

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	2694100161		
法人名	ヒューマンライフケア株式会社		
事業所名	ヒューマンライフケア山科グループホーム3F		
所在地	京都市山科区西野山中鳥井町28		
自己評価作成日	令和5年6月24日	評価結果市町村受理日	令和5年8月28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	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/26/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=2694100161-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	一般社団法人 京都ボランティア協会		
所在地	〒600-8127京都市下京区西木屋町通上ノ口上る梅湊町83-1「ひと・まち交流館 京都」1階		
訪問調査日	令和5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)】

コロナ禍により長く面会制限、外出制限がありました。感染症5類への変更を期に徐々に日常へ戻りつつあります。面会も体調等不良等がなければ特に制限を設けず会っていたりできるように変更しました。定例であった、2階、3階のユニットの交流も再開しています。4月には3年ぶりに花見の外出を行うことができました。3年に及ぶ各種制限で利用者様の体力低下や、認知症の進行が顕著になってきています。これからは、コロナ以前の生活様式に戻していけるようなイベントや、地域との交流、家族様とのかかわりを行っていきたくします。楽しく、安心して暮らせる「いつも笑顔の絶えない、明るい施設を目指す」ことを念頭に置いて、健康で笑いの絶えない施設をこれからも実践してまいります。

【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)】

赤穂義士で有名な大石神社にほど近い、設立後7年余りの当事業所は、新型コロナの影響で直近の3年間はかなり活動範囲が制限されました。地域の方や家族を招いての夏祭りやクリスマス会など、多くの行事を縮小し利用者のみでおこないました。その間も町内会の一員として、組長を受け持ち、町内清掃に参加し、散歩中に会えば挨拶を交わすなど地域との関係を大切にしてきました。新型コロナが5類に移行してからは、徐々に以前に近づける努力をされており、秋祭りなどには地域の方々にも参加を呼びかける予定です。居室内での面会、友人の来訪、外出、外泊も可能となりました。また、事業所は日頃から積極的に排泄用品の軽量化に取り組み、利用者のプライドや活動性、経済性を考慮して、コットン素材のバット専用下着を使用し、数名の利用者が自信や意欲を取り戻しています。24時間バックアップ体制のクリニック、定期的訪問看護など、医療との連携も細やかで、看取り経験のあるスタッフも多く、職員の入れ替わりも比較的少なく、利用者は安心して過ごされています。

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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と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

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	理念は各フロアのすぐ目に付くところに掲示されており、全職員が意識できるようにしている	法人理念、『笑顔』と『こころ』いつでも人が真ん中」や、法人の経営理念、「為世為人」に基づき、「日々の生活の中で入居者の有する能力を生かしたケアを提供致します」など、3つの事業所理念を定めている。法人理念や事業所理念を各フロア入口に掲げ、実践を心掛けている。改めて全職員が理念を見直す機会は持っていないが、管理者は職員の様子から、理念の浸透度を測っている。	日頃の様子を記したコメントに写真を挿入して、毎月家族に便りを届けておられます。タイトルの周辺に事業所理念の一つを入れ、家族にも事業所理念をお知らせしては如何でしょうか。また、毎月理念の掲載を意識することで、便りを作成する職員も、理念への認識が高まるのではないのでしょうか。ご一考下さい。
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で地域行事が中止、もしくは参加を見送っていたが、今後は参加予定	町内会に入り、回覧板を回し、当番や地域清掃もしている。事業所のオーナーが野菜や七夕の笹を寄付してくれる。毎月の移動販売車で買い物を楽しみ、次回の注文をする方がいる。新型コロナが5類に移行し、今度の秋祭りには地域の方を招待する予定である。近隣からの入居者は自宅に帰ったり、1階の小規模多機能型居宅介護事業所の利用者との交流もある。事業所は、山科区認知症あんしん相談窓口として登録され、地域の高齢者の認知症相談を受けている。	
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	運営推進会議の開催がようやく対面が中心に戻つつあるが、現時点ではまだ活かせていない		
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	4月までは対面と電話での開催であったが、5月以降は通常開催としている。家族様の参加も今後は積極的に促していく	運営推進会議はこの4月から対面で開催し、百々学区民生児童委員協議会会長や、高齢サポート・勤修の職員、西野山南自治会民生委員長、利用者家族などが出席している。事前の配布資料と聴取した意見、30ショット位の利用者の日常写真などをもとに話し合っている。事故やヒヤリハット、外出、本社からの家族アンケートに関する報告などが出ている。議事録は参加者と全利用者家族に送り、行政には届けている。	
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	山科区居宅介護支援事業所連絡会に、併設事業を合わせて誰か一人は出席している。認知症サポーター会議等も再開すれば参加予定	やましな認知症サポート連絡会には1階の併設事業所と交替で参加している。認知症あんしん相談窓口として、山科区独自の、茄子マークの大きなステッカーを事業所入口に掲げ、認知症相談にに応じている。1月の新型コロナクラスター発生時には、保健所と随時連絡を取り合った。行政への報告を要する、転倒など他の重大事故はこのところ発生していない。	

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
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	身体拘束廃止委員会を3か月ごとに開催。委員会議事録は全職員の閲覧が義務になっており、内容は周知している。研修も年に2回行っており、動画とグループワークで全スタッフがどちらかで必ず参加必須としている。	身体拘束廃止に関する指針を備え、3か月に1回、管理者と計画作成担当者、その時参加できる職員とで委員会を開催している。年2回の全職員研修は、従来は、虐待チェックシートで自らを振り返り、事前課題による個人ワークや、グループディスカッションの参加報告書を管理者に提出していた。最近はIT化により、各職員が本社に直接研修報告書を提出し、本社が管理している。エレベーターは各階にパスワードが設定されているが、出たい方には散歩に誘うなどしている。	
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	高齢者虐待研修を年に2回実施。動画や、事例の個人ワーク後、グループワークを行い、全職員参加必須としている		
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	個別に権利擁護に関する指導はしていない。新規採用時に本部より研修がある。		
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	契約は施設長、副施設長、ブロック長が行っており、時間をかけて丁寧な説明を行い、内容をご理解いただくようにしている		
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	玄関前に意見箱を設置。意見があれば運営推進会議で公表している。また、年に2回本部よりアンケートが送付されており、結果を共有し改善をはかるようにしている	無記名のアンケートが年2回、本社から家族に送付されている。回収率は低く、コロナ禍で事業所の中の様子が分からず、回答のしようがないという意見も運営推進会議で出ている。面会に関する意見では、現在は居室内での面会が可能となったので、特に意見はなくなった。以前はオンライン面会も試みたが、利用者が実感が湧かず不評で、自然消滅している。	
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	年に2回の職員面談を実施して、直接意見や提案を聞くようにしている。個別の面談は希望時にいつでも行える。また、スタッフ満足度アンケートが本部より年に2回行われている。	本社から職員へのアンケートが年2回あり、管理者による人事考課面談もある。以前は紙帳票での記録が主であったが、タブレット型端末のさまざまな機能を駆使することで作業の効率化が図られて助かるという意見がある。一方、機器の操作が苦手な方へのフォロー体制もある。オムツを予約購入制にという意見があがり、置き場所やその他の問題を検討中である。6か月程度の男性育児休業を取得予定の職員もあり、職員意見は尊重されている。	

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
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	勤怠状況はほとんど残業が発生しない。有給もほとんど希望どおり取得できている。		
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	介護技術向上のためのキャリアパス制度が整備されており、独自の社内資格を取得することで、階級アップを図ることができる。また、研修は基本全員参加を必須としている。		
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	コロナが5月に感染症5類に変更になったばかりで、現在はまだ交流の機会が復活していない。		
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	入居前の本人及び家族への面談は確実に実地している。本人の希望を中心として計画作成担当者がケアプランを作成している		
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	面談には基本本人の同席をお願いしている。その時に双方の希望を伺い、相違があれば、双方が納得できる提案をするようにしている		
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	基本サービス以外にも、何か希望があれば可能な限りかなえられる内容を提案するようにしている		
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	家庭的な雰囲気重視し、くつろげる空間づくりを実践している。職員と利用者間は家族のように触れ合える関係性を築いている		
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	コロナ禍で長く面会制限等があり、なかなか支えあえていなかったが、面会を再開しているので、これまでのように家族の悩み等の相談も受け、関係性を築くように努める		

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
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	家族以外の面会制限を5月に撤廃。遠方の親族が訪ねてこられたり、友人が訪ねてこられるようになってきている。外出や外泊も再開している	本人と家族や知人との手紙や電話のやりとり、毎月の家族への便りの配信、面会の調整などに職員の関与と支援がある。利用者は、日々の散歩、体操、動画配信での音楽視聴を楽しみ、この5月からはカラオケも再開した。作詞家だった方は、自分で作詞をしたCDを聞いている。琴の得意な方は、妹夫婦や職員を招いて自前の琴で演奏会を開いている。面会や友人の来訪、帰宅、帰省、墓参なども比較的自由になったが、外食はまだ控えてもらっている。洗い物が得意な方や、きれい好きで日々きちんと洗濯物を畳む方もある。職員や家族の支援により、自身の馴染んだ習慣や、趣味、家事などをそれぞれのやり方で継続している。	
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	両ユニットの交流を再開している。イベントを通じ仲良くなっていた関係性が途切れていたが、再び楽しそうに過ごされている姿を見ることができる		
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	退去された家族様より相談を受け、入居者の紹介も行われている		
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	自宅で愛用されていたものの持ち込みなども自由であり、できる限り本人の希望に沿った支援を行っている	フェイスシートやアセスメントシートに入所前からの情報や、本人・家族の意向を詳しく聞き取り記録している。抽出した課題は、認知症対応型共同生活介護計画に反映させている。故郷に帰りがっているが、体力的な問題で思案している方がある。地域散策の好きな方は、入居前の馴染みの場所をDVDで見たり、作詞家だった方は、本人が作詞をしたCDを聞いたりしている。外出や食べ物の要望は散歩やドライブ、食事レクリエーションで実現するなど、本人の意向を尊重している。	
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	生活歴は、本人よりの聞き取りができない場合、家族様より行っている		
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	記録が電子に変更され、申し送り等がiPadで確認できるようになった。		

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
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	毎月の会議で、利用者の状況は共有している。介助困難な方は本部にも共有し、課題とケア方針を話し合える環境がある	入居後3か月位で認知症対応型共同生活介護計画を更新し、以後6か月ごとに計画を更新している。区分変更時や支援内容の変更などにより、関係者と合議の上、短期間に計画を更新する場合もある。更新時は家族に計画書を説明し、同意をもらっている。9人分の計画書2表を綴じて事務所に置き、計画変更の際には各職員に口頭で確認を促したうえで、パソコン内の既読チェックで計画の閲覧漏れを防いでいる。	多くの情報と緻密な本人理解をもとに認知症対応型共同生活介護計画書を作成されています。計画書2表の、サービスの提供者「誰が」の欄に、医師や訪問看護師、マッサージ師、歯科医、薬剤師などの協力体制も記載し、チームケアの実態をさらに視える化されるよう期待します。
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	サービス記録がiPadに一元化され、情報の共有が簡素化されたが、確実に確認できるようになっている		
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、その時々にも生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われず、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	本人や家族の意向を聞き取り、柔軟な対応を心がけている		
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	コロナ禍のため、地域資源の活用ができていなかったが、5月より徐々に取り入れるようにしている。訪問マッサージが再開された		
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	基本は訪問診療所を利用だが、希望があれば入居前の往診機関を利用することもできる。その他、受診も柔軟に対応している	入居時に今までのかかりつけ医の継続も可能と説明しているが、全員が事業所の協力医を主治医としている。月2回の訪問診療と臨時往診のほか24時間のサポートも受けている。薬剤師が医師に同行し、個別に分包された薬が事業所に届く。他科受診にも主治医の紹介を受け、診療情報を主治医と共有している。月2回訪問看護も受けている。無料の歯科チェックの後、希望者は歯科医の訪問診療や歯科衛生士の口腔ケアを受けている。訪問マッサージも再開している。	
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	提携医療機関が24時間体制で対応を行っている。二週間に1回、訪問看護サービスも行っている		
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。	入院時は定期的に医療機関と情報を共有している。家族の希望があれば病状説明に同席することもある		

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
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	入居時に看取り指針を説明し同意を得ているが、提携医療機関とも面談を実施し、終末期の過ごし方を相談している。	「重度化対応及び看取りケアに関する指針」をもとに入居時に説明し、意志確認書と同意書をもたらしている。また、重度化に伴い、主治医は家族と話し合い「病態変化時の対応に関する同意書」を随時交わしている。看取りの研修はここ数年実施していないが、看取り経験のある職員が多く、対応や連携も充実してきていると管理者は実感している。令和5年度は新規採用者があり、看取り研修を予定している。令和4年度は2名を看取り、コロナ禍であったが面会も自由で、最期の時間をともに過ごせたと家族に喜ばれた。	
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	事故時の定期的な訓練は行っていないが、研修は行っている。また、感染症には、シュミレーション訓練が今年度より導入された		
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	適宜研修を行っており、ハザードマップを配布している。	併設事業所と合同で年2回の防災訓練を実施している。1回は夜間想定で、火災の通報・誘導避難訓練を利用者とおこなった。2回目は消防署の立ち合いで、大雨対策の避難訓練を実施し、1階の併設事業所の利用者が2階に避難している。ハザードマップの該当地域ではないが、近くで土砂災害があったり、広域避難所が遠いこと、近年の大阪地震の経験や各地の豪雨などを考慮して訓練をしている。BCP計画と連動した委託警備会社のメールで、利用者や職員の安否確認や、状況把握のできるシステムも導入されている。飲料水やアルファ化米（白飯、五目飯）、カセットコンロや電池などの備蓄品は、外の倉庫と事業所内に保管し、地域の避難者の受け入れも可能である。	
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	法人内研修で接遇を学ぶ機会を設けており、適切な言葉遣いや対応を周知している	転倒防止のために思わず、「座ってください！」と職員が大きな声をだすことがある。事故が発生すると責任は自分にあると思いがちであるが、必要以上に過敏にならず、利用者の尊厳を損なう声掛けはしないように伝えている。また、職員同士が注意し合える関係づくりの大切さも学んでいる。呼称については、入居時に希望を聞き、本人の好む呼び方で呼び、会話も「です・ます」調に拘らず、一定の節度を保ちつつも話しやすい環境づくりを心掛けている。また、聞こえにくい方には大声を出さず耳元で話すなど、個々に合った対応をしている。人権・虐待防止(身体拘束も含む)研修の演習では、ロールプレイで本人・介護者双方の立場を理解する力を培っている。	

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
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	体調面や、医療機関のストップがない場合は、できるかぎり本人の希望に添えるようにしている		
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	自身のペースで生活できるように支援を粉っている		
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	好みの服装をしていただいている。ご自身で選ぶことができない人には、職員が選ぶが、季節感や、組み合わせを考慮するようにしている。		
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	利用者の調理は現在も禁止されているが、テイクアウトを利用したり、季節行事の食事で楽しみをもってもらっている	ご飯や汁物は事業所で作り、おかずは業者から出来上がりが届き、小鉢は届いた食材を調理して提供している。利用者にはコロナ禍以降、調理以外の盛り付けや洗い物、お盆拭きなどをしてもらっている。外食もできなくなり、月1~2回、利用者のリクエストのお好み焼きやたこ焼き、素麺やちらし寿司などを提供している。また、うどんや天丼、回転ずしなどのテイクアウトも喜ばれている。普段ミキサー食の方でも好物のお寿司は普通に食べられている。パースデイクーキ、おせち料理や節分のサラダ巻き、クリスマスのサンドイッチなども職員が手作りをしている。事業所のオーナーから頂いた野菜も、食卓に上る。移動販売車で買った大根を「炊いて」と持って来る方もある。	
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	個人記録を活用し、食事量や水分量を把握し、食欲のない人にはアイスクリームなどの提供で、カロリーや水分量を確保している		
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。月に一度歯科医師により口腔ケアの指導を受けている		
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	個人の排泄記録をもとに、排泄パターンをつかみ、時間排泄等を行うことで、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。	記録をもとに、日中はトイレでの排泄を支援している。リハビリパンツを漫然と使用していた方で、サポート力の高い綿ショーツとパットの組み合わせに変更したことで、活動性が高まり、本人の自信や意欲回復にもつながり、排泄用品のコストも下がり、家族からも喜ばれている方が数名ある。入居時は、リハビリパンツとパットを併用しても汚染が著しかったが、職員のこまめな支援により、自分でトイレに行き、パットの交換や排泄用品の残量管理ができるようになった方もある。	

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
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	排泄記録をもとに、便の状態やリズムを把握し、医師の指導のもと下剤による調整や、水分摂取を促している。		
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	入浴の日時は決まっていない。週2回を基本としている	希望により、入浴回数は週2回以上に増やせる。日時は決めず、その日の本人の様子を見て声をかけている。暗くならないと入らない方があり、職員体制との兼ね合いで、夏場にはカーテンを閉めて夜を演出して入ってもらっている。季節のゆずや、しょうぶ、好みの入浴剤を入れ、程よい湯温でゆったりした時間を設け、利用者は普段話さないことを職員と話し、リラックスして入っている。シャンプーなどは好みの物も使える。保温のためや、医師の指示で足浴をする方もいる。併設事業所にリフト浴があるが今は使用者はいない。入浴を嫌がる方には日時を変えて対応している。	
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	起床、入床のタイミングは本人の希望にそっている。著しく早い場合や、遅い場合は声掛けを行う場合がある。		
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	薬剤情報は全職員がすぐに確認できる要員ファイリングしており、薬局の指示などは連絡事項で伝えている		
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	医師による特別な指示のない方には、嗜好品などは個人の好みで購入していただいている		
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	コロナ禍で外出制限があったが、5月以降外出できるようになり、自宅へ泊りに戻ったり、家族と外出されるようになってきている。3年ぶりの花見にもでかけた。	コロナ禍でも、敷地内の散歩や、人けのない時間に近くの大石神社への初詣・散歩をしていたが、5月に移行した現在もそれは続けている。この4月には、3年ぶりに桃山城に花見に出かけ、車から降りてドーナツやジュースを食した。買い物の外出ができない分、移動コンビニエンスストアが月1回駐車場に来るのを楽しみにしている。近所の方も買いに来られる。家族との外食にはまだ行けないが、5月からは比較的自由に外出ができるようになり、実家に帰る方や外泊する方もある。	
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、お金の所持したり使えるように支援している	ご自身で財布を所持されている方もいる。管理ができない人には預り金で職員が管理しているが、移動ローソンや、近隣のスーパーでご自身で物品を選び購入されることもある		

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
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	個人で携帯電話を使われている人もいる。また希望があれば、家族や友人等への電話の取次ぎも行っている。手紙も自由に書かれている。		
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	換気を徹底したうえで空調管理を行っている。ソファを配置し、くつろげる空間づくりを行っている。	南西2面の窓からの採光と多めの電灯でリビングダイニングは明るい。天井からキラキラ光る飾りが吊り下げられ、利用者手作りの紫陽花のちぎり絵が壁面を彩っている。牛乳パックで足置き台を、ペットボトルで杖入れを作るなどして、職員は利用者が安楽・安全に過ごせ、みんなが寄っていきたいリビングになるように配慮している。ソファでのんびりテレビを見たり、寛いだり、体操をしたり、創作活動をしたり、洗濯物を畳んだり、めいめいが好きな過ごし方をしている。個人のソファをリビングに置き、定位置から皆のすることを眺めて楽しまれている方もいる。室内には空気清浄機を設置し、日中及び夜間の換気を徹底し、清潔にしている。清掃は主に職員がおこなうが、箒と塵取りをもって参加する利用者もある。	
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	テレビの前、事務所の前などにソファを配置し、それぞれが好きな時に好きな場所に座られている		
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	基本馴染みの家具を持ち込んでいただいている。家具以外にも、仏壇、琴などを持ち込まれている方もいる	ドア横にあるプレートには名前の他、本人の写真や、故郷の風景、好きな温泉地、趣味の釣りの写真などを入れている方がいる。タンスや三面鏡など、それぞれ思い入れのある物を持ち込み、自室を設えている。以前は僧侶がお参りに来られていたという仏壇の前に椅子を置き、日々拝まれる方、琴を持ちこみミニ演奏会をする方、家族や昔の写真を見る方、CDラジカセで歌を聞く方、個人で新聞を購読して読む方、WI-FIで受信できるテレビを視聴する方など、それぞれが自分らしい暮らし方をしている。備えつけのクローゼットが居室を広くすっきり見せている。利用者は職員とともに、箒と塵取りで掃き掃除や拭き掃除をしている。シーツ交換を手伝う方もある。	
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	各居室はご自身の名前を貼っている。また、2階はご自身が好きな物の写真、3階は本人の写真の貼って場所がわかるようにされている。トイレの場所もイラストなどでわかりやすくしている		