

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	1290500030		
法人名	有限会社シーシー商会		
事業所名	グループホームのどか		
所在地	千葉県千葉市緑区誉田町1丁目111-1		
自己評価作成日	平成28年2月28日	評価結果市町村受理日	平成28年5月18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.kaigokensaku.jp/12/index.php
----------	---

【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VAICコミュニティケア研究所		
所在地	千葉県千葉市稲毛区園生1107-7		
訪問調査日	平成28年3月4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)】

利用者の皆さんが家庭的な雰囲気の中で穏やかに生活できるように努めています。利用者の皆さんの健康状態を把握し普段と変わった時点で医師に連絡し対応の仕方を確認。早めの受診を心がけていただくようにしています。食事は職員が家庭的な料理を手づくりし召し上がっています。また、誕生日、クリスマス会などの行事にはプレゼントに手紙を添えてボランティアの方々と共に笑顔で楽しんでいただけるよう催しています。

【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)】

管理者が大切にしていることは、「その人はその人らしく暮らしてもらう」ことであり、その実現に向け率先して支援に取り組んでいる。職員と利用者とのコミュニケーションもよく取れており、発語が不自由な人とは文字盤を使って会話するなど工夫をしている。また、定期的に地域のボランティアグループが来訪しており、クリスマス会などでは歌やプレゼントなどもあり、利用者に大いに喜ばれている。訪問当日はリビングに大きなお雛様の絵が飾られ、季節を感じた。場面観察や職員の意見からも家庭的なホームであることがうかがえる。

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 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

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	理念を壁に貼り、常に心がけている。日々、意見交換をしたり、会議で話合っている。	理念を明示しホームの玄関やリビング、事務室などに掲示している。理念は安心と尊厳のある生活を支援すると謳っており、職員は日常の支援について話し合うなかで理念への理解を深め、実践につなげている。	
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	地域の方々には進んで挨拶をし、地域の祭典に出席している。又、事業所の周りなどのゴミ拾いも行っている。	町会に加入し初詣や節分などの行事に利用者とともに参加している。地域住民がホームに立ち寄り衣類の寄付をしてくれることもある。買い物も近くの店に行くなど、地域とのつながりを大切にしている。	
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	ヘルパー受講生の実技研修の場を提供し、人材育成に取り組んでいる。		
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	ホームでの出来事や、報告などを伝えるとともに、家族からの要望、意見をその後の運営に生かすよう努めている。	運営推進会議は町会長や民生委員などの出席のもと年2回開催している。地域包括支援センターにも声かけしているが、今年は参加に至っていない。会議では利用者の状況や避難時の対応などについて話し合っている。当日出勤している職員も参加しており、情報の共有ができています。	行政や家族などにも更に働きかけ、出席に結びつけることや、開催回数を増やしホームの取り組みなどに意見をもらうことが期待される。
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	市の担当者とは、必要に応じて、密接に連絡を取りながら、運営している。	区の担当課に利用者の状況を伝えたり、介護保険の認定更新手続きの代行でも担当課を訪問している。その他、必要に応じて連絡したり相談をしている。	
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	ミーティングを通じて、スタッフ全員が身体拘束をしないことを理解している。	身体拘束をしないケアに取り組んでおり、勉強会などで徹底を図っている。ベッド柵や行動を制限する言葉も拘束にあたることを全員で確認している。2階は安全のためフェンスを設けているが、1階の玄関は開錠している。	
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	悪い言葉使いや無視、介護放棄等も虐待であることを話し合い、業務に取り組んでいる。		

【評価機関】

特定非営利活動法人VAICコミュニティケア研究所

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	権利擁護事業や成年後見制度について、理解を深めるようにしている。		
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	契約書面をゆっくりと読み合わせ、説明している。ご家族からの問い合わせにも対応している。		
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	玄関に意見箱を設置し、気軽に活用して頂くように、面会時に話している。	利用者の意向は日々の関わりのなかで聴き取っており、外出の希望があれば他の利用者也誘い、出かけている。独居の利用者が多く家族等の訪問は少ないが、意見箱を玄関に設置し意見表出ができるようにしている。	
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	ミーティングなどで、職員の意見や提案を反映する機会を設けている。その内容によっては、社内の代表者会議に提案している。	日々の業務のなかや昼のミーティングなどで職員の意見を聴いている。訪問時も職場の雰囲気が良い、何でも言い合える環境にあることがうかがえた。ケアサービスの工夫も職員が主体的に行っている。職員からも話しやすい職場との声が聞かれた。	
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	ミーティングなどで、職員の率直な意見をいただき、より良く働ける環境にしようと努めている。		
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	外部研修を受講する意欲的な職員もいる。フロア毎の勉強会、実技指導も行っている。		
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	地域包括支援センターや、他の事業所との交流を行っている。		

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
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	事前面談を必ず行い、思いの出しやすい環境を作り、本人の不安な思いや、何を求めているかなど、理解するように努めている。		
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	事前面談の時間をしっかり取り、不安な思いや要望等を、家族の立場に立ってしっかり聞き、信頼関係ができるように努めている。		
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	本人や家族の思いを確認し、安心して利用できるよう、ケアマネージャーと連携し、早急に行える限りの対応をしている。		
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おかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	本人の出来ることや、昔からしてきた事などの把握をし、役割を持っていただき、職員と利用者さんが共に支え合う関係を心がけている。		
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	本人、家族の思いを職員がしっかり受け止め、ホームでの行事にも参加して頂き、共に支え合う関係を心がけている。		
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	友人の方などに気軽に来所して頂けるよう、来訪しやすい雰囲気を作りをしている。	友人や地方の家族が訪ねてくる利用者もいる。外出でも馴染みの喫茶店や店に買い物に行くこともある。また、手紙のやり取りなど、入居してもこれまで大切にしてきた人や場との関係継続を支援している。	
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	気の合う人、合わない人、の把握に努め、より良い関係が築けるように介入し、利用者同士が支え合える環境づくりを心がけている。		

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
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	継続的には難しいが、出来ることがあれば、相談、支援の協力の意思をご家族などに伝えている。		
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	生活の中でゆっくり関わる時間を作り、行動、表情から意思意向を把握できるように努めている。	時間をかけて利用者の意向を聞いており、コミュニケーションが取れない人には、表情や様子から把握に努めている。また、発語が不自由な場合は文字盤を使い会話するなどの工夫が見られた。	
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	入居前にご家族やご本人から、十分にアセスメントを行い、生活歴の把握をし、入居後も状況に合わせ、継続的に行っている。		
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	一日の行動や、心身の状態をしっかり観察し、職員同士、情報の共有を計っている。		
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、ご家族の思いを聞き取り、サービス担当者会議を行い、介護計画を作成している。	入居時に本人や家族、区職員など関係者からの情報をもとにアセスメントし、ケアプランを作成している。見直しに当たっては毎月のモニタリングをもとに管理者、職員、ケアマネジャーで担当者会議を開き話し合っている。見直しは6か月毎であり、状態に変化があれば随時見直している。	
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	記録の必要性を会議で伝えるなどして、記録の充実を図り、職員間の情報共有に努め、介護計画の見直しに活用している。		
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	通院や緊急時対応画はご本人やご家族の希望を踏まえ、柔軟に対応している。		

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
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	運営推進会議を通し、周辺情報交換をし、地域の方々の協力を得ている。		
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	内科、歯科など、複数の医療機関を定期的に往診していただいている。	従来からのかかりつけ医に受診を希望する場合は職員が同行している。協力医の2週間に1回の訪問診療があり、健康管理をしている。また、歯科衛生士が週1回訪問するなど口腔ケアに取り組んでいる。	
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	日常的に情報交換を行い、状態変化等の場合には、相談し、受診の必要性の判断や、助言を得ている。		
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。	入退院時、情報提供を行い、医療機関と情報を共有している。		
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	段階的にご本人やご家族様の意向を踏まえ、医師と連携し、納得した最期を迎えられるよう、その都度、意思確認をしている。	看取りはしていないことなど、入居時にホームの方針を良く説明し、本人や家族、関係者などの同意を得ている。重度化した場合には、医師や家族、関係者などと良く話し合い、医師の判断で対応している。	
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	急変や事故発生時の対応について、勉強会を行い、職員全員で意識を高めている。		
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	避難訓練を年二回以上行っている。	年2回の避難訓練を実施し、1回は消防署の指導を受けている。また、運営推進会議でも避難時の対応等について話し合っている。災害に備え水や食料など3日分の備蓄をしている。	地元との良好な関係を活かし、避難訓練では近隣住民の参加を呼びかけ避難した利用者の見守りを依頼するなど、具体的な協力体制を作ることが期待される。

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	本人様の気持ちを尊重し、さりげない言葉かけを心がけている。	利用者の気持ちを尊重した支援については 昼のミーティングで話し合っている。衣類を 購入する際は利用者に好きなものを選んで もらうなど自己決定を尊重している。不適切 な言葉かけなどはその都度注意をしている。	
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	日々の生活の中での会話の中で、思いや 希望を探ったり、自分で決定出来るように、 場面を提供するよう、心がけている。		
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	個々のペースに合わせ、その日の体調や 気持ちを配慮しながら、支援している。		
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	定期的に理容美容を利用して頂いている。 季節に合わせた服装ができるよう、支援し 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	祝日にはちらし寿司、誕生日にはケーキな どを用意している。片付けが出来る方には 手伝っていただいている。	食材は法人から届けられ、調理員が献立を考え て作っている。季節行事や誕生日なども大切に しており、訪問当日は雛祭りの時期と重なり、ちら し寿司が食卓に上っていた。手伝える利用者は少 なくなってきたが、利用者の状況に応じて下 膳などを促している。	
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	常に栄養バランスに心を配っている。湯冷 まし、コーヒー、お茶、スポーツドリンク等を 常備し、水分量のチェックを行って情報共有し 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	毎食後に口腔ケアを行い、個々の能力に合 わせ、声かけ、見守り介助を行い、義歯の 洗浄も行っている。		

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	一人一人の排泄パターンを把握するように努めている。	トイレでの排泄を大切にしており、排泄パターンを把握したうえで、自立度により見守りや声かけで誘導をしている。状況により、おむつやリハビリパンツを使用している利用者についても、排泄パターンをもとに確認をしている。	
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	繊維質の多い食事の工夫、乳製品を摂取する等、取り組んでいる。		
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	概ね決まっているが、本人の体調や希望により、変更している。	入浴が楽しくなるように、入浴剤を使ったり柚子湯やしょうぶ湯など季節感も大切にしている。入りたくないという場合は、声かけを工夫しながら支援をし、無理強いはいしていない。入浴中は会話を楽しくするように心がけている。	
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	日中は利用者等の希望や体調に合わせ、休息出来るようにしている。夜間、寝付けない時などは、一緒にお茶を飲んだり、会話するなど対応している。		
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	服薬ファイルを作成し、薬の目的や副作用等、把握出来るよう努めている。薬の変更がある時は申し送りしている。		
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	利用者一人一人の生活歴や出来ることを把握し、楽しみや役割を持てるよう、心がけている。		
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支援している	天候や本人の体調に合わせ、戸外に出掛けられるよう支援している。	利用者は庭に出て外気浴をしたり、近くを散歩している。食材の購入などに利用者数名と一緒にいくこともある。地域行事や近隣神社の初詣、豆まきなどに参加したり、季節によりお花見などにも出かけている。	

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
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	個人の希望や能力に合わせて、お金を持っていただいたり、外出時には財布を持ち、自分で支払をして頂けるように支援している。		
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	利用者様の希望に応じて、電話や手紙などのやり取りを支援している。		
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	共有の空間は広々している。温度湿度管理もしている。玄関やリビングに季節の花を置くなどしている。	リビングは広々して採光がよく明るい。玄関には季節の花が活けられ、リビングにはお雛様の絵を飾るなど、季節感を大切にしている。行事の写真などもコンパクトにまとめ廊下の壁面に貼られていた。	
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	窓の所にソファを置き、いつでも外を眺められるようにしている。リビングには大きなソファを置き、皆様で会話を楽しんで頂いている。		
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	ご家族に協力して頂き、使い慣れた馴染み深いものを家から持って来て頂くなどしている。	居室入り口には表札がかけられている。使い慣れたものを持ってきてもらうように入居時に伝えている。テレビを置いたり、写真やカレンダーを貼るなどして居心地よく過ごせるようにしている。	
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	個々の状態に合わせ、家具などの配置を変えたりするなど、環境整備に努めている。		