

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	4070900875		
法人名	社会福法人 福岡愛心の丘		
事業所名	グループホーム 愛心（北棟）		
所在地	〒812-0858 福岡県福岡市博多区月隈六丁目16番11－1号 TEL092-503-9008		
自己評価作成日	平成23年11月10日	評価結果確定日	平成23年12月27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://kohyo.fkk.jp/kaigosip/Top.do
----------	---

【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 北九州シーダブル協会
所在地	福岡県北九州市小倉北区真鶴2丁目5-27 TEL 093-582-0294
訪問調査日	平成 23年12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)】

介護理念「楽しく・美しく・いつまでも・地域と共に」をスタッフが理解し実践している。御利用者様本位のサービスを提供することを目標としており、日常生活においては、スタッフは、御利用者様の個々の生活ペースを尊重し、起床、食事、入浴時間について固定せず、出来る限り希望通りに提供できるよう心掛け、認知症高齢者の皆様がストレスなくゆったりと過ごしていける環境作りを心掛けている。また、毎月、様々な行事を催しており、屋外でのバーベキューや御家族をお招きしての敬老会、花見や大相撲、芝居観覧にと積極的な外出支援を実施し、御利用者様にとって、グループホームでの生活が楽しいものとなるようスタッフが取り組んでいる。そして、地域との交流にも力を入れ、近隣の小中学校との交流会や体験学習を催したり、毎年開催している夏祭りや敬老会では、多くの地域の方にお越しいただいたり、地域のために貢献できる施設を目指している。

【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)】

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～57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	
58	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	65	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
59	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	66	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
60	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	67	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
61	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	68	職員は、活き活きと働いている (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
62	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	69	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
63	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	70	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
64	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

〔セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。〕

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	「楽しく・美しく・いつまでも・地域と共に」の介護理念を掲げ、毎日ミーティングの中で確認している。スタッフ同士、その介護理念を共有し日常業務にあたっている。		
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	毎年、小学校との交流会を催したり、敬老会や運動会などの地域行事に積極的に参加している。また、法人で開催する夏祭りでは、沢山の地域の方に楽お越しいただき楽しんでいただいている。		
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	中学校で認知症について講義をしたり、小学生の職場見学を受入れたり、法人として老人介護について地域の方に理解していただけるよう努めている。		
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	会議の中で事業所の活動や取り組み、利用者の状況について報告している。そこから、委員の方から意見やアドバイスをいただきサービスの向上へ繋げている。		
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	運営推進会議の委員として地域包括支援センターの方に参加いただき、事業所の状況を報告している。また、施設の夏祭り、敬老会などにも出席をいただき日頃から交流を図っている。		
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	施設の方針として身体拘束は行っていない。また、身体拘束廃止マニュアルを作成し、スタッフが閲覧できるようにしている。定期的に職員研修にて身体拘束廃止について学ぶ場を設けている。日中は玄関の施錠は行っていない。		
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	全スタッフは職員研修にて高齢者虐待防止について学ぶことができる。万が一、スタッフが虐待へと繋がるような対応を発見した場合は速やかに注意している。		

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
8	6	○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	全スタッフは職場内研修にて成年後見制度、日常生活自立支援事業について学ぶ機会がある。また、家族からの希望があれば、申請手続きに関して支援している。		
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	入居契約時には、重要事項、契約内容について読み合わせを行い、一項目ずつ確認している。十分、時間をとって説明を行い、説明不足がないように配慮している。		
10	7	○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	定期的な担当者会議、運営推進会議などにて、御本人、御家族から意見を聞く機会を設けている。		
11	8	○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	ミーティングや申し送り、その他、必要に応じてスタッフの意見を聞く機会を設けており、サービスの向上、業務の改善に繋げている。		
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	年一度、スタッフと代表者が個別に面接する機会を設けている。日頃から、スタッフがやりがいをもって働けるよう、職場環境の整備に努めている。		
13	9	○人権尊重 法人代表者及び管理者は、職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等を理由に採用対象から排除しないようにしている。また、事業所で働く職員についても、その能力を発揮して生き生きとして勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保証されるよう配慮している	職員の採用にあたっては、面談にて決定しており、年齢、性別等の制限は設けていない。また、スタッフの個々の意見を尊重しサービスの向上、職場環境の改善に繋げている。		
14	10	○人権教育・啓発活動 法人代表及び管理者は、入居者に対する人権を尊重するために、職員等に対する人権教育、啓発活動に取り組んでいる	職場内研修にて接遇に関する勉強会を定期的に行い、御入居者様に対する言葉づかいや対応について学ぶ機会を設けている。		
15		○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	毎月、職場内研修を開催し、職員が学ぶ機会を設けて居る。また、スタッフは職員の経験、能力に合わせ外部研修に参加している。		

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
16		○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	外部研修、交流会等への参加し同業者と交流する機会を設けている。また、他施設からの見学等の要望にも可能な限り対応している。		
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
17		○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	サービス利用開始前に必ず面談を行い、御本人より希望、不安についてお聞きしている。また、その中でサービスを安心して開始していただけるよう人間関係の構築に努めている。		
18		○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	入居前に御家族と必ず面談を行い、ご意見等について聞きとりを行っている。その中で、御家族とよく話し合いを行い、こちらがどのような施設であるかを理解してもらうように努めている。		
19		○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	入居前の御本人、御家族との面談の中でどのような生活を望んでいるかを理解し、こちらが提供可能なサービスについて説明をしたうえで入居いただいている。先方の希望するサービスが提供できない場合は、他の事業所を紹介する場合がある。		
20		○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	家事、町内清掃、家庭菜園等、個人の得意な分野参加していただいている。		
21		○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	担当スタッフから月一回、手紙を出したり、御面会時に近況報告を行うなど御家族との間で情報を共有できるように努めている。		
22	11	○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	かかりつけの病院に継続して通えるよう支援したり、友人との待ち合わせがスムーズに行えるようスタッフが間に入ったりしながら交流が途切れないようにしている。		
23		○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	歩行訓練を行う際、スタッフは達成表を作成したり、目標を達成した場合は、一緒に外出支援で外食したり等、入居者同士が力を合わせ取り組めるよう支援している。		

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
24		○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	長期入院のため退所された方についても、スタッフがお見舞いに行ったりして交流を続けている。また、退所された方から併設の特養への入所希望があればご案内している。		
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					
25	12	○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	在宅時からの嗜好品(コーヒー、リンゴ、ヨーグルト等)が御入居者様に関して入所後も継続して食べられる様支援している。また、食事や入浴についても可能限り御本人様の希望通りに提供している。		
26		○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	入居時には、御家族から状況を提供していただくとともに、御本人様にも希望、要望を伺い、実践している。		
27		○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	御本人様の身体状況やベースに合わせて生活していただいている。無理強いすることなく、御本人の意思を尊重している。		
28	13	○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	6ヵ月に一回のモニタリングと毎月開催しているケアカンファレンスにて利用者の現状と変化について意見を出し合っている。担当者会議の際には、御本人と御家族に意向を伺いながら介護計画の作成に反映している。		
29		○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	日々の様子を介護記録として記録し、気付いた点については、その都度話し合い解決している。その結果については、毎日の申し送りの中で伝達し情報の共有に努めている。		
30		○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	御家族が遠方であったり御利用者のADLから外出支援が困難である方に対しては、施設内で食事や交流会を催し楽しんでいただけるような場面作りを行っている。		

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
31		○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	在宅時の馴染みの病院、美容室などを把握し、そこを入所後も引き続き利用できるよう支援している。入所したことにより地域との関係が関係が途切れないよう配慮している。		
32	14	○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と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	かかりつけ医については、御本人様、御家族に意向を伺い、意見を尊重している。それぞれの主治医と連携をとりながら御入居者の健康の維持を図っている。		
33		○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	当グループホーム内に看護師は配置していないが、急変時の対応や感染症の予防など、他にも必要な場合は併設の特養の看護師に相談し助言を受けている。		
34		○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。	入所者が入院した場合、定期的に病院を訪れ看護師やSWから話を聞き、治療の経過、入所者の状況などについて情報を得ている。また、スタッフは、日頃の受診付添の中から医者や看護師との関係作りに努めている。		
35	15	○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	施設見学、入所希望の問合せの際、また入居契約時、施設でできること、できないことについて御本人、御家族に必ず説明し納得いただいている。万が一、当施設で生活が続けられなくなった場合、他施設や病院等と連携をとり受入先を探している。		
36		○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	それぞれマニュアルを準備しスタッフは対応について理解している。また、施設内研修を定期的に行い、急変時、事故発生時の対応について学ぶ場を設けている。		
37	16	○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	定期的に災害対策について施設内研修を開催したり、火災訓練を実施している。また、日頃から地域との交流を図っており、災害時発生時は協力し合える関係を築いている。		

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	
Ⅳ. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
38	17	○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	化粧の際などカーテンで仕切り個別に対応している。また、排泄、入浴の際、声かけ、誘導の仕方に配慮しプライバシーの確保に努めている。		
39		○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	買物やその他、個々の希望に沿って自己決定できるよう配慮している。また、メモ、ノートなど用いて(忘れてしまわないように)意思表示できるよう工夫している。日々の会話の中より、その方の好みや悩みなど汲み取るようにしている。		
40		○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	体調や気分に合わせて一人ひとりのペースで生活ができるように支援を行っている。また、常に全体で活動するのではなく、個別対応の時間を設けるようにしている。		
41		○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	居室にてゆっくり身だしなみやお化粧など行えるように、家具の配置など検討している。外出支援の前に、その季節ごとのおしゃれを、好みに合わせて楽しんでいただいている。		
42	18	○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	食事の前にメニューを発表し、楽しんでいただけるようにしている。また、個々の好みに合わせて、その方に合った食材を使用している。メニューについては、旬の食材を提供し季節感を感じていただけるよう配慮している。		
43		○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	その方のADLに合わせて、刻み食、ミキサー食など食事の形状を変更している。また、毎食、食事量をチェックし足りていない方は栄養補助食品を提供している。食事以外の時間でも希望時や定時に飲み物を提供し、水分の不足しないよう配慮している。		
44		○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	毎食後の口腔ケア、就寝前の義歯洗浄は毎日行っている。必要な方には、汚れがたまらないようブラッシングの一部介助している。また、週2回、訪問歯科による診察をしていただいている。		

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
45	19	○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	介助が必要になった方には、排泄チェック表を用いて、トイレ誘導の声かけ、介助を行っている。また、トイレ、Pトイレを使い分け排泄の失敗がなくなるよう支援している。		
46		○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	日頃より、排便状況をスタッフが確認するようにしており、便秘気味の方には、朝の冷水、牛乳、イーージーファイバー等を使用し排便コントロールを行っている。それでも便秘が続く方には、主治医に相談している。		
47	20	○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	時間、回数など希望に沿って行えるよう声かけを行っている。拒否のある方には、スタッフが連携し声かけしたり、事前に入浴時間をお知らせするメモを使ったりして、入浴していただけるよう工夫している。		
48		○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	日中では個人の体力に合わせてこちらから休息を促している。夜間は安心して就寝できるよう会話、温かい飲物、希望時は梅酒を提供したりと安眠の支援を行っている。		
49		○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	主治医と相談しながら(下剤や鎮痛剤等)薬の調整を行っている。その他、日々のバイタル測定や様子観察より、体調の変化が見られる方については受診し、体調の悪化を未然に防いでいる。薬の変更、詳細については毎日の申し送りの中で伝達している。		
50		○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	御自分の得意分野を活かし、実行することにより自信をもって生活できるよう支援している。施設内に閉じこもることなく買物や外食を実践し、気分転換を図っている。		
51	21	○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	突発的の希望であっても、可能な限り希望に沿えるよう外出や散歩等を行っている。また、美容室や衣料品店など地域内のサービスを利用時には、協力を受け継続的に利用できるように支援している。		

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
52		○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	金銭については、基本的には施設で管理しているが、御本人様が希望された場合には所持していただいている。外出の際には、そこから御自分で支払い買物ができるような場面作りをしている。		
53		○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	御本人の希望時には利用の支援を行っている。電話はいつでも開放しており自由に使っていただくことができる。		
54	22	○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	トイレやお風呂などの表示を分かりやすくしたり、夜間、窓に映った人影を見て混乱が起きないように早めにカーテンを閉める等、御利用者様が安心して過ごせる環境作りを心掛けている。また、壁紙や小物を季節毎に取り換えている。		
55		○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	食事の席だけでなく、所々にソファ、畳イスなどを設け、様々な場所で静かに過ごしていただけるような空間を設けている。		
56	23	○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	在宅時、使用していた家具を持ち込むことができ、出来るだけ環境の変化による混乱をきたさず、安心して快適に暮らしていただけるように働きかけている。		
57		○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	手作りカレンダーや見やすい位置に時計があることによって、季節の理解や生活リズムの目安となっている。また、台所はいつでも開放しており、安全に気を配りつつ家事への意欲を引き出している。		