

自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

Table with 4 rows: 事業所番号 (0171100191), 法人名 (メリーライフ株式会社), 事業所名 (グループホーム里の家千歳 ラベンダー), 所在地 (千歳市若草1丁目18-2 TEL 0123-28-5184), 自己評価作成日 (平成30年6月1日), 評価結果市町村受理日 (平成30年7月31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)】

当事業所では、愛のある暮らしの中で、楽しく生涯を送れることを願いとし信じ合える希望ある福祉を創造し、社会に貢献していくことをモットーにしています。具体的には、ご自宅での生活状況が、入居しても延長したものとなるよう配慮しながらご自宅に近い環境となるよう努め、支援させて頂いています。馴染みのある家具や道具に囲まれながらの食事作り、畑仕事、地域の交流などで、生活のリズムを通して、忘れていた昔の自分を取り戻し、穏やかに日常が過ごせるよう支援に努めております。また、職員一人ひとりが、入居者様と生活を共にしていることを常に意識し、ゆっくりと関わりをもち、落ち着いた環境でコミュニケーションを図っております。

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度の公表センターページで閲覧してください。

Table with 1 row: 基本情報リンク先URL (http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_2017_02_2_kihon=true&JigyosyoCd=0171100191-00&PrefCd=01&VersionCd=022)

【評価機関概要(評価機関記入)】

Table with 3 rows: 評価機関名 (特定非営利活動法人 福祉サービス評価機構Kネット), 所在地 (札幌市中央区南6条西11丁目1284番地4 高砂サニーハイツ401), 訪問調査日 (平成30年7月9日)

【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)】

(Empty box for external evaluation comments)

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

Large table with 4 columns: 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). Rows 56-62 detailing service outcomes and staff performance.

自己評価及び外部評価結果

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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、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	事業所独自の理念を掲げ、ホームが地域に根ざす事を目標として、理念の共有・実践に向け日々取り組んでいる。管理者は日頃から会議等で理念や方針・目標等を話す機会を多く作り、毎年理念を意識したユニット目標を掲げ、共有・実践につなげている。		
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員として日常的に交流している	地域の方とは日頃から気軽に挨拶を交わし、地域行事への参加、ボランティアの来設などにより色々な世代との交流がある。管理者は自治会の集まりにも参加し、地域と事業所の関わりを深める努力をしている。		
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	地域の集まり等に参加した際には、入居者様のプライバシーに十分配慮しながら認知症ケアの啓発に努めている。子供みこしの休憩場所を提供したり、実習生の受け入れも行いホームへの理解を深める機会を作っている。		
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	各関係者様方との話し合いも円滑に行われておりホーム全般の役割や取り組みについての理解が深まっている。地域の方々から意見や質問を頂く事で、ホームについての関心が深まっているのも実感でき、職員の意識やサービスの質の向上に繋がっている。		
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	市町村との連携については、本部職員、管理者が中心となり積極的に行っている。事故が起きた際の状況報告、運営推進会議で話された内容報告時等を利用し、事業所の実情やケアサービスの取り組みを伝えるようにし、情報提供と共有に努めている。		
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	運営者及び全職員が正しく理解し、身体拘束をしないケアを実践している。言葉や対応による行動の制限、精神的圧迫、薬による抑制、行動しにくい環境なども拘束に繋がると捉え、日頃から入居者様対応に改善すべき部分はないかを振り返るよう努めている。また、委員会設置・マニュアル整備にも取り組んでいる。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	本部及び管理者より高齢者虐待の定義やその内容について各会議で説明を行う他、虐待に関する研修にも参加し、全職員にその内容を周知している。ユニット会議でも定期的な日頃の対応の振り返りやストレスチェック等を行い、虐待を未然に防止できるよう努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	制度の内容等について内部研修・外部研修・会議等で学ぶ機会を持てるようにし、職員理解を深め、その内容周知にも努めている。今後制度利用が必要となった場合にスムーズに活用出来るよう支援体制を整えていく。		
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	契約時には時間を掛け各項目について説明しているが、契約前にも不安や疑問点を尋ね対応している。入居申し込み前には必ずホーム内見学案内も実施し、日常生活の様子やケアの内容等を説明し不安・疑問を解消している。		
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並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	入居者様、家族様とは普段から話しやすい雰囲気作りに努め、意見や要望、不満等を気軽に話せる機会を作るようにしている。表出された意見、要望等については早期に検討し、できる限りサービスに反映させている。また意見箱を設置し迅速な対応に努めている。		
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	運営に関わる職員意見の反映については、毎月の定期的な会議の際及び日常業務の中で聞き取るようにし、その内容について本部で検討された後、必要と判断されたものについて反映されている。		
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	職員個々の経験年数や資格取得状況に応じて賃金に反映する事で向上心に繋げている。介護職員処遇改善加算の申請も行っている。日常業務内での取り組みや個々の成長過程、健康状態等を具体的に把握し、個別の助言や指導を行う事で、意欲や能力を引き出している。		
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	内部研修及び外部研修の受講を推進し受講者以外の職員にも後日会議での報告や資料配布等により情報共有に努めている。リーダー、管理者は日頃から職員の力量や業務姿勢、目標の把握に努め定期的に個人面談も実施し、現状に応じた指導等行っている。		
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	事業所が加盟している協議会が主催する研修会や市町村が主催する研修会等に参加しており、同業者との交流を図る事が出来ている。意見交換をする事により視野を広げ、ケアを見直す機会にもなり、サービスの質や意識の向上等に繋がっている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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 サービスの利用を開始する段階で、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	入居前の面談、見学案内の際には明るく家庭的な雰囲気作りに配慮し、本人様にリラックスして話して頂けるよう努めている。家族様や関係者、書類等からの情報も併せ、現状、不安や要望等の把握に努め本人様の安心に繋げている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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	相談をするご家族様の立場に立ち、これまでの経緯について時間をかけて話を聴くようにしている。不安の解消、ニーズの把握に努める事により、殆どの場合が事前の見学案内及び面談等で納得の上、安心して申し込まれている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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	本人様、ご家族様との面談の際に、現状や要望を聴き取り、その時必要な支援、優先順位などを正確に見極め、出来る限り対応するよう努めている。初期対応をスムーズに行うことで、入居後の安心感に繋がるよう努めている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	入居者様と共に暮らす中で、昔の風習や生活の知恵など多くのことを教わる機会がある。入居者様の生き生きとした表情や言動に元気づけられ、助けられることも多く、共に過ごしながら互いに支え合う関係を築いている。		
19		○本人を共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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	家族様の意向、入居者様との関係、これまでの経緯を把握し、普段の様子や必要な支援、職員の思いをわかりやすく伝え、共通認識を持てるよう努めている。面会が少ない場合は定期的に連絡し、ケアに関する意見や要望を引き出し、共に支えていく関係を築いている。		
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	入居者様、家族様からの情報収集により、馴染みの人や場所の把握に努め、入居後も連絡や行き来が出来るよう機会を設けている。遠方への墓参り等に行っているが、外出支援の際は家族様の協力も得ながら実施し、培ってきた関係が途切れないようにしている。		
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、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	入居者様と共に過ごし様々な側面から観察することで、入居者様同士の関係性やトラブルの傾向等の把握に努めている。関わり方、相性等を理解し、間に入りながら必要な支援をすることで、一人ひとりが孤立せず、自然と関係が深まりお互いを思いやる場面もよく見られる。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	退居時には事業所側で本人様の状態に適した次の行き先について責任を持ち支援し、その後の経過に応じて相談にのる等のフォローをしている。退居後もホームに遊びに来られたり、ボランティアに来て頂ける等の良好な関係が築けている。		
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	日々の関わりや観察、家族様、書類等からの情報収集により、一人ひとりの思いや意向の把握に努めている。意思表示が困難な場合にも、常に入居者様主体の視点に立ち、思いを汲み取る姿勢で関わり、都度検討している。		
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	本人様との関わりや積み重ねやご家族様・関係者・書類等からの情報収集により馴染みの暮らし方や生活歴を把握し、それを日々のケアに活かしてその人らしい生活を継続出来るよう支援している。		
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	日頃の関わりや観察、バイタルチェック、申し送り等により様々な側面からの現状把握に努めている。入居者様の生活リズムや心身状態、能力等のわずかな変化も見逃さず、職員間で情報共有し変化に合わせて柔軟に対応している。		
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	入居者様との関わりを深め、意向や要望、その人らしさを理解することで、本人本位の介護計画を作成するよう努めている。家族様やその他関係者からの聞き取り、会議での個別カンファレンス、状況に応じて話し合いを行い、常に現状に即した計画を作成している。		
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	入居者様の生活の様子やケアの実践状況、結果等を個別の記録に記入し職員間の情報共有に活用している。記入の際には職員個々の気づきや工夫等を具体的に記し、日頃の関わりや介護計画の見直しに活かしている。		
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	本人様、家族様の状況や希望に応じ、できるだけ柔軟で多様な対応をとり支援している。状況の変化等により意向が変わった場合にも、その時々ニーズに可能な限り迅速な対応をとり、安心感・満足感に繋がるようにしている。		
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	地域ボランティアとの交流や消防、民生委員との協力により入居者様と様々な接点を作る事が出来ており、協力体制が築けている。入居者様が安全で豊かな生活を継続出来るよう今後も様々な地域資源との協働に努めていく。		
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	個別の希望がある場合は希望の医療機関を、それ以外は協力医療機関を受診し、適切な医療を受けることが出来ている。医療機関とは常に連携をとり状態に応じた医療活用をし、ご家族様への受診結果や経過の報告もこまめに行い、納得・安心に繋げている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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	入居者の体調の変化や生活状況、ケアの中での気付き等は訪問診療・訪問看護・受診の際に看護師に報告し、状況に応じた個別のアドバイスを受けている。看護師との連携を密にすることで、日頃の健康管理や状態に応じた医療面での支援が適切に行えている。		
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、また、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。又は、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。	入院時にはそれまでの経過、入居者の普段の生活の様子、心身の状況、ケアの留意点等の情報提供をし、本人様へのストレスやダメージをできるだけ軽減して安心して治療を受けられるよう支援している。入院中は医師・看護師等病院関係者、家族様との連携を密にして早期退院へ向けて協力し合っている。		
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	重度化や終末期の対応について出来るだけ早い段階で家族様及び本人様の意向を確認し、事業所として出来る事を伝え可能な限り対応している。時として思いに相違が生じた場合も、医療関係者を含めての助言・話し合いにより方針の共有を図っている。		
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	定期的な救命講習の実施や緊急時の対応マニュアルの整備により全職員がその内容を熟知し、実践力の向上に努めている。また、起こりうる事故を想定しそれを未然に防ぐことができるよう職員間で話し合いをしている。		
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	年2回消防訓練を実施し災害対策について全職員がマニュアルを熟知している。訓練は夜間も含めた様々なケースを想定し、地域住民による協力体制も整っている。また、自主訓練、環境整備、備蓄品の確認等も行っている。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	○一人ひとりの人格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	馴染みの関係になっても、人格の尊重やプライバシーの確保については常に意識して対応の見直しをしている。また、生活暦や記録等の個人情報についても対応に注意している。		
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	入居者様それぞれの能力や性格に合わせた声の掛け方、聞き取り方、情報提供の方法を工夫し、自己決定の支援をしている。表情や反応、生活の様子からも思いを汲み取れるよう本人様と関わりを深める努力をしている。		
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	共同生活の為、ある程度の生活の流れはこちらで作らせて頂くが、出来るだけ一人ひとりの生活リズムや体調、気分、したい事等を尊重、優先している。その人らしさを引き出す支援に努め柔軟で臨機応変な対応に努めている。		
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	おしゃれは自己表現の一つであり、自分らしさを取り戻す為、の大切な支援である。好きな服を選ぶ、今までの習慣を継続する等個々の能力・状態に合わせた支援に努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	入居者様一人ひとりの好みや食習慣、食事準備に関わる能力等に応じ、メニューの工夫や家事参加の働きかけをしている。家事参加が難しい方にも、行事のおやつ作りなどの際に作る作業を見たり触れたりして頂いている。		
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・水分については、入居者様個々の摂取量を毎日記録し、常に摂取状況を把握してそれに合わせた食事・水分・間食の提供をしている。また医療機関とも連携し、状態に応じたアドバイスを受け支援している。		
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、一人ひとりの能力や状態に応じた口腔ケアを行い、口腔内の状態観察、清潔保持に努めている。夜間は義歯のポリドント洗浄をし、保管している。		
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	排泄チェック表の記入により個々の排泄状況、傾向、課題等を把握し、排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの排泄が自立に向かうように支援している。状況に応じたトイレ誘導・下剤の調整などにより失禁が減り、トイレでの排泄が増えたケースも多い。		
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	排便状況を細かく把握し、便秘の原因や及ぼす影響の理解に努め、食事・水分の工夫や運動の働きかけをしている。下剤は種類・量・服用時間・効果等の面から検討し、一人ひとりの状況に応じて便秘予防に取り組んでいる。		
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ず、個々にそった支援をしている	入浴は入居者様の希望や体調、年齢等に応じ、曜日や順番を決めず週2～3回実施している。湯加減等も個々の好みや習慣に出来るだけ合わせ、満足感を得られるよう努めている。入浴中はゆったりとリラックス出来るような関わりを心掛けている。		
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	個々の生活習慣、活動量、体調、前日の睡眠状況、精神状況等に応じて適度な休息を取り、安眠出来るよう支援している。不眠傾向の方には様々な面から原因を探り、生活リズムを整え良眠に繋がるよう努めている。		
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	個々の服薬内容は全職員が把握しており、服薬管理は法人で取り決めた基本事項を遵守している。投薬時は複数の職員で確認の上対応し誤薬防止に努めている。日頃から症状の変化や副作用等に気を付け観察している。		
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	個々の生活歴や得意な事等を把握し、それを活かした役割や楽しみ事の提供に努めている。能力や活動意欲等に差があっても、楽しみ等を見出し、個性を表現しながら活躍出来る場面を作っているよう支援している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。また、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	入居者様の希望に応じて散歩や買い物等の外出支援を行っている。外出が負担になる方には、体調や天候などに配慮し、ホームの畑や花壇を見に短時間外出して頂いたり、他ユニット訪問等で気分転換や交流の機会を作っている。また、家族様の協力を得て事前に予定を立て、遠方への外出をしている方もいる。		
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	金銭の自己管理が可能で希望のある方には家族様と相談の上、所持・使用して頂き、生活意欲の向上や喜びに繋がっている。自己管理や使用が困難な方には買い物機会の作りお金を使えるよう支援もしている。		
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	家族様や知人との電話、手紙でのやり取りには個々の能力に応じて取り次ぎや代弁、代筆等必要な支援を行い、プライバシーにも配慮している。定期的に家族様や友人と連絡を取る事で、安心感・満足感に繋がっている。		
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	ユニット内は家庭的で明るく、安心出来る温かい雰囲気を作るよう努めている。共用空間は清潔保持に努め、装飾等は適度に生活感・季節感のあるものにし、過度にならないよう配慮している。席替えや家具の配置替え、飾り付け等をする際には、入居者様の意見を聞きながら一緒に行うようにし、常に入居者様の視点で見た居心地の良さを考慮している。		
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	共用空間にはソファやテーブル、椅子を複数設置し、周囲の人の気配を感じながらも、一人で静かに過ごしたり、気の合う仲間同士で過ごせるよう配慮している。それぞれが安心できる快適な居場所を作れるよう努めている。		
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	居室には入居前から使用していた馴染みの家具や寝具、生活用品等を持ち込んで頂いている。できる限り本人様・家族様の意向を反映し、その人らしさを活かした居心地良い空間を作り、不安や混乱なく生活できるよう支援している。		
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」や「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	常に入居者様一人ひとりの身体能力や空間認識能力、動作・行動の特徴、生活リズム等の把握に努め、変化に応じて対応している。状態に合わせた介助、手摺り等の設置や環境改善等により、残存能力を活かして自立した生活が送れるよう支援している。		