

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	0572308567		
法人名	株式会社 日本ケアシステム		
事業所名	グループホームしらさぎ苑		
所在地	秋田県潟上市飯田川飯塚字塞ノ神143番地3		
自己評価作成日	平成29年6月19日	評価結果市町村受理日	

※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.akita-longlife.net/evaluation/
----------	---

【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 秋田マイケアプラン研究会		
所在地	秋田県秋田市下北手松崎字前谷地142-1		
訪問調査日	平成29年7月24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)】

<ul style="list-style-type: none"> ●末永く元気でいられるように支援している点。 ●地域行事に積極的に参加していて、地域住民からの協力も得られている点。 ●経営母体法人が医療法人のため、医療体制が整っている点。 ●家族との連携を大切にしている点。
--

【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>利用者は自宅に居るかのようにそれぞれのペースで過ごしており、職員は利用者を理解して一人ひとりに合わせた支援に努めています。地域のホームに対する理解もあり、散歩中の利用者に声をかけてお茶に誘ってくれたり、気軽に立ち寄ってくれることもあり、ホーム側でも地区のクリーンアップや行事に参加して積極的に関わりを持ち、良好な関係が築かれています。</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.1～53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	
54	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	61	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
55	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	62	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
56	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	63	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)	○	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. 全くない
57	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	64	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
58	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	65	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
59	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごさせている (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	66	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
60	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踏まえた事業所理念をつくり、代表者と管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	職員皆で作った基本理念をホールや事務所に掲げ、誰にでもわかるように共有し、実践に向けています。また、6月から新入職員が働いていますが、まだ日が浅いため、理念の変更等の話し合いはしていません。	利用者と過ごす時間を持つことで利用者の理解に努め、理念の実践に繋がっています。	
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	町内会行事(公園の草刈り・側溝清掃・祭り)・総会、地元小学校のスクールガード等、地域住民の一員として活動しています。	地域との関係性は良好でよく声をかけていただき、地域の一員としての交流があります。	
3		○事業所の力を活かした地域とのつながり 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、地域の人々に伝え、地域貢献している	町内会の総会時に地域住民に対して、認知症についての理解を深める説明や、福祉施設を利用するにあたっての相談・アドバイス等を行っています。		
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践、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	運営推進会議では、町内会長、民生委員、家族、利用者が参加し、毎月の課題や改善状況を話し合っています(例:地域行事・避難訓練・事故対策等)。	毎回ではないものの年2回は行政の参加があります。必要なメンバーが参加しやすいよう会議開催の工夫を検討されています。	状況報告にとどまらず、ホームの取り組みに積極的に関わっていただき、会議を運営に効果的に活かせる取り組みを期待します。
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	この1年に2度、運営推進会議に市の職員の参加が得られ、そこでは色々話ができ、以前よりも良い関係を築いています。	相談に対応していただいている他、生活保護受給者が入居していることから、担当職員を通じて連携されています。	
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	身体拘束に関する勉強会をして、そのことを学んだ上でケアに取り組んでいます。※防犯上夜間は鍵を閉めています。	身体拘束に繋がる行為とならないよう、職員はよく理解して取り組まれています。	
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	高齢者虐待に関する勉強会をして、その上でケアに取り組んでいます。職員には、グレーゾーンも虐待にあたると思ってもらっています。		

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
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	日常生活自立支援事業や成年後見人制度の勉強会をしました。運営推進会議でも触れています。また、入居の際に家族の方へそのような制度があることを説明しています。		
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	利用契約時やその前段階から、口頭や文書で分かりやすく説明をし、理解・納得をしております。		
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	利用者とは日常で、家族とは運営推進会議や面会時など、コミュニケーションを図っています。数を重ねるごとに本音を引き出し、それらを運営に反映させています。	家族との会話から感じとることもあり、コミュニケーションを図って意向の引き出しに努めています。	
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・カンファレンス等だけではなく、日常においても意見や提案ができる環境にあります。昨年は、支出の発生するイレギュラーな行事の提案が現場から上がった際には、代表者もともに考えてくれました。	職員の意見は管理者を通じて或いは、毎月の会議に代表が出席した際に伝わり、改善に繋げています。	
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	職員の思いを管理者が代表者に伝え、代表者はちゃんと考えて、前向きな返答をしてくれます。また、今年度は管理者が代表者に推薦したパートの職員2名が、正社員となっています。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、代表者自身や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	法人内外の研修に参加し、その後伝達講習をしています。また苑内においては、新人に対するOJTの他、各種の勉強会を行っています。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、代表者自身や管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、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	年に数回ですが、同業者との会に参加し、協力関係を築いています。それにより、互いにより刺激となり、サービスの質の向上に繋がっていると思います。		

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
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	利用前段階で、利用者から困りごと・不安点・要望を聞き、それを基に支援方針を決めます。そして一番良い体制で安心して生活できるよう、関係作りに努めています。利用開始後にも確認をしています。		
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	要望等には耳を傾け、なるべく沿うように努めています。また、家族がやるべき事案でも、忙しい場合こちらで出来ることであれば、手伝う意思があることを伝えたりしています。		
17		○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	利用者も職員も、手伝って欲しいことをお互いに伝えられるので、暮らしを共にする者同士の関係が築けています。		
18		○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	減多に来られない家族の面会時には、そのことについての後ろめたさを感じさせないような会話で良い雰囲気を作り、次回も来苑し易くします。家族がアドバイスをし、こちらが感謝の意を表すというスタイルの会話となるように心掛けています。		
19	(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	来やすい雰囲気、家族のみならず、友人等も遠慮なく面会に来ています。外出時に自宅に寄った際は、近所の方との交流もあります。面会を遠慮しなくても良いように働き掛けています。	家族から情報を得て本人の好きな場所に連れて行ったり、面会の継続を働きかけたりしてその人の思いや関係が途切れないよう支援されています。地域の方も気軽に声をかけてくれています。	
20		○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、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	自己主張出来る利用者同士では時に口喧嘩があります。それは同居している者同士では起こりうる自然なものの範疇です。放っておけば長引いてしまうので職員が間に入ると、普通に会話したり、共同作業が再開したりします。		

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
21		○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	退居した利用者の家族からお願いされたことに極力応えたり、相談に耳を傾けたりしている。		
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					
22	(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	本人が意向を伝えられる利用者は当然ですが、それが困難な利用者であっても、家族から情報を得ることでや実際に接してみている情報で、その人らしさが損なわれないような生活となるように検討しています。	日常的に関わりを多く持つことでその人の理解に努め、職員間で情報を共有しながら介護計画に活かせるように取り組まれています。	
23		○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、生きがい、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	これまでの生活の仕方や経過等の情報を、利用者や家族から提供してもらい、介護計画に反映させています。		
24		○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	日々の関わりの中で、変化を見逃さないように観察し、利用者の状態の把握に努めています。		
25	(10)	○チームでつくる介護計画 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	日常生活の中で、職員が気付いたことや工夫したことを本人や家族、関係者に伝え、情報を共有することで現状に即した無理のない介護計画となっています。	本人に聞くと共に家族に状況を伝えながら意向を確認し、管理者が本人の現状を踏まえた介護計画にまとめています。	
26		○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	個々のノートに毎日の経過を記録し、日々の変化を見逃さないように、職員間で情報を共有しています。		

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
27		○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	利用者が気に入っていた場所や現在興味のある場所の把握に努め、時間がある時は一緒に行きます。また、地域との関わりが深く、町内会長や民生委員が日頃から来苑し協力関係を築いています。		
28	(11)	○かかりつけ医、かかりつけ歯科医、かかりつけ薬局等の利用支援 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、かかりつけ歯科医、かかりつけ薬局等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	株式会社日本ケアシステムは、医療法人正和会グループに属しているため、高齢者が必要とする医療が整っていますし、そのことで家族の安心も得られています。また、利用者は元来このグループの患者であることが多く、医療機関や訪問看護、薬局等と良好な関係が保たれています。	運営法人で受診される方がほとんどですが、入居前からの他医で継続受診されている方もあり、個々の希望に沿って支援されています。	
29		○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	毎週木曜日に訪問看護の看護師2名が来苑し、利用者を支援しています。また、来苑日以外でもアドバイスをもらうこともあります。		
30		○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。	正和会グループの医療機関内に入院設備が整っていて、連携の取りやすい環境にあります。		
31	(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	利用前段階の説明の他、利用者の状態の変化に応じて、本人・家族等と話し合いをします。医師や看護師等はもちろん、地域の身内や友人とも協力してチームでの支援に取り組んでいます。	運営法人と連携して支援されています。ホームでの看取りを希望されることはないものの、家族の意向に沿った対応ができるよう取り組まれています。	
32		○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実践訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	利用者の状態を普段から把握し、急変や事故を未然に防ぐように努めています。また、職員間で、応急処置や初期対応の体制を整えています。		
33	(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	地域との協力は日中の訓練はずっと協力を得られていますし、夜間を想定した訓練を日中に行ってもいます。不意の訓練もたまに行っていますので、大丈夫です。	水害時の避難工程を確認し、時折突発的に誘導訓練を行って非常時に備えています。	

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
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
34	(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	職員は利用者の生活暦を把握し、その人らしく生活することを支えるための努力をしています。また、誇りやプライバシーを損ねない言葉掛けにも注意をするように努めています。また、プライバシー保護の勉強会も行っています。	言葉かけや対応の仕方に十分注意し、人格を損ねることのないよう支援されています。	
35		○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	関わりを多く持ち、自然な流れの中から利用者の気持ちを引き出したり、思いを形に表せるように働きかけています。		
36		○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	基本的な1日の流れはありますが、形にとらわれなくて、いかに利用者の希望するペースで1日が流れていくかを大事にして支援しています。		
37		○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	その日に着る服を一緒に選んだり、本人が喜ぶような身だしなみ・おしゃれを提案したりしています。また、自分で判断ができない利用者の場合は、その人らしさが出るように職員のセンスで決めています。		
38	(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	好みや能力を見極めたうえで、毎食の準備や食器拭きといった作業を、自分の役割と感じて行ってもらえるように支援しています。また、楽しい雰囲気での食事となるように会話や食事に関する説明等を行っています。	利用者の希望を献立に取り入れ、できる事をしていただいで楽しい食事となるよう取り組まれています。	
39		○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状況を把握し、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	独自の書式を用いて、食事量と水分摂取量を把握しています。また、献立を関連施設の管理栄養士が作成したものをベースにすることで、栄養面に気をつけています。		
40		○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	毎食後に口腔ケアを行っています。残存機能維持のためにもまず自身でやってもらい、出来ない所や仕上げを職員がやるといった具合です。		

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
41	(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	一人ひとりの排泄パターンを把握して声掛けやトイレ誘導することで、失敗を減らすように心がけています。	個々のパターンに応じて対応されています。機能低下しないよう努力されており、その結果として他の機能の改善に繋がった事例もあります。	
42		○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	乳製品の提供や水分補給の支援、利用者に応じた適度な運動の補助など、便秘対策をしています。それでも便秘が起こる利用者には、医師に相談し薬剤の処方してもらいます。		
43	(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や健康状態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	業務の都合上出来ないときもありますが、なるべく希望に沿うように努めています。また、その日その日の体調と相談し、無理なく楽しんでもらえるように支援しています。	週2回は入浴できるよう対応されており、介護度の高い方も浴槽に浸かる入浴を支援されています。職員とゆっくり話せる時間となっていて、楽しく入浴されている方もあります。	
44		○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	日中にソファで横になりたい利用者にはそうしてもらっています。また、夜間覚醒の多い利用者には、日中の生活の充実を図ることで安眠に繋がっています。		
45		○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に努めており、医療関係者の活用や服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	利用者の既往歴や病気の状態を把握し、処方されている薬の効能等の理解に努めています。		
46		○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	昔からの習慣や趣味を、日常の生活に自然な形で取り入れています。また、苑内での軽作業も日課になっていて、気分転換になっています。		
47	(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	散歩が好きな利用者には、付き添って一緒に散歩しています。地域行事の際は、前もって利用者の参加を伝えることで近隣住民に温かく迎え入れてもらっています。役所などに行く際は、声をかけてちょっとしたドライブをします。また、好きだった場所に連れて行くこともあります。	花見等を企画したり、折に触れて外出の機会をつくっています。近隣の協力も得られており、散歩や畑作業等で戸外に出ることで気分転換が図れるよう支援されています。	

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
48		○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	所持する意思のある利用者には、家族と相談の上所持してもらっています。基本的には苑内では使い道はありませんが、買い物の際に、その所持金から支払うこともあります。		
49		○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	家族以外の〇〇に電話して欲しいという訴えがあった場合、中には掛けてこられるのを疎ましく思う人もいますので、一度相手方の都合を確認したうえで、再度掛けます。また、ある利用者には、家族と手紙や葉書のやり取りをする手助けをしています。		
50	(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、臭い、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	ごく普通の家庭と同じように、落ち着いて生活出来る空間を意識しています。季節感を出すために、一緒に作業をしたものをさりげなく飾っています。	一般家庭のように玄関や壁面をさりげなく飾り付けられています。好みの場所で過ごせるよう空間づくりをされています。	
51		○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	共用空間の中でも一人ひとりがリラックスできるように工夫しています。また、気の合う利用者同士が談笑出来る空間に配慮しています。		
52	(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	家庭で使用していた、使い慣れた家具や好みのものを入居時に持ってきてもらうことで、自宅と同じように居心地よく過ごしてもらっています。	使い慣れたものを持ち込み、職員と一緒に掃除をして自分の家として居心地良く過ごせるよう支援されています。	
53		○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	安全な環境を整えるのと同時に、(利用者の自立には危険が付き物なので)予測介護を頭に入れて業務することで、事故防止に努めています。		