

### 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	2190500229		
法人名	株式会社トリア		
事業所名	グループホームトリア希望町		
所在地	岐阜県各務原市蘇原希望町1-1-1		
自己評価作成日	令和4年12月27日	評価結果市町村受理日	令和5年3月6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	<a href="https://www.kai.gokensaku.nhl.w.go.jp/21/i/index.php?act=on_kouhyou_detail_022_kani=true&amp;g_yosyoOd=2190500229-00&amp;SerViceOd=320&amp;Type=search">https://www.kai.gokensaku.nhl.w.go.jp/21/i/index.php?act=on_kouhyou_detail_022_kani=true&amp;g_yosyoOd=2190500229-00&amp;SerViceOd=320&amp;Type=search</a>
----------	---

**【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 旅人とたいようの会
所在地	岐阜県大垣市橋町1丁目3番地
訪問調査日	令和5年2月10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)】**

<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者様、ご家族様の希望や意思に合わせ柔軟な対応をしている</li> <li>・コロナ禍の中、地域行事の参加、喫茶店等への外出レクリエーション、家族様との面会も従来通りとはいかなくなっているなか、利用者様のストレスの軽減、家族様の不安を解消する為、日中温かいときの散歩、体操、レクリエーションの増加、家族様へのこまめな電話連絡、ライン等で写真、動画を送る等を行っている</li> <li>・利用者様一人一人に対してのサービス提供に努めている</li> </ul>
---

**【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)】**

<p>家族に電話やメール、毎月の通信、SNSで写真・動画を送り普段の生活の様子を伝えている。利用者や家族から出された要望は、出来ないと言わずどうすれば叶えられるか職員間で話し合っている。一人一人に柔軟に対応し、家族との信頼関係に繋げている。管理者は職員とのコミュニケーションを大切にして、職員の意見を聞きながら職務内容や記録の方法など積極的に見直している。転倒を繰り返す利用者に対して家族と相談しながら、医師のアドバイスを受けて職員間で協力し身体拘束をしないケアに取り組んでいる。職員同士が互いに尊重し合い、助け合い、楽しみながら利用者へ「笑顔になって欲しい」「楽しんで欲しい」「利用者の声を聞きたい」と考え、穏やかで明るい雰囲気や日々のケアに取り組んでいる事業所である。</p>
--

**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
<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	住み慣れた地域で地域との交流を大切に健康管理を行いつつ個人の意思を尊重して柔軟性のあるサービス提供に努めるという理念に基づき職員の目の留まる所に貼り、日々確認をして業務にあたっている	管理者は、利用者や家族の思いを叶えるために、その時々状況に応じて臨機応変に対応するように会議や申し送り、SNSを活用して職員に伝えている。職員同士で自発的に声をかけ合って助け合いながら理念が実践できるように取り組んでいる。	
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	自治会にも加入しており、毎年地域の行事に参加していたり、事業所の行事にも参加して頂いていたが、近年は新型コロナの影響で行事等が中止(リモート)になっている	自治会の回覧板を活用して事業所の避難訓練への参加を呼び掛けている。近隣の方より野菜や筍、栗など差し入れがある。コロナ禍前は、地域の餅つき大会に豚汁を配ったり、子供神輿の休憩所として地域の方と交流していた。	
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	コロナ禍にて運営推進会議は書面での開催であった		
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	書面での報告で、意見等のアドバイスをいただき職員に周知している	書面で定期的開催して事業所の状況や活動を報告し意見等を返送してもらっている。前回のステップアップより多くの家族が参加できるように工夫している。避難経路マップの変更や災害発生時の連絡体制など地域協力が得られている。	
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	担当者への報告や相談を行い、指導、アドバイスを受けている	書類の提出や分からないことを聞きに市の担当者を訪ねている。市主催の会議に参加して情報を交換している。コロナ禍前は事業所で鍋会を行い利用者や家族、市の担当者と意見交換を行っていた。	
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	センサーの使用、巡視体制を整えて拘束をしないケアに取り組んでいる。また3ヶ月に1回以上委員会を開き検討会議を行っている	家族には、契約時に身体拘束を行わないことを伝えている。会議で身体拘束や虐待について具体的に事例を挙げて話し合っている。転倒が多い利用者に対して家族と繰り返し話し合い、医師に相談しながら職員全員で身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	
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	全体会議で虐待について話し合い防止に努めている。外部研修にもZOOM等で参加し、その資料について職員間でも話し合っている。虐待防止委員会を年2回(10月・2月)行う事とする		

グループホームトリア希望町

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	研修には参加出来ていないが資料等参考にして職員全員が理解出来るように努める		
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	契約時、重要事項説明書に沿って説明し、理解、納得をしていただいた上で書類に押印していただいている		
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	意見をいただいた時には、内容を職員に周知している	家族の来所時や電話で利用者の近況を伝えて意見や要望を聞いている。家族より運動や外出の要望があり日課に取り入れている。下肢筋力低下予防を希望されたため相談して訪問リハビリを受け入れている。	
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	全体会議には、統括や管理者も参加し職員一人一人の意見を聞くよう努めている	管理者は、職員と常にコミュニケーションを図り職員間で声をかけ合って良い関係が構築できるように働きかけている。チェック方法や物品の置場、職務内容など職員間で話し合い改善している。	
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	年次昇給、資格所持者には、資格手当を支給するなど職員に応じて評価している。希望に応じたシフト作りをしている		
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	コロナ禍の影響で外部研修が少ない中、会議、内部研修、ZOOM研修に参加するよう努めている		
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	ZOOM会議には参加し情報交換を行っている		

グループホームトリア希望町

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
<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	事前にご本人の意見を聞き、本人の声に耳を傾けるよう努めている		
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	事前にご家族に話を聞いている。変化があればその都度、話し合いの場を設けている		
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	ご本人やご家族様の声を聞き、その方に合った柔軟な対応をしている		
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	掃除や洗濯、食後の片づけ等、利用者様が出来る事を提供し職員と一緒にしている		
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	コロナ禍の影響で面会時は、一定の距離を保ち5～10分程度としている。動画、写真等も携帯電話にてお送りしている。ご家族、本人様の希望があれば直接電話でもお話していただいている		
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	コロナ禍の影響で出来ていない	コロナ禍前は、利用前からの友人が迎えに来て馴染みの店に出掛けていた。絵葉書のやり取りなど利用前から行って来たことを継続できるように支援している。遠方の家族や急に来苑された方には窓越しで面会できるように取り組んでいる。	
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	職員が声掛けをし毎日体操やレクリエーションを一緒に行い利用者様同士がコミュニケーションを取れるようにしている。食器拭き、洗濯物たたみ等も利用者様同士が声を掛け合い行っている		

グループホームトリア希望町

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	契約後も何かあれば連絡を取り合っている。家族様も、施設に出向いて下さる。毎年欠かさず季節の物を持ってきて下さる方もみえる		
<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	日々、利用者様の声に耳を傾けるようにしている	テレビや広告を話題にして利用者の意向を把握している。利用者の様子や表情をみて職員から声を掛けて居室で思いを聞いている。一人ひとりの意向をどうすれば叶えられるのか職員間で話し合っている。	
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	サービス利用前に、情報収集し職員に周知している。また、その後の情報は会議で報告し共有している		
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	申し送りノートを利用し状況の変化など一人が得た情報であっても職員全体が共有出来るようにしている		
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アを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ケアマネージャーと担当の職員が中心となりその都度見直しをしながら介護計画を作成している。三か月に一回モニタリングを行っている。職員全員が分かるようにケアプランが明記された個人記録となっている	家族が来所した時や電話で近況を報告し計画への意向や要望を聞いている。利用者の担当職員が定期的のモニタリングを行い、記録を確認しながら計画作成担当者で話し合っ計画を作成している。状態の変化が大きい方は職員間で話し合うが変化が小さい場合は話し合っていない。	介護計画作成時に全職員の幅広い意見や気付きを取り入れ、より現状に即した計画となることを期待する。
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	個人記録や申し送りに記入し職員が情報を共有し介護計画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	外出は、新型コロナの影響で控えていただいているが必要な受診・外出は行っている		

グループホームトリア希望町

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	地域の行事等は、中止になって参加出来ないが、施設内でカラオケやレクリエーションを増やし楽しみを持って過ごす事が出来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	基本、嘱託医による往診を受けているが、希望又は指示があれば他科の受診が出来るよう対応している	かかりつけ医の受診は家族が同行している。家族には介護記録やバイタル表などをコピーして渡して、結果を確認している。家族が遠方の場合は職員がかかりつけ医に同行して家族の到着まで連れ添っている。	
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	服薬、状態観察など医療に関わる事はもちろん、その他、気付いた事も報告し看護師の判断で適切に受診、往診依頼を行っている		
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。	入院した際は、地域医療連携室に速やかに連絡を取り、現状の確認や退院前の調整を行っている		
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	終末期に向けた方針を主治医、御家族、職員で話し合い職員すべてに周知する	契約時に事業所の方針を伝えている。状態の変化に伴い早い段階から家族に状態を説明し意向を確認している。終末期は医師が家族に説明し意向を確認している。看取り期に入った時は、家族の希望で面会や宿泊してもらい、最後の時を送れるように支援している。	
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	マニュアルを作成し事態に備えている。家族様の同意書、意向を書面にてサイン、押印もらっている		
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	年二回、消防訓練等を実施している。自治会にも加入しているので回覧板が定期的に回ってくる。コロナ禍の現在は難しいが、落ち着いた時には避難訓練等に参加していただくようにする	夜間想定を含めて年2回避難訓練を実施している。運営推進会議で地域の避難経路やハザードマップなど話し合っってアドバイスを受けている。水や食糧、備品を外部評価でアドバイスを受けて2階に備蓄している。地域の回覧板を活用して訓練への参加を依頼しているが協力が得られていない。	運営推進会議で話し合ったり、地域へ積極的に情報を発信したりして訓練等に協力が得られるような関係が構築できるように工夫して欲しい。

グループホームトリア希望町

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
<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	声掛けや対応については、全体会議の場で話し合い、その方に合った声掛けを心掛けている	利用者一人ひとりに合わせた声掛けや対応について職員間で話し合っている。管理者は、入浴や排泄など常に羞恥心に配慮することを伝えている。職員は、利用者の気持ちに配慮し傷付けないような言葉使いを心掛けている。	
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	利用者様の声に耳を傾け、日々の生活の中で自己決定できる事はしていただけるよう促し支援している		
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	その日にしたい事など、ご利用者様の気持ちを優先し出来るだけ希望に添うようにしている		
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	ご自身でその日に着る服を選んでいただいている。定期的に、出張理美容を依頼し希望者様には利用してもらっている。希望に応じ、化粧や毛染め、カット、顔そり等行っている		
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	職員と一緒に食事を摂っている。食事後の片付け(食器洗浄)は職員が行い、利用者様が拭き上げをしてくださる	朝食は利用者の希望でパンやごはんを選ぶことができる。要望があれば居室で食べることもできる。利用者は下ごしらえや食器拭きなど出来ることを手伝っている。鰻丼や寿司ランチの出前を頼んだり、栗ご飯やソーメンなど季節に合った献立にしたり楽しめるように取り組んでいる。	
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	メニューは、委託業者が立てている。食事、水分量が少ない利用者様には、こまめに声掛けをし水分等摂取していただくようにしている		
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	出来る限り本人の能力や状態、意欲に合わせて介助が必要な場合は介助を行っている(起床時含め1日4回)		

グループホームトリア希望町

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	排泄チェック表を活用し、その方にあった時間に声掛け、交換している	排泄表やチェック表を確認し職員間で話し合っって自立支援に取り組んでいる。ポータブルトイレは使用せず昼夜とも声掛けをしてトイレに誘導している。利用者の表情やしぐさを伺いながら早目に声を掛けてトイレに誘導している。	
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	排泄記録を確認し、数日排便がない場合は主治医、看護師に相談し利用者様に合った服薬対応をしている。それに伴い、バナナ、ヨーグルトを提供。水分を多く摂取してもらったり運動を促している		
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ず、個々にそった支援をしている	個人の希望の曜日や時間帯で行えるようにしている	入浴する回数は決まっているが、一日おきに入浴している方もいる。一人ひとり湯を入れ替え、利用者の好みの湯温としている。柚湯や菖蒲湯で季節感を味わい、檜の木片を入れて香りを楽しみながらゆっくりと入浴している。	
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	日中の活動時間を増やし、夜間良眠出来るよう促している。日中傾眠が強い場合やその日の体調に伴い、無理せず居室で休んでいただいている		
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	誤薬、未薬防止の為、必ずフロアにて服薬、ダブル、トリプルチェックを行っている。服薬後のボックスのチェックも必ず行っている		
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	その方に合ったレクリエーションを提供している(折り紙、塗り絵、カラオケ、読書等)		
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	コロナ禍の中、喫茶店等の外出が出来ないが、天気の良い暖かい日は、青空面会(一定の距離をあげ)青空珈琲等行っている	コロナ禍前は、利用者が希望した時は一緒に買い物や喫茶店に出掛けていた。家族から要望があり孫の結婚式や葬式、法事など家族と一緒に掛ける方もいた。天気の良い日や外出を希望された時は1対1で散歩に出掛けている。	



グループホームトリア希望町

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	外出は、新型コロナ禍の影響で控えていただいているが必要な時は、職員が代行し買い物している		
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	本人、ご家族の希望があれば、電話をし話して頂いている。お手紙のやり取りもされている		
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	玄関先、フロア等、季節に合わせた飾りつけを行い、季節を感じていただいている	玄関や居間に季節の花やリースを飾っている。玄関にメダカを飼育して利用者が餌やりを行っている。利用者が手伝ってリビングをモップ掛けする方もいる。職員は換気やカーテンの開閉を小まめに行い、温湿度や採光に配慮している。	
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	食事を摂る自席だけではなく、ソファを置き利用者様、職員と一緒に過ごせる空間を作っている		
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	自宅から使い慣れた物を持ってきていただき使用してもらったり、家族の写真等を居室に飾ったりしている	家族写真や自作の塗り絵を飾っている。仏壇を持ち込んで花を飾り毎日手を合わせている方もいる。昔のアルバムを持って来て見ながら思い出を楽しんでいる。使い慣れたエアロバイクを持ち込んで居室で運動している方もいる。	
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	職員がその方の身体状況を把握し、安全に日常生活が出来るよう見守っている		

### 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	2190500229		
法人名	株式会社トリア		
事業所名	グループホームトリア希望町		
所在地	岐阜県各務原市蘇原希望町1-1-1		
自己評価作成日	令和4年12月27日	評価結果市町村受理日	令和5年3月6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	<a href="https://www.kai.gokensaku.nhi.w.go.jp/21/index.php?act=on_kouhyou_detail_022_kani=true&amp;i_gyosvoOd=2190500229-00&amp;SerVi.ceOd=320&amp;Type=search">https://www.kai.gokensaku.nhi.w.go.jp/21/index.php?act=on_kouhyou_detail_022_kani=true&amp;i_gyosvoOd=2190500229-00&amp;SerVi.ceOd=320&amp;Type=search</a>
----------	---

【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 旅人とたいようの会		
所在地	岐阜県大垣市橘町1丁目3番地		
訪問調査日	令和5年2月10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)】

--

【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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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
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	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
<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	住み慣れた地域で地域との交流を大切に健康管理をいっつ個人を尊重して柔軟性のあるサービス提供に努めるという理念に基づき職員の目の留まる所に貼り、日々確認をして業務にあたっている		
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	自治会にも加入しており、毎年地域の行事に参加していたり、事業所の行事にも参加して頂いていたが、近年は新型コロナの影響で行事等が中止(リモート)になっている		
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	コロナ禍にて運営推進会議は書面での開催であった		
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	書面での報告で、意見等のアドバイスをいただき職員に周知している		
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	担当者への報告や相談を行い、指導、アドバイスを受けている		
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	センサーの使用、巡視体制を整えて拘束をしないケアに取り組んでいる。また3ヶ月に1回以上委員会を開き検討会議を行っている		
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	全体会議で虐待について話し合い防止に努めている。外部研修にもZOOM等で参加し、その資料について職員間でも話し合っている。虐待防止委員会を年2回(10月・2月)行う事とする		

グループホームトリア希望町

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	研修には参加出来ていないが資料等参考にして職員全員が理解出来るように努める		
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	契約時、重要事項説明書に沿って説明し、理解、納得をしていただいた上で書類に押印していただいている		
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	意見をいただいた時には、内容を職員に周知している		
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	全体会議には、統括や管理者も参加し職員一人一人の意見を聞くよう努めている		
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	年次昇給、資格所持者には、資格手当を支給するなど職員に応じて評価している。希望に応じたシフト作りをしている		
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	コロナ禍の影響で外部研修が少ない中、会議、内部研修、ZOOM研修に参加するよう努めている		
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	ZOOM会議には参加し情報交換を行っている		

グループホームトリア希望町

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
<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	事前にご本人の意見を聞き、本人の声に耳を傾けるよう努めている		
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	事前にご家族に話を聞いている。変化があればその都度、話し合いの場を設けている		
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	ご本人やご家族様の声を聞き、その方に合った柔軟な対応をしている		
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	掃除や洗濯、食後の片づけ等、利用者様が出来る事を提供し職員と一緒にしている		
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	コロナ禍の影響で面会時は、一定の距離を保ち5～10分程度としている。動画、写真等も携帯電話にてお送りしている。ご家族、本人様の希望があれば直接電話でもお話していただいている		
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	コロナ禍の影響で出来ていない		
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	職員が声掛けをし毎日体操やレクリエーションを一緒に行い利用者様同士がコミュニケーションを取れるようにしている。食器拭き、洗濯物たたみ等も利用者様同士が声を掛け合い行っている		

グループホームトリア希望町

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	契約後も何かあれば連絡を取り合っている。家族様も、施設に出向いて下さる。毎年欠かさず季節の物を持ってきて下さる方もみえる		
<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	日々、利用者様の声に耳を傾けるようにしている		
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	サービス利用前に、情報収集し職員に周知している。また、その後の情報は会議で報告し共有している		
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	申し送りノートを利用し状況の変化など一人が得た情報であっても職員全体が共有出来るようにしている		
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アを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ケアマネージャーと担当の職員が中心となりその都度見直しをしながら介護計画を作成している。三か月に一回モニタリングを行っている。職員全員が分かるようにケアプランが明記された個人記録となっている		
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	個人記録や申し送りに記入し職員が情報を共有し介護計画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	外出は、新型コロナの影響で控えていただいているが必要な受診・外出は行っている		

グループホームトリア希望町

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	地域の行事等は、中止になって参加出来ないが、施設内でカラオケやレクリエーションを増やし楽しみを持って過ごす事が出来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	基本、嘱託医による往診を受けているが、希望又は指示があれば他科の受診が出来るよう対応している		
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	服薬、状態観察など医療に関わる事はもちろん、その他、気付いた事も報告し看護師の判断で適切に受診、往診依頼を行っている		
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。	入院した際は、地域医療連携室に速やかに連絡を取り、現状の確認や退院前の調整を行っている		
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	終末期に向けた方針を主治医、御家族、職員で話し合い職員すべてに周知する		
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	マニュアルを作成し事態に備えている。家族様の同意書、意向を書面にてサイン、押印もらっている		
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	年二回、消防訓練等を実施している。自治会にも加入しているので回覧板が定期的に回ってくる。コロナ禍の現在は難しいが、落ち着いた時には避難訓練等に参加していただくようにする		

グループホームトリア希望町

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
<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	声掛けや対応については、全体会議の場で話し合い、その方に合った声掛けを心掛けている		
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	利用者様の声に耳を傾け、日々の生活の中で自己決定できる事はしていただけるよう促し支援している		
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	その日にしたい事など、ご利用者様の気持ちを優先し出来るだけ希望に添うようにしている		
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	ご自身でその日に着る服を選んでいただいている。定期的に、出張理美容を依頼し希望者様には利用してもらっている。希望に応じ、化粧や毛染め、カット、顔そり等行っている		
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	職員と一緒に食事を摂っている。食事後の片付け(食器洗浄)は職員が行い、利用者様が拭き上げをしてくださる		
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	メニューは、委託業者が立てている。食事、水分量が少ない利用者様には、こまめに声掛けをし水分等摂取していただくようにしている		
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	出来る限り本人の能力や状態、意欲に合わせ介助が必要な場合は介助を行っている(起床時含め1日4回)		



グループホームトリア希望町

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	排泄チェック表を活用し、その方にあつた時間に声掛け、交換している		
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	排泄記録を確認し、数日排便がない場合は主治医、看護師に相談し利用者様に合った服薬対応をしている それに伴い、バナナ、ヨーグルトを提供。水分を多く摂取してもらったり運動を促している		
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ず、個々にそつた支援をしている	個人の希望の曜日や時間帯で行えるようにしている		
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	日中の活動時間を増やし、夜間良眠出来るよう促している。日中傾眠が強い場合やその日の体調に伴い、無理せず居室で休んでいただいている		
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	誤薬、未薬防止の為、必ずフロアにて服薬、ダブル、トリプルチェックを行っている。服薬後のボックスのチェックも必ず行っている		
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	その方に合ったレクリエーションを提供している(折り紙、塗り絵、カラオケ、読書等)		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそつて、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	コロナ禍の中、喫茶店等の外出が出来ないが、天気の良い暖かい日は、青空面会(一定の距離をあげ)青空珈琲等行っている		

グループホームトリア希望町

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	外出は、新型コロナ禍の影響で控えていただいているが必要な時は、職員が代行し買い物している		
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	本人、ご家族の希望があれば、電話をし話して頂いている。お手紙のやり取りもされている		
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	玄関先、フロア等、季節に合わせた飾りつけを行い、季節を感じていただいている		
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	食事を摂る自席だけではなく、ソファを置き利用者様、職員と一緒に過ごせる空間を作っている		
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	自宅から使い慣れた物を持ってきていただき使用してもらったり、家族の写真等を居室に飾ったりしている		
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」「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	職員がその方の身体状況を把握し、安全に日常生活が出来るよう見守っている		