

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	0292500022		
法人名	有限会社 楓プロジェクト		
事業所名	グループホーム かえでの森		
所在地	上北郡六戸町大字犬落瀬宇柴山55-129		
自己評価作成日	平成25年11月7日	評価結果市町村受理日	平成26年4月18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)】

<p>オープン当時より、地元産の食材で職員が調理して提供しており、今後も引き続き、利用者の健康に配慮した食事を提供していきたいと思えます。</p>

※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	社会福祉法人 青森県社会福祉協議会		
所在地	青森県青森市中央3丁目20番30号		
訪問調査日	平成25年12月18日		

【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)】

<p>利用者個々の生活を保障し、心身共にその人らしく、最後まで普通の暮らしができるよう支えること、また、認知症を理解していただき、地域に密着した一人の人間としての交流の場を提供していくことを理念に掲げており、「介護の誓い」を立てる等して、日々のサービス提供に取り組んでいる。 また、町の避難所にも指定されたことから、今後は地域における災害時の拠点になることも予測され、日頃の働きかけ等により、地域との協力体制も構築している。</p>

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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	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
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りや深まりがあり、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. 全くない
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)	○	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、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
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している (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、安心して暮らしている (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

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	理念について管理者と職員で話し合い、共に共有化に向けて取り組んでいる。	利用者の尊厳と地域との関わりを重視した、ホーム独自の理念を掲げている他、「介護の誓い」を立てて、日々のサービス提供に取り組んでいる。管理者は職員会議等で、運営方針や理念を職員に周知し、利用者へのサービス向上に努めている。	
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	行政や地域の行事にできるだけ参加し、交流を図っている。	散歩時には挨拶と声がけに努めている他、町内のクリーン作戦へ参加したり、地域カレンダーも活用しながら、積極的に地域と関わり合えるよう取り組んでいる。また、幼稚園児によるお遊戯の披露がある他、散歩がてらに地域住民がホームに立ち寄っている。	
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	認知症について理解していただくよう働きかけ、ボランティアの受け入れに取り組んでいる。		
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	会議では民生委員、行政、地域住民への報告や情報交換を行い、サービスの質の向上につなげている。	定期的に運営推進会議を開催しており、日々のホームの取り組み内容を周知したり、具体的な改善計画について話し合いを行っている。また、メンバーが率直に意見や質問等を出しやすいように、職員は和やかな雰囲気づくりを心がけており、地域の理解を得るための貴重な機会として捉えている。	
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	生活保護受給の方や生活等に問題のある方等については、速やかに地域包括支援センター職員に相談している。	運営推進会議へ行政職員の参加を得ており、ホームの運営方針や事業計画等についても周知し、問題の解決に向けて話し合いが行われている。また、広報誌やパンフレットは随時配布している他、自己評価及び外部評価結果等もその都度提出し、ホームの実態等の理解を図っている。	

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
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	身体拘束を行わない方針で、日々、声かけと対応に努めながら、利用者の生活支援を行っている。	身体拘束のマニュアルを整備している他、定期的に内部研修を実施して、職員の共通認識を図っている。家族等の情報により、利用者の外出傾向の把握に努めている他、不測の事態に備え、近隣住民や消防署等へ依頼し、協力・連携体制を整えている。また、様々な工夫を凝らしたケアを実践しているものの、やむを得ず身体拘束を行う場合には、家族等に詳細に状況を説明し、同意を得る体制を整えている。	
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	虐待は決して行わないという意識で、全職員で、徹底して話し合いを行っている。		
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	権利擁護成年後見制度を利用されている利用者がありますが、問題なく活用されている。		
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	契約時にご家族に理念や取り組みについて、密に説明を行っている。入院の際にも説明を怠らないように努めている。		
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	ご家族へは毎月、個人の健康管理と受診、金銭状況、行事等の報告を行っている。	行事や面会時に、さりげなく意見や要望等を汲み取るように努めている他、施設利用料の支払い時等、定期的に家族と面談する機会を設け、利用者とも顔を合わせることができるよう配慮している。また、要望や意見、苦情等については、できる事から始め、今日よりも明日と、徐々にステップアップ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
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、ミーティングやケース会議を行い、職員の意見を聞きながら、業務に取り入れている。	職員からの申し出により、勤務体制・異動・休暇の希望に柔軟に対応しつつ、利用者へ与える影響を最小限に抑えるために、意見交換の時間も確保している。毎月のケース会議や職員会議の他、年1回、職員数名での昼食会の席を設け、利用者・ホーム運営に関する事以外にも、忌憚のない話し合いができるように取り組んでおり、職員間の信頼関係を育てている。	
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	健康診断の実施の他、心身状況を把握して、日々の向上心・努力を見出し、意見を聞きながら取り組んでいきたい。		
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	職員個々の力量に応じて研修を受講してもらい、ミーティングで報告し、全職員に周知している。		
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	同業者との交流、連携に努めていきたい。		
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	利用者やご家族の身体状況をよく聞き入れ、希望を反映できるよう、また、不安を少しでも取り除いた上で、サービスの向上に努めていきたい。		
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	サービス利用の相談を受けた時は、徹底した話し合いを行い、希望に沿える取り組みをしていきたい。		

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
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	スムーズな入居利用ができるように対応していきたい。		
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置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	どのような事が本人にとって一番良いか、一緒に考えている。		
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	ご家族との連携を密にして、利用者を共に支え合う関係を作る努力をしていきたい。		
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	利用者がこれまで関わってきた人と交流を継続できるよう、手紙や電話等で連絡を取れるように支援している。	入居時の聞き取りや日々の暮らしの会話の中から、親しくしている人や馴染みの場所を把握している他、家族等からも情報収集している。利用者の希望により、電話のやりとりを支援している他、馴染みの店・美容院への外出を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	利用者同士が共に助け合い、支え合って、日々の暮らしにトラブルなく過ごせるように支援している。		
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	できるだけ対応している。		
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	ご家族や関係者から情報を聞きながら、思いを把握していくように努めている。	日々の関わりや食事会等の機会を通じて、利用者の思いや希望等を聞いている他、その日の表情や行動からも意向等を汲み取るように努めている。また、利用者の思いを最大限に汲み取ることができるよう、プライバシーにも配慮の上、家族や関係者から情報を収集している。	

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
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	生活歴や個性、思いを大切にしながら、サービスにあたっている。		
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	利用者それぞれのリズムを壊さないように、体調の変化に早く気づくよう努めている。		
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	介護計画は全職員で意見を出し合い、作成に取り組んでいる。	フェイスシートやバックグラウンド・アセスメントシートを活用し、個別的な介護計画の作成に取り組んでおり、十分に時間をかけて全職員で検討し、利用者本位の介護計画を作成している。また、必要に応じて、家族以外の方からも意見を求め、最大限に利用者や家族の希望を反映させた介護計画の作成に取り組んでいる。	
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	利用者の日々の暮らしや身体状況等を記録し、職員間で情報を共有しながら実践している。		
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	利用者のご家族間の暮らしの継続支援のために、柔軟な対応に努めている。		
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	利用者は日々、穏やかなリズム、流れで過ごされている。		
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	ご家族と連携し、利用者の状態に応じた医療を受けられるように支援している。	利用者や家族から希望する医療機関を確認し、かかりつけ医への受診を支援している他、週1回、看護師が訪問し、利用者や家族の安心へとつなげている。また、家族による受診の付き添いの他、職員が同行することもあり、柔軟な対応に努めている。	

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
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	一人ひとりの体調をよく把握し、適切な受診支援に努め、協力医院への受診も支援している。		
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、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。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。	看護職員による早期発見や受診に努めている。		
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	終末期ケアは行っていない。	重要事項説明書に看取りについて対応していない旨を、ホームの方針として明示している。日常的な健康管理・急変時の対応に関しては、協力医療機関・非常勤看護師・訪問看護ステーションとの連携体制を整え、支援している。	
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	日常的に、看護師から急変時に対する指導を受けている。		
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	消防署立合いの下、夜間想定での避難訓練を行っている。	災害対策マニュアルを整備し、利用者も参加して定期的に避難訓練を行い、安全確保が図られている。日頃から地域住民や消防署等に協力を働きかけている他、避難所に指定されたことで、今後、食料や防寒対策用品を十分に確保して対応できるよう検討中である。	ホーム内に食料や飲料水、寒さをしのげる物品等を用意することに期待したい。
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	介助時や声がけ時は利用者の羞恥心に配慮している。	利用者の言動を否定・拒否することなく、全てを受け入れて敬意を払い、人格を尊重した対応を心がけている。守秘義務や個人情報保護については研修を通じて理解を深めており、排泄時や入浴介助時には羞恥心にも配慮した支援に努めている。また、写真掲載に関しても事前に了承を得ている。	

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
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	本人のできる事を継続していただけるよう、声かけや誘導を心がけている。		
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	利用者の身体・精神状況に合わせ、柔軟に取り組んでいる。		
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	馴染みの理容院に来所していただき、清潔感のある身だしなみに気を付けている。		
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	現在、食事は調理師が作っており、季節に合った利用者の希望も取り入れている。	利用者のペースを大切に、職員も同席して目を配り、さりげなくサポートをしている。職員は食事のメニューを一品ずつ説明し、栄養価についても方言を用いて説明する等、利用者が食事を楽しめるように心がけている。また、おしぼりたたみや食器拭き等、利用者が得意分野で力を発揮でき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	医師の指導の下、一日の水分量やカロリー等、一人ひとりに応じた栄養を摂取できるように配慮している。		
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	食後に、利用者全員に入れ歯や歯磨き等の口腔洗浄を行っている。		
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	一人ひとりの排泄パターンを記録、把握している。失禁時の対応はプライバシーに配慮している。	家族等から情報収集し、排泄習慣の把握に努めている他、排泄チェック票に記録し、利用者の生活リズムに沿った支援を心がけている。また、おむつやパットの使用の是非については、ケア会議等で話し合い、随時見直しをしている。	

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
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	医師の指導の下で下剤や浣腸等を使用している場合には、看護より、個々に合わせた使用量で行っている。		
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、個々に応じた支援をしている	入浴を拒否する利用者に対しては、いろいろと工夫して対応にあたっている。	温泉での入浴をきっかけに入浴するようになった利用者があり、創意工夫をしながら、利用者の希望に沿った支援ができるよう取り組んでいる。また、入浴介助時にはタオルをかける等、プライバシーには十分に配慮している他、季節を感じていただけるよう入浴剤を工夫したり、足浴を毎日行う等、柔軟に対応している。	
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	認知症の利用者は、日々、変化が多く、柔軟な対応を心がけており、夜勤者は特に気を付けている。		
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	全職員がそれぞれの利用者の体調を把握し、誤薬や変更時には引継ぎや話し合いを行っている。		
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	利用者一人ひとりに合った役割や軽作業をお願いし、職員は、とても助かっていることを伝え、お礼を忘れないよう努めている。		
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。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	利用者の身体状況や外出する場所に配慮の上、外出支援に取り組んでいる。	近隣の公園への散歩や外食等に出かけ、利用者の気分転換を図っている他、お盆やお墓参り、正月の一時帰宅等、利用者の希望が叶えられるよう、家族の協力も得ながら支援している。また、利用者の希望や身体状況も考慮の上、外出先を決めている。	

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
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	ほとんどの利用者が金銭管理ができないため、その度行えるように支援している。		
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	自分で電話をかけられる利用者はいないが、ご家族や知人からの電話を取り次いでいる。		
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	広い居間で、空間は明るく、冷暖房、空気の入替えに配慮している。毎日のリズムの中に、体操や歌を取り入れ、対応している。	ホームはユニット間の風通しも良く、室内の照明も適度に調整され、快適な空間となっている。職員の会話や足音も騒がしくなく、優しい口調で利用者と話している他、テレビの音量も適切で、利用者が好む番組にする等、配慮している。また、季節を感じさせるような装飾を行っている他、家族面会時にその都度撮った写真も飾られている。	
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	居室にこもらないように声がけし、なるべく共用場所で、利用者それぞれの居場所づくりを支援している。		
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	ご家族との写真や愛用している物等は居室に置き、本人の好みの居室づくりを行っている。	環境の変化による混乱を防ぐために、今まで馴染んだ品や大切にしている物を持参するように働きかけており、テレビ・ラジオ・ぬいぐるみ・位牌等の持ち込みがある。また、持ち込みが少ない場合には利用者と職員が話し合い、希望に沿えるよう支援している。	
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」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	物盗られ妄想の利用者が数名おられるが、職員が管理し、対応している。		