

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	4079900223		
法人名	社会福祉法人 鷹羽会		
事業所名	グループホーム しじみ苑	ユニット名	B棟
所在地	福岡県田川郡大任町大字今任原3484-1		
自己評価作成日	平成25年2月18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。

基本情報リンク先	http://www.kaigokensaku.jp/40/index.php
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 アーバン・マトリックス 評価事業部		
所在地	福岡県北九州市小倉北区紺屋町4-6 北九州ビル8階		
訪問調査日	平成25年3月28日	評価結果確定日	平成25年7月19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)】

・利用者さんがその人らしく生活できるよう、一人ひとりの希望・能力に応じた支援に努めている。 ・利用者さんが生活をしていく中で出来ることは行って頂き、職員だけでなく、入居者同士も多く関わる事が出来るよう支援に努めている。 ・家庭的な雰囲気の中で、安心して暮らせるよう、スタッフが一丸となり思いやり・たすけあい・笑顔を大切にしたケアに取り組んでいる。

【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)】

--

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	
58	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:25,26,27)	○	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	65	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:9,10,21)	○	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
59	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:20,40)	○	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	66	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:2,22)	○	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
60	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:40)	○	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	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
61	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:38,39)	○	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
62	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:51)	○	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	69	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
63	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:32,33)	○	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	70	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
64	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:30)	○	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	「ひとりはお互いのためにみんなはひとりのために」を掲げています。お互いがお互いを思いあいながらその人がその人らしく生活を続けていけるように支援しています。		
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	併設しているケアハウスと合同での行事や近隣の保育園・小学校などと年数回の交流会を行い。地域の方とは、神幸祭・敬老会・文化祭に参加したりと地域の方々の関わりにつとめています。		
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	特別に取り組んでいないが、運営推進会議などを通じて行政や地域住民の代表・民生委員・相談をし交流の機会を設けていただけるように働きかけています。		
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	行政職員・地域住民の代表・民生委員・家族で2ヶ月1回開催しています。事業報告や入居者さんの生活状況などの報告を行い、参加者の方々と意見交換を行いサービス向上に努めています。		
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	代表者や職員内で同じ市町村が多いので、何かわからない事・共に取り組まなくてはいけないことに対して相談が出来などが出来ているので、連携してサービス向上に努めています。		
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	施設内で研修を行っており、研修に限らず判断に困った時などはその都度把握に努めて「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	施設内で研修会を行っており職員全体が身体拘束や虐待をしない、ように認識している。		

福岡県 グループホーム しじみ苑

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	(6)	○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	研修などの機会が少なく熟知していない所があるので、外部研修に参加し、得られた知識を職員間で共有出来るようにしている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	重要事項説明・利用者契約書の説明の時に、疑問や不安な点を聞き理解・納得していただけるように意識している。お互いに納得した上でサービスの提供が始められるように心がけている。		
10	(7)	○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	入居者家族が意見を言いやすいように、些細なことでも相談・報告を行うように心がけている。信頼関係が重要なので、面会時などに、要望などがないかをなでかけて何でもいえる環境を作るように努めている。		
11	(8)	○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1回ミーティングを開催し、意見や提案などを話し合う。内容によっては、その場で話し合ったりして可能な限りで会話する機会を多く設けられるよう努めている。代表者にも参加していただいている。		
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	職員との関わりを増やし職員の状況を把握するため、対話を大切にしている。向上心のある人には出来るだけ色んな機会を与えている。		
13	(9)	○人権の尊重 法人代表者及び管理者は、職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等を理由に採用対象から排除しないようにしている。また事業所で働く職員についても、その能力を発揮して生き生きとして勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保証されるよう配慮している	募集や採用に関しては年齢や性別などの制限はなくヘルパー2級資格所得を基本として採用にあたっている。また、それ以外に本人の意欲・意向を確認し採用の決定の際は代表者と各ユニットの責任者で検討している。採用後は介護福祉士の取得を促している。		
14	(10)	○人権教育・啓発活動 法人代表者及び管理者は、入居者に対する人権を尊重するために、職員等に対する人権教育、啓発活動に取り組んでいる	人権教育や啓発活動に関する研修の機会は少ないが認知症ケア・身体拘束について内外研修の資料等を通じて人権尊重やプライバシーについて話合っている。		

福岡県 グループホーム しじみ苑

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		○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	研修は進んで参加するように投げかけている。学びたい内容の研修を職員が希望し参加出来るような機会を確保。また、研修報告と勉強会を定期的に行い、職員全体が共有出来るように取り組んでいる。		
16		○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	大任町にはグループホームが3事業所あり、行政の協力を得て数回交流会を設けているが質の向上に向けた意義のある会への発展には至っておらず、今後回を増やしていけるよう取り組んで生きたい。		
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
17		○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	入所申し込み時でのご家族・ケアマネ等の情報を元に、本人が少しでも不安にならないような対応が出来るように留意している。入所後は環境が大きく変化するため、関わりを多くもてるように努めている。		
18		○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	ご家族が現在抱えている不安や悩み・施設に対してどの様な考えや思いをもっているか等、可能な限り理解しどの様に支援していけるかを共に考えていけるよう信頼関係に努めている。		
19		○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	ご本人・ご家族を支援していく上で、必要と感じた際には、社会資源が有効に使えるよう事前に調査し、提供出来るよう体制を整えるようにしている。		
20		○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	家庭的雰囲気大切に思っているので、利用者の気持ちを受け入れる状況ばかりではないので、一緒に喜び・悲しみ・怒り・楽しみの関係が築けるように努めている。		
21		○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	入所申し込みの時点から、共に考えていける関係性を築けるよう努め、ご家族の状況をふまえた上で、可能な限り協力していただけるような関係となるようにしている。		
22	(11)	○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	定期的に家族や隣接のケアハウスの方々が面会に来られたり、面会に行ったりと交流はある。その他にも外泊や食事に出かけたりと関係が疎遠にならないよう支援・協力している。		

福岡県 グループホーム しじみ苑

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
23		○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	共同生活を行うことで、些細なトラブルがあっても回りの方や職員がフォローする事で、助け合い合える瞬間を大切にしたい支援が行えるような環境が整えられるよう意識している。		
24		○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	退所しても今後も何かの縁でいつでも相談に乗ることを伝え、いつでも連絡して頂きたいことを伝えている。		
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					
25	(12)	○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	「本人はどうしたいのか」と言うことを考えた支援を心がけ、意思表示の困難な方に対しては、その方の性格・生活歴・ご家族等から得た情報を踏まえ、本人主体になれるような関わりが持てるように努める。		
26		○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	初期の段階だけでなく、継続的にその方を知るために、ご本人・ご家族・日頃の生活からも情報収集をこまめに行えるように努める。		
27		○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	一人一人違う「人」であることを念頭に置き、可能な限り職員の都合でご本人の過ごし方を決めてしまわないように状態を把握しながら、本人の意思を確認しながら、無理強のないような生活支援に努める。		
28	(13)	○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	ご本人に今必要なニーズの把握に努めている。また実践に反映出来るよう、ご家族やかかりつけ医、その他関係機関に連絡、相談するようにしている。		
29		○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	日々の生活の中で観察に注意を払い、些細なことでも気づいたこととお介護記録に記入している。突然の変化や状態が変わったときなどは、その日の内に話し合い、よりよいものになるように心がけている。		

福岡県 グループホーム しじみ苑

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
30		○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	認知高齢者は少しの環境変化に影響を受けやすいその為、その人にあったニーズが求められる。その為にはその人にとって一番よいか、家族と連携を取りながら支援している。		
31		○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	身体状況によるが、その方が何を望んでいるかを家族と連携を取りながら支援している。皆さん、子どもさんを見ると喜ばれるので小学校・保育園などの環境を上手く活用して交流ができるよう努めている。		
32	(14)	○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	入居前から利用している病院を継続して受診出来るように本人の意向に添って受診介助を行っている。またその時に必要となった他受診者に関しては日頃から状況報告している。状況に応じて家族同行受診を求めている。		
33		○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1回地域の訪問看護さんを利用している。些細なことでも気になることがあればいつでも尋ねる事が出来ており相談し日々の健康管理などケアに反映させている。また、何かあればいつでも対応してくれるので上手く活用していきたい。		
34		○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。	入院が必要となった場合は各医療機関のMSWや各担当スタッフに必要な情報提供を行い、施設側・家族側の意向を伝える。また、入院期間中も関係が途切れないよう、可能な限り面会に行ける環境作りを心がけている。		
35	(15)	○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、事業所の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	入居するにあたり「看取りに関する指針」を示し説明を行っている。日頃から利用者の様子を家族に報告している。重度化しつつある状況やその後の在については、本人・家族・スタッフ間で検討しながらチーム全体で協力を得ながら支援できるように取り組んでいる。		
36		○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	外部研修・内部研修を取り入れ、入居者の急変や事故が起きたときは、迅速に対応出来るように周知徹底を行っている。その為にも定期的な研修は必要である。		

福岡県 グループホーム しじみ苑

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	(16)	○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	夜間を想定した訓練などを年2回消防署協力の下での通報・避難・消火訓練を実施。また自主的に救急講習・内部研修も実施している。		
Ⅳ. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
38	(17)	○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	過去の性格や生活歴、また、入所されてからの様子などを踏まえて、日々の生活の中で関わりを持つ意識をしている。		
39		○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	「本人はどうしたいのか」また、意思表示が困難な方は「本人ならどうしたいのか」という本人主体となる考えを念頭に置き、可能な限り本人の思いや希望を表現できるような関わりを意識している。		
40		○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	ご本人の意思で行動できるような声掛けの工夫は行っているが、職員配置の関係や何かが重なってしまった場合の時間の関係から、こちらの都合になってしまうことがあるので、可能な限り希望にそえるような支援を考えて行きたい。		
41		○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	口元や衣類の汚れ、衣服の乱れなど最低限の意識はしているが、それ以外は職員個々が利用者の好みなどを把握して対応している。		
42	(18)	○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	季節間を取り入れたり利用者に食べたいものを尋ねたりしながらバランスの良い食事を提供出来るようにこころけている。		
43		○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	個々の健康チェック表・パターンシートを作成し一目で把握出来るようにこころがけている。野菜を主にバランスの良い食事が提供できるように心がけている。水分量の取れない方は氷・ゼリーなどで対応している。		

福岡県 グループホーム しじみ苑

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		○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	毎食後必ず口腔ケアを行って、清潔保持に努めている。また、毎週1回訪問歯科が来苑され口腔ケアを行い定期的に診て頂いている。		
45	(19)	○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	個々のパターンシートを作成。排泄の間隔・トイレに行きたいときのサインを共有している。可能な限りトイレの排泄が行えるように取り組んでいる。		
46		○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	訪問看護より便秘が及ぼす影響などを勉強会や状況報告などで状態変化を観察している。その中で日々の支援の中で可能な限り体を動かしてもらえようような支援を意識しながら、ヨーグルトなど食している。		
47	(20)	○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	入浴は週3回出来るようにしている。時間帯は、昼から夕方にかけておこなっている。入浴を拒否する人もいるが、コミュニケーションを取りながら支援している。		
48		○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	一人一人の状態や休息を希望された場合は、時間帯にとらわれず休んでもいただけるようにしている。ただ、夜間安眠が出来ないことがないように常に意識している。		
49		○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	ケース記録に最新の薬の説明書を入れ、変更があった場合申し送りだけでなく、個々に把握できるようにしている。新たな薬が追加された場合などは状態の観察を細かく行えるようにつとめている。		
50		○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	日常生活における役割については継続して行えるようにしていきたい、新たな役割を見つけるように努めたい。		

福岡県 グループホーム しじみ苑

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
51	(21)	○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	利用者の身体状況によるが、要望があれば買い物などの支援をしている。それ以外では、行事で花見や紅葉、外食に行き気分転換を図ってます。		
52		○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	ご本人の能力、希望に応じ、自己管理をしてもらっているが、自己管理が困難な利用者に対しては、家族承諾のもと施設管理を行う。その際は家族に毎月、金銭出納帳・出金明細を記載し確認して頂く。		
53		○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	利用者からの電話を掛けたり、手紙を 書いたりする事はないが。家族や知人から電話があったときは取り次いでいる。		
54	(22)	○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	清掃箇所を職員で分担して行い、清潔の保持に努めている。その他明るさや温度・定期的な換気なども行い、心地よく過ごせるように工夫している。		
55		○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	利用者のほとんどの方がリビングで過ごされる。テレビを見ながら話されたり、少し休みたい時は居室へ行き横になったりと思い思いに過ごしている。		
56	(23)	○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	入所時に、なじみの物を可能な限りいれてもらえるようにして、環境の変化を最小限に出来るようにしながら、安易に装飾することより本人が不快にならないよう配慮を行い居心地の良い空間をとるようにしている。		
57		○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	職員は各利用者さんの状態を把握したうえで、「できること」「できないこと」を見守りながら支援をしている。		