

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	0292500162		
法人名	東北産業		
事業所名	グループホームびわの荘		
所在地	青森県野辺地町字枇杷野51-24		
自己評価作成日	平成31年1月14日	評価結果市町村受理日	平成31年4月18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>ホーム周辺には民家が少なく、地域住民が訪れることは少ないが、近くに高校や運動公園があり、時には試合の声援や学生の声が聞こえることがあるほか、自然に恵まれて、景色で四季の変化を感じながら、穏やかに生活できる環境となっている。</p> <p>ご家族様は面会や通院の付き添い等にも協力的であり、今後も一緒に支える関係を維持できるように信頼関係を深めていきたい。利用者様が笑顔で暮らせることをびわの荘の形として、利用者様と向き合い、寄り添い、1つでも多く対話し、思いを引き出すことを意識して、日々のケアに努め、利用者様一人ひとりの生活スタイルを大事に支援し、いつまでも笑顔で暮らせるように取り組んでいく。</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。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	
----------	--

【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> </p>
----------

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 青森県社会福祉協議会
所在地	青森県青森市中央3丁目20番30号
訪問調査日	平成31年2月14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
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者の <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんど掴んでいない	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る (参考項目:9,10,19)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての家族と <input type="radio"/> 2. 家族の2/3くらいと <input type="radio"/> 3. 家族の1/3くらいと <input type="radio"/> 4. ほとんどできていない
57 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)	<input type="radio"/> 1. 毎日ある <input type="radio"/> 2. 数日に1回程度ある <input type="radio"/> 3. たまにある <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ毎日のように <input type="radio"/> 2. 数日に1回程度 <input type="radio"/> 3. たまに <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	<input type="radio"/> 1. 大いに増えている <input type="radio"/> 2. 少しずつ増えている <input type="radio"/> 3. あまり増えていない <input type="radio"/> 4. 全くない
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての職員が <input type="radio"/> 2. 職員の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 職員の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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している (参考項目:30,31)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての家族等が <input type="radio"/> 2. 家族等の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 家族等の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどできていない
62 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	職員にどの程度浸透し、日々の業務で実践できているかは分からないが、地域密着型サービスや理念の意味等について、事ある毎に伝えている。		
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	今年度、地域交流を意識して、ご家族様や保育園等に働きかけを行った。日常的とはいかないが、行事の際は交流できている。		
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	立地場所も郊外に位置し、ホームの周りに民家が少なく、気軽に地域住民と行き来できていない。また、ホームとして、啓発活動もできなかった。		
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	運営推進会議を定期的に行い、時々、委員の欠席はあるが、協力的に出席いただいている。会議ではホームの活動状況を報告し、情報交換やご意見をいただき、ホームの運営に繋げている。今年度、利用者様に提供している昼食の試食会を行った。		
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	地域包括支援センターや行政担当者が運営推進会議の委員になっていただいているため、ホームの状況に対して意見や指導をいただきながら、ケアサービスの向上に繋げることができている。		
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	会議等で身体拘束について、ホームの方針等を伝えている。今後も正しく理解できるように、内部研修を実施していく。身体拘束の適正化に向けて、指針や同意書等は整えているが、安易に身体拘束をしないよう、今後も慎重に取り組んでいく。		

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
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	日常の中で身体だけではなく、内面に対しての働きかけも虐待に繋がることを意識し、日々の業務に取り組んでいる。今後は内外研修で学ぶ機会を設けたい。		
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	外部、内部研修を実施できなかった。今後は利用者様の支援のほか、ご家族様に情報提供をできるように理解を深めていく。		
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	契約の際には、ご家族様や利用者様に分かりやすく伝えることを心がけ、説明している。退所の際には疑問や不安に対して説明を行い、速やかに情報を提供している。		
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	日常会話を意識して、利用者様が自分の思いを言えるよう、職員は少しでも多く会話をすることを意識している。玄関にご意見箱を設置し、ご家族様や外来者が意見を出しやすいようにしている。		
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	ユニット会議や全体会議、委員会等、職員が意見を出しやすいように毎月行っている。また、随時、利用者様の状況や職員体制等に応じて会議を実施している。		
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	職場環境や労働条件の改善については、会社全体として取り組んでいる。年2回人事考課を実施し、日々の業務に対する姿勢や努力に対してフィードバックし、職員が意欲を持って働けるよう、環境改善に取り組んでいる。		
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	人事考課の際、職員個々の能力に応じて、スキルアップに繋がる研修のほか、資格等について提案している計画的な内外の研修は実施できていない。		

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
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	他の事業所と交流することや職員育成のため、法人内の事例検討会に参加した。		
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	入所時は本人の思いを十分に聞き、要望やニーズ等を把握し、サービス提供に努めている。利用者様やご家族様が言いやすいように努めている。		
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	入所にあたって必ず面談を行い、ご家族様が困っている事や要望、不安に思っている事に耳を傾け、信頼関係の構築に努めている。		
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	利用者様やご家族様の思いに耳を傾けながら、何を優先し、サービス提供したら良いか見極めた支援を心がけている。		
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置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	利用者様のできる事を引出し、利用者様優先で業務に当たっている職員は少ない。		
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	家族様には受診の付き添いの協力のほか、利用者様の外出や外泊への協力を依頼しながら、利用者様と家族様との絆を大切にしている。また、ケアをする上で家族様の意向や気持ち、職員の考えや思いを話して相談し、ケアすることで、利用者様と一緒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	ご家族様だけでなく、知人等の訪問や電話等、交流の継続に努めている。行きたい場所等を聞き取り、外出行事で利用者様の希望の場所に出かけるようにしている。		

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
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	居室で一人で過ごしている利用者様や利用者様同士の関係性の良し悪しの把握に努め、食事席の場所交換やレクリエーション、体操時の声かけ等に配慮している。		
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	退所時、次の生活場所について、利用者様やご家族様が一番に不安に思う事なので、退所後のサポートは意識して配慮している。		
<b>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</b>					
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	利用者様個々の思いや意向を優先することに努めている。また、状況変化の際も、利用者様優先で検討し、サービス提供に努めている。		
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	ホームでの暮らしに、入所前の生活状況の把握は重要と思っている。関係機関やご家族様から、以前の情報収集に努めている。		
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	利用者様の生活リズムや身体状況等については看護師と連携し、状態の把握に努め、安定した体調を維持して生活できるように取り組んでいる。		
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	定期的及び状態変化時のモニタリング、介護計画の検討等、チームで検討し、介護計画に反映させている。介護計画作成にあたっては、利用者様やご家族様の意見や要望等を反映させている。		
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	毎日、利用者様一人ひとりの身体、生活状況を記録し、全職員が記録内容を共有している。介護計画に沿ったサービス提供の実施状況について記録し、見直しに活かしている。		

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
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	その時々課題について検討しているが、柔軟なサービス提供ができていない。		
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	民生委員や自治会、地域包括支援センター、行政担当者が運営推進委員として協同しており、利用者が安心して生活できるように努めている。		
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、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	利用者様の状態に応じた適切な医療が受けられるよう、利用者様やご家族様が希望するかかりつけ医の受診継続と良好な関係維持に努めている。		
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	利用者様の状態変化や気づきを看護職員に伝え、相談し、看護職員からの助言や指導を基に、支援方法の工夫や時には通院し、適切な医療を受けられるようにしている。		
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、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。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。	入院の際に適切な治療を受けられるよう、速やかに医療機関へ情報を提供している。退院時は必要に応じて、カンファレンス等で退院後の健康管理や安心して生活できるように努めている。		
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	入所時に重度化に向けた指針の説明を行っている。入所後、利用者様の状態に応じてその都度、利用者様やご家族様に説明し、話し合い、ホームとしてできる事等を説明し、方針を決めている。		
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	利用者様の急変や事故発生時の連絡先、緊急対応マニュアルを整えている。年1回、救急救命訓練や誤嚥時の手当について、消防署の指導で実施している。感染防止のため、嘔吐の際の応急処置を内部研修で実施した。		

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
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、火災や地震が原因の火災発生を想定した避難訓練を消防署の指導で実施している。また、災害発生時に備えて、非常食を備えている。消火器や設備点検を定期的実施している。水害や地震の訓練は今後、実施していきたい。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	特に排泄時の声がけは、利用者様の羞恥心に配慮した声がけに努めている。利用者様に対しての言葉遣いは年長者であることを認識し、幼児言葉や命令形にならないように努め、気になる言葉がけや対応にはその都度、各管理者から改善するように伝えている。		
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	日常の中で様々な事柄について思いを伝えたり、自己決定できよう働きかけや言葉がけの工夫に努めている。言葉に上手く表せないとしても、その人の表情やしぐさから思いを理解するように努めている。		
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	利用者様優先の生活スタイルが基本であるが、時として、職員の都合で支援していることがあるため、事ある毎に利用者様のペースを大事にすることを管理者から伝えている。		
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	希望に応じて馴染みの理髪店に出かけている。衣類の好みやおしゃれ、整容等、利用者様の希望に応じた支援を意識している。		
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	利用者様の力量に応じて、食材を切っていたり、食器拭き、片づけ等、職員と一緒にやっている。昼食は職員と一緒に利用者様と食事を摂っている。		
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	1日の食事・水分摂取量を把握し、記録している。利用者様の状態に応じて、摂取内容や食事形態、介助方法等を工夫し、食が進む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
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	利用者様個々の状態に応じた口腔ケアについて理解し、適切な口腔洗浄ができるように努めている。全て介助するのではなく、利用者様の力量に応じた口腔ケアに努めている。		
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	利用者様の能力や表情、排泄パターンに応じて、食後にトイレの声がけと誘導を行っている。また、職員間で、排泄パターンや排泄量によって使用するパット等の工夫やケアの検討を行い、自立に向けた支援に努めている。		
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	便秘の及ぼす影響までは具体的に話し合ったことはないが、原因を探り、飲食物の工夫や摂取量の把握に努め、改善に努めている。		
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、個々に応じた支援をしている	利用者様個々の希望した入浴を楽しめるような支援には繋がっていないが、入浴したくない利用者様へは、声かけの工夫や身体機能に即した中間浴、特浴等の活用等に努めている。		
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	利用者様の希望やその時々状況に応じて、休息できるようにしている。不眠の利用者様には、日中の活動や生活リズムについてユニット会議等で検討し、支援方法を工夫し、安心して眠れるように支援している。		
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	全職員が薬の目的や副作用等を把握できるよう、具体的に取り組んでいない。誤薬防止のマニュアルがあるほか、服薬状況や状態変化等の記録、薬の内容変更等は看護師を中心に連携して取り組んでいる。		
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	単調な日常にならないようにレクリエーションや利用者様の力量を活かした役割活動等で、楽しく、メリハリのある生活支援に努めている。		



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
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	戸外に出かける機会は少ない。利用者様一人ひとりのその日の希望に沿った外出支援もできていないが、ご家族様による外出支援の協力がある。		
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	利用者様やご家族様の要望によって、多少の小遣いを管理している利用者様もいる。大部分はホームで金銭管理をしている。		
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	利用者様にかかってくる電話や手紙、利用者様が希望でかける電話、手紙等、特に制限がない限り、要望に沿って対応している。		
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	共用スペースはゆったりと、自由に移動できる空間となっている。ホールにはゆったりと寛げるソファや十分な広さの食卓テーブルを設置している。動線に沿った手すりを取り付け、安全面に配慮している。温・湿度、照明の調整等、配慮している。		
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	共用スペースにはゆったりと寛げる空間がある。利用者様同士に配慮した環境作りに努めている。		
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	入所の際に、利用者様やご家族様に愛用している物や使い慣れた物等を持って来ていただくように働きかけている。		
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	建物内部はスロープや手すり等を設置し、利用者様が活動しやすい工夫をしている。場所の間違いがないように、目印を工夫している。		