

### 1 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	2275500631		
法人名	有限会社 ワイ・エイチ企画		
事業所名	グループホーム サンシティはいばら(1F・2Fユニット合同)		
所在地	静岡県牧之原市仁田563番地1		
自己評価作成日	平成26年10月31日	評価結果市町村受理日	平成27年3月4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	<a href="http://www.kaijokensaku.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2014_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2275500631-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2014_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2275500631-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022</a>
----------	---

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	株式会社第三者評価機構		
所在地	静岡県葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A		
訪問調査日	平成26年11月13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)】**

地元の方との交流の場(祭り)イベントに参加し、交流を深めている。  
 日常生活では利用者様が安心して安全な生活を送れる施設になるよう心掛けている。また、併設しているデイサービスと協力し、読み聞かせ等を外部よりお願いし行っています。

**【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)】**

開設10年を経て地元での認知度が上がるなか、本年度は8割の職員入れ替えがありました。ほとんどの職員が介護未経験者であるため、管理者が中心となりOJTに力を入れています。熟練者特有の安心感は足りないものの、「移乗の時や身体を拭く時痛いと言われた、どうしたらよいかわからない」とその場で聞ける職員同士の輪が広がり、家庭的な風通しの良さは利用者の笑顔にも安堵感を生み出しています。ケアする立場として身につけるべき知識や技術の習得、運営推進会議の定期開催と懸案事項は山積していますが、利用者とふれあう新人職員のあたたかい眼差しに管理者は励まされ、基盤造りに取組んでいます。

**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)	○	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、生き活きと働けている (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、安心して暮らせている (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	理念を職員がいつでも目につくよう、各フロアに掲示し、実践に繋がられるよう努めている。	法人理念を掲示しフロアごとの目標を定めています。理念の共有に結びつく具体的な取り組みは行えていないため、同じベクトルを持ってケアサービスが提供できるよう意識づけを図ることが課題です。	理念について職員間で話合う機会をもつことを期待いたします。
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	サンシティ秋祭りに町内会の方々にも参加していただき、地元の祭りにも入居者様が参加され、交流を深めている。	設立10年の認知度は高く、通りを散歩する人からもよく声がかかります。事業所秋祭りを近隣の氏子祭と同日開催したことで、雨にもかかわらず大勢が訪れ賑わいました。毎月読み聞かせボランティアも来所しています。	
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	活かしていない。今後、施設新聞に認知症について等掲載していこうと思います。		
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	運営推進会議の開催を行っていない。	本年度はまだ開催できていません。出席メンバーや日程、内容を調整し年度内の開催を目標にしています。	運営推進会議が定期開催されることを期待いたします。
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取り組んでいる	包括支援センター・介護福祉課の担当者には相談したり、ご意見をいただいている。	事務手続きや事故報告には直接窓口を訪ねて相談し、協力関係を築くよう努めています。3ヶ月ごとに介護相談員の訪問があり、利用者の話に耳を傾けてもらっています。	
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	拘束ゼロを掲げている。	玄関施錠やフィジカルロックはありませんが、介護未経験職員が多いため場面ごとに個別指導をしています。お互いの言葉遣いを観察して「強く感じた」と感想を話合うことでスピーチロックや抑圧感を招くケアを理解しています。	
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	日頃から利用者の状態を観察し、虐待の防止に努めている。		

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
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	活用できていない。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	ご家族には文面で通達を行い、面会時には管理者が説明をおこなっている。		
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	玄関に意見箱を設けてご家族の意見を頂けるようにしている。介護相談員の導入で利用者の意見や思いなどを聞いていただいている。	意見箱への投函はありませんが、面会時は職員から積極的に話しかけて、何でも言ってもらえる雰囲気づくりに配慮しています。毎月の請求書には手紙を添えて日頃の様子をお知らせしています。	
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	代表者が職員の個人面談を行うなどし、職員の意見を聞き、運営に反映させている。	「いつでも相談にのるよ」と、法人代表からは心強い言葉がありホットラインが整った体制にあります。職員意見からバイタルや食事、水分、排便状況を一覧にして介護記録を見直し、病院受診で必要なデータを集約しています。	
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	職場環境の整備に努めている。		
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	職員の経験・実績を踏まえ、必要な研修を受け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	市の主催した講習会に参加したり、市内のグループホーム管理者の集まりを今後予定している。		

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>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	アセスメントシートを活用し、利用者との関わりを持っていく中で、利用者のニーズに応えられるような関係作りに努めている。また、その都度聞かれた要望等を申し送りし対応している。		
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	ご家族が面会に来られた際には、職員が声を掛け、ご家族の思いや意見を聞けるよう努め、要望に添ったサービスを導入している。		
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	入居前にご家族・入居者と面会をし、どのような支援を望まれている、利用者にとってどのような支援が必要かを見極めるよう努めている。		
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	入居者が出来る事(掃除・洗濯等)を手伝っていただき、職員と一緒にいる事で関わりを深めている。天気の良い日には散歩と一緒に出掛けている。		
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	利用者の悩み・不満が聞かれた際は、ご家族にも相談し、協力し支えられるよう努めている。		
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	施設の行事(秋祭りなど)には、地域の方々や馴染みの方々にも参加していただき、利用者・ご家族・地域との関わりを大切にしている。	家族の協力で馴染みの美容室に通ったり、毎週のように夫のお墓参りに出かける人もあります。「今度いつ連れてってくれるの」とかかりつけ医への受診を心待ちにする人もいます。	
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	利用者同士がより良い関係が築けるようサポートしている。		

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
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	利用が終了しても相談や依頼には出来る限り対応している。		
<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	利用者一人一人の希望や意見・希望を生活の中から見つけだしたり、会話から聞いた情報を活かせるよう努めている。	センター方式シートを利用して家族からも情報収集しています。職員の笑顔が醸し出す雰囲気と、隣に座って一緒に居る時間を作ることなどで話しやすい関係になれると考え、実践しています。	
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	ご家族から情報を集め、面会時にはより多くの情報を得られるよう努めている。また、利用者との会話の中からも情報を得てその人に合った支援ができるように努めている。		
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、利用者の状態を把握し、状態の変化などがみられた場合は、ミーティングや申し送りで共有できるようにしている。		
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	利用者・ご家族からのモニタリングを基に、利用者がよりよい生活を送れるような介護計画を作成している。	体調変化がない限り半年ごとの見直しとしています。各階計画作成担当職員が本人の状態や家族からの要望をもとに、ミーティング内カンファレンスや申し送りの内容を反映しプラン化しています。	職員個々のプラン理解が進められることを期待いたします。
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	利用者の日々の様子は記録に記入し、重要事項に関しては、申し送りノートに記録し、職員全員が把握できるようにしている。		
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	日々の状況やニーズに柔軟に対応できるように努めている。		

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
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	地域資源の把握に努めている。		
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	受診には出来る限り、職員が同行し、日常の状態を医師に伝え、医師の指示を仰げるよう努めている。	それぞれのかかりつけ医を継続しています。基本的に受診は家族にお願いしていますが出来る限り職員が同行し、バイタルをはじめ必要事項を記載した一覧表を持参して常の様子や変化を伝えています。	
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	訪問看護を週1度利用し、看護師の指示を仰ぎ、適切な受診を受けられるよう努めている。		
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、フェースシートを作成提供し、情報交換に努め、面会に行った際には、看護師と情報交換に努めている。		
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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	終末期には、担当医を通し、訪問看護を利用する事をあらかじめご家族にも伝え支援に取り組んでいる。	担当医の往診と訪問看護の連携を確保し、都度家族の意志を尊重して取り組んでいます。新人職員が多いため看護師による指導と相談を繰り返し、夜間緊急時は管理者への電話連絡で指示を仰ぐことにより不安を緩和しています。	
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	応急処置は消防署主催の訓練に参加するなどし、実践に繋がれるよう努めている。		
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度、消防署立ち合いで訓練を行い、指導していただいている。	併設のデイサービスと合同で実施しています。消防署員のアドバイスで階段を使った避難や水消火器訓練を体験しました。夜間想定及び地域との協力体制、職員への周知、備蓄の見直しが早急な課題です。	全職員への周知と地域との連携で災害対策が進められることを期待いたします。

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
<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	利用者への言葉づかい・対応には十分に注意し、人格を尊重するよう努めている。	「声かけは正面から、相手の目を見て」「排泄に関する職員同士の会話は周囲へ聞こえないように」と注意克己しています。「男性職員の入浴介助は恥ずかしい」という女性には同性介助で応じています。	
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	利用者本人より希望が聞かれた際は、出来る限り、自己決定ができるよう支援している。		
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	出来る限り利用者の希望に添えるよう支援しているが全て希望通りには出来ていない。		
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	利用者本人の馴染みの化粧品などでオシャレをするなど自由な恰好で過ごしてもらっている。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食事が楽しめるようにメニューを決める際には、利用者の希望も取り入れている。食事時には職員も一緒に食べ、会話をしながら楽しい時間になるよう努めている。	日曜日を除き昼食は厨房から届けられます。朝夕は手作りとしてリクエストに応え、野菜の下ごしらえや食器拭きで個々の力を活かしています。誕生会にはちらし寿司やケーキを作ってお祝いしています。	
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	栄養バランスを考えた食事を提供し、水分をとりたがらない利用者には、好きな飲み物を提供したりしている。		
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	口腔ケア時には職員が付き添い、必要に応じ声掛け・支援を行っている。		

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
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	出来るだけトイレで排泄できるよう、本人の訴え・排泄時間を把握し、トイレ誘導を行っている。	食事やレクの前後の時間帯や、立ち上がる、もそもそする、落ち着かないといったシグナルを見分けて誘導し失敗を減らしています。夜間は安眠を優先しポータブルトイレを利用している人もいます。	
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	水分摂取、牛乳・ヤクルトを飲んでいただき、適度な運動も行い自然排便できるよう努めている。		
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	全ての利用者本位での入浴支援はできていない。週2から3回程度の入浴がほとんどで、自立入浴の方のみ2日に1回程度の入浴となっている。	午前中を入浴時間とし、湯は一人ひとり張り替えています。入浴のない日や浮腫が気になる時は足浴をしています。拒否には「背中流そうか」といった声かけや時間、人を変えて誘っています。	
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	日中でも利用者が休みたい時は休んでいただけ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	職員が、利用者が何の薬を服用しているかの把握に努め、服薬時・服薬後の変化の気づきに注意している。		
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	利用者の負担にならない程度に仕事を手伝っていただくなどしている。		
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	その日の希望にそっての外出・散歩は出来ていないが、出かけられるよう努めている。外食にはご家族にも参加していただいている。	「茶碗が割れた」「歯ブラシを替えたい」といった声に「それじゃ買って来よう」と呼応し出かけています。桜やチューリップ、コスモスやつじのきれいな時期には「お天気がいいから今日行こう」と気分に沿った外出が叶っています。	日常的な散歩の機会が作られることを期待いたします。

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
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	利用者がお金の所持はしていない。施設側で管理している。利用者と一緒に買い物に出かけた際には、希望の物を選んで購入できるようにしている。		
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	利用者のご家族とは電話で話す機会を設けている。		
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	外出の際の写真等を利用者の目の届くところに掲示している。温度の調節、ブラインドによる光の調節等その日の天候等に合った対応をするよう努めている。	イラスト入りの口腔体操や季節ごとの歌詞が掲示され、食前に活用しています。変化する利用者の関係性からテーブルやソファの配置を考慮しています。コンタクトポイントは朝晩消毒し、床清掃、整理整頓に力を入れています。	
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	ソファなどで利用者同士が気軽に話ができ、くつろげる空間になるよう気配りを行っている。		
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	居室には利用者の馴染みのものを使用していただき、本人の落ち着く空間づくりに心掛けている。	ベッド、カーテン、クローゼットが備えつけられ筆筒やテレビ、鏡、ぬいぐるみ、仏壇の持ち込みがあります。孫の写真を飾ったり、床に座っての生活に慣れている人には畳を敷いて落ち着ける環境を整えています。	
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	居室とトイレの位置関係や利用者の身体レベルに合わせた居室の提供に心掛け、自立を目指した環境作りに気を配っている。		