

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	0175300409		
法人名	株式会社ワークサポート		
事業所名	グループホーム あさひ(2Fユニット)		
所在地	北海道紋別郡遠軽町大通南2丁目1-21		
自己評価作成日	令和元年8月13日	評価結果市町村受理日	令和元年10月23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)】

理念である「笑顔あふれる暮らし」を日々の生活の中に自然に現れるよう、入居者様それぞれの意向、想いを汲み取りそれぞれが自分らしく暮らせるような対応に努めています。介護職員へは日々向上心を持って務められるよう、また専門職への質の向上が図れるよう、地域での研修や町外の研修へも積極的に参加できるよう支援し、入居者様へ還元できるよう努めています。立地している環境からは商店街のため、買い物や商店街のお祭り、千人踊りの観覧等も入居者様に負担を少なく参加してもらえます。

※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。

基本情報リンク先URL	<a href="http://nhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=0175300409-00&amp;Ser">nhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=0175300409-00&amp;Ser</a>
-------------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社 NAVIRE
所在地	北海道北見市とん田東町453-3
訪問調査日	令和元年9月18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)】

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ます (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 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広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	<input 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. 全くいない
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)	<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せている (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)	<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
<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	職員採用時には必ず理念を伝え、内容を説明して理解してもらえているようにしている。また、スタッフ同士は常に意見交換し、ケアの統一を図るように努めている。		
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	町内会に加入、イベント等に参加の他、近くの公園まで入居者の方と散歩し、行き交う方々とあいさつで顔見知りとなっている。		
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	事業所では、ヘルパーの実習生を積極的に受け入れ、人材育成の貢献が出来るように行っている。地域の研修や啓発の場がある時は、積極的に参加している。		
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践、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	運営推進委員会は年6回開催しており、施設内の状況、行事、運営等を報告し、質疑応答が行われ取り上げられた意見を受け止め、一つひとつ取り組み活かせるように努めている。		
5	4	○市町村との連携 市町村担当者とは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	諸書類提出時に合わせて、介護保険担当者や接する機会があるので、入居者や請求関係等の問題点を聞いたりして交流を図っている。		
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	身体束縛排除宣言を掲げ、全体会議でも意見交換しており、介護マニュアルと併用しながら職員の共有認識を図りケアを行っている。		
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	勉強会やユニット会議の時に、スタッフ間で情報交換を行い、高齢者虐待防止法について学び理解浸透や尊重し、見逃さない取り組みに努めている。		

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
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	勉強会を開き理解を深めるように努めている。対応が必要と思われる利用者がある場合は、随時、アドバイスをを行いながら、入居者の支援に結びつけるように努めている。		
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	契約時には、事業所のケアに関する考えや取り組み、退居を含めて対応可能な範囲について説明を行っている。入居者の状態変化により、契約解除に至る時は、家族と対応方針を相談している。		
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	家族には、訪問時に近況報告や問い掛け、何でも言ってもらえるような雰囲気作りに努めている。また、玄関に意見箱を設置して意見要望があれば会議の時に話し合い反映出来るように努めている。		
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	全職員による二ヶ月に一度の全体会議を設けて、意見を聞いたり、問いかけたり、聞き出したり、また、要望も聞いて意思統一が出来るように心掛けている。		
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	疲労やストレスの要因について心配りをして、勤務時間内に休憩場所と休憩時間を設けしっかりと休んでもらい、また、職員同士の人間関係や向上心を持って働けるように努めている。		
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	研修に多くの職員が受講出来るように機会を設け、全体会議で研修報告をしてもらい情報を共有するようにしている。職員の資格取得を奨励し、資質向上を目指して取り組んでいる。		
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	年一回ではあるが、包括支援センターの主催する介護事業所の会議に参加して、各関係機関の事業所と交流を持ち、職員育成やサービスの質の向上を目指していく取り組みをしている。		
<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	事前面談で生活状態を把握するように努め、事前見学をしてもらい、本人の不安や思い、求めている事に向き合い理解しようと工夫している。		

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
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	事前見学をしてもらい、家族が求めている要望を理解し、どのような対応が出来るかを話し合いをしている。		
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	本人や家族の思いや状況を確認して、改善に向けた支援の提案や相談を繰り返し行い、可能な限り柔軟な対応をし、他のサービス利用も考慮して支援に繋げるよう努めている。		
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	入居者は人生の先輩であるという考えをスタッフが共有しており、本人の思いや苦しみ、不安や喜びを知る事に努め、世話の中で分かち合い共感し共に支え合える関係が築けるように努めている。		
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	スタッフは家族の思いに寄り添いながら、日々の暮らしの出来事や気づきの情報共有に努め、一緒に支えるように家族と同じような思いで協力関係が築けるように努めている。		
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	昔からの友人や知人が時折来てくれたり、電話を掛けたりして、交流が途絶えないようにつながりを継続的に出来るように努めている。		
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が同士の関わり合い、支え合えるような支援に努めている	入居者同士の関係性について情報連携し、全てのスタッフが共有して、心身の状態や気分、感情の変化に気配りし、孤立しないように日々注意深く見守るようにしている。		
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	サービス(契約)が終了しても、その都度家族や本人に対して相談や支援を必要に応じて、継続的に関わっていくことを伝えて支援に努めている。		
<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	日々の関わりの中で声掛けして、把握に努めている。事がや表情、行動等からの真意を受けとめ、汲み取り把握に努めて支援に繋げている。		
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	本人自身の語りや、家族や知人等の訪問時に少しずつ話を聞いて把握に努めている。また、プライバシーへの配慮を忘れないように努めている。		

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
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	入居者一人一人の暮らし方や生活のリズムがあり、それを理解して出来ない事より出来る事に注目して、その人全体の現状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	入居者がより良く自分らしく生活出来るように本人や家族の要望、思いや意見を聞き、日々の関わりの中で気付いた事を情報交換して、介護計画書を作成し、現状に即しているか定期的に見直しをしている。		
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	個別にファイルを用意し、食事、水分量、排泄等記入、及び、日常の様子や状態変化を細かく記入してスタッフがいつでも確認出来るようにしている。個別記録を基に介護計画の見直しもしている。		
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	医療連帯体制を活かして入居者にとって負担となる受診や入院の回避、早期退院の支援、医療処置を受けながら生活の継続が出来るように努めている。		
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	入居者が安心して地域での暮らしが続けられるように、警察や民生委員と意見交換や呼び掛けを行い、協力してもらえる機会を設けようと努めている。		
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	本人や家族が希望する医療機関を受診し、希望する入居者には訪問診療の支援をしたり、医療連帯体制の導入により、訪問看護支援や複数の医療機関と関係を築きながら密に結んでいる。		
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	協力医療機関及び訪問医療医師、看護師との連帯も密に取れる体制が確保されていて、入居者の健康管理や医療面での相談・助言・対応を受けられるように行っている。		
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、本人の支援方法に関する情報を医療機関に提供して、スタッフが頻繁に見舞い、家族とも情報交換しながら回復状況等なるべく早く退院出来るように可能な限り支援に結び付けている。		

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
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	重度化に伴う意志確認をし、その時々状況変化に応じた話し合いを何度も行い、家族と共にして、ホームが対応し得る最大のケアについて十分に説明をしていくように努めている。		
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	全てのスタッフが消防署の協力を得て、定期的に救急手当や心肺蘇生の研修を行い、身につけてどんな時でも対応出来るようにしている。		
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	スタッフが消防署の協力を得て、避難訓練や避難経路、消火器の使い方を定期的におこなっている。また、近所の方や家族、運営推進委員の方にもその都度協力を呼び掛け参加してもらっている。		
<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	会議の折に、スタッフの意識向上を図り、日々の関わり方で入居者個々の誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応の徹底を図っている。		
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	入居者に合わせて複数の選択肢を提案して、本人が決める事が出来るように働きかけ、押し付けがないように努めている。		
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	基本的な一日の流れは持っているが、一人ひとりのその日、その時の体調や気持ちを尊重して柔軟に支援していくように努めている。		
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	朝の着替えは、基本的に本人の意向で決めているが、自己決定がしにくい入居者は、スタッフが一緒に考えながら気持ちに沿った支援を心掛けている。		
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	旬の食材や新鮮な物を採り入れ、入居者の好みや苦手な物を踏まえ工夫したメニューを考えて、スタッフが同じ食卓で食事をしたり、調理や後片付けも共に行えるようにしている。		
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	毎日の食事や水分の摂取状況を記録し、栄養の偏りや水分不足がないかを確認して、一人ひとりの栄養摂取が出来るように献立にも工夫して支援している。		

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
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	毎食後の歯磨きは声掛けを行い、1人ひとりの力に応じてスタッフが見守りしたり、介助を行っている。就寝前は、義歯を預かり洗浄を行っている。		
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むけた支援を行っている	時間や週間を把握して、トイレの誘導を行い排泄を促したり、排泄表を確認して尿意のない入居者には時間を見計らって誘導して排泄のパターンをする事によって、トイレでの排泄が出来るように支援している。		
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	繊維物の食材や乳製品を多く取り入れて工夫したり、適度な散歩や運動、家事活動等身体を動かす機会を設け、自然に排便が出来るように取り組んでいる。		
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	固定時間を作らず、13時以降から入浴したい時間を自己決定してもらい、入浴可能にして1人ひとりの意向に沿ったくつろいだ気分で入浴出来るように取り組み支援している。		
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	出来る限り日中に活動を促し、生活リズムを整えるように努めている。また、体調や表情、希望を考慮し、安心して気持ち良く休息が取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	服薬ファイルを作成して、スタッフがいつでも内容を把握出来るようにしている。服用時は、スタッフ同士確認をし、手渡しをして服用し終わるまで見守りをしている。		
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	一人ひとりにあった楽しみや役割、出来る事を見つけ、力を発揮してもらえよう、お願いできそうな仕事を頼み、気分転換等の支援をし、謝辞を伝えるようにしている。		
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。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	本人の気分や希望に沿って、快晴の日は近所に散歩に出掛け季節感を肌で感じてもらい、心身の活性につながるようにしている。また、入居者の希望に沿う様に検討し、支援に繋げている。		

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
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	家族の協力を得て小額のお金を持っている方もいる。家族よりお金を預かり、ホームで管理している方も、外出時に自ら払って頂けるようにお金を手渡しして見守り等の工夫をして支援している。		
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	家族の方が来られた際に、本人の家族への思いを代弁して伝えたり、希望に応じて日常的に電話のやり取りが出来るように支援している。		
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	台所で食器を洗う音、ご飯の炊ける匂い、心地よい音楽、月々の行事に合わせての五感や季節感を意識的に取り入れ不快を招かないように居心地よく過ごせるように工夫をしている。		
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	庭にイスとテーブルを置いて、1人で過ごしたり、入居者同士でおやつたお茶を飲みながらおしゃべりしてくつろげるスペースを作り工夫している。		
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のもを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入居者の好みや使い慣れた物等を生活スタイルに合わせて用意し、家族の写真や仏壇も持ち込まれている方もおり、保人の意心地のよさや安心して過ごせるような工夫や配慮をしている。		
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	入居者の状態に合わせて、浴室、トイレ、廊下等に手すりを付け、居住環境が適しているかも直し、その都度危険防止策や安全確保と自立した生活が送れるように配慮している。		