

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	0170501795		
法人名	三愛商事株式会社		
事業所名	グループホーム里の家 平岸 ぼぶら		
所在地	札幌市豊平区平岸5条12丁目1番26号		
自己評価作成日	平成25年6月1日	評価結果市町村受理日	平成25年8月27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)】

当事業所では、愛のある暮らしの中で、楽しく生涯を送れることを願いとし信じ合える希望ある福祉を創造し、社会に貢献していくことをモットーにしています。具体的には、ご自宅での生活状況が、入居しても延長したものとなるよう配慮しながらご自宅に近い環境となるよう努め、支援させて頂いています。馴染みのある家具や道具に囲まれながらの食事作り、畑仕事、地域の交流などで、生活のリズムを通して、忘れていた昔の自分を取り戻し、穏やかに日常が過ごせるよう支援に努めております。また、職員一人ひとりが、入居者様と生活を共にしていることを常に意識し、ゆっくりと関わりをもち、落ち着いた環境でコミュニケーションを図っております。

※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。

基本情報リンク先URL	<a href="http://www.kaigokensaku.jp/01/index.php?action_kouhyou_detail_2012_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=0170501795-00&amp;PrefCd=01&amp;VersionCd=022">http://www.kaigokensaku.jp/01/index.php?action_kouhyou_detail_2012_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=0170501795-00&amp;PrefCd=01&amp;VersionCd=022</a>
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社 ふるさとネットサービス
所在地	札幌市中央区北1条西5丁目3番地北1条ビル3階
訪問調査日	平成 25 年 7 月 29 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)】

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) ○	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ます (参考項目:9,10,19) ○
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) ○	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) ○
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) ○	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) ○
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) ○	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12) ○
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) ○	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 ○
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) ○	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 ○
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) ○		

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
<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踏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	毎朝申し送り後に理念を言い合うことで、理念のもとで支援を行う体制作り、共有を図ることで理念からズレないような意識作りを確認しあっている。		
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	町内会の行事参加や運営推進委員会等連携は深まっている。また町内会祭りには、休憩所としても駐車場を開放して気軽にお話が出来る関係を構築している。ただ地域の方と日常的な交流には至っておらず今後の課題と感じている。		
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	当ホームでは七夕のつどいやナイトキャンドルなど行い地域の方々の参加を行って利用者様と一緒に交流しながら認知症の理解を深めて頂けるよう取り組んでいる。		
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	運営推進会議で提案等があった場合は、その内容を本社及び現場で十分検討し可能な限り取り組みに盛り込むよう努めている。		
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	管理者は、札幌市の管理者会議や区の連絡会に積極的に参加しサービスの向上に努めている。今後は管理者だけでなく他の職員が管理者会議、連絡会に参加できるように考えている。		
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「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	身体拘束をしない理由を理解し、その為に職員はどのような事に注意しなくてはならないか理解している。今後も身体拘束のないケアを実践していく。ただ土地柄上、安全確保を優先するため、やむえず電子錠はかけている。その事は家族様に説明し理解を得ている。		
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	全職員は、法について理解している。今迄に虐待の事実はなく、ホーム内での安心した生活の支援を行えているが、常に危機感を持ち今後更に諸対応に注意し虐待防止に努めていく。		

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	以前制度を活用している利用者様がいたので学ぶ機会があったが、全職員が把握し活用できるまでには現在至っていない。今後は様々な生活スタイルの方が増えていくと予想されるので勉強会を設けるなど学んでいく取り組みをしていきたい。		
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	利用者様や家族様にご理解、ご納得して頂くように十分な説明を行っている。法改正が3年ごとにあるので今後ともインフォームドコンセントを常に意識して取り組んでいく。ただ契約事項を忘れてしまうご家族も少なからずおられるので状況に応じてその都度ご説明している。		
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	全職員が、苦情を受け付ける事ができ、第3機関についても説明させて頂いている。利用者様、家族様と常に相談や意見、要望を聞き入れ苦情にもすぐに改善、対応できる体制にしている。		
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	運営に関する職員意見の反映については、毎月定期的に本部がホームに入り各種会議の際及び日常業務の中で聞き取りを行い、その内容について本部で検討された後、必要と判断されたものについて反映されている。		
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	資格取得、個別の実績、勤務状況について本部で評価を行い、職員の努力や勤務姿勢について把握出来るよう努めている。また、向上心に繋がるよう多種研修会等への参加も推進している。		
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	毎月1回の内部研修を開き質の向上に努めている。また、外部の研修等にも積極的に参加してスタッフ一人ひとりのスキルアップに努めている。		
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	本部内による、月1回の合同会議で各ホームの情報交換を行ったりしている。他に前まではホーム間での交流行事を盛り込んで相互のサービス内容を共有していたが入居者の高齢化により今現在は難しい状況となっている。		

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
<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	本人から要望や不安事をお聞きしている。希望等の間取りには困難を極める事もあるが密に関りを持つ事で情報収集し、それにより確認できた不安や要望をスタッフ間で共有し可能な限り早期に対応していく努力をしている。		
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	家族から面会、電話連絡時に要望や不安な事を傾聴し、それについて取り組む努力をしている。初期に築けた信頼関係をより深められるよう今後も密な連絡体制を継続し本人様の生活風景や職員対応の疑問点等についても伺っていく。		
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	「何が必要か」「ホームに何を求めているのか」を明確にし支援出来るように初回プランには必ず情報収集を盛り込んでいる。また本人様及びご家族様にグループホームが自立支援の場である事の理解を深める事に努めておりそれらの理解を元に優先的な支援について希望を聞き取りしている。		
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	本人の話を傾聴しながら共に家事やレク等を行う事で勉強になったり支え合う関係を築いている。絶対的なお客様としてではなく人間として、一個人として見つめお互いが「支え合える関係」作りを念頭に置き生活を共にしている。		
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	ご家族様にはこまめに近況報告を行っており、こちらからも相談する事が出来る関係が出来ている。ただご家族様の都合上なかなか面会に来られない場合もある為、定期的にごこちらからお葉書を出して「家族間の絆」を確認し合い共に支えあうよう努めている。		
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	馴染みの場所に出掛けたり、電話したりする事で、今までの関係が途切れないようにしている。馴染みの人や場所の現状等についてご家族様より入居者様に伝えて頂ける等、日常的な会話の中に盛り込まれている。		
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	ホールに来たがらない方や内向的な方などは適度に訪室し関わっている。トラブルが予想される入居者様方の関係性に配慮し、うまくバランスが保てるよう席替えやスタッフが間に入るなどの支援を行っている。		

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
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	退居された後もご家族様から電話連絡が来たりお手紙が届くなど関係が築けている。必要に応じて家族様のお宅に訪問しご相談に乗ることもしている。		
<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	それぞれの希望、意向を大切にし生活を支援している。表現する事が困難な入居者様に対して、本人様のバックグラウンドやご家族様の情報を元に選び易い選択肢を設けたり表情、反応を見て把握に努めている。		
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	センター方式を元にそれぞれの個性を大切に、それぞれが生活できるよう支援に努めているが情報不足な部分もある為、今後更に具体的内容の把握に努めていく。		
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	毎朝のバイタルチェック、ご本人からの体調確認など常に入居者様一人一人、心身状態の変化を観察し把握していくように努めている。またセンター方式のD-4シートを元に生活のリズムを把握している。		
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	ユニット会議で意見を出し合い作成している。またご家族様には面会時に相談し意見を取り入れることが出来るように努めている。医療面からも指導があれば取り入れられている。今後も入居者様の意志希望を中心に多くの意見やアイデアを計画に反映していく。		
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	日々の目標も明記できるようになっておりプランの反映を意識している。入居者を様々な側面から見て、より具体的な個別記録となるよう努めている。		
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	必要なサービスが受けられるようにご本人や家族様に情報提供と相談助言を行っている。既存サービスでは対応出来ない部分についても家族様の協力を仰いだりボランティアを活用している。		
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	少しずつではあるが徐々に地域に根ざした実感があり、地域の方々からの呼掛けやボランティア側からのお誘いで円滑な交流が行なわれるようになってきていると感じる。今後は入居者の意向の実現を社会資源に結び付けられるようにしていきたい。		
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	主治医を筆頭に訪問の診療や看護だけでなく歯科や皮膚科など多岐の分野に渡りトータルの身体管理の把握をしている。急変時の受診にも必ず主治医に報告し心身の状態把握に努めている。		

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
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	毎週訪問看護師に適切な助言を頂けるように事前に情報をFAXしている。事前情報に照らし合わせた適切な助言を頂けるように努めている。看護師との関係性も構築できており聞きやすい環境が出来ている。医療面からの情報を元に必要であれば受診をしている。		
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。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。	利用者さんが入院時にはこまめにお見舞いをして担当医師や相談員と話し合い、情報交換や相談をするようにしている。担当医師とよく相談の上、早期退院の方向で話し合いを行っている。		
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	個々のターミナル方針は非常にデリケートな部分である為慎重に行っており、状態に応じて終末期のあり方など家族と話し合い、チームとしてできる範囲の支援に理解をして頂いている。また主治医、協力機関とも連携し、協力して取組む体制を整えている。		
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	定期的に訓練するには至っていないが今まであった急変や事故についてはどう対応するべきか身に付いているスタッフもいる。ただそうではないスタッフもおり今後の課題であるので適切・迅速な対応が出来るように訪問看護などの専門職からの助言ももらいながら向上に努めていきたい。		
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	具体的なロールプレイを想定し身体能力に合わせた避難誘導の優先順位や避難経路を定期的に確認しあっている。近隣の方々の協力体制についても運営推進会議を通して理解が深まってきていると感じる。		
<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	ぼぶらの目標である「察しと思いやり」を軸に入居者様の尊厳を大切にすることを心掛けている。聞かれない事柄に関しても場所を変えるなど細心の注意を払っていくよう努力している。		
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	希望や要望を表出できる方に対しては可能な限り実現に努めている。要望を表せられない方に関しては生活の中で確認できた情報をもとに1つのみでなく2~3種類を用意してその中から選んで頂き選択の幅が効くように努めている。		
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	個々の生活スタイルを保ちながらも共同生活としての最低限の規律も考慮しながらそれぞれの生活を送って頂いている。今後も生活ペースを大切にしながら本人様の希望に沿った毎日を送れるよう支援していく。		
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	提携している床屋があり必要に応じて来て好きな髪型にして頂いている。また欲しい服や帽子も可能な限りご本人様とお店と一緒に行き選んでいただいている。		

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
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	調理の部分に関しては嫌がる方が多いが片付けに関しては協力的な方もいるので「一緒に」行うことを軸に支援している。嗜好や食べやすい形態についても担当スタッフは把握している。昼食時は全員で囲んでの食事が日によって出来ないことも多い。入浴介助の兼ね合いも含め今後はより良いものにしていきたい。		
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	ご本人の好む食物、飲み物、量などは把握して提供している。例えば納豆は混ぜないで欲しい人がいたり、肉はダメだけどソーセージならという方は代替で提供したりするなど配慮している。他に栄養不足になりやすい方に関しては経口栄養剤を処方して頂いて補給に努めている。		
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	全員が毎食後、口腔衛生支援している。自らブラッシングし、足りない部分はフロッシングの介助なども行い清潔を保っている。義歯の手入れも保清が出来ているかコップ洗浄義歯の汚れを確認している。また、訪問歯科との連携を行っている。		
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むけた支援を行っている	必要以上の支援は行わないのを基本とし個々の排泄パターンを把握した上で失敗しないようトイレのお誘いを行っている(以前はチェック表を付けていたが現在は把握できているので付けていない)。他にもソソワされた時点で事前にさりげなく促している。		
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	起床時に水分を多めに摂ってもらっている。食事に野菜を多く取り入れた物を提供している。可能な限り薬には頼らず乳製品など食改善で対応している。また毎日期、晩は体操も行っている。		
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	ある程度の目安が必要なため曜日や人数を決めているが状況に応じて柔軟な対応をしている。大事にしていることは決して業務的な入浴にはならないようにゆったりとした雰囲気作りを心掛けている。		
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	日中起きて夜眠れるようにメリハリのある生活リズムを作ってもらえるように心掛けている。休息についてもソファや居室で休んで頂く等、年齢や過去の生活スタイルを考慮した個別対応を行っている。		
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	薬情を利用者一人ひとりのファイルに綴じ留意点など内容が分かるように工夫している。誤薬を防ぐ為に予薬時間ごとに薬を振り分け、セッティングする職員と予薬する職員とを分けて2重、3重のチェック体制をとっている。		
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	入居者様一人一人が楽しめるように本人や家族様から聞いた情報やセンター方式を参考にしながら役割や楽しみごとの支援をしている。また入居者様の要望も多く取り入れて実現に取り組んでいる。		

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
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支援している	身体的に大変で比較的ホーム内にいる日が多くなる方もいるが、安全面に配慮しながら可能な限り希望に沿った外出機会を持てるよう行事等を利用し努めている。また家族様にも協力を仰ぎ希望実現に向けて取り組んでいる。		
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	以前はお小遣い程度の金銭はご自分で管理される方もいたが今はないためトラブル防止の観点からこちらでお預かりしている。出かけた際には本人様に金銭をお渡しし、自身で支払をして頂く等の対応はできる。		
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	要望に応じて手紙や電話などいつでもできるよう支援している。また本人の要望がなくても寂しそうな表情、困っている様子が見られた時は職員から連絡を促している。手紙については年賀状はご家族様も協力のもと、やりとり出来ている方もいる。		
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	毎月ごとに行事写真や日常風景を差し替え適度な刺激を与えられるよう取り組んでいる。また大きな音や声、湿度、光の度合いなど環境面にも気配りをしている。各部屋にも温湿度計を設置したり加湿器を導入したり換気を行ったりし、空調管理も行っている。		
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	限られた空間内でホール、廊下、応接室と場所場所にソファを設置しており自由に使っている。それぞれが気の合う方々たちで自由に利用している。また共有空間の中にも静養できる場所がとれるよう簡易間仕切りを利用しプライバシーも考慮している。		
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	入居時に家族様に説明させて頂き、使い慣れた家具などを入れて頂いている。入居者様の生活スタイルや好みに合わせて自由に使ってもらっている。		
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	混乱や失敗があった場合、まずご自身で考える時間を持っていただいた上で解決出来ない場合はさりげなくフォローし速やかにその原因の排除に努め落ち着いた生活を送れるよう配慮している。他に視力が弱い方もいるので見えやすい、わかりやすい工夫(蛍光シールや使わないスイッチはテープで隠すなど)をしている。		