

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	1705043882		
法人名	株式会社 ケアプロダクツ		
事業所名	グループホームあじさい藤野		
所在地	札幌市南区藤野3条4丁目15-60		
自己評価作成日	平成23年9月14日	評価結果市町村受理日	平成23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)】

<p>事業所理念である 「幸輪：幸せの輪を広げ楽しく有意義な時間を共に末永く過ごせるよう支援する」 を念頭に入居者様へのサービス提供を心掛けている。また、認知症を正しく理解し、 残存機能を最大限生かせるよう環境作りに努め、より良いサービス提供に繋がるよう、 社会的責任を認識し、介護サービスに携わる者として研鑽かつ健全な運営に努めている。</p>

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度の公表センターページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL	http://system.kaigoioho-hokkaido.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=0170503882&SCD=320
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社 ふるさとネットサービス
所在地	札幌市中央区北1条西5丁目3番地北1条ビル3階
訪問調査日	平成23年10月11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)】

--

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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者の <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての家族と <input type="radio"/> 2. 家族の2/3くらいと <input type="radio"/> 3. 家族の1/3くらいと <input type="radio"/> 4. ほとんどできていない
57 利用者や職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	<input type="radio"/> 1. 毎日ある <input type="radio"/> 2. 数日に1回程度ある <input type="radio"/> 3. たまにある <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ毎日のように <input type="radio"/> 2. 数日に1回程度 <input type="radio"/> 3. たまに <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. 大いに増えている <input type="radio"/> 2. 少しずつ増えている <input type="radio"/> 3. あまり増えていない <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどいない	66 職員は、活き活きと働けている (参考項目:11,12)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての職員が <input type="radio"/> 2. 職員の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 職員の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての家族等が <input type="radio"/> 2. 家族等の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 家族等の1/3くらいが <input type="radio"/> 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、安心して暮らしている (参考項目:28)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどいない		

自己評価及び外部評価結果

自己評価	外部評価	項目	自己評価		外部評価	
			実施状況	実施状況	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	理念を玄関や事務所に掲示し、いつでも確認できるようにしている。職員それぞれが理念を念頭におき、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	町内会や他事業所とは、双方の行事への参加や交流会を開き交流を図っている。日常的には、外で会った際に挨拶をする程度でしか、交流を図れていない。			
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	町内会の方々からの相談等があった際には、出来る限りの相談に応じ、当ホームでの対応が困難な場合には相談内容に応じた情報の提供等を行っている。			
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	運営推進会議では、入居者・職員情報、事故、近況報告を行っている。その際には、様々な意見やアドバイスをいただけており、可能な限りサービスに反映できるよう対応し、結果報告を行っている。			
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	密な連絡は取り合っていないが、区の保護課とはサービスにかかわる内容で連絡を取り合い、相談に乗って頂いたり、協力して頂いている。			
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「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	夜間帯はユニットの施錠はしているが、それ以外の抑制や拘束にあたる行為は行っていない。また、どのような事が身体拘束にあたるのかを内部研修でも取り上げ、職員全員が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	内部研修内容として組み込み、学べる機会を持っており、職員それぞれ、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。			

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	内部研修内容に組み込み学ぶ機会を設けたが、内容が難しく理解は浅い。今後、必要に応じ対応できるよう、理解を深めていきたい。		
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	契約時には、利用契約書・重要事項内容を説明すると共に、不安点や疑問点を伺い、納得を得られた上で契約を行っている。入居後に生じる不安点や疑問点に関しては、出来るだけ早急に解消できるよう努めている。解約の際にも同様。		
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	苦情箱を設置しているが現在まで投函された事はない。また、重要事項説明書には当事業所以外の相談窓口の記載をしている。意見や要望を表に表せられるよう、ご家族様や入居者様との会話の機会を大切にしている。また、些細な内容の意見や要望でも内容を記録し、運営に反映できるよう努めている。		
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	毎日の申し送りや、ユニット・合同会議などで、業務遂行に関する意見や要望等を聞く機会を設け、意見交換を行い、反映できる内容に関しては早急に対応している。管理者はその内容を代表者へ報告している。		
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	年2回の給与査定で、職員評価を行い給与に反映されているが、給与水準は職員個々におもいは違うのも事実。そのためにも、努力や実績の評価を継続している。		
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	代表者や会社が主体となった、内外の研修を受ける機会の確保等は進められていないが、事業所では、研修会の案内文を掲示し、資格取得や研修参加に係る勤務調整をしている。また、毎月内部研修を開催し介護に係る知識や技術を身につけていけるよう努めている。		
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	代表者や会社が主体となった同業者との交流は一切ないが、事業所独自で地域の同業者と交流する機会を作り、相互訪問（行事等）をしている。まだ、しっかりとしたネットワークが出来ているわけではない為、勉強会などは行っていない。今後も交流する機会を設け、相互に有益になるような関係づくりをしていきたい。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	入居時、不安点や要望を聞き取り、安心して生活できるよう努めている。またホームでの生活が始まった段階では、少しでも早く生活に慣れ、他入居者様に溶け込めるよう中間的役割に徹するよう努めている。		
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	入居前に不安点や要望等を聞き取り、安心して利用して頂けるよう努め、利用が開始されてからは、来訪時等に近況報告等をし、会話の機会を作るよう努めている。		
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	入居時には、ご本人やご家族様との面談を行う中で必要としている支援を見極め、必要に応じた支援をできるよう努めている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 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	相手の立場に立ち、支え合う関係を築いていけるよう努めている。また、可能な事は共に言い、信頼できる人間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	ご家族様の面会時や電話連絡時等、情報の交換・共有をしご家族様との関係を築きながら、共に支えていけるよう努めている。		
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	できる限りなじみの人や場所との関係が切れないよう支援していきたいが、難しい事が多く支援できていない事が多い。馴染みの方の面会があった際には、また気軽に面会に来られるような雰囲気作りや声掛けを行い、関係が途切れないよう努めている。		
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	認知症の症状に差がある事もあり、入居者様同士自ら関わりを持たれることは多くないが、一人ひとりが孤立してしまう状況にならないよう、職員が仲介役として入居者様との間に入り、入居者様同士の関係が良くなるよう努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	現在までは、退居後の相談等は受けた事はないが、退去された後も、可能な範囲での相談や支援はしていきたい。		
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	希望や意向は聞き取りのできる方には行い、聞き取りのできない方に対しては、日々の会話や行動、生活歴などからくみ取り、本人本位での支援をしているよう検討している。しかし真の希望や意向に沿えないのも事実。		
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	ご家族様からの聞き取りや、ご本人との会話の中から把握できるよう努めているが、家族関係や認知症の状態によっては、詳細の把握はできない場合もある。		
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	職員それぞれが日々のケアの中での状態把握に努め、申し送りや会議等で状況把握・情報共有を行っている。		
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	介護職員が主体となり、通常3か月に1度ケア会議を開催し、プランの見直しを行う。その時の入居者様の心身の状態に応じた支援が出来るよう、話し合いプランに反映させている。その際には可能な限り、ご本人・ご家族様に意向を伺っている。		
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	個人記録や経過表の記入はもちろんのこと、日々の申し送りや職員間での会話などでも情報の共有を行い、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	可能な限りニーズに対応しているが、すべてのニーズに柔軟に対応できているとは言えないのが事実。		
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	地域で行われているイベントや活動、福祉施設などの情報の把握に努め、可能な限り利用し楽しみながら生活できるよう支援している。		
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	ご本人やご家族様からの希望がない場合には、提携先の病院を利用して頂いている。提携先の病院に関しては、信頼のおけるかかりつけ医による月2回の往診に加え、急変時の早急な対応をして頂いている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 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	看護職員は常に連絡が取れる体制を整えている為、その時に必要な対応等の指示を仰ぐことが出来る。指示に応じ、経過観察や受診を行っている。また提携先の病院でも急変時の対応や相談に乗っていただけている。		
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、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、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。	ご本人への負担軽減のためにも早期退院できるよう、情報交換や相談を行っている。		
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	重度化した場合や終末期の指針は会社としてあるが現在までにそういった状況の方がおられなかった為、いまだ支援したことがない。早い段階で文書を取り交わしたいと思うが、時期尚早との声もあり、その時期が近づいた時に改めて話し合いを行う。		
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	内部研修に組み込み、救急隊員の指導の下実技研修を行う予定。しかし、定期的には行っていない為、出来る限り内部研修に組み込み、実践力を身に付けていきたい。		
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	2ヶ月に1回の頻度で火災想定避難訓練は実施している。また、町内会の協力を得て避難訓練を行う予定。しかし、火災以外の災害を想定した避難訓練は行っていない為、今後地震等の想定にて避難訓練を行う必要がある。		
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	相手の尊厳を守ることを前提に、一人ひとりの人格や性格を理解し、一人ひとりに合った接し方をしている。		
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	職員がすべて決めてしまうのではなく、ご本人の希望や要望を伺い、自己決定できるよう努めているが、認知症の状態によっては難しい事もある。		
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	生活リズムを整える事を目的とした決まり（食事時間等）はあるが、一人ひとりのペースを大切にしているが、そえない事も多々ある。		
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	その人らしい身だしなみやおしゃれが出来るよう、ご本人に服を選んでいただいたり、買い物に同行している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	食事準備や片づけに関しては、行える範囲で一緒に行っているが、困難な方が多く職員が行う事のほうが多い。食事の好みは、日々の会話の中から引き出し、出来る限り希望に沿うようにメニューの変更を行っている。		
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	食事量やバランスに関しては、医師との相談にて個々に支援している。食事量・水分量に関しては、すぐに確認できるような体制を整えており、一日を通し十分な水分を確保できるよう、好みの飲み物やゼリーなどを提供し、工夫している。		
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	できる限りはご自身で行って頂き、十分に行えない場合には支援している。また、自立に向けた支援をしている。		
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むけた支援を行っている	排泄チェックを行い、個々の排泄パターンを把握しトイレ誘導を行い、トイレでの排泄の習慣をつけられるよう支援している。上記内容に加え、腹筋を鍛えるような体操を取り入れ、自立に向けた支援をしている。		
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	便秘の原因などを理解し、入居者様それぞれに合った食事や飲み物、運動の工夫をしている。		
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	曜日の感覚を持って頂く為、入浴日は固定しているが、ご本人の体調や気分、予定等により随時変更はしている。希望がない場合には、職員の都合での入浴になってしまう。		
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	生活リズムに配慮しながら、ご本人の意思や希望、体調により休んで頂いている。夜間帯に関しては、安眠を妨害しないよう光や音に配慮し巡回を行っている。		
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	入居者様全員分の、すべての薬の目的・副作用・用法・用量は把握しきれないが、把握するよう努めている。また、新たに増えた薬などは症状の変化に築けるよう、把握に努めている。		
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	張り合いや喜びのある生活をして頂けるよう、興味のある内容などをレクリエーションに取り入れてはいるが、職員の状況次第では対応しきれない事もある。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。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	希望があっても、ご家族様や職員の状況により対応しきれない事もあるが、出来る限り支援できるよう努めている。また、日常的とは言えないが、外出レクリエーションを企画し、戸外に出る機会を設けている。		
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	ご本人の希望や力に応じて所持・使用される方もおられる、ほとんどの方がご家族様管理となっている。		
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	希望があれば支援しているが、家族関係や家庭の事情により支援できない場合もある。		
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	共用空間の清潔保持菌もちろんのこと、温度・湿度・換気等にも配慮し、不快な刺激があれば状況に応じた対応を行い、居心地の良い空間づくりを心掛けている。また、季節に合った作品をレクリエーションで作って季節感を出している。		
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	建物の性質上、共用空間で一人になれたり、気の合う入居者様同士だけの空間を作ることはできないが、出来るだけ居心地の良い空間を作るよう努めている。		
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	入居時に、出来る限りご本人の使い慣れたものやなじみの物・好みの物をご用意して頂くようご家族には説明している。		
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」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	建物内はバリアフリー・手すり完備。トイレや居室には標識・表札を貼り分かりやすいように工夫している。		