

### 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	3272100284		
法人名	有限会社はるひ福祉サービス		
事業所名	はるひ苑津和野		
所在地	島根県鹿足郡津和野町寺田67-2		
自己評価作成日	令和元年10月12日	評価結果市町村受理日	令和元年12月23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 [2/index.php?action\\_kouhyou\\_detail\\_022\\_kani=true&JigyosyoCd=32](http://2/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=32)

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	NPOLまね介護ネット		
所在地	島根県松江市白濁本町43番地		
訪問調査日	令和元年10月31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)】**

今期目標は前年に引き続き「可能性を広げるケア～ふれあいとともに地域の貢献に繋げる～」これに基づき、地域の方々から頂いたタオルは利用者の皆様によって沢山の雑巾になり、施設・病院・保育園・学校に寄付させてもらい、出向いた先での見慣れない方々とのふれあいが多くなりました。また、苑ではしいたけの軸切りをしていただき、有償ボランティアとしてお給金を出し、皆様に達成・感謝・満足間を味わっていただいています。また、職員は外部研修にも意欲的に参加し、苑内では介護の基本、ケアのスキルアップに努め、5分間での協働学習等を徹底して行っています。

**【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)】**

「利用者が自信を持って、尊厳を持って生活できるように」との強い思いで設立し、生活に密着した活動を中心に置き利用者を心身両面から支援している。利用者には、「有償ボランティア」としてシイタケの軸切りの作業を行ったり、地域の人に提供して貰ったタオルで雑巾を縫い保育園や病院などに寄付するなど、持っている力を活かし主体的に生活している。「地域版たより」を一軒一軒に配布して積極的に情報を発信し、地域に誇りを持って貰えるような事業所を目指し地域の人との関係を築いている。職員間のコミュニケーションを大事にしチームでの支援に取り組んでいる。

**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 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 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	64	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
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	毎朝の朝礼時や毎月のミーティング時に、参加スタッフ全員で理念の唱和を行い、理念に基づいた年度計画の取り組みの中、月間目標も取り入れ、実践に繋げている	掲示や唱和、日常的な話し合いの中で共有し、利用者が尊厳を持って生活できるように年度計画や目標を立てて実践に繋げている。	
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	自治会、近隣住民の方、学生、児童との苑内外での交流も多く、はるひだより地域版の発行も根付き、町内の方々からのお声かけも増えている	地域密着型としての役割を考え、積極的に情報を発信し交流している。地域の作品展にはコーナーがあり、運動会では手を引いて貰い、手縫いの雑巾を施設に寄付するなど交流が広がっている。	
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	グループホームについての事や、苑での皆様の暮らしぶりをはるひだより地域版に写真と文面を載せお伝えしている		
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	参加される方々が自由に意見等を述べて頂けるよう心がけ、サービスの向上に活かせるよう努めている。また身体拘束についての研修も取り入れ、理解・実践に努めている	状況や活動報告、身体拘束の研修などを行い情報や意見をサービスに反映させている。利用者も多数参加し、法律事務所、施設、公民館、保育園など多彩なメンバーが参加している。	
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取り組んでいる	管理者が地域包括センター、役場の会議などに積極的に参加し、現状報告・情報交換を行い、つねに連携が取れるよう努めている	日頃から連絡を密にし情報交換や意見交換を行っている。地域密着型としてのサービス向上を目指し積極的に要望を伝えている。	
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	社内外、運営推進会議の中にも組み込み、研修を実施。防犯のため、夜間のみ施錠を行っているが、日々身体拘束のないケアの実践に努めている	研修参加や、何でもないようなことでも虐待に繋がっていないか、薬剤ブロックなど常に点検している。利用者のありのままを受け止め、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	
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	協働学習に取り入れ、チーム全体で知識・意識の向上を目指し、社内外の研修も実施し、認知症高齢者を取り巻く虐待の現状を知り、防止に努めている		

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
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	社内外の研修に積極的に参加し活用できるよう支援している		
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	会社幹部が主に説明し理解を得られるように図り、改定時には書面にて十分な説明をし、質問などを受け付けている		
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	運営推進会議に出席いただき、意見要望等が表せる機会を設け、反映できるよう心がけている	運営推進会議や面会時、介護計画送付時などに意見を聞いている。運営推進会議では家族が町内の施設などの情報提供を要望している。	
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	申し送り・ミーティング時等、意見要望を聞く場を設け、極力毎月の個別面談なども実施し職員の意見を取り入れ、早めの対応に努めている	日常的に意見を聞いたり相談を受け運営に反映させている。管理者は職員間のコミュニケーションを大事にし、チームとして取り組める職場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	人事評価、人事制度を取り入れ、一人一人に向けての環境作り、スキルアップ研修も行い、連携を密にし明るく楽しいやりがいのある職場作りに努めている		
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	社内外の研修のほか、苑では協働学習を取り入れ常に学ぶ機会を持つようにしているが、地理的な面で幅広い研修に参加できないのも事実である		
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	益田管理者交流会、津和野地区オレンジの会、町地域包括センターでの研修や情報交換での出席は人手不足もあり、参加できないこともあった		

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
<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	しっかりと寄り添い傾聴し、安心してサービスが受けられるような関係作りに努めている		
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	誠意を込め、思いや意向を傾聴し、より良い関係を築けるよう努めている		
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	施設見学・面接時にご本人、ご家族の思い・状況を確認し、他職種との連携を図りながら最善の対応を心がけている		
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	人生の先輩として尊敬し、暮らしの知恵や地域の伝統・風習など明るく楽しく教えていただいている		
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	毎月便りを郵送し、いつでも電話連絡がとれる体制にし、家族の要望・相談にも応じている		
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	出来るだけ出向くようにし、つながりや交流を大事にしている	これまでの生活を大事にし馴染みの神社や菖蒲やあじさいなどを見に出かけている。家族の訪問が多いが、家族の思いをくみとりながら関係継続を支援している。	
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	それぞれの方の役割・居場所作り、気の合う利用者同士が楽しく関係を保てるよう気配りしながら支援している		

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	契約終了後もお会いしたときは声かけ、挨拶、近況報告等差しさわりのない範囲で行っている		
<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	日々のコミュニケーションから表情、言動を汲み取り、希望・意向の確認を行っている	日々の暮らしの中での言動などから思いの把握に努め、プランに反映させて利用者の望む暮らしを支援することに努めている。	
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	入居前のアセスメント(本人・家族からの聞き取り)、必要に応じて医療関係者、担当ケアマネージャーから聞き取りを行い把握するようにしている		
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	朝礼時、勤務交代時の申し送りで、口頭での状況伝達・共有および記録を通して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	本人や家族の意向、他職種との連携を図りながらケアマネージャーに沿い、チーム全体で状況把握、意見交換等が円滑に行えるようにしている	一人ひとりに合わせた詳細な介護計画を立て毎月モニタリングをしている。家族にも毎月ケアプランを送付し意見、要望を書いて貰っている。計画に沿って記録し次に繋がるようにしている。	
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	毎日の記録と介護計画を連動させ、把握・実践・見直しに活かせるよう努めている		
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	ニーズを把握しチーム内での情報の共有、意見交換を行い、柔軟な支援・サービス提供ができるよう努めている		

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	地域の方々から頂いたタオルを雑巾として縫っていただき、他施設、病院、保育園、学校などに寄付し、交流・関係作りを大切にしている		
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	月1回の定期受診のほか、必要時には眼科や皮膚科等の専門科への受診も行っている	昨年8月から訪問診療ができなくなり受診対応になった。受診計画を立てて支援し、医師に利用者の状況や事業所の要望を伝えている。夜間は医師の指示を受けて対応している。	
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	医療連携にて日常の関わり、気づきを報告・連絡・相談を密に行い、適切に対応できるよう支援している		
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。	定期受診時以外にも特別に変化があった際には相談できる関係作りに努めている		
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	本人、家族の希望に沿えるよう事業所で出来ることを十分に説明しながら、その内容がチーム全体で共有でき、ケアに繋がるよう努めている	現在、訪問診療のできる医師が不在のため終末期の対応が難しい。事業所でできることを伝え最大限の支援をしている。	
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	毎年救急救命講習を受け日頃から職員間、他職種間との連携がスムーズに取れるように努めている		
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回の訓練の実施や連絡体制、避難方法等の確認を密に行っている	火災、風水害を想定して定期的に利用者と一緒に避難訓練を実施している。非常時は近隣の人と協力体制を整えている。	

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>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	その方を良く知り「人としての尊厳」を重んじた言葉遣い、関わり、対応を心がけている。利用者同士のトラブルが発生しないようスタッフ一丸となり配慮している	できるだけ家庭と同じように支援したいと考え、ありのままの姿を受け入れ利用者を尊重した対応を心がけている。利用者間の関係にも配慮している。	
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	日常生活の中から希望を汲んだり、行動・表情からその方の思いを探り、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、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	一日の流れの中、「とっておきの一日を過ごしていただく」配慮を心がけ、希望、自己決定を聞き入れる姿勢に努めている		
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	ときひお手伝いをさせていただくこともあるが、ほぼご自分で毎日選ばれておられ、それに対し賞賛を忘れないよう心がけている		
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	地産地消を心がけ、皮むきから洗う、切る、煮る、味付け、盛り付け等それぞれの調理方法を伺い、ともに食を楽しみ、ともに片づけをしている	頂きものの野菜や旬の材料を使い準備から片づけまで利用者と一緒にいる。ぼた餅を作ったり薬草茶を作ったり、利用者が力を発揮し楽しめる場をたくさんつくっている。	
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	献立表をもとにバランスを考慮し、食事量、水分量ともに記録、申し送りにより状況把握・共有に努めている		
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	毎食後(特に夕食後)に個々の状態、自立度に応じた対応している		

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
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	一人一人の排泄パターン、習慣をよく把握し、羞恥心の配慮した支援を心がけている	一人ひとりの排泄パターンやサインを見逃さず、見守りや声かけを行いトイレで排泄できるようにその人に合わせて支援している。	
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	水分は食前、食後、おやつ時に多めに摂っていただくよう工夫し、食事量(野菜は熱を通し多めに)にも気をつけ、適度な運動にも努めている		
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	湯量、温度に気をつけ、安全に入浴できるように配慮している。負担の大きい方は二人介助にて行っている	大体一日おきに支援しているが、作業の後などは柔軟に対応している。石けんや保湿剤はそれぞれに準備し、職員自身が援助を受ける気持ちで支援し利用者に心地良さを感じて貰っている。	
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	体調・心理面や全身の状態を常に気に掛け、その状況に応じて対応している		
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	開始、変更、中止の際には記録のもと口頭でも申し送りをし、その後の様子もしっかり観察し、職員間、看護師、医師との連携がスムーズに取れるよう努めている		
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	アセスメント、モニタリングを通じて出来ることをもっていただく楽しみ、気分転換の作業メニューを沢山用意し支援している		
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	地域の方々から頂いたタオルを雑巾にし、外出がてら地域の施設や学校に寄付をしている。普段なかなか行けない場所にも出向くことが多くなった	買い物や外食、地域の施設の食事会、花見、手縫いの雑巾を保育園や病院に届けるなど、日常的に戸外に出かける支援をしている。	



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
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	本人の希望に応じて所持してもらい、外食、買い物の際にご自分で支払を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	いつでも電話でお話ができるように繋ぎ、手紙への返信もお手伝いしている		
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	月2回の生花以外にも四季折々の野山に咲いている花や木々を花瓶に生けて、季節感を感じられ居心地良く過ごしていただける工夫をしている	季節の草花を飾り、食事作りの音や匂いを感じられる空間になっている。玄関や廊下には暮らしぶりのわかる写真が飾られている。和室は階段を付け使いやすくしている。	
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	自室、リビング、畳の間を思い思いに活用して過ごせるよう工夫している		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室は、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	使い慣れた家具等や住み慣れた生活様式が継続できるよう工夫している	家具や身の回り品など馴染みのものを自由に持ち込んで貰い、家族が雑誌を持参したり、生活史のわかる写真を貼っている人もいる。転倒の危険のある人にはセンサーを設置している。	
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	炊事、洗濯、掃除等個々の状況に合わせて、自立した生活が送れるよう工夫している		