

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	0171700198		
法人名	有限会社ササキ総合管理サービス		
事業所名	グループホームすえひろ		
所在地	瀬棚郡今金町字今金358-13		
自己評価作成日	平成31年2月10日	評価結果市町村受理日	平成31年3月25日

※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://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_2018_022_kanietru&JigyosyoCd=0171700198-00&PrefCd=01&VersionCd=022
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社マルシェ研究所
所在地	札幌市厚別区厚別北2条4丁目1-2
訪問調査日	平成31年3月7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>・私たちのケア理念「その人らしい生き方を大切に、穏やかで安心した生活を提供します」 ・私たちは、利用者一人ひとりの生活と人格を尊重し、見守り、支え合いを第一に、できることはしていただき、日々のささやかな楽しみを大切に、自由で誇りのある暮らしを、みなさまと共に創っていきたくと考えています。 ・私たちのホームは市街地のほぼ中央を横断する遊歩道「オランダ通り」に面しているの、緑に囲まれ静かな環境に立地しています。 ・オランダ通りを散歩したり、ベンチで日向ぼっこを楽しんでいます。</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>認知症サポーターの人口当たりの割合が北海道随一である、福祉のまち今金町の地元民に愛される遊歩道に面した事業所です。商店や観光施設などを含め、地域全体が誰でも暖かく迎え入れる土地柄であり、利用者も地域への外出の機会を多く持ち、地域の一員としての交流を楽しんでいます。職員は、利用者一人ひとりへの丁寧なケアを行いながら、ユニットでの生活を「家族」と共に過ごすように送れるよう、取り組んでいます。利用者もお互いへの思いやりや活発なコミュニケーションがみられるなど、認め合い、かけがえのない存在となっています。 事業所は、職員の育成やモチベーションの向上に取り組んでおり、研修の実施や、行事などの職員からの発案を柔軟に受け入れ、職員の得意分野を支援しています。また、休日の調整や、勤務から完全に開放される休憩時間を設けるなど、職員がリフレッシュできるような環境を整えています。</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で日頃の取組を自己点検した上で、成果について自己評価します

項目		取組の成果 ↓該当するものに○印		項目		取組の成果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向をつかんでいる (参考項目:23、24、25)	○	1 ほぼ全ての利用者の 2 利用者の2/3くらいが 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどつかんでいない	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)	○	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している (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、安心して暮らしている (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作り、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	職員会議で復唱し共有している。 ケアにあたり、その人らしさを意識する様心掛けている。	理念をユニット会議で確認し、職員間での共有を図り、実践に繋げています。本人、家族との対話を通じて「その人らしさ」を利用者、家族、スタッフ間で共有し、支援しています。	
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	地域の行事に参加や、すえひろ夏祭りには行政や近隣住民の方と交流、散歩や受診時等、日常的に交流している。	事業所前の遊歩道にベンチを設置し、地域住民との交流の場を作っています。利用者も天気の良いときはベンチで過ごすことも多くあります。また、地域のイベントに参加するなど、地域の一員として自然な交流を行っています。	
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く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	地域交流広場を設け、地域の方に参加を呼びかけ、テーマにそって勉強会をしている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組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	ユニットの様子を報告している。	法人の施設と合同で運営推進会議を行っています。行政や地域住民の参加もあり、事業所の状況報告の他、意見交換を行い、運営に反映しています。議事録は事業所に設置しています。	法人本部で委員を委嘱しているため、家族の参加が少ない状況が続いています。会議は法人主導で開催しているため、事業所として会議で取り上げて欲しい議題などを提案するなど、主体的なかかわりが期待されます。
5	4	○市町村との連携 市町村担当者とは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	主に事務所が対応している。	災害の際の対応や成年後見制度の利用など町との情報共有は法人本部が行っています。介護保険や社協など、必要な協力関係を構築し、連携して対応に当たっています。	
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	職員間で意見交換しその都度検討している。 身体拘束廃止検討委員会を立ち上げている。	運営推進会議を身体拘束廃止委員会を兼ねて3か月に1回開催しています。身体拘束適正化のための指針とマニュアルを設置しています。外部研修に参加した職員が伝達研修を行っています。	
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	研修に参加し、職員間で相談、コミュニケーションを図りながら防止に努めている。		

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	研修に参加し制度について学んでいるが、主に事務所が支援している。		
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	一方的にならない様、家族の意見、思いを傾聴し取り入れながら、相談員、管理者が対応している。		
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	家族会を設けコミュニケーションを図ったり、ホーム玄関に意見箱を設置している。	日常生活の中で利用者の意見を聞くと共に、家族会があり、年1回の懇談会を開催しています。懇談会や訪問時に寄せられた要望や意見は職員、事業所、経営層で共有し、運営に反映しています。	
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	個人面談などで意見を聞いてくれている。	年1回の個人面談があり、経営層に直接意見や要望を伝える機会があります。施設管理者は日々のケアの現場で職員の意見や要望を把握することに努め、運営に反映しています。	
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	超過勤務があった場合、手当を出してくれている。その都度勤務に対して相談と対応してくれている。		
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	研修に参加させてもらっている。 職員会議で共有しスキルアップにつなげている。		
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組をしている	地域交流広場が定期的で開催されるも、同じ職場の人が多いため、他施設の方とはそれほど交流はとれない。		
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	気軽に話せる様にコミュニケーションを取り、本人との距離を少しでも近づけられる様に努力している。		

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
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	家族の思いを聞き、安心してもらえる様コミュニケーションに努めている。		
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	希望に添える様に心掛けている。		
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	本人とのコミュニケーションを取り、出来る事を共にしている。		
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	常に相談、共有している。近隣病院受診や定期受診に同行して下さる時もある。家族からアドバイスを頂き日々のケアに繋げている。家族参加の行事で絆を深めている。		
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	馴染みの美容室へ出かけたり、面会も気軽に来ていただける様に雰囲気作りに努めている。	入居時に把握した情報だけではなく、家族や知人の来訪時に新しい情報を得るなどしています。電話や手紙など、利用者の要望があれば都度対応しています。はがきや事業所通信を送付するなど、馴染みの関係の維持に努めています。	
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	利用者同士、会話を楽しまれているため、スタッフはサポートやアシストさせて頂いている。		
22		○関係を断ち切らない取組 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	その都度対応しつつ、外で会う機会があった時はさりげなく聞いたり、家族の方が状況報告等してくれていた事もあった。		
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	日々の何気ない会話の中から把握に努めている。利用者職員間の関係性も良好で、自ら希望を伝えられている。	日々のケアの中で、利用者の希望や意向の把握に努めています。家族とも協力しながら利用者の状況に合わせて、食事や嗜好品、整容、服装などの要望に応えています。	

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
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	本人や家族の会話の中で把握している。 基本情報を活用している。		
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	日々の状態やバイタルチェックで把握しながら、本人に合ったペースで過ごして頂いている。		
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	センター方式を活用し、ユニット会議で検討し介護計画を作成している。 3、6ヶ月評価しているが、その都度本人に合わせた対応をしている。	職員全員で、日々の記録を基に、利用者家族、職員の意見を踏まえ、その人らしさを発揮してもらうにはどうしたらよいかを会議で検討しています。3か月ごとに計画を見直し、利用者の身体状況の変化や希望を共有し、必要なケアを計画に位置付けています。	
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、伝達ノート、センター方式に記載し情報を共有している。		
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、既存のサービスにとられない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	介護計画にとらわれず、その都度柔軟に取り組んでいる。		
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	慰問等では受ける側にならず一緒に参加し、有する力を発揮している。		
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	地元の病院に定期受診、訪問診療を受ける事で、重症化にならない様に支援している。	利用者、家族の意向を尊重し、希望する病院での受診ができるように配慮しています。また、車いすでの受診など、家族での対応が難しい場合には、事業所の車を使用するなどしています。	
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	利用者の変化を看護師に報告相談し、その都度指示やアドバイスを受けている。		

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
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。	入院時、病棟看護師へ利用者基本情報を提出し、入院生活をスムーズに送れる様にしている。 家族や病院側とも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、地域の関係者とともにチームで支援に取り組んでいる	面会時など、その都度コミュニケーションしている。 事前指定用紙に記入して頂き共有している。	終末期の対応について指針を作成し、利用者、家族、職員の間で共有しています。心肺蘇生についての利用者の考えを記載した書面を医療機関で作成し、救急搬送を行う消防とも情報を共有しています。	
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	消防署の協力で救命講習に参加し、AEDの使い方や応急処置について学んでいる。		
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	消防署、近隣住民にも協力頂き、日中、夜間想定とした避難訓練をしている。 災害用の備蓄品、発電機、ストーブを準備している。	単純な火災避難ではなく、困難な状況を想定し実施しています。避難の問題点を洗い出し、より実践的に訓練を行えるように努めています。 災害時に必要な備品、備蓄については、自家発電機を用意するなど、対応しています。	
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	言葉使いや態度に気をくばり、プライドを傷つけない様に意識している。	利用者の「その人らしさ」を職員が尊重し、習慣や好きな事などにも配慮しています。会議の場でも、職員の言葉かけや態度などについて、利用者それぞれに合わせた穏やかなケアとなるよう確認を行っています。	
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	コミュニケーションを取りながら、自己決定できる様な声かけをしている。		
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、希望に沿って支援している	本人のペースで過ごせる様に工夫している。		
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	一緒に服を選んだり、美容室へ外出しパーマや毛染めをしてオシャレを楽しんでいる。		

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	職員と一緒に野菜の下拵え、盛り付け、味見、後片付け等を行ってもらっている。 鍋やホットプレートを使用し、目の前で取り分けて提供している。	全員一緒にの食器ではなく、茶碗など自分専用の食器を使っています。メニューに利用者の希望などを取り入れ、柔軟に提供しています。外食や出前なども取り入れることで、食の楽しみに工夫しています。	
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	排泄チェック表に水分量を記入し確認している。本人に合わせた形態や栄養補助食品と併用し摂取量が減らない様にしている。 栄養スクリーニングのBMIも確認している。		
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	毎食後に声かけ、見守り、一部介助している。本人に合わせた口腔ケア用品を使っている。		
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向けた支援を行っている	表情や動作でトイレへの声かけを行っている。体位や座位保持が難しくなってきたため、パットやオムツ使用が増えてきている。 トイレで排泄ができる様にさりげない声かけをさせて頂いている。	トイレでの排泄ができるように、利用者ごとに配慮し、動作や表情を観察し、さりげない声掛けをしています。普段からの歩行訓練も含めて利用者の自発的な行動をサポートし、座位保持ができる筋力を付け、できるだけ長い期間トイレでの排泄ができるように支援しています。	
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	排泄チェック表に記入し共有している。 本人のペースに合わせてながら、毎日の体操、水分をこまめに取ったり、乳製品やバランスの良い食事を提供している。 医療機関と連携し下剤を調整している。		
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、個々に浴った支援をしている	バイタルや体調を確認しながら、その方に合わせた声かけをしている。 入浴日がわかる様に個別に設定している方もいる。希望に添いながら行っている。	週二回を基本としています。職員と一対一で寛ぐ入浴中は利用者の意向や要望を把握する良い機会となっています。職員と一緒に歌を歌うなど入浴を楽しむための工夫をしています。	
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	居住環境を本人のなじみの物で揃え、安心して休息、入眠できるように支援すると共に、小上がりでゆっくり休息できるようにしている。		
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	日付を記入し、読み上げ、複数人で確認し、口の中に入れ、服薬確認している。 夜勤者がカフの薬袋を最終確認する。 初めて服薬するものは、経過観察し、必要であれば看護師へ共有している。		

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	
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	コミュニケーションにより好みや役割を見つけ、本人に合った役割支援や気分転換が図れる様にしている。			
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望に沿って、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	家族の方といつでも外出できている。 散歩、ドライブ、買い物外出なども行っている。	天気が良いときは、事業所前の遊歩道に椅子などをだし、日光浴をしています。散歩やドライブなど、天候や体調などに配慮し、外出しています。利用者の個別の要望は家族と相談し、できるだけ対応できるように努めています。		
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	現金の所持はないが、買い物に行った時は支払いの声をかけている。			
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	家族に近況報告のお手紙や、荷物が届いた時はお礼の電話をかけている。 プライバシーを守るため居室にて会話している。年賀状に自分でメッセージを書ける様に支援している。			
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	個々の作品や、四季や行事に合わせた壁画を飾っている。 温湿度計や加湿器が設置されており、居心地よく過ごせる様にしている。	事業所には清掃を専門に行う職員がおり、細かなところまで清掃が行き届いています。湿度の維持や消毒に努めており、感染症の予防につながっています。職員の会話の大きさなど、音に対する配慮もしています。利用者が家族のように団らんの時間を持てるよう、ソファや小上がりなど、居場所作りにも工夫をしています。		
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	ソファや小上がりなど、自由に過ごせる様にしている。			
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	家族に相談しながら、なじみな物や思い出の品を持参してもらっている。 部屋には写真や自作のぬり絵などを貼って工夫している。	居室には家族の写真や馴染みのものが飾られています。できるだけ、入居前から使い慣れたものを身近に置いて、自分でできることを継続してできるように支援し、利用者の居心地に配慮しています。		
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	場所に名前をつけたり、ベッドより立ち上がりやすい様に移動バーを設置し、自立へサポートしている。			