

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	3471503742		
法人名	有限会社 青葉メディカ		
事業所名	グループホーム はるうらら		
所在地	広島県福山市青葉台1丁目10-6		
自己評価作成日	平成 29年 1月 23日	評価結果市町村受理日	平成 年 月 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	http://www.hiroshima-fukushi.net/kohyo/index.html
----------	---

【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 あしすと
所在地	広島県福山市平成台31-34
訪問調査日	平成29年 2月 17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)】

系列の医療機関との密接な連携と、利用者様に寄り添った支援によって、毎日を安心して過ごしていただけるよう心がけております。
働きやすく、風通しの良い職場作りを行いながら、利用者様やご家族様が、職員が、そして地域の方々が求めるグループホームへの実現に、努力と工夫を重ねていきたいと考えております。

【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)】

事業所は住宅地にあるが、同系列のクリニックをはじめ、デイサービスや有料老人ホームが隣接しており、利用者の安心・安全な生活が守られている。独自の取り組みとして、定期的に室内履きの更新が行われており、利用者の感染防止と共に事業所全体の清潔が保持されている。「一人ひとりのその人らしい尊厳ある姿を大切に」を理念として掲げ、常に職員が確認出来るよう共用のリビングに掲示している。共感を覚える、人の尊厳を大切にする文言であり、職員は言葉遣いや接遇に気をつけて、利用者と接するよう心掛けている。また、家族の面会の頻度が多く、来訪時に意見や要望を聞き、運営に反映させている。利用者・家族の納得を得て、同系列のクリニックの医師が往診しており、夜間の急変時も指示を得ることができ、医療の面でも安心して過ごすことが出来る。

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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と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
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	特定非営利活動法人 あしすと	

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
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	事業所内、ホールの壁面に掲示しており、常に確認ができるようにしている。	理念は4年前に服務規程より抜粋・集約したもので、常に職員が確認出来るように共用のリビングに掲示している。共感を覚える、人を大切にする文言で、日々のミーティングで確認するようにしている。	
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	ボランティア、乳児園の訪問による交流のみとなっている。	地域の介護カフェのボランティアや近所の子供園による節分会・敬老会・クリスマス会等で交流している。同系列施設との納涼祭では、施設利用者や地域住民とも交流がみられる。	
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	相談に来られた方のお話を伺い、負担の解決や軽減に協力できるよう心掛けている。		
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	前年度に比べて開催回数が増えたものの、定期的な実施には至っていない。実施の準備等を含め、時間が確保できるように今後取り組んでいきたい。	今年度の運営推進会議は3回開催された。同系列のデイサービスと共催し、家族や民生委員・地域包括・介護保険課等の参加を得ている。会議の内容は、活動報告やヒヤリハット報告などで、そこでの意見をサービス向上に活かしている。	定期的に運営推進会議の開催が可能となる仕組み作りを行い、実施回数を増やし、さらなるサービス向上に期待する。
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	不明な点や対応困難な際に相談し、意見を伺うようにしている。	管理者とケアマネージャーは書類の提出、意見や相談があれば連絡をするなど、関係する課との連携を深めている。	
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「介指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	改善に向け取り組んでいる。今後も身体的拘束の廃止に向け取り組んでいく。	長時間の車いすの利用を避けたり、ベッドで過ごす利用者に対して、ベッド柵の使用方法や見守りの工夫など代替案を検討し、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	
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	定期的に勉強会を行い、日常の支援内容に虐待につながるものがないか、見直すようにしている。		

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
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	制度の存在は知っているが、制度の理解や学ぶ機会の推進について、なかなか行えていない。		
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	入退去時を含め、金額の変更など契約内容の改訂や疑問には、その都度回答や説明を行い、理解や納得を得るように努めている。		
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	ご利用者からは、日常生活の中からご意見やご要望を伺い、ご家族からは、面会や運営推進会議等のご訪問の際にご意見を伺い、運営改善に活かすようにしている。	事業所で、利用料の支払いと共にシーツの洗濯を家族に依頼することで、面会の頻度が多い。来訪時に、意見や要望を聞き、運営に反映させている。	
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	日常の業務中を含め、毎月行っているミーティングなどで意見や提案の聴き取りを行っている。	職員の意見は、ミーティングや申し送り等で聞く機会を設け、運営に反映させている。ミーティング欠席者の意見も事前に聴き取り、集約している。	
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	主に事務長からの報告によって、就業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	主に管理者によって、職員一人ひとりのケアの実際と力量の把握を、働きながらトレーニングに努めている。		
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	なかなか実施できていない。		

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
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	入居前には必ずご本人と会って、ご様子やお話を伺うようにしており、入居後数ヶ月は特にご様子に気をつけるようにしている。		
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	入居前にはご家族と面談を行って話を伺うようにしている。 ご要望に対して柔軟に対応できるよう心掛けるとともに、出来ること出来ないことについても説明し、不安がないように努めている。		
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	利用の主たる目的の把握に努め、主治医等から得た情報と照らし合わせてサービス内容を検討しており、場合によっては他事業所への紹介や相談も行っている。		
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	コミュニケーションを図りながら、楽しく安心して過ごしていただけるように努めている。		
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	ご家族の来訪時に普段のご様子をお伝えしながら、ご意見やご要望を伺い、ご本人と一緒に支えていけるように努めている。		
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	外出や外泊の機会や頻度は、ご利用者によって大きく差がある。 定期的なご家族の来訪の機会はあるので、関係が途切れないような支援に努めている。	友人や家族の来訪時は、居室にてゆっくり過ごす事が出来るよう配慮している。外出や外泊時には、家族の不安がないよう情報を共有するなどの支援をしている。	
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にご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	ご利用者の状態や関係、相性を見守りながらトラブルや孤立の防止に努めている。		
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	サービス利用終了後のご家族とも必要に応じて相談を受けるなど、より良い関係づくりに努めている。		

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
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	ご本人から直接ご要望を伺う他、これまでの生活状況についてご家族から聴き取りを行ったり、表情など日常生活の様子から、ご希望やご意向の把握に努めている。	職員は、利用者が話しやすい雰囲気作りをし、困っていることや不安を取り除く努力をしている。困難な場合は、表情やしぐさ等から思いや意向を把握し、検討している。	
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	コミュニケーションを通して過去の経験や記憶を伺うようにしており、ご家族からも聴き取りを行って情報の収集に努めている。		
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	日常の申し送りを通して、一人ひとりの体調や一日の様子を確認するようにしている。		
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	ご本人の状況を踏まえて、ご家族からご要望を伺って介護計画に反映させている。	利用者本人・家族の要望を確認し、計画に反映させている。ケアマネージャーを中心に職員で検討し、6か月毎にモニタリングと計画の更新を行っている。	
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	日常生活、身体状況を個別に記録し、職員が目を通せる場所に保管している。		
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	主治医やリハビリ、ご家族の他、他の職種と情報交換や情報共有に努め、柔軟な支援やサービス提供ができるように取り組んでいる。		

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
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	ご家族や知人、友人、ボランティアの来訪や協力を得て、心豊かに過ごせるように努めている。		
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	ご家族、ご本人のご要望に沿った医療機関を受診できるように努めている。かかりつけ医外を受診された際は、かかりつけ医に状況の報告を行っている。	利用者・家族の納得を得て、同系列のクリニックの医師が月に2回往診している。夜間の急変時も指示を得ることが出来る。眼科、皮膚科等の受診は、職員が同行援助を行い、日誌の特記事項に記載し職員全体で情報を共有している。	
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	状態に応じて、看護師や協力医療機関の医師に相談および情報伝達を行い、受診や看護が受けられるように支援している。		
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。	入退院に際して関係医療機関への情報の伝達、共有を行い、ご家族からも情報の交換や相談に努めている。		
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	入居の際に急変時の対応や、終末期においてのご家族の意向を確認している。また、終末期にあたっては関係医療機関やご家族と情報を共有しながら確認や対応にあたっている。	入居の際に、事業所で出来ること、出来ないことの説明をしている。看取りについては未経験のため、勉強会を開催しケアのレベルアップを図っている。	
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	急変時に慌てず対応できるよう、手順の確認を行う様にしている。		
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	火災避難訓練を行い、有事の際に適切な対応が行えるよう取り組んでいるが、地域や近隣事業所との協力については、なかなか実施できていない。	年2回夜間想定で、火災避難訓練・消火訓練を実施している。消防署に指導を仰ぎ、避難経路を見直している。地震の対応のため、家具・備品等の倒壊防止処置を実施している。	

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
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	言葉かけや対応、プライバシーへの配慮に成果が見られるようになってきているが、引き続き取組みの必要がある。	利用者に対し、「さん」づけで呼びかけたり、トイレ介助時のプライバシーの確保や一人ひとりの生活を尊重する声かけに配慮をしている。気になる声掛けがあった場合は、お互いに注意しあっている。	
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	個人の思いや希望を表すことができるようにコミュニケーションを行っている。現れた思いや希望を感じられるよう、受けられるようなスタンスで取り組んでいきたい。		
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	出来るだけ、一人ひとりのペースで過ごして頂けるように心がけている。		
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	およそ3ヶ月毎に訪問理容の機会を設けている他、ご家族と美容室を利用される方がおられる。		
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	概ね職員が準備、片づけを行っているが、味見や配膳、おやつ準備の際に、利用者さまが参加される姿が見られるようになった。	食事は同系列の施設で調理し配送されている。利用者と職員と一緒に準備や盛り付けをしている。朝食とおやつ・飲物は、利用者自ら欲しいものが選択できるよう配慮している。利用者が食事をしやすいよう、足台やクッションで姿勢の工夫をしている。	
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	食事の量や水分についてはチェックするようにしており、状態に合わせて食事の形態を変えている。		
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	毎食後に口腔ケアを行っており、義歯は毎日洗浄剤に浸して清潔の保持に努めている。ご利用者の状態に応じて歯科往診を受けられるようにしている。		

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
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	定期的な声かけ以外に、個別のリズムに合わせた対応を行なうようにしている。日中はなるべくトイレでの排泄を促している。	昼間は、離床・臥床・食事前後はトイレ誘導し、夜間はおむつやポータブルトイレを使用する等、個々の自立度に合わせて対応している。	
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	排便状態のチェックを日々行いながら、便秘にならないよう主治医と連携を図り、食事や運動・お薬の使用等、個別に対応している。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	体調や状況に応じて入浴日や内容の変更等を行っているが、時間帯や回数についての要望についての対応が不足している。	2回/週の入浴が目標で、体調不良など入浴出来ない場合は、清拭や足湯等で対応している。浴槽が深いので、危険性を認識して、必要時は二人対応としている。	
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	睡眠の状況を鑑みて、離床の時間を調整したり、定期的なシーツ交換や寝具や室内環境の変更等を行っている。		
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	主治医や薬剤師の協力を得ながら、薬の管理や服薬の支援を行い、症状や状態に変化がある際や往診時に、報告や相談を行って対応している。		
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	一人ひとりの力を活かした役割、楽しみごと、気分転換の支援、またその方法はあまるものの、種類や回数が少ない。		
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	隣接事業所のお祭りへの参加は継続できているが、近隣商店の閉店や人員不足によって、日常的な外出の支援は減少している。	日常的な外出は少ない。リハビリ通院、花見、夏祭り等では、家族と協力して外出の支援をしている。	利用者の要望があれば、戸外に出掛けられるよう、家族やボランティア等の協力を得る取り組みを期待したい。

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
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	所持されている方がおられず、支援できていない。		
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	ご本人の要望に応じて、電話の使用や取次、また手紙のやり取りが行えるよう支援している。		
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	テレビの音量や職員の声、日光、照明などの対応がすぐにできるよう心がけており、室内の壁面に季節に応じた飾りつけを行っている。	採光良く、共有空間が明るく、空気のよどみもない。日頃より、利用者の快適性を考慮した模様替え等を思案し、実施している。定期的に室内履きの更新が行われており、利用者の感染防止と共に事業所全体の清潔が保持されている。	
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	ご利用者が過ごしやすい場所で過ごせるように心がけている。		
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	使い慣れた、なじみのある物をお持ちいただけるよう、またお好きなものを飾って、落ち着いて過ごして頂けるよう、ご家族にお伝えし支援している。	馴染みの物を置いたり、利用者が制作した作品を飾り、利用者個々の意向に沿った居室になるよう工夫している。家族の理解を得て、冬は加湿器を配置し感染症予防に努めている。	
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	各場所についての表示や、日付や曜日が変わりやすいように日めくりカレンダーを設置している。		