

## 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	3290800063		
法人名	医療法人社団 水澄み会		
事業所名	グループホーム もやいの家ひきみ		
所在地	島根県益田市匹見町匹見イ50-1		
自己評価作成日	令和4年1月15日	評価結果市町村受理日	令和4年5月23日

※事業所の基本情報は、公表センター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 kaigokensaku.mhlw.go.jp/>

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 コスモブレイン		
所在地	島根県松江市上乃木7丁目9番16号		
訪問調査日	令和4年3月15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)】

デイサービス、有料老人ホームが併設されている複合施設。

お客様と関わる職員が顔なじみの関係ができている。

日々の生活の中で季節感を大切にし、メリハリのある生活やお客様が安心して住み慣れた環境に囲まれ過ごせることを目指している。

## 【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)】

山合の静かな所で学校、消防署、郵便局、病院等の公共施設が集まった便利のいい場所に位置しているが、市の中心からの距離があり通勤に時間を要するためか、以前から職員確保の難しさがあった様子。コロナも加わりより拍車をかけた形になり、併設のデイサービス、有料老人ホームを合わせて内部での調整を行いグループホームの人員を確保している。管理者が変わり、コロナの中の手探りの状況に多くの苦悩が伺えたが、経験年数の豊富な職員に支えられ1年が経過している。入居者の入れ替わりがあり平均介護度も軽くなり、手作業や調理、軽運動など活動的なプログラムが多く行われている。これからのコロナ後には、少人数の利点を生かして地域に根付いた施設になるよう関わりを増やしていただきたい。

## 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者の <input checked="" type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいの <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいの <input type="radio"/> 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、信頼関係ができる (参考項目:9,10,19)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての家族と <input checked="" type="radio"/> 2. 家族の2/3くらいと <input type="radio"/> 3. 家族の1/3くらいと <input type="radio"/> 4. ほとんどできていない
57 利用者と職員が、一緒にやつたりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	<input checked="" type="radio"/> 1. 毎日ある <input type="radio"/> 2. 数日に1回程度ある <input type="radio"/> 3. たまにある <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ毎日のように <input type="radio"/> 2. 数日に1回程度 <input type="radio"/> 3. たまに <input checked="" type="radio"/> 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)	<input checked="" type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. 大いに増えている <input checked="" type="radio"/> 2. 少しずつ増えている <input type="radio"/> 3. あまり増えていない <input type="radio"/> 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)	<input checked="" type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどいない	66 職員は、活き活きと働けている (参考項目:11,12)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての職員が <input checked="" type="radio"/> 2. 職員の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 職員の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input checked="" type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input checked="" type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input checked="" type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての家族等が <input checked="" type="radio"/> 2. 家族等の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 家族等の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々の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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input checked="" type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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
<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	毎年法人の理念・方針に基づき事業所目標を設定。職員各々の目標を定め事業所目標の達成に取り組んでいる。	法人の理念に基づいた事業所目標が作成されており、その目標達成のために個人目標を3項目掲げている。4月に提出するにになっており年2回個人評価、上司評価が行われている。	
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員として日常的に交流している	コロナ禍であり、交流の機会が持てていない。運営推進会議や地域ケア会議に参加し情報発信をおこなっている。	コロナ以前は地域の文化祭などの行事に参加していたが、大半が中止となり行き来は限られた。社協の地域コーディネーターの誘いで近くの中学校に送る折り紙の作品つくりに参加したことが唯一の関わりとなった。	施設からの発信を続け、より一層関わりが増えるよう検討していただきたい。
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	運営推進会議や地域ケア会議、ブログ等にて状況をお伝えしている。		
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態、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	今年度、運営推進会議を最低限での参加者で開催。地域の方に施設の事を知っていた事や、関係性が出来つつある。	今年に入ってコロナの感染者が増えたため集合しての会議をやめ書面開催としたが、それまでは包括、市の職員、家族代表の参加で開催していた。利用者状況、行事、研修等の活動状況を報告し意見を得ている。	
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	運営推進会議での関りから、保健師との連携や相談、助言を頂いている。	有料にデイを併設していることもあり、市の包括からは空き情報の問い合わせがある。介護保険関係の問い合わせをしたり、認定調査での関わりもありいい関係が築けている。	
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	身体拘束廃止委員会にてマニュアルを確認。勉強会や日々のケアの振り返りを行っている。	委員会を定期に行ったり、虐待を含めて研修をして拘束のないケアの実践に努めている。会議の場では、ケアの場面での感情コントロールの難しさを感じている職員の素直な意見も出てきており、職員全体のこととして検討している。	
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の虐待が見過ごされることがないよう注意を払い、防止に努めている	身体拘束廃止委員会にてマニュアルを確認。勉強会や日々のケアの振り返りを行っている。		

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
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	活用はできていないが権利擁護に関する勉強会を年間計画の中に組み制度の理解を深めている。		
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	契約の締結、利用料等の変更の際、ご家族様に書面と電話で説明を行っている。		
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	運営推進会議やお客様アンケートを実施し意見を伺う機会を設け改善に努めている。	コロナまでは年1回家族会を開催していたが、ここ数年は中止している。家族アンケートは継続して行い、結果を取りまとめ家族に配布し、意見を得る機会としている。グループホームの便りも年2回作成。日頃の様子は写真に撮り送るようにしている。	
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	会議体にて業務内容の見直しや改善に向け提案し、反映するように取り組んでいる。	個人目標を掲げておき、半年たった頃に目標の進捗状況を確認する意味も含め、個人面談を行っている。年度末にも2回目の面談の機会を持ち、1年の反省を行い、次年度に繋げるようしている。	
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くよう職場環境・条件の整備に努めている	職能等級評価表、目標管理シート等で給与、待遇面に反映する仕組みがある。		
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態と力量を把握し、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	職員の力量、意欲に合わせたステップアップのための研修制度がある。		
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	法人内内部監査をおこない、他事業所の良い取組や抱えている問題等を把握でき、サービスの質の向上のための提案がおこなえる仕組みとなっている。		

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
<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	事前調査、面談をおこない把握するようにしている。		
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	事前調査、面談をおこない把握するようにしている。		
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」まで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	ケアマネや関係各所より情報を得ながら対応している。		
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	利用者様のできる力を見極めながら生活の中での役割をもって頂いている。		
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	面会が出来ない状況下ですが、生活の状況等をお伝えしながらご家族様との関係性を築いている。		
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	外出や訪問していただく事が思うようにできない状況ですが、馴染みの方に2カ月に1度の散髪を継続している。	有料老人ホームにデイサービスを併設していることもあり、顔なじみが多く、短時間ではあるが、顔を見に来る方が多い。地元の馴染みの場所として近くの公園に出かけたりしている。	
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	お客様同士の関係性の構築や職員が間に入りながら支援している。		

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	
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	入院加療が必要となり退居された利用者様、ご家族に対し特別養護老人ホームへの施設紹介や相談に応じている。			
<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	本人様のやりたいことや、日々の生活の中で意向をお聞きしながら把握している。	自分の思いを口にする方は少ないため、行事等の様子を見ながら、興味を持たれること、自分から手を出そうとされることなど、やりたいことをできるだけ見つけるようにしている。		
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	ご家族様や本人様、ケアマネより生活歴等の状況や経過を情報収集している。			
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	日々の心身状態や生活状況の把握をしている。			
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	状況をご家族様にお伝えしケアプランに反映している。	コロナ禍の為、本人・家族・関係者の参加を得ての担当者会議をすることはできないが、短時間の面会時や電話等で要望を聞き、計画作成のようにしている。定期的にモニタリングやアセスメントを行い、現状にあったものになるようにしている。		
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	生活状況の確認や気づきを会議体で情報共有しサービス内容に反映している。			
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、その時に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	歩行状態の低下がみられるお客様に対し、PTより助言を受け、介護職でもおこなえる体操をおこなっている。			

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
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	地域コーディネーターとの関りを持ちながら地域との繋がりや、馴染みの関係性の継続に努めている。		
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	かかりつけ医の往診や緊急時、休日にも相談できる体制が出来ている。	今までのかかりつけ医を継続することも、協力医に変更することもできるようになっているが、往診可能で緊急時にも対応可能な施設の協力医に変更する方がほとんどである。	
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	施設内看護師に24時間オンコールの体制や相談ができる体制がある。		
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。	医療相談室やMSWとの連絡や相談、情報提供を行っている。		
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	契約時に重度化した場合における対応、看取りに関する指針、急変時においての確認書を説明し同意を得ている。	今年も1名の方の看取りを行っている。入居者の入れ替わりがあり、現在の平均介護度は軽くなっている。今後に於いても家族、協力医、事業所で話し合いを続けながら取り組む意向を持っている。	
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ます	AED設置、夜間急変時には応援、連絡体制をとっている。		
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	土砂災害避難確保計画を整備、避難訓練を行っている。	火災の避難訓練は昼間と夜間に分け、実施している。土砂災害危険区域になっているが、消防署がすぐ近くにあり訓練等でも指示を受けている。数日間の備蓄も用意している。	

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
<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	身体拘束廃止委員会にてマニュアルを確認。勉強会や日々のケアの振りりを行っている。	コロナ禍の為、外部からの目がないこともあり、声がけ等の関わりが馴れ合いにならないよう、相手から見るとどのように感じるかを、会議の場等で確認するようにしている。年間計画の中で接遇等の研修を繰り返し行っている。	
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	自己決定できるようなお声かけや生活ペースを把握しながら働きかけている。		
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	無理強いせず、活動参加や本人様への提案となるように支援している。		
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	訪問散髪の際には髪染めの希望を聞いている。		
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	調理の下ごしらえや盛り付けと一緒に行っている。	女性の方が多く調理上手で手慣れており、下準備から味見、盛り付け、片付け等積極的に関わっている。店が遠く買い物に時間がかかるが、配達等も利用しながら、3食職員と一緒に作っている。	
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	献立作成し栄養士に内容を確認もらっている。お客様の好みや飲みやすいものを提供している。		
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	毎食後歯磨きや嗽を行っている。		

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
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	排泄パターンを把握し、排泄のお声かけや誘導をおこなっている。	自立の方、誘導の必要な方等個々に合わせて支援している。平均介護度も軽く紙パンツにパットの方がほとんどでオムツの方は無い。尿量に合わせてパットを使い分け、不快にならないようにしている。	
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	毎朝、ヨーグルトの提供や毎日の携帯層の実施をおこなっている。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	入浴の間隔を把握しながらお声かけをおこなっている。	毎日午後入浴とし、週2回を目安に声がけしている。大きめの家庭浴槽だが、全員が浴槽内に入ることができており、ゆっくり入浴時間を楽しめるようにしている。	
46	○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	お客様のペースで居室で休まれたり、こたつで横になれる環境を整えている。		
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	お薬リストで確認が出来ており、処方薬局薬剤師と相談できる関係性が出来つつある。		
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	パッチワークが趣味のお客様にポーチ作りやお客様の力が活かせるよう役割の継続をおこなっている。		
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	家族や地域の方々との外出の機会を持つことが出来なかった。 少人数で紅葉を見に行ったり、気分転換にドライブをおこなった。	コロナ禍で外出の機会はかなり少なくなったが、少人数で紅葉狩りやドライブに出かけている。2Fのベランダが広く、景色を眺めながら歩行訓練をしたり、お茶を楽しんだり、外気に触れて気分転換できるようにしている。	

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
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、お金を手持したり使えるように支援している	お客様が現金を所持していないが、欲しいものやご希望に沿いご家族様に連絡し、立替金で使用できる仕組みがある。		
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	職員が間に入りながら電話での支援をおこなっている。		
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、生活感や季節感を探り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	玄関先に季節の花や飾りつけをおこなっている。	2Fが生活空間になっているため、いつでも窓から外の景色を見ることができる。施設前の道路も交通量多くない為、騒音も無く静か。雪の多い地域で雪かきが必要なこともある為、除雪機を備えたり、冬場は暖房に気を配っている。	
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	冬はこたつにあたったり、天候の良いときはテラスに出て日光浴ができる環境を整えている。		
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	入居時には本人様が使い慣れたものや家具の配置なども工夫している。	クローゼットに大きい物の収納ができるため、あまり多くの物が置かれていない。家からのタンスや洋服掛け、物入、テレビなどが持ち込まれている。家族写真を飾ったり落ち着けるようにしている。	
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	トイレの場所がわかりやすいように文字と目印となるものを付けている。		