

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	1293300032		
法人名	株式会社ケアネット徳洲会		
事業所名	グループホームよしおか		
所在地	千葉県四街道市吉岡1803-5		
自己評価作成日	平成26年2月1日	評価結果市町村受理日	平成26年5月8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	http://www.kaigokensaku.jp/12/index.php
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人ACOPA
所在地	千葉県我孫子市本町3-7-10
訪問調査日	平成26年2月24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)】

理念でもある「その人らしい生活が送れるよう笑顔で寄り添うホーム」を常に全職員が心がけ入居者様に接しております。職員のスキルアップにも力を注ぎ健康面、精神面でも入居者様が不安を感じない環境作りに努めております。昨年の課題であった地域交流も近隣の方々や小学校との交流も少しずつ増えてきております。今後も引き続きアットホームな場所であり続けられるように努めてまいります。

【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)】

徳洲会グループの一員で、2ユニットのグループホームである。ホーム長以下職員は利用者に家族として接しており、このことが日常の様々な場面で生ずる問題をやりわりと解消し、穏やかな「家」を作り上げている。近隣の小学校では社会学習の一環として休日に家族同伴で訪問する取り組みがあり、介護という仕事や、利用者の家族的な生活ぶりを知ることができ喜ばれている。人としての尊厳の尊重の原点は身体拘束しないことと捉え、職員一人ひとりが日常の行動を振り返って意見を出し合い検討して実践に取り組んでいる。また、利用者一人ひとりの思いをくみ取った、無理のない外出支援でホーム全体に共通の話題が生まれ、生活が活性化している。

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	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、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

[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
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	「その人らしい生活が送れるよう笑顔で寄り添うホーム」の理念を職員間で共有し、日々のケアで活かせるよう、スタッフの教育を行い、実践につなげている。	日々の実践の中の場面場面でホーム長が直接理念と照らし合わせて指導することで職員の理解が深まり、利用者の安心の生活につなげている。	
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員として日常的に交流している	ボランティアの活用や、近隣の小学校との地域交流を行っている。	近隣の小学校では、4年生から社会学習の一環としてグループホームを取り上げ、その仕事の内容や、尊厳を持って生きることへの支援の大切さを教えている。休日を利用した訪問があるなど深い関係をつくりあげている。	
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	今後、検討し、実践していく。		
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	定例の運営推進会議で得た情報を元に、地域施設の利用や行事等で活かしている。	年に4回実施している。参加者から地域の啓蒙活動依頼、隣接地域との交流、小学校との相互交流の提案など活発な議論がされており、地域全体でホームを応援しようという雰囲気を感じられる。	
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に取り組んでいる	現在、市の担当者と共にGH連絡会の設置について進めている。	四街道市の4つのグループホームが情報交換を目的としたGH連絡会を立ち上げている。まだ具体的な活動はできていないが、どこも空き室問題など課題を抱えており今後の展開が期待される。	
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	施設内研修にて、身体拘束廃止に向けてのアセスメントを行った事で理解し、現在は施錠を必要としないケアを確立している。	職員一人ひとりが、そもそも現場から見た身体拘束とは何か、について意見を出し合い、言葉がけから心や身体の問題まで、課題の分析を行い実践につなげている。理念の意義を再認識するきっかけにもなっている。	
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	身体拘束廃止についてのアセスメントを行った際、同時に虐待についても職員に指導を行った。日々のケアで困難と思われる場面では、適切に指導を行っている。		

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
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	現在のご入居様には必要とされる方は居ませんが、必要に応じて勉強会や、話し合いを設ける。		
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	契約前の段階から、ご家族とのコミュニケーションを図っている。意向や疑問には即座に回答し、常に質問して頂けるような環境作りを整えている。		
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	ご家族様の《ご面会時には、時間を取り、ご意見やご要望を伺う時間を設けています。そこで出た意見・要望は即時に検討、職員間で共有できる体制を整えている。	年に3回家族会を開催している。詳細な議事録があり、具体的で熱心な質疑がなされている様子がうかがえる。出された要望に対しては迅速に対応している。アンケートでも率直な意見が多く、遠慮のない、家庭的雰囲気がある。	
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	朝礼後に小ミーティングの時間を設け、職員とコミュニケーションを図っている。そこで出た意見や提案を反映させるべく、検討し、実施につなげている。	コミュニケーション・ノートを作り、なんでも気づいたことを書き込み職員間で共有している。即応が困難な課題がある場合は職員会議で議論し対応を検討している。一時多かった職員の異動も安定し、満室の状態で落ち着きを感じられる。	
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	スタッフとコミュニケーションを図り、モチベーションの維持・向上に障害となる問題を検討、解決に努めている。		
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	常に管理者は、現場に入り、職員と同じ目線に立ち、気づいた点や、問題点等を把握し、職員一人ひとりに合った個別指導を行っている。		
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り組みをしている	GH連絡会が設立され、協力体制が整い次第、サービスの向上に努めたい。		

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
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	情報収集、また、集めた情報を共有し、適宜検討し、サービスの提供に努めている。		
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	ケアプラン作成に伴い、ご家族の意向を伺っている。また、日頃の面会時にもコミュニケーションを図り、常に情報収集に努めている。		
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	ご家族の面会時に、ご本人とコミュニケーションを図る際に、職員が常に意向や思いを収集できるよう、日々教育を行っている。		
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	暮らしを共にする事の意識を高められるよう、日々教育している。		
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	日々の教育の中で、少しずつ意識してきているが、今後も継続して教育していく。		
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	ご本人、ご家族から情報を収集し、今後サービスの提供をしていく必要がある。	近頃の小学生達がホームに度々訪れるようになりすっかり馴染みとなっている。時には、お昼を一緒に作り楽しんだり、世代を超えた親しい関係が出来て、利用者は明るく、元気な姿を見せている。来訪する他の家族とも馴染みの関係になっている。	
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	コミュニケーションを図る事が困難なご入居様に対して、職員が介入し、関係の構築が出来るよう、教育している。		

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	退去後も、必要に応じて、相談や支援に努めている。		
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	情報収集の際、実施している。また、それを全職員で共有し、本人本位で検討し、取り組んでいる。	入居前から本人、家族と面談し、身体状況、生活歴や、本人がどのような生活がしたいか、気持ちを聴きとっている。信頼関係が来ると自ずと打ち解け真意を把握できている。本人の生き生きできる事を見つけ出し支援している。	遠出のドライブの折、ホームに残った方から「お土産より実際に行きたかった!」の声を聴き、個別支援で同じ楽しみを、の取り組みが始まっている。皆さんに喜ばれており、この支援に期待します。
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	ご入居前に、ご本人、ご家族から情報収集できるよう、努めている。		
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	ご入居前に、ご本人、ご家族から情報収集できるよう、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	実施している。	一人ひとりの担当制を取っているが、情報は職員全員で共有している。個々の自立度について意見を出し合い、本人にとってより良い方向性を具体的に反映した介護計画を立てている。状況変化時にはカンファレンスや家族との話し合いで計画の見直しをしている。	
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	実施している。		
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	その時々状況に応じた支援ができるよう、教育している。		

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
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	情報収集し把握に努め、個別支援していけるよう、教育していく。		
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	現在、訪問診療、訪問看護、訪問歯科サービスを利用中。健康面での不安なくサービスを提供できるよう、努めている。	医療福祉法人グループの運営するホームであり、緊急時の対応は安心できる。24時間対応の訪問診療、訪問看護と訪問歯科を受診でき、健康面の、安心安全が提供されている。精神科受診には職員が同行し生活や身体状況の説明を行っている。	
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	現在、訪問看護利用中。入居者様の情報を共有し、健康面で不安なくサービスを提供できるよう、努めている。		
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。	現在、構築中。		
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	入院時にはご家族から情報を得たり、入院先のSWと情報交換を行える体制は構築されている。	終末期をどのように過ごしたいか、本人、家族の願いと方向性を同じにし、その都度話し合っている。提携病院の受入れ体制は構築されている。職員の専門性を高めるため、往診医による終末期の介護の技術や心得などの研修を計画している。	
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	訪問診療にて、担当医より指示をもらい、急変時等の受け入れなど、病院側とは確認を行っている。応急手当、初期対応の訓練は、今後施設内研修にて実施していく予定。		
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	避難訓練を実施し、全職員に周知徹底できるよう、教育している。	消防署立ち合いの火災、避難訓練が行われた。利用者は本番さながら、自力で階段を下りる訓練をし、無事全員の避難が出来た時はガッツポーズが出た。仲間を気遣い、助け合う姿が垣間見られ職員との信頼関係も深まっている。	今後、自治会や近隣の会社との災害時等の協力体制の構築を期待したい。

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	
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	ケアプラ作成時などに、アセスメントや職員からの情報を踏まえ、その人に合った個別での声かけや対応を個別にて職員に教育している。	一人ひとりを尊重し、自尊心を大切にしている。コミュニケーション、傾聴を重ね、その方の本意を汲み取るよう努めている。声掛けは優しく言葉を選び、声のトーンによる利用者の心の動揺や不穏にも配慮している。	
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	日常生活での会話から、ご本人が何を求めているか聞き取れるよう、教育している。また必要に応じて取り入れ、実践できるようにしている。		
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、希望にそって支援している	起床時間や食事、ご本人のペースに合わせた無理のない生活が送れるよう、職員に教育し、支援している。		
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	衣類の選択も、ご本人の意向に沿って実施している。また、外出時にはご本人の意向で化粧なども施し、支援している。		
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	意欲のある方と一緒に食材切りや、米とぎ、調味などを職員と一緒にしている。	食事は台所で旬の食材を使って調理している。美味しそうな香りが漂い食欲をそそっている。利用者は下拵えや調味、盛り付けをして、生活意欲がみられている。	食事前の嚥下体操は誤嚥を防ぎ、誤嚥性肺炎の予防に効果があります。日々の体力維持の体操に加えて嚥下リハビリを検討されることを期待します。
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	健康状態観察表にて、日々の食事摂取量、水分量などを把握できるようにしている。		
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	毎食後、口腔ケアを実施している。また、訪問歯科にて口腔ケアへのアドバイスも頂いている。		

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	ご本人のレベルに合った排泄支援を行っている。	その方の状態や習慣を把握した気遣いの有る支援がされている。声掛けも誘導も耳元でさりげなく、失敗した時も不快感や羞恥心に配慮して素早く対応している。難しいトイレ介助も相性の良い職員の介助でスムーズな支援ができています。	
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	健康状態観察表にて水分摂取量を確認し、便秘予防に努めている。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	午後の入浴が基本だが、ご本人の希望により夜に入浴される方も居るので、個々に沿った支援をしている。	入浴は好きな時間にできる。「家での習慣で良く温まるので」と、寝る前に希望する方が毎晩1、2名いる。広い浴室は、ヒートショック対策がとられて温かく、快適な支援が来ている。	
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	ご本人が自由に居室などで休んでもらっている。		
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	訪問診療の担当医からの指示の元、服薬管理と、合わせて症状の変化などの確認を行っている。		
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	ご本人、ご家族からの情報、また、日常の会話の中から聞き取り、実践につなげている。		
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	散歩やドライブ、買い物など、ご本人の希望によって、適宜行っている。	思い立って職員とランチや日用品の買い物にコンビニに行く等、いつも自由な外出をしている。ドライブで行った公園でボート遊びにも挑戦し、自信を持てた。ユニクロでは服を選び合い、職員が見守るなか支払いも自分でする等社会性の持続も支援出来ている。	

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	金庫にて管理を行っているが、ご本人から希望があれば適宜買い物に行き、支払いなどはご本人に行って頂いている。		
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	ご要望に合わせて支援を行っている。		
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	環境整備に努め、混乱をまねくような刺激がないように、生活感や季節感を感じて頂けるよう、室内装飾を行っている。	明るいホールはにこやかな笑顔の方が多く、穏やかな落ち着いた雰囲気を感じられる。一人の俳句を詠む方に誘われて句作りが広まり、傑作が貼られている。一句ずつ読み進むとホームの楽しさや職員との和やかな関係が伝わってくる。	
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	テーブル席などを配慮し、不快な思いをすることなく過ごせる環境作りに努めている。		
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	ご本人、ご家族様と検討し、以前から使われていた家具を使用して頂き、快適に過ごせるよう努めている。	起床時間など自由で、自然に「ここが家」という実感が生まれている。職員は「利用者はお客様でなく、家族の関係」の気持ちで接しており、帰宅願望のない安心した暮らしに繋がっている。	
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」「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	出来る事、分かる事を職員と共有し、統一した支援に、日々努めている。		