

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	2671400253		
法人名	ウェルコンサル株式会社		
事業所名	フレンド平城山・山城 (フレンド山城)		
所在地	〒619-0215 京都府木津川市梅美台2-1-1		
自己評価作成日	平成26年2月2日	評価結果市町村受理日	平成26年6月5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	http://www.kaijokensaku.jp/26/index.php?action_kouhyou_detail_2013_022_kani=true&JigyousoCd=2671400253-00&PrefCd=26&VersionCd=022
----------	---

【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 市民生活総合サポートセンター		
所在地	〒530-0041 大阪市北区天神橋2丁目4番17号 千代田第1ビル		
訪問調査日	平成26年3月14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)】

個人の尊厳を維持し、個別ケアでの対応を重要視しています。スタッフ教育に力を入れることで、ひとりひとりの知識・技術向上に努めています。車いす対応の方も新規入居が可能です。過去にも車いすを利用されている入居者がおられました。現在も、車いすを利用されているかたがおられます。他施設を断られた方が、こちらに入居されおちつかれています。認知症介護だけでなく、その方の持つ全ての障害をクリアできるよう心掛けています。

【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)】

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				

自己評価および外部評価結果

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	1. 自分らしい安心できる生活をお手伝いします。 2. 入居者の尊厳を守ります。3. 地域との連携に努めます。1～3の運営理念を玄関に掲げ、常に目につくようにし、職員会議・個々の面談で理念のもと、意思の統一を図り日々実践している。		
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	自治会委員として、ご近所との交流を行っている。 自治会合に参加し、クリーンディや、夏祭りなど自治会の催しに参加している。		
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	認知症介護の相談や見学を受け入れています。 地域の中学校の福祉授業としての訪問を受け入れている。		
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	2か月に1度運営推進会議を開いています。そこでグループホームで行った行事などを報告し、地域の方・ご利用者の家族様からのご意見を情報をお聞きし、反映できるよう努力している。		
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に取り組んでいる	木津川市から度々訪問を受けることで、グループホームの生活状況を見ていただき、不安・不明な事については指導をもらったりしている。希望者の方へのホームの紹介もしていただいている。過去には運動会の開場として町内の小学校を使用させて頂いた。		
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	職員全員が身体拘束について周知しており、拘束の無い日々を目指し業務にあたっている。外出希望時には散歩やドライブなど臨機応変に対応している。		
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逃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	管理者は外部研修などを受講して学んだことを、職員に説明・教育を行っている。また、市役所より虐待についてのパンフレットを頂き、職員間でのグループワークを行い、虐待についての知識を深めるようにしている		

フレンド平城山・山城(フレンド山城)

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	管理者は外部研修を通じ学んだことを職員に伝達講習している。また、利用者様のうち、成年後見人制度を利用されている方がおられる。		
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、重要事項説明書、利用契約書など入居の際に必要な書類を示し、ご家族様にその都度疑問点がないかをお聞きしながら説明を行っている。		
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	全職員は日頃から利用者様への介助以外の会話から、不満や苦情を汲み取るよう努めている。面会に来られた家族様へも、日頃の利用者様の様子を伝え、家族様からの不満・苦情・要望などについては、真摯に受け止め取り組んでいる。契約時には苦情受付窓口についての説明も行っている。		
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	法人代表者は、管理者やユニットリーダーの意見を参考に最終判断を行っている。管理者はケア会議などで職員同士の意見交換を促し、その結果をリーダー会議などで検討し反映させている。		
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	管理者・幹部従業員が参加する会議を月に一回設けている。職場環境などの不具合発生時には、早急な対応を図れるようにしている。		
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	新人から5段階に職員のレベルを分け、その職員のレベルにあった研修を行い、職員全体のレベルアップに努めている。職員個々にチェックリストの利用で個々の良い点・弱点を洗いだし弱点の克服・良い点を伸ばせるよう指導している。		
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	運営者はグループホーム運営会議を立ち上げ、情報交換・勉強会の場を設定している。		

フレンド平城山・山城(フレンド山城)

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	利用者に関する問い合わせ時や、初期面談時には、ご本人様の困っている事や不安なことをじっくりと聞き、利用勧誘を前面に出さないよう、心掛けている		
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	利用に関する問い合わせ、初期面談時には、ご本人様・利用予定者様の困っている事や不安に思っていることなどをじっくりとお聞きし、自施設以外も含めどのようなサービスがあり、受けることができるのかなど、利用前提ではない説明を心掛けている。		
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	事業所に相談されるときは、殆どがグループホーム利用が前提であるが、ご家族様を含めたご本人様のお話をじっくりとお聞きすることで、他のサービス利用も視野に入れた説明を心掛けている。		
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	食事準備、洗濯物の片づけなどを職員とともにを行い、掃除、ゴミ捨てなどの手伝いをさせていただいている。調理方法・折り紙の折り方・植物の育て方など、ちょっとしたことでも利用者にお聞きし、利用者と共に考える機会を作っている。		
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	面会時、利用者の日常をお伝えするだけでなく、常日頃、ご家族様との連絡を密にするよう努めている。1ヶ月に1度職員から家族様に利用者の日常を伝える「一言通信」のほかに、写真、フレンド便りを送付することで、家族との関係維持向上に努めている。		
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	年末年始だけでなく、家族の希望に応じ、薬や健康状態の説明を行い支援している。また、車などを利用し、希望場所への観光を企画し実行している。		
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	レクリエーションなどを通じ、利用者同士協力して行動していただいたり、職員をかいて会話促している。		

フレンド平城山・山城(フレンド山城)

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	長期入院の為退去となった方もおられるが、定期的に見舞いに伺ったという事例がある。また、特養など他の介護保険施設利用となられた場合も、お顔を見に行っており、ご家族様より別の方を紹介して頂いた。		
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	ご本にの意向に沿った過ごし方をさせていただいている。そのため、外出レクに参加されない方などもおられるが、その方にあった、その方の好きな事を進め、個別ケアを行っている。		
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	本人の生活史などを把握するしーとや、生活の流れに沿った「出来ること出来ない事」把握シートなどを作成しており、6ヶ月ごとの評価に反映している。		
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	利用者個々の過ごし方、、心身状態などを職員同士で把握し伝達しあうことで利用者が混乱することなく過ごされている。また、インシデント・アクシデントの情報を職員間で共有している。		
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	日頃から利用者の希望の聞き取りを行っており家族カンファレンスも行っている。それらを踏まえ、職員間で意見を出し合い介護計画を作成している。		
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	利用者個々にファイルを作成、日々の様子・バイタル値・排泄状況・食事量・往診時の記録や看護記録等、記録を残している。また、日常の変化や気づきも記録に残すことで、個別ケアに反映できるようケア会議にて職員間での検討を繰り返している。		
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	認知症共同生活介護の為、多機能を有しているとは言えないが、空床があればお試しの利用も可能である。また、しいて言えば、介護予防型及び短期利用型の利用を可能にしており、ニーズがあれば応じられる。		

フレンド平城山・山城(フレンド山城)

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	殆どがボランティアのレク応援あるが、管理者が利用者全体の必要性を考慮し、相手先を都度取捨選択している。		
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	2週間に1回の内科医の往診(1ユニット9名の利用者を半数ずつ)あり。他の専門医についても受診が必要になったときは、すぐに家族と連絡を取り、往診依頼もしくは受診して頂いている。		
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	健康管理の為、非常勤であるが看護職員を確保し、その都度介護職・往診医に伝達している。また、必要時には看護師・介護士を交えミーティングを行っている。		
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	家族を交え、病院担当者と、利用者の現状や予後話し合いを行う事で、早期の退院・早期のホームでの生活の復帰を図っている。		
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	重度化対応指針を作成し、重度化・終末期に入る前に、往診医・看護師・介護職員・家族とカンファレンスを行い、方針を決めこまめに修正を行っている。		
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	緊急時対応マニュアルの作成。 緊急時対応マニュアルの全職員への周知徹底。 看護師による応急手当の指導を全職員が受けている。		
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	避難訓練計画の作成。 年二回の避難訓練・消火訓練をおこなっている。 近隣の方々に、非常時の応援のお願いの申し入れを行っている。		

フレンド平城山・山城(フレンド山城)

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	入居者個々の個性・人格を尊重した声掛け対応を行い入居者に共感するようにしている。排泄など個人ファイルは目につかない所に置いている。リビングや利用者がいる場所での各利用者の排泄などについての会話も、できる限り行わないようにしている。		
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	当日着る服やパジャマを出来る限り本氏に選んでいただいている。食事時、希望メニューをお聞きし出来る限り対応している。アクティビティは利用者の好きなレク内容にしたり、希望された外出先での計画を立てている。		
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	入居者の対応を優先し、入所者にあったペースで介助を行っている。入居者個々のライフスタイルに合わせ、居室で過ごされるときには無理にリビングに出てきていただくのではなく、居室外からの見守りや、訪室しての談話を行っている。		
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	利用者個々の希望される髪型・服装が出来るような、声掛け・促し等の介助を行っている。毛染めやパーマなど希望された時には家族と連絡を取り、訪問理美容だけでなく、外出レクの一環として、理美容院の利用計画も行っている。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	毎日の献立には利用者の好みや希望を反映できるよう心がけている。季節感や昔ながらの行事色のある食事、利用者個々の誕生日での誕生日祝いの食事も行っている。行える利用者が少なくなってきたが、食事の準備や片づけも、職員とともに行うようにしている。		
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	1日の摂取カロリー・必要水分・栄養バランスをおおよそ把握し提供している。食べ残され不足した場合は、代替りの物で補っている。		
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	毎食後の歯磨き誘導解除を行っている。いたみや治療が必要な場合には、その都度家族に連絡を取り、往診・受診の支援を行っている。義歯は夜間消毒薬に入れ保管している。		

フレンド平城山・山城(フレンド山城)

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	個別に排泄表を作成し、排泄表を利用し、昼夜トイレ誘導を行う事で、出来る限りトイレで排泄できるように介助をしている。トイレへの誘導・介助(特に失禁時)は他の利用者にも気を配り、さりげなく行っている。		
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	便秘になりやすい利用者が多い為、便通の良い食事内容を心掛けている。定時を含め、排便しやすいと言われている食後にトイレ誘導を行っている。また散歩や運動・体操など腸の運動を促すようにしている。		
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ず、個々にそった支援をしている	利用者個々の希望うされる時間・希望される回数で入浴できるよう介助・調整している。入浴は個別浴とし、基本は同姓介助を行っている。入浴中は脱衣場の戸を閉めるなどプライバシーを配慮し介助している。		
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	散歩や掃除など日常生活に沿った活動を通じ、ここに合った生活リズムを作るように心がけている。必要時には、職員が居室に付き添いゆっくりと話をするなど対応を行っている。		
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	運営者はグループホーム運営協議会を立ち上げ、情報交換や勉強会の場を設定している。		
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	掃除や洗濯(干し・たたみ・片づけ)など、利用者の能力に応じ、役割を分担し行って頂けるよう援助している。裁縫や書道など利用者の得意な事・好きな事を行って頂く為に援助している。		
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	買い物や散歩、または、季節に応じて外出の計画を行い参加して頂いている。自治会の催し(夏祭り)や地区の清掃活動にも職員とともに参加している。		

フレンド平城山・山城(フレンド山城)

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	家人と相談の上、利用者個々のお金(小遣い)を預かり管理している。その預かったお金を買い物レクなどを行う事で有意義に使って頂けるよう援助している。		
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	「電話をかけたい」の希望時には職員が相手様に電話し希望者に受話器を手渡し対応。電話がかかってきた時は、誰からかかってきたかを本人に伝え、受話器を手渡し時間をせかすことなく、話して頂いている。手紙を書ける方がいない為この行為は行っていないが、本人に来た郵便物は本人に見ていただき居室にて管理している。		
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	家庭的な雰囲気を感じていただくために、机やソファなどリビング・食堂に配置し、気心の知れた方との団らんの場を確保している。四季折々の飾りなどを配置し、季節を感じていただいている。家庭的な雰囲気を保つため、家具類は家庭用で統一しそろえるようにしている。		
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	リビングや食堂など、利用者個々に好きな場所で気の合った方々と過ごせるように、フロアの配置を行っている。		
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	今まで慣れ親しんだ家具などを持参し、自宅のお部屋と同じような配置を行う事で、利用者個々に心地よい空間を作れるよう援助している。		
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	フロアはバリアフリーとなっており、手すりを伝うことでほぼすべての場所に移動できるようになっている。各居室・トイレ・浴室などのドアには分り易い表記をしている。		