

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	2191100029		
法人名	医療法人 馨仁会		
事業所名	グループホーム花トピア姫		
所在地	岐阜県多治見市大針町672-2		
自己評価作成日	令和3年10月15日	評価結果市町村受理日	令和4年3月30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	https://www.kajokensaku.mhlw.go.jp/21/index.php?action=kouhou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=2191100029-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 中部評価センター		
所在地	岐阜県関市市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	令和3年11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)】

①利用者の思いを汲み取り、支障のない範囲で個人のペースを保ちながら生活している。 ②家族との関係を断ち切らないように、文書・お便りお発送し面会を兼ねて日用品・寝具・衣料等の入れ替えを行ってもらっている。 ③新型コロナ流行のため面会や外出の制限があったが、リモート面会や電話など利用し家族や外部との繋がりを保てるよう努めている。 ④本人・家族の負担軽減・信頼関係構築のため、受診や外出の際職員が協力するなど柔軟な対応を心がけている。
--

【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)】

管理者はコミュニケーションを大切にしており、「良好なコミュニケーションは挨拶から」と、職員を指導している。その取組みにより、職員間及び利用者とも良好な関係が構築されている。ホームの中で互いに良い関係ができており、家族とも信頼関係が築かれていることで、利用者は自分のペースで生活出来る環境を得ている。 コロナ禍によって、ホームのこれまでの取組みは大きく制約を受ける状況ではあるが、感染対策を施した面会やリモート面会、職員による受診対応など、ホームとして出来ることを検討・実践しており、家族からは感謝の言葉が届いている。コロナ禍の影響はまだしばらく続くと思われるが、ホームとして前向きな取組みが期待できる。
--

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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、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	出勤時目につくところに運営理念を掲示し、各自確認するようにしている。	理念をホーム内に掲示し、職員はいつでも確認できるようにしている。「可能な限りその人らしく暮らせるように」というホームの方針を、職員に周知する取組みもある。	
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	地域の児童センターの慰問・運営推進会議での町内会や地域包括との情報交換を行っている。	地域の行事はコロナ禍の影響を受け、ほとんどが中止となっている。そのような中ではあるが、地域の清掃活動には職員が参加し、交流機会を持つようになっている。	コロナ禍の現在、出来ることは多くないが、収束後の取組みに期待したい。
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	見学者への認知症について相談支援・資料の配布を行っている。		
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	新型コロナ対策のため書面開催が主となっているため、資料配布後ご意見等を伺い、議事録としてまとめた後各構成員に送付、情報共有している。	現在は書面開催となっているが、11月には対面での開催が予定されている。配付される書面には返信できるように書式が準備されており、実際に活用されている。	
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	新型コロナ対策のため、主に運営推進会議と電話での報告・相談を行っている。	行政や地域包括支援センターとは連携を維持しており、必要な情報交換・意見交換は出来ている。電話での報告・相談が主になっているが、協力体制は保たれている。	
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	身体拘束は全面的に行わないことを職員・利用者家族と共有し、年2回の身体拘束等廃止についての勉強会と日頃の職員間の情報交換等で身体拘束をしないケアを行っている。	身体拘束廃止委員会が設置され、検討された内容を職員や家族等に周知している。研修や勉強会は計画的に行われており、職員が理解した上で身体拘束のないケアを提供している。スピーチロックについては、管理者がその都度指導している。	
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逃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	年1回の虐待防止・アンダーマネジメントについての勉強会、毎月の会議での職員間の情報交換と常日頃からの職員・利用者の観察等により虐待防止・早期発見に努めている。		

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	実際に個別での相談のケースがあり、成年後見制度の利用があった。		
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	契約時の十分な説明を心がけ、疑問や不安なことはその場で確認・説明をしている。また、契約後の質問等もその都度対応している。		
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	契約時に意見・要望等についての施設・法人の窓口を案内している。また、毎月ご家族と職員が直接情報交換をする機会を設け、運営に反映させるようにしている。	利用料の支払いをホームで行うことで、意見や要望を聞く機会を設けている。把握した意見や要望は検討し、可能な範囲でホーム運営に反映させている。家族面会は、制限はあるが可能である。	
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	管理者は日頃より職員とのコミュニケーションを図り、職員が意見を出しやすい環境を作るよう心掛けている。また、意見や提案がある際は会議や連絡ノートを活用し施設内で共有・反映できるようにしている。	職員から意見や要望を聞く機会は日常的にあり、管理者はいつでも話し合う機会を設けている。意見や要望は、必要に応じてホームの会議等で検討し、職員と共有して運営に反映させている。	
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	年2回の人事考課・管理者や職員が必要と判断した際の個人面談等を行い、働きやすくやりがいを感じられる職場環境づくりを心がけている。		
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	内外部の研修に加え、毎月の施設内の勉強会・不定期での資料配布等により、個々のスキルアップを図っている。 法人の規定により、一部研修費の助成等をおこなっている。		
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	現在地域のグループホームと協力し、ネットワークを構築中。共同での勉強会や意見交換会を予定している。管理者は交流のある介護施設と情報交換を行い、サービス向上に反映させている。		

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	入居前の面談時に本人より困っていること・要望を聞き取り、生活歴や人物像と照らし合わせて真のニーズを導き出せるよう努めている。		
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	施設の見学・申し込み時より差支えの無い範囲で情報収集をし、できる限り時間をかけて信頼関係を築くよう努めている。		
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	入所申込時、本人にとってグループホームへの入居が最善かどうかについての話をし、必要であれば担当のケアマネージャーも含めて利用できそうなサービスについての話し合いを行っている。		
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	本人にとって生きがい・役割が持てるよう、できることは行ってもらえるようなケアを心がけている。		
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	月一回の来所と必要時の電話連絡にて近況報告やケアの内容等についての相談をしている。		
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	新型コロナ対策のため、家族以外の面会や外出はほとんどできていない。 家族の協力を仰いで、なじみの人や場所についての情報を本人に伝えてもらっている。	コロナ禍により、知人友人の訪問や、外出には対応できていない。電話や手紙などは、利用者の要望に応じている。利用者にとって懐かしい「東京古地図」や写真・動画の提供など、出来ることは行っている。	
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	利用者同士の相性や施設内での役割等を考慮し、部屋割りや座席決めなど柔軟に対応している。また、職員同士で情報交換し、各々が利用者同士の関係性などを把握するようにしている。		

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	退居後も家族より連絡や相談をもいただくことがあり、都度適切に対応するよう心がけている。		
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・家族・居宅ケアマネージャー等より情報収集・アセスメントし、利用者の真のニーズを導き出せるよう努めている。	入居時のアセスメントを介護計画の更新時に見直し、利用者の情報が常に最新となるよう努めている。職員が日ごろから利用者の様子を見ており、利用者のニーズの把握に努めている。	
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	本人・家族だけでなく、居宅ケアマネージャーや病院相談員などからも情報収集できるよう連絡・相談している。		
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	介護記録・申し送りノートの活用、日々の職員間の情報交換により利用者一人ひとりの状態について把握するよう努めている。		
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	計画作成担当者と担当職員を主として利用者の課題となるものを導き出し、本人・家族・各関係者と話し合いケアプランに反映させている。	介護計画の更新時にモニタリングを行い、3ヶ月毎に更新している。モニタリングは管理者・担当職員が中心となって行っている。日々の状況は記録され、検討した上でニーズとして介護計画に反映させている。	介護計画に求められる意向の反映・個別性については、今後も継続した取組みに期待したい。
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・申し送りノートを活用し、情報の共有・迅速な対応・プランの見直しを行っている。		
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	日用品の購入や受診など、家族が対応できない場合は家族と相談の上施設で代行している。		

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
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	訪問理美容・配達購入などのインフォーマルサービスを活用し、コロナ禍でも安全で豊かな暮らしを楽しめ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、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	提携医療機関との協力はもちろん、個別のかかりつけ医との連絡相談も随時行っている。	ホーム協力医の月2回の訪問診療があり、24時間対応が可能となっている。週に4～5日、フルタイム勤務の看護師の配置がある。日常の健康管理を引き受けており、いつでも相談が可能である。	
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	日頃より気になることがあれば看護職へ連絡・指示を仰いでいる。		
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。	入院先の相談員・看護師と随時連絡を取り、早期退院にむけての情報交換・相談を行っている。		
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	入居時の説明で重症化した場合や終末期についての意向の確認を行っている。状態悪化のため施設で対応しきれなくなった場合でも、利用者に不利益のないよう関係者・法人で協力して支援することとしている。	終末期の支援に関し、入居時にホームの方針を説明している。看取りは行っていないが、重度化した場合には医師を含めた話し合いの場を設け、ホームとして出来る範囲で対応している。	
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	施設内研修やマニュアル設置により、職員は利用者の急変時や事故発生時に適切に対応できるようにしている。		
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	年2回の避難訓練実施、BCPの設置・周知により職員は災害時に対応できるようにしている。 運営推進会議を利用し、当施設が福祉避難所であることを発信している。	法人としてBCP(事業継続計画)を策定し、職員に周知している。年2回の避難訓練を実施して災害に備えている。福祉避難所の指定を受けており、災害発生時の近隣との協力体制を整えている。	

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	普段より利用者一人ひとりに合った声掛けを心がけている。トイレや入浴の際は、特にプライバシーに配慮したケアを心がけている。	利用者の尊厳や接遇・プライバシーに関しては、会議の中でテーマに挙げ、職員が学ぶ機会を設けている。日常的な声掛けには十分に配慮し、コミュニケーションの基本である挨拶は特に大切にしている。	
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	認知症のため自分の想いをうまく伝えられないことが多いため、じっくり傾聴・アセスメントし真のニーズを導き出せるよう心がけている。		
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	施設の運営に支障がなく、利用者の健康に害のない範囲で、本人のペースに合わせたスケジュールを送ってもらっている。		
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	訪問理美容では好みのヘアスタイルを伺うようにしている。出来る人には、好みの服を自身で選んで着てもらっている。		
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	テーブル拭きや下膳・簡単な調理の手伝い等を行ってもらっている。また、季節の食材を使ったメニューや行事食などを提供し、食事の時間が楽しみとなるように工夫している。	食事場面では、利用者の力量に合った手伝いがある。アンケートを行い、食事の満足度を向上させるよう取り組んでいる。季節の行事食や、季節の旬の食材を提供するなど、楽しく食事が出来るようにしている。	
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	月2回の体重測定と毎日の食事量・水分摂取の状況の記録を行い、随時食形態や食事の提供方法の見直しを行っている。		
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	毎食後の口腔ケアの実施、対象者のみ訪問歯科診療による定期的な治療・口腔ケアを行っている。 訪問歯科医より随時指導・助言をもらっている。		

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
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	個々の排泄パターンに合わせた排泄介助を実施している。	排泄介助はプライバシーや羞恥心に配慮した上で、個々の特性に合わせた声掛け・誘導を行っている。異性の介助を嫌がる利用者には、同性介助で対応している。	
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	排便の記録、内服や水分摂取・食事による排便コントロールを行っている。		
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ず、個々にそった支援をしている	施設の運営に支障がなく、利用者の生活リズムに支障のない範囲で入浴日時・回数を調整している。	週に3回の入浴機会を提供し、利用者の状況に合わせた支援を行っている。ゆず湯・菖蒲湯の提供もあり、利用者が落ち着いて楽しく入浴できるように配慮している。	
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	本人の好きな時に居室で休めるように案内している。 夜間良眠できるように、体操等による日中の活動量の確保・入眠前の体操やハーブティーの提供を実施している。		
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	職員がいつでも確認できる場所にお薬情報をファイリングしてある。 薬剤師と連携し、安全に効果的に服薬できるよう努めている。		
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	本人・家族より趣味や習慣などについて情報収集し、日々の生活に取り入れるようにしている。 本人のできることを見つけ、日々のお手伝いなどに取り入れることで施設での役割が持てるよう心がけている。		
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	新型コロナ対策のため、不要不急の外出は行えていない。 本人の希望を聞きながら、施設内や周辺の散歩へ出掛けるように支援している。	コロナ禍の現在、外出は控えており、敷地内や周辺の散歩程度の支援である。そのような中でも、今月はドライブを予定するなど、利用者の気分転換に努めている。	

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
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	現金は施設で管理しており、本人の希望に応じて家族の了解を得て、本人の必要なもの・欲しいものの購入をしている。		
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	利用者の希望に応じて、家族へ電話をかけてもらっている。 月一回のお便りに、担当職員が利用者本人の様子や要望等を書き込んでいる。		
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	季節の壁飾りやぬり絵などを共用部・居室内に飾っている。室温は空調管理を行い、夜間は照明を暗くするなどして生活のリズムをつけやすいようにしている。	コロナ禍の感染対策としてトイレは日に3回の清掃を行い、消毒液を使用したモップ掛けや、利用者と一緒に手すりの消毒などを行っている。季節感を演出するための壁飾り等を飾り、利用者を楽しんでもらっている。	
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	食堂の座席や共用のソファ設置など、利用者同士の関係性を考慮しながら配置している。		
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	入居時に本人のなじみのある物を持参してもらおうようお願いしている。家具等の配置なども、本人・家族と相談しながら行っている。	居室への家具や調度品の持ち込みは自由である。持ち込んだ家具などは利用者の安全に配慮しながら、意向を確認して配置している。	
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	貼紙による案内や表示・声掛け等で安全を確保しながらできるだけ自立した生活を送れるよう支援している。		

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	2191100029		
法人名	医療法人 馨仁会		
事業所名	グループホーム花トピア姫		
所在地	岐阜県多治見市大針町672-2		
自己評価作成日	令和3年10月15日	評価結果市町村受理日	令和4年3月30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)】

①利用者の思いを汲み取り、支障のない範囲で個人のペースを保ちながら生活している。 ②家族との関係を断ち切らないように、文書・お便りお発送し面会を兼ねて日用品・寝具・衣料等の入れ替えを行ってもらっている。 ③新型コロナ流行のため面会や外出の制限があったが、リモート面会や電話など利用し家族や外部との繋がりを保てるよう努めている。 ④本人・家族の負担軽減・信頼関係構築のため、受診や外出の際職員が協力するなど柔軟な対応を心がけている。
--

※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	https://www.kajokensaku.mhlw.go.jp/21/index.php?action=kouhou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=2191100029-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 中部評価センター		
所在地	岐阜県関市市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	令和3年11月15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)】

--

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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、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	出勤時目につくところに運営理念を掲示し、各自確認するようにしている。		
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	地域の児童センターの慰問・運営推進会議での町内会や地域包括との情報交換を行っている。		
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	見学者への認知症について相談支援・資料の配布を行っている。		
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	新型コロナ対策のため書面開催が主となっているため、資料配布後ご意見を伺い、議事録としてまとめた後各構成員に送付、情報共有している。		
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	新型コロナ対策のため、主に運営推進会議と電話での報告・相談を行っている。		
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	身体拘束は全面的に行わないことを職員・利用者家族と共有し、年2回の身体拘束等廃止についての勉強会と日頃の職員間の情報交換等で身体拘束をしないケアを行っている。		
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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	年1回の虐待防止・アンガーマネジメントについての勉強会、毎月の会議での職員間の情報交換と常日頃からの職員・利用者の観察等により虐待防止・早期発見に努めている。		

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	実際に個別での相談のケースがあり、成年後見制度の利用があった。		
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	契約時の十分な説明を心がけ、疑問や不安なことはその場で確認・説明をしている。また、契約後の質問等もその都度対応している。		
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	契約時に意見・要望等についての施設・法人の窓口を案内している。また、毎月ご家族と職員が直接情報交換をする機会を設け、運営に反映させるようにしている。		
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	管理者は日頃より職員とのコミュニケーションを図り、職員が意見を出しやすい環境を作るよう心掛けている。また、意見や提案がある際は会議や連絡ノートを活用し施設内で共有・反映できるようにしている。		
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	年2回の人事考課・管理者や職員が必要と判断した際の個人面談等を行い、働きやすくやりがいを感じられる職場環境づくりを心がけている。		
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	内外部の研修に加え、毎月の施設内の勉強会・不定期での資料配布等により、個々のスキルアップを図っている。 法人の規定により、一部研修費の助成等をおこなっている。		
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	現在地域のグループホームと協力し、ネットワークを構築中。共同での勉強会や意見交換会を予定している。管理者は交流のある介護施設と情報交換を行い、サービス向上に反映させている。		

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	入居前の面談時に本人より困っていること・要望を聞き取り、生活歴や人物像と照らし合わせて真のニーズを導き出せるよう努めている。		
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	施設の見学・申し込み時より差支えの無い範囲で情報収集をし、できる限り時間をかけて信頼関係を築くよう努めている。		
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	入所申込時、本人にとってグループホームへの入居が最善かどうかについての話をし、必要であれば担当のケアマネージャーも含めて利用できそうなサービスについての話し合いを行っている。		
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	本人にとって生きがい・役割が持てるよう、できることは行ってもらえるようなケアを心がけている。		
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	月一回の来所と必要時の電話連絡にて近況報告やケアの内容等についての相談をしている。		
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	新型コロナ対策のため、家族以外の面会や外出はほとんどできていない。 家族の協力を仰いで、なじみの人や場所についての情報を本人に伝えてもらっている。		
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	利用者同士の相性や施設内での役割等を考慮し、部屋割りや座席決めなど柔軟に対応している。また、職員同士で情報交換し、各々が利用者同士の関係性などを把握するようにしている。		

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	退居後も家族より連絡や相談をもいただくことがあり、都度適切に対応するよう心がけている。		
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・家族・居宅ケアマネージャー等より情報収集・アセスメントし、利用者の真のニーズを導き出せるよう努めている。		
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	本人・家族だけでなく、居宅ケアマネージャーや病院相談員などからも情報収集できるよう連絡・相談している。		
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	介護記録・申し送りノートの活用、日々の職員間の情報交換により利用者一人ひとりの状態について把握するよう努めている。		
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	計画作成担当者と担当職員を主として利用者の課題となるものを導き出し、本人・家族・各関係者と話し合いケアプランに反映させている。		
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	介護記録・申し送りノートを活用し、情報の共有・迅速な対応・プランの見直しを行っている。		
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	日用品の購入や受診など、家族が対応できない場合は家族と相談の上施設で代行している。		

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
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	訪問理美容・配達購入などのインフォーマルサービスを活用し、コロナ禍でも安全で豊かな暮らしを楽しめ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、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	提携医療機関との協力はもちろん、個別のかかりつけ医との連絡相談も随時行っている。		
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	日頃より気になることがあれば看護職へ連絡・指示を仰いでいる。		
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。	入院先の相談員・看護師と随時連絡を取り、早期退院にむけての情報交換・相談を行っている。		
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	入居時の説明で重症化した場合や終末期についての意向の確認を行っている。状態悪化のため施設で対応しきれなくなった場合でも、利用者に不利益のないよう関係者・法人で協力して支援することとしている。		
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	施設内研修やマニュアル設置により、職員は利用者の急変時や事故発生時に適切に対応できるようにしている。		
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	年2回の避難訓練実施、BCPの設置・周知により職員は災害時に対応できるようにしている。 運営推進会議を利用し、当施設が福祉避難所であることを発信している。		

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
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	普段より利用者一人ひとりに合った声掛けを心がけている。トイレや入浴の際は、特にプライバシーに配慮したケアを心がけている。		
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	認知症のため自分の想いをうまく伝えられないことが多いため、じっくり傾聴・アセスメントし真のニーズを導き出せるよう心がけている。		
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	施設の運営に支障がなく、利用者の健康に害のない範囲で、本人のペースに合わせたスケジュールを送ってもらっている。		
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	訪問理美容では好みのヘアスタイルを伺うようにしている。出来る人には、好みの服を自身で選んで着てもらっている。		
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	テーブル拭きや下膳・簡単な調理の手伝い等を行ってもらっている。また、季節の食材を使ったメニューや行事食などを提供し、食事の時間が楽しみとなるように工夫している。		
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	月2回の体重測定と毎日の食事量・水分摂取の状況の記録を行い、随時食形態や食事の提供方法の見直しを行っている。		
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	毎食後の口腔ケアの実施、対象者のみ訪問歯科診療による定期的な治療・口腔ケアを行っている。 訪問歯科医より随時指導・助言をもらっている。		

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
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	個々の排泄パターンに合わせた排泄介助を実施している。		
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	排便の記録、内服や水分摂取・食事による排便コントロールを行っている。		
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ず、個々にそった支援をしている	施設の運営に支障がなく、利用者の生活リズムに支障のない範囲で入浴日時・回数を調整している。		
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	本人の好きな時に居室で休めるように案内している。 夜間良眠できるように、体操等による日中の活動量の確保・入眠前の体操やハーブティーの提供を実施している。		
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	職員がいつでも確認できる場所にお薬情報をファイリングしてある。 薬剤師と連携し、安全に効果的に服薬できるよう努めている。		
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	本人・家族より趣味や習慣などについて情報収集し、日々の生活に取り入れるようにしている。 本人のできることを見つけ、日々のお手伝いなどに取り入れることで施設での役割が持てるよう心がけている。		
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	新型コロナ対策のため、不要不急の外出は行えていない。 本人の希望を聞きながら、施設内や周辺の散歩へ出掛ける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
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	現金は施設で管理しており、本人の希望に応じて家族の了解を得て、本人の必要なもの・欲しいものの購入をしている。		
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	利用者の希望に応じて、家族へ電話をかけてもらっている。 月一回のお便りに、担当職員が利用者本人の様子や要望等を書き込んでいる。		
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	季節の壁飾りやぬり絵などを共用部・居室内に飾っている。室温は空調管理を行い、夜間は照明を暗くするなどして生活のリズムをつけやすいようにしている。		
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	食堂の座席や共用のソファ設置など、利用者同士の関係性を考慮しながら配置している。		
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	入居時に本人のなじみのある物を持参してもらおうようお願いしている。家具等の配置なども、本人・家族と相談しながら行っている。		
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	貼紙による案内や表示・声掛け等で安全を確保しながらできるだけ自立した生活を送れるよう支援している。		