（別紙4）　　　令和　4　年度

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	3370103792		
法人名	有限会社　エムアイティエス		
事業所名	藹藹グループホーム		
所在地	岡山県岡山市北区神田町2丁目8－32		
自己評価作成日	令和　3　年　12　月　8　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	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/33/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=3370103792-00&ServiceCd=320&Type=search

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	株式会社ブランチピース
所在地	岡山県岡山市中区江並311-12
訪問調査日	令和　5　年　3　月　14　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）】

協力医療機関として黒田医院や塩津歯科と常に連絡できる体制を整えています。現在、コロナ禍で外出活動がほとんどできていないが1階の畑で菜園（さつまいも・ベトナム野菜・ほうれんそうや春菊などの葉野菜・季節の花であるひまわり・コスモスなど）をしてちょっとした時間での気分転換や町内の方とのコミュニケーションの場になるようにしています。また各階でベランダを活用したカフェ、居酒屋風行事、テイクアウト、特定技能実習生の母国料理などを企画して楽しみのある生活の場を作っています。面会制限の期間が長く、ご家族の方々の不安感を和らげる為、近況を毎月の手紙や電話で報告し、訪問時には飛沫シート越しやアクリル板設置で面会やちょっと面会の対応をしています。一般住民の方も建物内に住んでいるのでポスターでの注意喚起や共有廊下の換気の徹底、動線上に消毒液を設置して使用の呼びかけや協力をお願いしています。

【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）】

利用者の居室は鉄筋造りの2階から4階にあり、水害の被害は考えにくい。また、近くには公園やスーパーマーケット等もあり、日常の散歩や買い物に便利である。優れている点として次の4点がある。まず、利用者の快適性に配慮し、居室のトイレにウォシュレットを設置していること。次に、終末期の利用者の状況を電子機器を使って随時、施設長に送信すると共に、指示を仰ぐなど、職員の心理的な負担を軽減していること。第三に、日常的に管理者ポストを使い、職員の思いや願いを把握して運営に活かしていること。第四には、コロナ禍で外部との接触が難しい中でも、地域の活動を受け入れていることがある。工夫点として挙げられるのは、外国人の職員に毎日、日本語で簡単な日記を書かせることでコミュニケーションを取りながら、彼らの心理的な負担を軽減していること。また、年間を通して季節を感じる多彩な行事を実施していることがある。

Ⅴ．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	
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
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
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
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
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
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
62	利用者は、その時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

	項　目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
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
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
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
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
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
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

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 実践状況	外部評価 実践状況	外部評価 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	「生きている限り人間らしく」が会社の基本理念。それに加えて各ユニットの特色や状況（職員・入居者）の魅力を引き出せる理念を毎年考え、毎月は努力目標（整理整頓、1ケア1プッシュ、換気だ、大開放、目と目があったらウインク等）の設定を職員で考え取り組むように努めている。（各理念●2階：「笑顔は最高の特効薬」●3階：「笑顔で元気に！」●4階：「一人一人がわがままでいられること」）	ユニットごとに毎年、職員が話し合って理念を決めるとともに、月ごとの目標を立てることで実践につなげている。理念はホールに掲示するとともに、外国人の職員もいるので、定期的にスタッフ会議や日業務の中で振り返ることで共有している。	
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	地域の方の活動（町内掃除・民謡・筋力トレーニング）などで1Fホールの場所提供をしており見学させて頂いている。コロナ禍で町内行事、保育園（富田・からたち）からの年2～4回訪問や合同イベントは休止中。1階の菜園に取り組みながら町内の方や散歩中の保育園児たちと触れ合っている	定期的に1階のホールを開放しており、地域の人々が参加して、民謡や筋力トレーニングに取り組んでいる。コロナ禍以前は利用者も見学等で参加し、交流していた。菜園で野菜等を育て、登園する子どもたちとも交流に努めている。	
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	館内掲示板へのお知らせや運営推進会議において現状報告や認知症の方への対応、感染症予防、病気や薬、介護事故などの説明をしている（コロナ禍の為、書面報告）困難事例があった際には、聞き取れるよう意見聞き取り票もお配りしている。		
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	2か月に1度町内会長・民生委員・老人会・地域包括、生活保護課の担当職員等で施設サービスの状況報告、地域への協力などについて意見交換や包括などお知らせの場として運営している。コロナ禍の為、書面報告/聞き取り票配布のみ）	2ヶ月に一度開催しているが、現在は書面で町内会長・老人会会長・地域包括支援センター・家族等に報告している。出された意見は、利用者の着替えの衣服等に反映している。	
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に取り組んでいる	介護保険課・包括支援センター、生活保護課へ区分変更や介護保険申請、区担当の変更時の手続き等や空室状況を報告し、運営の疑問や不安や苦情などなどあれば事業者指導課の方に情報を聞くようにしている。コロナ禍で感染症防止対策に関しては岡山県クラスター対策班へ声をかけさせていただいている	施設長が窓口となり、日常的に細やかに連携している。とりわけ、感染症対策については岡山県クラスター対策班と緊密に連携している。生活保護に関しては、各ユニットの現場から報告・連絡しており、積極的に協力関係を築いている。	
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「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	身体拘束委員会を設置し3ヵ月に1回議題に沿った様々なこと（身体拘束に当たる行為、周辺症状への対応・ストレスケアなど）を検討し・再確認し、年1回研修（特に担当者）を行っている。特に車イスは移動の道具でありイスではないこと、圧をかけるような声かけや対応はしないこと、薬で抑えようとせず受容の気持ちでケアにあたること	3ヶ月に一度、全職員を対象として研修を行うことで、身体拘束の必要のないケアに努めている。職員が急いでいる時こそ傾聴し、相手に行動の選択権を持たせるようにしている。また、日頃から職員同士で指摘し会える関係が出来ている。	
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注意を払い、防止に努めている	虐待防止責任者を設置し、身体拘束・リスク検討委員会を中心に職員に周知できるよう努めている。虐待の種類や対応など勉強し原因不明なケガなど見落としが無いよう身体チェック表を作成し、いつできたか等検証し介助方法の見直しを行う。また介護職員の不安やストレスチェックを年1回行い面談も希望者には随時行っている		

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	成年後見人制度を活用の経験を活かし、これから行う方への説明を家族にしている。高齢者福祉課や弁護士の方に相談しながら申請手続きがスムーズに行えるようにしている。職員全員では成年後見制度の内容を理解しやすいように資料配布している		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	契約書や重要事項説明書を分かりやすく随時修正している。説明時には項目ごとに読み上げ、理解しにくい場合は例をあげ丁寧に説明している		
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	ご家族に年2回程度アンケート実施。回答をもとにスタッフ会議や運営推進会議などで発表したり、御意見箱を各ユニットごとに設置・面会時や毎月のお手紙、電話の際に聞き取りをして対策・検討している。また説明書など常時閲覧可能	年2回のアンケートや、面会時等に利用者・家族の思いや願いを把握するようにし、散歩や整容、食事の内容等に反映している。困難な場合は、利用者の表情の変化の記録や家族等との連携により、本人本位となるよう工夫している。	
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	職員への意見調査、面談等を行い、提案（勤務体制・業務見直し）や不満、悩みなど改善できる箇所は随時検討。また週1回各ユニットで職員が自由になんでも書けるノートにも目を通すことで管理者などと疎遠にならないようし、相談事あれば管理者ポストに手紙やメモを投函している。外国の職員に対しては週1回以上ヒアリングや日本語・介護勉強実施	管理者ポストを日常的に活用すること及び業務を通した会話の中から職員の意見を把握している。また、各ユニットに「独り言ノート」を置き、情報収集している。出された意見は、勤務の条件やウォシュレットの設置などに反映している。	
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	年1回昇給、年2回賞与、その他手当の支給。自己評価を年2回行い、各職員アピールや振り返りができるようにして管理者も各階の様子をこまめにチェックし状況把握に努めている。給与も加算を取得することで増額。特定技能実習生にも理解しやすいように翻訳や母国語の資料配布、勤務内外での説明や支援機関にお願いして通訳を交えて説明をしている		
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	様々な委員会の設置、内外研修会（案内の回覧）等を行いスキルアップに努めながら実情を把握できるように巡回している。また、無資格者には認知症介護基礎研修や実務者研修、経験者へは実践者研修などのフォロ一完備。特定技能実習生には日本語及び介護の勉強を本人と相談しながら行っている		
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	外部研修、医療従事者・介護関係者、県職員、多職種の方との親睦会、フットサルなどで取り組んでいることの情報収集や意見交換をして向上に努めている。医療従事者や他介護施設職員とは院内・施設内でコロナ患者・病院の状態やどのような感染症対策を行っているのかを聞く機会がある		

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
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	気楽に要望を話せるような雰囲気で入居前のアセスメント(居宅・病院・本人、家族などへのヒアリング)をしっかり聞きとり、状況分析・把握からどんなサービスがその人らしく生活できるかを考えている		
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	アセスメントや心身の状況を確認して、個々の家族の雰囲気に合わせながら不安や要望をしっかり聞き取り、分かりやすいよう事例などを挙げて何度も話し合うことで信頼関係の向上に努めている(金銭面・医療面・遠方の家族)		
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	アセスメントや心身状況及び希望や要望から、今何が必要か?何を優先していくか?しっかり聞き取り、職員間で共有しながら他サービスの説明をして対応している		
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	得意な事、好む事、こだわりをしっかり把握することで主役になれる場面、気持ちよくなれる場面を増やすように努めている(例えば作業レクで意図しないことでも感謝、労うことやお願いして頼ること)。苦手なことへのアプローチは極力避けるようにする		
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	面会制限となることが多い為、電話やお便りで生活、健康状態の説明を詳しく行いながらご家族へ協力してもらいたいことも伝えお互いが共有し合えるように心掛けている。連絡の少ないご家族へは、最低でも月1回は連絡するようにしている。		
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	家族や親戚からの電話や手紙の際には、短時間でも本人と話せたりハガキで返事をしている。普段は、アルバム、スマホ(家族からの映像)・ユーチューブでの映像(育った地域・旅行先・好きな俳優や歌手)等を活用をして職員とのコミュニケーションツールとして活用している。家族に向けて動画撮影も検討中	家族や親戚からの電話や手紙には、利用者が返信できるよう、当日の勤務者が細やかに配慮している。ホールに居酒屋や喫茶店を設置し、かつての生活を懐かしむこともある。馴染みの美容室に行ったり、外食に出かけたりする機会はコロナ禍のため中止している。	利用者の思い出を甦らせたり、ストレスを軽減させるような外出支援・計画に期待します。
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	重度の方は特に孤立してしまいがちな為、活動時には席の配置に気を付け交流が平等となり話や雰囲気を感じられるようにしている。また、何でも職員が手を出すのではなく入居者同士の声の掛け合いや助け合う場は危険がない限りそっと見守る		

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	入院などでやむを得ず退居された場合であっても相談を受けれる体制、説明をしている		
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	本人・家族の希望(食事及び入浴時間・個別レクリエーションなど)は、日常会話や説明時等から聞き取っている。糖尿病などの方へは、医師や看護師、栄養士と相談している。なるべく残存機能が活用できるように日々の観察記録、申し送りや職員会議などで随時検討して本人目線で考えるようにしている	食事や日常の作業等の会話から、利用者の思いや暮らしの希望等を把握し、レクリエーションの内容や飲食等に反映している。困難な場合は、利用者の表情の変化や家族等との連携により、本人本位となるよう工夫している。	
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	入居前情報を参考にすると共に、随時本人・家族や病院や居宅等から情報を聞き取り、現状把握及びサービスの適正化など会議などで検討している。訪問歯科の継続など実施		
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	毎日の様子を身体・精神面でチェックし個人記録に残し、必要時には個人データ表(バイタル・排泄・食事、水分など)を作成して集計。残存機能が無理なく活用できるように意見交換している		
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	本人の要望や不満・表情に常日頃から耳を傾け、ちょっとした気付きをノートに書き会議の際に活用している。また家族訪問時や状況説明時に必ず意向を聞き作成。同じ視点や感覚とならないよう医師や看護師、他階職員へ意見を聞くようにしている	各利用者の担当職員と計画作成担当者が話し合って原案を作成した後に、家族・利用者と連携している。その後、ケアマネージャーと施設長の確認を得て、カンファレンスで共有している。毎月のモニタリングで進捗を確認し、必要に応じて見直ししている。主治医の意見やアドバイスもプランに取り入れている。	
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	その日の様子や本人の発した言葉、職員の対応など個人記録に記入し申し送りを行う。介護計画は、1ヵ月～6か月でモニタリングを行い職員会議などで見直しを行っている		
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	ご家族の体調・事情も考慮しながら臨機応変に個別ケアが行えるよう説明、協力要請している(外出を兼ねての衣類や嗜好品の買い物)		

自己	外部	項　目	自己評価 実践状況	外部評価 実践状況	外部評価 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	町内活動、保育園との連携や外出をはじめ楽しみの持てるよう取り組み高校生やボランティアの受け入れも検討(コロナ禍の為、中止)。医療面でもかかりつけ医他でも受診できるようにしている		
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	医療連携として隣接している黒田医院(内科・循環器科)が主体で診察して頂いている。緊急時は、岡山赤十字病院、歯科往診は塩津歯科に協力をして頂く。本人・家族の要望あれば他の病院(以前のかかりつけ医・泌尿器科・眼科・皮膚科・心療内科など)へも付き添い、黒田医院とも診療情報を共有して頂き対応している	職員が付き添って月に2回、協力医を受診するとともに、週に一度、看護師の訪問があり、アドバイスをもらったり、相談したりしている。同じビル内には医師が居住しており、医療面での安心感を利用者・家族にもたらしている。利用者の状況に応じて、口腔ケアも実施している。	
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	1週間に1回定期的に看護師が入居者の状態把握に来ている。また、その他でも適宜相談や報告を医院へ連絡して必要時受診・往診してもらえるようにしている		
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、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。	入院時に介護添書を提出、相談員や看護師に直接電話をして情報提供に努めている。任せきりにならないよう担当医、相談員、家族と十分な治療方針を話し合い可能であれば早期退院ができるように努めている		
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	契約時に重度化や看取りケアの説明をして実際状態変化があれば逐一家族及び担当医と話し合う。介護職として見取り前後の動きや心身への影響を職員で話し合い医療機関と連携して本人や家族の希望に添えるよう努力している。方針は事務所に掲示・重要事項説明書添付し職員間で情報共有できるように意識をしている	利用開始時に事業所として出来ること・出来ないことを利用者及び家族に説明している。終末期には、利用者の状況を施設長に動画で送り、指示を受けている。また、看取り後の振り返りでレポートを提出してもらい、一連の流れがしっかりと把握できているかどうか確認しながら、学びを全ての職員で共有している。	
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	定期的にマニュアル、緊急時の手順の確認・周知、日々の業務の中で実践力を身につけ医師や看護師へ相談や助言をしてもらっている。緊急時は同建物5階に医師か隣接している医院へ24時間連絡できる体制にしている		
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	6・12月の年2回の避難訓練をはじめ、器具使用(水消火器での演習)の確認、少人数避難練習(布団を使っての移送、非常階段使用)、設備点検・備蓄品、災害グッズ購入・補充などいずれか毎月実施。建物内の一般住民の方への声かけや藕藕独自のﾊｻﾞｰﾄﾞﾏｯﾌﾟ作成・見直し。一時避難場所として町内へ提供し協力体制整備	利用者も参加して、年2回、避難訓練を行っている。また、布団を使用しての移送訓練も実施し、災害に備えている。災害時には1階の一般居住者も協力することが入居の条件となっている。備蓄品として、簡易トイレや食料・水等を各階に備えている。	

自己	外部	項　目	自己評価 実践状況	外部評価 実践状況	外部評価 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	入居者個々の人格や症状を把握しながら意欲向上となる声かけや環境整備を心掛けている。特に周辺症状時、トイレや入浴の際などには耳元で本人の好まれる呼び方などで優しく話しかけたりフィーリングの合う職員への交代、ジェスチャーなどで伝え本人・周囲への配慮も忘れないようにしている	どんなに急いでいる時も、職員は立ち止まって穏やかに「どうされましたか？」と利用者に声をかけることに努めるとともに、日頃から丁寧な言葉を使うことで、信頼関係を築いている。また、トイレ利用時には、耳元で声をかけプライバシーの確保に心がけている。	
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	能力に出来る出来ないを決めつけずにその時々に状況把握をして自己欲求の表現や決定しやすいような対応を心掛けている。何気ない会話の中から食べたいもの、気になること、好きな色などを聞いていくことで簡単な選択肢を提示できるようにしている。また、いつも同じ意見だからと決めつけず、その時その時の気分や思いを感じながら対応できるように努めている		
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し、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	大まかな時間の流れはあるが、個人が何を求めているかを考えている。（食事や入浴時間）認知度や身体機能から差が生まれやすい為、皆に平等にスキンシップを図りながら極力ボーっとする時間をなくすように心がけている。危険が及ばない限り本人のしたいことを尊重するようそっと付き添える対応		
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	訪問理容が毎月、希望者はなじみの美容室への付き添い、外出・行事などの際には本人が気持よくなれるようメイク・ネイルアート・ヘアスタイルアレンジ、普段と違う服でおしゃれをして頂けれるよう支援している。同じ服になりがちな為、家族に協力してもらい服の入れ替えや買い物へ付き添う。また髭・目やに・眉毛や爪などこまめにチェックして清潔を保てるように努めている		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	何気ない会話の中から食べたいものを聞き取ることでリサーチをしておく（特に料理番組中）。お寿司・焼肉・テイクアウト・カフェ・居酒屋などを企画してホールの飾りつけや目の前での調理実演をすることでイベント感を演出し、みんなで一緒に楽しもうという雰囲気になるように努めている。また菜園で育てたベトナム野菜などを使っての外国の料理風にもチャレンジしている	平日は業者が調理し、職員が配膳している。日常の会話の中から好みや希望を聞き、行事食や飲酒などに反映している。菜園で収穫した野菜やベトナム風料理の提供もしている。また、机拭きや食器洗い、モヤシの加工など、出来る人には手伝ってもらいながら、残存能力維持に繋げている。	
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	委託栄養士による献立で栄養バランスをとり体調、活動量や年齢など個人に合わせた味付け、盛り付けやセッティング（ワンプレート・クロックポジション）時間調整を行っている。水分・食事量も記録することで状態変化や栄養不足にも気をつけている。また本人が好む物（アイスクリーム・サイダー・果物・ゼリーなど）やコーヒーだけでなくミロのような栄養素を多く含んだ飲み物やノンアルコールビールを提供できるように家族とも話し合っている		
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	毎食後の歯磨き、うがいやお茶飲用、状態に応じて介助用具（口腔ケアシート、スポンジ、洗浄液など）の使用。義歯は、定期的に洗浄剤につける。異常時など協力歯科に連絡する		

自己	外部	項　目	自己評価 実践状況	外部評価 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	本人の仕草やサイン、排泄パターンの記録・把握をして本人が気づける声かけや失敗がないよう誘導。自室にトイレがあっても少し距離があり不自由な方には近くにポータブルトイレの設置をすることで少しでも自立を目指している。日中は特にオシメ→紙パンツ→軽度の失禁パンツに切り替えれるように努めている。家族が希望するものも使用	丁寧な排泄記録を基に個々の排泄パターンを把握すると共に、利用者の表情やしぐさ等から判断し、細やかな声かけでトイレに誘導している。ほとんどの利用者は、昼間はトイレで排泄している。夜間はポータブルやオシメなど、一人ひとりに応じた対応となっている。	
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	水分摂取量チェック、繊維質多めの料理やヨーグルトを献立内に入れてもらえるよう栄養士に提案し飲料に乳酸菌飲料・牛乳の提供もしている。また、毎日の体操や散歩、排泄・入浴時のマッサージなどで腸の動きが活発になるよう努めている。必要時には医師に相談		
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	入浴が苦手な方でも好きなBGMや色々な香りの入浴剤、ゆず風呂などにすることで特別感を演出して尚且つ季節感・リラックスできるようにしている。入浴日や時間を決めているが、その日の体調・機嫌で無理な方は無理強いはしない。内外温度に注意できるようエアコン設置	週3回、午前を中心に入浴しているが、利用者の希望や体調に応じて柔軟に対応している。入浴剤やゆず湯など、入浴が楽しみとなるよう工夫している。嫌がる利用者には同性対応や声かけ等の工夫で対応している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	自室で休みたい方への無理なホール誘導はせず個人の状態や希望に合わせベッド、ソファーで休んで頂く。意思表示や寝返り困難な方には、定期的な臥床・離床、ナーセントパットやクッション使用して安楽位を保ち褥瘡予防に努めている。豆球を嫌う方へはセンサーライト、調光工夫や巡回強化をして安眠できるように努めている		
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	個別で薬剤ファイルを作成し、処方・変更・臨時は、医師、薬剤師からの説明・ピルブックなどで随時調べ些細な様子変化も医師・看護師に報告するようにしている。特に降圧剤や利尿剤、糖尿病の薬、抗生物質や鎮痛剤、精神安定剤服用の方への注意を心掛けている。また服薬準備は、２重チェックし服薬ミスをなくすようにしている		
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	新聞購読、クロスワードや間違い探し、好きな花や人物、風景、季節の塗り絵やちぎり絵、季節の生け花をホールや玄関、自室に飾っている。また自室の掃除、宗教のお祈り、観葉植物や花の水やり、洗濯関連、日めくりカレンダーを日課として行っている		
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	コロナ禍で人が多い場所へは行けていないが天気の良い日には、建物周辺の散歩や駐車場、近場の公園でのおやつやレクリエーション（シャボン玉、遊具）を行っている。花壇にはヒマワリやコスモスを植え、近場の公園には桜やきんもくせいもあり季節感を味わって頂いている。家族とコロナ対策の説明・同意を得て外出（法事・買い物・病院等）する方もいる	コロナ禍のため、人出の多い場所には行っていないが、近くの公園でレクリエーションをしたり、桜を観たり、神社にお参りしたりしている。また、菜園で育てているヒマワリやきゅうり等の世話もしている。コロナ対策を講じた上で、家族と法事や買い物等で外出する利用者もいる。	

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	お小遣いの管理は基本事務所でしているが、お金を持っていないと不安となる方には家族の了解のもと少額を持って頂くことで安心されている。ユニットでのフリーマーケットや近くのお店での買い物などは職員付き添いのもと本人が財布を持ち支払いなどしてもらう機会を作っている		
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	現在コロナ禍でなかなか面会もままならない為、家族や友人等からの本人への電話、本人用携帯電話の使用（家族協力必須）、暑中見舞い、年賀状やお手紙など自筆や代筆にて今まで以上に機会を増やし協力してもらっている。動画での一言や誕生日のお祝いカードや手紙もしてもらっている		
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	ホール内、玄関入口には毎月色々な飾り付け（作業レク）、植物（生け花）や生き物の飼育（亀やメダカ）を入居者の方々と一緒に行っている。不安を増長しそうなニュース（戦争や事故・事件）やサスペンスドラマなどや音楽は避けるようにしている。共用部はこまめに消毒	事業所の玄関には利用者が定期的に生けている花や作品が置いてある。各階のユニットには、特徴を活かしてメダカを飼育したり観葉植物を育てたりもしている。広いホールにソファーとテレビを置き、ゆったり過ごせるよう工夫している。温度や湿度、採光等も適切に管理され、快適な空間となっている。	
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	ソファーやクッション、畳の空間もあり誰でも自由にくつろぐことができるようにしている。他者の周辺症状から不快にならないような環境づくりや一人でくつろげる2Fカフェテラス、自階・他階と交流できる喫茶など行っている		
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	家族との思い出の写真、行事の時の写真、作業レクでの生け花・塗り絵作品、お手紙、人形、植物、愛着・馴染みのある物など飾っている。TVやラジカセ持参者は各々に好きなTV、CDの視聴、ポケットWi-Fiある方はネットゲーム（囲碁、将棋）をしている	各室とも利用者の動線を確保して家具を設置するとともに、2階と3階の居室のトイレにはウォシュレットを設置し、利用者の快適性に配慮している。行事の写真や人形なども飾り、それぞれ特徴のある部屋となっている。	
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	各フロアーの死角や障害になりそうな危険場所を話し合い、危険予知訓練をしながら意識付けを行い死角ミラーを設置している。テーブル、居室の角や床はクッション材を使用することもある。また本人が残存機能を活かせれるように手すりの高さ調節、日めくりカレンダーでの日付確認、居室・トイレの場所表示など工夫して歩行や移動、不安などの障害にならないよう環境整備にも努めている		