

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	1090201490		
法人名	ケアサブライシステムズ 株式会社		
事業所名	グループホームかぐら		
所在地	群馬県 高崎市 綿貫町 664-1		
自己評価作成日	令和 7 年 8 月 11 日	評価結果市町村受理日	

※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	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	サービス評価センターはあとらんど		
所在地	群馬県高崎市八千代町三丁目9番8号		
訪問調査日	令和 7 年 12 月 4 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)】

利用者様の主体性を尊重し、自立した生活を送れるよう日々働きかけている。季節ごとの旬な食物を間食時に取り入れ、季節感を味わって頂いている。家庭的な雰囲気の中で、職員一人ひとりが入居者様と生活を共にしている事を意識しゆっくりと関りをもつようにし、落ち着いた環境の中でコミュニケーションを取り、居心地の良い温かい生活、安心・安全な生活が送れるよう努めている。
--

【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)】

管理者をはじめ職員の思いが随所に感じられる事業所である。共用空間や玄関に飾られている絵画や調度品は職員が厳選したもので、落ち着いた雰囲気と利用者への尊厳の気持ちが伝わってくる。玄関周りはお客様を気持ちよく迎えるために綺麗にしたいという利用者の気づきを受け止め一緒に整えている。利用者本位の生活支援に努め、個別の買い物にも気軽に出かけている。共用空間ではユーチューブを見たり、クロスワードパズルをしたり、季節の作品作りに励んでいたりと、その様子を利用者同志で伺いながら会話をしたりと、その人なりの過ごし方をしている様子が分かった。家族や知人との関係継続も重視し、現在は面会や外出・外泊も自由に実施されている。

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)	○	1. ほぼ全ての利用者の	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				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)	○	1. 毎日ある	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回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				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	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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
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	理念に沿った支援が行えるよう、職員一同業務を遂行していけるよう努めている。	『自分らしさを大切に』という管理者の思いを込めた理念は朝礼で確認し、職員と共有しながら実践に努めている。	
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	散歩の際は近隣住民の方、近隣の小学校の児童に積極的に挨拶をしており、世間話をするなど交流の機会がある。	近所の方から野菜や花を分けてもらったり、小学生の登下校時にあいさつを交わすなど地域との関りを通し、利用者も刺激を受けることができている。	開所1年目である今を生かし、近隣の商店とのつながりやボランティア・慰問の受け入れなどを検討し、地域との協力づくりに取り組んではいかがか。
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	同地区の高齢者施設説明会に参加させて頂いている。地域の方々にも認知症の理解を得て頂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、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	二ヶ月に一度の運営推進会議で、毎月の状態報告を行っている。頂いた意見を受け止め、サービス向上につながるよう努めている。	隔月で運営推進会議を開催している。行政関係者・区長・家族が参加し、事業所の活動報告や現状報告、高齢者支援に関する学習を中心に意見交換を行っている。	運営推進委員会での情報交換が今後の支援により生かせるよう、多くの家族や近隣代表者への参加の働きかけを継続していただきたい。
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	介護保険の更新代行、認定調査に立ち会っている。市役所からのメールなどで情報共有を行っている。	ケアマネジャーが介護保険の更新の代行を、管理者が認定調査の立ち合いを支援している。行政への報告は法人の部長が行っている。情報共有はできている。	
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	玄関は施錠しているが、利用者様の要望があれば開錠している。身体拘束等の適正化の為に指針に基づき、職員会議の中で議題に上げ周知している。	玄関は通常施錠しているが、利用者には玄関や玄関前のスロープの汚れを気にかけてもらっており、一緒に手入れをしたり要望や状況に応じ開錠している。	
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	職員会議等で勉強会を毎月実施。スピーチロックにならぬよう声掛けを工夫し支援している。職員の誤った言動はその都度注意しあっている。		

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
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	職員会議等で勉強会を実施し職員は理解できている。		
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	ご家族が納得して頂けるよう、時間をかけ説明している。また、適宜不明な点や心配な点はないかを確認しながら契約を行っている。		
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	ご家族の面会時や通話アプリのLINEにて適宜状態報告を行い要望等を聞いている。職員には常に周知している。	感染状況も落ち着き現在は面会も家族との外出も制限はない。家族や利用者からの要望で好みの物や洋服・花などは一緒に買い物に出かけ購入している。	
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	個人面談や職員会議において全職員が意見を出しやすいよう雰囲気づくりに努めている。	毎月の職員会議と定期的個人面談で職員の意見を受け止めている。職員が得意分野を支援に生かし意欲をもって業務に取り組める環境づくりに努めている。	
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	常時行っている。職員の得意なことを生かしながら、遣り甲斐がもてるよう配慮している。		
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	法人内の研修に参加を促し、議題を取り上げ職員のレベルアップを図っている。		
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	あんしんセンターや同じ地区の他法人の同業者とのネットワーク作りを行い、情報交換を行っている。		

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
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	常時その方を理解し、知ることから始める。 入居の際にはご家族様、可能な範囲内でご本人様から情報収集し、信頼関係を築けるよう努めている。		
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	入居を検討されている段階でご家族、本人と話し合い要望に対しホームとして対応可能かどうかも含め検討している。		
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	社会資源や他機関など複数その方にあった内容を提案し選択して頂いている。		
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	利用者様の個性や生活歴を大切にし、ご自分で出来ることは可能な限り本人にして頂き、出来ない事はサポートしている。		
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	利用者様が安心して生活できるよう状態報告を行い、時にはご家族に協力を得て、ご本人をサポートできる関係を築いている。		
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	利用者様のこれまでの生活歴を傾聴し、本人の希望に沿って外出支援や友人・知人等の面会を行い、馴染の人や場所が途切れないような関係を続けられるよう支援につとめている。	定期的にコーラスの会に知人と出かける利用者、趣味の編み物をしたり家族が届けてくれる花を居室に飾る利用者など、これまでの生活が継続できるよう支援している。	
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	利用者様同士の人間関係が円滑になるように職員が見守りを行い、関わり合い支えあえるように努めている。		

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	サービス利用が終了後でも必要に応じ、相談や支援を行っている。		
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	利用者様の思いや希望を傾聴し、意向に添えるよう努めている。困難な場合は家族へ支援をお願いし本人本位で検討している。	職員は利用者に積極的に声掛けをし、不安に思うことはないか、何がしたいかを確認している。利用者の意向は家族にも伝え、支援に向け話し合いも重ねている。	
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	利用者様一人ひとりの生活歴や今までの暮らし方を把握して生活環境を整え安心し、その方らしい生活が出来るよう努めている。		
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	一人ひとりの心身状態を把握し、その度に職員間で情報共有しケア記録に記入する等して現状把握に努めている。		
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	心身の状態の観察を行い、小さな変化にも職員間で報告・連絡・相談を行い、チームケアとしてケアカンファレンスを行い、その時々現状に応じた介護計画を作成している。	介護計画はモニタリングを毎月行い、職員からの情報や記録・家族の意向も確認し、3か月ごとに担当者会議を開き見直しをしている。必要時には随時見直しをしている。	
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	個別サービス記録に内容の実践・取り組み・気づき等を記入し、職員同士で情報を共有して介護計画の見直しに活かしている。		
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	日々のニーズへの対応をしている。課題となる項目はカンファレンスで検討している。		

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
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	豊かで楽しみのある生活が送れるよう地域に支えられながら生活を送っている。		
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し、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	ホームの協力医との関係を築き、受診・定期回診・夜間時の急変時にも対応して頂けるように医療連携に取り組んでいる。	協力医は24時間365日体制で対応している。月に2回往診している。専門医やかかりつけ医への受診、歯科受診は家族対応になっている。	
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	週一回連携看護師が来訪している。利用者様の状態報告・相談を行っている。体調不良等の際は適宜連絡し報告相談を実施しており協力体制を整えている。		
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。	御家族様、協力医、連携訪問看護師、病院のソーシャルワーカーと密に連携し。情報共有を図っている。		
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	本人様・御家族様を含めて重度化や終末期について説明し重篤時には協力医、連携看護師と共に協議し方針を共有している。	法人の指針に基づき支援することを利用者や家族に説明している。運営推進会議でも看取りについて取り上げている。	
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	研修会や勉強会を定期的に行い、急変時の対応・感染症に対する処置等を学び訓練を行っている。		
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	日中、夜間の火災や水害、地震等の避難訓練を行っている。緊急時の食料・飲料水は三日分備蓄している。	消防署の立ち合いでの総合訓練の他、地震や火災を想定した自主訓練を毎月行っている。水害の指定地域になっており、避難場所を確認している。	水害時の避難方法や避難場所での想定される生活について、区長等への協力も依頼しながら具体的に検討してはいかがか。

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
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	支援をさせて頂いている精神で一人ひとりの人格を尊重し、その方の誇りやプライバシーを損なわない言葉かけや対応を行っている。	利用者に不安や希望を問いかける声掛けを職員から積極的に行う様努めている。異性介助の場合には、事前に確認し状況に応じた対応をしている。	
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	家事活動を得意なことを観察し、個別ケアにつなげている。希望や思いを発言できるよう働きかけ、自己決定が出来るよう努めている。		
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し、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	体調や気分を把握し、その日どのように過ごしたいか本人の希望に沿った支援を心掛けている。		
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	時季にあった服装でいられるよう整容には気を付けている。本人の好む服装や身だしなみが出来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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	嗜好調査や日常の会話より個々の好みを把握し可能な限り、一緒に食事作りが出来るように簡単な調理と下ごしらえ・準備・片付けが出来ている。	通常は配送業者から届く食材を調理して提供している。月に1度のお楽しみ昼食会では利用者の希望を取り入れている。飲み物は希望を聞きながら提供している。	
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	一人ひとりが食べる量(栄養バランス)・水分量を把握し一日を通じて確保し体調管理に努めている。		
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	その方の能力に応じ、一部介助や声掛けを行っている。治療が必要な方は、協力歯科医に往診して頂いている。		

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	自立で排泄可能な方、見守りと介助が必要な方の排泄パターンの把握を行い、個々の能力に応じた排泄援助を行っている。	利用者各自の排泄パターンを把握し、状況に応じた支援をしている。立位が可能な場合はトイレでの排泄にしている。汚染時には陰洗や皮膚の状況を確認している。	
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	個々に応じた便秘予防と対応を行っている。食物繊維の多い食べ物や乳製品の提供と水分チェックを行い運動への働きかけや必要に応じ、協力医より処方された緩和剤の服用で調整を行っている。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	いつでも入浴ができるよう都度声掛けや張り紙を行い対応している。本人の希望に合わせて入浴支援を行っている。	週2回の入浴を基本にはしているが、毎日入浴できることは知らせている。着替えの準備は利用者を選んでもらえるよう支援している。	
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	休息や十分な睡眠がとれるように、状況に応じた衣類・室温調整・管理を行い、柔軟な対応をしている。		
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	薬の目的・副作用・容量を理解し、症状の変化に気を配り協力医・連携看護師と連携を図り、服薬支援に努めている。		
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	日所生活の中で家事活動を中心に行っており、その都度感謝の言葉を伝えている。得意分野で個々の力を発揮して頂き、感謝の気持ちを伝えることで信頼関係の構築をしています。		
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	季節の変化に応じ、天候やその時の利用者の体調を把握し、希望に沿った外出支援を行っています。	日常的に散歩に出かけ、個別での買い物にも出かけている。家族との外出や外食、知人との外出も自由にできる。介護タクシーを活用した外泊も計画されている。	

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	ホームで現金を管理している。ご家族の了解を得て希望している利用者様にはその都度支援している。		
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	利用者様の希望があった際に、電話対応している。携帯電話を所持している利用者様もいる。		
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	共有空間は利用者様、ご家族様が不快な思いをされることなく音量や障害物、室温・湿度にも配慮している。その時季に応じた壁面制作を行っている。	館内は清潔で圧迫感のない環境である。日めくりカレンダーと館内の飾りつけ等時期があっており、季節の迷いが無い。ウォーターサーバーやソファなど自由に使用でき、利用者は好きな事をして過ごしている。	
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	ゆったり過ごせるように腰掛やテーブルを配置し、自由に居心地よく過ごせるように努めています。		
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	使い慣れた品物を持ち込んで頂き、本人様が安心できる居室づくりに努めている。ご家族様が本人様と相談しながら家財を持ち込んでいる。	居室には利用者と家族が希望する家具や品物が持ち込まれている。アイパットや携帯電話を使用して、家族とつながっている利用者もいる。	
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	利用者様の安心・安全に心掛け、日時が分かるようにカレンダーや時計を配置し自立した生活が出来るよう環境づくりを行っている。		