

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】(Eユニット)

事業所番号	2774002246		
法人名	株式会社アイケア大阪		
事業所名	グループホームアイケア服部		
所在地	大阪府豊中市服部寿町1-11-6		
自己評価作成日	平成28年4月20日	評価結果市町村受理日	平成28年7月28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	特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター		
所在地	大阪府中央区常盤町2-1-8 FGビル大阪 4階		
訪問調査日	平成28年5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)】

利用者がご自分のペースで健康的な生活を送れるよう、提携医療機関や地域の病院との連携、調理専門職員による心のこもった食事の提供、安全・清潔な住環境の整備に力を入れています。また、利用者と職員の関係はもちろん、利用者同士、職員同士、利用者家族同士にも良好な関係が築かれており、施設全体に家庭的な雰囲気があふれています。関わる人々がお互いに労り合い、助け合える温かな施設を目指しています。

【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)】

事業所は開設12年を経過しているが、施設は近隣から4年前に移転しており、3階建ての2・3階部分に位置している。事業所は2階に2ユニットを配置し、居間兼食堂・厨房室及び広いテラスは3階にあり、毎日4回(朝・昼・夕食とおやつ)、大半(9割)の利用者はエレベーターを敢えて使わず、職員の見守りで階段を昇り降りし、足の筋肉強化や認知症緩和及び健康的な食育につなげている。調理専門職を確保し、3食とおよの献立を自前で作り、食材の調達から調理まで全て職員が行い、職員と一緒に利用者は元気に完食している。管理者は、利用者ごとの健康面を詳細に把握し、内科・歯科・眼科の協力医だけでなく、泌尿器科・皮膚科・耳鼻科・痔・白内障等の専門医を近隣市も含め、納得がいく医師に受診し、安心した医療の確保を築いていると共に個別ケアの大切さを職員と一緒に共有し、日々進化を図っている。

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)	○	1. ほぼ全ての利用者の	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. 利用者の2/3くらいの				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいの				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				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)	○	1. 毎日ある	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回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				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	66	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. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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)	○	1. ほぼ全ての利用者が	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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、安心して暮らせている (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	「愛あるケア」の理念に基づき、常に利用者にはゆっくりと優しい言葉づかいで接している。	「愛あるケア」の基に、3項目の理念を掲げ、見やすいところに掲示し、管理者はリーダーシップを十分に発揮し、職員と一緒に共有し、日々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	散歩や買い物などの外出で地域に顔見知りができ、挨拶を交わしている。	立つ・歩くの大切さを全職員は共有し、日常的に散歩や買い物に出掛け、地域住民に挨拶している。地域の敬老会や月1回の喫茶催しに出掛けている。自治会会長とも良好なお付き合いをし、助言も得ている。地域のボランティアを頻繁に受け入れている。		
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	ボランティアや地域の方の相談に応じている。			
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	施設内の行事や出来事などを報告して、家族会との交流、情報交換をおこなっている。	利用者・家族・地域包括支援センター職員・民生委員・介護相談員・地域代表の方々が参加され、年6回開催している。外部評価の予定や施設1階に保育所開設のプラン等を公開し、参加者と双方向な話し合いを行い、運営に活かしている。		
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	利用者の状態や施設の現状を積極的に伝え、市町村担当者和との協力関係を築いている。	介護認定等で市に出向き、話し合いを行っている。地域包括支援センターが主催する多職種のメンバーが参加する地域ケア会議や市主催の連絡会等に参加し、情報を得ている。分からない事があれば市の各担当に電話し、助言を得ている。		
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「介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	安全上玄関とエレベーターは番号キーで開閉している。身体拘束をしないケアについては研修で学び、実践している。	原則、身体拘束は行わないことを明示し、職員は共有し、実践している。玄関・エレベーター等は暗証番号となっているが日々の散歩や3階のテラス及び一周できるバルコニーで外気に触れている。	外部研修で虐待・身体拘束の研修にも参加しているが、マニュアル(身体拘束ゼロの手引き等)を整備し、施設内研修として年間の計画書を作成し、定期的に全職員の共有を図る事を期待したい。	
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	職員全員が研修で学び、お互いに注意しながら適切な介護に努めている。			

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
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	人権研修への参加、ミーティング等で理解を深めている。		
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	納得を得られるまで丁寧に説明をしている。		
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	玄関に意見箱を設置、月に一度介護相談員の方に来て頂いている。	家族は頻繁に来訪され、意見や要望等を気軽に言える環境になっている。把握した要望等は申し送りノートに記載し、職員の共有を図り、改善につなげている。家族会を開催し、交流を図っている。	受付日・担当者・内容・対応結果等が記載された苦情処理簿等を作成し、全職員で改善に向けた話し合いを行い、その努力の積み重ねが事業所の財産になるように検討されたら如何でしょうか。
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	スタッフ会議や申し送りの際に出た意見や話し合いの内容を反映させている。	管理者・ユニットリーダー・職員間の意思疎通が良く、職員会議や日々の申し送りで職員同士が気軽に意見を言っている。個人面談も行い、産休等による休暇等にも職員が働きやすい環境を作っている。キャリアアップの外部研修も積極的に支援している。	
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	年一回個人面談があり、日頃思っていることを代表者に直接伝えることができる。		
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	段階に合わせた研修受講の機会を積極的に提供している。		
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	研修会等での同業者との交流や、実習生との情報交換を通じて、サービスを向上させていく取り組みをしている。		

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
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	面接で丁寧にヒアリングを行う。コミュニケーションをとり、よく話を聞き、安心して暮らせるよう努めている。		
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	入所まで面会、話し合いを繰り返し行い、良好な関係をつくるよう努めている。		
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	希望や要望は出来る限り実行できるように努めている。		
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	主体的に生活できるよう、利用者に教えて頂いたり、手伝って頂けるような関係を築いている。		
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	率直な意見を言い合える関係づくりに努めている。		
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	いつでも面会できるようにしている。	過去に住まいしていた近隣の知人や元職場仲間及び戦友が来訪されたケースがある。家族の協力で自宅に戻ったり、墓参りや法事に出向き、馴染みの場所支援をしている。近隣の理髪店が馴染みとなっている方もいる。	
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	相性によって、席次や共同作業の組み合わせなど考慮している。		

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
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	退所後も面会に行ったり、お見舞いや告別式へ行くことがある。		
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	日々の会話からも意向を汲み、ケアプランに取り入れている。	入所時にフェースシート等で過去の生活歴を把握し、職員は共有している。入所後も繰り返し、利用者に寄り添うことや家族との会話から新たな思いや希望等を把握し、出来るだけそれに沿った支援を本人本位に検討している。	
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	ご本人やご家族にお話を聞くなど、できるだけ情報を集めて把握に努めている。		
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	生活歴や生活習慣、ADLの把握に努めている。		
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	ご家族や医師などから意見があればミーティングで取り上げ、計画に反映している。	日々の暮らしぶり等を支援経過に記載し、月1回モニタリングを実施し、カンファレンスやサービス担当者会議で話し合い、家族や医師と相談しながら現状に合った介護計画作成につなげている。見直しは6ヶ月ごとに行っているが急変や入退院時は即対応している。	
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	利用者の日々の様子・変化を記録し、必要に応じて計画を見直している。		
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	他サービスの利用など、柔軟な対応をしている。		

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	演芸会などボランティアを受け入れている。美容院や百貨店などなじみの店に行けるよう支援している。		
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し、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	状態に合わせて複数の病院を受診している。	家族が希望する医師への通院を基本としている。事業所は協力医療機関とは月1回の定期健診を、通院と往診を隔月に実施している。納得し、信頼できる眼科・歯科(歯科衛生士同伴)の往診以外に泌尿器科・皮膚科・耳鼻科・痔・白内障等の専門医とも連携している。	
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	受診に同行し、医師や看護師に相談している。		
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	面会に出向き、ご家族や関係者と話し合いを重ねて安心して治療を受けられるようにしている。		
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	家族や利用者と話し合い、利用者に合った施設、病院または在宅へとつないでいる。	基本は看取りは行わない事を早い段階から家族に伝えているが家族の希望を聞き、出来る限りの支援を実践し、医師と相談し、利用者・家族が安心して最期を迎えられるように心掛けている。	
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	マニュアルを作成し、SSに設置している。		
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、消防署員立会いの避難訓練を実施している。	年2回、消防署の指導も受け、消火や避難誘導訓練を実施している。災害時の備蓄は最低限の飲料水や食糧を整備している。地震・水害等に関し、落下物や避難場所等を検討している。	夜間1人体制時の火災は職員がパニックにならないよう外部資料等も参考にし、夜間を想定した、より実践的な訓練とその頻度を増やす事を期待したい。

自己 自己	外部 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	どんな方に対しても個人の尊厳に配慮した対応を心掛けている。	先輩である利用者1人ひとりを尊重した個別ケアを大切に支援している。プライバシーを損ねる言葉掛けや態度に気づいた時は職員同士が注意し合うように努めている。呼称は～さんで統一し、理念に人権を守ることを謳い、職員は共有している。	
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	小さなことでも自己決定することを忘れない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し、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	利用者本位の生活支援を行っている。		
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	清潔に習慣を継続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	調理の日を設け、利用者と職員と一緒に準備、調理、片付けをしている。	管理者自身が好みや栄養バランスの良い献立を作り、職員は毎日食材の買い物に出掛け、朝・昼・夕食とおやつを手作りしている。利用者は出来る範囲で手伝い、30分前から2・3階の階段の昇り降りを毎日4回行い、元気で食欲も旺盛である。	
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	咀嚼・嚥下の状態に応じて、食事や水分の形態、量等工夫している。		
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	毎食後おこなっている。週一回歯科往診を受けている。		

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	それぞれのタイミングや習慣に合わせて、トイレの声かけ、誘導や排泄介助をおこなっている。	布パンツで過ごせる方が6割いる。排泄パターンを把握し、日中は誘導により、トイレでの排泄につなげ、夜間は睡眠妨害にならないよう配慮している。日々、自然な排泄につなげる運動や食事・おやつ作り及び水分補給を大切に支援している。	
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	日々の運動を推進するとともに、起床時に湯冷まし、ヨーグルト、オリゴ糖入り飲料の提供をおこなう。状況に応じて便秘薬の配薬をおこなっている。		
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	体調や気分に合わせて入浴を見送ることもある。入浴が楽しみの一つとなるよう声かけを配慮している。	入浴は午前中、週2・3回は入浴できるように支援し、嫌がる利用者には強制はせず、時間を置いたり、声かけを工夫し信頼関係を築くようにしている。毎日、水虫予防も兼ねた足浴を行い、皮膚を清潔にしている。ゆず湯等も取り入れ、楽しい入浴につなげている。	
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	生活リズムを考慮しつつ、昼寝や就寝・起床の声かけをおこなっている。		
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	処方薬の説明をよく読み、理解に努めている。体調の変化に注意を払っている。		
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	一人ひとりに合った役割、楽しみごとを持てるよう、得意なこと・好きなことを把握し、取り組めるよう支援している。		
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	散歩や買い物、美容院に行けるようにしている。年に一度日帰り旅行にでかけている。	日常的に近隣への散歩や買い物及び理美容室に出掛けている。車を使った食材の買い物も気分転換になっている。3階テラスでは満開の桜見物や日々、外気に触れることを支援している。特別な外出として年1回、日帰り旅行をしている。	

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
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	お金の所持を希望される方は金額を把握しておき、無くさないように注意を払っている。販売機やお店での買い物に同行している。		
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	希望に応じて年賀状、暑中見舞いや電話連絡の支援を行っている。		
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	季節の花を週替わりで飾ったり、利用者の作品を展示して温かみのある空間になるよう努めている。	3階の居間や食堂及び厨房室は広く、ゆったりしていると共に両側に大きなテラスがあり、日向ぼっこや四季折々に満開の桜や紅葉を眺めることが出来る。壁には季節を感じる手作りの塗り絵や油絵等を飾り、椅子やソファを適切に配置し、居心地よく過ごせる空間となっている。	
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	共用空間であっても少人数ずつで盛り上がったたり、一人でのんびりできるような配置にしている。		
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	居室内はそれぞれ馴染みの物や家具を置き、安全に居心地よく過ごせるよう工夫している。	ベッドやクローゼット及び冷暖房設備が事業所で用意されている。利用者は馴染みの家具や置物及びテレビやカセットを持ち込み、写真等を飾り、家庭と変わらない、穏やかに過ごせる居室となっている。日中は換気を大切に支援している。	
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」「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	家事全般、レクリエーションなど、小さなことでもできることはやって頂けるようにしている。		