

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	2795500129		
法人名	株式会社 ニチイ学館		
事業所名	ニチイケアセンター八尾萱振 認知症対応型共同生活介護 2F(えびす)		
所在地	大阪府八尾市萱振町7丁目71-2		
自己評価作成日	令和2年8月6日	評価結果市町村受理日	令和2年12月18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	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JkyosyoCd=2795500129-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	一般社団法人 市民生活総合サポートセンター
所在地	〒530-0041 大阪市北区天神橋2丁目4番17号 千代田第1ビル
訪問調査日	令和2年9月30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)】

毎月、季節にあった行事を開催している中で、ボランティアの受け入れやケータリング等の様々な社会資源を活用し、利用者様に外の風を感じて頂けるよう努めております。
 医療面で家族様に安心して頂ける様に連携を重視し、内科・歯科・眼科・精神科・皮膚科の往診を依頼しており、それぞれの医師も連携を取って下さっております。薬に関しても薬剤師が各医療機関と連携を取って、薬剤師により居宅管理指導を受けて適切なタイミングで適切な服薬が出来ております。
 認知症の方を支援するという枠に納まる事なく、認知症の方がスタッフと共に互いを支え合う環境の中で、日々役割を持って生きがいのある生活とは何かを常に考え、事業所として利用者スタッフ共に楽しい時間が過ごせる様、常に笑いのある施設作りが出来る様、努めております。

【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)】

--

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 checked="" type="radio"/> 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	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 checked="" type="radio"/> 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
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)	<input checked="" type="radio"/> 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)	<input checked="" type="radio"/> 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)	<input checked="" type="radio"/> 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	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)	<input checked="" type="radio"/> 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)	<input checked="" type="radio"/> 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	66 職員は、活き活きと働けている (参考項目:11,12)	<input checked="" type="radio"/> 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
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 checked="" type="radio"/> 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 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 checked="" type="radio"/> 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
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)	<input checked="" type="radio"/> 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 checked="" type="radio"/> 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
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、安心して暮らせている (参考項目:28)	<input checked="" type="radio"/> 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	ホームの理念を「連帯」「共生」「歓笑」として掲げ、利用者だけ、従業員だけではなく連帯して共に一丸となって生活の場を作りながら、歓び笑い、互いに支え合って生活している環境作りを行っている。		
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	包括の認知症カフェに利用者も毎回参加し、近隣住民と交流を図っている。近隣高校へ花見や散歩の場所として入らせて頂き、地域交流を深めている。河内音頭体操を地域住民の方も参加して頂ける形で開放して開催している。		
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	地域包括支援センター主催の認知症カフェに事業所として毎回出席させて頂き、依頼があった際には認知症ケアや介護予防に関する講座を開催している。		
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	2ヶ月に1回開催、委員の方より毎回貴重なご意見を頂き、サービス向上や利用者様の安全確保のために活かしている。具体的には遠足先の選定、介護に関するニュースが報道された際の当拠点としての対応等。		
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	介護保険制度上の不明点はもちろん、事業所運営に関する不明点についても随時質問・ご指導を頂き、不明点の解消や健全な運営に努めている。		
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	事業所にて身体拘束廃止検討委員会を設置し、毎月1回以上、不当な身体拘束が起こっていないか確認している。職員研修において禁止行為の理解はもちろんの事、身体拘束をしない環境作りについて会議を行っている。		

ニチイケアセンター八尾萱振 認知症対応型共同生活介護 2F(えびす)

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
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	職員研修において高齢者虐待防止マニュアルと連動し虐待防止委員会を設置、勉強会において全職員に高齢者虐待に当たる行為、禁止行為についての周知徹底を図っている。		
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	現在ご利用者の後見人をされている家族様より貴重なご意見を頂いている。過去に実際に後見開始に結びついた実績がある。		
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	入居前、契約締結時に十分に説明を行い、少しでも不明な点がある場合にはご理解いただけるまでしっかりと説明し、不足があると思われる場合にはご自宅まで伺って再度の説明を行っている。		
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	弊社顧客満足度調査や、運営推進会議、家族会での意見を全て職員にも周知し、サービス向上のために対応可能な内容については対応させて頂いている。		
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	常日頃より気軽に相談しやすい環境を整えている。毎月のホーム会議、各ユニットのユニット会議において、全職員が意見を出しやすい状態で意見交換している。		
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	キャリアアップ制度があり、対象者全員が受験できている。		
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	入社時、1年未満、3年未満等経験年数に応じた研修を会社として用意しており、適宜受講する機会を確保している。また必要に応じて社外の研修についても受講を勧めている。		

ニチイケアセンター八尾萱振 認知症対応型共同生活介護 2F(えびす)

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
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	市の事業者部会に加盟し、同業他社との交流を深めている。また見学会も開催し、見学に来て頂いたりこちらから見学させていただいたりと言った事を行っている。		
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	ご本人やご家族様から入居前にしっかりとアセスメントを行い、ご本人の不安や要望に対して対応出来る様配慮しており、安心安全な生活をして頂けるように努めている。		
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	契約時、入居時に困りごと、不安、要望に耳を傾け、不安や困り事については解消できるよう、要望については話し合いにて対応して納得してご入居いただけるよう努めている。		
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	アセスメント時に要望をしっかりと聞き取り、都度必要にあわせ、随時他サービス利用の案内対応を説明している。		
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	当ホームの理念「共生」の通り、共に生きていく事を中心に利用者本位を基本とし、利用者自ら意思決定して頂けるよう支援している。職員は利用者からニーズを聞きだせるよう支援している。		
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	家族様と密に連絡をとり、協力して頂いている。月に1回利用者の現状についての個別な内容のお手紙を手書きでご用意してお送りする事により、ご本人の現状を常に把握して頂いてご理解とご協力を頂けるよう努めている。		
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	家族様に対してご家族以外の馴染みの方の面会も勧めさせて頂いており、現に縁の有った親戚やご友人の方も面会に来て頂いている。		

ニチイケアセンター八尾萱振 認知症対応型共同生活介護 2F(えびす)

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
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	利用者同士が支えあって生活する場が実現できている。各利用者の関係性を考慮し、場合によってはスタッフが介入して入居者様の孤立がないよう配慮している。		
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	他施設へ移られた、また移られる利用者様のご家族様に対しても相談援助を行っている。また契約終了した家族様が現在も訪問して下さり、歌のボランティア等を行って下さっている。		
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	ご本人やご家族様から得られた情報・思いを基に計画書の立案を行っている。認知症が強く、ご自身の意思を表す事が難しい利用者様においては、一方的にならないよう本人の立場でアセスメントしている。		
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	アセスメント段階からこれまでの生活歴を詳しく確認、馴染みの生活や希望に添えるよう、情報収集を綿密に行っている。		
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	生活習慣や心身の状態・残存機能を把握し、各利用者様にそれぞれの役割を持って生活して頂けるよう支援している。		
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	ご本人様に関わる全ての人から意向や助言を聞き、介護計画に反映できるよう努めている。また医師や家族様のサービス担当者会議への参加が難しい場合も、必ず要望をお聞きし、介護計画書に反映させている。		
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	受診記録や介護記録を随時記入し、ご本人の言動から本人の気持ちを察するように努めており、介護計画を作る際に十分反映するようにしている。		

ニチイケアセンター八尾萱振 認知症対応型共同生活介護 2F(えびす)

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
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	ニーズに対応する為に、ご家族や外部ボランティアにも協力をお願いしている。また必要に応じて自費サービスもご提案している。		
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	外部ボランティアや地域との関わりを持ち、新しい人間関係を構築出来る様支援している。(河内音頭体操、八尾北高校校内への散歩)		
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	24時間の医療連携体制の下、日ごろより体調管理を行い、体調不良時には適切な指示を受けられる関係を保っている。また医療の情報についても必ず情報提供を受け、家族様にも納得して頂けるよう説明している。		
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	日常の体調変化や服薬について、随時訪問看護師と連携をとって対応しており、受診後には受診記録を作成、往診時には報告をしてスタッフ間でも情報共有して支援している。		
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。	入院時はサマリー提供を行い、入院中は定期的に訪問して状態を確認。退院前にも事前にアセスメントを行い、スムーズな入退院ができるよう関係作りに努めている。		
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	重度化指針を定めており、入居時にご説明させて頂き、また利用者様の体調の変化などにあわせて随時ご家族様、往診医と話し合い、支援に努めている。		
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	随時緊急対応に関する研修を行い、スタッフに知識と技術の習得を勧めている。また普通救命講習も受講し、避難訓練時には消防士・救命士から直接処置法について説明を受けている。		

ニチイケアセンター八尾萱振 認知症対応型共同生活介護 2F(えびす)

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
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	消防署の指導の下、年2回避難訓練を実施している。近隣駐車場、高校を避難場所としており協力体制も依頼している。		
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	日常的な声かけの内容に気をつけ、入浴時や排泄時もスタッフ都合にならないよう、本人の体調やADLを考慮してプライバシーに配慮した声かけ、ケアを行っている。		
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	本人が自己決定・意思表示が出来るような環境・声かけと聞き取りを行っている。		
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	職員の決まりや業務の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を都度確認し、希望に沿って支援している。		
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	起床時や外出時は本人の希望される衣類をご自身で選択して頂き、訪問理美容を依頼しておしゃれを楽しめ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	当ホームでは全て手作りの料理を提供している。また各利用者の能力に合わせて、調理に関わるお手伝いを依頼している。また、後片付けについても利用者様から率先して下さる。		
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	栄養が偏る事のないようなメニューとなっており、また栄養指導が必要な方には管理栄養士に入ってもらっている。		

ニチイケアセンター八尾萱振 認知症対応型共同生活介護 2F(えびす)

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
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、口腔ケア行っており、毎週木曜日には訪問歯科の往診がある(必要な方、主訴のあった方)。歯科からも口腔ケアに関する指導を随時受けて介護に活かしている。		
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	基本的にはご自身のペースで、ご自身の判断では難しい方については各利用者に合わせた声かけ、誘導、パット交換を実施しており、各人の排泄リズムに合わせた自立支援を行っている。		
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	水分補給はこまめに、また朝食にヨーグルトを取り込むなど食事に関しても注力している。腸の運動を促す為、毎日体操を行っている。必要に応じて腹圧がかかるよう運動をしたり、マッサージで自然排便を促している。		
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ず、個々にそった支援をしている	ご本人の当日の状態を把握した上で、本人のタイミングで入浴出来る様声かけし、自己決定していただいている。		
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	個々の生活リズムに合わせて、休息が必要な時は休んで頂き、夜間も安眠出来るよう配慮している。		
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	薬の変更時は家族にも連絡し、スタッフ間でも漏れの無い様薬剤師と連携しており、スタッフ間で周知、服薬時の注意などを相互に確認、徹底して支援している。		
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	月1回の大きな行事を開催、内春秋の2回は遠足行事を開催している。それ以外にも日々のレクリエーションで計算ドリルや漢字の書き取り、散歩等、書道、楽しみ事やお手伝いなど、個々人に選択して頂けるよう支援している。		

ニチイケアセンター八尾萱振 認知症対応型共同生活介護 2F(えびす)

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
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	天気の良い日は近隣の散歩、また遠方の場合には家族様に協力をお願いしている。地域ホールなどでのコンサートが開催される際にも希望者に対し出かけられるよう支援している。		
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	日用品やおやつ等、スタッフと一緒に買物へ出られるように支援している。ご本人の預かり金、財布を持参し、支払いや商品の選択についても、各利用者様にして頂けるよう支援している。		
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	ご本人から要望の有った際は随時支援している。手紙についても年賀状は文字の書ける方にはなるべく書いて頂く様、それ以外の場合は希望に応じて支援している。		
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	季節に合わせた飾り付けを行い、また時季が過ぎても飾ったままにならないように注意している。飾り付けの製作においても、スタッフだけで作ってしまうのではなく、利用者の要望をお聞きして実際に製作にも参加して頂いて一緒に作っている。		
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	テーブルや椅子、ソファなどの配置を利用者毎の関係性なども考慮した上で対応している。新しい利用者が入居された際にも、関係性がうまく保たれるよう都度席替えを行ったり配置に気をつけている。		
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	認知症ケアと言う観点からも馴染みの家具や写真などがあれば配置して頂けるようお願いしている。		
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	部屋の家具配置等をご本人の状態にあわせ、また状態が変化した場合等にも導線を考える等、安全で自立した生活が出来る様に工夫している。		