

# 1 自己評価及び外部評価結果

(ユニット名 A棟 )

事業所番号	0270101611		
法人名	株式会社 矢野工務店		
事業所名	なるたきグループホーム		
所在地	青森県青森市大野鳴滝78-56		
自己評価作成日	平成22年12月27日	評価結果市町村受理日	平成 年 月 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)】

日常生活の中で、毎日を楽しんで頂く事に努めている。余暇活動は毎日行っており、出来るだけ飽きることが無いよう努めている。

※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)  
(公表の調査月の関係で、基本情報が公表されていないこともあります。御了承ください。)

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	社会福祉法人青森県社会福祉協議会
所在地	青森市中央3丁目20番30号 県民福祉プラザ2階
訪問調査日	平成23年2月9日

## 【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)】

若いスタッフで構成された当該ホームは、職員の明るさとチームワークで年長者としての利用者を尊重する理念に基づきながら、毎日の生活が単調にならないように外出や余暇活動が積極的に行われている。事業所としての利用者の重度化、終末期の方針を明確にし、利用者、家族の意向を何度も確認しながら医療機関との連携により対応が行われている。

## 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ます (参考項目:9,10,19)
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)
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)
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、活き活きと働いている (参考項目:11,12)
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
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
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

※複数ユニットがある場合、外部評価は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	
<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	独自の運営理念を作り、日々理念を基に業務へ取り組んでいる。	管理者や職員は地域との交流等に努めており、地域密着型サービスを十分理解している。理念は職員も参加して作成し、事業所内に掲示したり、ミーティング等で確認し合いながら、理念の共有を図っている。	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	事業所が孤立しないよう、日常的に交流できるよう努めている。	地域の祭りへ利用者が参加したり、ホームの夏祭りに近隣住民を招待することで交流を図っている。地域の保育園の運動会へ出向いたり地域の小学生が訪れ、利用者とは交流する等、地域との交流が図られている。	
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	運営推進会議や見学者へ対して説明し、理解をして頂くよう努めている。		
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	話し合いでの意見や要望を受け、サービス向上に向け取り組んでいる。	定期的に運営推進会議を開催し、参加率を高めるために平日、休日の開催を交互にする等の工夫がされている。会議では、自己評価、外部評価の結果報告をはじめ事業所への要望等、様々な内容が話し合われている。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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に取り組んでいる	市町村担当者とは日頃から連絡を取り合い、サービスの質の向上へ努めている。	市担当者、地位包括支援センター職員は運営推進会議に参加しており、事業所の実情や取組みを理解していただいている。また、市担当者とは日頃から連携をとり、運営に関することを相談したり、利用者個々の問題解決を図っている。	

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	
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	基本的には、身体拘束をしない方針でケアを行っている。しかし、止むを得ない拘束の場合については、ご家族と相談し、同意書を得て行う事もある。玄関の施錠についてはご家族に理解して頂いている。	身体拘束をしないケアを実践するために事業所内で職員研修を行い、身体拘束の内容やその弊害についての理解を深めている。安全上やむを得ない状況での拘束については、家族への説明、同意、報告を実施する体制が整備されている。また、外出傾向のある利用者に対して見守り等で対応しているが、予期せぬ外出に備えた近隣からの協力を得られるような働きかけが行われていない。	身体拘束をしないケアの実践においても工夫、努力が伺えるが、利用者の予期せぬ外出に備え、地域の協力が得られるよう見守りのお願いを働きかけ、より地域に密着したホームになることに期待したい。
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	勉強会を開き、理解に努めていきたい。業務では言葉使い、態度には注意を払っている。		
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	勉強会を行っているが、職員の理解は乏しく、今後、勉強会を開いていきたい。		
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	入所するにあたり、事前に御家族、利用者様へ説明し納得して頂いている。変更のある際は必ず連絡をしている。		
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	日々の生活の中で個々の要望を聞く機会を常に持ち、その都度話し合いをし、反映させている。	利用者との日々の関わりの中で意見や要望を出してもらえよう関係と雰囲気作りに努め、意思疎通が難しい利用者からの訴えも表情や行動などから察知するように取り組んでいる。また、家族への利用者の生活状況、健康状況、金銭管理状況等の報告も定期的に行い、訪問時には意見や要望を何でも言ってもらえよう、雰囲気作りに努めている。	

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
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	日頃から職員の声に耳を傾け、反映に努めている。	事業所内で定期的開催されるミーティングにて職員から様々な意見や要望を聞き入れる機会を設けている。日常的に職員が施設長や管理者と話し合いができる環境もできており、職員の意見や要望を聞き入れながらの運営に努めている。		
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	日頃より良い点、改善点を話し合い、向上心を持って働けるよう努めている。			
13		○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	職員のレベルに合った研修を見極め参加させている。業務中もその都度、職員へ指導している。			
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	近隣のグループホームで集まり、勉強会を行ったり、取り組み状況を見学し、それを活かしてサービスの質の向上へ努めている。			
<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	日常の中での様々な活動、会話や動作から、本人の要望、不安を日々引き出せるよう努めている。			
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	ご家族の方の不安や困っていること、要望等を聞き出し、相談を受けている。その中でより良いサービスを受けれるよう、情報を提供している。			

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	
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	相談時、本人の状態に合わせたサービスを提供できるように努めている。			
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置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	各活動時、職員と一緒にいき、教えて頂く事もあり、より良い関係を築けるよう努めている。			
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	毎月の近況報告書、面会時等、日々の様子、本人の思いを報告し、ご家族と共に支え合う関係作りに努めている。			
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	会話の中から聞き出し、可能な部分は継続できるよう支援している。	利用者のこれまでの人との関わりや馴染みの場所等の把握を入居時に行うと共に、普段の会話の中からも聞き出すように努めている。馴染みの場所や墓参りに出かけたり、知人との電話や手紙での交流を継続する等の支援も行われている。		
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	各活動の際、利用者同士の関わりを大切にし、安心して支え合いができる環境作りを行っている。			
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	必要時には対応している。			

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>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	日々の関りの中から聞き出したり、アセスメントを取り、その都度検討している。	日々の関わりの中で、利用者の言葉から思いや意向を把握するように努めており、意思疎通が難しい利用者には、表情や行動から把握するように全職員が観察に努めている。また、必要に応じて、家族からも利用者の情報を聞き出すことも行っている。		
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	入所時ご家族より聞き出し、また、利用者からも会話の中から引き出し、できる限り把握に努めている。			
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	利用者に関わる事で、一般状態の観察をしている。また、個別記録に記入し、職員全員が把握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	利用者やご家族の思いを聞き、ケアプランに取り入れている。日々職員間でも情報交換をし意見やアイデアを取り入れたケアプランを作成している。	介護計画作成にあたり利用者や家族の思いや意見を聞き、職員の日常のケアの中で気づいた意見等も取り入れ、継続性のある目標を掲げた内容で作成している。定期的な見直しと評価を行い、利用者の状態に変化があった場合には見直し、必要に応じて再アセスメントが行われている。		
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	個別記録に記入し、情報を共有できている。			
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 (小規模多機能型居宅介護事業所のみ記載) 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				



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		<p>○地域資源との協働</p> <p>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</p>	外部との関りが十分ではなく、今後関係作りに努めていきたい。			
30	(11)	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	利用者、ご家族の希望するかかりつけ医を継続できるよう支援している。	利用者の病歴や利用医療機関の把握を行い、利用者、家族が希望する診療科の受診支援が行われている。受診結果は電話で家族に伝えられたり、受診に同行してもらい情報の共有が図られている。		
31		<p>○看護職員との協働</p> <p>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</p>	看護師がいないため、医療連携体制を取り、協力医療機関との指針を定めている。			
32		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>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。</p>	病院のケースワーカーとの連携を図り状態の把握に努め、早期退院に努めている。			
33	(12)	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>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</p>	重度化や終末期を視野に入れ、アセスメントを取り、本人の意向をくみ取れるよう努めている。状態の変化に合わせ、御家族、医師へその都度報告し、チームでの支援に取り組んでいる。	利用者の重度化や終末期の対応方針が事業所として明確にされており、事前に利用者、家族からの意向も聞き把握している。また、重度化、終末期対応時には再度、利用者、家族の意向を確認しながら協力医療機関との連携の基に実施されている。		

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	
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	業務の中で訓練、指導している。ミーティングでも勉強会を行い実践練習に努めている。			
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	避難訓練等事業所内で訓練は行っている。	定期的な避難訓練の実施がされ、夜間を想定した訓練も行われており、避難訓練には利用者も参加して行われている。また、近隣の消防署からの防災に関する協力も得られ、防災機器の点検は定期的に業者が実施し、災害発生時に備えての食料や飲料水の備蓄も行われている。		
<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	職員の言動には十分注意し指導を行っている。個人情報があるものに対しては事業所から持ち出さないようにしている。	利用者の訴えに対して、十分に聞くように職員間でフォローしあいながら対応しており、介助時等の声がけなどは利用者の羞恥心に配慮し、小声で対応したり周囲にわからないように行われている。また、利用者の個人情報の取り扱いに関して職員採用時に説明すると共に随時、注意を促し取り組んでいる。		
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	思いや希望を表せるように働きかけ、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	できる限り、個人のペースに合わせた支援に努めている。			



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
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	更衣の際、本人の希望を確認し、季節、天候に合わせて支援している。お化粧箱を用意し、定期的にお化粧をして頂いている。		/	
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	個々の嗜好を把握し、メニューに取り入れるようにしている。利用者の状態に合わせて、可能な限り準備や方付けを行っている。		利用者一人ひとりの嗜好を把握し、利用者の希望も取り入れた献立となっている。利用者の状態に合わせて、様々な食事形態で提供されており、食事の準備や片付けも可能な利用者には参加してもらい職員と一緒に取り組んでいる。食事の際には職員も同席して会話を楽しみながら、さりげなくサポートしている。	
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	観察に努めながら、食事、水分摂取量のチェックを行っている。		/	
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	毎食後口腔ケアの誘導を行っている。その都度口腔状態の観察に努め対応している。		/	
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向けた支援を行っている	排泄パターンを理解し、一人ひとりに合わせた排泄用品、誘導を行っている。		一人ひとりの利用者の排泄記録をとり、排泄パターンを把握し、事前誘導での排泄自立を促している。他の利用者に気づかれないよう、尿意や便意の確認や誘導時の声かけ、失禁時の速やかな対応等、羞恥心やプライバシーに配慮している。	
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	日頃から、乳飲料をメニューに取り入れたり、楽しく行える運動を呼びかけたりし、予防に努めている。		/	

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	
45	(17)	<p>○入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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てしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている</p>	<p>利用者の希望の入浴日や夜間入浴は対応できていない。出来るだけ入浴日は希望の時間に合わせられるよう努めている。</p>	<p>入浴日は決められているが、利用者の希望を聞き入れながら入浴順番を変更する等、可能な限り利用者の意向を取り入れながら柔軟な支援が行われている。また、入浴を拒む利用者には声掛けや声掛けする職員を変えるなどの工夫をしながら対応し、拒否が強い場合には足浴や清拭で対応している。</p>		
46		<p>○安眠や休息の支援</p> <p>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</p>	<p>利用者の状態に合わせて対応している。</p>			
47		<p>○服薬支援</p> <p>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</p>	<p>各個人記録へ処方箋を挟んでいる。追加や変更があればその都度日誌へ記入、口頭で説明している。</p>			
48		<p>○役割、楽しみごとの支援</p> <p>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</p>	<p>ケアプランに基づき、個々に合わせた支援をしている。</p>			
49	(18)	<p>○日常的な外出支援</p> <p>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</p>	<p>利用者の希望があれば、天候の状態を見て調整をし、対応している。外出行事では事前にご家族へ伝え、参加を促している。</p>	<p>日常的な散歩等の他に、利用者の希望を聞きながら車での外出を行っている。利用者の体調や気分により外出が無理な場合には外出を見合わせる等、柔軟な対応がされている。</p>		
50		<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>施設内では、トラブル防止のため、利用者、ご家族の了解のもと預かっている。外出時は自由にお金を使えるようにしている。</p>			

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	ご家族の協力を得て、訴えがあった時は、電話、手紙のやり取りができるよう努めている。			
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	季節感のある展示品や、行事写真等を飾り、落ち着ける空間を作り、なるべく居心地良く過ごせるよう工夫している。	ホーム内の共有空間は、テーブルや椅子、ソファ等、家庭的な調度品が揃えられており、季節感のある掲示物や利用者が作った作品なども飾られている。また、共有スペースの採光や室温、生活音も適度な環境であり、居心地良く過ごせるようになっている。		
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	日頃の一人ひとりの様子を観察し、それに合わせ、思い思いに過ごせるようなスペースの確保に努めている。			
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	生活習慣を継続できるよう、なじみの物や、使い慣れた物を使用して頂いている。利用者の意向を取り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	利用者が使い慣れた馴染みの物を持ち込んでもらうように家族に働き掛けている。家具や写真、電化製品等を持ち込まれ、家族の写真や利用者の作品も飾る等、その人らしい居室作りが行われている。		
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	個々に合わせ自立した生活を送れるよう工夫している。			