

自己評価および外部評価結果

自己	外部	項目	自己評価	Aユニット	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	今年グループホームの理念の再構築を行った。理念内容については、分かりやすく項目分けをしており、毎朝、朝礼で目標設定と理念の唱和を行っている。	今年理念の再構築を行った。「ふれあい・やさしさ・おもいやり・地域密着」を掲げ法人理念も組み込み具体的な内容にし1日の目標にしている。毎朝唱和し1日の目標の反省も行いながら理念の実践に取り組んでいる。		
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人として日常的に交流している	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、面会や外出の制限があり交流は少なくなっている。地域小学校と年賀状や暑中見舞いのやり取りで交流がある。	コロナ禍で難しい状況にあるが地域の郵便局と協力しながら地元の小学校にハガキをプレゼントし年賀状や暑中見舞いを通して交流を続けている。屋外の散歩時にも交流を図り、職員は清掃活動等にも参加し日常的に交流している。		
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	地域で行われた認知症高齢者の徘徊模擬訓練や、小学校に行って介護教室を行った。近年は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止している。グループホーム便りに認知症に関する項目を掲載し、ご家族様や地域の方々に見て頂いている。			
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	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、会議は書面確認で行い、回答書にご意見を頂いている。そのため、率直な意見交換ができず、ご意見内容としては取り組みの評価が多い。	コロナ禍で運営推進会議の開催が難しい状況にあるが回答書を添付し議事録の送付を行いながら継続して行っている。帰宅欲求の激しい利用者を自宅に帰って清掃するなど意見を取り入れた取り組みを行いサービス向上に活かしている。		
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に取り組んでいる	月初めに市の窓口へ担当職員が書類の提出をしたり、運営推進会議の案内や資料を持って出向いている。その時に情報を頂くこともある。市が主催するオンライン研修に参加した。	月初めの書類の提出や書面等でやり取りを行っている。市の開催する研修会にも参加しその都度市に出向き日常的な連携を図り協力関係を築くように取り組んでいる。		
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「介護指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	身体拘束廃止委員会を設置し転倒や離脱について防止策を考えている。言葉の拘束については発見したらその都度指導を行っている。	2ヶ月に1回身体拘束廃止委員会を開催し議事録を回覧している。法人内の勉強会も開催し身体拘束に関する内容を周知し身体拘束をしないケアに取り組んでいる。		

自己	外部	項目	自己評価	Aユニット	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
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のないよう注意を払い、防止に努めている	介助中に怪我を負わせてしまった場合等、記録に残し、ヒヤリハット報告書も提出している。それでも身体に黒い痣があったりするため、発見した時にはすぐに報告をもらい、いつから痣があるのか明確にして、原因を追究している。			
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	今年は成年後見制度について職場研修等の学びは無かった。管理者、ケアマネジャー、主任は制度について理解している。			
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、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	契約の際は、計画作成者がわかりやすく説明を行いご家族様に理解して頂いている。料金改定時にもその都度説明を行っている。その後の利用料金について問い合わせがある場合は、何に、どれだけ掛かっているか詳しく説明を行っている。			
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	御利用者様の要望について、すぐに対応できることに関しては職員間で行い、難しい要望については御家族様にご相談することもある。御家族様のご意見、苦情、相談があった場合は迅速に対応し可能な限り要望に応えるようにしている。		家族の要望はコロナ禍で計画作成担当者からの電話連絡や面会時に聞いている。オムツ使用量の削減について相談を受け、職員間で話し合い管理者と相談のうえ、オムツの種類の変更、排泄パターンの把握等を行いオムツ使用量の軽減となった。苦情、相談においては職員間で話し合い対応できるよう取り組んでいる。	
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	介護現場での問題点等、管理者へ報告しており職員間で解決できない場合には管理者が入って問題解決に向けて動いている。職員の意見や提案については主任が受け、管理者へ報告を行い可能な限り対応を行っている。また管理者から提案することもある。		管理者、主任は普段からコミュニケーションをとり話しやすい環境を作っている。台風災害でランタン等の購入の検討もすぐに対応している。行事関係も相談しやすく職員の意見が反映される体制ができています。	
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	職員個々の努力や実績、勤務状況については主任が評価し管理者へ伝えている。研修に管理者や主任だけでなく職員1人1人に合った研修に参加できるように、スキルアップの機会を設け、向上心を持って働けるよう努めている。			

自己	外部	項目	自己評価	Aユニット	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
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	外部研修の参加や、職員会議で行われる勉強会の参加、講師をする機会を設けている。新人職員が入社した時には、決められた職員だけでなく、全職員が現場で指導する機会を設けている。			
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	毎年、年に2回、市の主催する事業所交流会が行われていたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため近年行われていない。同業者との交流はあまり無い。			
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援						
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	入所前はご本人様との触れ合いや面談を行い、信頼が得られるように人間関係の形成を目指している。その上で施設見学を勧め御本人様の希望等を伺い安心して入居できるようにしている。			
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	入所前は御家族様との面談を行い困り事や心配事を共有し信頼関係を築いた上で具体例などを示し安心して入居できるように説明している。			
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	在宅での生活が可能と感じられる利用者様については居宅担当ケアマネジャーやそれまで深く関わってこられた他サービス関係者の意見を聞き、他の選択肢はないか、必要に応じて御本人様、御家族様に説明している。			
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	御利用者様を、今まで色々な経験をして生きてきた経験豊富な大先輩だと敬意を払いつつ、残存機能を生かし家事活動をお願いしている。終わったらしっかりとお礼を伝えるようにしている。レクリエーションでは、御利用者様だけが楽しむのではなく職員も楽しんで行えるように工夫している。			
19		○本人と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	御家族様には計画作成者が定期的に電話連絡を行い、現状の報告やご希望、ご相談を聞いたりして良い関係を築けている。			

自己	外部	項目	自己評価	Aユニット	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
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	以前は馴染みの場所、人との関係継続の支援として「ふるさと訪問」という外出支援を行っていたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため外出が殆どできていない。屋内でできることとして今まで長年やっていた家事や趣味を継続支援として行っている。		コロナ禍で難しい状況で「ふるさと訪問」が行えていない状況である。現在は窓越しでの面会や居室に趣味の道具を置いたりし自宅に近い環境作りを行い馴染みの場や人との関係継続の支援に取り組んでいる。	
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	コミュニケーションが苦手な方や言葉がうまく話せない方がおられるため、一緒に活動できる家事やレクリエーションを行っている。行動指針にも「孤立しているご利用者様とのコミュニケーションを行います」とし、職員が話し相手になり、孤立感を感じないようにしている。			
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係を大切にしながら、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	御利用者様の心身状態により併設の介護老人保健施設に移り住む方がおられた。職員は様子をみに何度も足を運んだ。			
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	御本人様、御家族様の要望はもとより、アセスメント及び全職員でモニタリング、カンファレンスの経過を反映して次のプランを作成している。		日常的に声掛けを行いボディータッチ等を行いながら関係性を築けるように心掛けている。雰囲気作りを行いながら思いや意向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	入居者状況表、基本情報、アセスメント表で御利用者様の今までの暮らしを把握して、その後のグループホームでの生活に活かしている。また、御家族様から新しい情報にも耳を傾けるようにしている。			
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	ケース記録に24時間の様子を細かく記入し生活スタイルの把握に役立っている。心身の状態や気づき等、記録にも残しており、申し送り時には口頭で職員間の情報共有を行うようにしている。			

宮崎県串間市 グループホーム「長寿」(Aユニット)

自己	外部	項目	自己評価	Aユニット	外部評価	
			実践状況		実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	モニタリングを各担当職員と計画作成者と一緒に行った上で事業所全体でのカンファレンスを行い、計画作成者が介護計画を作成している。		介護計画書は6ヶ月毎に、モニタリングは毎月行っている。家族にはその都度電話連絡で意向を聞き毎日の申し送りの中で担当者、職員と話し合いを持ち現状に即した介護計画を作成している。	
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	日々の様子で、普段と違う時や、調子が良い時悪い時、その時の職員、ご利用者様の言った言葉等、詳しく記載しケアのヒントにしている。24時間の排泄状況が一目で分かる24時間シートを使用し排泄パターンから気づきや工夫を行い失禁防止を行っている。			
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	介護サービス以外では、御利用者様の要望で、ご自宅に行き家の周りの落ち葉清掃や草刈りを行うことがあった。ご家族様には経緯等、ご説明を行っている。			
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	郵便局との協働で地域小学校とのお手紙交換を行っている。御利用者様が個別で手紙を出す時にも利用している。併設医に通院しているが急変時等、医師が往診に来てくださることもある。			
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	契約時に併設医がかかりつけ医になることをご家族様にご説明しており同意を得ている。		家族からの同意を得たうえで、併設医療機関の受診を支援している。また専門医療機関等への受診も家族の協力を得ながら、職員が受診の付き添いなど支援を行っている。	
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	体調不良等、異変に気づいた時は看護職員へ報告して、看護職員から病院へ連絡するようにしている。			
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入院した時に情報交換をしっかり行い、退院日程の調整も早めに行っている。			

自己	外部	項目	自己評価	Aユニット	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
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化や終末期支援については契約時に御家族様へ説明を行っている。また、そのような状況になった場合にもその都度ご家族様へ意向の確認を行っている。グループホームでは十分な医療を受けることできないため、医師よりご家族様へ併設の介護老人保健施設の入所について話される。ご家族様も同意されることが多い。	入居前に十分な説明を行い、重度化した際の方針等について書面での同意を得る体制が整っている。その状態に応じて随時、本人や家族の意向を重視した終末期における支援を行っている。		
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	夜間の急変時には、待機者へ連絡を行い、医師の指示にて救急車の要請等を行っている。AEDを事務所のわかる所に置いており、使用方法や心肺蘇生法についても一度は説明を受けているが、実践力は無いと思われる。夜間帯等、心配な時には遠慮なく待機者へ連絡するよう指導している。			
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回の避難訓練を実施している。夜間避難訓練には近隣住民の方々に参加していただき避難誘導や防災会社担当者の説明を一緒に聞いていただいている。近年は新型コロナウイルス感染拡大防止のため近隣住民の方々の参加は控えていただいている。	併設の医療機関や施設と避難先が同じこともあり、近隣の消防や地域住民の参加や協力を得て実施している。火災や地震について年2回、日中や夜間を想定し避難訓練を実施している。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援						
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	排泄時や入浴時等は誰にも見られないように戸を閉めて対応している。トイレと食堂を同時に見守りをすることもあるため、そのような場合はやむを得ないと考えている。職員の言動・行動で御利用者様のプライバシーを損傷するような場面がみられた時には、本人に理由を聞いた上で指導をしている。	本人が慣れ親しんだ呼称での声掛けや、排泄や入浴場面での同性介護など、個人に合わせたプライバシーの確保が行えている。またスピーチロックに関しても、利用者の行動を制限しないよう、随時注意喚起を行っている。		
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	御利用者様の自尊心向上について日々、声掛けや接し方に気をつけている。自ら「○○したい」「○○買ってきて」「帰ってくる」等、言ってこられる方が多い。普段の声掛けについても自己決定できるよう「○○してもいいですか?」と、「良い・悪い」で返事できるようにしている。			

自己	外部	項目	自己評価	Aユニット	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
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	食事の時間は決まっているが、それ以外は御利用者様のペースを大切に自由にして頂いている。帰宅欲求のみられる御利用者様が数名おられ、以前離脱されたことがあるため、やむを得ず、グループホーム内の施設を行っている。			
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	朝起きた時の整容、男性の御利用者様には髭剃りを行っている。日中にパジャマ姿や重ね着等、間違った着方をされている時には衣服を更衣している。おしゃれにまでは気遣いができていないと感じている。			
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	食後の食器洗いや洗ったお膳の拭き取り作業等をお願いして職員と一緒に作業を行っている。普段の食事の準備等は御利用者様が入ることは少ないが自ら手伝いに来られた時には盛り付け作業をお願いしている。レクリエーションのお菓子作りには参加して頂いている。	事業所敷地内での菜園で収穫した野菜などを調理に活用している。準備等においても利用者個人の能力に応じて片づけなどを行っている。栄養士が作成した献立表にそって、食事の提供を行っている。		
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	体重や、浮腫み等の関係で、1人1人食事量や塩分に気を付けている。食事及び水分摂取の少ない方には個別で対応方法を考え、嗜好品を準備することもある。			
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	口腔ケアの声掛けに応じられないことがあるため、朝昼食後の口腔ケアが難しい方がおられる。無理矢理することより、御利用者様の今までの生活習慣を尊重したいと考えている。夕食後、義歯を外していただき、洗浄・消毒・歯磨きを徹底して行っている。			
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	トイレ排泄の訴えが無い方もおられるため、時間をみてトイレ誘導を行っている。1人1人に合ったおむつを使用しており、使用量削減を図っている。夜間は安眠の妨げを考え、尿取りパットの交換で対応させていただいている御利用者様もおられる。	利用者個別の排泄のパターンや水分摂取量の把握、声掛けを行い、おむつの使用枚数軽減やトイレでの排泄が可能な限り行える支援を行っている。		

宮崎県串間市 グループホーム「長寿」(Aユニット)

自己	外部	項目	自己評価	Aユニット	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
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	水分を多く摂取していただき自然排便を促している。自然排便が困難な方には下剤の服用を行っている。			
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	2日に1回のペースで入浴していただいている。時間帯は「今からでもいいですか?」と聞いて、その人のタイミングに合わせて入浴していただいている。脱衣所で音楽をかけることがあり、唄いながら湯船につかる姿がみられている。	週2回の入浴を基本に、個別の希望時には可能な限り対応を行っている。入浴の拒否などについても無理強いすることなく、本人のペースに合わせて入浴できるように支援を行っている。		
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	日中は居室でゆっくりされる方や食堂で過ごし作業等をされる方、さまざまに自由に生活されている。昼夜逆転している方はおられず、食後は早めに休まれる方やしばらくは食堂や居室でテレビを見られる方等さまざまである。			
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	薬の目的や用法、用量について理解し、副作用が見られた時には医師へ相談を行っている。新たに薬が処方された時には看護職員から介護職員へ薬の説明が行われている。			
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	御利用者様の皆様で協力して洗濯物干し、たたみ、テーブル拭き、食器洗い等の役割を持って生活をされている。嗜好品については周囲の配慮を行いながら提供している。			
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	帰宅欲求の激しい御利用者様がおられ、屋外へ出かけることは控えている。病院受診時は外出しているが、そのまま自宅へ戻ろうとされることもあるため、その都度、新型コロナウイルス感染の可能性や危険性について説明し、ご理解をいただいている。	コロナ禍の中でも施設近辺を散歩などを行ったり、敷地内で茶話会を開催したりすることで、利用者が生き生きと生活できるように、支援している。		
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	所持金の一部を所持をされている方が数名おられる。全利用者様の預り金を事務所の金庫で管理している。			

自己	外部	項目	自己評価	Aユニット	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
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	以前、家族宛てに手紙を出していた御利用者様がおられたが自発的に手紙を書かれなくなったため、職員が声掛けをしたり一緒に考えたりして手紙を出している。家族へ電話をしたいと訴えられた時には電話を行うが頻繁に電話の訴えがある場合は内線で職員が話し相手になって通話をする対応をとっている。			
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	難聴の御利用者様がテレビのリモコンを操作して音量を上げられ、大音量の時がある。今このところ他利用者様の不快感は感じられないので様子を見ている。職員の都合で空調の温度設定が低い時があり、御利用者様からも寒いと言われることもある。	非常に明るく広々としたつくりであり、畳やこたつなども共有スペースに設けられており、家庭的な雰囲気があるほか、四季に合わせた花々や利用者の作品が展示しており、心地よく過ごせる空間が作られている。また感染症対策にも十分に配慮が行われている。		
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	食堂の席は話の合う方や同じ家事活動ができる方同士が一緒になるように考えている。食堂には畳の間やソファがあるため、ゆっくり横になられる方もおられる。			
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	ベッド上に物をたくさん置いている方がおられる。シーツ交換後は、できるだけ配置を変えずに本人様の過ごしやすいようにしている。転倒事故が原因でベッドを廊下に出して見守りを行っている方がいる。居室にベッドを戻すことを職員間で検討しているが、やはり転倒事故の危険性が高く難しいと考えている。	居室入り口に表札を張り、自室が認知できるようにしている。利用者個人が慣れ親しんだ家財を自室におくことや写真を飾ることにより、落ち着いた生活を送れる工夫がされている。		
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	各居室には表札を張り、トイレや、浴室には張り紙をして分かりやすくしている。洋式トイレを立て排泄される方がおられたため、「座ってお願いします」と張り紙をしている。職員の基本姿勢として御利用者様が間違っただ行動をしても、何も間違いではないという態度で接するようにしている。			