

自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

Table with 4 rows: 事業所番号 (0160590071), 法人名 (社会医療法人 恵和会), 事業所名 (アメニティ西岡水源地グループホーム 1階 百花), 所在地 (札幌市豊平区西岡4条13丁目7番20号), 自己評価作成日 (令和5年9月1日), 評価結果市町村受理日 (令和6年1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)】

コロナ禍で中止していたご家族面会、行事等を引き続き感染対策を行いながら再開している。日々入居者の体調、気持ちに寄り添ったケアの支援に努め、活動や生活様子を写真に収めご家族に報告し、ご家族とも密にコミュニケーションを図っている。

※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。

Table with 2 columns: 基本情報リンク先URL, http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action kouhyou\_detail 022\_kani=true&JigyosyoCd=0160590071-00&ServiceCd=320

【評価機関概要(評価機関記入)】

Table with 3 rows: 評価機関名 (特定非営利活動法人 福祉サービス評価機構Kネット), 所在地 (札幌市中央区南6条西11丁目1284番地4 高砂サニーハイツ401), 訪問調査日 (令和5年11月29日)

事業所は、バス停から程近い住宅街に位置し、地域とは良好な関係にある。事業所名であるアメニティは、快適な環境や魅力あるサービスを意味し、1階のユニット名である百花(ひゃっか)は、利用者が花のように生き生きと美しく健康で長生きできるように、また、職員も利用者や家族、地域にとって心の花でありたいと命名している。2階のユニットは空の虹とし、職員が大きな気持と優しい光が差し込んでくるような笑顔で利用者や家族、地域にとって心の架け橋でありたいと名付け、国家資格を有する職員が多く、知識や技術のみならず優しさを兼ね備えており、自分達の思いを実践で示している。外出制限の中、利用者は身体機能維持のため室内散歩や階段の昇り降り、体操に力を発揮している。職員は、寿司屋やレトロな喫茶店などの模擬店や屋外での家族参加の花火大会後は盆踊りをするなどの企画を次々打ち出し、五感刺激に繋げているアメニティ西岡水源地グループホームである。

Table with 4 columns: 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). Rows 56-62 detailing service outcomes and staff performance.

## 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
<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	地域との絆を大切にしたい理念を作成している。また職員間で作られた理念がどのような思いや意味が込められているのか、年1回の勉強会で確認している。	新人研修時に、理念はケアの根幹であることを説明して共通認識を図っている。事業所内の掲示、名札と一緒に理念を携帯、パンフレット始め家族や地域向けの事業所便りに理念を記載しており、内外に基本方針を示している。	
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	コロナが5類になったが、感染者はまだ増えてきている為、今年度は交流を控えている。来年度以降、状況に応じて交流を開始していく予定。	町内会と事業所の情報は、回覧板を介して相互に周知している。周辺の清掃活動、資源回収の協力、畑作業をしながら近所の方と話を交わしたり、自家製野菜の差し入れがあるなど、穏やかな日常生活が営まれている。電話での介護相談には、快く耳を傾けている。	
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	町内会の回覧板でホーム内の状況をお知らせしている。今年度からは運営推進会議で、認知症の理解を深めていただけるよう会議に参加していただいている。又にしおか輪を開催し7月から9月まで月1回のペースで行っている。		
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	6月より町内会、地域包括も参加して頂き、運営推進会議を2か月に1回ご利用者の日常生活の様子をスライドで報告している。	会議は、複数の町内関係者や家族、地域包括支援センターの参加を得て開かれ、活動内容やむくみ等の勉強会を各ユニットで制作したスライドで説明している。事故やヒヤリハット等も含め、推進委員から真摯な意見や感想、情報が出され、相互の理解に繋がっている。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者や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	管理者や役職者は札幌市の担当者や日頃からメール等で問い合わせ確認、相談を行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。	行政との関わりは管理者はじめ役職者が担い、円滑な事業所運営に努めている。行政からアンケート依頼や情報の提供があり、また、集団指導はズームで受け、認定調査などの来訪時は情報交換が行われている。	
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	年2回、身体拘束に関する勉強会を行い、年に4回身体拘束適正化委員会を実施している。その他、外部の研修等に積極的に参加している。	身体拘束廃止に関する指針をもとに、年4回の適正化委員会を開催し、年2回外部研修後の伝達や内部研修は開催後に感想文の提出で理解度を確かめている。日常的に適切なケアの在り方を話し合っている。	
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逃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	外部研修はズームや研修動画で参加している。ホーム内で虐待についての資料を配布し理解を深めている。		

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
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	定期的に成年後見制度等の勉強会を行っている。不明な事があれば、運営推進会議等で地域包括支援センターに確認している。		
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	契約の終結・確定等の内容については書類を用いてその都度説明を行っている。疑問等をお伺いして、より細かく説明をする事で理解・納得をしていただいている。		
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	日頃より話やすい雰囲気作りを心がけている。また毎月、ご家族向けのお便りを発行し、個々の活動状況等を報告している。	家族には毎月、写真や居室担当職員からのメッセージを記載した個別のお便りや運営推進会議録を送付して、事業所の理解を図っている。家族からは活動内容や利用者の様子が把握できることに感謝の言葉を得ている。利用者の食への要望は、誕生日に叶えている。	
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	個別面談を実施し、常時、意見交換できる雰囲気を作っている。また職員会議でも意見や提案を積極的に聞き取りを行っている。	管理者は、日々の関わりでの職員の気づき等を聞いているが、申し送りや会議時での意見交換、年1回の人事考課時での個別面談や都度の面談では私的なことも含めた意向には出来る限り応じる姿勢にある。職員は、ストレスへの対処法などを勉強会で発表し、自己研鑽に励んでいる。	
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	管理者、職員が協力し合って、希望する休みが取得できるよう努めている。また職員一人一人が向上心を持って働けるよう、毎年、目標を作成している		
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	ホーム内での勉強会は毎月テーマを決めてスライドを全スタッフが確認している。新人に対して各階のリーダーがテーマを決めスライドを作成しミニ勉強会を実施している。新人チェック表を通して本人、リーダーだけでなく、他のスタッフも新人の進捗状況を確認出来るようにしている。		
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	コロナ感染拡大防止のため、交流することは控えている。電話等で情報交換を行い、サービスの向上に繋げている。		

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
<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	入居前、状況によっては日中、他ご利用者と過ごす時間を設けるなどコミュニケーションを図る取り組みを行っている。		
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	ご家族が不安に思っている事・困っている事をお聞きして、安心して頂けるような対応に努めている。		
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	各事業所と情報を共有し、必要なサービスがあれば相談してご利用者やご家族の要望が聞き入れられる支援の対応を行っている。		
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	信頼関係を築き、日々生活を共にすることで、ご利用者の思いや変化に気付き、役割を持って生活して頂いている。		
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	ご家族来所持、変化の有無に関わらず本人の状態をお伝えし、日頃から密にコミュニケーションを取っている。		
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	自室には自宅から持参した物をおいていたり、写真等を飾っている。	面会は短時間だが、家族や親類と居室で行われている。訪問の医療従事者や理美容師とは馴染みの関係にあるが、利用者にとっては職員が最も馴染みの人となっている。馴染みの店をイメージして寿司屋や喫茶店などの模擬店を開いている。	
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	ご本人のペースを考慮しつつ、自室にずっととどまる事が無いようスタッフが声掛けし、レク活動やテーブルゲームなど感染対策をしながら行い、楽しんで頂けるよう配慮している。		

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	サービス利用の終了後でも、これまでの関係を継続できるように、いつでも相談を受け、関わりが持てる体制を整えている。		
<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	日々の関わりの中で、一人ひとりの希望を、お聞きし、またご利用者からの情報や協力を得ながら、意向の把握、支援に努めている。	職員は、コミュニケーション力を高め利用者との馴染みの関係を築き、利用者にとって生きがいのある生活の実現に取り組んでいる。最期の生活拠点への意向も関わりから捉え、ケアプランに載せている。	
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	プロフィールの中には生活歴や生活環境などご家族やご利用者から得た情報が詳しく記入されており、誰もが把握できるように介護観察記録等にも保管している。		
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	ご利用者一人ひとりの一日の過ごし方を、申し送りや記録を通して職員全員が把握し、介護計画に反映させている。		
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	ご利用者の生活を職員間で観察し、いろいろなケアの方法を試しながら、どのような問題があり、どのようなケアを提供したらよいか話し合っている。また、ご利用者やご家族の意見も取り入れより良く暮せるように介護計画を作成している。	ケアプランは、更新時や状態が変わったときに、職員間で利用者が困っていることやどうして欲しいかを把握して、解決に向けて全職員で検討して策定している。毎日支援目標の実践を記録しており、見直し時は判断材料としている。	
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	個々の記録に、日々の状態の変化や気づき等を記載し、職員間での情報の共有をしている。記録には介護計画の実践や結果を記入し、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	その時々のご利用者の状況に合わせ、ご家族やご利用者の要望をお聞きしている。また担当医と連携を図り、異変時等に素早く対応出来るように努めている。		
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	コロナ感染拡大の影響で町内会の活動(運動会・町内掃除)や読み聞かせのボランティアの来所は控えている。		
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	ご利用者・ご家族と十分に話し合い、要望を聞きながら、担当医と連携を図り、適切な医療を受けて頂けるように支援している。	月2回、系列の医療機関や歯科医、皮膚科医による訪問診療体制を整備している。定期的な専門医への受診は、基本的には家族対応とし、診療結果は関係者と共有している。週1回、看護師が来訪して利用者の健康管理を行い、職員の質問に応じている。	

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
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	訪問診療、訪問看護に相談や報告する事で、対応できる体制になっている。		
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、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。	入院・退院時に備えて、日頃から医療機関と相談、報告、情報提供等を行い、円滑に対応できるように努めている。		
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	ご利用者・ご家族の意向を尊重し、主治医と話し合いを重ねている。重度化・看取りの指針を共有し、その方に合った介護計画を作成し関係者と共にチームで支援を行っている。	重篤時の対応を指針で説明し、意向を確認している。状態悪化時は、医療従事者や家族と情報を共有し、尊厳ある最終ケアに臨んでいる。職員は、利用者や家族から感謝の言葉を得ており、大きな学びをその後のケアに生かしている。	
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	急変・事故発生時のマニュアルを作成し、速やかに動けるように勉強会で確認をしている。		
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	年に2回火災の避難訓練と年に1回災害(地震想定)の避難訓練を行っている。2020年よりコロナ禍のため町内会の参加は控えている。	防災業者の協力を得ながら併設のデイサービスと日中想定火災避難訓練と単独で夜間の火災を想定した訓練を行っている。これからシミュレーションで地震想定避難訓練を計画している。	非常時の対応を熟知している防災管理者の指導の下、職員は訓練を行い、非常時に備えているが、加えて入浴時等のケア場面の対応や、夜間時や寒冷期における防寒対策も組み入れることに期待したい。
<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	標語ポスターを掲示し、職員一人ひとりが意識しながら、ご利用者と接する事ができるように努めている。	法人主催の接遇研修に参加後は伝達研修を行い、職員の共通理解に繋げ、さらに「ありがとうは心の栄養」を標語として掲示し、意識づけを図っている。個人情報の守秘義務や気なる言葉が発せられたときは、職員間で注意を促している。	
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	表情や行動、仕草で察する事ができるように、日々支援に当たっている。		
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	体調や気分、ペースに合わせて、思いのまま過ごして頂けるように、入居者の意思を尊重して支援を行っている。		
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ヶ月に一度程度、訪問理美容や定期的に馴染みの美容室を利用して頂いている。好きな服の着用やお化粧品は個々に任せている。困難な方には、ご家族が洋服等を用意し、協力を得ている。		

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
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	ホームで作った野菜を収穫して頂いたり、月に1回お楽しみメニューを作り、季節の物を味わってもらっている。	日々の食事では、畑の芋で肉じゃがを作ったり、利用者が処理した枝豆を食し、誕生日は要望の生ちらし寿司等を用意、ときには外で焼肉を楽しんでいる。月1回のお楽しみ会では、模擬の寿司屋やおでん屋、レトロなレストランや喫茶店を設え、外食気分を演出している。	
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	毎日の水分量と食事を記録している。咀嚼状態や嚥下状態に合わせて食事の形態や配膳のタイミングを配慮している。		
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、能力に応じて介助、声掛け、見守りを行っている。訪問歯科の診療を行い、毎月口腔ケア、口腔機能についての助言を頂いている。		
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	排泄チェック表に基づき、時間誘導や行動、様子を気にかけてトイレ誘導している。又一人ひとりに合った支援を行っている。	職員の支援でトイレでの排泄が可能であれば、ポータブルトイレも含め2人で介助している。自立排泄者の見守り、声掛けでトイレに誘導、ベッド上での支援を羞恥心に配慮して行っている。適切な衛生用品の使用も失敗を防ぐ手立てとなっている。	
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	朝食時に乳製品を提供している。水分量を把握し適時飲水して頂く。排便の記録を見て、看護師が腹部音を確認し、下剤の調整、マッサージを行っている。又、毎日ラジオ体操を行う事で、排便を促すようにしている。		
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	入浴日の設定はあるが、拒否・体調不良等がある場合は無理に行わず、違う日に対応している。又、週ごとに入浴日を調整している。	入浴は、午前にも週2回を目途に、利用者の要望である回数や湯加減、同性介助、入浴拒否等を受け入れ支援している。ときには入浴剤を使い、湯船でゆっくりと寛ぎ、また、足湯にシャワー浴後は、好物の飲み物で喉を潤している。入浴は、利用者の要望や笑い声が聞ける場面となっている。	
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	体調に応じて休息をとって頂き、生活リズムを整えるように支援している。		
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	薬剤情報は介護記録と一緒に綴って、いつでも確認できるようにしている。形状・内服方法に気をつけて、確実に内服できるように努めている。又、薬剤師からの助言も都度受けている。		
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	ケアプランに役割や楽しみごとを取り入れ支援したり、レクやテーブルでの活動を増やし、他者とのコミュニケーションをとれる様にしている。		

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
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	体調や天候に応じて少人数で花の水やりや散歩に出ている。少しずつ外出行事を検討している。	外出行事として、ドライブで花見を楽しんでいる。日常的に、玄関前のベンチでお茶会や敷地内の散歩を兼ねて畑の野菜やプランターの花に水やりをし、久し振りの花火大会後は盆踊りで盛り上がっている。利用者が職員の浴衣を着付けしたことに、家族から喜びの声が寄せられている。	
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	管理ができる方はご家族に承諾を頂き、少額でも所持できるように支援している。また管理ができない方はホームで管理している。		
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	ご利用者の希望があれば電話を使用して頂き、電話がかかってきた時は、職員が取り次いでいる。手紙が来た時は代読している。		
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	共有空間に限らず、不快や混乱をまねくような刺激音、光、色、広さ、温度等に繋がらないように配慮し、清潔に保つように気をつけている。フロア内に季節を感じて頂けるような装飾と、回想に繋がるように毎月の行事等の写真を掲示している。	全体がゆとりある設えになっており、食堂と居間が少し離れているなど、メリハリある生活空間になっている。階段の壁には退所した利用者の作品である押し絵が飾られ、畑からの切り花や、季節飾り等は、利用者がほとんどの時間を過ごす共用空間を和ませている。	
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	フロア内の数か所にソファを設置している。ご利用者が選択して、思い思いの場所で過ごせるように工夫している。		
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	使い慣れた家具や寝具を家族と相談しながら、使用して頂けるようにしている。行事の写真を居室に飾り見て頂いている。	7・5畳ある居室には、クローゼットが設置されている。馴染みの生活用品や大事な仏壇等が置かれ、また、家族写真やレクでの写真等が身近にあり、利用者それぞれが安心して過ごせる環境になっている。	
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	できるだけ自立した生活が送れるように、場所の表示やポスターも分かり易いように工夫している。		