

### 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	1070400948		
法人名	ケアサプライシステムズ株式会社		
事業所名	グループホームのいちご		
所在地	群馬県伊勢崎市連取町2344-7		
自己評価作成日	令和5年10月20日	評価結果市町村受理日	

※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	<a href="http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/10/index.php">http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/10/index.php</a>
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	サービス評価センターはあとらんど		
所在地	群馬県高崎市八千代町三丁目9番8号		
訪問調査日	令和5年11月13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)】

職員一人一人が理念に基づき、利用者様の尊厳を大切にすること。また、信頼関係を築くことで、利用者様が困った事をなんでも職員に訴えることの出来る環境を作っています。

【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)】

コロナ禍での行動制限が緩和され、面会や外出の制限もなくなり、家族や知人からの面会を楽しみにしている利用者や居室での面会時に食べたい物を持ってきてもらったり馴染みの美容院に連れて行って欲しいなど、家族との関わりの継続が利用者にとっていかに大切であるかを確認している。事業所では家族への情報提供の手段として、日頃の様子をラインの動画で知らせたり、自宅に訪問して家族に知らせている。そのことで以前より家族と気軽な意見交換ができるようになり利用者の支援に生かせるようになっている。管理者は職員の体調に配慮し、疲弊しない様、勤務体制について法人に相談しており、職員が協力しあえる雰囲気づくりに努めている。また自ら経験した水害時の避難について、どのような行動が必要であるかリストアップをして、日頃からの訓練に生かしていきたいと考えている。

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 3. 利用者の1/3くらい 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. 全くいない
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、生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、安心して暮らせている (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
<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	ホーム内に理念を掲示し、理念に基づいた支援をおこなっている。職員会議の際は出席職員にて唱和している。	理念に掲げる言葉を『尊厳・笑顔・幸せ』等、新入職員にも解りやすい言葉に置き換え説明している。また外国人の職員にはスマホのアプリも活用し説明している。	
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	新型コロナウイルスの影響により出来ないが、近隣に住む大家と交流は図れている。	建物周辺は住宅地でコロナ禍の影響もあり、日常的な付き合いは難しい。散歩の途中で挨拶をしたり大家さんとの交流はある。情報は広報誌や大家さんからは入ってくる。8月にギターの慰問を受け入れた。	
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	新型コロナウイルスの影響により出来ていません。近隣に住む大家と交流は図れている。		
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	新型コロナウイルスの影響により出来ないが、資料を郵送し、電話にてご意見を頂いている。	コロナ禍では書面開催であったが、今年8月からは対面で運営推進会議を行っている。行政関係者等の参加者で、テーマを設け学習もしている。家族にも開催のお知らせは出している。	
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	本社担当にて連携を図っている。現在の居室の空き情報の連絡や、新型コロナウイルスの研修も行っていたいただいています。	行政への報告や意見交換は、法人担当の課長が行っている。介護保険の更新申請は家族の状況に応じ支援している。認定調査の立ち合いは支援している。	
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	職員会議を通してマニュアルなどを常に学んでいる。身体拘束をしないケアを重んじている。身体拘束適正化委員会実施。	同法人の居宅事業所と玄関を共有しており、朝の新聞取や散歩の時は開錠しているが、普段は安全面を考慮して施錠している。中扉も体制が取れない時は施錠している。身体拘束の無いケアについて、職員は周知しており定期的な委員会も実施している。	コロナ禍による行動制限も緩和され、中扉や玄関の開錠について、どのような取り組みができるか引き続き検討していただきたい。
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	職員会議を通してマニュアルなどを常に学び虐待の防止に努めている。職員同士が注意し確認しあうように努めている。		

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
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	成年後見制度について会議を通じて学んでいる。		
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	入所時の契約や改定後の際は管理者、家族間で必要書類の読み合わせをする。契約後も不明な点があれば説明する。		
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	面会制限がある為、ホームでの様子を定期的に電話や、リモート面会の際にお知らせしている。その際、要望をお聞きし、反映させている。	家族には年4回の便りの他、ラインを活用し日常の様子を知らせ、気軽に意見を寄せてもらえる様努めている。自宅訪問をしている場合もある。利用者には声掛けをし、要望に応じている。	
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	職員同士の意見交換を常に行い、申し送り等で必要時に報告を受け業務に反映させている。又、意見を言いやすい環境作りを心掛けている。	コロナ禍の状態のまま、全体会議が実施できないため、日常的に管理者が職員に声掛けをして業務上の意見や個別の相談に応じている。職員が疲弊しない様協力しあえる様配慮している。	
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	自己評価を行い、年一回、管理者・本部担当にて面談を実施している。		
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	毎月の職員会議内で社内研修は実施している。法人外研修はオンライン・訪問にて参加。		
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	新型コロナウイルスの研修会をリモートで参加しました。		

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
<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	日頃の会話、雑談などから何を求めているかを見極め安心して頂けるように努めている。		
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	ご本人、ご家族の気持ち、要望等に沿ったサービスをケアプランに反映させ、安心したサービスの提供に努めている。		
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	ご本人やご家族との初回面談と基本情報等から必要とするサービスを見極めている。		
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	ご本人様に寄り添い、同調し、家族の一員という気持ちを持ったサービスを心掛けている。		
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	リモート面会や利用料の納入日などに日頃の様子をお伝えし、どの様な支援をしていくか意見を交換しながら共に支えあう関係を築いている。		
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	リモート面会により情報を頂きながら、出来るだけ関係が途切れないよう支援に努めている。	面会制限もなくなり、家族と居室で過ごすこともできる。朝刊を取りに行ったりテーブル拭きやモップがけ、洗濯物たたみや干しなど、できる事や習慣で行っていたことが続けられる様支援している。	
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	どの利用者様同士でも、笑顔で接することが出来る環境づくりに努めている。		

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
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	サービスの終了後であってもいつでも相談に対応する方針、または対応をしている。		
<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	ご本人、ご家族の意見を聞きサービス提供に活用している。	利用者からは日頃から要望を聴き、家族の意見も確認し、職員で共有している。ケアマネジャーとは記録で情報交換している。	利用者や家族の思いや要望はそのままの言葉で記録し、介護計画に反映してはかがか。
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	入所時の聞き取り情報等からご本人の生活状況、性格等を把握出来るように努めている。		
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	ご本人の様子を記録に残し把握出来るように努めている。		
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	職員会議での意見やアイデアをご家族へお伝えし、話し合いご家族の気持ちも取り入れた介護計画を立てている。	介護計画は毎月モニタリングを行い、担当者会議を開いて3カ月ごとに見直しをしている。	
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	個々に介護ケア記録を作成し、情報の共有や介護計画の作成に生かしている。		
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	ご本人、ご家族の意見を取り入れて柔軟に対応している。		

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	新型コロナウイルスの影響により、外出が難しい状況が続いたが、徐々に制限を緩和しており、今後は計画的に外出行事に取り組む予定。		
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	月に一度の訪問診療の実施、変化が見られた利用者の状態を報告し指示を仰ぐ、また入居時にかかりつけ医を選択して頂いている。	入居時にかかりつけ医の受診について説明し、選択してもらっている。協力医とは日頃から情報交換をしている。現在、かかりつけ医の受診も往診となっている。歯科も必要時に往診してもらえる。	
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	週に一度の健康チェックの実施、急な体調の変化等が見られた時など随時報告、相談をし、指示を仰いでいる。		
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。	必要な場合には病院関係者と連絡をとりスムーズに入院出来るようにしている。		
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	穏やかに終末期を迎えられるように、主治医、訪問看護師の指示のもと、ご家族の思いを織り込みながら職員一丸となりチームケアを行っている。又、重篤な状態が進む都度、家族と連絡を取り合うように対応している。	状況に応じて家族と連絡を取りながら、直近2年で2名の看取り支援をしている。協力医の指導や訪問看護の指導を受けながら、家族と共に支援をした。管理者は職員の不安や思いを受けとめている。	
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	新型コロナウイルスの研修に参加し、対応法をホーム会議、申し送り周知している。		
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	年に2回の定期避難訓練(昼夜想定)月1回の自主避難訓練の実施、水や食料の備蓄をしている。(3日分)	昼夜想定で火災時の避難訓練と様々な状況を想定した自主訓練を毎月行っている。ハザードマップ上では水害対象地域になっており、管理者は避難経験をもとに事前準備の必要性を自覚している。	

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
<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	入浴時、出入りの際に、プライバシー配慮し対応している。トイレ後も着衣の乱れがないかプライバシーを尊重している。	利用者のプライバシーに配慮した対応をしている。職員が全員女性の為、男性利用者の支援の際も「失礼します」と声をかけている。呼称の仕方は家族の希望を確認している。さげない支援を心掛けている。	
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	日頃の関わりを通してご利用者様本人の気持ちに寄り添いながら、自己決定しやすいように介助している。		
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	その人らしい気持ちを尊重し、ご本人のペースを大切に無理なく過ごしていただけるように介助している。		
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	季節や気温に合わせたその人らしいオシャレや身だしなみが楽しめるように支援している。		
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	食事が楽しめるように季節や変化に富んだものを提供するように心がけている。その片付けも職員と共に楽しみながら行っていたいっている。	食事は業者が配食する食材を使い提供している。行事食は季節の物を使って弁当にしたり、市販のものを購入することもある。飲み物は数種類用意をして、希望者が多い飲み物を提供している。	
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	毎食摂取量と水分量を記録し、一目でわかるようにしてあり、食事形態も個々に対応している。		
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、口腔ケアを行っている。一人一人の個別に洗浄や、歯磨きを本人の力に応じたケアをしている。		

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
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	排泄チェック表を活用し、個々に合ったトイレ誘導を心掛けている。	さりげない声掛けをしながら、利用者の状況に合わせてトイレで排泄支援をしている。汚染時にはシャワートイレや温かいタオルで清拭をしている。	
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	水分摂取を記録し管理。食物繊維を多く取り入れた食事を提供したうえ、個々に合わせた服薬も医師に相談しながら取り入れている。		
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ず、個々にそった支援をしている	週2回の入浴を実施している。希望があればいつでも入浴出来るように努めている。個々にあった入浴を実施。	週2回は入浴をしてもらえる予定を立て、支援をしている。演歌を流しながら、のんびり感を演出している。	入居当初に家族から毎日入浴の声掛けをしてほしいと要望があった利用者もあり、予定に関わらず、利用者には入浴ができる事を知らせてはいかか。
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	個々に合った寝具の対応や居室の照明、夜間は巡視を行い安眠の様子を確認をしている。		
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	処方箋の確認や往診時のノートを活用して確認をしながら行っている。		
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	利用者様に出来る事のお手伝いをして頂き、感謝の気持ちを伝えることで張り合いのある生活をして頂けるよう支援している。		
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	新型コロナウイルスの影響により外出が難しい状況が続いたが、徐々に外出行事の計画や、ご家族による外出を行っている。また、日常的に庭先で日光浴や花の水やりなどをして頂いている。	庭で日光浴や散歩も支援しているが、今後は外出も計画したいと考えている。	外気に触れる機会を増やすことで気分転換や健康面でも刺激につながると思われるため、外で過ごす時間や個別での外出の機会を増やしてはいかか。



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	お金の管理をホームで行っている。ご利用者様ご自身が必要とされている物を職員が購入し、レシートは紙に貼り、何を購入したかわかるようにしている。		
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	利用者様の訴えに添うように電話をかけて差し上げたり、ハガキや便せんを用意し、住所などを調べて差し上げる支援をいつも出来るようにしている。		
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	生花や制作物、季節に合った飾り物などを飾ったりしている。温度計により湿度、室温を調整している。	共用空間からは外の様子もうかがえ、明るい環境で気になる臭いもない。ソファでゆっくり過ごしたり、好きなテレビ番組を見て過ごしている利用者もいる。見やすいカレンダーや献立表が用意されている。	
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	ソファやテレビの位置を工夫したり、自席のテーブルの向きや椅子にクッションを敷くなど工夫している。		
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	利用者様の気に入っている写真や本、家具などご家族の協力を得てもってきていただき、配置や飾り方など工夫している。	居室にはエアコン・ベット・クローゼットが備わっている。使い慣れたタンスや椅子の他、家族が持参した物や日用品をテーブルに置いている居室もある。	
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	車椅子で自走出来ようテーブルなどの位置を工夫している。トイレや居室が解るように氏名や花の名前を掲示している。		