

(別紙4-1)(ユニット2)

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	0190200915		
法人名	株式会社じょうてつケアサービス		
事業所名	グループホーム 菜の花北丘珠館 3階		
所在地	北海道札幌市東区北丘珠4条1丁目4-16		
自己評価作成日	平成30年10月14日	評価結果市町村受理日	

※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。

基本情報リンク先URL	http://www.kaigokenakaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_2018_022_kanji=true&jiyosayoCd=0190200915-00&PrefCd=01&VersionCd=022
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社マルシェ研究所
所在地	北海道札幌市厚別区厚別北2条4丁目1-2-1901
訪問調査日	平成30年11月9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)】

--

【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)】

--

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で日頃の取組を自己点検した上で、成果について自己評価します

項目	取組の成果		項目	取組の成果	
	○	↓該当するものに○印		○	↓該当するものに○印
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向をつかんでいる (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 3 利用者の1/3くらい 4 ほとんどつかんでいない	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ます (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 3 家族の1/3くらい 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 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 3 利用者の1/3くらい 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広がり深まり、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
59	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 3 利用者の1/3くらい 4 ほとんどいない	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 職員の2/3くらい 3 職員の1/3くらい 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 2 利用者の2/3くらい 3 利用者の1/3くらい 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 3 利用者の1/3くらい 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 2 利用者の2/3くらい 3 利用者の1/3くらい 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 3 家族等の1/3くらい 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 3 利用者の1/3くらい 4 ほとんどいない			

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作り、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	今年度ケア理念検討委員会を発足し、ケア理念の見直しを図り、新しい理念を掲げた。従来のケア理念は、行動理念とした。毎朝理念の唱和を行い、実践出来る様心掛けている。		
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	毎年町内会総会と新年会へ参加し、事業所の活動内容、災害拠点となる事の説明を行っている。地域運営推進会議には、入居者様や町内会の役員のみならず町内の方々、婦人部や老人会の方も参加され意見を頂いている。		
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	運営推進会議の中に、日常の様子としてスライドショーを作成し生活の様子を伝えたり、認知症の理解を深めるために講話を取り組んでいる。また、菜の花通信として地域向けの紙面を作成し回覧板として情報を発信している。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組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	運営推進会議では日々の様子や行事、外出の様子をスライドショーにまとめ都度報告している。また、運営状況を伝え参加者から意見を頂き、サービス向上に活かすように努めている。		
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に取り組んでいる	運営推進会議に地域包括センターより担当者が出席され、意見や研修案内等の情報を頂いている。また、ケア友の会に参加し、東区担当者や他職種の代表と協力体制を築いている。		
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	新たに身体拘束等適正化指針の作成と共に、今年度より身体拘束等適正化委員会を発足し、適切な対応が出来る様にしている。職員に対し内部研修を行い、不適切な対応がないように理解を深めている。また運営推進会議では地域の方々にお伝えし周知を図ることが出来た。		
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	本社の新人研修カリキュラムに組み込まれており新人職員が一から学ぶ機会を作っている。ユニットにおいても6月、7月に内部研修を実施し、指針の内容の理解を図った。		

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	管理者は札幌市や東区の連絡会議において研修する機会を持っている。ユニット内では内部研修の中で研修を実施し、今年度は来年2、3月に研修を予定している。		
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	入居希望時の最初の面談より営業部長と管理者が同席し、まずはご家族の今までの労をねぎらっている。信頼関係を構築し、契約締結の際は生活の不安を聞き取り、安心できる様に十分な説明を行い、納得頂くよう努めている。		
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	館の1階玄関にアンケート箱を設置し、どなたでも意見、要望を記載して頂ける環境を整えている。またユニット内にも同様の箱を用意している。ご家族の来訪時には管理者はじめ全ての職員が気軽に話せる雰囲気を作っている。苦情があった時は職員で対策をし運営に反映している。		
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	毎月の管理者会議、ユニット会議、2ヶ月に1回のリーダー会議の開催にて意見、提案を聞く機会を設けている。ユニットでは日々の業務内やカンファレンスで意見交換を行っている。また定期的に個別面談を行い職員の意見を吸い上げている。		
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	資格手当、勤続手当の支給、処遇改善手当での見直しを図るなど、職員のモチベーションが向上するように環境・条件整備を行っている。		
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	実践リーダー研修、実践者研修、認知症介護基礎研修、初任者研修など受講できる機会を確保している。また館でもユニットの合同研修や入居者様の身になり体験する実習を行い研鑽している。		
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組をしている	区の管理者連絡会議を通じて同業者との交流を図り、講演・勉強会などを企画し、ネットワークを広げスキルの向上を図っている。今年度は東区の代表を務めている。		
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	サービス利用前に面談にて信頼関係を築き、ご本人が何に困っているか、不安なのかを聞き取り安心して頂く言葉掛けを行っている。また、ご家族からも情報を収集しご本人にとって安心できる環境を整えている。		

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
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	入居に伴い、面談を重ね信頼関係を築く様に努めている。ご家族の困っている事や不安、要望に耳を傾け、ご本人の入居後どんな生活をして欲しいかの意向を確認している。また入居後も生活の様子の報告を行い関係作りに努めている。		
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	入居時には主治医の確認を行い提携医療機関とご家族、管理者が情報を共有している。また訪問の歯科、理容美容、マッサージ等の提示を行い必要時に利用できる様に対応している。		
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	生活を共にする入居者様同士の関係を自然な形で築く事が出来ている。個々の入居者様の家事などの出来る事を見極め支援していく事で日課を作り上げている。入居者様同士支え合える環境を作り、良好な関係を築いている。		
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	ご本人の状態を面会時、電話などで随時伝え説明し関係性を築くようにしている。病院の受診同行や運営推進会議、外出レクの同行、誕生会他行事などに参加して頂くことで相互の絆を大切にすることが出来ている。		
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、友人、知人の来訪も多くあり、居室やリビングでゆっくりと過ごして頂けるように努めている。また、来訪時は他の入居者様も交えて気さくに話し掛けられるなど、とても良い時間になっている。		
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	ソファで会話を楽しんだり、台所で食事の準備や後片付けを一緒にしたり、また、外出時の際車イスを押すのを手伝って頂いたり、互いに支え合い協力しながら過ごす事が出来ている。		
22		○関係を断ち切らない取組 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	何か必要な事がある際は気軽に相談して頂き、支援が行えることをお伝えし、退去後も関係性を保つようにしている。		
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					
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	日常生活全般を通して、希望や意向を吸い上げている。スタッフルームに気づきシートを設置し、その情報を全員で共有している。体調面、状態変化の気付きは優先的にカンファレンスで検討し、ケアに活かすようにしている。		

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
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	ご家族から基本情報シートを記載して頂く事で生活歴等を把握している。またご家族の面会時に確認したり、利用者様との何気ない会話の中で過去の生活を聞き取り、支援につなげている。		
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	日々の申し送り、カンファレンス、気づきシートで情報の共有を図っている。また、健康チェック表や個人記録、介護日誌などの書類を通して現状の把握を行っている。		
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	担当職員がモニタリング・アセスメントシートの記載を行っている。各入居者様の新しいケアの提案など「笑顔ノート」に記載し、内容を基にカンファレンスで検討し新しい課題、ケアに対する方向性を統一している。また、関係機関の意見も反映し、介護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	介護計画のサービス内容については、記録時記載と運動出来る様に同一ファイルにしている。必要なサービス内容の共有を図りながら、ケアに活かせるように見直し同様実施している。		
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、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	別ユニットとの交流を図り、緊急時・災害時など慌てずに行動出来るように、夜勤前申し送りを合同で行い両ユニットの入居者様の状態把握を行っている。外出レクの協力支援、合同避難訓練を行い柔軟に対応出来る様にしている。		
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	天候の良い日は散歩や郵便局や近くのスーパーでの買物と、その場でお会いした地域の方々と挨拶を交わし、交流が図れる様に支援している。		
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	入居時に提携したかかりつけ医を提示した上で、選択できる様に希望や意向を大切にしている。提携医療機関では月2回の訪問診療、24時間の医療支援体制で適切な医療を受けられるよう支援している。		
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	週1回職場内の看護師が訪問し、入居者様個々に健康チェックを行っている。往診時の報告や入居者様個別の状態変化の相談、指示を頂いている。		

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
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。	入院した際、介護添書を作成、病院関係者と情報共有している。入院時はお見舞いを兼ねて、入居者様の状態を確認し、看護師からも情報を頂いている。退院に合わせて主治医からの説明等はご家族と同居し情報を共有している。		
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、地域の関係者とともにチームで支援に取り組んでいる	入居時には重度化した際の指針の説明を行い同意を頂いている。状態に合わせて看取り介護指針に則り、ご家族の看取り意向の確認を行い、カンファレンスを実施し、ご家族、主治医、事業所の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	本社マニュアルの緊急時フローを都度確認し、実践に活かせるようにしている。また、今年度から本社にて救急救命の研修があり、全員が講習を受けられる体制となっている。		
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4回の避難訓練を館として実施している。今回の胆振東部地震後、発電機の使用方法も訓練として行った。災害時の拠点としての役割を町内会の方々にも伝え、協力体制を作っている。また11月には年に1度の消防立ち会い訓練を予定しており、町内会に協力を要請している。		
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	内部研修において人権擁護、コンプライアンスについて実施している。本社からのコンプライアンスの意識の持ち方についてのポスター配布がありスタッフルームに掲示し、日頃の言葉かけや対応について意識するようにしている。		
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	生活上における、自己決定の場面などでは常に入居者様に確認を取りながら支援を行っている。また、外食の際はその場でメニューを見て決めて頂いている。		
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、希望に沿って支援している	毎日の日課はあるものの、入居者様のペースに合わせて支援を行っている。時にはレクリエーションを活発にしたり、ゆったりと過ごす日があったりと一人一人のペースを見極めながら、毎日笑顔で過ごされている。		
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	洋服をご自身で選び、身だしなみに気を使い、鏡を見るのが好きな入居者様が多い為、都度職員はアドバイスをを行っている。訪問美容では入居者様らしい髪型になるように職員が代弁している。またご家族が自宅に呼び、カットやカラーを行って頂ける入居者様もいる。		

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	毎日の日課として台所での調理補助、食器洗い、食器拭き、食器の収納等、職員と入居者様が楽しみながら行っている。また、目で見て美味そうになるよう盛り付けを工夫している。行事時の調理やおやつ作り等、普段から一緒に行っている。		
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	食事量、水分量はチェック表を用いて、過不足なく摂取できる様にしている。また、栄養スクリーニングを9月に実施し、状態をカンファレンスで確認している。		
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	訪問歯科との連携を図りながら、個々の入居者様の口腔内の状態に合わせ、歯間ブラシやスポンジを用意し対応している。ご本人の力を活かせるよう支援を行っている。		
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向けた支援を行っている	排泄チェック表を用い声掛けを行い、トイレにお誘いしトイレ内での排泄を基本としている。また、ご自分でトイレに行きたいと言われた時には、側で見守り排泄を支援している。車椅子使用の入居者様の移乗はご自分の出来る力を活用出来る様に支援している。		
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	水分チェック表を用いて量を確認し、水分を提供している。毎日の運動を支援し体調を整え、オリゴ糖やヨーグルトなども準備し、予防に取り組み対応している。		
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、個々に合った支援をしている	週2回を基本としているが、その日の状態に合わせて曜日は設定していない。入浴前にバイタルチェックを行い、入浴が難しい場合はシャワー浴、手足浴、清拭等で対応している。1日3人を基本としているが予定外の入居者様で希望があれば、優先している。		
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	個々の体調やリズムに合わせてゆっくりと休んで頂けるよう対応している。夕食後にはテレビを囲み団欒の時間を設け、夜勤者は見守り支援している。		
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	入居者一人一人の受診ファイルを用意し、定期又は緊急時の受診内容を回覧し確認している。薬剤情報も一緒に添えている為、職員はいつでも確認している。頓服や薬内容の変更など申し送りや他にも日誌等に記載し情報共有している。		

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
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	一日の日課を通して、入居者様や職員との良好な関わりでユニット内はいつも笑いに包まれている。皆様それぞれ役割を持ち、入居者様主体で一日が進んでいる。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望に沿って、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	天気の良い日は散歩や近くのスーパーの買い物、ホーム畑作業をしたりと個々に合わせた外出支援を行っている。月に1度の外出レクでは入居者様の希望を確認して場所を決定し支援をしている。		
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	入居者様の状態に合わせて、買い物時レジで支払いをして頂いている。ご家族の了承を得て、買い物の際は立て替えて現金を持ち、買い物を楽しんでいる。		
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	ご本人が電話をしたい時には、いつでも連絡出来る様に、予めご家族様にも了解を取り対応出来る様にしている。ご家族様の声を聞き安心されている。介護計画に立案し対応している入居者様もおられる。		
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	室温や湿度に気を使って風邪などの予防に努めている。装飾等は季節感を大事にし、入居者様の手作りも飾っている。廊下等は不必要な装飾はあえて行わず、入居者様が混乱しないトイレや居室に自分で行けるように工夫している。夕食後は夜勤者と入眠前の団欒の時間を設けて、穏やかに一日が終えるような環境を作っている。		
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	ソファにてテレビを見ながら入居者様同士で会話に花を咲かせたり、職員がその中に入ったりと笑いが絶えない時間があり、また居室にて思い思いに過ごされている入居者様もいる。		
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	入居前にご家族と相談し、入居者様の使い慣れた家具やなじみの物、また使い勝手の良い物を置いている。入居後もご本人の趣味に合わせた植物や身近な方々の写真やゆかりの物の中で居心地よく過ごせるように工夫している。		
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	居室やトイレ等大きく表示し、ご自身でも迷わず行くことが出来るようにしている。フロア内には各所手すりが設置している為、入居者様は手すりを利用して一人で歩行できる方も多い。		