

### 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	4271401400		
法人名	株式会社 日進開発		
事業所名	グループホーム「くにみの里」		
所在地	長崎県雲仙市国見町多比良戊1449-416		
自己評価作成日	令和2年10月21日	評価結果市町村受理日	令和3年2月8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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/42/index.php">http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/42/index.php</a>
----------	---

【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 ローカルネット日本評価支援機構		
所在地	長崎県島原市南柏野町3118-1		
訪問調査日	令和2年12月26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)】

介護事業の理念として掲げている「やさしい声かけ」「楽しい食事」「快適な施設」「健康管理の徹底」をもとにサービスを提供する際は、利用者様お一人お一人が「ここで良かった」と安心して居心地よく過ごしていただけるように心がけています。  
敷地内には、入居者様と職員とが手がけた畑や花壇があり、水やりや草取りの手入れから収穫を行い、皆様と美味しくいただく事ができています。庭には小川があり、芝生やベンチで休憩したり、散歩をしたり、各々楽しんでおられます。  
年間を通して行事を計画し、敬老会ではご家族様と一緒にホテルでの食事会も行われています。又、近くの小学校・保育園や地域との交流にも参加しております。

【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)】

当ホームの周囲には畑や森林があり自然豊かな場所に位置している。職員はホームの理念である「やさしい声かけ」「楽しい食事」「快適な施設」「健康管理の徹底」を心掛け、日々の介護の実践に努めている。敷地内にある菜園では入居者と一緒に野菜づくりや収穫を行い、食卓にも並べて楽しんでいる。また、ホーム周囲には農家の方が多く、ホームの菜園を耕してもらったり、野菜の苗を提供してもらうなど地域との繋がりが深く、小学校を卒業する子ども達に向けて毎年プレゼントを制作して渡すなど、日頃より地域との交流を図っている。敷地内には同法人のデイサービスやショートステイを運営しており、地域の様々な福祉ニーズに対応した支援を行っている。管理者は職員が相談しやすい雰囲気づくりに努めており、職員同士のチームワークも良好で、互いに連絡や相談をしながら入居者が居心地良く過ごしてもらえるようなケアの実践に努めている。

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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、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

ユニット名 A棟

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	職員は理念にもとづいたサービス提供を実践し日々の業務報告を行っている。	職員は毎日のミーティングや会議を通じて理念の振り返りを行っており、「やさしい声かけ」を特に意識しながら入居者個々に応じた声のトーンや言葉遣いを心掛けている。「楽しい食事」についても入居者と一緒に育てた野菜を食材として使用することで、入居者が季節や達成感を味わえるよう工夫している。	
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員として日常的に交流している	近隣小学校へ卒業する子供たちに向け、プレゼントを作成し手渡しをする交流を行っている。	ホームでは小学校を卒業する子ども達に向けて毎年プレゼントを制作し渡すなど、日頃より地域との交流を図っており、運動会にも参加し交流を深めている。ホーム周辺には畑が多く、近所の農家の方にホームの菜園を耕してもらったり、野菜の苗を提供してもらうなど繋がりが深い。	
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	例年、小・中学生の福祉体験の受け入れを行って来たが本年度はコロナ禍の為、来ていない。		
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、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	本年度はコロナ渦の中で書面での報告のみにとどまっている。	今年の運営推進会議はコロナ禍の影響により書面での開催としているが、防災に関する話や入居者が離設(施設を離れる行為)した場合の協力依頼、実際に離設した場合には地域住民から連絡してもらうなど協力関係を築いている。会議には職員も交代で参加し、参加できなかった職員は議事録を閲覧し内容を確認している。家族には郵送で情報を共有している。	
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	コロナ渦の中、ケアサービスの取り組み方や運営について電話等で連絡を取りながら、協力関係を築くようにしている。	コロナ禍以前は市が中心となって町内の介護施設が集まって事例検討などを行う『国見ケア会議』に管理者が参加していた。市担当者とは介護保険や地域に関する事など普段から情報交換を行っており、相談なども行いやすい関係を築いている。	

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、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	勉強会を行い、家族からの意見も頂き、拘束をしないケアの実践に努めている。	日中ホーム玄関は解錠し、人感センサーを設置し対応している。外に出たいと希望する入居者に対しては無理に制止せず職員が付き添いながら歩き、本人が落ち着き納得してからホームに戻るといった対応を行っている。また、職員が声掛けを行う際、スピーチロック(言葉による拘束)に気を付けて行うよう努めている。	身体拘束に係る指針を整備しているが、職員への周知が十分ではないように見受けられる。研修会等を開催するなどして全職員に周知するとともに、身体拘束適正化委員会等の記録についても整備することが望まれる。
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	家族に説明し、職員間においても虐待防止について理解を深めている。		
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	成年後見制度について研修会に参加できるようにしており、資料はいつでも目を通せる場所に置いてある。本年度は参加の予定をしていたができなかった。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	契約の締結時には十分な説明を行い、改定時には文章を作成して分かりやすく丁寧に説明を行い、同意を得ている。		
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	推進会議へ参加をお願いして面会時にも直に意見や要望を聞き、すぐに対応できるように取り組んでいる。	ホーム玄関に「ご意見箱」を設置し家族等から意見を汲み取るよう取り組んでいるが、面会制限もあり現在投函はない。入居者の意見や要望については職員が普段の会話を通じて聞き取っており、家族からは電話などで意見を伺うようにしているが、現状では意見の申し出は少ない。	

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
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	事業所で管理者会議を行い、職員からの意見や提案をまとめ、施設長が全体会議の中で報告をしている。	管理者は普段の業務中やミーティングなどで職員の意見を聞き、毎月の管理者会議で内容を検討している。職員からの要望に応じて浴室をスムーズに移動するためのシャワーキャリーや浴槽に浸かる際の踏み台の購入に繋げている。管理者や施設長にも相談しやすい環境にあることが職員ヒアリングからも窺える。	
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	代表者は常に職場環境や条件の整備に努め、給与の見直し等もなされている。		
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	研修案内を常に掲示し、職員へは参加するように勧めている。資格取得の為に協力をしている。コロナ禍の中で研修の機会が少なかった為、施設内での月1回の勉強会を行った。		
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	雲仙市グループホーム協議会への研修に参加し、交流を図っているが、本年度はコロナの影響で機会が少なかった。		
<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	利用申し込みの際には、必ず施設見学をお願いし、利用前には本人様との面談を行い、生活状況や困っていることの聞き取りを行い、安心して利用できる体制を整えている。		

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
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	入居されてからご家族との面談を行い、これまでの苦労や困っている事・不安な事などの要望を聞き取り、共に入居者を支えられる信頼関係づくりに努めている。		
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	会話を通じて交流を図り、今のような事を望んでおられるかの意見を取り入れて、計画に反映させて作成している。		
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	本人の意見を尊重しながら職員が生活支援を行い、入居されている方からも家事の手伝い等の協力がしてもらえる関係を築いている。		
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	日頃の様子を電話にて報告・相談をしてコロナウイルスの影響で面会が制限されている中でもご家族と職員も一緒になって、本人を支えて行けるように繋がりを保っている。		
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	馴染みのある理髪店で散髪されたり、ご自宅のあられた近くの様子を会話に取り入れて、本人様と地域との関係継続の支援を続けている。	現在、コロナ禍の影響により人が集まる場所等へ行くことは自粛しているが、入居者の希望に応じて以前から利用している理髪店に行ったり、受診の帰りに馴染みの店に買い物に連れて行ったりするなど支援している。また、入居者の昔からの友人や知人も面会できるように配慮している。	

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
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	職員が状況に応じて話の橋渡しをして会話の きっかけを作ったり、職員を介して交流が 出来るように支援している。		
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	入院されて退所された方も退院後の受け入 れ先等を病院側と連携を取り、相談して他の サービスの検討をしたりするなどの支援を 行っている。		
<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	本人より日々の交わり合いの中で生まれた情 報を詳しく聞き取り、本人やご家族の希望・意 向の把握に努めている。	職員は本人の意向を把握し、入居者の誕生 日には食べたい物を聞き食事に加えるなど 支援している。また、入浴介助時や日頃の会 話の中から入居者の思いを聞き取り記録を 残すとともに、ミーティングを通じて職員間の 情報共有を図っている。	
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	入所されてから本人との信頼関係を築いてい く中で些細な事でもしっかり聴き、望んでいる 生活に近づけるよう、利用されていた事業 所に情報提供を依頼して把握に努めている。		
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	出来ることに着目し、日々の記録によって生 活リズムや心身状態を全員が周知し把握して いる。作業を一緒に行い本人の有する力 の現状について理解を深めている。		

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
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	入居者・家族・医師・看護師と関わり、思いや意見を取り入れ計画に反映させ作成している。	ホームでは3ヶ月毎にモニタリングを行い、概ね半年毎に計画の見直しを行っている。職員1人につき入居者2名を担当しており、計画作成担当者や他職員とのケアカンファレンスを経て、入居者の状態に適した介護計画を作成するよう努めている。	
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	職員の気づきや入居者の状態変化は個別の記録に記載し、全職員が確認できるようにしており、モニタリングに活かしている。		
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	入居者家族の状況に応じ、必要な支援に対応し本人・家族に満足していただけるように努めている。		
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	なじみの理美容室や商店での買い物に行ったり、施設の買い物に同行してもらう等、生きがいを失わないよう支援を行っている。		
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	利用以前からのかかりつけ医院での受診を行い、介護記録・受診ノートを持参し、医師との情報共有ができるようにしている。	入居者は入居前からのかかりつけ医を継続することが可能であり、島原半島内であれば職員が同行し受診を支援している。また、月1回協力歯科による訪問診療がある。ホームでは受診時の状況を受診ノートに記載し、全職員が把握できるよう工夫している。	

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
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	毎週一回訪問看護師に状態の報告や相談をしている。特変時にはすぐに連絡し、対応の指示を受けている		
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、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	医師・看護師と情報交換しながら早期退院ができるように努めている。		
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	本人や家族の意向を踏まえ、医師と職員が連携をとっている。安心して納得した終末期が迎えられるように看取りの研修を受けており、随時、意思を確認しながら取り組んでいる。	職員が看取りに関する研修を受けているが、ホーム内設備や人員体制当の関係によりホームで医療的処置を行うことが困難であるため、家族や医師と相談しながらホームで対応可能な限りはケアを行うようにしている。直近では3年程前に老衰の方の看取り支援を行っている。	
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	消防署の指導のもと、救命救急の講習を受け、AEDの使用の研修を行っている。又夜間緊急時のマニュアルや連絡網を作り、居室に掲示している。		
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日常的に防火管理及び消火、避難訓練等を実施することにより、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。 また、火災等を未然に防ぐための対策をしている	年3回、日中・夜間を想定し、火災災害時の避難訓練を利用者と共に実施し、他の施設とも協力体制を築いている。	敷地内にある3事業所(くにみの里・くにみの里Ⅱ・デイサービスくにみの里)合同で避難訓練を実施している。避難訓練・消火訓練・AEDの使用訓練は全職員が行っており、毛布やシーツ等を利用した重度者の移送についても訓練を実施している。	火災による避難訓練は実施しているが、自然災害に関する訓練が未実施であった。防災計画の整備並びに自然災害に関する訓練実施が望まれる。また、次回訓練に活かせるよう訓練の様子を写真などでも残しておくことが望ましい。

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	勉強会を開き、尊重とプライバシーの確保を学び、一人一人にあった声かけをしている。	ホームでは接遇に関する研修計画を立案し定期的に研修を実施しており、職員は居室を訪室する際はノックすることを心掛け、声掛けの際も近くまで行き耳元で伝えるなど、入居者のプライバシーを配慮した支援に取り組んでいる。入浴は入居者の希望に沿って同性介助にも対応している。	
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	入居者様がゆっくり話せる雰囲気をつくり、いつでも本人の思いや希望を表せるよう努めている。物事の決定も本人様が出来るようにしている。		
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、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	職員側の都合で決めるのではなく一人一人の希望に合わせる。		
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	入居者様の好きな洋服を選び、行きつけの美容室への外出を行なう。		
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	季節の野菜を取り入れ、自分たちが育てた野菜を使うようにする。食事の準備や片付けなど利用者様が自発的に行っている。	職員は入居者との普段の会話を通してその方の好みや希望を聞き取りメニューを決めることもあり、入居者の誕生日には本人の食べたい物を伺いメニューに付け加えている。食事の準備や後片付けなど可能な方とは一緒に行うほか、入居者と一緒に育てた野菜を食材として使用することで、入居者の生き甲斐にも繋がっている。	

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
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	入居様が食べやすいように工夫したり、水分を摂って頂くように支援する。		
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	職員は毎食後、利用者様の口腔ケアの介助や声掛けを行っている。毎週歯科より口腔ケア等を受けている。		
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	入居者様の排泄物パターンをチェック表にて確認しながらトイレでの誘導を行い又失敗した場合は清拭・シャワー浴を行い清潔を保ち、他利用者様にも不快な思いをされないよう配慮する。	ホームでは排泄チェック表を活用し、入居者個々の排泄パターンに応じた声掛けを行うことでトイレでの排泄を促している。排泄チェック表は排尿や排便の有無を記号で簡素化し記載しており、失禁時に他職員へ応援を依頼する際は記号を伝え、他の入居者に分からないよう配慮している。	
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	便秘の原因を知り、食事の工夫を施しながら予防対策をしている。医師との相談も行い、適切な指導を受けている。		
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ず、個々にそった支援をしている	体調や気分に合わせて入浴を促し、入浴剤の使用や温度調節を行いながらゆっくりと会話を楽しみながら入浴を行っている。毎日入浴はできる。	基本的には週3回を入浴日として設定しているが、希望者には毎日の入浴にも対応している。ゆず湯や菖蒲湯など季節感を感じられる工夫も行っている。入浴拒否があった場合は時間や職員を変えて声掛けを行っている。職員からの提案を採用し、重度者への対応としてシャワーキャリーを購入している。	

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
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	生活歴を知ることで就寝時間を把握し、なるべく日中の活動を促し、生活リズムを整えるよう努めている。寝具も天気の良い日に干し、気持ちよく眠れるようにしている。		
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	薬の説明書をお薬手帳に挟み、全職員がわかるように徹底している。薬剤師からの説明を受け薬の変更があった時は、受診ノートに書きとめ申し送りを行い周知している。		
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	農作業体験者がおられ、畑で作物を作り収穫している。庭の花を摘んで施設内に花を飾ったりと自分の好きなことができ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	花見等の支援をしていたが新型コロナウイルス感染予防対策の為に外出ができなかった。	現在はコロナ禍の影響で外出を自粛しているが、以前は入居者と一緒に弁当を作り花見や紅葉見学に行っている。また、受診後に入居者の希望を伺い買物やドライブなども行っている。コロナ禍終息後には外出支援を再開する予定である。	
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	買い物と一緒にいき支援していたが、新型コロナウイルス感染予防対策の為に欲しいものを書いたメモとお金を預かり職員が買い物を本人に渡している。		

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
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	電話を掛けたいときは、何時でも利用できるように支援している。聴力の弱い方には職員が代わってお伝えすることもある。手紙の代読をすることもある。		
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	食堂や居間は一部屋になって、広く明るく全てが視界に入り落ち着いて過ごせる。季節感のある掲示物を飾り、季節の花や野菜を育てたりして季節をすぐ近くで感じることができる。	共用空間は毎朝掃除機を使用して清掃し、午後からは拭き掃除を行っており、感染症対策として定期的にアルコール消毒と換気を行っている。フロアの壁には入居者と一緒に季節の飾りつけを行い、室内でも季節を感じられるよう工夫している。各所に除菌スプレーや消臭スプレーを設置し感染症対策を行うとともに、臭いへの配慮も行っている。	
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	居室で一人ゆったり過ごしたり、お互いの居室を自由に行き来が出来る様に支援している。隣の棟にも自由に遊びに行けるよう支援している。		
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	入居者の好みに合うように好きなように使い、居心地良く過ごせるようにしている。	フロア同様、居室も毎朝掃除機を使用して清掃し、午後からは拭き掃除に加え、感染症対策として定期的にアルコール消毒と換気を行っている。居室には枕やタンスなど本人の使い慣れた物を持ち込んでもらっている。ポータブルトイレを使用する方については日中は目隠しや収納することで居心地良く過ごせる空間づくりを心掛けている。	
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	居室がわからなくなった方に教室前の名札を大きくしたり、体が傾いて座られる方に座布団を使い、心地よく過ごせるように工夫している。		

# 自己評価および外部評価結果

ユニット名 B棟

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	会議やミーティングにおいて皆で唱和し、その理念に基づいたサービス提供が出来ているか考える場を持ち職員全員で取り組んでいる		
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	事業所自体がこの地域に存続している事で地域の拠り所となり安心して繋がっている。例年、小学校・幼稚園の行事に参加し、地域との交流が出来ているが今年はコロナウイルス感染予防の為交流できていない。		
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	介護の相談所として窓口を開いており、地域の高齢者支援ができる体制を取っているが、コロナウイルス感染予防の為、福祉体験学習や施設見学等の受け入れを自粛している。		
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	コロナウイルス感染予防の為、運営推進会議は開催できていない状況になっているが、入退所・行事・活動・サービスの取り組みについて書面にて各関係者へ報告している		
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	コロナウイルスの影響で、定期的に行われていたケア会議等が中止になっているが、必要に応じて質問等がある時は、市の担当者に尋ね指導を受けている		

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
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	身体拘束しないことを大前提としている。出入りなど自由にできるようにしているが、不穏や徘徊者にはさりげなく言葉かけをし、見守りを兼ねて一緒に行動するなど、配慮したケアをしている。		
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	ミーティングや申し送りなどでも話し、虐待防止に取り組んでいる。利用者への声掛けなどにも気を付け、その場で話し合えるように意識づけして防止に努めている。		
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	現在、権利擁護事業を活用しておられる方はいないが、資料を用意し、職員や家族からの相談に活かせるようにしている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	入居時に説明を行い、疑問等受けた場合はその都度説明を行っている。又、改定時には文章を作成し、十分な説明を行い、同意を得ている。		
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	要望や疑問について何でも話して頂けるような信頼関係を築くように努めている。意見箱を設置しているが、面会自粛中の為、定期的に電話にて状況報告し、その際に要望・疑問を伺い運営に反映させている。		

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	毎日の業務にて職員の意見や提案を管理者会議で報告している。挙げた意見等は、施設長が法人の会議で提案することで反映の機会を得るようにしている。		
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	仕事の効率化を図り、長時間の業務にならないように工夫するなどし、声を掛け合っている。		
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	コロナウイルスの影響により、法人外からの研修案内が激減している為、施設内での勉強会を定期的実施し、職員のケア向上に繋げている		
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	コロナウイルスの影響で同業者と交流することはできなかった		
<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	本人の生活歴や趣味等の情報を把握し、現在の不安や困っていることについて話を聞き、安心して利用できるという気持ちになってもらうように努めている		

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
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	家族との面談を行い、これまでの苦労や困っている事、不安な事、要望等の聞き取りを行い、共に入居者を支えられる信頼関係づくりに努めている		
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	入居者や家族と交わり、思いや意見を取り入れ計画に反映させて作成している		
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	本人の意見を尊重し、職員が生活支援をし、入居者自身も家事等に参加できるような環境を作るように努めている		
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	コロナウイルスの影響で、面会や受診の同行は自粛しているが、日頃の状態を電話にて報告・相談し、月に1度発行の里だよりにも状況を記載し、把握してもらうことで家族と共に入居者を支援している		
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	コロナウイルスの影響で、馴染みの店や場所に行く事が制限されている為、職員が代行し購入したり、面会したい方へは、電話を利用し関係性が途切れないよう努めている		

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
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	利用者が孤立しないように声掛けをしたり、話の橋渡しをしたり、職員を介して交流できるよう支援している		
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	入院等で退所された方も見舞いに行ったりする事で退院後の受け入れ先の相談や他サービスの検討をするなど支援している		
<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	本人より日々の交わりあいの中で情報収集したり、ご家族からも情報収集をし、本人や家族の思いや意向の把握に努めている		
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、本人やご家族から些細な事でも聞き取り、利用されていた事業所に情報提供を依頼する等、本人の状況を知る事ができるように努めている		
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	できることに着目し、日々の記録によって生活リズムや心身状態を全員が周知し把握している。作業など職員と共にして頂き、有する力の把握に努めている		

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
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	入居者やご家族の思いや、必要に応じて医師や看護師の意見を取り入れ、本人の現状に合う計画になるように反映させて作成していく		
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	提供するサービスについて、個別に記録する中に実践状況が分かるように記載している。プランに沿って入居者が生活できているか全職員が把握、共有できるようにしている		
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	入居者のご家族との状況に応じ、必要な支援は迅速に対応し、本人・家族共に満足して頂けるように努めている		
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	商店や行きつけの美容室などに行ったり、買い物に同行してもらうなど、共に生活しているものとしての生きがいを失わない支援を行っているが、コロナウイルス感染症予防の為、地域の交流を自粛している		
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	利用前からのかかりつけ医院での医療を受けられるようご家族と協力し、通院介助を行っている。受診時には、受診ノート・生活記録を持参し、医師と職員が情報を共有できるようにしている		

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
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	毎週1回の看護師訪問にて状態を報告・相談をしている。特変時にはすぐに連絡相談をし、対応の指示を受けている		
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、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	入院経過報告書を作成し、医療機関や家族とのやり取りを記載し、早期退院に繋がるように活用している		
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	契約書に看取りについての指針を記載している。社内研修で、看取りについての勉強会を行い、安心して納得した終末期を迎えられるように随時意思を確認しながら取り組んでいる		
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	消防署の指導を受け、全社員を対象に年1回救急救命講習を行っているが、本年はコロナウイルスの流行を踏まえた市民による救急蘇生法についての指針を書面にて周知するよう努めている		
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日常的に防火管理及び消火、避難訓練等を実施することにより、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。 また、火災等を未然に防ぐための対策をしている	災害に備え、日中・夜間を想定し、利用者と共に避難訓練を行っているが、本年はコロナウイルスの為、実践できていない。有事備蓄品の点検は定期的に行っている		

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
<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	入居者様の思いを尊重する事で、思いやりのある声掛けを笑顔と一緒に自然と生み出している		
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	日々の生活でコミュニケーションを図り、信頼関係を築いている。意思表示がなかなかできない場合でも、表情等で感じとれるよう努めている		
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	コロナウイルスの影響により、外出願望を叶える事はできなかったが、寄り添ってお話しをし、気持ちを汲み取ったうえで1日1日の生活を共にしている		
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	出張美容室にて散髪され、満足されている。着替えの際は、好きな服を選んでもらい、着衣されている。		
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	季節の食材を使うよう心掛けている。食材の下ごしらえを協力して頂いたり、食前・食後のテーブル拭き、お盆拭きの役割分担し、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
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	一人ひとり食べやすい形態を工夫し、食事を提供している。食事量を記入したり水分チェック表を活用し、個々の1日の摂取量を把握できるよう努めている		
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	歯科の往診による口腔ケアや指導を受ける体制を整えている。食後はできる所まで、歯磨きや入れ歯磨きをして頂き、その他足りない部分を介助にて衛生管理を行っている		
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	排泄チェック表を利用。職員で個々のリズムを把握している。調整を行ったり、尿意のない方でも定期的に声掛けを行い、トイレでの排泄へつなげている		
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	毎朝の体操やレクリエーションを取り入れている。食事面でも野菜を摂取して頂ける献立作りをし、水分量も確保できるようにして排便へとつながるようにしている		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	毎日、午前と午後に入浴を行っている。入居者の気分が良くない場合でも入浴して頂くと「気持ち良かった」と気分転換になるような入浴介助を徹底している。		

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
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	その方の望む時刻に就寝して頂いている。眠れない方には、話し相手をしゆっくり眠れるようにしている。室温についてもその方に合った室温を心掛け、乾燥にも注意を払っている		
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	薬の説明書を保管し、全職員が分かるようにしている。誤薬がないように職員が何度も確認し、その方に合った服薬の仕方も工夫している。薬の処方の変更になった時は、様子観察を行い、主治医と連携を図っている		
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	施設内に畑を設けて、農作業を取り入れ、生きがいを持って野菜を作ったり、花を植える支援をしている		
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	コロナウイルスにより、実践できていない		
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	本人と家族との話し合いのもと、少額の金銭管理をして頂いている。できない方は、事務所にて金銭を管理させて頂き、買い物代行を行っている		

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
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	電話をかけたい時には、いつでもかけられるよう支援している。聴力の弱い方の為に代わって通話する事もある。手紙はすぐ書けるように切手・ハガキを用意してもらい、ポストに投函する支援をしている		
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	食堂や居間は、一体的な作りですべてが視界に入る。落ち着いてくつろげる空間にしている。季節感のある提示物で和んでもらえるようにしている。居間から見える庭には季節の花を植えている		
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	リビングでは自分のお好きな場所に座られ、自由に会話を楽しんだり、一人になりたい時も自由に自室へ戻ったりできるようにしている。入居者同士が互いに居室を自由に訪問できるよう支援している		
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	自宅でも使用していた物を持ち込み、居室のレイアウトは個々が自由にされている。住む場所が変わっても戸惑う事が少ないように、その方の個性に合わせた配慮をしている		
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	共同トイレは、分かりやすい大きな文字で示したり、それぞれの居室が分からない方にも目印になる物を置くなどしている。居室内でも表示するようにしている		