

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	2371601184		
法人名	杉友商事(株)		
事業所名	グループホームあすか 2階		
所在地	名古屋市天白区高宮町1605-1		
自己評価作成日	令和 2年 9月27日	評価結果市町村受理日	令和 3年 3月25日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JigvosvoCd=2371601184-00&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	愛知県名古屋市緑区左京山104番地 加福ビル左京山1F		
訪問調査日	令和 2年12月16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)】

利用者様またご家族があすかに入所してよかったと思える事業所になるため、散歩に出かけたり、コロナ禍ではあるが室内でも楽しめる年中行事を通じて、職員が家族のようにあたたかな気持ちで寄り添えるよう日常生活を支援している。またご利用者様個々にあった個別ケアを重視している。

【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)】

ホーム全体の業務の見直し、利用者の居室の配置換え等により、職員が関わる時間を増やした。これまで以上に会話する時間を取ることができるようになり、利用者の気持ちを汲み取り、それを実現できるような支援に取り組んでいる。
 家族の意見を聞くために、来所時に職員が積極的に話しかけるようにしている。寝たきりの利用者には、フロアに出てきて過ごしてもらうことで、可能な限り生活に変化を持たせている。
 クリスマスやハロウィンなどのイベントでは、利用者と職員が一緒になって楽しめるように、職員が仮装をして参加するといった試みもある。職員は専門資格の取得にも前向きで、向上心を持って支援にあっている。

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、安心して暮らしている (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	施設各フロアに事業所理念を明示し、研修にて復唱している。また個人目標を掲げ評価している。	年に一回は理念について学ぶ研修行っており、振り返りの機会を設けている。新人職員が増えたことを契機に、全職員が理念に沿った支援を一から考えることができた。	
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	毎日散歩に出かけご近所の方に挨拶したり声をかけていただく、コロナ禍以前は学区の祭に出展を行っている。	コロナ禍以前は、ボランティアの受け入れ、地域行事への参加を積極的に行っていたが、現在は自粛している。地区の避難訓練では、いきいき支援センターからの誘いで、認知症の理解を広める活動を行った。	
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	地域の推進協議会において、グループホームの活動内容報告、また地域の防災訓練にて防災時の認知症の方の対応のブースに参加した。		
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	事業所の活動内容や近況報告している。身体拘束適正化委員会の報告を行っている。	利用者家族の参加もあり、会議をきっかけに家族同士の交流も広がっている。現在は、書面開催となっている。事前に資料を送付し、事業所への質問事項を出してもらい、それに回答するという形式で行っている。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	2か月に1度の地域推進会議に参加している。	法人本部が主となって市との連携を図っているが、ホーム内で生じた疑問等は気軽に相談できる関係を築いている。区の生活保護担当者とは、連絡を取りながら支援にあたっている。	
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	身体拘束適正化委員会を設置し身体拘束をしないケアに努め実践している。	2ヶ月に一度、委員会で話し合った内容を運営推進会議で報告している。家族にも身体拘束をしないケアへの取組みを伝え、第三者の意見も聞くような体制にしている。定期的に身体拘束に関する研修を行い、スピーチロック等に対する理解を深めている。	
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	虐待防止研修を行い、日々虐待防止を行えるよう管理者は職員に指導している。		

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	権利擁護研修を行っている、また利用者の後見人の方と話す機会を増やし制度の理解を深めている。		
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	契約時には必ずゆっくりと時間をかけ説明を行っている。不安疑問がないよう再度確認や分かりやすい言葉で説明している。		
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	契約時には苦情申し立て機関があることを説明し、管理者や職員に気兼ねなく意見や相談が出来るように信頼関係が築けるよう努力している。	現在は面会制限を行っているため、窓越し面会時や電話等で意見を聞いている。ホームへの要望等を伝えてくれる家族は多く、「コロナ対策を取りながらの外出」等の意見が出されている。	
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	年に1度アンケート調査があり、業務改善ボックスを設置して提案や意見を聞く機会を増やしミーティングにて共有している。	管理者は、職員が「お互い様」の気持ちで楽しく働ける職場になるようにしたいと考えており、常に話を聞くようにしている。職員間でも日常の業務の中で意見交換をしており、改善提案が多く出されている。	
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	年に2度人事考課を行い、管理者が職員と面談を行い個人目標をどうして仕事に遣り甲斐や向上心を持って働けるように支援している。		
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	月に一度の総合研修と認知症研修、また職員個々にあった外部研修をすすめている。		
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	コロナ禍以前は外部研修に参加して他事業所と交流できる機会を増やしたり、同法人の他事業所との合同研修などで交流や連携を行っていた。		

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	初回面談をとうして、様子観察や生活歴またご本人の言葉を引き出せるような声掛けをして気持ちに寄り添えるよう関係づくりをしている。		
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	初回面談時にご家族との関係性や性格の把握をし、ご家族の立場になった考えに近づけるようにしている。		
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	ご本人のできること出来ない事また、好きな事また困っていることを把握しサービス計画に反映できるようにしている。		
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	ご本人の生活を支えるということを職員が認識し役割が行えるように支援していく		
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	ご家族とご本人の関係性を理解し、日々変化する、お本人の状況や変化を知っていただけるよう連絡をとり、毎月の通信に写真やご様子を送付している。また体調の変化があれば電話やメールで報告している。		
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	ご本人の知人や親せきが気兼ねなく連絡ができるように支援している。	知人や親せきの訪問が多かったが、現在は自由に会えない状況が続いている。愛用の化粧品を馴染みの店で購入したり、近隣の美容室との馴染みの関係は継続しており、可能な限り関係が途切れないようにしている。	
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	利用者様個々の性格を理解し良好な関係が気づけるようにテーブルや席の配置に工夫したり合同の行事を増やし、孤独な気持ちにさせない様にしている。		

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	病院や他施設に移られた場合でも経過を聞き必要に応じて、相談がしやすいように連絡をしている。		
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	リラックスしている入浴介助時(個別ケア)や個別支援時に際出てくる言葉を職員同士が共有し、さらに希望や意向を聞きだせるように支援している。	入浴時に利用者と職員が1対1になり、リラックスした状態で話を聞いたり、人に聞かれたくないことは、居室で話をするなどの配慮をしている。表情やしぐさからも思いを汲み取っており、職員間で共有している。	
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	利用開始時にご家族、本人から知りえた生活歴や環境を職員が共有し、支援している。		
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	アセスメントシートを用いて本人の出来る事出来ない事を把握し、バイタルチェック、変化の把握を行っている。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	定期的にカンファレンス、モニタリングに反映できるように、ご本人、ご家族の要望等を聞き取り、介護計画を作成してご家族に確認している。変化に合わせて再度計画の確認を行っている。	毎月ケアの状況をチェックし、モニタリングで6ヶ月間の変化を確認している。利用者や家族の意向を反映させ、計画作成担当者がセンター方式を活用して、半年を目途に介護計画の見直しを行っている。	介護計画を変更した際の改善ポイントを明確にして、利用者や職員が達成感を得られるような支援に繋げることを期待したい。
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	日々利用者様に接した介護者の気づき、またご本人が発した言葉を記録に残し職員が情報共有し支援につなげられるようにしている。		
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	ご本人の希望に合わせてるように買い物や理美容、外出、外食をコロナ禍以前は行っていたが、施設内でも希望に添えるよう柔軟に対応している。		

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	コロナ禍以前は地域のコミセンの行事に参加したり近所の喫茶等でかけていた。近くに交番があり散歩の際には挨拶をかわしている。		
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	主治医が月に2回往診を行っているがご本人と家族の要望に応じて専門のかかりつけ医に通院されている方もみえ、要望があれば随時通院介助をおこなったり、ご本人にとって常に最良の支援を提供できるようにしている。	かかりつけ医は、利用者や家族の希望に沿って選択できる。協力医は、緊急時の対応ができるよう24時間の体制をとっている。薬剤師との連携も図られており、薬の相談等を行うことができる。	
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	週に1度訪問看護師が来所しており、介護職との情報を共有して必要なケアを行っている。		
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。	利用者が入院して嚥下困難になった場合できるだけ施設の生活に戻れるよう医師、看護師と連携をし相談している。また退院時の受け入れがスムーズに行えるよう病院のケースワーカーと連携している。		
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	入所時に看取りの指針を説明したり、常々病状の変化を家族に連絡し、終末期をスムーズに支援できる看取り計画書を作成し、ご本人家族の意向に添った支援をしている。	入居時にホームの対応できることを明確に伝え、重度化した際には早い段階で家族の意見をまとめてもらい、本人の意向も踏まえて可能な限りの対応を行っている。より良い最期を迎えられるよう、家族と過ごす時間も大切に支援している。	
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	緊急時の対応マニュアルを作成し、またミーティング時に確認している。		
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	行事に参加したり顔見知りになれるように、日頃から職員が挨拶をしている。	年2回の避難訓練を実施し、実際にベランダや外に出ることで、気づいた課題を改善するよう努めている。地域の避難場所が遠いため、ホームに留まるという選択肢もあり、災害備蓄を5日分用意している。	夜間等の職員の人数が少ない時に発生する災害に備え、近隣住民の協力を得られるよう働きかけをしていくことが望まれる。

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
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	プライバシー保護の研修を行ったり、職員の言葉づかいや動作に配慮するようにその都度指導をおこなっている。	利用者と適度な距離を保ちながら、敬う気持ちを忘れずに接している。羞恥心にも配慮し、排泄に関することなどは大きな声で話さないよう努めている。	
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	個別支援を通してご本人の希望を聞き出し感情を出して甘えられる担当者をつくらせている。		
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	その方のペースを知り業務優先でなく利用者主体のケアが出来るように職員に面談やミーティング時にユマニチュード研修を行っている。		
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	2か月に1度の理美容の提供、またご自分好みの理美容室へお連れしている。意思疎通出来る方は毎日の洋服を選択していただいたり、お化粧する機会を設けている。		
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	ご自身が出来事得意なことをみつけて一緒に調理、盛り付け、後片付けをしていただいている。また毎週のおやつづくりをしたり。コロナ禍以前は月に1度季節のパーティをして楽しめるように配慮している。	日曜日の昼食はフリーメニューとして、利用者のリクエストに応えたものを提供している。おやつレクではおはぎなどを一緒に作ることもある。現在、外食や食材の買い出しは自粛している。	
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	カロリー計算をしている食材を注文している、摂取量、水分量を記録し、体調管理し足りなければ栄養補助食品を医師に処方していただいている。		
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	毎食後口腔ケアを実施しその方にあったブラシやした磨きを行っている。必要時は歯医者への往診また磨き方を指導していただいている。		

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
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	排尿チェックシートを活用してその方のペースを把握し、誘導しているオムツ使用だった方もパンツに切り替え、トイレ誘導することで、皮膚状態も改善している。	排泄の状況を家族とも共有して支援内容を検討し、適切な排泄用品を使うように努めている。利用者個々のリズムやタイミングに合った誘導をすることで、リハビリパンツから布パンツに改善した事例もある。	
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	便秘がちなかたに氷みず、野菜ステックや雑穀米を、あらゆる便秘解消の食材を提供したり、腹部マッサージや散歩をし服薬は最終手段にしている。		
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	ご本人が拒否された場合は次回にして頂いたり、職員がいて希望された時間帯に入浴していただいている。羞恥心に配慮している。	日曜日は入浴の提供がないため、足浴でリラックスしてもらえるよう努めている。入浴拒否のある利用者には、職員を替えて声をかけたり、時間帯や曜日を変更して、無理強いしないよう支援している。	
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	ご本人のペースを尊重し、室内温度に配慮したり、低温やけどに配慮しながら希望の方に湯たんぽを提供している。		
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	個々の利用者の状態にあわせて医師看護師と連携をとり処方箋を確認をしている。服薬チェック表確認、読み上げを行っている。また改善しないときは医師、薬剤師と相談している。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	お好きな家事活動に参加してご自分の役割をもっていただいたりフリーメニューの聞き取り、お花植え水やりや工作、手作りおやつ歌唱、体操、等レクリエーションを行い有意義に日常を楽しんでいただいている。		
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	コロナ禍以前は月に1度の外出、喫茶、年2回の遠足等おこなっていた、散歩は現在も毎日のおこなって、引きこもりにならない様になっている。	企画外出は自粛しているが、毎日の散歩は継続している。外出の代わりにテラスでお茶会をしたり、室内でパーティーをしたりして楽しめることを増やしている。コロナ禍以前に職員と一緒にいた買い物や外出の再開を望んでいる利用者もいる。	

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	金銭管理が出来る方は支払時にご自分の財布から支払いをしていただいている。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	ご本人の希望で電話していただいたり、希望があれば、携帯電話を使用している。		
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	清潔を保ち換気し、消臭剤を設置したり、お香をたいたりと常に匂いに配慮している。また季節の飾りを展示したり、お花を飾って明るい雰囲気を作り出している。	利用者と一緒に作った季節感のあるものを飾り、過去の作品も残しつつ、利用者の生活のあゆみを感じられる空間となっている。利用者同士の相性を考えて席の位置を決め、過ごしやすい環境となるよう配慮をしている。	
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	ほとんどの方は日中リビングに見えるが、ご自分の都合にあわせて自室ですごされている。		
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	入居時に馴染みの物をお持ちいただいたり、ご家族の写真や好みの物を飾られたり、仏壇を持ち込まれたりソファを購入した方もみえる。	使い慣れた家具や利用者自身が作ったゴミ袋を置いたり、居室で化粧をしたり、それぞれが過ごしやすい居室となるようにしている。利用者と一緒にモップ掛けをしており、居室は清潔感を保持している。	
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	家具の配置の工夫、利用者様の動線を確認し、危険回避を行いつつ自由に自立して頂けるように支援している。		

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	2371601184		
法人名	杉友商事(株)		
事業所名	グループホームあすか3階		
所在地	名古屋市天白区高宮町1605-1		
自己評価作成日	令和 2年 9月27日	評価結果市町村受理日	令和 3年 3月25日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JigvosyoCd=2371601184-00&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	愛知県名古屋市緑区左京山104番地 加福ビル左京山1F		
訪問調査日	令和 2年12月16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)】

利用者様またご家族があすかに入所してよかったと思える事業所になるため、散歩に出かけたり、コロナ禍ではあるが室内でも楽しめる年中行事を通じて、職員が家族のようにあたたかな気持ちで寄り添えるよう日常生活を支援している。またご利用者様個々にあった個別ケアを重視している。

【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)】

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、安心して暮らしている (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	施設各フロアに事業所理念を明示し、研修にて復唱している。また個人目標を掲げ評価している。		
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	毎日散歩に出かけ近所の方に挨拶したり声をかけていただく、コロナ禍以前は学区の祭に出展を行っている。		
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	地域の推進協議会において、グループホームの活動内容報告、また地域の防災訓練にて防災時の認知症の方の対応のブースに参加した。		
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	事業所の活動内容や近況報告している。身体拘束適正化委員会の報告を行っている。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	2か月に1度の地域推進会議に参加している。		
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	身体拘束適正化委員会を設置し身体拘束をしないケアに努め実践している。		
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されることがないように注意を払い、防止に努めている	虐待防止研修を行い、日々虐待防止を行えるよう管理者は職員に指導している。		

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	権利擁護研修を行っている、また利用者の後見人の方と話す機会を増やし制度の理解を深めている。		
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	契約時には必ずゆっくりと時間をかけ説明を行っている。不安疑問がないよう再度確認や分かりやすい言葉で説明している。		
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	契約時には苦情申し立て機関があることを説明し、管理者や職員に気兼ねなく意見や相談が出来るように信頼関係が築けるよう努力している。		
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	年に1度アンケート調査があり、業務改善ボックスを設置して提案や意見を聞く機会を増やしミーティングにて共有している。		
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	年に2度人事考課を行い、管理者が職員と面談を行い個人目標をとうして仕事に遣り甲斐や向上心を持って働けるように支援している。		
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	月に一度の総合研修と認知症研修、また職員個々にあった外部研修をすすめている。		
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	コロナ禍以前は外部研修に参加して他事業所と交流できる機会を増やしたり、同法人の他事業所との合同研修などで交流や連携を行っていた。		

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	初回面談をとうして、様子観察や生活歴またご本人の言葉を引き出せるような声掛けをして気持ちに寄り添えるよう関係づくりをしている。		
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	初回面談時にご家族との関係性や性格の把握をし、ご家族の立場になった考えに近づけるようにしている。		
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	ご本人のできること出来ない事また、好きな事また困っていることを把握しサービス計画に反映できるようにしている。		
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	ご本人の生活を支えるということを職員が認識し役割が行えるように支援していく		
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	ご家族とご本人の関係性を理解し、日々変化する、お本人の状況や変化を知っていただけるよう連絡をとり、毎月の通信に写真やご様子を送付している。また体調の変化があれば電話やメールで報告している。		
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	ご本人の知人や親せきが気兼ねなく連絡ができるように支援している。		
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	利用者様個々の性格を理解し良好な関係が気づけるようにテーブルや席の配置に工夫したり合同の行事を増やし、孤独な気持ちにさせない様にしている。		

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	病院や他施設に移られた場合でも経過を聞き必要に応じて、相談がしやすいように連絡をしている。		
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	リラックスしている入浴介助時(個別ケア)や個別支援時に際して出てくる言葉を職員同士が共有し、さらに希望や意向を聞きだせるように支援している。		
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	利用開始時にご家族、本人から知りえた生活歴や環境を職員が共有し、支援している。		
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	アセスメントシートを用いて本人の出来る事出来ない事を把握し、バイタルチェック、変化の把握を行っている。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	定期的カンファレンス、モニタリングに反映できるように、ご本人、ご家族の要望等を聞き取り、介護計画を作成してご家族に確認している。変化に合わせて再度計画の確認を行っている。		
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	日々利用者様に接した介護者の気づき、またご本人が発した言葉を記録に残し職員が情報共有し支援につなげられるようにしている。		
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	ご本人の希望に合わせてるように買い物や理美容、外出、外食をコロナ禍以前は行っていたが、施設内でも希望に添えるよう柔軟に対応している。		

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	コロナ禍以前は地域のコミセンの行事に参加したり近所の喫茶等でかけていた。近くに交番があり散歩の際には挨拶をかわしている。		
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	主治医が月に2回往診を行っているが、本人と家族の要望に応じて専門のかかりつけ医に通院されている方もみえ、要望があれば随時通院介助をおこなったり、ご本人にとって常に最良の支援を提供できるようにしている。		
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	週に1度訪問看護師が来所しており、介護職との情報を共有して必要なケアを行っている。		
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。	利用者が入院して嚥下困難になった場合でできるだけ施設の生活に戻れるよう医師、看護師と連携をし相談している。また退院時の受け入れがスムーズに行えるよう病院のケースワーカーと連携している。		
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	入所時に看取りの指針を説明したり、常々病状の変化を家族に連絡し、終末期をスムーズに支援できる看取り計画書を作成し、ご本人家族の意向に添った支援をしている。		
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	緊急時の対応マニュアルを作成し、またミーティング時に確認している。		
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	行事に参加したり顔見知りになれるように、日頃から職員が挨拶をしている。		

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
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	プライバシー保護の研修を行ったり、職員の言葉づかいや動作に配慮するようにその都度指導をおこなっている。		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	個別支援を通してご本人の希望を聞き出し感情を出して甘えられる担当者をつくっている。		
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、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	その方のペースを知り業務優先でなく利用者主体のケアが出来るように職員に面談やミーティング時にユマニチュード研修を行っている。		
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	2か月に1度の理美容の提供、またご自分好みの理美容室へお連れしている。意思疎通出来る方は毎日の洋服を選択していただいたり、お化粧する機会を設けている。		
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	ご自身が出来る事得意なことをみつけて一緒に調理、盛り付け、後片付けをしていただいている。また毎週のおやつづくりをしたり。コロナ禍以前は月に1度季節のパーティをして楽しめるように配慮している。		
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	カロリー計算をしている食材を注文している、摂取量、水分量を記録し、体調管理し足りなければ栄養補助食品を医師に処方していただいている。		
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	毎食後口腔ケアを実施しその方にあったブラシやした磨きを行っている。必要時は歯医者の往診また磨き方を指導していただいている。		

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
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	排尿チェックシートを活用してその方のペースを把握し、誘導しているオムツ使用だった方もパンツに切り替え、トイレ誘導することで、皮膚状態も改善している。		
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	便秘がちなかたに氷みず、野菜ステックや雑穀米を、あらゆる便秘解消の食材を提供したり、腹部マッサージや散歩をし服薬は最終手段にしている。		
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	ご本人が拒否された場合は次回にして頂いたり、職員がいて希望された時間帯に入浴していただいている。羞恥心に配慮している。		
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	ご本人のペースを尊重し、室内温度に配慮したり、低温やけどに配慮しながら希望の方に湯たんぽを提供している。		
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	個々の利用者の状態にあわせて医師看護師と連携をとり処方箋を確認をしている。服薬チェック表確認、読み上げを行っている。また改善しないときは医師、薬剤師と相談している。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	お好きな家事活動に参加してご自分の役割をもっていただいたりフリーメニューの聞き取り、お花植え水やりや工作、手作りおやつ歌唱、体操、等レクリエーションを行い有意義に日常を楽しんでいただいている。		
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	コロナ禍以前は月に1度の外出、喫茶、年2回の遠足等おこなっていた、散歩は現在も毎日のおこなって、引きこもりにならない様になっている。		

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
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	金銭管理が出来る方は支払時にご自分の財布から支払いをしていただいている。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	ご本人の希望で電話していただいたり、希望があれば、携帯電話を使用している。		
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	清潔を保ち換気し、消臭剤を設置したり、お香をたいたりと常に匂いに配慮している。また季節の飾りを展示したり、お花を飾って明るい雰囲気を作り出している。		
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	ほとんどの方は日中リビングに見えるが、ご自分の都合にあわせて自室で過ごされている。		
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	入居時に馴染みの物をお持ちいただいたり、ご家族の写真や好みの物を飾られたり、仏壇を持ち込まれたりソファを購入した方もみえる。		
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	家具の配置の工夫、利用者様の動線を確認し、危険回避を行いつつ自由に自立して頂けるように支援している。		