎日の散歩でも近隣の方とのコミュニケーションを大切にしている。			
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	地域の人々との交流の規模がまだ非常に小さいため、認知症に関わる内容の会話がまだあまりできていない。			
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	施設の参加者が、そこでの意見を伝達し、それを活かして交流、支援を行っている。			
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に取り組んでいる	少しずつ、関係を構築しはじめています。			
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	短いスパンで定期的に身体拘束に関わる全体研修を行っており、そこでは利用者の立場になってみる実演も含まれている			
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	あらたに「身体拘束・虐待防止委員会」を設置し、研修の質を高める取り組みを行っている。			

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
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	一部の職員しか把握しておらず、研修も用意がないため、全体で活用できているとは言えない。		
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	契約前には利用者の在所へ訪問し、利用者の現状の把握と家族の意向の理解に努め、ケアプラン更新または面会時にこまめに現状を伝え、要望を聞くようにしている。		
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	主にケアプラン更新の説明時と面会時に行っている。必要に応じて電話その他の手段を活用している。		
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	月に2回の会議を用意し、意見を聞く場としている。加えて日々の職員との会話から気持ち、要望をくみ取るよう努めている。		
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	職員とのコミュニケーションの時間を積極的に確保し、職員個々の希望の把握に努めている。		
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	資格取得・研修への興味の有無の把握はできているが、その先のアドバイス・手続きへの協力はできているとはいえない。		
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	オープン前には他事業所への見学・研修をおこなっていたが、現在人員不足もありできていない。		

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
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	入居前入居後とアセスメントを重ね、また会議の席で情報を共有することで利用者ひとりひとりの把握につなげている。		
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	契約前には利用者の在所へ訪問し、利用者の現状の把握と家族の意向の理解に努め、入居時、最初の一か月でのケアプラン更新時にも聞き取りを行っている。		
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	契約前の利用者の在所での聞き取りの際に行っている。		
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	「団体生活」ではなく「共同生活」であることを常に意識し、ひとりひとり役割をもっていただくようにしている。		
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	家族との外出、面会時の交流の際は良い気持ちで帰っていただくことを意識し、次の面会につなげるようにしている。		
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	これまでの生活の延長にホームを置きたいが、現状そこまでたどり着いていない。		
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	日常生活におけるトラブルを回避するため、職員が間に入れるよう、事例を職員間で共有している。		

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
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	退所後入院された利用者の病院へは定期的に見舞いにいっていた。		
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	本人本位のケアプランを作成することを常に心がけ、毎月のユニット会議で本人本位の支援を話し合い、決定している。		
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	アセスメントだけでなく、日々の会話からこれまでの生活や考え方を引き出すよう活用している。		
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	日々の記録物と申し送りによって利用者の情報の共有を行っている。		
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	手紙、電話、面会時等で家族の意向を聞くよう努め、ケアプランに反映している。		
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	実践できている。		
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	『その人らしさ』をホームで許容されている範囲で最大限支援できるよう、努めている。		

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
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	自治会の河川清掃、祭への参加はしたが、地域資源を十分に活用できているとはいえない。		
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	ホームで提携している医院があるが、家族・利用者の希望を重視・優先している。		
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	定期で来所するナースとの連携は記録物・当日の職員による口頭を併用し、密に行えている。		
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。	現在のところ外部医院とのつながりはほとんど作れていない。		
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	延命医療についての簡単な希望の聞き取りはしているが、それ以上のことはできていない。		
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	定期的な全体研修をおこなっている。ただ、まだ実践に自信を持てるほどではない。		
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	定期的な全体研修をおこなっている。ただ、まだ実践に自信を持てるほどではない。		

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
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	研修を通じて、接遇を意識し適切な声掛け、対応を実行している。		
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	個別支援を積極的に行うためにユニットの全スタッフでご本人、ご家族様の声に耳を傾けている。		
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	お一人お一人に合わせた支援ができるようご本人の全てを理解し支援につなげている。		
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	その方の着慣れたもの、好きな物を着て、入居前、あるいはもっと前の生活が安心してできるよう支援している。		
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	共同生活の役割に、盛り付け・配膳・ぬか漬けを取り入れている。		
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	1人1人、適正水分量を設定している。食事は、補食を希望される利用者には体重の推移、定時の食事摂取量を考慮して量を設定している。		
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	できていると言える。		

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
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	リハビリパンツ利用だった方、布パンツを希望されていたため、現状を考慮し、日中のみ布パンツに変更できた方がいる。		
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	起きがけの氷水や、外での運動への声掛けなど、様々なアプローチを該当利用者に合わせてケアプランに取り入れている。		
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	職員の人員の関係から、利用者9名を週2回、午後の3時間に入浴していただかなければならず、利用者の希望を十分に取り入れることができていないといえない。		
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	清潔・気温・湿度に気を配っている。		
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	ナースとのコミュニケーションを密にし、情報の共有に努めている。また、ナースが作成した薬効表を利用している。		
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	ケアプランにひとつは個人支援を取り入れるよう枠を用意している。		
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	ひとりひとりに個人支援を用意し、月に一度は個別にでかける支援も積極的に取り入れている。		

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
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	現在のところほぼできていない。家族・職員の理解を得、利用者の状態を正確に把握したうえで、実践すべきと感じている。		
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	心地よい思いやりの内容の通信は積極的にとっていただくよう支援している。そうでないものは状況を見定め、家族に相談し、許可を得たうえで支援している。		
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	掲示物や会話の内容を工夫し季節を感じていただくよう配慮している。空間は落ち着いた環境となるよう調整がされている。		
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	居室での一人の時間とリビングでの生活のバランスを試行錯誤している。安全確保の点からプライバシーを尊重できていないことがあり、今後改善が必要。		
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	入居時になるべくなじみの物品を持ってきていただくよう声を掛けている。また、日々の会話から「その人らしさ」を拾い上げるよう意識している。		
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	ケアプランを「その人らしさ」に焦点を当て作成している。作成内容は会議で職員同士話し合い、利用者個人の把握を共有している。		