

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	4271401947		
法人名	社会福祉法人静雲会		
事業所名	グループホーム静園(ユニット静雲)		
所在地	〒859-2501 長崎県南島原市口之津町乙3476番地		
自己評価作成日	平成 23年 1月 12日	評価結果市町村受理日	平成23年 3月 15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	http://ngs-kaigo-kohyo.pref.nagasaki.jp/kaigosip/Top.do
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活法人 ローカルネット日本福祉医療評価支援機構
所在地	〒855-0801 長崎県島原市高島二丁目7217 島原商工会議所1階
訪問調査日	平成 23年 2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)】

今年度は認知症介護実践リーダー研修へ管理者が参加し、以前職員全員で創りあげた理念をもう一度振り返り、方向性の確認を全スタッフと行き共通理解を図った。理念に対する思いを確認することで、さらにチームケアの意識を深め、質向上に取り組んでいる。職員の異動はほとんどなく、互いに馴染みの関係を築いており、それぞれの思いや持つ力を大切にしながら、利用者中心のケアに力を入れている。利用者から人生の先輩として、職員に様々な人生経験や培ってきた技術で教えて下さることが多く、それぞれが個々の個性を發揮し、生活を行っている。外部との関係も出来る限り継続して頂きたい思いが強く、敬老会や行事など職員一同で考え、力を入れている。最近、近所に住まわれるボランティアの参加があり、毎月1回ハーモニカの演奏を行いながらの交流も定着しつつある

【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)】

--

・サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) 項目 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)	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)
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)	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)
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)	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)
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)	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)
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)	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
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)	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
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)		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキ-) + (Enterキ-) 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
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	理念が実践に活かされる様に、会議などにおいて理念への共通意識を高めるような話し合いを行い、日々の業務の中に活かしている。また、理念に沿った月目標を定め、ひとり一人が心掛けながら、取り組め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	地域の自治会に入り、園での行事に参加して頂いている。お正月のお餅を配ったり、年賀状のやり取りや、ボランティアの方々を敬老会などに来て頂き、日常的に交流が出来るように努めている		
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	地域の方からの問い合わせに介護支援専門員が応えたり、外部の方から相談があった場合は、地域のグループホーム連絡協議会や包括支援センターなどに協力を求め、社会資源を活かした取り組みに努めている		
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、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	今年度より、入居者様のご家族を二名に増員し、自治会長と民生委員の方は昨年からの馴染みの方に参加していただき、意見が出しやすいように、事前に話し合う内容お伝えしている。指摘等があれば反省をし、サービスの向上に活かしている		
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	グループホームの連絡協議会に入り、空き情報を常に連絡しながら、勉強会等にも積極的に参加し、いつでも協力しあえる様な関係が築けている		
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「介指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	定期的な勉強会に加え、カンファレンス内でも拘束に該当する利用者はないか、そのような行為とならないかの話し合いを行っている。また、外部研修へも積極的な参加を心掛けている		
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	定期的な勉強会を行い、日頃からの声かけや態度などにもスタッフひとり一人が心掛けるように努めている。問題が起こったときには、管理者が中心となり、利用者の最善のケアを目指し努めている		

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
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	包括支援センターの方とは個々の必要性について話し合う機会はあったが活用には至っていない。言葉は聞いたことがあるけれども、内容については詳しく分からない職員もいるので、制度について学ぶ機会を持ちたい		
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	施設長・管理者(介護支援専門員)を中心に事前に話し合いを何度も重ね、信頼関係を築けるよう努めている。説明も分かりやすい言葉を選び分からないことがあれば、いつでも質問出来ることを伝えている。		
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	面会や、催し物等の家族参加時に話しやすい関係に努めている。また、家族アンケートを実施し、出た意見に対しての今後の取り組み回答をスタッフ全員で考え、回答を行っている。利用者に対しては、カンファレンスへ参加して頂く工夫を行っている		
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	毎月行われる、職員会議とフロア会議でより良い運営と職場環境の確保の為に、話し合う機会を設けている。各々の意見を交え、職場理念にあった適切な運営を模索している		
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	資格取得の為に研修制度、資格手当の充実に努め、シフトに関しては、希望休みを反映させるようにしている。急な変更の場合も柔軟に相談対応し、無理のないよう努めている		
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	就業年数、経験年数、キャリアにより、外内への研修や職場研修を行うシステムを作っている。また、各ユニットリーダーはチームの年間計画を作成し、スタッフ共同で取り組むことを目標としている		
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り組みをしている	年に1度外部のグループホームとお花見を行っており、徐々に定着しつつある。また、グループホーム協議会の主催する研修へ参加し交流に努めているが、柔軟な交流とは言い難い。今後、積極的な参加・交流を検討したい		

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	
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	入居相談の時点で、介護支援専門員が中心となり、利用者への面談を繰り返し、確認を行っている。また、利用者本人が訴えにくい場合も、周囲の関係者を交え、困っていることや不安点を聴取し、ケアの明確化に努めている			
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	入居相談時より、利用者と家族のこれまでの生活状態や、その中で困っていることや要望を何度も話し合い、確認をとるように努めている。家族がこれまで行われていた介護を否定することなく受け止め、聴き入れることから始めるようにしている			
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	その都度の話し合い、確認のもとサービス内容が適切であるか、ケアプランの確認を事前に行っている。要望の変更があれば、柔軟に対応し、別のサービスが必要であれば、手続き方法や相談先等の説明も行う			
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	職員一人一人に、ケアする側、される側ではない関係性であることを、常に説明し、職員自身も利用者から教えられたことや、一緒にして下さること、ねぎらいの言葉に感動し喜びを分かち合う生活を行っている			
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	利用者が一番喜ばれるのは、ご家族と共におられる時であることを、職員個々が感じている。遠方のご家族等は、毎月のお手紙や、利用者と共に電話やお手紙を書くなど、共に支え合っている関係性に努めている			
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	利用者やご家族から聞いたお話しから、以前の生活により近い暮らしを出来る限り続けて頂けるよう、買い物やお寺参り、理美容院、病院、昔行っていたディサービス等に顔を出す等行っている			
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	利用者個々の性格や身体状況に合わせて、ホールでの座席の工夫やコミュニケーションに配慮を行っている。難聴や認知の状態に合わせて、職員が間に入り、架け橋役を担いながら工夫を行っている			

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、その後のご様子や、心配があればいつでも気軽に声を掛けていただくようお話ししている		
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	日々のコミュニケーションから得られた希望を記録へ残し共有する他に、カンファレンスへ利用者本人も参加して頂き、生の声を反映出来るよう工夫している		
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	利用者本人に、これまでの暮らしを日々の会話から、さりげなく伺い、ご家族やよく知る周囲の方などからも機会があればお聴きしている。新たに、インテークシートを活用し、職員全員が生活背景を理解できるよう努めている		
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	日々の記録シートに1日の過ごし方やその日のご様子が細かく記載出来るよう工夫している。また、カンファレンスで訴えられたことや、日々の気付きを会議等で検討し、職員全員が共有し、適切なケアが行えるよう努めている		
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	カンファレンスには、利用者も参加して頂き、介護計画の内容と一緒に検討するようにしてる。参加されることで、互いに本音を聴く機会となり、より本人に合ったサービスの実現を目指している。また、ご家族の意向を利用者の生の声でお伝えする事で、ケアの現状に理解を頂けるよう努めている		
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	日々の記録用紙は1週間分が1枚で見やすく工夫し、更にスタッフと記録の勉強会を開催した。その際、記録用紙の見直しを行い、1日の変化を詳しく記載出来るよう、記録スペースを以前より広く設け、ケアプランと連動出来るようにした		
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	「家に外泊したい」「外でお茶がしたい」など日々の関わりで訴えられた思いをそれぞれが実現できるよう、家族の協力や確認をとりながら出来る限り柔軟な対応を心掛けている		

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	馴染みの近所の方を敬老会に招待したり、文化祭への出品参加に地域の方々の協力を得るなど行っている。また、みんなで作ったお餅を、近所の方へお配りするなどのコミュニケーションをとり、協働出来るよう努めている		
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	全利用者、自宅で生活されていた頃からの、昔から健康状態を把握しているかかりつけ医へ受診されており、病状の把握がスムーズである。状態によって適切な専門医への受診が出来るよう、看護師が家族や医師と連携をとれる体制を築いている		
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	常勤看護師が日々の状態、健康確認を行っている。医療的な指示(薬や外傷処置等)も適切にその場その場で対処できるよう、いつでも相談対応が出来る状態にしている		
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、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。	介護支援専門員(看護師)が中心となり、入院機関(医師、看護師、医療連携室)とコンタクトをとり、ご本人の状況を情報収集し、ご家族の意向を確認している。全職員へそのつど内容が共有出来るよう記録に残し、退院後も適切な生活が送れるよう配慮している		
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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	事業所として、重度化、看取りに関しての指針、方針を全職員と協議し創りあげた。また、実施に向けての具体的なマニュアルを作成し、勉強会を開催。本年度初めての看取りを行い、改めて家族、医療機関との連携の重要性と、『今』を支えるケアの大切さを実感した。職員からは不安の声が消失したわけではないため、今後も検討会等話し合いのばを設けて必要がある		
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	急変や事故時の対応を毎年2回は事業所内で、実際に想定した実技を交え勉強会を行っている。また、ヒアリハットの記載を行い、職場でのエラー発生要因を職員で分析し、事故の予防早期対応を話し合うよう努めている		
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2回の研修に加え、災害対策として、全職員参加で勉強会を開催。具体的に、利用者の現状況に合わせた誘導方法を話し合った。また、実際の災害に備え、事務所の見えやすい場所に入所中の利用者の詳細が他者でも把握出来るよう、掲示した		

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
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	利用者の暮らされている居室は「本人の家」である自覚をもった対応に心掛けている。また、利用者は、人生の先輩であることを尊重し、適切なコミュニケーションの取り方や、声かけに対してできているか、職員個々が心掛けるよう、努めている		
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	話し方、声かけの工夫や、本人の性格を踏まえながら、担当職員を中心にカンファレンス等で話し合いを行って、いる。また、決めつけた言い方にならないよう、相手の意志を尊重し、確認をとるよう心がけている(～はどうですか?など)		
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	必ず、本人へ確認をとり行うようにしている。また、毎日の生活の中で、出来ることを共に行い感謝し、喜び合う事を大切にしている。その日の体調にあわせながら、やりたいことが実現出来るよう努めている(買い物へ行きたい 一緒に行く等)		
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	日中は普段より着ていた私服で過ごされ、パジャマで過ごされる方はいない。普段着と寝衣を替えることで、生活リズムを創っている。また、外出や敬老会、お誕生日、お正月などは普段よりもオシャレや時にはお化粧を楽しんだり工夫をしている。		
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	昔からの習わしを利用者の方とお話しし、おはぎや饅頭、昔ながらのお菓子、押し寿司など教わりながら一緒に作る機会を設けている。逆に職員が知っている最近の食べ物を紹介しながら一緒に食することもある。毎日の食事準備、後かたづけも一緒に出来る部分を見つけ、行って頂く		
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	食欲低下時は、本人の嗜好に合わせ、食べやすい物の工夫(フルーツやプリン等)行う。嚥下状況によっては、看護師や主治医と相談しながら、トロミや食事形態の工夫も行う。また、水分量も適量か確認を行い、水分補給に努めている		
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	入れ歯の調整など、歯科医師へ相談しながら行っている。また、食前の口腔機能向上運動などを無理ない程度に取り入れ、食後の歯磨きを、利用者個々の状況に応じ、お手伝いや声かけ確認を行っている		

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	なるべくオムツに頼らないトイレでの排泄介助を心掛けている。(現在オムツ使用者は夜間1名のみ)利用者の身体能力、認知状態に合わせ、出来るだけ、自立した排泄が出来るよう、羞恥心に配慮した工夫を全職員で話し合うようにしている		
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	内服のみに頼らず、自然排便に近づけるよう、水分量の確保や、運動、腹部マッサージ等を行っている。また、食物繊維や飲み物の工夫など、個別に合わせ検討している		
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、個々にそった支援をしている	ゆず湯や、菖蒲湯など季節感のあるお風呂を楽しんだり、入浴できない方は足湯や、下半身浴など工夫している。入浴日は決めているが、強制的に入浴を行うことはなく、利用者のタイミングに合わせて、安心して入浴できるような、声かけ誘導を行っている		
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	日中の活動を無理のない程度に気持ちよく行って頂き、夜間の入眠が自然に出来るような支援に心掛けている。夜間、眠れない場合は、利用者の状況に合わせ、お話を聴いたり、補食や温かい飲み物を提供したりと工夫を行っている		
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	現在、利用者が服用中の薬について、職員で勉強会を開催し、作用、副作用や飲み合わせ等話し合いを行った。また、マニュアルに沿って実施出来るよう、呼びかけを行い、トリプルチェックや、内服者への声かけ確認の徹底、処方箋との確認を行うようにしている。		
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	共に生活する中で、自然に個々が「できる力」を発揮出来るよう、見守り声かけを行っている。これまで行っていた、お寺参りに、その周囲の方にも協力頂きながら、でかけたり、買い物がお好きな方は一緒に買い物や気分転換ができるよう、努めている		
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	年齢や身体機能にあわせ、天気の良い日は玄関外や、散歩への声かけをおこない、日光にあたる機会をつくるよう努めている。また、買い物にも「一緒に行こう」と声かけを行ったり、ご家族と外出や外食を楽しまれる利用者もいる		

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	金銭管理能力に応じて、職員、家族と協議のもと、出来る限り、自分での管理ができるよう努めている。また、外出時、欲しい物や買いたい物があれば、買い物のお手伝いを行い、出来るだけ満足して頂けるよう、努めている		
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	いつでも、希望があれば公衆電話から連絡がとれるようになっている。また、ご家族からの電話も直ぐに繋げることが可能であることを説明している。季節のお便りや、お手紙のやり取りなどもできるよう、お手伝いしている		
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	ホールでの食事やお茶の時間は、強制ではないが、“自然とみんなが集まる場所”として、定着している。日中、ホールのテーブル以外にも畳スペースに集い、コーヒーやお茶で一服と言った場面もみられる。廊下や玄関にも、その季節に応じた飾り付けや、お花など職員、利用者共に創って楽しんでいる。		
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	共有スペースでの個々の過ごし方や、人間関係を職員は見守り、トラブル発生時は、さりげなく仲介したり、仲の良い方同士は近くの座席にするなど、職員全員で話し合いながら、検討している。また、利用者も自分の座席付近に、思い思いの思い出の品などを装飾したりしている		
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	室内は、使い馴染みのあるものを持参されるよう、入居前に説明を行い、出来る限り自宅の生活から大きな変化がないように心掛けている。個室内はそれぞれに個性溢れる生活空間の場になっており、居心地と、安全性に配慮した場を提供できるよう心掛けている		
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」「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	個々の身体機能に合わせ、手すりの設置や配置の工夫、畳敷きやトイレ、椅子の検討を職員で話し合い、出来るだけ自立した生活ができるよう、工夫を行っている		