

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	0194700217		
法人名	社会福祉法人元気の里とかち		
事業所名	グループホーム元気の里(おとふけ)		
所在地	北海道河東郡音更町宝来仲町南1丁目4番地1		
自己評価作成日	平成31年2月15日	評価結果市町村受理日	平成31年3月29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)】

当グループホームは、町内でも最古のグループホームであると同時に、利用料も町内でもっとも低価格であるという観点からも利用しやすいと思われます。
 また、建物自体は古く狭いが、かつて喫茶店だった面影も残している為、それなりの温かみや温もりを感じることができ、家庭的な雰囲気や、喫茶店のような雰囲気も味わえることが特徴的です。
 町内の活動は活発で、ごみ拾いや、焼き肉等の行事や、災害時の支援等地域の協力体制もあります。
 入居者様一人一人の笑顔を大切に、その人らしく過ごせるように、職員一同チームで協力しあってお手伝いさせていただきます。

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度の公表センターページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL	hlw.go.jp/01/index.php?action_kouhyou_detail_2018_022_kani=true&JigvosyoCd=0194700217-008
-------------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社 NAVIRE
所在地	北海道北見市とん田東町453-3
訪問調査日	平成31年3月21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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者の <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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ます (参考項目:9,10,19)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての家族と <input type="radio"/> 2. 家族の2/3くらいと <input type="radio"/> 3. 家族の1/3くらいと <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. 毎日ある <input type="radio"/> 2. 数日に1回程度ある <input type="radio"/> 3. たまにある <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ毎日のように <input type="radio"/> 2. 数日に1回程度 <input type="radio"/> 3. たまに <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. 大いに増えている <input type="radio"/> 2. 少しずつ増えている <input type="radio"/> 3. あまり増えていない <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどいない	66	職員は、活き活きと働けている (参考項目:11,12)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての職員が <input type="radio"/> 2. 職員の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 職員の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての家族等が <input type="radio"/> 2. 家族等の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 家族等の1/3くらいが <input type="radio"/> 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、安心して暮らせている (参考項目:28)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどいない			

自己評価及び外部評価結果

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏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	職員会議にて、職員の意見を取り入れた事業所理念を設定し、リビング中央に貼りだしている。地域密着型の意義をすべて理解し実践しているとは言えないが、地域との交流は昨年度より、出来ていると思う。		
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	日常的には散歩の際のあいさつを通して、行事では地域の盆踊りや焼き肉に参加しています。運営推進会議にも毎回町内の方が1～3名程参加、避難訓練の呼びかけに地域の方が6名参加し協力してくださっています。ボランティアも週1回近所の方が来ています。		
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	地域に住まれている面会の家族様や町内行事、運営推進会議の際に、現状等お伝えしています。またその際に相談や悩みを聞くこともあるが、こたえられる範囲で助言することもあります。		
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践、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	活動状況や入居者情報等々の報告を毎回行っている。今年度は、防災面での情報の共有についての話し合うことが多く、物品の寄付等もいただいたりした。		
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	管理者が町の担当者様と毎月メールにて待機登録者の報告、運営推進会議にてホームの状況報告しています。そのほか2か月に1回町の相談員の訪問あり、入居者との交流図られ、助言もしてくださっています。町主催の研修にも可能な時は職員参加しています。		
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	今年度より、法人として委員会を発足し毎月他事業所と集まり検討をかさねています。また身体拘束に虐待関する外部の研修に参加したり(1名)職員会議で研修会を開催したり(11月)、毎月職員会議で、事業所でのマニュアルの見直し箇所や、身体拘束等や虐待に関する事項は発生していないかを話しあっています。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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、高齢者虐待防止法等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	上記同様、身体拘束と合わせて委員会、研修、毎月の会議で話あっています。		
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	現在入居されている方で成年後見人がつき、後見支援員のサポートを受けている方がいる。また介護支援専門員の研修や、介護学生の際に学んだという職員はいるが、どんな事業なのか学ぶ機会は少なく、理解できているとは言い難い。		
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	契約については管理者が対応。契約書、重要事項説明書を読み合わせ、最終的にご理解納得をしていただいてから契約の締結をしている。改定等があった場合も書面での説明と共に承諾を頂き保管している。		
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並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	事業所自体に窓口を特別設けてはいないが、法人事務局には苦情等受付の窓口を設置し連絡先も契約書に記している。町の介護相談員の訪問時に入居者からお話を来て下さったり、ご家族からは、日々の面会時やアンケート等を通して意見を伺い、対応している。		
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	管理者と職員とは日々のミーティング時や、職員会議、年2回の面談を行い、法人代表者とは年度末に面談し意見や提案の確認を行い、可能かどうかの内容によるが、随時反映している。		
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	人事考課制度を活用し、勤務の状況、研修や委員会活動の参加等も含め評価し賃金に反映されている。人事考課制度の理解しきれていない職員や、給料面での満足度は十分とは言えない意見も聞かれる。昨年度より有給休暇の消化はできている。		
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	研修に参加した職員には手当が支払われる仕組みがある。法人内では年6～8回の研修が開催されている。外部の研修にも希望あれば勤務の調整している。都合や意思で参加していない職員も含め、研修に関しては学ぶ機会はあると感じている職員がほとんど。OJTシートは新人職員のみ活用している。アセッサーの制度はあるが、活用は出来ない。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	地域の短大の「介護っていいなプロジェクト会議」への参加や短大イベントへの協力、また福祉に関わる職種の人が集まる「ケアカフェ」にて実行委員として会議の際や、カフェの場で交流を図り、意見交換を行っている。RAN件には入居者とともに参加し1kmを歩き、地域内にある歯科職員にたすきをつないだ。		
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 サービスの利用を開始する段階で、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	入居する前には必ず本人・家族と面談や関係機関からも情報の収集を行い、職員に周知を図っている。入居後は積極的にコミュニケーションを図り、記録を活用しながら、共有を図り担当者会議でも検討している。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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	入居前の面談時には様々な事柄を確認して、ご家族との信頼関係を構築できるよう努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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	入居前の面談時には様々な事柄を確認して、ご家族との信頼関係を構築できるよう努めている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	出来ることは自身でしていただいている。掃除や調理作業等の提供と一緒に、安全に行える機会を作りながらも、おしつけと感ぜないよう体調や気分留意しながら行っている。		
19		○本人を共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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	入居者の様子を面会時や電話にて随時お伝えしている。また行事等へ参加を呼びかけ、ご家族、入居者、職員での交流を図ったり、本人様の心身の状態の安定にはご家族の協力も必要不可欠であることお伝えし協力しながら関係を築けるよう努めている。		
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	若い頃や大切な事、物等、会話の中から、把握に努め馴染みの場所への外出ドライブで訪れたり、なじみの知人や親戚等が面会の際にはゆっくり過ごしていただけるよう配慮等対応している。		
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	日々会話での共有できる話題の提供やレクレーションや外出等を通し利用者同士が交流を図れるよう支援している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	これまで契約が終了した方からの相談を持ち掛けられたことはないが、入居時の時のことについて問い合わせがあったことは数回あり説明しています。		
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	好みの飲み物、食べ物の提供や、食事以外のお部屋で過ごしたい方、食事時間の変更等それぞれの、生活してきたパターンやペースで過ごせるよう、サービス担当者会議や、日々申し送り時に共有し検討対応している。		
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	入居前の面談時や日々の関りのなかから、生活歴、趣味、嗜好、性格、既往歴、他施設での経過等把握するよう努めている。 聞き出した情報はスマートフォンの記録システムに入力し入居者様の人生の歩み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	ADL状況や、認知、精神症状等記録に残し、共有を図ると共に毎月、一人一人の生活状況等の把握に努めている。		
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	更新時には本人、ご家族の意向や意見をお伺いし、サービス担当者会議にて、職員全員で話し合いその結果をまとめ管理者が作成している。		
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	スマートフォンでの記録システムに変更になったことで、情報がより共有化できた。実践への反映へは課題		
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	多様なニーズに対応するために都度検討し、必要時には既存のサービス内容の変更も柔軟に行っている。		
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	地域の町内活動への参加や、地域のお話ボランティアや演芸などの慰問に来て頂いている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	なじみのかかりつけ医に通院できるようご家族と協力しながら対応しています。通院に本人様の負担があるような場合は、往診への切り替えの相談や助言等も適時行っています。緊急時や週末等はご家族と相談しかかりつけ医以外の所を受診する際は、情報の提供等しています。		
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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	入居者全員を対象として、週1回訪問看護にきていただいている。経過報告や相談を行い、助言や必要時処置をしていただいています。また個別に訪問看護を利用されている方もおり、適時情報をお伝えしています。		
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、また、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。又は、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	電話や面談、当施設で使用しているフェイスシートを使用しながら情報交換や相談を行い関係作りに努めている。		
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	入居時に意向を伺っている。また本人様に変化ある時は随時報告を行い、必要時は話し合いの場を設けている。		
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	急変時の対応の研修を法人で新人と一般職員にも2回開催している。また簡易的な急変時・救急者要請対応マニュアルをリビングの職員が見えるところに貼りだしている。		
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	今年度は火災と地震想定2回実施、内1回は町内の方数名に参加、協力して頂いた。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	○一人ひとりの人格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	入居者一人一人の個性や性格を把握し尊重した声かけを行うよう努めているが、くだけた言葉遣いになってしまう事もあり、接遇面に課題あり。		
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	買い物に行きたい等の希望聞かれます。意思表示が難しい方にも選択肢で質問したり、可能な限り実現できるよう支援しています。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	ご飯食わずに寝たいと朝食をしばしば断られる方も時間をずらして再度勤める等対応しています。入浴も決まった曜日ではなく、その日の気分や体調を見ながら勧めています。		
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	自身で髪を結うのが難しい方の支援をしたり、汚れた服を交換の支援したり対応している。		
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	チラシにチェックつけている方や日常の会話の中で食べたいものを伺ったり、嗜好品の提供、食材の買い物にお出かけしたり、畑と一緒に収穫した野菜を使ったり季節に合わせた行事食の提供、皮むきや食器拭き等の作業を一緒に行うなどしている。		
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	毎日食事や水分摂取量を記録し共有・把握したり、月1回の体重測定での増減をみながら、少ない方は代用品や好きな飲み物の提供するなどしている。		
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に、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	毎食後本人の能力の応じて支援している。必要時歯科の通院(往診含む)の支援しています。		
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	自力でトイレに行くことができない方や、尿意や失禁に気付くのが難しい方には、時間の間隔を見ながら声掛けやお手伝いしている。		
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	訪問看護師の助言や処置の協力も得ながら、下剤を服用して頂いたり、オリゴ糖やファイバー粉末の使用等工夫している。		
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	曜日を固定せず、その日の気分や入りたいタイミングに可能な限り対応している。		
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	個々に合わせて、季節での掛物の交換や、休息の必要な方には食後お部屋で休めるよう支援している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	協力薬局あり、相談したり助言を受けている。記録システムに個々の最新の薬剤情報を登録している為職員はいつでも確認でき、職員会議では必要時経過や副作用、留意点について話し合っている。		
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	日々のレクリエーションの提供、嗜好品の提供、買い物支援、畑作業等実施している。レクリエーションについては実施回数減ってきているのが課題。		
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。また、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	散歩や買い物と一緒に出かけたり、隣町まで外食や動物園等外出実施。またご家族様もお誘いし一緒に楽しんでいた。		
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	お小遣いを管理し、必要時や訴え時にはお渡ししたり買い物の際の支払い、出納帳への記入等支援している。		
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	電話の希望はあり、耳が遠い方はハンズフリー機能を設定するなど支援している。		
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	浴室、トイレ等は大きい文字で表示しています。入居者同士の人間関係等にも配慮し、食事席の並び等工夫しています。季節に合わせた飾り物（壁飾り等）を設置しています。トイレとリビングが近い為つい立ての使用等で不快な思いにならないよう配慮しています。		
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	入居者同士の人間関係等にも配慮し、食事席の並び等工夫しています。		
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	入居時の面談で馴染みの家具があれば用意して頂くようお願いしている。また写真などの掲示も喜ばれている。		
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」や「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	死角が多い為安全とは言い難いが、居室前の名札やトイレの文字の貼りだし、等行っています。共有の通路は建物の構造上狭い箇所がいくつかある為職員がお手伝いすることも有る。		