

### 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	0792830044		
法人名	医療法人 栄心会		
事業所名	さかえハートホーム矢吹(東館)		
所在地	福島県西白河郡矢吹町小松222		
自己評価作成日	平成26年9月26日	評価結果市町村受理日	平成27年2月16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	<a href="http://www.kaigokensaku.jp/07/index.php">http://www.kaigokensaku.jp/07/index.php</a>
----------	---

#### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	NPO法人福島県シルバーサービス振興会		
所在地	〒960-8253 福島県福島市泉字堀ノ内15番地の3		
訪問調査日	平成26年11月13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)】

駅近くの閑静な住宅地に囲まれ、中庭にはウッドデッキ・菜園もあり、穏やかな日常生活を送ることができる環境の下、入居者様一人ひとりとのコミュニケーションを大切にしながら精神的・身体的にも安心していただけるように努めております。  
また、医療法人の事業所として医療と介護の連携に努めており、医療面においても常勤の看護師による毎日の健康チェック及び状態報告を行い、緊急時・状態変化時には迅速な対応を心がけています。必要時にはいつでも医師と相談できる体制が整っていますので、ご本人様はじめご家族様にも安心していただいております。

#### 【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 ↓該当する項目に○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 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)	○ 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)	○ 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)	○ 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、生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)	○ 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	○ 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)	○ 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	○ 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)	○ 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
<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	施設全体の他、ユニットで理念を掲げており、目標に向かって取り組めるよう事務所・ユニットに掲示し申し送り時等に唱和・確認している。		
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	地域の夏祭りや敬老会等への参加を事業所として取り組んでいる。また、入居者様と一緒に地域のお店に買い物に出かけたりしているが、今後も継続して交流が図れるよう努めていきたい。		
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	家族や友人・知人等の面会の際に、相談があった時にはアドバイスをしている他、運営推進会議等でも支援方法等について理解していただけるよう努めている。		
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、事業所の取組内容や具体的な改善課題がある場合にはその課題について話し合い、会議メンバーから率直な意見をもらい、それをサービス向上に活かしている	運営推進会議は定期的に行っており、事業運営報告の他、ヒヤリ・ハット報告等をしている。委員の方からは活発的に意見が出ており、アドバイスを活かしてサービス向上に努めている。		
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取り組んでいる	関係市町村との連携が図れるよう努めており、介護保険に関する相談や手続き、入所受け入れ相談を随時行っている。今後も連携を図りながら助言等いただきサービス向上に努めていきたい。		
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	身体拘束防止委員会を中心に、身体拘束についての具体的な行為を周知し、日頃のケアの中で身体拘束につながらないよう努めている。今後も身体拘束についての勉強ができるよう外部研修への参加をしていきたい。玄関は施錠せず、見守りで対応している。		
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	ミーティング等で日頃から虐待につながるような言葉遣いや対応の仕方になっていないか周知し注意を払っている。また日常業務の中で職員一人ひとりが意識しながら対応している。		

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
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	成年後見制度を利用している方はいませんが、必要時には活用できるよう今後も学習できる環境を整え理解を深めていきたい。		
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	契約時には十分な説明を行っている。ご家族様から不明な点や相談ごと等についてはその都度説明を行い、理解を得た上で契約をしている。利用料金改定時には書面で同意をいただいている。		
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	意見・要望書を玄関先に置き、面会時いつでも記入できるようにしている。また、面会時等で直接意見や要望があった際にはすぐに対応できるよう職員間で話し合いを行い改善に努めている。		
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	毎月のミーティングや委員会会議の中で、意見として出された検討事項については、優先順位を踏まえ改善を行っている。また、法人の判断が必要な場合には随時相談できる体制となっている。		
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	人事考課制度を導入しており、職員個々の能力等に応じて処遇に反映している。また、職員の資格取得に向けた支援を行っており、向上心を持って働ける環境づくりに努めている。		
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	個々の能力に応じた外部研修への参加をしており、今後も積極的に参加をしていきたい。職員一人一人個性があり、スキルアップのためにお互いが自己研鑽に励んでいる。		
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	県の認知症グループホーム協議会へ加入しており、研修参加時には他事業所の職員とのネットワーク作りに努め情報交換等している。		

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
<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	相談時から利用に至るまで、状況把握のためにご本人・ご家族と直接お話ができる時間を設け、安心して頂けるように心がけている。また、見学していただいた上で、納得してからサービスを開始できるようにしている。		
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	ご家族様が抱えている不安や困っていることを傾聴し、どのようなケアが支援できるか相談・確認し合いながら信頼関係が築けるよう努めている。面会時等には生活状況をお伝えし、不安等の解消に努めている。		
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	ご本人様が必要としている支援やご家族様の要望等を含め、そのサービス支援に沿えられるよう努めている。状況に応じて必要となるサービスを見極め、柔軟に対応できるよう法人内・他事業所間の連携に努めている。		
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	一緒に生活を送っていく中で、家族の一員としてコミュニケーションを大切にしており、一方的な支援にならぬよう、時には教わる場面を作り、共に支え合う関係を築いている。		
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	面会時には心身状態や生活状況を報告しており、定期的な面会が困難なご家族様へは電話や書面にて毎月の近況報告をしている。必要に応じてご家族様の協力が得られるよう努めている。		
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	馴染みの方や家族・親戚の面会も多く、希望時には美容室に一緒に出掛けたり、外食に出かけたりしている。今後も継続的な面会の他、馴染みの関係が途切れないよう努めていきたい。		
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	利用者同士の相性等を把握しながら、状況に応じて交流が図れるよう配慮し支援している。コミュニケーションが困難な場合には職員が介入して孤立しないような雰囲気作りに努めている。		

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
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	契約終了後も、必要がある時にはいつでも相談可能であることを伝えており、柔軟に対応できるよう体制を整えている。		
<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	ご本人様の日常的な言動を把握し、一人ひとりの希望や思いに沿えられるよう努めている。困難時にはご家族様からの情報を得ながら相談し、本人の立場を考えながら検討し支援している。		
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	実調時や面談時にはできるだけご本人様からお話を伺い、ご家族様からも情報をいただいて把握に努め、職員間で生活歴や馴染みの暮らし方等の情報共有をしている。		
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	アセスメント・モニタリングを随時行い、日々の個人記録の他、カンファレンスや申し送り等を通して現状の把握に努めている。一人ひとりの心身状態に応じて「できること」の支援と活動を促している。		
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	定期的にかンファレンスを行っている他、必要時にはご家族様や関係者から意見を聞いて介護計画を作成している。担当職員がアセスメント・モニタリングを行い、情報共有をしている。		
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	日々の生活状況等を個人記録に記入し、申し送り時等で情報の共有をしている。心身状態の変化が見られた時には職員全員が把握するように努め、話し合いのもと計画の見直しを行っている。		
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	その時々々のニーズに柔軟な対応ができるようにご本人様の状態やご家族様の要望等を把握し、他業種との連携が図れるよう努めている。		

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
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	地域のボランティアに慰問に来ていただいたり、町内の夏祭り等に出向いたりしているが、今後も地域資源の把握と地域行事に参加し、地域の中で楽しく暮らせるよう取り組んでいきたい。		
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	ご本人様・ご家族様の希望を優先している。入居者様のほとんどが当法人のクリニックを受診しており、定期的な往診体制をとっている。他科受診時には受診援助を行い、経過報告等ご家族や主治医に行っている。		
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	常勤の看護師が配置されており、入居者様の状態変化時には報告し、指示のもと対応している。日常的に看護師からクリニックへの状態報告等を密にしており、受診が必要時には看護師が的確な情報提供を行っている。		
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、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。	入院時には医療機関へ必要な情報提供をしている。退院時には今後の方向性を含めた話し合いを行い、日常生活へ支障が出ないように医療機関との関係づくりと連携が図れるよう努めている。		
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	入居契約時に重度化・終末期について説明を行っている。状態変化時等にはご家族様と主治医との話し合いを行い、終末期に向けた今後の対応・方針について話し合いを行っている。その方針については職員へ周知徹底を図り、チーム全体で支援に取り組んでいる。		
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	緊急対応マニュアルを職員へ配布し、事務所への掲示をしている。外部研修への参加を継続的に行い応急手当や初期対応の知識を深めていきたい。		
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、避難訓練を実施している。避難方法や通報訓練、消火器の使い方の訓練を消防署立会いの下行っている。災害時に備え、近隣住民からの協力が得られるよう働きかけをしていく。		

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
<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	入居者様に対する尊厳の気持ちを忘れず、声かけの仕方や言葉遣いに気をつけている。時々、馴れ合いが見られ配慮に欠けている時もあり、その都度職員同士で注意喚起している。		
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	その日の体調面等を考慮し、一人ひとりの意思を確認しながら出来るだけ自己決定ができるよういくつかの選択肢を設けて支援している。		
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	日常生活を送る上で、一日の流れは決められているものの、体操やレクリエーション、食事・入浴・就寝時間等は一人ひとりのペースに合わせて過ごしていただけるよう支援している。		
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	入浴時には着替えの洋服を入居者様と一緒にご本人が着たい服を選んでいただくようにしている。毎月1回、訪問理美容があり、希望に応じて利用していただいている。		
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事に関連した作業を利用者とともに職員が行い、一緒に食事を味わいながら利用者にとって食事が楽しいものになるような支援を行っている	入居者様の状態に応じて、野菜の皮むきや刻んでいただいたりして一緒に準備をしている。食材購入時には、ご本人様に食材を選びの声かけをして関心を持っていただけるよう支援している。		
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	入居者様一人ひとりの状態に合わせた食事形態(刻み・ミキサー)で提供し、食事・水分摂取量の把握に努めている。摂取量が少ない場合には、好きな食べ物や飲み物を代替して提供している。		
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、歯磨きの声かけ・見守りを行い、状況に応じて義歯洗浄や口腔ケアの介助を実施している。義歯調整等で協力医療機関への受診をしている。		

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
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	一人ひとりの排泄パターンを把握し、身体状況に応じて定時のトイレ声かけ・誘導をしている。中にはオムツ関係を使用しない方もいるため、状態維持できるよう努めている。		
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	リハビリ体操の促しや水分摂取量の把握を行い便秘予防に努めている。オリゴ糖や牛乳、繊維の多い食材等を取り入れ、なるべく薬に頼らない工夫をしているが排便困難時には下剤を使用し、看護師による排便コントロールを行っている。		
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ず、個々にそった支援をしている	一人ひとりの体調等を考慮しながら、声かけのタイミングを見計らい、希望日に入浴できるよう配慮し支援している。その日の体調や身体状況によって入浴が困難な場合には、足浴や清拭を行い清潔保持に努めている。		
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	体操やレクリエーション等の活動できる環境作りをしながら、夜間安眠していただけるよう支援している。その日の状況に応じて、眠れない時などには飲み物を提供し、会話をしながら安心していただけるよう努めている。		
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	ユニット毎に服薬ファイルを準備しており、処方内容や臨時の頓服薬の把握に努めている。処方内容に変更や追加がある際には、看護師からの申し送り等で職員へ周知徹底している。		
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	ご本人様のできることを把握し、洗濯たたみや調理手伝い、下膳やテーブル拭き等を行っていただきながら役割が持てるよう努めている。また、買い物へ一緒に外出して気分転換が図れ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	初詣や花見・夏祭り等、季節毎の行事を計画している他、日常的には買い物やドライブ、散歩など気分転換が図れるように支援している。また外食できる機会を設けながら、ご家族様と一緒に出かけたり、職員と一緒に外出したりしている。		



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	買物時や外出時等、その場面によって職員と一緒にご本人様にも行ってもらえるよう声かけ・支援している。基本的には施設側で立替え等の金銭管理をしているが、希望や状況に応じてお金を所持していただいている。		
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	希望時にはいつでも電話することができることを伝えており、訴えがあった際には家族や知人への取り次ぎをしている。年賀状やお手紙等の支援を行い、つながりを絶やさないうように努めていきたい。		
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	ご家族様に持って来ていただいたお花を玄関やリビング、居室へ飾ったり、季節感が出るよう壁画・掲示物等の演出にも工夫をしている。また、温度や湿度、テレビの音量等に気をつけ居心地の良い空間になるよう努めている。		
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	食事時等の座席に決まりはなく、状況に応じてテーブルの配置換えを行ったりしているが、自由に席を移って気の合う方とおしゃべりしたり、ソファに座ってテレビを観て過ごしたりして思い思いに過ごしている。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室、或いは泊まりの部屋は、プライバシーを大切にし本人や家族と相談しながら、居心地よく、安心して過ごせる環境整備の配慮がされている(グループホームの場合)利用者一人ひとりの居室について、馴染みの物を活かしてその人らしく暮らせる部屋となるよう配慮されている(小規模多機能の場合)宿泊用の部屋について、自宅とのギャップを感じさせない工夫等の取組をしている	ご家族様の協力を得ながら、家具類やテレビ等を持って来ていただいているが、使い慣れた物や家具等は少ないため、できるだけ自宅での環境に近づけるよう努めていきたい。中にはご家族様が作成したカレンダーや写真を掲示したりして、安心して過ごせる空間づくりをしている。		
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」「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	トイレの場所が分かりやすいよう、廊下に案内板を掲示したりするなどして、一人ひとりの状態に合わせた環境作りに努め、自立した生活が送れるよう支援している。		