

自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】(ユニット1)

Table with 2 columns: 事業所番号, 法人名, 事業所名, 所在地, 自己評価作成日, 評価結果市町村受理日. Values include 0171000607, 株式会社 健康会, グループホーム えべつ, 千067-0013 北海道江別市3条1丁目5番, 平成30年1月6日, 平成30年4月6日.

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度の公表センターページで閲覧してください。

Table with 2 columns: 基本情報リンク先URL, http://www.kajigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_2017_022_kani=true&ijyosyoCd=0171000607-00&PrefCd=01&VersionCd=022.

【評価機関概要(評価機関記入)】

Table with 2 columns: 評価機関名, 所在地, 訪問調査日. Values include 企業組合グループ・ダイナミクス総合研究所 介保調査部, 札幌市手稲区手稲本町二条三丁目4番7号ハタナカビル1階, 平成30年2月8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)】

“高い倫理観を基にした介護育成と、入居者様の人格を尊重した質の高い支援”を掲げ、理念を基に“和顔愛語”を目標に設定し、言葉での虐待・拘束の無いホームづくりに全職員が心ひとつに取り組んでいます。...

【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)】

当事業所は、江別市の東方向にあり、JR江別駅から徒歩圏内に位置する2階建て2ユニットのグループホームである。隣接して消防署や有料老人ホームがあり、避難訓練やイベントの共催など地域との連携に努めている。...

V サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取組を自己点検した上で、成果について自己評価します

Large table with 4 columns: 項目, 取組の成果 (with sub-rows 1-4), 項目, 取組の成果 (with sub-rows 1-4). Rows 56-62 contain evaluation data for various service outcomes.

自己評価及び外部評価結果

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏まえた事業所理念を作り、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	普段から、目に付く場所に掲げており、職員は事ある毎に、理念に沿った言動かを自身に問いかけるよう意識付けするために、カンファレンス、運営推進会議毎に理念唱和を実施している。	理念は事業所内のよく見える場所に掲示しており、月1回のカンファレンスや2か月に1度開催される運営推進会議でも唱和し、常に意識して実践につなげている。	
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人として日常的に交流している	運営推進会議には欠かさず自治会からの参加を頂き、避難訓練の様子も見学いただいた。職員は地域自治会の勉強会などに参加している。入居者さまとの散歩時は、積極的に挨拶し、会話させて頂いた。	散歩に出かけた時は、地域の人たちとあいさつを交わしたり、地域の行事へのお誘いがあつたりと日常的に交流している。また、よさこいの踊りやボランティアの傾聴・歌、幼稚園児が来訪してお遊戯を披露してくれたりとふれあう機会が多い。	
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	介護者育成機関、また、市の要請の認知症サポーター養成講座の現場実習生受け入れを行った。施設見学に来られた方からの相談には傾聴し、「少し楽になった」と言葉を頂いた。実習生受け入れを通して当事業所としても学ぶ機会を得た。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組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	写真で普段の様子を振り返り紹介する時間を設けている。火災発生時の不安、緊急時対応、避難訓練等について質問を受け、のちの運営推進会議には実際に訓練の様子を見ていただいた。	運営推進会議は、町内会長・隣接の施設職員・地域包括支援センター職員・家族、利用者も参加して2ヶ月に1回開催している。事業所からの報告とともに参加者から意見、要望などを話し合いサービス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	市主催の認知症サポーター養成講座の現場実習生受け入れ、包括職員の運営推進会議参加、保護課の方との連携等、協力体制を築けている。	認知症サポーター養成講座の開催や実習生受け入れなど、市の担当者とは日頃から密に連絡を取り、積極的に連携を図り、協力体制を築くよう取り組んでいる。	
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	玄関は保安上の処置として常時施錠しているが、外に出たい気持ちには寄り添い、付添わせていただいている。何が拘束にあたるかをカンファレンス・勉強会で確認している。職員本位のケアの改善、日々の言動が拘束に繋がっていないかをカンファレンス毎に見直している。	身体拘束についてはマニュアルを揃えており、法人内研修、勉強会、カンファレンス内討議の中ではスピーチロックに重点を置き、深く掘り下げて確認・検証を行い、職員全体が身体拘束をしないケアを理解し、実践に取り組んでいる。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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逃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	カンファレンス勉強会において外部の虐待防止研修へ参加した職員からの伝達研修を実施した。日々の言動が虐待に繋がっていないかをカンファレンス毎で見直している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	新規入職者には、権利擁護身体拘束・虐待防止・権利擁護について説明している。市から権利擁護に関する書面が届き、ご家族へ配布し、職員回覧も行った。		
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	丁寧に、わかりやすい言葉を用い説明している。時には事例を示し、理解を得ている。解約時には、次の入所先に繋がる資料を提示し相談に応えた。		
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並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	行事企画において、ご家族さまのご希望を踏まえ日程調整した。夏祭りではアンケートを実施し意見を頂いた。運営推進会議では活発にご意見を頂けるように図っている。要望には迅速に対応し、改善に努めている。	家族には、ホーム通信と個別の手紙を毎月送付して生活状況を報告し、来所の際には意見や要望を聞くように努め、それらをサービスに反映させている。また、玄関には意見箱を設置して、対応できるようにしている。	
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	ユニット毎にリーダーを置き、職員の意見情報収集に努めている。カンファレンスを毎月の合同会議としたことで、意見や提案を全体討議することが出来、迅速に反映できるようになった。	管理者・リーダー・計画作成者で行われる月例会議と全体カンファレンスで職員の意見や要望を聞く機会になっている。年2回、個人面談を行っている。	
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	個人評価を提出してもらい、評価の視点を示すことで、より向上心を持ってもらえるよう図っている。休日希望申請を出しやすくしており、ほぼ希望通り休日申請でシフトを組めるようにしている。		
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	法人委員会主催の研修、カンファでの研修。外部研修についても情報共有し参加希望募っている。外部研修後は内部での伝達研修を行い、学習の定着と共有をはかっている。		
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組をしている	市内グループホームネットワークの管理者会議には欠かさず出席し、職員交流のための研修会、イベントには職員に参加してもらえるようにしている。他事業所の話聞きサービス向上のための材料としている。		
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 サービスの利用を開始する段階で、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	入所前には、ご家族から入居者様の育成歴などの聞き取りを行い、入所後においても表情や言動を特に細かく記録し、本人からの訴えがない場合も不安等お気持ちを察するように努力している。センターD4シートの活用。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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	入所前には、丁寧に不安要望などを傾聴し、当ホームからの要望も伝えている。入所後も早い段階で職員から積極的にご家族へ声かけ、色々な話をする事で不安や要望も伝えやすい関係を作っている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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	利用しているサービス(デイサービス等)やケアマネ、入院先職員等、本人とご家族様に限定せずに情報を集めている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	会話がはずみ、笑顔が多く感じれること、食器拭き等手伝ってもらうことなど、支え合う関係づくりが出来ている。		
19		○本人を共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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	毎月発行している広報誌で、ホーム内行事等の案内し参加を勧め、担当職員の手紙を添え近況報告をしている。また、メール・ラインなども活用し要望等を発信し、共に支える関係構築に努めている。		
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	知り合いの方々の訪問、面会も随時受け入れている。外出レク時に、本人の希望で昔住んでいた場所を尋ねた。	以前住んでいた近所の知り合いが訪ねてきたときには、継続的な交流が出来るように働きかけ、家族と墓参りや馴染みの場へ外出する時には気軽に行けるよう支援に努めている。	
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	職員が間に入り、入居者同士の関わり合いを楽しめるよう支援している。フロアに集まり自身で出来ることを通して支え合う関係の支援をしている。		
22		○関係を断ち切らない取組 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	退去者ご家族と連絡を取り、古布をもらったり、近況を教えて頂いたり、面会へも足を運んでいる。		
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	どうい対応をするのが良いか月1回のカンファや日々の対応で話し合いをしている。	日常の会話や毎日の申し送りで情報共有して思いや希望、意向の把握に努めている。また、生活シートを参考にカンファレンスで検討している。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	年度初めにご家族へフェースシートの再記入をお願いし情報の更新した。また、ご本人との会話の中から今までの生活状況などの把握をしている。		
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	入所時にはセンターD4シート使い24hの把握に努めている。日々の記録の重要性を皆で確認し、記録を基にケアプラン更新時毎にアセスメントを実施している。		
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	計画担当とケア担当でモニタリングを行いカンファレンスでも意見アイデアの集約に努めている。外部業者や医療職から意見をもらい、ご家族や外部業者も参加のサービス担当者会議を行って、ケアプランに反映させている。	担当者のモニタリングをもとに職員全員でカンファレンスを行っている。サービス担当者会議では、本人・家族、かかわりのある訪問マッサージや訪問歯科なども連携をして、現状に即した介護計画を作成している。	
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	生活シートには本人の活動内容のみではなく表情や言葉を残すようにしている。新しいケア導入時には生活シートとは別にモニタリング用紙を用意してケア内容と変化の関係が分かりやすくなるようにしている。急ぐ情報は生活シートだけではなく申し送りと回覧シートも活用している。		
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、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	訪問マッサージ、訪問歯科等の導入し、他職種への積極的な質問、協力体制をもって柔軟な支援に努めている。		
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	幼稚園に慰問依頼、お祭りの散策、等地域資源を活用している。イベントに出向きシフォンケーキ購入した際には、入居者様と店員さんとの会話・やりとりを楽しんで頂いた。		
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	ご家族同行時には診察に役立つような日々の記録、資料を用意したり、伝言をお願いしたりしている。病院へ電話でケアや薬について問い合わせたり、必要な時には職員も同行している。	かかりつけ医での医療を受けられるよう家族と協力し、必要に応じて職員も同行して支援している。協力医療機関では、月2回訪問診療があり、緊急時も含め24時間対応となっている。	
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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	おおあさクリニックナースへ確認・質問事項があれば用紙に記入しておきナースラウンドで確認。それ以外にも随時電話で相談できる体制が整っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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、また、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、又は、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。	入院時にはすぐに資料を作成し情報提供している。入院中もご家族や病院ナースから現在の状況を聞き、退院時のケアについて検討を重ねている。		
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、地域の関係者とともにチームで支援に取り組んでいる	終末期看取りケアについて、職員の不安軽減のための冊子を作製した。対象者がいない時にも看取りケアについて話し合い、シミュレーションをしている。今年初めにリビングウィルの再確認をした。	「看取りに関する指針」を入居時に説明して、同意をもらっている。事業所独自で看取りケアについてのマニュアルも作成し、年2回勉強会をしている。随時、本人・家族の意思を確認しながら職員全員で支援できるよう取り組んでいる。	
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	緊急時の搬送方法についてカンファで勉強会をし、ホームの階段で実際に搬送者・批搬送者を体験練習を行った。		
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	炊き出しなど、災害時訓練を実施し夜勤帯ばかりでなく日勤帯での訓練も行っている。ベツトからホームの階段を降るす流れを実際に搬送者・批搬送者を体験練習を行った。	法人で防災マニュアルを作成し、消防署の指導の下、年2回避難訓練を行っている。災害時持ち出しリュックを用意したり、毎月、災害対策訓練を行って対策を検討し、運営推進会議で報告、協力を呼びかけている。	火災の避難訓練は、年2回定期的に実施しているが、水害等自然災害の訓練や避難先も含めて検討することを期待する。

IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

36	14	○一人ひとりの人格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	接遇委員会などで、言葉遣いや職員の対応などについて、月1回の話し合いの場を設けている。カンファレンスにて伝達している。	法人江別エリアで行われる月1回の接遇委員会での取り組みを、参加した委員がカンファレンスで伝達し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応ができるよう努めている。	
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	10時の飲み物は好みを伺う、入浴後の着替えを一緒に選ぶ等、2択にしたり、甘さ、温度、色を尋ねる等して選択しやすい工夫をしている。		
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、希望に沿って支援している	職員側の決まりや都合を優先する風潮は改善されてきている。2階へ行きたい、作業がしたい、居室で休みたいなど要望は可能な限り希望に応じている。		
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	入居者様に入浴後に着ていただく服を、可能な方には選んで頂いている。モーニングケアではご自身で整容出来るように支援している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	食事作る時、野菜の皮むきや味見をして頂いたり、苦にならない程度食器拭きに参加していただいている。また何が食べたいのか伺ったり、メニューづくりにも参加していただけるよう図っている。	食事の準備や後片付けなどを利用者個々の力を活かしながら行っている。また、屋外でバーベキューをしたり、利用者と職員と一緒に作る鍋やホットプレートを使ったメニューで食事が楽しみなものにな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	1日トータル水分が少なめであれば時間に関係なく入居者様の好みに合わせた水分提供をしている。栄養状態は連携医療機関での採血で確認し、個人に合わせた支援をしている。		
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	訪問歯科との連携が取れており、ブラッシングなどの指導を受け、口腔状態に合わせたブラシ等を使用し、磨き直しなど支援している。ご家族と訪問歯科導入の相談を必要に応じてさせていただいている。		
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向けた支援を行っている	リハビリパンツを使用から布パンツに変更したり、夜間もポータブルトイレ使用からトイレに行つての排泄ができるように支援した。	個々の排泄チェック表をもとに、職員が、その時の体調や身体状況に配慮しながら声かけして、個別に誘導してトイレで排泄できるように支援している。	
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	下剤に頼らない排泄を目標に、オリゴ糖、スキムミルク、オリーブオイル等を使用し、細かな記録を基に、下剤使用を極力最小にできるよう取り組んでいる。		
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、個々に沿った支援をしている	曜日設定はしていないが、午後入浴が恒例となっている。一度午睡してから入浴をしたいという方には希望に沿った入浴をして頂くなど、配慮をしている。	週2回、その日の希望を確認して、コミュニケーションをとりながらのんびりと入浴できるよう心掛けて、個々の体調に配慮しながら支援している。	
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	日昼帯の休息時間はご本人の希望に沿っている。フローアーで眠気が強い様子の際は、声かけし居室にて休んで頂いている。		
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	新しい薬が増えた場、ホワイトボードや服薬表でしっかり確認して服薬支援をしている。お薬の説明書は常時確認できる場所にあり、副作用などの確認に用いている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	「出来ることはしたい」と仰って下さる方がいて、洗濯物たたみ、干し、食器拭き、ビニール袋たたみ、布切りなどを、1階だけではなく2階へも行って手伝ってくださる。パズル塗り絵のを楽しまれる方もいる。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望に沿って、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、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	天気の良い日に散歩したり焼き物市などに出掛けている。庭の野菜作りに参加し、アドバイスなどをして下さることもある。ご家族同行の受診の際は一緒に昼食を摂られる方もいる。	暖かい時期には、近隣の散歩や敷地内にある家庭菜園の野菜作り、コミュニティーセンターの展示会見学に出掛けている。外出行事ではお花見、いわみざわ公園のバラ園、やきもの市、外食で回転ずしなど戸外へ出かけられるよう支援に努めている。	
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	外出し食事を終えた後、職員と買い物をし支払いを一緒にしている(誕生日の外出)		
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	電話をかけてよい時間などをご家族にあらかじめ確認し対応したり、ご家族へ手紙を書くよう勧めたり支援するよう努めているが、ご家族のご意向もあり全て希望には添えていない。		
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	年間行事(正月・クリスマス・ハロウィン等)には、飾り付けをし、楽しんでいただくようにしている。ソファの位置を変え座りやすく過ごしやすく模様替えをした。	利用者が日中ほとんど過ごす食堂兼居間は陽当たりがよく、ソファがたくさんあり、その日の気分で好きな場所で過ごすことができる。廊下の壁には季節が感じられる飾りつけや行事の写真が貼ってあり、楽しい雰囲気となっている。トイレにある縦の手すりや洗面台には、保護テープを巻いてケガをしないで過ごせるよう配慮している。	
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	ソファが沢山あるのでその時の気分などで座る場所を変えたりし、会話もできるようにしている。		
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	ご家族と相談し、ベットへの移動が大変な方には電動介護ベットを導入。古くて表面がポロポロになっていたカバンに受着がある方には新しいものに変えるなど、安心して過ごせるよう配慮した。	居室には大きな収納があるので、整理整頓ができる。使い慣れた物や思い出の品々を持ち込んでもらい、安全に配慮して本人や家族と配置を相談している。仏壇を持ち込んでお参りを日課にしている人もいる。	
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」や「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	テーブルや椅子の配置に気を付け安全な動線が確保できるように配慮している。階段使用は付き添い、歩けることを喜んでいただいている。トイレの使い方(転倒防止策)は貼り紙で示している。		