（別紙4）　　令和　4　年度

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	4390100735		
法人名	医療法人　山部会　くまもと成城病院		
事業所名	グループホーム響き		
所在地	熊本市北区室園町10-67		
自己評価作成日	令和5年4月18日	評価結果市町村受理日	令和5年5月31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	

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	特定非営利活動法人　あすなろ福祉サービス評価機構
所在地	熊本市中央区南熊本三丁目13－12－205
訪問調査日	令和5年4月22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）】

入居者様が地域で生き生きと暮らしていけるように努めている。令和4年は、新型コロナウィルスが流行しているため地域との交流があまりできていない。町内会の組長をしたため、職員は少し隣人の方と対話することができた。今後、町内会の行事に参加できるように、努めていきたい。入居者様のADLやレベルの維持が難しくなってきている。レクリエーションの時には、上下肢体操、口腔体操、グループホーム内の廊下で歩行訓練、脳トレなどを取り入れ、入居者様の機能維持に努めている。入居者様の好きな歌が歌える機会を増やすようにしている。入居者様が、毎日楽しく暮らしていけるか、職員全員で考えてケアに取り組んでいる。食事は、寿司の日、麺の日、パンの日と行事食を準備し、楽しみを演出している。行事で、だご汁会開催した所、入居者様が懐かしいと喜ばれました。また、入居者様が喜んで下さ

【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）】

開設時より入居者の心や体に“響く”サービスの実践に向けて運営を続けている。3年越しのコロナ禍に外出の機会が少ない入居者の暮らしに焦点を当て、馴染みの料理や昔ながらの季節の行事を工夫し、だご汁会や新茶会の提供はとても喜ばれている。運営推進会議に代わるホームの情報発信が出来なかったことは残念ではあるが、新年度には感染症の5類移行が決定しており、対面での直接開催が期待されるところである。現在ホームでは入居者の日々の様子を“響き新聞”で家族に報告し、ウッドデッキでの窓越し面会に切り替えて安心してもらうこととしている。人々との行き来が自由になればこれまでの地域行者や介護相談員の再開、実習生の受け入れや法人栄養士による食への聞き取りなど、入居者の意見が直接反映される機会が増え、更なる支援の充実につながるものと思われる。

Ⅴ．サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）　※項目№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	
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

	項　目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印	
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
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
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
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
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. ほとんどできていない

自己評価および外部評価結果

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	事業所内に理念を掲げて、毎日の申し送り時に理念を読み上げサービスに反映しているか確認しながら実践繋げている。	ホーム名の“響き”には入居者の五感に響き、心に響くようなサービスを実践するとした思いが込められている。開設時からの入居者主体のケア方針を理念として職員の目に付く所に掲示し、申し送り時に唱和している。法人異動や外部からの新たな入職者に対して、理念をもとにホームのこれまでの歩みを伝えている。	新年度に向け運営推進会議の直接開催が予測される。会議場に理念を掲示するすることで改めて参加者に啓発することも良いと思われる。
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	町内会費を納めている。コロナ禍で地域の行事がありませんんでした。	自治会に加入し、回覧板のやり取りをしている。地域行事の中止に伴い、入居者が直接人々と交流する機会はなかったようであり、今後再開が決まれば徐々に参加していきたいとしている。法人の新人研修の一環として入職者がホームを訪れ、入居者が来訪者を歓迎してひと時を過ごされている。	
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	コロナ禍で地域に向けての発信ができていない。何かできることを考えていきたい。		
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	今回は、できていない。	運営推進会議の直接開催及び、資料や報告書による書面審議なども本年度は行われていない。	新年度より運営推進会議の直接開催が実現すれば、メンバーからの地域情報や運営上の提案などがもたらされるものと思われる。3年越しの開催に向け包括センターや地域代表者とコンタクトを取ったり、準備を進める事が期待される。
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	ささえりあの職員と時々は、情報交換は行っている。	包括センターとの交流は本年度少なかったようであり、運営推進会議の再開に向けた取組が待たれるところである。認定調査は各居室で応じており、職員が入居者の現状をありのままに伝えている。	コロナ禍以前に実施していた市の介護相談員の再開にも期待したい。

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
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「介護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	身体拘束については、研修を行い正しい知識をみにつけ実践できるよう取り組んでいる。玄関の施錠にかんしては、以前はかぞくのようぼうや安全面から考えて施錠していたが、現在は解錠している。	身体拘束適正化委員会を設置し、ケアマネジャーが中心となり3か月ごとに研修会を実施している。言葉遣いについては一人ひとりの職員の意識向上から、気になる点が少しづつ改善されてきているとして、継続して取り組む意向である。	今後チェックリストなどを活用して職員が振り返りの機会をもつ事が期待される。夜間帯に使用していた個人のセンサーマットを一時的に中止したものの、必要性を感じ再び使用していることについては、家族への途中経過の説明が必要と思われる。
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注意を払い、防止に努めている	年2回の研修を行い、入居者の身体を常に確認し職員に聞き取りをすることで現状を把握している。		
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	年1回の研修でせいねんこうけんせいどについてのちしきを学び必要なかたには、活用できるように準備している。		
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	契約時は、ゆっくりとわかりやすく内容を説明し同意を得ている。不明な点があれば、その場で解決してもらえるようにしている。		
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	年1回の家族会議は、開催できませんでした。家族に連絡する際、事業所に対する意見や要望を聞き、サービスに活かしていけるよう努力している。	家族会を中止しており、職員は面会時や電話で意見や要望を聞くようにしている。コロナ禍により医療機関へも“ノート受診”として対応していたが、現在は訪問診療と受診により支えている。入居者の意見や要望は普段の会話から聞き取り、日常の支援に反映するようにしている。	
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1回のスタッフ会議を行い、行事の企画や入居者の個別処遇を通して意見や提案を出している。	スタッフ会議を毎月開催する他、必要によってはユニット合同の会議としている。ケアカンファレンスは月2回開催することとし、時間的に参加人数が制限されることで事前に意見を聞き、終了後に議事録を確認するようにしている。資格取得については法人の後押しもあり、本年度数名の職員が国家資格を取得しており、入居者支援に反映されることが期待される。	

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
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	コミュニティー会議では、職員の意見を聞く機会を作り方しょくばかんきょうのかいぜんに努めている。。		
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	法人内外の研修には、できるだけおおくの職員がさんかできるようなシステムを作り職員各自が業務やけあに活かせる取り組みを行っている。		
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	代表者は、グループホーム連絡会に入会し横のつながりを持てるようにして、管理者や職員が情報交換や勉強会などに参加できるよう支援している。		
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	入所時のアセスメントでは、本人の話をよく聞き今後ホームでどのようして暮らしていきたいかを探る為、本人の真の声に耳を傾けて信頼関係が出来るように努めている。		
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	家族の困っている事に耳を傾け不安や要望に応えられるような信頼関係が築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	今、何が必要かをしっかりと把握しサービスの内容を検討している。グループホームの中だけでなくかぞくの協力体制や病院や外部ボランティアのかつようも検討している。		
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	入居者と職員は一緒に家事を行い、できないところは職員が手伝いながら共に過ごし支えあう関係を築いている。		

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
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	家族には、できるだけ面会に来てほしい。コロナ禍で、窓越しの面会、オンライン面会を行っている。		
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よう、支援に努めている	地域の方との交流ができていない。スタッフが入居者と寄り添い関係を深めている。	外出が難しい中で入居者の馴染みの場所や人との関わりが支援できないとして、ホームでは馴染みの料理や飲み物などを提供することで喜んでもらうよう工夫している。手作りのだご汁会当日は、太巻きずしなどを添え、新茶会には香りとともに和菓子を提供して馴染みの味を楽しんでもらっている。家族との面会もテラスを利用して行い、関係性が希薄にならないよう努めている。	
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	利用者が孤立しないように、常時声掛けして利用者同士がお互いに関わりが持てるような支援に努めている。		
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	退去後も家族と話したり、関係を断ち切らないよう努めている。		
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	本人の思いを把握するために会話し、何に興味がありどのように暮らしたいのかを汲み取るよう努めている。	職員はリビングでの入居者との関わりや、入浴支援の際などにゆっくり思いを引き出すようにしている。ベッド中心の生活になられても表情やこれまでのホームでの暮らし方から本人・本位に検討している。	
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	毎日の会話の中から、生活歴や今まで暮らしてきた環境等を探り出していけ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	一人ひとりの一日の過ごし方は、それぞれに違うので本人の能力に応じたケアができるよう現状把握に努めている。		

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
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	職員が一番本人の身近でケアを行っている為、それぞれの意見を出し合い家族の要望や訪問看護師の意見を取り入れて介護計画を作成している。	月2回のカンファレンスで入居者の現状やケアの課題を検討し、職員意見をプランに反映させている。ケアマネジャーは入居者や家族の意向を尊重しながら本人に身近な職員の気づきをプランにつなぎ立案している。入居当初のアセスメントからホームでの生活状況を見ながら、再アセスメントにより現状をしっかりと把握している。担当者会議は電話にて行い、プランの原案について家族の了承を得ている。	
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	ケース記録には、会話のひとつひとつを記録し本人がどんな思いでその言葉を発しているか検討してケアの見直しに活かしている。		
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、その時々に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	事業所は、本人とその家族を支えることを念頭に置き既存のサービスのみならず柔軟な支援が出来るように取り組んでいる。		
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	ボランティアによる慰問、ピアノの先生による音楽療法、併設の病院で行われるよう行事に参加し安全で豊かな暮らしを楽しめるように支援している。		
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	併設の病院をかかりつけ医にしている入居者が多く、受診時に家族に付き添って頂いている。精神面を含めた体調管理が図られている。	本人・家族の同意のもと隣接する母体医療機関をかかり付け医としている。コロナ禍中はノートによる受診支援としていたが、この3月より個々に応じ訪問診療と受診を基本的に家族対応としているがホームでも柔軟に応じている。また、法人の訪問看護も全員が受けており、何か気になる事があれば連絡を入れ、指示やアドバイスを受け、必要に応じ診察を受けている。	

自己	外部	項　目	自己評価 実践状況	外部評価 実践状況	外部評価 次のステップに向けて期待したい内容
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	介護職から異常があれば看護師に報告し、必要時には病院受診している。2ユニットで週4回、看護師が訪問している。		
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。	病院の連携室とは、常に情報交換し入退院時は必要な情報が把握できるよう連携をとっている。		
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	入居契約時、重度化、終末期について説明している。終末期のケアについては、家族の協力を前提とし、その都度家族は主治医と十分に話をする様にしている。	入居時にホームに出来得るところまで支援し、医療行為が必要になった場合は、母体病院を中心に入院対応となることを説明している。家族も母体医療機関が隣接していることがホームへの入居を選択された理由の一つとなっている。入院や退所時など状況に応じて主治医と話し合いの機会をもっており、相談事にも応じている。	ホームは出来得るところまでの支援に努めており、今後もホームにできる最良の日常生活支援に取り組まれることを期待したい。
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	同法人の病院での勉強会や医師による救急法の訓練を行っている。		
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	昼間、夜間を想定しての訓練を行っている。研修で協力体制の確認を行っている。	今年度は5月と12月に、昼・夜を想定した避難訓練を実施している。その際は新人職員を中心に通報の手順確認や入居者の避難誘導、避難後の居室確認を重点に取り組んでいる。ホーム内のコンセントの埃やホーム周辺の確認も行っている。	今後は自然災害についても机上を含めた訓練や対応策について話し合う機会をもち有事に備えていかれることを期待したい。法人で管理している食備蓄については、ホーム内でもリストをもとに職員間で共有を図る事が必要と思われる。
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	ひとりひとりの人格を尊重し、声掛けや接し方に配慮している。入浴、排泄の声掛けには、プライバシーを損なわないよう対応している。	入浴や排泄支援時は特にプライバシーに配慮した声掛け・誘導に努めている。呼称は家族にも確認しながら苗字や下の名前で対応している。職員は入居者一人ひとりのペースで過ごすことが出来るよう、日頃の関わりに重点を置き、傾聴に努めている。	居室へ入る際は在室の有無に関わらず、ノックや了承を得る事が望ましいと思われる。また職員同士の会話の内容やボリュームなど今後も十分に配慮されることを期待したい。

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
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	人生の先輩として敬意を表し、入居者の思いや訴えを傾聴、受容することを心掛けている。傾聴する時は、居室で行っている。		
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	ひとりひとりの要望を聞き、散歩、静かに過ごしたい、テレビ視聴など、個人のペースで活動できるよう支援している。		
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	2ヶ月に1回、理容業者に来てもらい散髪、髪染めなどを行いおしゃれが出来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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事は、行事食など多彩なメニューがあり楽しみを持って食べることができるよう支援している。食器拭きや台拭きなど声掛けして手伝いをお願いしている。	ご飯（粥も）のみホームで炊き、他の副菜などは隣接する母体病院で調理されている。苦手な食材がある方には代替え食で対応しているが、現在はおられない。ホーム内で調理する機会は殆どないが、これまでだご汁会や金時豆のぜんざいを作った際は大変喜ばれたようである。	入居者にとって食事が楽しみとなるよう、以前のように定期的に法人栄養士に入居者の食事の様子を見てもらったり、職員と意見交換する機会を持つ事も良いと思われる。取組に期待したい。また、ホーム内で調理をする機会は音や匂いなども楽しめる事から、月1回でもクッキングの日などを設ける事を検討いただきたい。
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	毎食の摂取量を記録している。その人に応じたカロリーや減塩、糖尿食、嚥下移行食等に対応したメニューを提供している。		
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、職員の声掛けや誘導で歯磨きやうがい等を行い、口腔内の衛生を保つように支援している。		

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	排泄に関しては、定期的に声掛けしトイレ誘導、見守りを行い、個別に対応している。	現在パットを必要に応じて使用しリハビリパンツで過ごされる方が殆どであり、声掛けによる排泄支援が行われている。中には布パンツの方も1名おられ継続できるよう支援し、オムツを使用される方には居室で交換している。各ユニットに2か所設けられたトイレは、混む場合もあり職員は空いている場所の確認や重ならないよう声掛けに配慮している。夜間のみ使用される方のポータブルトイレは清潔に管理している。	
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	午前中は、なるべく体を動かし、おやつの時は薩摩芋、お茶をこまめに提供し便秘予防に心掛けている。		
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、個々にそった支援をしている	2日に1回入浴できるようにしている。(冬場は3日に1回)個人の希望も聞きながら支援している。	午前を中心に週2～3回の入浴を支援している。身体状況からシャワー浴が中心の方も多くなっており、足浴を併用しながら湯冷めなど無いよう取り組んでいる。拒否をされる場合は無理強いせず声掛けなどを工夫している。来月の端午の節句には菖蒲湯を取り入れたいとしている。	環境整備の一つとして浴室や脱衣所に入浴に不要な物はないか等、定期的に確認されることを期待したい。
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	リネンは、定期的に洗濯や日干しするなどして安眠への支援をしている。また、眠れない方に対しては、話を傾聴して対応している。		
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	服薬管理表で、個人の服薬状況を把握し症状に変化がある時は、看護師を通して主治医への連携を図っている。		
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	毎日洗濯物たたみ、食器拭き、台拭き、清掃など役割を持って手伝って頂いている。		

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
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	天気のいい日には、近くの公園に出かけている。1年に1回は、家族の協力を得て遠出の日帰り旅行を行っている。	コロナ禍にあり今年度も以前のような外出支援は難しく、限られた方ではあるが隣接病院の花壇を見る等散歩を支援している。今後は感染症の状況を見ながら外出支援に取り組みたいとしている。	入居者の外出への意欲が薄れないよう、感染症の終息を見据え、出かけたい先など希望を聞く機会を持っておくことが必要と思われる。歩行や車いすなど状況に応じ個別散歩など身近な外出支援に期待したい。家族もそのような取組を心待ちにされていると思われる。
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	外出行事の際には、買い物ができ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	電話をかけたいという要望があれば行っている。		
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	毎月、壁飾りを入居者と共に作成し、季節を感じてもらえるように工夫している。リビングでは、室温の管理に気を付けている。	リビングには入居者と一緒に掲示物を作成しており、広報誌でも紹介している。日中はリビングで過ごされる方が殆どであり、テレビを見たり、新聞や家族が届ける小説を読まれる方もおられる。また、席の配置も身体状況や相性などを考慮して決定しており、数人で会話も弾んでいた。感染症への対応から引き続き掃除や換気、必要な消毒に努め、室温は入居者の状況を見ながら設定している。	以前使用されていた段上がりの畳の間は、現在活用する機会は殆どなく、物品置きになっている。家族の訪問の機会が再開された場合、休憩場所にもなる事から今後定期的に整頓されることも必要と思われる。取組に期待したい。
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	椅子で過ごすことが好きな方やソファで居心地がいい方など、座席の配置など個人に合わせて配慮している。		

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
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	使い慣れた家具などを持ち込んでもらい馴染みの環境に近い状況で心地よく過ごせるように工夫している。	これまでに近い生活環境となるよう馴染みの品の持ち込みを依頼し、就寝も用意されたベッドではなく布団敷きで生活されていた方はマットレスでやすまれている。入り口の表札は誕生月にふさわしい花の絵などが貼られている。テレビを持ち込まれている方も多く、夕食後ゆっくり見られているようである。衣替えは感染症への対応からまだ職員が中心に行っており、不足などがあれば家族へ伝えている。	面会を控えている家族にとって居室内の様子は気になる点と思われる。引き続きこまめな家族への報告や感染症の状況を見ながら家族と一緒に居室内の環境整備に取り組まれることを期待したい。
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	居室のドアには、好きな花や個人の名前を貼り自分の部屋がわかるようにしている。トイレやお風呂には、大きく書き貼付してわかるようにしている。		

事業所名:グループホーム響き （西棟）

自己評価および外部評価結果

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	理念を事務所に貼り、仕事に入る前に必ず読み上げ、理念に基づいたサービスの提供ができるよう心掛けている。		
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	月1回の公園清掃や、行事等に積極的に参加し、職員の顔を覚えて頂けるように心掛けている。地域行事への参加のお誘いも増え、交流が広がってきている。		
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	地域の方たちが参加される、母体病院の健康講座を活用し、認知症に関する勉強会を行い、認知症に対する理解を深める機会に繋がっている。		
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	今回は、できていない。		
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	ささえりあの職員さんとは運営推進会議で、情報の交換をしている。		
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「介護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	転倒防止の為、夜間にセンサーマットを使用している方もいらっしゃるが、日中は特変がない限り離床を促している。玄関は夜間以外は解錠し、スピーチロックを含め、身体拘束をしないケアを心掛けている。		
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注意を払い、防止に努めている	職員に虐待に関する勉強会を行い、何が虐待に当たるかを職員が把握し、職員間でもチェック体制を整え、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	権利擁護に関する研修・勉強会にさんかし、いつでも対応できるようにしている。		
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	契約時にはゆっくり丁寧に説明するよう心掛け、疑問点や不安ようそに対し、納得して頂けるような受け答えができるように心掛けている。		
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	玄関にはご意見箱を設置し、面会に来られたご家族と話をする事により、不安や不満が解消するように努めている。また、年1回開催し、意見を運営に反映させるように取り組んでいる。		
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1回スタッフ会議を行い、意見や提案を聞く機会を設け、より良い施設になるように職員間で話し合い、反映させる様に取り組んでいる。		
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	代表者は山部会のコミュニティ会議で職員の意見を聞き、職場環境の改善・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	代表者は、職員の法人内外の研修を受ける機会が増えるよう、協力体制を整えている。		
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	グループホーム連絡会に入会し、他事業所との交流を図り、情報の共有やネットワークづくりの努力をし、サービスの質を向上していくように努めている。		

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
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	入居時の不安、生活をしていく上での不満や不安、要望を傾聴し、信頼関係が築ける様努めている。		
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	ご家族の不安や要望もしっかり聞き取れるような信頼関係を築き、安心して頂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	今、何を必要とされているかを把握し、サービス内容を作成し、提供していくように努め、母体病院からの運動指導や外部ボランティアの活用にも取り組んでいる。		
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	入居者様と職員は、共に楽しみながら一緒に生活できるよう、信頼関係を築いている。		
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	ご家族との信頼関係は重要であるため、話し合いもしっかり行い、共にご本人を支えていくよう努めている。		
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	近所で生活されていた入居者様も多いため、行事等や散歩をすることによって、馴染みの人や場所との関係が途切れないように支援に努めている。		
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	入居者様同士の関係を把握し、孤立せずに楽しみ、支えあいながら生活できるような支援に取り組んでいる。		

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	入居者様が退所することになられても、行事参加の案内等を連絡したり、入院生活を送られる様になられたら、面会に行き関係を断ち切らない様努めている。		
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	一人ひとりの思いや要望に耳を傾け、どのように生活していきたいのかを把握し、本人の意向を尊重するケアができ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	初回のアセスメントや日々の会話の中で生活環境やこれまでのサービス利用の経過等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	アセスメントをしっかり行い、現在の心身状態や有する力を把握し、一日一日を快適に過ごしていただける様な支援に努めている。		
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	月１回カンファレンスを行い、入居者様の課題を挙げ、より良いケアができる様話し合い、現状に即した介護計画の作成に努めている。		
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	ケース記録は誰が読んでも分かるように記入することに努め、申し送りノートの活用により、職員間で情報共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている。		
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、その時々に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	基本的にご家族に対応して頂いている、病院への定期受診や緊急時の受診等にご家族の都合が合わない時には、職員で対応し柔軟な支援・サービスができる様、取り組んでいる。		

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	地域の方による歌や踊り、ご家族によるピアノ演奏や歌など楽しんでいただけるよう支援している。		
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	かかりつけ医はご本人とご家族の意向で決められている。定期受診は基本ご家族に対応して頂き、緊急時は訪問看護師よりかかりつけ医へ連絡してもらい、迅速・適切な医療を受けられるように支援している。		
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	常に入居者様の健康状態を把握し、特変時や不安・相談があった時には、訪問看護師に連絡・相談し、受診や手当を受けられるように支援している。		
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。	入居者様が入院された場合、入退院時や途中経過の情報交換ができる様努めている。又、面会に行き、病院関係者に話を聞き関係づくりに努めている。		
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	重度化や終末期に向けた方針は契約時に説明し了承を得ているが、その都度ご本人、ご家族と話し合いながら、要望に沿った支援ができる様取り組んでいる。		
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	急変時や事後発生時には、慌てることなく冷静に対応できる様、訓練や勉強会を行い実践力を身につける様努めている。		
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	防災訓練や勉強会を行い、冷静に入居者様を避難誘導できる様努めている。母体病院、地域との協力体制も築けている。		

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
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	一人ひとりの人格を尊重し、声掛けや接し方、入浴や排泄時等のプライバシーに配慮しながら対応するように努めている。		
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	入居者様の思いや訴えを傾聴、受容する事を常に心掛け、安心して生活していただける様に働きかけている。		
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	一日の生活や流れの中で、無理強いせず、声掛けや見守りをしながら、ご本人のペースで日々過ごして頂くよう支援している。		
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	定期的に訪問美容に来ていただき、散髪や紙染め、パーマ等要望に沿った身だしなみが出来るよう、支援している。男性入居者様には入浴時に髭剃りを提案している。		
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	月に数回、イベント食を母体病院の栄養部が準備してくださる為、入居者様も楽しみにしている。		
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	母体病院の栄養部が摂取カロリーを計算し、献立を決め提供しているため、栄養バランスは確保できている。水分は自身で補給できにくい方は、毎食時と起床時、10時15時就寝時に補給して頂くよう支援している。		
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	毎食後口腔ケアの声掛けをしている。一人での口腔ケアが難しい入居者様には介助している。就寝時には義歯の洗浄を支援している。		

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	一人でトイレに行かれない入居者様には定期的に声掛けをし、排泄の失敗を減らしていけるよう誘導や見守りを行い、取り組んでいる。夜間は状況に応じてポータブルトイレを設置出来るようにしている。		
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	便秘しやすい入居者様には、排便チェックを行い、定期的な水分補給で牛乳やヨーグルトを摂っていただき、腸の働きが良くなるように取り組んでいる。		
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	入浴は人員体制上、月～土曜の午後に行うよう決めているが、要望や必要性があれば職員が付き添い、常時行えるような支援をしている。		
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	入居者様が眠い時に寝て頂いている。寝具の洗濯や布団干しは定期的に行い清潔に保ち、空調管理をし、安眠できるように支援している。		
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	薬の管理ファイルを作成し活用している。受診後、薬が処方された場合は訪問看護師に連絡している。薬の説明書を読み、目的や用量、用法、副作用を理解するよう努めている。		
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	一人ひとりの生活歴や好きなこと、興味のあることを把握し、楽しく過ごしていただくよう支援している。ピアノを弾いたり、歌をうたわれたりと、気分転換ができるように努めている。		
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	地域の行事や日帰り旅行、外出行事も積極的に行っている。買い物や散歩に行きたいと要望があれば、職員付き添いの元出かけられる様支援している。		

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
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	自身でお金の管理ができる入居者様には、財布を管理して頂き、できない入居者様は事務所でお預かりしている。買い物の希望があれば、職員と一緒に買い物に出かけられ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	入居者様宛の手紙や電話は取次ぎ、電話を掛けたいと訴えがあれば、深夜でない限り連絡できるよう支援している。		
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	共用空間は毎日掃除を行い整理整頓し、季節の壁紙を入居者様と一緒に制作し、飾っている。ゆっくりと落ち着ける空間づくりを工夫している。		
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	共用空間では落ち着いて過ごして頂く様努め、気が合わない入居者様同士は近くなりすぎない配置ができる様工夫している。		
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	居室内の家具や小物は、ご本人が使い慣れた物を持ち込んでもらい、居心地よく過ごしていただける様、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	トイレや浴室、自身の居室がわかるよう工夫している。自身で居室へ行くのが難しい入居者様には職員が付き添い、案内できるよう努めている。		