

## 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	4091800104		
法人名	社会福祉法人 幸友会		
事業所名	グループホーム ひより		
所在地	福岡県飯塚市上三緒字神田1番11		
自己評価作成日	平成22年7月9日	評価結果確定日	平成22年8月31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	<a href="http://kohyo.fkk.jp/kaigosip/Top.do">http://kohyo.fkk.jp/kaigosip/Top.do</a>
----------	---

## 【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22年7月21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)】

「その人らしい生活。普通の当たり前の生活。安らぎと喜びある生活。」を送っていただくよう、スタッフが寄り添いサポートします。利用者様・御家族の意向を大切に、楽しくゆったりと落ち着いた生活が送れよう、レクリエーションを行ったり、行事を催しています。また、かかりつけ医の指導のもとに健康管理を行い、御家族と連絡を取り合いながら、本人様・御家族の皆様が安心して生活していただけるような支援を心がけています。
---

## 【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)】

--

## . サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) 項目 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 3. 利用者の1/3くらい 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広がったり深まり、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
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、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
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: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
<b>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	「家庭的で尊厳ある生活」「楽しみと安心な生活」「地域社会とのつながり」を理念とし、家庭的な雰囲気を作り、残存能力を活かす、自己決定の尊重、適度の刺激ある生活、楽しい食事の支援、身体状況把握等、利用者の尊厳に十分配慮しながら施設をあげて介護支援を行っている。	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	地域への買い物に利用者と一緒にしている。文化祭に出品し、一緒に展示している。公民館で行われている「いきいきサロン」に参加し、交流の機会を作っている。また、実習施設として、高校生やヘルパー養成校の受け入れを行っている。	
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	「いきいきサロン」への参加や、地域のボランティアによる踊りや太鼓等の慰問に来て頂いた時など、パンフレットを配布したり、施設の説明を行っている。	
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	併設する小規模多機能施設との合同で2ヶ月に一回定期開催している。町内会長等、地域の代表者や市職員・家族等に参加していただいている。事業者が提供するサービスを明らかにし、地域に開かれたサービスを行う為、サービスの質を確保できるよう意見交換を行っている。	
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に取り組んでいる	相談や質問など、行政と連絡を取りながら、サービスを行っている。又、介護相談員派遣事業による相談員2名が毎月1回訪問され、利用者との介護相談を行っていただき、質の向上・改善に繋げている。	
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	外部での研修に参加し、スタッフ会議にて研修内容を発表し、勉強会を行っている。日々勉強しながら、身体拘束をしないケア・尊厳を守る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	管理者や職員は外部での研修に出席し、学ぶ機会を作り、スタッフ会議にて研修内容を発表し、勉強会を行っている。	

福岡県 グループホーム ひより

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	日常生活自立支援事業や成年後見人制度について講義を受け、スタッフ会議にて研修内容を発表し、勉強しており、介護の場で活用・実践している。		
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	改定時は事前に文書にて内容を提示し、説明を行い同意を得ている。契約締結・解除時は家族と話し合いを行っている。		
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	介護相談員の派遣により、利用者の生の声を聞いて頂いており、その報告内容や、運営推進会議に参加されている家族の意見等を運営に活かせるよう努めている。また、重要事項説明書に相談・苦情窓口及び市町村等の相談窓口を明記している。		
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	スタッフ会議を毎月行っており、意見交換をしながら、スタッフ一同の理解と同意を貰っている。また、日頃より代表者や管理者への稟議書の活用や、意見が述べやすいような関係が出来ている。		
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	代表者は、スタッフ個人個人と面談を行い、スタッフ個々の努力や勤務状況を把握したうえでスタッフの意向の確認を行っている。		
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	職員の採用に当たっては、性別や年齢等による排除は行っておらず、利用者に対する気持ちを重視している。女性スタッフは育児休暇制度を使い、職場復帰も果たしている。		
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	朝礼やスタッフ会議において、利用者に対する人権について勉強している。尊厳を持って支援を行っている。		

福岡県 グループホーム ひより

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	スタッフの能力や経験に応じて外部研修への参加、資格取得を促している。講演や講習への参加も積極的に促している。		
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	他のグループホームとの連携・交流を行っている。研修に参加して頂いたり、文化祭にも出席させていただいたりし、交流を行っている。		
<b>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	利用による不安を軽減できるように関わりを多く持ちながら、本人様の訴えを穏やかにゆっくりと傾聴し、意向を確認し、少しでも早く信頼関係が築けるようにスタッフ一同が心がけながら対応している。		
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	利用開始前に、本人・家族と担当者会議を開催し、意向の確認を行っている。認知症や疾病等について、詳細に確認し、状態に合わせた支援が行えるように努めている。		
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	利用開始前に、担当者会議にて本人・家族の意向を傾聴し、本人にとって何が必要なのか確認し、見極めながら、支援を行っている。		
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	利用者より、簡単な家事を一緒に行っていたり、生け花や折り紙を行い施設内の装飾を行っていたりしている。		
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	年4回、日々の暮らしの状況を「会報ひより」を発行することによりお知らせしている。また、病院受診後は受診内容やデータ等を家族へ連絡・送付し、健康状態を報告している。		
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	利用開始時は、本人・家族との話し合いの下、馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、面会や外泊等の支援に努めている。		

福岡県 グループホーム ひより

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	利用開始前のアセスメントで本人・家族より聞き、 利用者同士の関わり合いを注意深く観察しながら、レ クリエーション等を通し、お互いが支え合えるよう、テ ーブル席を工夫したりしながら支援している。		
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	サービスの利用(契約)終了後も、家族を訪問したり、 連絡し、経過をフォローできるように心がけている。		
<b>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>					
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	アセスメントを本人・家族より詳しく聞き、生活歴・ 趣味等の把握に努めており、ケアプランに活かし、スタ ッフと情報を共有しながら利用者本位の支援を行って いる。		
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	家族や、これまで利用していた介護サービスがあれば、 担当ケアマネや事業所より情報を収集し、これまでの暮 らしの状態の把握に努めている。また、本人・家族の同 意の下で介護情報の開示により、情報を収集している		
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	利用開始前より、家族・本人との面談により情報を収 集し、現状の把握に努め、アセスメントを作成してい る。また、サービス利用中の生活の状態を観察・記録し 、個人に合った支援を行っている。		
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	本人・家族との話し合いを行いながら、毎月のケア会 議を開催し、ケアプランを作成している。ケア会議では 、本人・家族の意向を伝えたり、より良い介護への討 論を行っている。		
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	担当者会議を3ヶ月に一度行っている。日々の支援経 過記録とモニタリングを行っている。ケア会議や朝の申 し送り時等、情報を共有しながら介護計画の見直しを行 っている。		

福岡県 グループホーム ひより

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	急変時は家族に代わり入退院の対応を行ったり、家族に代わり病院受診を行い、家族との関係性を大切にしている。また、季節に合わせた外出やバスハイクに出かけたりしている。		
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	公民館で開催されている「いきいきサロン」に参加し、交流の機会を作ったり、地域のボランティアの方々の太鼓や踊り等を催し、楽しい時間を過ごして頂けるように支援している。		
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し、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	本人・家族の希望するかかりつけ医を尊重し、受診の支援を行っている。また、協力医療機関の指導により、日々の健康管理を行っている。定期的な歯科・皮膚科の往診を実施している。		
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	日々のバイタルチェック表・食事・水分摂取状況・排泄パターンチェック表を記入し、利用者の健康管理を行い、看護職・介護職共に情報を共有し、適切な受診や看護が受けられるように支援している。		
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。	体調の変化は早期に協力医療機関に報告し、状態の悪化の予防を行っている。利用者が入院した際は、家族に連絡・説明している。入院時は、お見舞いに行き、医師や病院関係者と連携を取りながら、退院後の支援について検討し、対応している。		
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、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	利用前に、本人・家族と話し合いを行い、関係者で方針を共有している。状況の変化があった場合には、迅速に対応できるようマニュアルを作成しており、協力医療機関とも連携に努めている。		
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	全てのスタッフは利用者の健康状態を把握し、急変や事故発生時に備えて対応しているが、近年救急時の勉強を行っておらず、早急に心マッサージ・AED等の勉強会を行いたい。		

福岡県 グループホーム ひより

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	災害対策委員を設置し、昼夜を想定した年2回の訓練を実施している。スプリンクラーの設置は年内に予定している。スタッフの連絡網も作成し、町内会との連絡もすぐに取りれるようになっている。		
<b>その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	年長者である利用者の方々の誇りや尊厳を損なわないよう、長い年月培われてきた人生の先輩として一人一人の人格を尊重するよう、朝礼やケア会議にて勉強会を行っている。		
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	利用者とスタッフ同士のコミュニケーションを良く取ることで、本人の「思い」を聞きだし、自己決定できる喜びの支援を行っている。		
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	基本的な一日のスケジュールはあるが、利用者の希望に柔軟に対応し、個別の支援を行っている。		
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	個人個人の好む身だしなみを行っている。寝食分離を実施。2ヶ月に一度、施設出張理美容に来て頂いているが、行きつけの美容院がある方は、家族と一緒に行かれています。		
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	嗜好やアレルギー等をアセスメント時に聞き取り、それらを尊重し、利用者とスタッフが一緒に準備や片付けを行っている。		
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	利用者の食事摂取状況・健康状態を細やかに観察し、嗜好を把握しながらそれをメニューに反映させて介護職・厨房スタッフとで支援を行っている。		

福岡県 グループホーム ひより

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	口腔ケアの重要性を勉強し、毎食後一人一人の口腔状態や本人の能力に応じた口腔ケアを行っている。		
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	個人の排泄パターン・習慣を把握し、時間毎にトイレ誘導を行っている。排泄感覚を大切にし、時間だけでなく、訴え時はトイレで排泄していただくようにしている。		
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	精神薬による便秘・加齢による便秘等、便秘の原因や及ぼす影響をスタッフ会議・朝礼等で勉強し、理解して飲食物の工夫や運動での働き掛けをし、医師の指導の下で対応している。		
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	週3回、入浴を計画しているが、本人の健康状態や希望・拒否・行事等に柔軟に対応している。(健康センターでの入浴も実施)失禁等でも、個別に入浴を行っている。		
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	就寝時間にとらわれず、本人の意向も大切に、時々状況に応じて休息を勧めたり、安息の時間がとれるように支援している。		
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	スタッフ全員が、利用者の服薬状況の把握に努め、確実に服薬を行っている。体調悪化の場合は、かかりつけ医に連絡をし、指示をもらい対応している。		
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	個性を尊重し、利用者の希望される楽しみ事を、個人の能力に応じて対応できる場面作りを行っている。		



福岡県 グループホーム ひより

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	敷地内やホーム周辺の散歩を行っている。近くのショッピングセンターへの買い物・ドライブ・レクリエーション等、毎月の行事を企画し、外出している。利用者宅へ多くの利用者と一緒に梅狩りに出掛ける等の支援も行っている。		
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	家族より、本人へお金を渡されている場合は、本人が管理し、買い物を楽しまれている。金銭の管理の出来ない利用者もいるので、家族には利用開始時に相談を行い対応している。		
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	事務所の電話を利用して、スタッフが立ち合い、自ら自宅へ連絡されている。利用者が書かれた手紙は事務所で預かり、面会時や郵送にて渡している。		
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	共有空間には十分な広さがあり、手作りの絵や折り紙で出来た毬が飾られており、周囲を和ませてくれている。各テーブルには利用者が活けた季節の花があり、季節感が感じられるように支援している。		
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	共有空間には、ソファを設置し、一人一人の居場作りを提供している。畳のスペースを作り、くつろげる空間を提供している。		
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	各居室には机やタンス等の使い慣れた物や、好みの物を持ちこまれ、利用者が安心して居心地良く過ごせるようになっている。		
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	安全で安心した生活が送れるように、利用者の健康状態や「出来ること」「分かること」の範囲を確認し、スタッフは自立した生活支援を行っている。		