

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	0771100187		
法人名	株式会社エコ		
事業所名	グループホーム今泉 1階		
所在地	福島県田村市船引町大字今泉字台ノ前11-2		
自己評価作成日	平成28年6月20日	評価結果市町村受理日	平成28年10月14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://www.kaigokensaku.jp/07/index.php
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	NPO法人福島県シルバーサービス振興会		
所在地	〒960-8253 福島県福島市泉字堀ノ内15番地の3		
訪問調査日	平成28年8月22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)】

日々笑顔のある生活をおくる。
①美味しい食事を提供する。
②おもいやりのある気持ちで接する。
③安全と健康に気を配る。

【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)】

1. 職員は利用者一人ひとりに寄り添いながら対応しており、利用者が落ち着いて、自分のペースで生活している。
2. 毎月、季節の行事や誕生会を実施したり、外出行事を企画し外食等に出かける等、利用者が楽しく過ごせるよう工夫している。

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 ↓該当する項目に○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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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している (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

[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	「地域の方々とのふれあいを大切にするこ と」を理念に掲げ、職員が一丸となって理念 の実践に取り組んでいる。	理念には利用者がふるさとして充実した毎日 がおくれるよう、地域の人と触れ合いながら、 やさしい言葉掛けや対応をしていくことをう たっている。毎朝、送り出し時に唱和し、職員 間で共有しながら、日々のケアに活かしてい 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	地域の区長会や、その他参加出来る地域 行事には参加している。地域の方々との日 常的な交流も図られている。	事業所の避難訓練実施時には近隣の方に 参加依頼をしたり、事業所行事にボランティ アの参加協力を依頼している。町内会に加入 し清掃活動や区長会にも積極的に参加して おり、年毎にボランティアの訪問が増加して 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	地域の方々との交流や地域行事への参加 により、認知症の方への理解を深めて頂い 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、事業所の取組内容や具体的 な改善課題がある場合にはその課題について話 し合い、会議メンバーから率直な意見をもらい、そ れをサービス向上に活かしている	運営推進会議には、第三者の方々が多 数出席して頂いている。会議内にて質問や要 望等を伺い、サービス向上に活かしている。	運営推進会議は定期的開催されており、 事業所の運営状況や利用者の支援内容等を 詳しく情報開示し、委員からの意見や要望等 をサービス向上に反映させている。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	行政担当者とは、日頃から連携がとれてお り、入居相談等多くの面で協力関係を築くこ とが出来ている。	行政担当者とは、日常的に入居相談等で連 絡を取ったり、生活保護受給者の手続きや相 談でも連携を取り合っている。その際、事業 所の運営状況の報告や市からの情報提供等 が行なわれている。	
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	身体拘束については、拘束しないケアを理 解し、実践している。今後言葉による拘束な どについて、勉強していきたい。	職員は身体拘束をしないケアを研修等で学 び、実践に努めている。また利用者の言動を 言葉で制限することのないよう、配慮し取組 んでいる。日中、玄関の施錠は行っていない。	

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	虐待防止を研修などを通して学んでいる。伝達講習も行っており、実践に活かしている。		
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	後見人制度を利用している入居者の方がいる為、制度について理解し、活用している。		
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	契約時には、丁寧に説明を行い、疑問や不安な点がないよう、対応している。		
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	入居者やご家族から、遠慮なく希望や要望を言って頂けるような雰囲気を作っており、意見や要望があれば、早急に対応している。	入居時、家族の面会時、電話連絡時等に家族の意見や要望等を聞き取り、運営に反映させるよう努めている。	
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	管理者は、日頃から質問や要望等を言いやすい環境作りに取り組んでいる。また、月末時に法人への意見や要望を提出している。	管理者は、スタッフ会議、申し送り等日常業務の中で、職員の意見や業務改善の提案を聞き、運営に反映させている。	
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	職員一人ひとりの生活状況を把握し、働きやすい環境作りを行っている。また、永年勤続や日祝日手当を支給し、勤務への意欲につながっている。		
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	社内外の研修に積極的に参加出来る体制を整えている。また、職員の経験年数や力量に応じた社内研修を計画している。		
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	グループホーム協議会に入り、研修や交流会にて情報交換を行っている。		

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
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	初期には、出来る限りご本人の意向に沿った対応を行い、早く安心した生活を送ることが出来るよう支援している。		
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	ご家族が抱える不安、要望等を聞き取り、話し合いながら協力関係を構築している。		
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	ご本人やご家族の思い、現状を把握し、必要なサービスを検討し、その時に応じた支援を行っている。		
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	ご本人が出来る範囲での仕事を行って頂き、共に生活していると実感出来るように努めている。		
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	ご家族の考えや思いを尊重し、絆が途切れないよう、ケア内容も相談し合える関係を築いている。		
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	ご家族、知人、友人の面会や、手紙のやりとり等、関係が途切れないよう支援している。	墓参り、通院、外泊等家族の協力を得て対応しており、関係が途切れないよう支援している。また、友人・知人、家族等が気軽に面会に来られるような環境作りをしている。	
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	共有スペースの中では、他入居者様と関わりを持ちやすいよう、雰囲気作りに努めている。		

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
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	退居される際に、今後も何かあれば、相談に乗ることを伝えている。		
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					
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	入居者との懇談会を設け、意見や思いを聞くことが出来ている。また、日々の関わりの中から、ニーズの把握に努めている。	利用者の思いや意向は、日常の会話や表情やしぐさ、雰囲気から汲み取り、その思いに沿ったケアに努めている。	
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	入居の際に生活歴等を詳しく伺っている。また、入居後もご本人やご家族から得た情報は、職員間で共有している。		
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	入居者の日々の生活状況は、申し送りやケース会議において情報を共有している。		
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	各関係者の意向や要望を伺い、定期的にケアプランの見直しを行っている。また、状態の変化があった際にも見直しを行っている。	利用者、家族の意向や身体状況の変化等をもとに職員間で意見やアイデアを出し合い介護計画を作成している。計画の支援内容に基づき提供したサービス状況をケース検討会議で検討し、見直しを行っている。	
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	個別記録に生活の様子を記入している。業務日誌には変化や気づきを記入し、職員間で情報を共有している。		
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	ご本人やご家族の状況に応じて、受診の対応や訪問診療を導入するなど、臨機応変に対応している。		

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
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	ご家族、ボランティア団体、地域に住む職員等から地域資源の情報を得て、活用している。		
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	ご本人やご家族の要望に応じて、かかりつけ医の継続や訪問診療を受けることが可能である。	利用者・家族が希望するかかりつけ医による受診となっている。基本的には家族同行の受診となっているが、対応困難な場合は職員が代行するようにしている。通院結果については、受診記録に記載し、職員間及び家族との情報共有を行っている。	
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	医療連携の看護師が定期的に訪問し、健康状態について情報を共有している。看護師に相談をしたり、助言を受けたりし、適切な医療を受けることが出来ている。		
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。	入院時には、職員が同行し、安心して治療を受けられるよう、医療従事者に情報提供を行っている。入院中も早期退院に向けて、関係者と相談を行い、安心して退院出来るような対応を行っている。		
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	入居時に重度化した場合の指針を説明し、終末期の意向を書面にて確認している。終末期に入った場合も、ご本人やご家族が安心して過ごすことが出来るよう、関係者と連携をとっている。	入居時に「重度化した場合における(看取り)指針」及び「終末期の看取り等について(事前確認書)」に基づいて利用者と家族に対し、事業所が対応し得る最大のケアについての説明を行い、同意を得ている。また、利用者の状況変化に応じて、随時意志を確認しながら取り組んでいる。	
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	急変時、事故発生時には、マニュアルに基づいた対応を行っている。職員は普通救命講習を受け、緊急時の対応に備えている。		
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	毎月防災訓練を行い、有事に備えている。地域の方々に協力が得られるよう、区長会にて呼び掛けを行っている。	消防署の立合いによる総合訓練を4月と10月の年2回、その他の月については、自主避難訓練を実施しており、火災、地震、夜間発生等を想定した訓練を実践している。災害時に備え、食料品や飲料水を備蓄しており、賞味期限も管理されている。また、近隣へ協力体制を依頼している。	

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
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	サービス提供時には、一人ひとりの尊厳やプライバシーを保つことが出来るよう、言葉掛けに注意している。	「人間としての尊厳を損なわないケアの提供」を法人理念に掲げ、利用者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をするように、サービス場面で職員相互で確認しながら支援を行っている。	
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	ケアを行う際には、ご本人の意見をくみ取れるよう、声を掛け、確認をしながら支援している。		
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	ご本人にどのように過ごしたいか聞き取り、希望や要望を取り入れ、ご本人のペースを大切にしている。		
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	その日の気分や体調に合わせ、好みを聞き取りながら、おしゃれができ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 食事に関連した作業を利用者ととも職員が行い、一緒に食事を味わいながら利用者にとって食事が楽しいものになるような支援を行っている	職員は、入居者と食卓を囲み、和やかな雰囲気ですぐに食事が摂れるようにしている。また、入居者の希望に合わせた献立を提供したり、外食の機会を作ったりしている。	食事は利用者と職員が食卓を囲み、会話をしながら楽しい食事となるよう心掛けている。誕生日には、本人の希望に沿った食事を提供している。食事の下準備、片づけ、茶碗拭きなど、食事に関連した作業については職員が主体となってしまう、利用者が一緒に参加する様子があまり見られない。	食事にに関する一連の作業については、利用者の張り合いや自信、楽しみや喜びに繋がるため、利用者個々の力を発揮できるよう支援して欲しい。
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	水分摂取量や食事摂取量は記録をとり、少ない時は好みの物を提供している。		
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、口腔ケアの声掛けをし、ご本人の力量に応じて介助を行っている。また、本社の歯科衛生士の訪問があり、口腔ケアに関する助言を受けている。		

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
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	一人ひとりの力量や排泄パターンを把握し、さりげなく支援している。失敗を減らすことで、自信の回復につながっている。	定時のタイミングの誘導だけではなく、利用者の仕草や動作から排泄サインを把握し、一人ひとりの状況に合わせた声かけやトイレ誘導を行い、自立に向けた排泄支援を行っている。	
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	水分摂取に努め、体操等の働きかけをしている。下剤については、医師の指示の下使用している。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	入浴時は、体調を把握し、気分を伺ってから入浴している。入浴時間や湯温等、好みに応じて調整している。	利用者の体調に配慮し、本人の希望に応じた入浴支援を行っている。利用者好みの湯温に合わせて、一緒に会話を楽しんだり、唄を歌ったり、入浴を楽しむことができるよう支援している。入浴を拒まれる場合は、言葉掛けを工夫しながら入浴の支援をしている。	
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	就寝時には、各居室の温度、湿度の管理を行っている。また、夜間安眠出来るよう、日中に身体を動かす体操やレクリエーションを実施している。		
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	職員は個別の服薬記録を記入し、薬の内容を把握している。服薬の介助の際は、職員同士が見守りし、誤薬の防止に努めている。		
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	ご本人の趣味や特技が続けられるよう、ご家族の協力を得て、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	近隣への散歩や行事での遠出、買い物等、外出の機会を設けている。また、ご家族の協力で外泊や外出される方もいる。	日常的な周囲の散歩や買い物の他、外食、花見やピクニックなどの行事の日程を早めに決定する事で外出支援体制を確立し、戸外へ出かけるよう支援している。また、家族の協力により、お墓参りや外泊なども行われている。	

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
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	買い物をすることを楽しみにされている方がおり、ご家族の協力を得て、少額を所持し、支払いを行って頂いている。		
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	いつでも電話や手紙のやりとりが出来る環境となっている。要望があれば、代わりに電話の聞き取りを行っている。		
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	共有空間には、季節に合わせて壁飾りを変えている。また、窓からは四季折々の草花を眺めることが出来る。清潔な雰囲気を中心掛け、居心地良い空間を提供している。	玄関や廊下、居間や階段等、各所が整理整頓され、温度や湿度も適切に管理され、快適な生活環境となっている。また、居間にはテレビを囲んで利用者全員が座ることができるソファが設置され、ゆったりと過ごせるような工夫をしている。	
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	リビングや食卓等、好きな場所で過ごして頂いている。コミュニケーションが困難な方には、職員が仲介し、交流が図れるよう支援している。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室、或いは泊まりの部屋は、プライバシーを大切にし本人や家族と相談しながら、居心地よく、安心して過ごせる環境整備の配慮がされている(グループホームの場合)利用者一人ひとりの居室について、馴染みの物を活かしてその人らしく暮らせる部屋となるよう配慮されている	各居室には、馴染みの家具や家電等を持ち込んで頂いている。ご家族の写真を飾り、一人でゆっくり過ごされている。	各居室には利用者が今まで使用していた馴染みの家具や家電製品、思い出の物が持ち込まれ、本人や家族と相談しながら居室内環境を整え、安心して過ごせるよう支援している。清掃は毎朝、利用者と一緒にやっている。	
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	入居者様の状況に応じて、手すりを設置したり、テーブルの位置を工夫したり、安全の確保に努めている。		