

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	2372002382		
法人名	有限会社 五ツ星		
事業所名	グループホーム さっちゃんの家 1階		
所在地	豊橋市野依町新切101番地		
自己評価作成日	令和 2年 3月 1日	評価結果市町村受理日	令和2年4月28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なごみ(和)の会		
所在地	名古屋市中種区小松町五丁目2番5		
訪問調査日	令和2年4月1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)】

自宅でしていたことが引き続き出来るようにまた、出来なくなったことが実践できるように介護しております。家庭的な雰囲気の中で私たちと同じように普通の生活が送れるように心掛けています。そして利用者さんと職員は家族のように過ごしていく中で互いが成長したいと思っています。

【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)】

グループホームさっちゃんの家は、豊橋市郊外の、自然の残る新興住宅地にある2ユニットの事業所である。周りの一般住宅に馴染んだ佇まいで、今年で開設14年目を迎える。「家族と暮らしているように成長できること」の理念の下、4つの方針(それぞれが役割を持ち必要な存在であること、家族と暮らしているような安らぎを感じられること、これまでとこれからの存在を肯定されること、自由と人権が尊重され普通に生きられること)を掲げている。市内の複数の中学校からの職業体験を受け入れ、さらに市の事業である「赤ちゃんの駅」に登録して、多様な人々との交流を大切にしている。また、高齢者や障害者等の人材雇用に取り組み、入居者と共に地域の人々や職員など、集う全ての人が、家族のように互いに支え合い、共に成長できるよう努めている事業所である。

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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				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	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回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	「家族が暮らしているように成長できること」を理念とし毎朝職員で唱和し意識しながらケアにあたっている。	入居者と職員、様々な年代の地域の方との交流を含め、家族のように相手を思いやる事で成長できる事を目標にしている。入口に理念の掲示をし、毎朝唱和する事によって職員間で共有している。	
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	町内会に入り回覧板も回しや地域の一員として活動(祭り、バザー)などに参加している	町内会に加入し、町内の避難訓練やごみゼロ運動に参加し、地域の一員として役割を担っている。また、老人会(ふれあいクラブ)の催しの会場として、場所の提供をする等、交流がある。	
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	運営推進委員会では民生委員・地域住民の方に参加していただき利用者の状況や認知症についてお話する機会がある。		
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	奇数月に開催し利用者の状況を報告し意見を頂いている。地域の行事などの情報を教えて頂いている。	民生委員、包括支援センター職員、家族、入居者、地域住民で構成されたメンバーで2カ月に1回開催されている。出席者からは、看取りについての対応の質問が出る等、様々な質疑応答がされている。	
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に取り組んでいる	運営推進委員会の報告、事故発生時の報告を行っている。その他日頃から迷うことがあれば相談し指導を仰いでいる。	ハローワークの障がい者雇用フェアに参加し、積極的に障がい者の雇用促進に努めている。また、東三河広域連合の研修会に出席している他、管理者が介護労働センターの講習会の講師として出席している。	
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「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	身体拘束の勉強会(社内研修)を行っている。マニュアルも作成しいつでも閲覧できるようにしている。	入職時に身体拘束についての研修を実施している。家族より、職員の声の大きさについての苦情があればその都度、事例検討を行い、結果報告を運営推進会議で報告している。	
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	高齢者虐待防止法について講習会に参加。また、社内で勉強会を行い職員間でも虐待に繋がりそうなケアを発見した時は他の職員に相談できるような関係作りをしている。		

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
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	自立支援事業、制度のパンフレットを常備し、必要と思われる方には説明し関係機関につなげる支援を行う。		
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	入居前に説明を行い契約を行っている。入居の際にもご説明させて頂き不明な点などないか伺っている。入居後も質問に回答している		
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	ケアプラン説明の際本人やご家族からご要望や意見を伺っている。玄関にご意見箱を設置している。ご意見をいただいた場合など、おたよりに公表して運営に反映している。	玄関入口に意見箱を設置している。また、意見箱を苦情相談窓口の1つとして重要事項説明書にて説明している。日常的には、面会時やメールで家族に意見聴取を行っている。また、毎月のお便りには、写真付きで、個別コメントを添えて送付している。	
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	職員会議や申し送り時などで会社への意見や報告、職員からの意見交換し問題点の改善に努めている。	月1回のユニット合同の職員会議や申し送り時、年2回の個人面談等で職員からの意見聴取を行っている。パート職員からの意見により、現在社内でマイスター制度を導入するための準備を行っている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	代表者はスタッフと話し合いをもったり、ホームで職員の働く様子をみたり声をかけている。仕事だけでなく休暇もとりやすい環境をめざしている。		
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	研修の機会を職員に案内して、自主的に研修に参加するようにすすめている。		
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	日頃から近隣市の同業管理者と意見交換の機会を持っている。職員の交流・勉強会の実施が課題。		

自己 評価	外部 評価	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	入居前の様子をご家族などに聞き入居後の情報を職員間で共有し本人とのコミュニケーションをとりながら居場所ができるよう働きかけている。			
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	入居前、入居時とお話を伺い入居後の様子もお伝えしながらご要望を伺ったり一緒に今後について考えて頂いている。			
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	本人の現状を把握し本人にあった生活が出来るようご家族や本人と話し合い支援内容を考えている。			
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	食事の支度、掃除など一緒にに行い各々がご自分の役割と思って生活できるような援助を行っている。			
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	ご入居後も面会や外出などご家族関係を大切にしています。面会時間も何時でもOKにしています。			
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	親族や馴染みの友人などの訪問や面会、外食と一緒に出席しておられる。	家族の面会時間に規定を設けず、いつでも面会できる事を入居の際に説明している。また、家族との外食や、夫のいる自宅で数時間過ごす事もある。		
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	同じ空間で生活している物同士もめ事もあがあるが職員が間に入りコミュニケーションをとりながら楽しく過ごせ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
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	退居後どのような生活を希望しているか伺いながらその方にあった環境の中で生活できるようにご家族と話し合いをしている。退居後もお見舞いや様子を伺ったりしている。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	以前の生活スタイルや本人の意向や希望、ご家族からの要望を把握するよう努めている。	入居の際にセンター方式を用いて、これまでの暮らし方や生活習慣等のアセスメントを行い、暮らし方の希望を本人、家族から聞き取っている。意思の表出が難しい方に関しては、表情や様子を観察し本人本位になるよう職員で検討している。	
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	入居後も馴染み親しんだ環境で生活していただけよう生活歴や生活環境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	一人ひとりどの時間にどのように過ごす事を好まれるか把握しアプローチを行っている。また、毎日の活動の中で個々の出来る事を把握し継続できるようにアプローチしている。		
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	カンファレンスやケアプラン説明時に本人やご家族の要望を伺いプランに反映させる。利用者個々に合わせた生活を支援している。	面会時や電話にて家族からの要望の聞き取りをし、計画作成者が事前に職員から意見聴取を行い、計画作成者、管理者、ケアマネジャーでカンファレンスを行い、3か月に1回モニタリング、計画の見直しを行っている。	
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	ささいな事でも個別記録に記入し職員間で情報を共有(申し送りノート)している。職員全員が同様のケアを行い結果を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	本人の状態の変化で生まれたニーズに対し本人やご家族と話し合い柔軟的に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
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	地域のスーパーに買い物に出かけている。花見には公園や正月には神社に初詣に出掛けたりしている。		
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	入居時にご家族と話し合いかかりつけ医を決定している。受診時は看護師が同行し本人の状況を報告している。	入居前からのかかりつけ医を受診する方が多い。協力医療機関を利用する方もある。どちらも定期受診は家族や看護職員が付き添っている。歯科受診も同様である。看護職員は24時間対応可能であり、緊急時は看護職員が対応している。	
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	毎日の申し送りで看護師に報告している。介護職からの質問も応えている。通院が必要な時は、看護師が付き添っている。365日24時間看護師と連絡が可能。		
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。	入院時は介護サマリーを作成し療養に役立ててもらえるようにしている。入院後も状況に応じて主治医からの説明に同席させていただき退院ごの生活が円滑に移行できるようにしている。		
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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居時に終末時について文章にて要望を伺っている。その時が近づいた時には細かく要望を聞き擦り合わせを行っている。看取りの方針などチームで共有するようにしている。	入居時に本人、家族へ重度化対応に関する指針を説明している。移設や帰宅等の希望に必要な援助を行い、看取り希望の場合には、家族にもなるべく関わって頂くよう説明し(宿泊可能)、都度、意向を確認しながら協力医と連携して支援している。職員は勉強会や振り返りを通して、知識向上に努めている。	
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	新入職員を対象にロールプレイを行い実践に備えている。		
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	総合訓練を行い利用者職員と共に有事の際はどうかを訓練に努めている。地域の避難訓練にも協力している。(地域の第一避難集合場所になっている)	年2回、日中と夜間想定防災訓練をそれぞれ行い、実際に入居者と共に外まで避難している。町内の第一避難所は事業所の駐車場であり、地域防災訓練にも参加し備えている。備蓄は水、食料を利用者、職員分を3日分準備している。食料はローリングストック法式により日常的に一定量の食料を確保している。	

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	利用者さんの居室へ入る時は必ず許可を得ている。トイレなどの誘導時には声掛けに気をつけ対応している。個人情報の開示などは意向を伺い同意書を頂いている。	入職時に研修を行っている。具体的な対応方法を職員へ指導し、適切でない対応があれば、全員で話し合っている。また、個別に繰り返し注意している。居室へは本人の許可を得てから入室している。	
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	その方の思いを聞き出せるような声掛けに心掛けている。生活の中で自己決定できるように働きかけている。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	テレビを見たり、談笑されている際は一人ひとりのペースで過ごしていただいている。イベント、活動参加は自由で無理強いしない。		
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	髭剃りや爪切り、散髪を定期的に行っている。衣服を選んでいただく対応ができていない。		
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	食事の支度や下膳、洗い上げなどその方に出る事を一緒に行っている。誕生日には、本人の好物を伺っている。	献立は、その日に入居者と相談する等して決めている。食材は適宜買い出ししており、入居者と共に出かけている。食の好みは入居時に把握している。誕生日にリクエストメニューに応えたり、たこ焼きパーティを希望に合わせて開催したり喫茶店へモーニングへ行っている。	
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	食事水分量は記録し管理している。メニューを記録し同じものが重ならない様にしている。体調不良の際も考慮し提供している。咀嚼や嚥下の状態も考慮し合った形態で提供している。		
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	毎食後義歯の方の口腔ケアを行っている。毎食後の口腔ケアが出来ていない。		

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
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	一人ひとりの排泄パターンや習慣を把握しトイレでの排泄が自立できるよう声掛けのタイミングを測り支援している。	個別に排泄チェックを行い、利用者それぞれの排泄パターンを把握し、日中オムツ使用から、トイレで排泄されるようになった入居者もいる等、改善に向けて支援している。便秘の予防に、水分摂取量を把握したり乳製品を勧めたり、腹部マッサージをしている。	
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	水分量に注意し牛乳など乳製品の提供。また、軽い運動や腹部マッサージを促している。下剤服用で調整されている方もおられる。		
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	一人ひとりの体調や希望に合わせ無理強いないせいで気持ち良く入浴していただくようにしている。ゆず湯や菖蒲湯なども取り入れ楽しんでいただくようにしている。	入居者は午後の時間帯に1日おきに入浴している。希望があれば、毎日や夜間の入浴も可能である。一人一人の好みの入浴方法を把握して寛ぎの時間を提供している。入浴剤や季節湯で入浴を楽しんでもらい、また、1対1の時間を傾聴の場として大切にしている。	
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	生活習慣や体調に合わせ状況に応じて休息を促している。室内の温度など環境面でも安心して気持ちよく過ごせるように気をつけている。		
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	個人ファイルに薬の情報が有り、薬の内容を理解し誤薬がないように薬のセットと服薬確認は3回行っている。		
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	掃除や洗濯物食事の支度や片付けなど出来る事を一緒にに行い役割を持って生活出来るように支援している。カラオケ、ピアノ、ギター、レコードもあり音楽を楽しんでいる。プロジェクターで映画を見ることもできる。		
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	天候に合わせ散歩や買い物ドライブなど出掛けられるよう支援している。ご家族の協力を得て希望する所へも出掛けられるよう支援している。	散歩や買い物へ出かけたり、敷地内の花壇の水やりやベンチで外気浴をする等、日常的に戸外へ出ている。車で伊良湖岬へ大あさりを食べに行ったり、いちご狩りや、弁当を持参して花見へ出たりしている。入居者の地元の公園等へ個別で出かけることもある。	

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	ホームで管理している。外出時は財布お渡しし支払いをしていただく。		
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	手紙など郵便物が届いた際は一緒に開けている。ご家族や知人から電話があった場合は取り次いでいる。		
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	玄関や食堂などは季節に合わせた飾り付けをし季節感を楽しめるようにしている。リビング廊下にはペンダントのライトからダウンライトがあり光のコントロールで雰囲気を変えられる	リビングにはピアノやギターが置かれ、テレビやソファの配置や素材が家庭的である。照明は2種類あり、空間の印象を調節できると共に、一つの照明は自家発電設備で停電時に対応できる。2階への階段は入居者が利用しやすいよう両側に手すりが設置され、幅が配慮されている。	
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	リビング以外廊下にもソファを置き好きな場所で過ごせるようになっている。		
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	ご本人の馴れ親しんだ物を持って来て頂いたりご本人やご家族の希望を取り入れ落着いて過ごせるようにしている。	居室は、エアコン、照明、カーテン、クローゼットが備えつけられ、希望により畳やカーペットを敷いて利用できる。ベッドや家具や小物等、また、仏壇を持ち込んでおられる方もあり、安心して暮らせる環境作りをしている。	
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	廊下には手摺りがあり歩行しやすいようになっている。トイレの表示をすることで1人で行けるようにしている。		

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	2372002382		
法人名	有限会社 五ツ星		
事業所名	グループホーム さっちゃんの家 2階		
所在地	豊橋市野依町新切101番地		
自己評価作成日	令和 2年 3月 1日	評価結果市町村受理日	令和2年4月28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なごみ(和)の会		
所在地	名古屋市千種区小松町五丁目2番5		
訪問調査日	令和2年4月1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)】

自宅でしていたことが引き続き出来るようにまた、出来なくなったことが実践できるように介護しております。家庭的な雰囲気の中で私たちと同じように普通の生活が送れるように心掛けています。そして利用者さんと職員は家族のように過ごしていく中で互いが成長したいと思っております。

【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)】

--

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
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	「家族が暮らしているように成長できること」を理念とし毎朝職員で唱和し意識しながらケアにあたっている。		
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	町内会に入り回覧板も回しや地域の一員として活動(祭り、バザー)などに参加している		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	運営推進委員会では民生委員・地域住民の方に参加していただき利用者の状況や認知症についてお話しする機会がある。		
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	奇数月に開催し利用者の状況を報告し意見を頂いている。地域の行事などの情報を教えて頂いている。		
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	運営推進委員会の報告、事故発生時の報告を行っている。その他日頃から迷うことがあれば相談し指導を仰いでいる。		
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「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	身体拘束の勉強会(社内研修)を行っている。マニュアルも作成しいつでも閲覧できるようにしている。		
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	高齢者虐待防止法について講習会に参加。また、社内で勉強会を行い職員間でも虐待に繋がりそうなケアを発見した時は他の職員に相談できるような関係作りをしている。		

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
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	自立支援事業、制度のパンフレットを常備し、必要と思われる方には説明し関係機関につなげる支援を行う。		
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	入居前に説明を行い契約を行っている。入居の際にもご説明させて頂き不明な点などないか伺っている。入居後も質問に回答している		
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	ケアプラン説明の際本人やご家族からご要望や意見を伺っている。玄関にご意見箱を設置している。ご意見をいただいた場合など、おたよりに公表して運営に反映している。		
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	職員会議や申し送り時などで会社への意見や報告、職員からの意見交換し問題点の改善に努めている。		
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	代表者はスタッフと話し合いをもったり、ホームで職員の働く様子をみたり声をかけている。仕事だけでなく休暇もとしやすい環境をめざしている。		
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	研修の機会を職員に案内して、自主的に研修に参加するようにすすめている。		
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	日頃から近隣市の同業管理者と意見交換の機会を持っている。職員の交流・勉強会の実施が課題。		

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	入居前の様子をご家族などに聞き入居後の情報を職員間で共有し本人とのコミュニケーションをとりながら居場所ができるよう働きかけている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	入居前、入居時とお話を伺い入居後の様子もお伝えしながらご要望を伺ったり一緒に今後について考えて頂いている。		
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	本人の現状を把握し本人にあった生活が出来るようご家族や本人と話し合い支援内容を考えている。		
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	食事の支度、掃除など一緒に行き各々がご自分の役割と思って生活できるような援助を行っている。		
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	ご入居後も面会や外出などご家族関係を大切にしています。面会時間も何時でもOKにしています。		
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	親族や馴染みの友人などの訪問や面会、外食と一緒に出席しておられる。		
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	同じ空間で生活している物同士もめ事もあがるが職員が間に入りコミュニケーションをとりながら楽しく過ごせ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
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	退居後どのような生活を希望しているか伺いながらその方にあった環境の中で生活できるようにご家族と話し合いをしている。退居後もお見舞いや様子を伺ったりしている。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	以前の生活スタイルや本人の意向や希望、ご家族からの要望を把握するよう努めている。		
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	入居後も馴染み親しんだ環境で生活していただけるよう生活歴や生活環境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	一人ひとりどの時間にどのように過ごす事を好まれるか把握しアプローチを行っている。また、毎日の活動の中で個々の出来る事を把握し継続できるようにアプローチしている。		
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	カンファレンスやケアプラン説明時に本人やご家族の要望を伺いプランに反映させる。利用者個々に合わせた生活を支援している。		
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	ささいな事でも個別記録に記入し職員間で情報を共有(申し送りノート)している。職員全員が同様のケアを行い結果を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	本人の状態の変化で生まれたニーズに対し本人やご家族と話し合い柔軟的に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
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	地域のスーパーに買い物に出かけている。花見には公園や正月には神社に初詣に出掛けたりしている。		
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	入居時にご家族と話し合いかかりつけ医を決定している。受診時は看護師が同行し本人の状況を報告している。		
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	毎日の申し送りで看護師に報告している。介護職からの質問も応えている。通院が必要な時は、看護師が付き添っている。365日24時間看護師と連絡が可能。		
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。	入院時は介護サマリーを作成し療養に役立ててもらえるようにしている。入院後も状況に応じて主治医からの説明に同席させていただき退院ごの生活が円滑に移行できるようにしている。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居時に終末時について文章にて要望を伺っている。その時が近づいた時には細かく要望を聞き擦り合わせを行っている。看取りの方針などチームで共有するようにしている。		
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	新入職員を対象にロールプレイを行い実践に備えている。		
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	総合訓練を行い利用者職員と共に有事の際はどうかを訓練に努めている。地域の避難訓練にも協力している。(地域の第一避難集合場所になっている)		

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
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	利用者さんの居室へ入る時は必ず許可を得ている。トイレなどの誘導時には声掛けに気をつけ対応している。個人情報の開示などは意向を伺い同意書を頂いている。		
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	その方の思いを聞き出せるような声掛けに心掛けている。生活の中で自己決定できるように働きかけている。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、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	テレビを見たり、談笑されている際は一人ひとりのペースで過ごしていただいている。 イベント、活動参加は自由で無理強いしない。		
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	髭剃りや爪切り、散髪を定期的に行っている。衣服を選んでいただく対応ができていない。		
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	食事の支度や下膳、洗い上げなどその方に出来る事を一緒に行っている。誕生日には、本人の好物を伺っている。		
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	食事水分量は記録し管理している。メニューを記録し同じものが重ならない様にしている。体調不良の際も考慮し提供している。咀嚼や嚥下の状態も考慮し合った形態で提供している。		
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	毎食後義歯の方の口腔ケアを行っている。毎食後の口腔ケアが出来ていない。		

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
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	一人ひとりの排泄パターンや習慣を把握しトイレでの排泄が自立できるよう声掛けのタイミングを測り支援している。		
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	水分量に注意し牛乳など乳製品の提供。また、軽い運動や腹部マッサージを促している。下剤服用で調整されている方もおられる。		
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	一人ひとりの体調や希望に合わせ無理強いせずに気持ち良く入浴していただくようにしている。ゆず湯や菖蒲湯なども取り入れ楽しんでいただくようにしている。		
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	生活習慣や体調に合わせて状況に応じて休息を促している。室内の温度など環境面でも安心して気持ちよく過ごせるように気をつけている。		
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	個人ファイルに薬の情報が有り、薬の内容を理解し誤薬がないように薬のセットと服薬確認は3回行っている。		
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	掃除や洗濯物食事の支度や片付けなど出来る事を一緒にやり役割を持って生活出来るように支援している。カラオケ、ピアノ、ギター、レコードもあり音楽を楽しんでいる。プロジェクターで映画を見ることもできる。		
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	天候に合わせて散歩や買い物ドライブなど出かけられるよう支援している。ご家族の協力を得て希望する所へも出かけられるよう支援している。		

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	ホームで管理している。外出時は財布お渡し支払いをしていただく。		
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	手紙など郵便物が届いた際は一緒に開けている。ご家族や知人から電話があった場合は取り次いでいる。		
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	玄関や食堂などは季節に合わせた飾り付けをし季節感を楽しめるようにしている。リビング廊下にはペンダントのライトからダウンライトがあり光のコントロールで雰囲気を変えられる		
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	リビング以外廊下にもソファを置き好きな場所で過ごせるようになっている。		
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	ご本人の馴れ親しんだ物を持って来て頂いたりご本人やご家族の希望を取り入れ落ち着いて過ごせるようにしている。		
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	廊下には手摺りがあり歩行しやすいようになっている。トイレの表示をすることで1人で行けるようにしている。		