

### 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	0772800470		
法人名	株式会社 太郎		
事業所名	グループホームひよりの里 (桜通り)		
所在地	福島県西白河郡西郷村小田倉字大平103-7		
自己評価作成日	平成21年9月23日	評価結果市町村受理日	平成22年1月21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.kaigo-fukushima.info/fukushima/Top.do">http://www.kaigo-fukushima.info/fukushima/Top.do</a>
----------	---

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	NPO法人福島県シルバーサービス振興会		
所在地	960-8043 福島県福島市中町4-20		
訪問調査日	平成21年11月11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)】**

庭が広く畑や花壇があり、野菜や花作り又、ベンチに腰掛けそれらを眺めながらお茶やイベントを楽しみ外気を充分感じる事ができる。  
隣接した地区の公園には毎日のように子供たちが訪れ、時には利用者を訪ねて遊びに来てくれる。その人がその人らしく、残された人生を楽しく過ごし、最後まで生きる(生きる)を利用者職員が共有している。毎日睡眠をいっぱい取って良く笑う。プライベートと共有部分がうまくみ合い、孤独に成らずお互いが気になる存在である。擬似家庭ではあるが、利用者の居場所があり、役割があり、一人ひとりが必要とされている。家族が度々訪れ、利用者を外食や買い物に連れだす等、職員と家族と一緒に利用者を支えている。散歩が日課となり、近隣の人たちと挨拶を交わしたり、草花を戴く等の親しい間柄になってきている。

**【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)】**

事業所独自の地域密着型サービスの意義や役割を理念として掲げ各ユニット会議で全員で毎朝唱和し、理念を具体化するため取り組んでいる。運営推進会議開催が定期的に開催され業務課題の検討や地域、関係機関との連携の強化、外部評価結果の検討など事業所の業務向上に活かしている。一年を通して草花を飾り利用者もそれを楽しみにしている。

**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 ↓該当する項目に○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)	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)
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)	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)	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とした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	66	職員は、活き活きと働けている (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)	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)	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)		

# 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	開所時より一環した理念を掲げ、毎日のミーティングにて唱和し常に意識の中に置いて日々の支援を行っている。	毎日のミーティングで唱和し、その日の日課の中で理念の取り組みを進めるため検討している。	
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人として日常的に交流している	散歩中での挨拶や会話、また近隣の方が自宅で実った野菜を届けて下さった際などに、顔見知りの間柄が築けるよう交流を図っている。	日頃の散歩での挨拶、行事招待、広報紙の地域回覧や地域で開催する「いきいきサロン」に参加したり、地域から野菜をいただくなどの交流がある。	
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	学生の職場体験や、イベントへの招待また地区の催し物への参加等で認知症の理解に努めているが、地域支援の方法に関してはまだまだ活かされていない。		
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、事業所の取組内容や具体的な改善課題がある場合にはその課題について話し合い、会議メンバーから率直な意見をもらい、それをサービス向上に活かしている	会議の内容は文書や全体会議で職員に報告し、問題点や改善点の見直しに反映している。管理者の他に一般職員も参加しており、会議メンバーの意見を直接聞く事ができる。	2ヶ月に1回開催し、事業所の現状を報告し、行事のあり方、入浴介護の仕方、外部評価結果の検討などを取り組みサービス向上に活かしている。	
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取り組んでいる	日頃から担当者との連絡をこまめに取り、相談やサービスに対する意見を頂くなど、協力関係が築かれている。	運営推進会議の委員に地域包括支援センター所長がなっており事業所の実情、ケアのあり方など報告し連携している。	
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	身体拘束防止マニュアルや全体会議の議題で取り上げ、身体拘束禁止行為を認識している。所内に身体拘束排除のスローガンを掲示し身体拘束なしのケアに取り組んでいる。	身体拘束することの弊害を全職員が理解し、玄関の施錠を含め身体拘束しないよう研修し、日常業務で実践している。	
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	会議や、外部研修で学んだ事を職員間で話しあう機会を持ち、虐待防止に努めている。また人生の先輩である事を意識し、尊敬の念を抱きながら援助に努めている。		

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	書類を作成し、いつでも職員が目を通せるようになっている。研修を受けた職員により勉強会を開き、制度を必要とする利用者が今後出てきた場合に活用できるようにしている。		
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	契約時には必ず重要事項説明書・契約書を読み上げている。疑問点や不安などがあつた場合は納得されるよう十分説明を行っている。		
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	利用者・ご家族からの意見・要望は、職員全体で把握している。運営推進会議等で第三者に開示し、助言を頂いて運営に反映させている。	食事の時間は、ゆっくり職員と会話する中で意見・要望を聞いたり、家族来訪時や運営推進会議に家族代表が参加することにより家族の意見を把握し運営に反映させている。	利用者、家族などの意見・要望を運営に反映させているが、把握した意見・要望、改善への検討など記録のまとめ方を検討して欲しい。
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	会議や個別面談を定期的に設け職員の意見や提案を運営に役立てている。	ユニット会議に管理者や事務長も参加し職員の意見・提案を聞く機会を作ったり、管理者が定期的に職員との個別面談を行い運営に反映させている。	
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	事業所負担で懇親会を開き労をねぎらい、職員からの改善提案には、ポイント制を導入し報奨金を出している。また残業なし希望休などを取り入れ働き易い環境作りをしている。		
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	積極的に研修参加を促し、内外の研修参加を実践させている。またOJTを活用し、職員が新人の訓練指導を行っている。		
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	同業者との交換研修や外部研修等での情報を得る事でサービスの質向上への取り組みをしている。		

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	職員と本人が1対1で会話できる時間を確保し、不安や要望を傾聴しながら、利用者との信頼関係を築けるよう努めている。		
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	申し込みの段階で、家族等の不安や要望を伺い、安心して入居できるよう信頼関係に努めている。		
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	本人と家族との話し合いの中で、何が今必要なのかを探り、即対応できるよう努めている。		
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	利用者が人生経験豊富な事から、その人が得意とする分野での相談をしたり、教えて頂いたりコミュニケーションを取る中で、良好な関係を築いている。		
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	本人と家族の関係が良好に保てるよう、家族と相談しながら、その人らしい暮らしを援助できるよう努めている。		
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	友人等が訪ねて来た時には居室でゆっくりプライベートを保てるよう配慮に努めている。また時折馴染みの場所に職員とドライブに行く等の支援を心がけている。	馴染みの友人の来訪や友人宅を訪問したり、好みの食堂で食事する、出身地までドライブするなど、関係が途切れないよう支援している。	
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	関係が良好とは言えない同士の座席に配慮したり、みんなが楽しく関わり合い、支え合えるような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
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	日中問わずいつでも、悩みなどがあれば必要に応じて相談を受け、支援できるよう努めている。		
<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	日々コミュニケーションを取りながら、本人の望ましい暮らしや意向を把握し、出来る限り本人本位の生活支援を検討をしている。	全職員が毎日の暮らしの中での「気づき」を記録し一人ひとりの希望、意向を日課に反映するよう支援している。	
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	家族から提供されるバックグラウンドや、本人との会話の中で生活環境等の情報の把握に努めている。		
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	個々の暮らしの流れ、身体機能等の現状を、職員間の申し送りや気づきから把握している。		
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	家族からの意見はもちろんの事、職員全体からの意見・提案を元に、今必要とされる介護計画を作成している。	日頃のケアでの気づきや家族との関わりの中で把握したこと、モニタリング結果を介護計画に反映させるため定期的に関係職員全員でカンファレンスをしている。	
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	介護記録に日々のケア実践や気づき等を記録し、申し送りで情報を伝えあい、実践や介護計画の見直しに活かしている。		
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	本人・家族の状況に応じ、その時に必要とされるサービスを考え、柔軟に対応できるよう努めている。		

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	地域の美容院を利用したり、また近くの公園に散歩に出かけた時など、すれ違う人たちとの挨拶を行なっている。地域との相互行事参加をしたり、近隣の方に花や野菜を頂く等、地域との関わりを深める努力を行っている。		
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	本人や家族がかかりつけ医の受診を希望した場合は、その医師と連絡を取り合いながら、納得のいく医療を受けられるよう支援している。	本人、家族の希望に添ったかかりつけ医を受診している。付き添いは、基本的には家族が行い、都合がつかない時は、職員が支援している。通院の結果は家族及び職員双方が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	毎日の介護の中で、利用者に変化があった時など詳細を看護師に伝え指示を仰ぎ、利用者が適切な受診や看護を受けられるよう支援している。		
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。	利用者の入院時には、職員や看護師が家族と共に付き添い、介護サマリーはもろんの事、今までの経緯を詳しく伝えている。退院については医師の判断にゆだねているが、入院期間中はできるだけ職員が病室を訪ね利用者が安心できるよう努めている。		
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	重度化や終末期のあり方について、入居手続きの際に説明を行っている。家族、医師、看護師との話し合いで、終末ケアの方針を共有している。	入居時、終末期のあり方について『インフォームドコンセント』で利用者・家族に説明し、利用者の希望や家族の考えを文書で確認している。	
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	地域の消防署職員の方による訓練で学んでいる。また、マニュアルを作成し職員がいつでも目を通し、実践に繋げるようにしている。		
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	地域の消防署の協力を得て、毎年避難訓練を行っているが、全員が確実に避難方法を身につけてはいない。今後全員が対応できるようにして行かなくてはならない。	消防署立ち会いのもと、隣家からの参加もあり、年1回の避難訓練を実施している。また外部の方が避難誘導ができるよう、居室入り口に折り花で色別表示をしたり、3日分の非常食も備蓄している。	多くの職員が参加できるよう訓練回数、訓練想定を多くしたり、地元消防団や地域住民の協力体制の整備も図っていただきたい。

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
<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	一人ひとりの性格を把握し、常に自信を持って生き甲斐のある生活ができるように努めている。	入室時のノックや了解を得ての入室、トイレ誘導時の声かけ、入浴時の羞恥心への配慮をしており、ホールでの引き継ぎ時は、固有名詞を出さない等プライバシーへの配慮が認められる。	
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	個別ケアを大切にし、利用者と一対一の時間を作り、話の傾聴をしている。また行動から今何を必要としているか観察し、自らの意志で行動できるような言葉かけに努めている。		
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	利用者のペースや希望を尊重し、その人の生活の流れに合わせた支援を心がけている。ただ、共同生活と言う事から、都合を優先してしまう事もある。		
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	本人と共に好みの服や髪型を選び、美容室を利用するなど、いつも清潔な身だしなみでおしゃれを楽しめるよう支援に努めている。		
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事に関連した作業を利用者とともに職員が行い、一緒に食事を味わいながら利用者にとって食事が楽しいものになるような支援を行っている	常に家事の手伝いをお願いしている。旬の料理と一緒に作り味わうことで、彩りを楽しみ季節を感じられるよう支援している。	日常の会話等から利用者の好きな食べ物をくみ取っている。誕生会等行事食については、利用者に希望を聞き献立に反映している。又食材の購入から調理まで利用者に関わってもらっている。	
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	一人ひとりの食事摂取量を考え、バランスのとれた食事が提供できるように努めている。水分量は摂取する毎にチェックし、不足ないように努めている。		
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	毎食後声かけをし、見守りや一部介助にて口腔ケアを行っている。毎日の日課である。		

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	一人ひとりの排泄サインを察し、その都度トイレ誘導しているが、食後に排泄時間を決めてしまいがちである。個々の排泄パターンをつかみ、柔軟な対応に努めて行きたい。	定時排泄（食後や就寝時等）を含め、一人ひとりの排泄パターンを把握し、声掛けによるトイレ誘導をしながら自立に向けた支援を行っている。	
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	毎日の体操や散歩などで身体を動かし、おやつにヨーグルトを取り入れている。排便がない時は、食物繊維入りの飲み物提供や腹部マッサージをしている。その上で改善がなされない場合は看護師に相談し、受診をしている。		
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ず、個々にそった支援をしている	入浴が楽しい時間となるよう、一緒に歌を歌ったり会話をしている。その日その時の体調や気分を把握し、入浴時間の希望に沿うよう努めている。	一人ひとりの希望やその日の体調に合わせて、入浴支援を行っている。また、入浴を長く拒否する利用者に対しては、興味ある職員が対応し、入浴していただくよう努めている。	
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	生活習慣や身体状況にあわせて、自由に休息できるようにしている。意志表示が困難な方には、その時の状態を察して休め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	受診時の医師や薬剤師からの情報や処方箋から薬に関する内容は有る程度把握できているがもっと詳しい知識を得るために、看護師の協力を求めながら、症状の変化の確認に努めている。		
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	それぞれの能力や生活歴を活かし、花を育てたり、物を創作したり、お酒を味わい、また将棋を指したりと、張り合いのある暮らしが送れるよう支援している。		
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	本人の希望を重視し、懐かしい場所に職員と出かけたり、ご家族と相談し自宅での時間を過ごせるよう働きかけている。外食や小旅行も行っている。	隣接している公園に、毎日職員と散歩に出かけたり、出身地域へのドライブをしている。また、近隣の飲食店で食事や事業所全体での春の花見や秋の紅葉狩りの外出支援を行っている。	



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
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	その人の能力に応じ、小遣いを所持するなど好きな事に使えるようにしている。その中で家族と相談をし、一月の小遣い額を決めて、個々でのやりくりができるよう支援している。		
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	電話や手紙のやりとりは一部の利用者ではあるが、盛んに行っている。苦手な方には、職員が希望や願いを手紙や電話にて家族などに伝えている。		
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	ホールや玄関には季節の花を常にかざっている。台所や浴室トイレは不快感のないよう清潔保持に努めている。不快感のある事に対しては、即改善できるよう工夫をしている。	各所に季節の生花が活けられ、利用者も興味を持って花の名前を聞く等、生活に潤いのある支援を行っている。また版画や職員と利用者で季節に応じた壁飾りを作成したり、拡大広報紙を飾り楽しめるよう配慮されている。	
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	ホールのテーブルで、利用者同士での会話を楽しんでいる。また一角には畳のスペースを用意しているが利用する方は少ない。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室、或いは泊まりの部屋は、プライバシーを大切にし本人や家族と相談しながら、居心地よく、安心して過ごせる環境整備の配慮がされている(グループホームの場合)利用者一人ひとりの居室について、馴染みの物を活かしてその人らしく暮らせる部屋となるよう配慮されている(小規模多機能の場合)宿泊用の部屋について、自宅とのギャップを感じさせない工夫等の取組をしている	入居時、家族に以前より使用していた生活用品の持ち込みをお願いしている。馴染んだ家具や置物、アルバムを身近に置く事により、安心かつ心地良い暮らしができるように支援している。	タンス、テーブル、机等利用者の希望に応じた物や懐かしいアルバム、以前使用していた時計などを持ち込み、自分の住まいらしく、生活感のある部屋となっている。	
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	居室入り口に表札をさげたり、トイレや廊下などにもわかりやすく表示し混乱のないように努めている。安全に歩行できるよう多くの手すりが備わっている。		