

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	4571800186		
法人名	社会福祉法人 報謝会		
事業所名	グループホーム ミューズの空 高原	ユニット名	1号館
所在地	宮崎県西諸県郡高原町大字蒲牟田7351番地2		
自己評価作成日	平成27年7月13日	評価結果市町村受理日	平成27年9月17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.kaisokansaku.jp/45/index.php?action=kouhou_detail_2014_022_kanitrue&amp;lievsvocd=4571800186-00&amp;prefcd=45&amp;versioncd=022">http://www.kaisokansaku.jp/45/index.php?action=kouhou_detail_2014_022_kanitrue&amp;lievsvocd=4571800186-00&amp;prefcd=45&amp;versioncd=022</a>
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人宮崎県社会福祉協議会		
所在地	宮崎市原町2番22号宮崎県総合福祉センター本館3階		
訪問調査日	平成27年8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)】

介護保険サービスだけに留まらず、柔軟に対応できる個別支援に取り組んでいる  
食事、排泄、運動と自立支援に向け取り組んでいる  
重度化しても住み慣れたホームで家族に看取られながら終末を迎えることが出来る体制を整えている

【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)】

ホームは霧島連山のふもとにあり、景観に恵まれた高台に立地し、隣接する同じ法人の特別養護老人ホームと連携して、3ユニットとして運営している。管理者と職員は独自に作りあげた理念を共有し、地域の清掃活動に参加したり、利用者と共にはる交流市に参加して交流を深めるなど、地域との関係性強化に取り組んでいる。また、重度化した場合の対応については、早い段階で本人や家族にホームの指針を説明し、医師や職員、関係者が方針を共有して前向きに取り組む、本人や家族に安心感を与えている。高齢化が進んでいるが、職員の温かいケアに支えられ、利用者は日々穏やかに暮らしている。

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 3. 利用者の1/3くらい 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	1号館	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	地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念があり、毎朝朝礼にて共有している		管理者と職員は、朝のミーティングや職員会議で理念について話し合い、共有し、実践につなげるよう取り組んでいる。理念が地域との関係性強化や職員の笑顔のあるケアとなって実践されている。	
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	3ヶ月に一回、地域清掃活動を行い、地域とのつながりが少しずつ増えてきている 毎月第3日曜日に開催されるトラック市に参加して、地域との交流を図っている		地域清掃活動やたかはる交流市に利用者と共に参加し、地域との交流を図っている。また、隣接の特別養護老人ホームと合同で行う敬老会には、近隣住民や保育園児等、多くの人々が参加して親睦を深めている。	
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	認知症サポートキャラバンに参加し、グループホームとして地域に貢献出来る事について勉強し、住民の方達とも連携を図り、理解を深めている			
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	運営推進会議にて報告や話し合いを行い、意見をサービスに活かしている		運営推進会議に地元消防団長を招き、防災への対応や避難訓練についての話を聞く機会を設けるなど、会議の充実に努めている。また、町の担当者からは介護保険等の話があり、双方向的な会議となっている。	
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	事故等が起きた場合は市町村と相談を行い、今後の対応に活かしている 市町村の勉強会に参加し、交流を行っている		町の担当者とは、運営上の課題や事故発生時の対応等について気軽に相談できる関係を築いている。また、町が主催する研修会等に積極的に参加し、協働している。	
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「介護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	法人、職員会議、部署会議にて身体拘束について勉強会を行い、理解を深め、ケアに取り組んでいる 施設周りに柵があり、チェーンロックがしてあり、法人の考えとして撤去は難しい		身体拘束に関する勉強会を法人内で定期的に行い、理解を深め、身体拘束のないケアの実現に全員で取り組んでいる。門扉のチェーンロックについては、管理者を中心に改善に向け、話し合いを進めている。	
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	高齢者虐待防止関連法について、法人、職員会議、部署会議にて勉強会を行い、理解しており、ケアに反映されている			

自己	外部	項目	自己評価	1号館	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	権利擁護に関する制度について利用されている方が居られ、司法書士の方と連携を行っている			
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	契約時に内容を十分に説明し、疑問点についてはその都度説明を行い、理解と納得を頂いている 重度化に伴う機器等の負担についても、金額を説明し、理解と納得を頂いている			
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	入り口に意見箱の設置を行っている また、面会時に意見の言いやすい雰囲気を作っている 運営推進会議にて出た家族代表の意見を運営に活かしている	家族の来訪時に本人を交えて意見や要望を聞く機会を設けている。また、運営推進会議に本人や家族の代表が出席して意見や要望を表しており、それらを運営に反映している。		
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	職員会議、部署会議にて意見を聞き、反映させている	職員会議や朝のミーティングで職員の意見や提案を聞く機会を設けている。管理者は意見や提案が出しやすい雰囲気づくりに努め、運営に反映させる取組を行っている。		
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	管理者は職員の日頃の努力や実績、勤務状況を把握しているが、職員不足のため職場環境の整備が出来ていない			
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	職員を育てる取り組みとして、定期的に勉強会を行ったり、ブラザーシスター制度にて教育を行っている			
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	グループホーム連絡協議会にて同業者との交流の機会を作り、サービスの質の向上につなげている			

自己	外部	項目	自己評価	1号館	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	本人が安心していただけるように対応を行い、信頼関係が築けるように努めている			
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	契約時に疑問や要望を聞き、お答えして関係づくりに取り組んでいる			
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	相談時、管理者同士で話し合い、何がいま必要かを考えた上で対応を行っている			
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	日々の生活の中で、洗濯物をたたんでいただいたり、昔の料理を教えていただいたりして過ごしている			
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	本人が外出希望時に家族にお願いしたり、ほしい物があるとき買い物支援をしてくださっている			
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	自分の家、馴染みの理髪店、商店などにドライブ支援を行っている	家族の協力を得て、なじみの店で買物をしたり、美容室に行ったり、自宅へ帰るなどの支援をしている。ドライブでなじみの場所を訪ねることもある。		
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	利用者同士の関係を把握し、職員が利用者同士が話がしやすいように輪に入り、環境を作っている			

自己	外部	項目	自己評価	1号館	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	サービスが終了しても家族と連絡を行い、フォローや相談を行っている			
<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	一人ひとりの思いや暮らし方の希望を部署会議などで検討し、意向の把握に努めており、困難な場合は利用者の立場にたって検討している		利用者の行動や表情、会話の中から、思いや希望を読み取る努力をしている。本人本位の暮らしができるよう、家族の協力を得ながら支援している。	
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	家族にこれまでの暮らしと性格などの情報を聞き、経過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	本人の状態、出来る事、わかる事を発見しながら、全職員に部署会議などで連絡を行い、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	本人、家族、必要な関係者に話を聞き、現状に即した介護計画書の作成を行っている		本人の思いや希望、家族の意向をとり入れ、職員間で十分検討をし、必要な関係者と協議して介護計画を作成している。支援実施記録を基にモニタリングを行っているが、6か月に1回となっている。	利用者や家族の状況は刻々と変化しており、少なくとも1か月に1回はモニタリングを行い、状況に応じて適切に見直すことを期待したい。
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	日々の様子やケアの実践結果、気づきを記録し、職員間で共有し、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	本人と家族の希望があった場合、行事などに付き添いや送り迎えを行っている			

自己	外部	項目	自己評価	1号館	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	本人の馴染みの病院や理髪店、役場などの力を借りた取り組みを行っている			
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し、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	本人と家族の希望や馴染みのかかりつけ医と事業所の関係を築き、適切な医療を受けられるように支援している	利用者や家族が希望する医療機関で受診できるよう支援している。協力医院とも良好な関係を築いており、定期的な往診もある。		
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	看護師と連携を図り、適切な受診や看護を受けられるように支援している			
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。	病院関係者との情報交換や相談を行って、早期に退院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、地域と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、終末期支援について、家族、かかりつけ医と話し合い、今後の対応を決めている 事業所の力量についても説明を行った上で、支援を行っている 小まめな状態連絡を家族に行っている	重度化した場合の対応については、利用開始時に本人や家族にホームの指針を説明し、同意を得ている。医師や職員、関係者が方針を共有し、前向きに取り組んでいる。これまでに10例以上の看取りの実績がある。		
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	職員会議、部署会議にて勉強会を行い、実際の場面で活かせるようにしている			
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	隣が特養と温泉施設となっており、緊急時には協力をもらう体制になっている 昼夜問わず利用者が避難できる方法を全職員に周知している	年2回、災害避難訓練を実施している。また、隣接する特別養護老人ホームと近くの温泉施設とも緊急時の協力体制を築いているが、地域との協力体制が十分とはいえない。	防災避難訓練に地元消防団や運営推進会議のメンバー等が参加できないかを検討し、地域との協力体制を構築することを期待したい。	

自己	外部	項目	自己評価	1号館	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	朝礼や職員会議、部署会議にて一人ひとりの対応について話を行い、誇りやプライバシーを損ねない対応を行っている		管理者は、職員会議や朝のミーティングで、利用者一人ひとりの人格を尊重し、言葉かけや名前の呼びかけ方等に配慮するよう常に話をしている。特にトイレの誘導や入浴時には、細心の配慮をし、対応するようにしている。	
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	日常生活の中で自己決定がしやすいように声かけを行い、対応している 自己決定が困難な方については、自分に置き換えて考え、対応している			
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	職員側の決まりや都合が優先されがちになっているが、本人の希望があれば柔軟に対応を行っている			
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	おしゃれが出来るように、整髪時には髪型の希望を聞いたり、入浴時には服装の希望を聞き、支援をしている			
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	準備は一緒に出来ていないが、職員も一緒に食卓を囲み、会話して楽しめるように支援を行っている		食事は利用者の好みや希望に配慮したバランスの良いメニューを心がけており、職員は、利用者と同じテーブルを囲み、会話しながら楽しい食事となるよう努めている。後片付けを手伝う利用者もいる。	
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	健康管理表にて毎日の食事量、水分量の把握を行っている 食事の好みを把握して食事と一緒に提供している			
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	一人ひとりの口腔状態や能力に応じた口腔ケアを実施している			

自己	外部	項目	自己評価	1号館	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	日中トイレ希望時やパターンを把握した上で誘導を行い、排泄の失敗やおムツの使用を減らし、気持ちよく排泄できるように支援している		排せつチェック表により、利用者一人ひとりの排せつパターンを把握し、できるだけトイレで排せつできるよう自立に向けて支援している。また、法人全体でおムツを減らす運動を展開している。	
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	水分の摂取と食物繊維にて、薬を使わない排便を促している			
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	職員の都合や曜日、時間帯の入浴になっているが、それ以外でも希望を聞きながら、入浴支援を行っている		入浴は週3回としているが、希望があれば柔軟に対応している。入浴を拒む利用者には、タイミングを見計らって声かけをするなどの工夫をしている。	
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	休息希望時や状態を観察して、居室へ誘導し休めるように支援を行っている			
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	服薬の目的と副作用、用法と用量について理解し、服薬管理に努めている 状態の変化時には協力医、看護師に相談を行い、対応している			
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	洗濯物たたみや掃除、パズルや歌、散歩や好みの食べ物が楽しめるように支援している			
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	日常的な外出支援は行えていないが、希望時には外出できるように家族にお願いしたり、職員が連れて行ったりと支援を行っている		家族の協力を得て、定期的にドライブをしたり、買物や花見に出掛けたりしている。また、天気の良い日には、広い中庭で散歩やお茶を楽しむこともある。	

自己	外部	項目	自己評価	1号館	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	本人がお金を持つことの大切さを理解しており、希望されている方は所持している			
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	電話や手紙のやり取りが出来るように、希望時には職員が電話をかけて支援を行っている			
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	壁に季節の花を飾り、生活感や季節感を採り入れ、居心地よく過ごせるように工夫している		利用者が快適に過ごせるよう、採光や湿温、換気等に配慮している。ホールにはソファが置かれ、畳敷きのコーナーもあり、利用者がゆったりと居心地よく過ごせるよう工夫をしている。	
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	一人ひとりの居場所が出来るように、椅子の配置や場所の工夫を行っている			
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	使い慣れたものや好みのものを活かして居心地よく過ごせるように、家からタンスやゴミ箱、テレビ等を持ってきていただいている			
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	一人ひとりの力を活かせるように、バリアフリー構造、障害物が無いうように環境づくりを行っている			