

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】(ユニット2階)

事業所番号	2773801291		
法人名	医療法人健泉会		
事業所名	医療法人健泉会 グループホーム西松庵		
所在地	大阪府羽曳野市高鷲7-82		
自己評価作成日	平成28年6月2日	評価結果市町村受理日	平成28年8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	
----------	--

【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ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター		
所在地	大阪市中央区常盤町2-1-8 FGビル大阪 4階		
訪問調査日	平成28年7月19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)】

<p>ご利用者様の気持ちに寄り添い、いままでの生活習慣を大切にしつつ、第二の我が家になれるよう身体面、精神面共に大切に作る働きかけをしている。食事を気持ちも含め栄養にも考慮し満足いただける内容となるように工夫をしています。外出、レクリエーション、体操を充実させ、役割作りを大切にすることで生活にメリハリを付け生きがい作りのお手伝いをしていきたい。</p>

【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)】

<p></p>

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、活き活きと働いている (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、その時々々の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
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	利用者様の疾病性格などを考え、希望や、意向を一番に考え気持ちに寄り添う介護を理念に掲げている。見える場所に掲示することで職員の考える機会を設けている。		
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	自治会に入り地域の方のお宅訪問し、お花見をさせていただいたり、芋掘り、盆踊り、出初式に地域の方と一緒に参加させて頂いている。西松庵祭りにお招きし交流を持つ機会を設け理解を深めていただけるようにしている。		
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	施設として介護や認知症に対する講習会を定期的に開催することで、認知症への偏見や、間違った知識を取り除く取り組みを意欲的にさせていただいている。		
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	利用者様の状況、サービス提供の仕方、評価などありのままを報告し、他の組織の方の意見を頂くことで、自分たちの気付かない改善点を教えて頂きサービス向上へと反映させている。		
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	市役所開催のグループホーム部会などに参加し、他のグループホームとの交流も含め情報交換をしている。仕事の中で疑問点が生じたときは、早めに質問をし、問題が大きくなる前に解決出来るようにしている。		
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	スタッフの行動の一つ一つに拘束へとつながる行為が隠れている事を職員全員が理解できるよう勉強会を開き一人一人に応じたケアをすることで、身体拘束へと繋がらないケアを心がけている。しかし今後も100%定着する努力は必要である。		
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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	スタッフの行動の一つ一つに虐待へとつながる行為が隠れている事を職員同士が意見交換することで、実践や、気付く事を大切に、日々スタッフが成長できる取り組みをすように心がけている。		

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
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	現状では、他のグループホームとの勉強会に参加し、自分の知識向上に取り組み学んだことを他の職員に伝達出来るようにしている。その他、施設同士が全員で参加できる勉強会にも参加し知識向上出来るようにしている。		
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	時間に囚われず、利用者様、ご家族様が、十分に納得いただけるまで分かりやすい言葉で、専門用語を使わず説明するようにしている。ご不明な点が出てきたときは気軽に尋ね頂けるよう取り組んでいる。		
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	利用者ご家族様共々、職員は丁寧な言葉でお話するようにし、相手の立場に立ち、話しかけやすい雰囲気作りを目指し、傾聴の姿勢を大切にしている。月に一度訪問される介護相談員の方にも相談できる機会を設けている。		
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	代表者、管理者は礼節を重んじながらも垣根を作らず、職員の良き相談相手となる様努力している。個別に話を聞く事もあるが、月に一度の会議でも自由に発言出来るようにしている。		
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	オーナー自ら職員と話をする機会を持ったり、進んで職員講習が受けられるよう講習費の負担もしている。又、資格を取ったものにはお祝いを送る事で資格取得に前向きになれるように働きかけることで勉強に意欲を持てるようになってきている。		
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	施設内研修の担当職員を順番に決め、定期的に途切れることなく継続的に研修を行う事で質の向上を目的として、意欲的に取り組んでいる。		
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	他のグループホームとの情報共有することで、問題解決に努め質の向上へとつなげている。職員交流会を開催しスタッフの知識向上に役立てている。		

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	入所面接時に情報の詳細確認をし、本人様家族様の秘めたる思いもくみ取る様にしている。希望されれば、体験入所も検討し不安感を和らげ現状の共有が出来る取り組みにも力を入れている。		
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	ご本人さまとの信頼関係と同様のケアをおこなっている。		
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	入居前に相談頂いた方には、その方にとって最善策であるのか良く考えた上でお薦めさせて頂き、情報共有する事で意向を見極め希望を考慮し他のサービスの提案も視野に入れてご提案しております。		
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	ご本人様の体調、気持ち、身体能力を考えた上で、簡単な掃除、洗濯物、洗い物などスタッフの過度な介入をせず、本人のペースで無理なくして頂くことを大切にしております。		
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	家族様に参加して頂ける行事を多くし、一緒に楽しんでもらえるようにしております。家族様が気兼ねをせず、負担にならない範囲で面会や、外出の機会を設けてもらえるようお話させて頂いております。		
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	家で使用されていたものや、今までの習慣など状況が許す限り、今までの家での生活を提供できる支援に近づけるよう努力しています。個人的な思い出の場所には家族様が行ってくださるが、初詣などは施設行事として取り入れている。		
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	交流の場を持つのは当然ですが、レクリエーション、ゲーム等をみんなでする事で連帯感の確立、仲間作りに協力させて頂いています。性格なども考慮し席決めを行いトラブル回避に努めています。		

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
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	家庭の事情により、退所になった場合でもご縁があった方ですので、出来る限り協力させて頂き、気軽に相談事の出来る関係を継続し、退去後の現況報告も電話にて確認させて頂いております。		
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	帰宅願望の強い利用者様にはスタッフが個別に傾聴し秘めた思いを聞き取り家族との橋渡しを行っている。個別対応の場面では気持ちを汲み取り、意思疎通が難しい方には表情から確認している。		
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	入居時の家族や本人様との聞き取り調査で、生活歴を確認し、なるべく今までの暮らしに近づくようにしているが、入居後も会話の中から把握したり、気になることがあれば、その都度家族様にも確認とりながら、実現に向けて取り組んでいる。		
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	記録を詳しく書き確認し申し送りする事で情報共有に努めているが特に病状などは医師、看護師との連携を取ることで危険回避に取り組んでいる。疑問が生じた時は話し合い早急な対応を行っている。		
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	定期的開催している担当者会議では、職員、家族様の会話からも意向を汲み取るようにし、医師、看護師の意見もプラン作成に反映させている。面会の少ない家族様にはプラン作成前に電話にて意見を伺っている。		
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	個別記録は、日中夜間を通して記入し、日々の実施状況を把握し、スタッフ同士の情報共有に役立て介護計画の見直しに役立てている。		
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	併設のデイサービスや、他のグループホームとの交流会に参加することで、利用者同士の交流に役立てている。気分転換を兼ねた外出は、利用者の楽しみの一つになっている。		

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
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	傾聴ボランティアの方には、普段話できないを聞いてもらうことで、利用者から気になる発言があったときは教えていただきケア見直しのヒントになっている。		
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	主治医決定は、利用者様、ご家族様にお任せし、その場合受診は家族様に依頼し、提携病院使われる時は、日常的な医療は看護師が行い医師と連携し、適切な治療を受けている。		
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	利用者様の体調変化に気を配りつつ、必要時には、看護師に連絡を取り、指示を頂いている。適切な受診治療を受けられるよう引き続き支援していく。		
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、定期的に病院訪問し、状況把握に努め、家族様にご理解いただけた場合はカンファレンスに参加させていただき退院後の情報、注意点、など必要な情報を頂くことでケアに反映させている。		
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	入居時に終末期の意向について確認しているが、変化あれば連絡させて頂き、話し合いの機会を設け十分納得して頂けるようにするが、施設で対応出来ない場合には提携病院の協力も視野に入れている。		
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	緊急時、事故発生時に備え対応マニュアルを作成し、実践できるように、訓練を定期的に行い、研修も行うことで利用者、介護者共に危険に陥らないようにしている。		
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	利用者様、職員、地域の方と協力しながら消防署の方に来ていただき避難方法を訓練することで、いざという時のために備えている。救急講習をうけていう職員もいて、AEDの使い方を理解している者もいる。災害時の水、食料は備蓄している。		

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	お風呂やトイレなど羞恥心が伴う場所では、速やかな対応をさせて頂き、声掛けにも注意し、礼節をわきまえるよう教育し、そぐわない声掛けなどがあつた場合はその場で注意させて頂く。		
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	おやつの時間の飲み物や、着替えの洋服選び、喫茶店でのメニュー選びなど自分で決めていただいています。家族様からの情報収集により、些細なことでも自分で決めることの喜びを感じてもらえる対応を心がけている。		
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、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	職員目線の決まりや流れを優先してしまうこともあるが本人のペースや、希望を最優先に考え、支援につなげるよう職員には、伝達している。		
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	洋服選びカットも、なるべく自分の意見を伝えるようにし、お化粧品も自分で出来る方にはいつでもやっていただけるようお部屋に化粧品をおいてもらっている。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	献立については、栄養士が個人の好みや、食材の硬さなど聞き取りをしてもらい反映させている。食事時間が楽しくなるよう職員も同じ場所で会話をしながらたべている。会話の中から本人の希望の確認もするようにしている。		
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	一日1600カロリー程度に設定し栄養士が病状に合わせた食事を提供している。食事量水分量共に毎日チェックし体重、体調管理を行っている。		
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、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	毎食後の口腔ケアはもちろんのこと、衛生士による定期的なケアも実施し必要に応じた歯科医に指示を仰ぐようにしている。		

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	食事前、入浴前などすべての利用者様と同じタイミングで声掛けする以外に体調や、個別に対応しこまめな排泄管理を徹底することで、感染症を予防し、スムーズな排泄の確立を目指している。		
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	記録、状況把握に努め水分食事運動により、便秘を防ぎ、医師看護師の指示により、服薬も視野に入れ、スムーズな排泄を心がけている。		
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	週三回定期的の入浴日があるが、体調の優れないときは振り替え対応をしている。個浴により、介護者との会話を大切に楽しい時間と感じてもらえるようにしている。ゆず湯菖蒲湯など季節のお風呂も楽しんでもらっている。		
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	一日の流れが食事時間に合わせるようにはなっているが、時間を決めるのではなく本人のペースにあわせ、柔軟な対応もとっている。寝具空調も、個人に合わせた管理にさせていただいている。昼寝の時間も設けくつろぐ時間も大切にしている。		
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	薬剤情報もみんなで情報共有出来るようにはしているが、変更時には申し送ることを徹底し、事故の無いように注意している。必ず手渡し確認し個別の服薬支援をおこなっている。		
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	趣味の時間お手伝いなど役割部分など一日の流れが単調とならないよう提供しているが出来なくなっている利用者様が増えているのも確かである。外出の機会があることで気分転換にも役立っている。		
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	施設内の庭散策、外出を、天候体調考慮し参加していただいている。地域の方との芋ほり、お花見などにも出かけ季節を肌で感じる取組にも力を入れている。		

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
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	お金の管理は主に家族様がされているが、家族様からお預かりしている小口現金に関しては、施設管理している。喫茶店に行ったときなどお金を手渡しお支払いしてもらうようにはしているが、お金の判別が出来なくなってるのも実際には起こってきている。		
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	お手紙が届いたときには代読することもあるが、電話に関しては家族に了解を取り、職員が代わりにかけてお話いただいています。かけて来た電話に関しては内容確認したうえでお話していただいています。		
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	庭には、花、果実などを植え季節を直接かんじてもらうようにし、柚茶、きんかん漬けなどを作り楽しんでもらっています。生活が無機質なものにならないようにひなまつりや、端午の節句など行事を取り入れることで一年の流れも感じてもらうようにしています。		
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	性格なども考慮し気の合う仲間と一緒に過ごせるよう、食卓、ソファーなど定まった場所ではなく希望にあわせ好きなところで過ごしてもらえる工夫をしている。		
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	なるべく家で使用されていたものを持ってきてもらい施設のお部屋を居心地の良い空間となるようにさせていただいている。		
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	トイレ浴槽内に手すり設置し家具も倒れないようにしている。部屋には名前入り暖簾を飾り自分の部屋がわかるようにしている。たんすの引き出しには、内容表示し自分で出せるようにさせてもらっています。		