（別紙1）　　平成　28　年度

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	0790500045		
法人名	医療法人社団博英会		
事業所名	ニコニコグループホーム		
所在地	福島県白河市鶴巻山40		
自己評価作成日	平成28年10月12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	http://www.kaigo-fukushima.info/fukushima/Top.do

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	特定非営利活動法人　福祉ネットワーク
所在地	〒974-8232　福島県いわき市錦町大島2番地
訪問調査日	平成28年12月16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）】

認知症の方が自分らしい生活を送ることが出来るよう、日々の生活の中で職員と利用者が家族のように寄り添い、家庭的な雰囲気の中で穏やかに過ごしています。また、外出にて社会的なつながりを維持出来るよう努めており、身体機能維持のための体操、レクリエーションも毎日行っています。

【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）】

共有スペースには、テーブルやソファー、畳があり利用者が思い思いの場所で自由に過ごせるよう適正な距離を保ち、落ち着いた雰囲気の中で安心して生活できるよう配慮している。
手作りパフェ、餃子づくり、お好み焼きパーティやドライブと利用者が気軽に参加して楽しめるイベントを催し、気分転換と食欲増進につなげている。催し物は、利用者の希望を聞き取り思いを具体化するよう、職員は利用者や家族の話しを良く聞きとるように努めている。

Ⅴ．サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）　※項目№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	
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
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
			2. 数日に1回程度ある
			3. たまにある
			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
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
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
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
62	利用者は、その時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）		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

	項　目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
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
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
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
66	職員は、活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. 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
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
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

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
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	理念をユニットに掲示している。毎日朝礼で声に出して読んでいる。	利用者が自然体で自宅同様の生活の実践を理念に掲げ、毎日の朝礼で職員が理念を唱和して共有化を図っている。年一度の個人面談にて職員の振り返り、個人目標の設定から実践へと全体的なケアの向上に取り組んでいる。	
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	地域での買い物、外食等で交流は出来ている。	避難訓練には、町内の住民の参加を得るなど地域交流に努めている。市の介護安心メイト養成講座の実習生やボランティアなどの受け入れ体制を整え、今年は地域の幼稚園児の訪問の予定となっている。	
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	市のあんしんメイト養成講座の実習受入れを行っている。		
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	定期的に運営推進会議を開催し、意見を聞き、サービスの向上に努めている。	避難訓練の実施について町内会長より町内の参加者を募っては、との意見を取り入れて今年の実施にこぎつけている。推進会議には白河市の介護相談員の出席を得て、幅広い意見を聞き取るよう工夫をしている。	
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に取り組んでいる	疑問点、確認事項等あれば担当者へ連絡をしている。また、定期的に介護相談員が来所され、利用者の相談を聞いている。	行政窓口を高齢福祉課の担当者に一本化し報告、相談をすることで、人間関係と連携を深める工夫をしている。利用者に聞き取りをする介護相談員の声に耳を傾け、ケアの充実に取り組んでいる。	
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	目に見える拘束、見えない拘束（言葉等）を含め、身体拘束はしないよう努めているが、危険防止との解釈のもと、階段入口には施錠をしている。	法人の内部研修を通して、身体拘束をしないケアの実践に取り組んでいる。何が拘束行為なのかをミーティング時に全員で話し合い、共通意識づくりに努めている。ベット柵は取り付けず、見守りによる転落防止に努めている。	
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注意を払い、防止に努めている	定期的に法人の介護事業部ミーティングに参加し、身体拘束、転倒予防、虐待予防についても話し合いを行っている。		

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
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職員へ必要性の高い利用者については相談する等の体制は整っているも、今後は外部研修へ参加していきたい。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	利用者、家族側の立場になり、出来るだけわかりやすく説明し、納得していただいたうえで契約していただいている。		
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	利用者や家族と密にコミュニケーションを取り、意見や要望を聞き、その都度対応している。	推進会議の家族代表や面会に訪れた家族に近況の報告と共に意見の聞き取りに努めている。遠くの家族には、請求書に近況報告と写真を同封することと電話で、意見の汲み取りに工夫している。所長も利用者の意見に耳を傾け、イベントや外食の実施につなげている。	
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	定期的に実施しているスタッフミーティングで、現状報告、課題、対策等職員同士で検討し意見交換を行い、反映させる努力をしている。	口腔ケア時におう吐を繰り返す利用者について職員で問題点を話し合い、時間帯をづらすことで改善につなげている。年一回の個人面談時に職員の意見の聞き取りに努めている。汚物を流す洗浄機の導入やシフトの組み方など職員の意見を取り入れている。	
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	就業規則に従い、職員の働きやすい環境が整えられるよう、法人の親睦会やスポーツ行事等に参加している。		
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	外部研修だけでなく法人内研修も定期的に開催している。また、個別面談を実施し各自抱えている悩みを聞き、改善に向けたアドバイスを提供出来るよう努めている。		
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	県認知症グループホーム協議会での研修、市主催の介護相談員の勉強会等への参加が、同業者との交流の場となり、情報を得る機会になっている。		

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
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	入所前に施設に見学に来ていただき、不安な点や困っていることを伺い、十分に説明、話をして、出来るだけ不安の残らないように努めている。		
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	事前に不安な点や困っていることを伺い、出来るだけ不安が残らないよう十分に説明させていただいている。		
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	本人や家族が希望していることや必要性の高いことを出来るだけ取り入れ、状況の変化があった場合は柔軟に対応している。		
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	1人1人出来ることは行っていただきながら、共に生活することを意識している。		
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	家族と連携を取り、本人の状態に合わせ面会や外出等の協力を得て、共に利用者を支えていくことを意識して実践している。		
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	本人の希望に応じ生活空間（馴染みの物の持ち込み等）や外出の支援を行っている。	利用者に家族、知人や元教え子の面会希望もあり、和やかに会話できるよう受け入れ体制を整えている。家族に利用者の希望を伝えて外出、外泊支援に努めている。	
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	1人の時間も確保しながら、職員も間に入り関わりを持てるよう支援している。		

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
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	要望があればいつでも相談出来るようにしている。		
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	本人の気持ちに寄り添い、その人の立場となって考えている。	利用者が望む生活が送れるよう、一人ひとりの思いを話せる人間関係づくりに努めることを職員の共有認識としている。意思疎通が難しい場合は、家族に問い合わせて利用者が何を望んでいるかを把握してケアに活かしている。	
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	これまでの生活環境を把握し、出来るだけそれに近い暮らしが出来るよう支援している。		
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	常に心身の状態把握に努め、スタッフ間で情報を共有し支援している。		
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ミーティング時や毎日の生活の中で情報交換をしている。家族とも面会時の会話や電話連絡を取り、必要な対応について検討し実践している。	半年毎に介護計画の見直しを行うとともに、利用者の変化に対応して適時に見直す体制を整えている。日々の見守りと医師の判断から家族と話し合い、本人、家族の思いを介護計画の中に盛り込めるよう取り組んでいる。	
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	日々の生活の様子や状態の変化、気付いたことをこまめに個別に記録している。		
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、その時々に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	本人や家族の意見を尊重し、対応出来るように取り組んでいる。		

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	外出時に地域資源を利用したり、月に1度、市内の理容室の方に来ていただいている。		
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	本人、家族の意向を取り入れながら、看護職員と連携を取り、適切な医療体制が出来ている。	利用者の大半が事業所の協力医療機関に通院していた関係から、継続してかかりつけ医として定期往診をお願いしてもらっている。専門医受診の場合は家族対応をお願いしているが、家族の依頼で職員が同行する支援体制を整えている。	
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	常に連携を取り、情報の共有をし、健康管理に努めている。		
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。	入院中は、家族や病院と連携を取り、情報の共有や相談出来る関係が取れている。		
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	利用者の家族には、終末期の対応について、病状（状態）に合わせて説明を行っている。状態の変化に伴い、家族、医療機関と話し合いながら、具体的な支援に向け対応している。	入居の時には、家族も交えて終末期においての出来ないこと、出来ることと支援体制などを説明している。利用者の状況に応じて、かかりつけ医や家族との連絡を密におこなう体制を整えたことによって看取りを経験している。	
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	急変や事故発生時の連絡、対応についてはマニュアル化しているが、全てのスタッフが対応可能であるかは不安があるため、訓練や勉強会等の機会を設けていく。		
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	消防署の協力を得て、定期的に避難訓練を実施している。	夜間想定の避難訓練では消防署の立ち会いを得て、車イスの利用者は職員が背負って非常階段での避難も実施している。署員からの煙の危険性などのアドバイスを反省会で報告し合い、職員の共通認識と今後の体制づくりに活かしている。	

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
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	1人1人に合わせた声かけを意識し、個別の対応が出来ている。	利用者の部屋への入室の時には、ドアをノックしてさらに声掛けをして本人の承諾を得てから入るようにしている。トイレへの誘導には他の利用者に聞こえないようにさりげない声掛けの対応を心掛けている。	
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	1人1人に合った声かけ、説明を行い、利用者が自分の思いを自分で決められるようにしている。		
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	1人1人のペースに合わせて行動が取れるように支援している。		
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	着替えの準備等は職員が行っている場合もあるが、本人に決定してもらえるよう努めている。		
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	利用者の能力に応じ、出来ることは協力していただいている。	食事の献立は1カ月単位で決めるようにしているが、誕生会や四季折々のイベントなどは利用者が楽しめる献立に変更している。ごはんと味噌汁は職員の手作りを食べてもらっている。テーブル拭きなど出来るところはお手伝いをお願いしている。	
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	1人1人の状態を把握し、摂取量や水分量を記録に残している。		
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	毎食後口腔ケアを実施。定期的に義歯洗浄剤を使用している。		

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	すぐにおむつにはせず、排泄パターンを把握するように努めている。日中は定期的に声かけし、早めのトイレ誘導をしている。夜間もポータブルトイレの使用を支援している。	トイレ使用を基本として、利用者の排泄のチェックシートから、さりげなく声掛けをしてトイレに誘導するように努めている。前からポータブルトイレを利用していた利用者には居室に持ち込んでもらい、安心して夜間に使用できるよう支援している。	
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	排便チェックをしている。便秘の方には、水分を多めに摂っていただいたり、腹部マッサージを施行している。その人に合った食品（ヨーグルト、プルーン等）での対応も行っている。		
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	入浴日の予定は立てているが、本人の希望に沿って入浴をしている。また、好みの入浴剤を選んでいただいている。	利用者の希望や嫌がる場合は、入浴時間は午前中から午後へと変更するなど臨機応変に対応してしている。一階の小規模多機能事業所のお風呂を借りることで気分転換を図っている。菖蒲湯やゆず湯などの季節を感じてもらえるような工夫している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	状況により、疲れやすい方には日中も休んでいただいている。夜間も安眠していただけるよう、日中に体操等を実施している。		
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	必ず薬の説明書に目を通すようにしているが、全職員が把握しているかは不安があるため、用法、副作用について学んでいく。		
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	普段の生活で利用者に役割を持っていただいている。個別に気分転換の外出も行っている。		
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	散歩や買い物等対応出来るようにしている。定期的にドライブ等も実施している。	日々の天気の様子と利用者の体調を考えながら近所を散歩して、会えた地域住民に挨拶するよう努めている。車イス対応の車を使い、花見やもみじ狩りなど季節ごとのドライブに出かけて外食を楽しめるよう取り組んでいる。	

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	お小遣い帳にて管理し、外出時等必要に応じて使えるよう支援している。自分で管理出来る利用者には管理していただき、定期的に残金の確認を行っている。		
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	家族から電話があった場合や、本人から訴えがあった場合に対応している。手紙等は本人に手渡し、必要に応じて代読している。		
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	常に清潔さを心がけている。敷地内に植木や花が植えてあるので、散歩をしながら季節を感じていただいている。	目の弱い利用者からの要望で、天窓からの光をカーテンで抑えたことで、利用者が安心して寛げる空間づくりに努めている。板の間の床の一部に畳を敷き、希望者が自由に座れるよう利用者が喜ぶ空間づくりを努めている。	
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	共有スペースで他利用者とコミュニケーションを取ったり、各個人で職員付き添いのもと散歩へ出かけている。		
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。	全員ではないが、布団や自宅で使用していた愛着のある物の持ち込みをしていただいている。本人の状態に合わせ、居室内の物の配置をしている。	利用者の居室には、日頃から使用していたラジカセやぬいぐるみなどが持ち込まれ、その人らしい暮らしが維持できるように配慮されている。家族の来訪時には、ゆっくり話ができる居心地の良さと寛げる雰囲気づくりに協力して対応している。	
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	危険な物は目の届く所へは置かず、トイレ等はわかりやすく1人でも行けるようにしている。		