

## 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
<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	ホーム理念である「穏やかに過ごせる居場所を作り、笑顔で共に生活できる」を事業所内での研修や会議の際に唱和し全職員の意識付けを行い、日々のケアに活かしている。また、定期的に理念を検討するなども行っている。	理念は年度初めに職員で見直しを行い現在に至っている。月に一回のホーム会議で会社の経営理念とともに唱和し、意識づけを図っている。利用者の生活様式に配慮する、職員が笑顔を心掛けるなどを会議等で確認し合い、理念が具現化できるよう努めている。	
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	地域の回覧板を回してもらったり事業所の様子をお知らせさせてもらっている。本年はコロナにより中止となったが町内祭りなどでは敷地内に子供神輿を呼ぶ事で利用者と地域でのつながりを持てるように努めている。	今年度はコロナ禍により、事業所行事の参加や活動への呼びかけが困難であったが、回覧板にて地域行事を確認し、また事業所情報を発信することで情報の交流を図っている。日々の散歩や雪かきでは近隣の人と挨拶を交している。	
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	ホームでのイベントに参加をしてもらう事で認知症への理解に努めているが本年はイベントへの招待が行えておらず、民生委員の方や町内会長に説明をしている。		
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	会議の中でお客様の様子、日々の活動様子、事故トラブルを報告しながら、構成員の方々から頂く意見、助言をホーム会議にてスタッフに説明しサービス向上に活かしている。	地域住民代表、市の担当職員等のメンバーにて定期開催している。今年度は会社方針により書面にて活動内容等を報告し、メンバーより質問を書面で受けている。議事内容はお便りにて家族に報告している。	

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
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	市担当職員、包括支援センター職員とは日頃より連絡を取りあり、事故発生時の報告や日々の相談をすることで助言・指導をしていただき協力関係を築いている。	市担当職員、包括支援センター職員に入居情報を月1回報告している。また、事故発生時の報告、近隣とのトラブル相談など随時連絡を取り合い関係性を築いている。	
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	定期的な勉強会を行う事で全職員が身体拘束に対する理解や知識を深め、お客様の情報を共有し拘束のないケアを実践している。	会社作成のマニュアルをもとに管理者による研修を年2回実施している。日々のケアでスピーチロックが確認された場合は管理者による注意指導を随時行い拘束をしないケアに取り組んでいる。月に1回身体拘束委員会を開催している。	身体拘束委員会は身体拘束3要件の観点から身体拘束の有無をホーム会議にて報告している。各階の施錠に関しては、近年、職員間での検討は行っていないとのことである。全職員で施錠の現状を検討する機会を設けるなど、今後、身体拘束委員会が中心となって身体拘束防止の意識づけ、事業所としての方向性の確認、身体拘束防止対策を一人ひとりが考えられるよう研修、会議記録の整備を含めた活動など組織体制づくりを期待したい。
7	(5-2)	○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	マニュアルを基に研修を行い、事例を通して知識を深めながら高齢者虐待をしないケアを実践するように努めている。	会社作成のマニュアルを基に施設内研修を実施し、高齢者虐待防止関連法を学んでいる。職員のストレスが虐待要因にならぬよう管理者は職員との会話の中で一人ひとりの想いを受け止めることに努めている。会社主宰のストレスチェックを実施(2月)する。	
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	現在入居されているお客様全員が身元引受人のある方ばかりなので用語を必要とされるケースがありません。今後はホーム会議などで後見人制度の研修を行っていきます。		

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
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	契約時は十分な時間をかけ説明をしながら、その都度質疑応答を行う事で内容を理解して頂いた状態で署名・捺印をお願いしています。		
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	意見・要望はお客様と日々の関りの中から頂戴し、ご家族様には来訪の際や生活様子を電話にてお伝えする際に機会を設けている。把握した内容によってはホーム会議にて共有している。	日用品の補充、お小遣い、定期受診状などの連絡や日常生活の様子を電話で伝える折に、家族からの意見・要望を伺っている。利用者の要望は日常生活の関わりの中で把握するよう努めており、食事や外出など職員間で話し合いをもち、反映するよう努めている。	
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	業務中であっても会話のしやすい雰囲気作りをしたり、日々の雑談の中から職員の意見や思い、考えを聞いている。そこから、意見や思いを共有し反映させながら業務改善を図っている。	管理者は普段から職員に声かけを心掛けており、業務内容や勤務体制などの意見、提案を把握するよう努めている。出された内容は職員での話し合い、必要に応じては本部に上申し、意見が反映できるように努めている。	
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	多忙な業務であるものの過重労働にならないように配慮をしながらメンタルヘルスケアに努めています。また必要に応じて個別面談を行うなどの対応をしています。		
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	法人内外での研修を受ける機会を設けている。また、ホーム会議にて伝達講習や勉強会を実施している。同時に個別での指導も行っている。		

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
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	県や市開催の研修に参加したり、連絡協議会に参加し交流の機会を作っている。相互訪問の取り組みは出来ていない為、今後の課題と考えています。		
<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	入居申し込みや事前面談、見学の際にご自身の思いや困っている事を傾聴し安心できる関係性を構築できるように努めています。		
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	入居申し込みや事前面談、見学の際にご家族様の思いや困っている事を傾聴し安心信頼できる関係性を構築できるように努めています。		
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	担当CMやご家族様、ご本人と面談をして状況、状態を把握し必要な社会資源の提案を行っています。		
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	掃除や洗い物など、お客様に役割を持ってもらい、職員とお客様が共に感謝しあえる関係性作りを行っているまた、一緒に楽しめるレクリエーションなどの工夫を行っている。		
19	(7-2)	○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	近況報告など定期的に行っている。お客様からの要望はご家族様に相談させてもらいながら、最善の方法がとれるように努力をしている。	コロナ禍において希望者にオンライン面会を実施している。また行事写真を送付して家族との絆を大切に支えている。また、家族の希望の把握に努め、共に支えるケアに努めている。	

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
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	来客時には椅子、テーブルを用意しお茶を提供することでお客様自身とゆっくりとした時間を過ごしていただけるように環境作りを行っている。	コロナ禍において馴染みの場所への外出は困難なため、利用者の希望を情報収集することに心掛け、今後のケアの参考としている。馴染みの人とは電話や手紙などで交流を図り、関係性が途切れないように努めている。	
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	職員が仲介を死お客様同士がつながりを持てるような話題・レクリエーションを提供している。1日を振り返りながら、お客様と一緒にたたみ物をするなどお客様同士の関係作りを行っている。		
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	ご家族様の要望によっては相談援助を継続するなど必要に応じた対応を行っています。		
<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	お客様の意向・要望に対し記録し情報共有を行っている。随時カンファレンスを行い、可能な限りお客様のニーズ対応を心掛けている。	介護記録、アセスメント、介護支援経過記録等より利用者の希望を拾い上げ、一人ひとりの思いの把握に努め、確認での実施、またはカンファレンスを行い本人の暮らしの意向に沿えるよう努めている。	
24	(9-2)	○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	ご家族様に協力を仰ぎ、お客様に思い入れのあるもの(写真など)を持参して頂いている。過去の生活状況を聞くことでお客様にとって馴染みのある生活が送れるように努めている。	入居前の情報は本人・家族からの情報、アセスメントでの聞き取りから情報を把握するようにしている。得られた情報をもとに居室の環境整備、言葉や会話を工夫するなど馴染みの生活が継続できるよう支援に努めている。	

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
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	アセスメントを行い現状を把握、ご自身のペースに合わせながらも必要に応じて支援をする事で残存機能が活かせる様に努めている。		
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	計画作成担当者がお客様、ご家族の希望・要望を把握した上でカンファレンスをし介護計画を作成している。期間終了を待たずに新たな課題が生じた場合は、随時介護経過鵜の変更を行っている。	面談の折に、また電話にて家族の要望を把握し、本人・家族の要望、希望に即した介護計画を作成している。計画実施のモニタリングを行い次の計画作成に繋げている。	
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	日々の様子をケース記録に記載し、必要に応じてカンファレンスを行いケアの見直しを行いながら情報共有をしている。		
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	ホームに於いて対応が困難な場合はご家族様に協力を仰ぎ、出来る限り柔軟な対応を心掛けている。		
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	福祉用具の導入や民生委員からの情報を活用することで社会資源の活用を行っている。		

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
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	月1回提携医の受診若しくは往診を行っている。提携医以外の受診に関してはご家族様にも協力をしていただきながら定期的な受診を行っている。	家族・本人の同意の下、多くの利用者は事業所の提携医を主治医とし、1ヶ月1回の定期受診を受けている。馴染みの医師をかかりつけ医としている利用者においては家族同伴の受診を基本としている。利用者の日々の中の健康状態に判断に迷えば、訪問看護師に指示を仰いだり、また緊急を要するときには提携医の往診・受診が可能となっており、スムーズに医療の連携が図られ家族の安心となっている。	
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	毎週1回、訪問看護ステーションより定期往診をしてもらっている。日々の体調管理や主治医との連携体制を強化し、お客様が健やかな生活を送れるよう支援している。		
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、ご家族様と情報交換しながら、退院に向けてカンファレンスを実施しお客様が安心してホームでの生活が送れるよう対応している。		
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、事業所の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	入居時に重要事項説明書を基にご家族様に説明をしている。状態変化に関しても、その都度ご家族様、主治医に報告し相談をしながら今後の方向性を話し合っている。	重度化・終末期ケアについては法人の規定により、看取りは難しい旨と事業所の方針等を説明し同意を得ている。管理者は、本人、家族の思いを汲み取り医療機関との連携を図りながら状況に合わせて最善を尽くしたいと考えている。	

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
34	(12-2)	○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	会社マニュアルを参照しながらシュミレーションを行っている。 お客様の緊急連絡先、薬情報をファイル化しており、迅速な対応が出来る体制をとっている。	急変や事故発生時での対応マニュアルは整備されている。初期対応の訓練についても年2回を計画策定しているとともに、職員は利用者の身体状況に合わせて起こりうる事態を想定した上での迅速な対応ができるよう体制を整えている。	
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	年2階の火災をさだめした避難訓練を行っている。また地震、水害、風雪災害を想定した訓練も随時行っている。 実施する際は可能な限り地域の方にも参加を促している。	火災については年2回昼夜間想定し実施している。近隣住民への働きかけについては、運営推進会議や回覧等で発信して協力を受け入れてもらったが、現在のコロナ禍の状況となり、実現までに至らなかった。今後も働きかけを継続し実践にこぎつけたいと思っている。災害時に必要な備蓄品も確保できている。	現在のコロナ禍の中では、これからの災害対策もこれまでのような思い描いたものとは形が変わるかもしれないが、地域の協力者も得られる手応えも感じられる中で、次年度には新たな発想で対策と実践方法を今から検討し実現されるよう期待したい。
<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	記録類に関してはイニシャルや居室番号を使用することでお客様を断定しにくく配慮している。お客様の生い立ちなどに合わせた声掛けを行っている。(方言の使用など)	事業所では利用者の今までの暮らしぶりや生活等を把握し、本人が触れてほしくないことや本人が大切に思っていることなどの情報を知ることで日常的に言動に気をつけている。万が一、職員に気になる言動や行動を目にした時は、その時に直ぐに注意し、利用者のプライバシーや人格を損ねないケアの取り組みを行っている。	
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	レクリエーションへの参加や飲み物提供時など選択ができる場面を提供することで自己決定の場を設けている。		

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
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	お客様自身の生活リズムや希望、意思を尊重しながら、職員が支援を行っている。		
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	定期的な訪問理容を実施し、好まれる髪型の提案をしている。また、季節に合わせた衣服のコーディネートを提案したり、お客様自身が身だしなみにも関心を持てるよう支援している。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	会話の中から嗜好品を把握し提供をしている。また苦手のメニューなどについては代替メニューを提供している。お客様の残存異能に合わせ食器拭きやお膳配りなどを職員と共に行っている。	食事は誰もが楽しみの1つとして手作りを基本としており、献立やメニュー作りにはその日のそれぞれのユニットの担当となる職員に任せている。担当する職員は日々の関わりの中で利用者の希望や食べたいものを聞き取ってからその日の食事に生かしている。利用者には無理のない程度で配膳から下膳、食器拭きなどを職員とともに実施している。コロナ禍の中、外出自粛により出前等で月1回は楽しんでいる。	
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	日々の摂取量を記録し情報共有をしている。適宜、食事形態などを検討し対応している。		
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、声掛けにて口腔ケアを行っている。磨き残しが目立つ方は介助することで衛生保持に努めている。		

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
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	チェック表に記載する事でお客様の排尿及び排便間隔を把握し適宜に排泄誘導を行っている。	一人ひとりの排泄パターンを把握しながらタイミングに合わせてトイレ誘導を実施しており、出来るだけ失禁を無くす取り組みを実践している。夜間等もトイレでの排泄を基本としており、現在はポータブルトイレの使用者は居られないとのことである。日頃の取り組みにおいて、オムツからリハパンに改善するなど排泄の自立に向けた支援に取り組んでいる。	
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	食事メニューの中に野菜など食物繊維を多く含むものを取り入れている。また、軽度な体操を行う事で身体を動かす機会も設けている。		
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	週2回は入浴が行える様に支援をしている。希望がある場合は、その都度入浴が行えるように支援している。入浴剤を使用することで嗅覚、視覚で楽しめるように工夫をしている。	入浴は週2回を基本としているが、希望があれば要望を受け入れる柔軟な対応を心がけている。希望しない利用者には入浴日を変えたり、時間差で対応したりと利用者の気分や体調に配慮して実施している。身体的低下により一人介助が難しくなった時はシャワー浴で対応し清潔保持に努めている。	
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	お客様の体調を考慮し適切に対応をしている。浮腫が生じている方には挙上をするなど心身共に休息が出来る時間を設けている。		
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	薬の説明書はコピーを取り、都度、職員が閲覧できるよう個人ファイルに閉じている。		

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
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	食器拭き、お膳配りといったお客様の得意とされる事をしていただいている。また、園庭などに出て日光浴をするなど気分転換が行える様に支援をしている。		
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	天候や季節に応じて敷地内の畑で作業をするなど外気浴を行っている。外出行事も計画をしたが、コロナのために中止となったが散歩を行うなど心身の活性化に繋げている。	コロナ禍により外出自粛を強いられ、日々の散歩や買物も実現できていないが行事計画も多々あり「父の日」「七夕」「秋の味覚会」「文化祭」などが実施されている。そして「クリスマス会」の計画に話しが盛り上がり管理者は外出支援ができない中、室内で出来ることで体操や声を大きく発すること(歌)で心身の活性化を図るよう努めている。	
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	お小遣いを預かり必要に応じて使用が出来ることを説明している。		
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	ご友人・ご家族様からの手紙が郵送された際は返信を促している。字が書けない方については代筆にて対応をしている。また、電話の希望があれば応じるように対応をしている。		
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	お客様の手作りの品物や絵画を掲示している。また季節感のある飾りつけをし居心地の良い空間を提供している。	共用のフロアの壁面には早々とそここにクリスマスの飾り付けがされ、季節の雰囲気を感じ出している。また利用者の手作り作品や、得意とする書や塗り絵など、ところ狭しと貼られ、傍らには、棒針で編み物をしていたり、温もりを感じる雰囲気の中で利用者は思い思いに過ごされている。	

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
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	お客様同士が居室を行き来できるよう声掛けをしたり、居室にはテレビやラジオ、趣味のものを置くことで個人の時間も大切にいただけるように配慮している。		
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	お客様、ご家族様と相談し馴染みのある家具を持参していただいたり、思い入れのある品を飾る事で心地良い空間を提供している。	本人が居心地良く過ごせるよう自宅で使い慣れた家具や備品等の持ち込みは自由となっている。思い出の写真や自作の絵画や折り紙など、思い思いに部屋づくりを行っており、また、居室内備え付けのクローゼットにより整理整頓されており居心地良く過ごせる居室となっている。	
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	お客様個人の「出来る事」「わかる事」の把握に努めている。居室前に名札を作りわかりやすくしたり、トイレなどの場所も認識しやすいように配慮をしている。		