

### 1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】(2ユニット 3階)

事業所番号	2779300355		
法人名	社会福祉法人ラポール会		
事業所名	くみのき苑グループホーム		
所在地	大阪狭山市東葉蒔木4丁目1160-2		
自己評価作成日	令和2年4月16日	評価結果市町村受理日	令和2年8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	
----------	--

【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ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター		
所在地	大阪市中央区常盤町2-1-8 FGビル大阪 4階		
訪問調査日	令和2年7月9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)】

認知症の人であっても住み慣れた地域で役割を担って生き活きた日々を送っていただけるようさげない支援を行っています。特別なりハビリは行っていませんが、日常生活全般をリハビリと捉えて、入居者の方が中心になれるようなサポートを心掛けています。お一人おひとりの生活歴を理解し、個別性に富んだケアから、その人その人が出来ることを見つけ継続し、役割を持って頂くことで認知症状を緩やかなものにし、安心して暮らして頂けるよう支援しています。また、ご家族様との繋がりを大切に、イベントや外出などに参加して頂けるよう年間を通じて企画、プロブにて日々のご様子を発信しています。

【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)】

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 3. 利用者の1/3くらい 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、生き活きと働いている (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
<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	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所の理念をつくり、管理者と職員は毎日の朝礼のにて唱和し、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人として日常的に交流している	利用者が地域と繋がりながら暮らし続けられるよう、日々の買い物や外出を定期的に行って来た。また自治会に参加し、職員は夜回り等の活動に協力している。		
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	認知症の人の理解や支援の方法について、地域に暮らすご家族やデイサービスを利用するご家族に伝えている。また地域に留まらず、研究大会に参加し、令和元年10月には全国大会にて、その成果を発表している。		
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	運営推進会議では、テキストやスライド写真を活用しながら、状況や取り組みについて、定期的に報告している。また質疑応答の時間を設け、ご家族や地域の方々の質問、ご意見を伺い、サービス向上に努めている。		
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	市町村担当者や地域包括支援センターの職員と連絡を取り合い、協力関係を築く努力をいしている。		

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
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	定期的に身体拘束委員会による勉強会を行い、全ての職員が正しい知識を身に付け実践出来るよう取り組んでいる。また法人内外への研修に参加し、知識の向上に努めている。		
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	定期的な身体拘束委員会と共に、職員は法人内外の研修に参加し、継続的に虐待について学ぶ機会を設けている。またデイサービス利用のご家族様や、入所希望のご家族様の話を傾聴し、適宜助言し、虐待が見過ごされる事のないよう、注意し防止に努めている。		
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	実際に制度を利用されている利用者様や地域の方々、法人内外の研修を通じて、それらを活用出来るよう見識を蓄えている。		
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	契約時、ご家族様に説明を行い理解、納得を図っている。改定や解約などは、運営推進会議などで、その都度説明し質疑応答の時間を設け、理解をして頂ける様取り組んでいる。また、個々の不安や疑問なども個別に対応、説明し不安を解消して頂ける様務めている。		
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	日々の面会や行事、運営推進会議等を通じて、利用者様、ご家族様が思いを話せる環境や雰囲気作りを行っており、頂いた意見に対して真摯に改善を図っている。		

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
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	日々の気付きや意見を適宜、聞く時間を設け、ユニット会議、全体会議等を通じてさらに情報収集し、共有する機会を持ち、個々の職員の疑問や提案に耳を傾け、改善を図っている。		
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	個々の職員と定期的に面談する機会を持ち、また各フロアのリーダーからも情報を集め、一人一人の目標や思いに耳を傾け、職員の個人目標の設定やその達成に向けての支援に努めている。		
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	日々の業務を確認し、適宜指導を行っている。また法人内外での研修に積極的に参加してもらい、現場にフィードバックする事により、働きながら力量を高められるようサポートしている。		
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	2か月に1回の地域密着事業所と現状報告を行い、知りえた情報を元にサービスの向上に反映している。		
<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	利用者様、ご家族様との面談では、ゆっくりと話せる時間を作り、出来る限り話しやすい雰囲気や話題を選び、思いや困りごとを自然に話して頂けるような関係作りを心掛けている。		

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
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	初回面談ではご家族の要望や苦労話に耳を傾け、思いを肯定し、苦労を労う気持ちを持ち、信頼関係を築いて頂けるよう努力している。		
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	面談時に、ご本人とご家族様から不安と、心配事や思いを伺いサービスに反映している。		
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	ご本人の出来る事、またやりたい事に焦点を当て、どのような支援があればそれが可能かを職員間で意見交換して、サービスを提供している。また生活の中でご本人がふと発した言葉から会話を広げ、お互いの理解や交流を図れるよう取り組んでいる。		
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	ご家族様の面会時や電話、行事等を通じて、普段からコミュニケーションを図り、ご本人の為に必要なケアを共に考え、提供するべく協力関係を築いている。		
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	ご本人の生活歴やバックグラウンドを知り、家族や親せきは勿論、馴染みのあったお友達とも交流を絶やさないでいられるよう受け入れ、支援している。また日頃より、ご本人との会話を通じて、大切な人や場所の話の伺い、気持ちの向上に努めている。		

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
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	日々変わる利用者様方の関係性や状態の変化に合わせて、席替えをしたり、職員が間に入るなどして、利用者様間が良好な関係を続けていけるよう支援している。また居室を好む利用者様には職員が訪室し、会話を楽しんで貰えるよう努めている。		
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	ご本人の状況によって退所せざるを得ない状況になっても、次の展開を共に考え、関係機関と調整を行い、安心して頂けるよう相談やフォローを行っている。		
<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	日々の会話を通じて、ご本人の意向の把握に努めている。また意向を直接伺えない場合でも、ご家族様の話や、ご本人の行動、表情や反応をよく観察し、本人の本位をくみ取る事が出来るようチームで検討を行っている。		
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	生活の中で、昔の思い出や体験を聞く機会を持ち、バックグラウンドや生活歴、ご家族様の話も伺い、在宅からサービス利用の経過について把握に努めている。		
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	日々の生活の中で関わりを持ち、記録し、申し送る中で、ご本人の心身状態やADL等について、現状を把握し、職員間で共有している。		

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
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	生活の中でご本人の希望や意向の把握に努め、ご家族様や医療関係者、福祉用具の専門員等と話し合いを行いながら、現状に即した介護計画の作成に努めている。		
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	日々の様子や認知症状の変化、ご本人の云われた言葉等を個別記録に残し、職員間で共有し、ケアや介護計画の改善に活かしている。		
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	ご本人やご家族様の状況や、その時々ニーズ、要望に対して、前向きに検討を行い、新しいアイデアを考え、柔軟に対応、サービスの提供に努めている。		
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	地域のボランティアやスーパーでの買い物、理容店でのカット等、ご本人が心身の力を発揮しながら、生活を楽んでもらえるよう支援に努めている。		
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	受診はご本人とご家族様の納得を得て、定期的に内科と精神科のDRに往診に来てもらっている。またその疾患や生活歴に応じて、ご家族様の協力を得ながら、地域の医院に通院してもらっている。		

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
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	介護職として、日々の関わりの中で得た情報や気づきを、医療職に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や処置を受けられるように支援に努めている。		
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	入院時には介護サマリー等を用いて、情報伝達を行っている。また退院時には担当医や看護師、相談員と調整し、早期退院出来るよう努めている。		
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	重度化に備えて、特養の事前申し込みを促している。状態が重篤化した場合は改めて、ご説明し、話し合いの場を持ち、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、地域の病院等とも連携しながら、支援に努めている。将来的には看取りも視野に入れた整備を行っていく。		
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	法人内外の研修や日々の業務を通じて、個々の職員が急変時や事故発生時の対応が出来るよう、日々努力している。		
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	年間に二度消防訓練を実施している。災害時には、併設の特養が地域の避難場所の役割を担っている。またグループホーム内に備蓄食を用意し、災害時の食料として、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
<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	入居者様の個々の性格や状態を把握し、尊厳の念を持って、日々のケアや声掛けを行っている。また職員の言葉遣いに注意を払い、くだけ過ぎた表現にならないよう適宜、指導を行っている。		
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	生活の中で、ご本人との会話を楽しむ中で好みや嗜好を把握し、洋服やおやつ、飾りつけなどの際に選択肢を用意し、出来るだけご本人の意向が反映されるよう工夫している。		
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	業務を優先することなく、個々の入居者様のペースに合わせたケアを心掛け、ご本人の気持ちを優先した対応に努めている。		
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	ご本人の趣向を把握し、ご家族様の協力を得ながら、身だしなみやおしゃれを楽しんで貰っている。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事は食事作りに参加して貰ったり、ご入居者様の近くに料理の香りが届くような工夫をし、楽しみを提供している。また嚥下状態を把握し、必要に応じた食事形態により提供を行っている。片付け等も出来る範囲で手伝ってもらっている。		

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
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	毎食の摂取量や水分摂取量を記録に残し、個々の嗜好に合ったふりかけやきな粉、飲み物等を提供する事によって、一日の摂取量や栄養バランスに配慮している。		
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、個々の状態に合わせた口腔ケアを行い、週に一度、歯科DRや歯科衛生士に見てもらいながら、口腔ケアに努めている。職員もケアの指導を受け実施している。		
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	毎回の排泄を記録に残し、個々の排泄リズムの把握に努めることにより、不要な失禁やパットの消費を減らす努力をしている。夜間は安眠を重視し排泄用具の工夫をしている。		
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	便秘が様々な疾患やBPSDに繋がる要因であると理解し、嗜好にあった飲み物や運動の機会を提供し、便秘にならない様工夫している。また医療職にも適宜相談を行い、下剤の調整を行っている。		
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	個々の入居者様に入浴を楽しんで頂く為に、ご本人の要望を聞きながら、入浴を楽しんで貰っている。入浴を断られる際は無理強いせず、職員や時間帯を変えて対応している。身体介護の高い方は、二人介助で安心安全な介助を意識し行っている。		

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
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	個々の生活習慣を知り、その入居者様の心身の状態に合わせて、就寝介助を行っている。また基本的には、日中の意欲的な活動を通じて、夜間良眠出来るよう支援している。		
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	個々の職員が薬への知識を増やし、処方された薬の内容を把握に努めている、また内科や精神内科DR、医療職に適宜アドバイスをもらいながら、服薬支援と入居者様の変化の確認に努めている。		
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	個々の嗜好や性格、生活歴を把握し、ご本人が意欲的になれる活動の支援に努めている。またフロア内の人間関係に配慮し、気持ちよく過ごして頂けるよう、席の配置等工夫している。		
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	気候の良い時期には屋外への散歩や近隣への買い物などの機会を提供している。またご家族様に協力を得て、外出や遠足の機会を設ける事により、楽しみを提供している。現在はCOVID-19の影響により実施出来ていない。		
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	ご本人が決まったお金を持つ事で、安心して、自信を得られるという事を理解し、ご家族様と相談しながら、所持してもらえよう支援している。		

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
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	ご本人の親戚の方から贈り物が届いた際や、ご本人の要望があった際など、ご家族様の協力を得ながら、電話をしてもらう機会を提供している。		
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	日々、清掃や整理整頓を行い、不快や混乱を招くことの無いよう、環境整備に努めている。また季節に応じた飾りや書や写真を掲示する等して、居心地よく暮らして頂けるよう工夫している。また感染症の発症を防ぐべく、こまめな食毒を行っている。		
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	各入居者様に居室があり、お一人になりたい時には日中であっても居室で過ごして貰う機会を提供している。またリビングにおいても、座席やソファの配置に工夫を行い、思い思いに過ごせるよう環境作りを行っている。		
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	ご本人の入居する以前の生活を尊重し、馴染みの家具や使用されていた物品等、可能な範囲で持ってきて貰い、その人らしい居室や生活が送れるよう支援している。		
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	リビングやトイレ、浴室等の環境において、個々の入居者様が安心して安全に過ごして貰えるよう名札や手すりなどを設置し、廊下には不要な物を置かない等、環境面の配慮を行っている。		