

1 自己評価及び外部評価結果

(ユニットB)

事業所番号	0691600134		
法人名	社会福祉歩人 みらい		
事業所名	グループホームきらめきの里		
所在地	天童市大字山口4540-1		
自己評価作成日	平成 4年 12月 3日	開設年月日	平成 29年 4月 1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)】

コロナ禍でドライブや面会が制限される中、天気の良い日は毎日のように施設の周りを散歩したり日向ぼっこ、庭の草取りをするなど外に出て太陽にあたる機会を多く取るようにした。また、前回の目標達成計画にある等、レクの充実に関心をもち、入居者様は長い間主婦をしてきただけに、生産性のある活動に意欲を持って取り組む姿が多く見られた。入居者の一人は「ヒヨウを食だい」と言葉が聞かれ、職員が毎日出勤前に持ってくる、柔らかい所だけをみんなで取って茹で、ヒヨウを朝食時に1品多く「おいしい」と毎日食べていた。まだ食べたいと毎日聞かれ多い時はヒヨウ干しにするなどしばらく続いた。干柿作りも段ボールに4箱近くいただき、あっという間にみんなで作り、12月に入って粉が吹いた見事な柿をみんなでおいしく食べることが出来た

【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)】

※1ユニット目に記載

※事業所の基本情報は、公表センターページで検索し、閲覧してください。(↓このURLをクリック)
 基本情報リンク先 <http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/>

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	協同組合オール・イン・ワン		
所在地	山形市検町四丁目3番10号		
訪問調査日	令和 5年 3月 3日	評価結果決定日	令和 5年 3月 20日

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
55 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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんど掴んでいない	62 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
56 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:18,37)	○ 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	63 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
57 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目: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	64 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広がったり深まり、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. 全くない
58 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:35,36)	○ 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 職員は、生き生きと働いている (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
59 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:48)	○ 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
60 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごしている (参考項目:29,30)	○ 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
51 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	○ 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		

山形県地域密着型サービス「1 自己評価及び外部評価(結果)」

※複数ユニットがある場合、外部評価結果は1ユニット目の評価結果票にのみ記載します。

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	理念は法人の根幹であり、新任研修の座学では必ず理念についての講義を設けている。職員会議でも話し合う場を設けている。			
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	コロナの影響で毎年交流していた地域の居場所づくりカフェ、夏祭り、山口小学校で施設に来てくださっていた行事がすべて中止になってしまった。			
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	天童市で開催していた認知症カフェに職員がスタッフとして参加していたがコロナの影響で参加していない。			
4	(3)	○運営推進会議を活かした取組み 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	年6回開催していた運営推進会議はコロナの影響で開催せず、資料の郵送だけになってしまった。			
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	職員が認定審査会の委員になっているため市役所職員とは連絡を密にしている。また、介護保険の更新手続きやオムツ支給の変更など市役所に行く機会が多く協力関係が築けていると思う。			
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、環境や利用者の状態を考慮しながら、玄関に鍵をかけない工夫や、身体拘束をしないで過ごせるような工夫に取り組んでいる	株式会社ツクイスタッフ運営福祉特化型eラーニングサービスと契約して勤務時間内に身体拘束に関する動画研修を全員が受け防止に努めている。また入職したばかりの座学による新任研修でも必ず受講している。			

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
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	研修を通して防止に努めている。また、職員会議でも言葉掛け一つで虐待になることなど事例を挙げて職員に話をしている。		
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	成年後見制度を利用し入居しようとした方を事例にあげて制度について話し合った。		
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	入居時には契約書や重要事項説明書など時間をかけて一つ一つ説明をし、質問があればその都度お答えしている。		
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	電話では本人の様子を説明し、信頼関係の構築に努めている。運営推進会議に出席していただいた時は要望・意見を聴く機会があったがコロナの影響で今はその機会はなくなってしまった。面会の時にもGHの様子を説明し話しやすい雰囲気を作っている。		
11		○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	毎月、全員参加の職員会議を行い職員の意見や考えを拾い上げている。月目標も職員で決めている。		
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	休憩室の確保や休憩時間などコロナ感染を考慮し誰も混じることなく休憩が出来るよう考慮している。パパ育休など本人より希望があり取得した。		
13	(7)	○職員を育てる取組み 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	習得度、経験による階層別に外部の研修に参加した。ズームでの研修ではあったが県外者や職種の違う参加者との交流を持つことが出来、刺激になった。		

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
14	(8)	○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つくり、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組みをしている	コロナ禍でグループホーム連絡協議会のズームでの研修や会議に参加し同業者との意見交換が出来た。		
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	入居前に本人・家族が施設に来てくださり、事務所で職員の説明を聞きにきてくださる。コロナ禍で見学できないため、施設の様子をタブレットで動画や写真を見て頂き、疑問に答え不安解消に努めた。		
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	入居後は、本人だけでなく家族も不安であるため、最初のころは電話で近況を報告、関係作りに努めた。		
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	契約時に介護サービス以外に往診や口腔ケア、在宅介護マッサージ、オムツ支援、通院支援のふれあい天童等、必要に応じて選択肢があることとお話している。		
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置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	様々な生活の中でのお手伝いをさせていただき、感謝の言葉を伝え、ここで必要としている方であること、存在感を感じてもらっている。また、帰宅願望がある入居者に対して職員がお願いしなくとも、入居者が気分転換になるような声掛けをしてくださるなどいい関係が築けている。		
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	コロナの影響で2階ホールと玄関先、2階窓を開けて目の前の駐車場と離れての面会になるが、家族は不満なく会っている。電話での連絡の際は家族にグループホームの様子を伝えている。また、本人と代わり話す機会を設けている。		

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
20		○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	コロナ禍で施設内他事業所に移った元入居者や家族の面会は限られているものの電話や手紙での支援に努めている。		
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	利用者同士の関係性を把握し席の位置、また食事の盛り付け・食器拭きなど家事活動を通して、利用者同士が支え合うような関係を構築している。		
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	入退院を8回も繰り返した入居者が退去したが、主介護者が長女の夫に替わったため、退去しても入院中の洗濯支援や相談に乗っている。		
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	入浴時など1対1になったとき、本音を聞き取り職員同士で共有している。困難な場合は表情や生活歴から汲み取っている。		
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	入居前の情報を、ケアマネージャーや、病院の事前面接時にソーシャルワーカーから得た情報を共有している。入居後はご本人や家族や面会者への聞き取りによる情報を得ている。		
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	利用者の言動や行動、心身の状況をケース記録や申し送りノートを活用しながら把握に努めている。		
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	本人の希望を聞き、また、家族にもどのように暮らしてもらいたい希望を聞き、それぞれの意見に反映した介護計画を作成している。特にできることに焦点をおいている。		

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
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	個別の記録はケースに記入し、それを業務日誌に落とす。また、申し送りノートや利用者全員について、毎月の職員会議に介護指示書の見直しを行い。情報を共有している。		
28		○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	地域の理美容室を利用している。また、コロナの影響で、公民館で開催している居場所づくりカフェ、夏祭り・地域のマラソン大会の応援等すべてが中止になった。季節ごとに地域の果物やお花を頂いている。		
29	(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、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	受診は入居前のかかりつけ医などの支援や家族の要望があった場合は、往診の先生に切り替える。また、往診の先生から入院した先生に退院後も継続するなど家族の要望に応じて支援している。		
30		○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	月2回の訪問看護の来所時は、日々の様子を報告・相談し助言をいただいている。また、特養看護師が往診の先生の指示のもと採血等もしている。		
31		○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、入院治療が必要な可能性が生じた場合は、協力医療機関を含めた病院関係者との関係づくりを行っている。	入院時に基本情報・GHの様子等をお渡し、スムーズに入院生活が出来るよう支援している。入院時はコロナの影響で面会できないが家族との連絡を取り、なるべく早く戻れるよう相談員に話したり、戻った際の留意点を確認しながら支援している。		
32	(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、医療関係者等と共にチームで支援に取り組んでいる	看取りの研修等実施しているものの、職員のスキル不足、看護師の応援体制等問題点があり看取りは実施していない。		

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
33		○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	心肺蘇生法やAEDの内部研修を行い、急変や事故、夜間の救急対応に備えているが、まだ経験したことがない職員がほとんどであり、実際動けるか不安である。		
34	(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1回の通通報訓練、避難訓練は定期的に行っており、災害対策をしている。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
35	(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	毎日同じ訴えが聞かれると、ついつい否定的な言葉や強い言葉を発してしまいがちであるが、職員会議で取り上げ、PDCAサイクルにより、振り返る機会を設け、新たな取り組みをみんなで話し合っている。		
36		○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	入浴時など1対1になったときに本音を聞いたり、本人が決定しやすよう二者択一にしたり、言葉では表現できない利用者には、表情で思いをくみ取っている。		
37		○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	大まかな1日の流れの中で決まりはあるが起床時間や就寝時間などその人に合わせている。日中は手芸・編み物・縫い物・オセロ・ゴミ箱折りなど、その人の体調や気分を考慮しながら、希望に沿った支援を心掛けている。夕食後は好きな歌番組を楽しんでいる。		
38		○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	訪問美容室や慣れ親しんだ美容室で定期的にかットや毛染め・パーマ・顔そりなどの支援を行っている。また、洋服の購入なども支援している。服は自分で決定できる人は準備し、できない方は職員と一緒に選んでいる。		

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
39	(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	盛付けから食器洗い・食器拭き等の片付けをお願いしている。入居者間で役割分担が自然と出来ており、職員はスムーズに行われるよう見守り介助、時にはアドバイスしている。ご近所から頂いた桃やリンゴ、ラフランスを入居者が剥いてくださり、皆に手渡ししている。		
40		○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	管理栄養士が作成した栄養バランスの取れた食事を提供している。摂取量や水分量を記録し全量摂取できるよう声掛けを行っている。苦手な物や禁止の場合は代替食を提供している。水分摂取が苦手な利用者には何を好むのか確認しながらこまめな水分補給を促している。		
41		○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、歯磨きの声掛けをし、能力に応じ準備や介助をしながら全員が歯磨きを行っている。希望者には口腔ケアの往診サポートをしている。口腔体操・嚥下体操も行っている。治療が必要な入居者には訪問治療をお願いしている。		
42	(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向けた支援を行っている	排泄の状況を記録しパターンを把握することで排泄の失敗を軽減し自尊心を傷つけないような声掛けに努めている。夜間でもポータブルトイレを使用するなどその方の排泄機能を最後まで残した支援をしている。		
43		○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	便秘がちな人には毎朝氷水を提供している。毎日、定時に体操を行ったり、水分を多くとるように声掛けしている。場合によってはマッサージを行い、主治医に相談し下剤を処方してもらい定期的な排便につなげている。		
44	(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、事業所の都合だけで曜日や時間帯を決めず、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴は入居者の身体能力に合わせてパンジー浴・個浴で行っている。お湯の温度や浴槽に浸かる時間はのぼせない程度に好みに合わせて行っている。気分が乗らない時は時間をずらしたり、入りたいと思うような声掛けを工夫をしている。パウチが漏れた時はシャワー浴や入浴を行っている。		

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	
45		○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	夜間は良眠で過ごしてもらえるように日中の過ごし方を工夫し、体操など活動的に取り組んでいる。歌番組を見て楽しんでからの就寝だったり、就寝時間も一人ひとりに合わせている。日中、午睡の時間を設けたり、夜寝る時は湯たんぽ・エアコンの適正な使用で安眠できるようにしている。			
46		○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	管理は職員が行っている。1日の薬を準備する人、飲ませる人複数で準備し、本人に渡す際は分包になっている袋の名前・日付・(朝昼夕)食後を入居者へ指差し確認しながら読み上げ、誤薬や飲み忘れが無いよう努めている。気になったらいつでも確認できるよう、お薬手帳は取り出しやすいところに置いている。			
47		○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	入居時に生活歴を確認できることと昔楽しんだことを聞き出し、役割活動に生かし、生活に張り合いが持てるようにしている。出来た作品、編み物やクッションなどの作品に称賛の言葉をしえている。			
48	(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	コロナ禍で自由に外出は難しくなったが、4月・5月・6月と気候の良い時期は月目標にもなっていたが、天気恵まれれば、毎日のように散歩や草むしりなど外に出て太陽に浴びるようにしていた。施設の近くに自宅がある入居者は、職員が車椅子を押して自宅に行き、季節の花を切ってリビングに生けみんなどで楽しんでいた。			
49		○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	原則、施設の方針でお金の所持は出来ない。その代わり欲しいものがあれば職員が買ってきたり家族にお願いしている。			

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	
50		○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	本人に希望があれば、家族に電話し話をする機会を設けている。また、家族から電話があった際は、本人に代わり話をする機会を作っている。手紙やはがきを書ける入居者には、職員がポストに出して支援している。			
51	(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	湿度・温度を定期的にチェック表で管理し、コロナ禍でもあり、定期的に換気を行っている。テレビはつけっぱなしにせず、食事時、お茶時、レク時は会話を楽しんだり、集中できるように消している。季節感ある作品を利用者と一緒に作成し季節を感じてもらっている。			
52		○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	自分の定番の席があるものの、いつもの所ではないところに座って会話を楽しんだり、ソファでは隣同士で座って会話を楽しんだり、新聞やテレビを見るなど工夫をしている。			
53	(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	入居時には馴染みの物や自分で作った物、家族の写真などを持ってきてもらっている。また、ラジオやラジカセを楽しんで聴けるよう支援している			
54		○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	施設内は動線に考慮して手摺りが付いている。立ち上がることが出来るようベッドの高さを一人ひとりに合わせて調整している。床は転倒しても衝撃が少ない材質でできている。トイレは車椅子や歩行器で入れるトイレもあれば、一人で入っても転倒しそうになった時、すぐ壁や手摺りにつかまれるような狭さにしている。			