

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	4072600713
法人名	有限会社ラビット
事業所名	グループホームつるとかめ
所在地	福岡県
自己評価作成日	令和元年7月5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>通常の人員配置の他に、看護師、計画作成担当者が勤務する体制をとっており、利用者さん一人一人の状態に合わせた援助を行っている。</p>

※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。

基本情報リンク先	http://www.kaigokensaku.jp/40/index.php
----------	---

【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>広い敷地内には有料老人ホームが隣接し、2階建て2ユニットの事業所は開設して16年目を迎えている。田園風景の中の住宅地も拡大しており、周辺地域の様相も変化している。ゆとりある生活空間の中には、行事の写真や手作り作品が飾られており、ボランティアの方々の来訪機会や創作活動の機会も増え、事業所全体の活性化に向けた働きかけがうかがえる。常勤看護師が配置され、日常の健康管理や24時間の連絡体制を確保し、適切な医療を受けられるよう取り組んでいる。各ユニットで異なるメニューの手作り料理を提供し、職員も同じ食卓を囲み食事を共にしている。また弁当を持って花見に出かけたり、職員が腕によりをかけて振る舞う行事食等、「食」を楽しむことを大切にしている。</p>
--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 アーバン・マトリックス 福祉評価センター		
所在地	福岡県北九州市戸畑区境川一丁目7番6号		
訪問調査日	令和元年9月13日	評価結果確定日	令和2年1月27日

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
58 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:25,26,27)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	65 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ます (参考項目:9,10,21)	○ 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
59 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:20,40)	○ 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	66 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:2,22)	○ 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
60 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:40)	○ 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 障害推進会議を通じて、地域住民や地域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
61 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:38,39)	○ 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 職員は、活き活きと働いている (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
62 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:51)	○ 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	69 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
63 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:32,33)	○ 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	70 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
64 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:30)	○ 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					
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	「住み慣れた地域でいつまでもいきいきと暮らし自分のリズムに合わせたその人らしい普通の暮らし」の理念に基づき、地域とのつながりを大切にしている。	開設時に作成された地域密着型サービスとしての意義を踏まえた独自の理念を掲げ、事業所内へ掲示している。地域交流や認知症ケアに関する研修を年間計画の中に盛り込みながら、実践に努めている。	
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	地域の区長と交流があり、行事や活動の情報を得て文化祭等に参加している。	自治会に加入し、運営推進会議やいきいきサロン、文化祭への出品、無縁墓慰霊祭等を通じて、交流機会がある。「三味線」や「笑いヨガ」等のボランティアの方々の来訪を受けている。	
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	近隣の方の認知症の相談や介護保険制度の説明等行っている。		
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	運営推進会議では、市職員、高齢者支援センター職員、地域区長、家族、利用者の参加があり、要望や助言を伺い、サービス向上に活かしている。	入居者や家族、区長(現任・前任)、民生委員、市役所担当者、地域包括支援センター担当者等の出席を得て、運営推進会議を定期開催している。運営状況や苦情・要望、地域情報等の共有に努めながら、意見やアドバイスをサービス向上に活かせるよう努めている。	
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取り組んでいる	市職員から助言を受け、市が企画する、研修会や行事に参加しサービスの向上に活かしている。	2ヶ月に1回、定期開催される運営推進会議には、行政担当者及び地域包括支援センター職員の出席を得ており、事業所の状況報告や意見交換を通じて、開かれた運営に努めている。困難事例への対応や空室状況についても、情報共有に努めている。	
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	マニュアルを確認し、各職員が理解し、拘束を行わない援助を実践している。	3ヶ月に1回、身体拘束廃止・虐待防止検討会議を開催している。内部研修のテーマとして取り上げ、拘束をしないケアの実践について共有認識を図っている。	
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	虐待や拘束について、検討会を開き、各職員、理解できている。		

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	(6)	○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	権利擁護 成年後見制度のマニュアルを配布して、職員の理解を促している。	成年後見制度や日常生活自立支援事業について、外部研修に各ユニットから参加し、内部での伝達を図っている。これまでの活用事例もあり、関係機関との連携等を通じてサポート体制の整備に努めている。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	入居相談があった時点から、細かく説明し、納得して契約、入居して頂いている。		
10	(7)	○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	運営推進会議に家族及び利用者さんに参加してもらい、意見や要望を言ってもらっている。家族の面会の時にも意見や要望を伺っている。	運営推進会議の開催を広く家族に案内している。遠方に住む家族以外は、入居費用の支払いを事業所にて行ってもらい、情報共有や意見・要望の聴取の機会としている。	
11	(8)	○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	職員が話しやすい人間関係を築いている。良い意見は積極的に取り入れている。	日常的に職員個々の意見や要望をメモに残し、月例ミーティング開催時に意見交換し、参加できない職員の提案も反映させている。衛生面での業務改善やケアの統一に結び付けている。	
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	各職員の能力は把握している。勤務状況や勤務姿勢を考慮し賃金に反映している。		
13	(9)	○人権の尊重 法人代表者及び管理者は、職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等を理由に採用対象から排除しないようにしている。また事業所で働く職員についても、その能力を発揮して生き生きとして勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保証されるよう配慮している	年齢や性別を理由に採用対象から排除していない。	職員の採用にあたり、年齢や性別等を理由として排除しないようにしている。長期に勤務する職員も多く、調理や絵、歌、季節に応じた壁面構成等、それぞれの得意分野を発揮している。	
14	(10)	○人権教育・啓発活動 法人代表者及び管理者は、入居者に対する人権を尊重するために、職員等に対する人権教育、啓発活動に取り組んでいる	人権に対するマニュアルを配布し理解するようになっている。また人権研修に積極的に参加している。	行政主催の人権・同和研修参加や内部での伝達、虐待防止検討会議の開催等を通じて、職員への人権教育、啓発に努めている。	

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
15		○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	参加出来る研修には参加するようにしている。参加した後はレポートを作成し他の職員にも伝達出来るようにしている。		
16		○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	連絡協議会に参加し他事業所とも交流を図っている。		
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
17		○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	コミュニケーションをしっかりと、本人の状態やニーズを把握するように努めている。		
18		○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	しっかり話を聴き対応している。		
19		○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	家族からの相談、本人の面談をしっかりと行い対応している。		
20		○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	利用者さんの状態をしっかり見極め、本人が行える、日常生活の作業など手伝ってもらっている。役割を持って生活していると思っています。		
21		○本人と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	家族からの意見や要望も取り入れ、支援している。		
22	(11)	○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う、支援に努めている	かかりつけ医の継続受診の支援、外出レクなどで馴染みの場所に出かけたりしている。	これまでのかかりつけ医への継続受診や、受診の帰りに住み慣れた地域にドライブする等の支援が行われている。また、居室環境の整備についても、これまでの暮らしの継続に向けた配慮がうかがえる。	

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
23		○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	日中はリビングで過ごしてもらい、交流が図れるように支援している。		
24		○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、退所された家族からの相談にも対応している。		
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					
25	(12)	○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	意向に添えるよう努力しています。	長期に勤務する職員も多く、馴染みの関係性の中で、思いや意向の把握に努めている。	入居者個々の行動の理由や背景をひもときながら、認知症ケアの在り方や自尊心の回復、リスク軽減等に向けて日常の基本的なケアを振り返る機会を持つことが期待されます。
26		○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	アセスメントをしっかり行い、今までの生活歴を把握するようにしている。		
27		○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	状態観察、記録をしっかり行い状態把握出来るように努めている。		
28	(13)	○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	関係者の意見を参考にし介護計画に反映し、作成している。	定期的なカンファレンスやモニタリング等を通じて、関係者の意見の反映に努めながら、現状の確認と見直しの必要性について検討している。	
29		○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	状態変化やニーズの変化があればその都度見直している。		

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
30		○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	利用者さん一人ひとりの能力やニーズに対応し支援している。		
31		○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	地域の文化センターなどが企画する作品展などに出展し、交流を図り、楽しく生活が送れるよう支援している。		
32	(14)	○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	入居前からのかかりつけ医の受診を希望される方は、定期的に受診介助し主治医に施設での状況、バイタルなどを報告し治療に協力している。	これまでのかかりつけ医への継続受診や、協力医療機関による訪問診療が実施されている。看護師が常勤配置されており、日々の健康管理や医療との連携に努め、適切な医療を受けられるよう努めている。	
33		○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	介護職員はいつでも、看護師に相談や指示を仰げる体制をとっている。看護師も利用者さんの状態を把握している。		
34		○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。	各医療機関の相談員やソーシャルワーカーさんとは、友好的な関係を築けていると思っています。		
35	(15)	○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	終末期の指針を家族に説明し同意を頂いている。	入居契約時に、重度化した場合や終末期のあり方について指針をもとに説明し、意向を確認している。事業所として、できる事、できない事を十分に説明し、状況の変化に応じてその都度意向確認を行っている。	
36		○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	マニュアルを配布し、ミーティングを行い緊急時の対応はしっかり出来ている。		

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
37	(16)	○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	火災訓練は定期的に行っている。他の災害については、運営推進会議やミーティングで検討し、区長や行政の指示を仰いでいる。	消防署への連絡を行い、年2回、昼夜を想定した避難訓練を実施している。運営推進会議では、地域の水害に関する情報共有に努め、対応についてアドバイスを得ている。	火災以外の災害を想定した訓練実施や、災害時の地域との連携体制作りについて、運営推進会議等を活用しながら、更なる働きかけが期待されます。
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
38	(17)	○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	利用者さんの性格や状態を考えて対応している。	日常の関わりの中で不適切と思われる対応や個別の呼称等について、勉強会や会議の中で検討し、接遇マナーに関するチャックリストも使い、意識を高めるようにしている。	
39		○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	本人の状態やニーズを把握出来るように、しっかり観察して対応している。		
40		○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	自分のリズムに合わせた生活が送れるよう支援している。		
41		○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	本人の希望に沿う様にしている。		
42	(18)	○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	利用者さんの能力に合わせて、手伝ってもらっている。下膳の出来る方は、無理のない様に行ってもらっている。利用者さんが重度化してきており、出来る方が限られてきている。	週に1回程度買い物に出かけ、3食手作り料理を提供し、職員もともに食卓を囲んでいる。各ユニットが別メニューとなり、嗜好や状態への配慮が行いやすい。弁当を持って花見に出かけたり、お節料理等の行事食、たこ焼きパーティー等、工夫を凝らしている。他者の食事介助を行う方や後片付けに力を発揮する方等、それぞれの力を発揮する場面を支援している。	
43		○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	食事や水分摂取量は記録に残し、不足にならないように支援している。		

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
44		○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	毎食後全員行っている。必要な方はマウスウォッシュを使用し、口腔ケアに務めている。		
45	(19)	○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	排泄チェック表を付け、排泄状況を把握し定期的にトイレ誘導を行っている。日中帯はほぼ全員トイレでの排泄を試みている。	排泄チェック表を用い、個別の状況やパターンの把握に努めている。日中はトイレでの排泄を基本として、個別の生活リズム等に合わせた自立に向けた支援に努めている。	
46		○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	排便チェック表を付け、排便状況を把握している。		
47	(20)	○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	入浴の時間 曜日は決まっているも利用者の状況や希望により変更は可能です。	ゆっくりと湯船に浸かれるよう、必要時には職員2名での対応を行っている。基本的な1日おきの入浴スケジュールは設定しているが、希望や体調、状況等に応じて、柔軟な対応に努めている。入浴剤の使用や柚子湯等、入浴を楽しむための工夫も行っている。	
48		○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	日中帯は活動を支援し、夜間しっかり眠れるように支援している。		
49		○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	薬の効能書きはいつでも確認出来る場所にあり、理解できている。		
50		○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	ニーズを把握し望む生活を送れるように努力している。		

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
51	(21)	○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	月に一度外出レクを企画し季節を感じてもらい、利用者さんが楽しんでいただける企画を考えている。天気の良い日は中庭や近隣を散歩している。	毎月外出レクリエーションを企画し、季節に応じた支援に努めている。季候に応じて広い敷地内や近隣の散歩に出かけることもある。	今後は近隣の河川周辺の散策も企画されている。家族との連携も図りながら、入居者個別の希望や習慣、有する力、状況等に応じた個別の外出支援についても新たな取り組みが期待されます。
52		○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	お金の管理は家族に任せている。		
53		○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	利用者さん自ら電話をかける事はない。希望があれば、職員が電話をかけ変わる事はある。毎月の請求書と一緒に利用者さんの書いた手紙を送る事はある。		
54	(22)	○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	外部からの騒音はほとんどない。温度はエアコンで、光はブラインドを調整し快適に過ごせるようにしている。	ゆとりある共用空間には、行事の写真や利用者と共に作成された作品が飾られている。日当たりも良く、ソファーや食卓等、その時々に応じたくつろぎの居場所の確保に努めている。	
55		○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	ソファーやテーブルの配置を工夫している。		
56	(23)	○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	自宅で使っていた馴染みの家具を持ってきて使ってもらっている。	筆筒や椅子、テーブル、化粧道具等、馴染みの物や使い慣れたものを持ち込んでもらい、どこか懐かしさのある個別の居室づくりに努めている。	
57		○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	利用者さんの状態に合わせて支援している。		