

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

1F

事業所番号	2371001674		
法人名	株式会社 フレンズホーム		
事業所名	フレンズハウス中島新町		
所在地	愛知県名古屋市中川区中島新町一丁目502番地		
自己評価作成日	平成27年10月22日	評価結果市町村受理日	平成28年3月11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	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	名古屋市東区百人町26		
訪問調査日	平成27年11月27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)】

<p>毎日を、自宅で暮らしているように過ごしていただきたい 毎日を明るく楽しく過ごしていただきたい そのために、必要以上の拘束は行わず、できるだけ自由に過ごしていただきたいと考えている。特に居室内は、ご利用者が自由に過ごせる空間であるため、落ち着いて気楽に過ごせるように工夫している さりげない声掛けを行い、親しみと信頼感を築くことに気を配り、その上で、残された能力を発揮できるように支援して行きたいと職員一同同じ方向性を持って努めている</p>
--

【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)】

<p>日常生活は自然体での関わりやその人に合った援助を行う事で自宅に居る様な生活と家族の様な関わりで支援を行っている。理念である「明るく、楽しく、元気に安全で自立した人生の支援」を目標に、本人、家族と相談し思いや希望を聞く関わり作りを行っている。地域との交流機会を広げ、利用者と行事参加、職員との外出、外泊旅行の恒例行事、ボランティアの様々な行事など利用者の楽しみとなっている。また、職員の定着率も高く、研修参加や職員の意見をくみ取る事で意欲の向上、利用者支援の向上に繋げている。思いが分かるから出来るゆとりある介護、利用者が遠慮なく思いを伝える事ができ、その時に必要な支援の実施により信頼関係を築く支援に取り組んでいるホームである。</p>

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 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての家族と <input 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、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	<input 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 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 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広がったり深まり、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 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. 全くない
59	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)	<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 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、生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 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 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 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 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 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 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

1F

[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	フロアには、理念を提示してあり努力している	法人理念は職員の目の届く箇所に掲示している。利用者が理念に掲げた生活を過ごせる為に、ミーティング時に話し合う事で共有できている。一人ひとりに合わせた関わりを作る事で実践に繋げている。	
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	日常的ではないが、地域の行事などに、職員と参加したり、近所の店などに、買い物や飲食に行っている	法人代表が町内会長であり、地域の行事情報が分かりやすく、利用者話し合いながら行事参加している。毎年参加している行事も多くあるので楽しみとなっている。廃品回収の協力、近所との関わりなどに努めている。	
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	近所の人達と散歩中に挨拶したり、公園などでの交流で理解していただくように努めている		
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	提供したサービスの報告は必ず行っている。各々の意見を述べ、今後の向上のために話し合っている	年6回の運営推進会議を開催している。多くの家族が参加できる様に、面会時に声を掛けたり、参加案内、情報案内を送付する等、会議内容の必要性を伝えている、家族の気づきにより事業所内を修理した事もある。	
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	保護係の方や、いきいき支援センターの方とは、常に連絡を取り合って協力をしてもらっている	事業所情報、空き情報を伝えている。保護課の方の定期的な面会もあり、連携を図っている。市が開催している、いきいき交流会の参加や勉強会へ職員は参加している。	
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「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	玄関の施錠はしていない 身体拘束もしていない	基本的に施錠はしない支援を行っている。外に出る利用者には付き添い支援を行っている。どうしても仕方が無い時のみ一時的に施錠する事もあるが拘束とならない様に職員で話し合い、本人の思いに添える様にしている。	

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
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	虐待があってはならないと、当然のこととして考えている		
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	研修の機会があると、順番に受けている		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	入所される時、納得していただけるよう、きちんと説明を行っている		
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	面会時などに、家族の方の意見を聞き考慮している	意見箱の設置、面会時の話し合いから要望や意見を拾う様にしている。利用者からも直接伝える人、家族を通してなど様々では有るが、出された意見はミーティングで話し合いを行い反映している。	
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	会議の時などに、意見が出ると聞いている。できるだけ反映させるよう努力している	管理者には意見や要望は伝えやすい雰囲気である。申し送りや個人面談を定期的に行っている。研修や勉強会の参加も増えている。	
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	昇給は少なくボーナスもないので、向上心があまり持てない		
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	外部の研修や、法人内での研修の機会を持っている		

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	他のホーム内での勉強会などに参加し、向上に努めている		
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	本人の希望、要望などに応じながら、信頼関係を作る努力をしている		
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	家族の要望と、本人の意見を聞き、応えることで、心配ごとを取り除くように努めている		
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	本人にとって今必要なサービスを行い、必要に応じて他のサービスも考えている		
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	人生の先輩なのだから、意見を聞き、安心感を持っていただき、コミュニケーションを取り、支え合う関係を築く努力をしている		
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	ホーム内での様子を家族に話し、家族とのコミュニケーションを大切し、本人を支える関係を築くよう努めている		
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	希望されると、連絡を取って、来ていただいたり、友人、兄弟などの面会は、自由に行っている	家族をはじめ馴染みの人が事業所へ面会に来る事もある。友達と連絡をとり外泊される人もいる。事業所は今までの関わりを大切にしたい支援を行っている。	

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
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	リビングで、利用者様同士話しができるように声掛けをしたり、聞いてあげたり、できるだけ関わりあえる関係になるように勤めている		
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	本人家族から要望があれば、その都度応じる		
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					
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	一人ひとりの思いを、少しでも実現できるように、一人ひとりの暮らし方に応じている	利用者からの要望は、日頃の表情、会話などからくみ取り、家族との相談も重ねながら柔軟な対応を行っている。利用者からの要望が聞き取りにくい時は、家族を介して情報を得ている。	
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	今までの暮らし方の把握に勤め、本人に合ったサービスをしている		
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	能力を把握し、毎日の申し送りなどで、職員同士情報を共有し、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	会議や、朝夕の申し送りで、問題があればその都度話し合う	入居前の情報をもとに、入居後の現状の把握として細かく観察を行い、ケアの方針を話し合っている。家族からの「足が弱らないようにしてほしい」などの具体的な意向はプランに取り入れ、実践している。毎月のミーティング、毎日の申し送りで情報共有を行っている。	

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
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	記録、朝夕の申し送りで共有し、必要なことはケアプランに取り入れ、実践に活かしている		
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	変更した方がよい時や、新しいサービスを入れた方がよい時、その時々、随時柔軟に実行している		
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	祭り、掃除、行事などに参加している ボランティアの訪問により、楽しみを得ている		
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	家族の希望する病院があれば、そちらへ受診してもらう ほとんどはホームの協力医の受診を受け、適切な指示を受けている	月2回かかりつけ医の往診を受けている。24時間、いつでも医師と連絡がとれる体制となっている。歯科医、眼科医の往診もある。その他の専門科への受診は、かかりつけ医との連携のもと行い、職員、家族で受診の付き添いを行っている。	
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	訪問看護の受診で、身体の調子や変化など伝え、対応していただいている		
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。	入院時は、医師に必ず情報提供書を書いてもらっている 様子も連絡を取り合い把握している		

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
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	入所時に施設の方針は説明をし、納得を得ている。できる限りの支援にも努めている	入居時に、終末期についての施設の方針を説明している。利用者の状態に合わせて、改めて話し合いの機会を設け方針を決めている。訪問看護との連携もあり、点滴など必要に応じて対応できる体制となっている。	
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	緊急マニュアルに基づき、行っている		
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	定期的に避難訓練は行っている	年2回避難訓練を行っている。11月に地震想定による実際の避難誘導を行った。利用者の希望に応じ、喫煙時の付き添いなど、日頃から防火に取り組んでいる。防災のための地域との協力体制の構築の一環として、地域の青パト巡回の講習会に参加した。	
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	1人ひとりに合った言葉使いをしている	常に利用者の羞恥心に配慮しながら、パット交換、入浴介助を行っている。気心が知れてくると、対応が馴れ合いになる事もあり、管理者が中心となって職員の接遇面での指導を行っている。	
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	説明のしかたに工夫し、理解していただき、自己決定できるように働きかけている		
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、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	ある程度の日課の中で、その人のペースに合わせて行動している		

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
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	好みの洋服など、選んでいただいたり、聞いて着ていただいている		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食事は職員と一緒に食べるが、ADL低下のため、準備、片付けはできない	利用者の体調や好みに合わせ、メニューや調理方法を工夫している。調理への参加は少ないが、お茶、箸を配ったり、下膳などできる事をしてもらっている。時季の野菜を使ったり、行事食、誕生会でのちらし寿司など見て楽しむ事も大切にしている。	
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	食事量は、毎日記入しているので一目で分かるため、普段より少ない方には、その都度対応してる		
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に、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	自力でできる方には、声掛けを行い、できない方には、介助し、個々に合わせて全員行っている		
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	脚力の弱い方には、居室でポータブルトイレを使用してもらっている 他の方はトイレにて行っている	利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、適宜誘導、声掛けを行っている。本人の気持ちを一番に考えながら、紙パンツ、ポータブルの使用などを職員全体で話し合い、ケアを行っている。本人、家族に対しての説明も随時行っている。	
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	毎日排便チェックを行っている 水分量に気を付けたり、繊維食のものを取り入れている 下剤などの調節もしている		

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
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	入浴の曜日は個々に決めているが、行事や体調の都合に合わせて、柔軟に対応している	週3回の入浴を行っている。マンツーマンでの介助を行い、気持ちよく入浴してもらえるように、入浴剤、順番などを配慮している。一人で入りたいという利用者の要望に応えながらも、距離を持ちながら動作の確認、様子観察を行っている。	
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	昼間はソファや居室など、好きな所で休息していただく 安眠のため室温に注意を払い、布団干し、寝具の清潔に努めている		
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	薬は職員が管理し、服用も見守っている 変化があれば医師に連絡し、指示をあおぐ		
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	散歩、習字、ゲームなど行っている 嗜好品は、聞いて買っている		
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	散歩、ラーメン店、喫茶店、ファミリーレストラン、寿司店などに行くようにしてる 家族が希望を聞いて連れて行ってくれたりもする	松ヶ島温泉の日帰り旅行は毎年恒例の外出行事となっており、毎年多くの利用者が参加している。いちご狩り、初詣、回転ずしへの外食、公園への遠足など少人数のグループで、計画的な外出も行っている。	

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
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	理解のできる方には、所持していただき、買い物の際に自分で払っていただいている		
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	できる時は自由に通話していただいているし、手紙を書いたら、こちらで投函している		
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	リビングは、適湿、適温に保ち、日中はテレビは着けっ放しにしてある トイレなど24時間点灯してあり安全に努めている	行事の写真、折り紙の作品などで、壁がとても賑やかに飾られており、季節を感じる事ができる。リビング、廊下など、整理整頓がされており、とても落ち着いた空間となっている。	
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	ソファやテーブルの自席に座って、独りでくつろいだり、談話している		
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	居室には、今まで使っていた馴染みの物や、馴染みの衣類を持って来ていただき、置物などもあり、安心安全に過ごせるように工夫してある	居室には、家具など利用者それぞれの馴染みの物が持ち込まれ、落ち着ける居室となっている。また、自身で作った作品、写真なども飾られている。	
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	見守りして、できることはやっていただき、できないところは介助している		