

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 4 年 2 月 15 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)】

①黒田医院と24時間連携がとれており異常時・通院時等、常に主治医に連絡できる体制 ②介護施設として閉鎖的ではなくご家族や近隣住民との関係をより良くするために積極的な挨拶を心掛け、散歩時等の町内清掃や一時避難所として町内会長に必要時連絡して体制確保/コロナ禍で外出活動ができていないが2Fの広いベランダで喫茶や余暇活動、各階でのプランター菜園、駐車場脇の畑で菜園(さつまいも・じゃがいも・ほうれんそう・春菊・ひまわり・コスモス等)をして、ちょっとした時間で息抜きや近隣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。季節に合わせた花を植えることで、季節感を感じてもらいそれを使った生け花・押し花などを玄関・ホールの飾りつけを行い達成感にもつなげています。面会制限を行うことが多くなっているが、ご家族へは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コロナ対策への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)】

広いベランダや駐車場でお茶をしたり、テイクアウトを利用したりするなど、開放的な事業所であり、コロナ禍でも利用者が楽しめて刺激のある生活が送れるよう支援している。また、「自由に何でも書けるノート」を活用し、全職員で全利用者を把握し情報共有するなど、チーム一丸となってケアに取り組んでいる。24時間365日、医療・看護・介護体制が整備されており、利用者の生活を最大限サポートすると共に、家族も安心して任せられる、職員も安心して仕事に集中できる環境が整っている。工夫点としては、入浴時間や入浴回数など、利用者の希望・要望に合わせて入浴支援できることが挙げられる。

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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	開設して以来「生きている限り人間らしく」が会社理念。それを基本に職員間で話し合い各ユニットの特色や状況を生かせる独自の理念を毎年考え、月目標を設定することで意識やモチベーションの向上に努めている。 ●2階: 人生にとって1番大切な時、それは今です。●3階: 家族のような温もりと一人一人に寄り添ったケア ●4階: 「和」と「緑」を大切にしている)	法人理念を基に毎年、各ユニット独自の理念を各詰所に掲示し、職員に周知している。また、各ユニットの理念に沿った目標を毎月設定し、理解と共有を図っている。新人職員に対しては、唐突に質問したり、声かけしながら、浸透を図っている。	
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(掃除・民謡・筋カトレーニング)などで1Fホールの場所提供をしてお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。運営推進会議資料に高齢グループホームの取り組み、状況をお知らせしている	1階の広いホールを地域に開放し、民謡や筋カトレーニング等に励む地域の人と交流の場として活用している。コロナ禍前は見学していたが、現在は自粛している。また、1階の花壇や駐車場の菜園で地域の人と日常的にふれ合っている。	
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	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、資料配布)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。担当職員外の参加や家族参加の声かけを取り組んでいる(コロナ禍の為、資料/聞き取り票配布のみ)	2ヶ月に1回、書面会議を開いている。会議前には運営推進会議のメンバー全員に聞き取り票を送付し、意見や要望をもらうようにしている。また、会議後、議事録と共にコロナの情報資料等を添付・郵送しており、「勉強になりました」とお礼の電話もある。	全家族への議事録送付に期待します。
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	介護保険課・包括支援センター、生活保護課の担当者にサービスの手続き等の相談や空室状況を報告し、不明・疑問点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物資が足りない際にも声をかけさせていただいている	地域包括や事業者指導課は施設長が、生活保護に関する事は各ユニットリーダーが主となり、利用者の様子や事業所の現状を報告している。また、書面変更した時や物資供給について尋ねたり、毎月空室情報を介護課へファックスする等、協力関係が継続するように努めている。	
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、様々な事例(身体拘束に当たった行為、周辺症状への対応・ストレスケアなど)を検討しケアに取り入れている。特に車イスは移動の為の物でありイスではないこと、圧をかけるような声かけはしないこと、薬で抑えようとせず受容の気持ちでケアに当たること	3ヶ月に一回、各ユニットの担当者が参加して、外部研修で得た資料やヒアリング事例等を基に、身体拘束委員会の中で話し合わせ、各ユニットのスタッフ会議で共有・周知している。事例検討は各ユニットで行い、参加できなかった職員は書面回覧で周知している。また、年1回、(コロナの為)少人数で内部研修も行っている。	

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
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	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		
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での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回実施している家族に向けたアンケートや、ケアプランのサインをもらう時などに、意見や要望を聞いている。家族の意見や要望から、アンケート内容をコロナに特化した物に変更したり、各利用者の写真や手紙を居室に掲示したり、利用者の状況等が分かる書類を送付したりする等、積極的に反映している。	
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	年2回、施設長と個別面談や意見調査を行っている。また、気軽に意見等を書くことができる「自由に何でも書けるノート」を全ユニット内で回覧し、全職員で把握・共有している。職員から出た意見や要望は、テイクアウトや夜勤回数、残業回数、希望休の取得等に反映している。	
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加。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、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、無資格者には実務者研修受講、経験者へは実践者研修などのフォロー完備。特定技能実習生には日本語の勉強を本人と相談しながら行っている		

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
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。医療従事者とは病院内でコロナ患者・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		
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	かた苦しい雰囲気ではなく気軽に思いが話せるような雰囲気を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)をしっかりと聞きとり、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て不安や要望をしっかりと聞き取り、分かりやすい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?しっかりと聞き取り、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と把握することで主役になれる場面、気持ちよくな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、褒める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ます。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	アルバム、スマホ(家族からの映像)・YouTubeでの映像(育った地域・旅行先・好きな俳優や歌手)等を活用して古き時代と現在の様子の比較をして楽しんだり懐かしんだりしている。その時代からある和菓子を買ってきて食べたりと話が弾むこともある。また馴染みの美容室へ行く方もいる	家族や親戚が訪問に来たり、遠方の家族から電話があった際は、利用者に取り次いだりして、関係継続の支援に取り組んでいる。また、年賀状や手紙のやり取りをしている利用者もおり、職員が積極的にサポートしている。コロナ禍前は実家に戻ったり、買い物に出かけたりしていたが、現在は自粛している。	
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利用者が関わり合い、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	外部評価	
			自己評価 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)は可能な限り今までの生活に近づけるように意見を聞きながら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	利用者の思いや暮らしの希望等は、日常会話から拾い上げ実践している。また、食べたい・飲みたい物があれば協力医に相談し、了承の上で家族に持って来てもらっている。把握が困難な場合は、家族に聞いたり、利用者の動作や反応を伺ったりして対応している。
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・家族や病院関係者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	
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やモニタリングを活用して会議を行う。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他階職員へ意見を聞くようにしている	毎月、各担当者と計画作成者が日頃の気づきや観察記録等で利用者の状況を確認・把握した上でモニタリングを行い、スタッフ会議の中で話し合っている。また、協力医や家族、他ユニットの職員からも意見を聞き取りし、利用者一人ひとりの現状に沿ったケアプランを作成している。
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	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ヵ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	外部評価	
			自己評価 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	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、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・整形外科・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して頂く。本人・家族の要望があれば他の病院(以前のかかりつけ医・眼科・皮膚科・心療内科など)へも付き添っている	契約時にかかりつけ医を協力医へ変更する利用者・家族が大半を占めている。心療内科や泌尿器科など、他科への受診支援は事業所でも対応している。24時間365日体制のもと、何かあれば直ぐに連絡が取れる体制が整っており、利用者や家族も安心している。歯科に関してはその都度連絡し、来てもらっている。
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	1週間に1回定期的に看護師が入居者の状態把握にきている。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、事業所の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。介護職としてできることを職員で協議すると共に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	契約時、終末期において出来る事・出来ない事を説明し、利用者及び家族から同意を得ている。終末期には主治医と家族で話し合い、方針を決めている。また、リスク委員会や介護委員会で取り上げたり、看護師に相談したりしながら情報共有し、チーム一丸となって取り組んでいる。看取りの後、デスカンファレンスも行っている。
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階に医師が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(布団を使った移送、非常階段使用)、設備点検・備蓄品、災害グッズ購入・補充などいずれも毎月実施。建物内の一般住民の方への声かけや藪藪独自のハザードマップ作成・見直し。一時避難場所として町内へ提供し協力体制整備	年2回、避難訓練を行っており、利用者や近隣住民も参加している。暖かい時期には少人数で避難練習も行っている。水や食料などは各階に備蓄しており、毎月、備品や災害グッズ等と合わせて在庫確認している。また、年1回ハザードマップを見直したり、事業所を一時避難場所として地域に開放したりしている。

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	
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	戦後大変な中で生きてきた方々への敬意を忘れず個人個人の性格や好み、その時々状況や世界観に合わせられるような声かけや対応を心掛けている。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職員交代、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	入浴時等の同姓介助や、親しみやすく反応が良い呼称対応など、利用者一人ひとりの尊厳や誇りを最大限に尊重し、また、プライバシーに配慮しながら、利用者の状態・状況にあった対応をしている。また、接遇について介護委員会の中で取り上げ、実践している。		
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	能力に出来る出来ないを決めつけずにその時々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、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	業務に追われることのないよう見直ししながらバタバタした雰囲気を作らない。認知度や身体機能から差が生まれやすい為、個人的なアプローチを心掛けてその人の生活にメリハリがでるようにする。また危険が及ばない限り本人のペースを尊重するようにしている。極力「ちょっと待って」的発言をしないように心掛け本人のペースに添えるように努めている			
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	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、普段と違う服でおしゃれをして頂け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。また髪・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、利用者と職員と一緒に準備や食事、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。お寿司・焼肉・テイクアウト・カフェ・居酒屋・パーティーなどを企画し飾りつけや目の前でホットプレートやガスコンロを使って料理をすることでワクワク感を演出し、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。また菜園で育てた野菜を使った料理で味を共有している	日常会話から利用者の好き嫌い等の意見や要望を聞き取り、施設長を経由して厨房へ伝え、メニュー等に反映している。また、食材の代替やテイクアウト、イベント食、行事食など、食事が利用者にとって楽しみなものになるよう支援している。そして、盛り付けや下膳、食器洗い等、利用者の持っている力を活かしながら、利用者と同じ物を食べたり、会話を楽しんだりして工夫している。		
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	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			

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	
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			
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られるように努めている	排泄チェックを基に各利用者の排泄パターンを把握している。また、日中はトイレ誘導、夜間はオムツやパット交換など、各利用者の状況に合わせて支援することで、オシメや紙オシメだった利用者がトランクスになったり、日中トイレ誘導で排泄できる様になった事例もある。		
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	色々な種類の入浴剤、ゆず風呂などで季節感・リラックスできるように入浴を提供している。入浴日や時間を決めていたが、その日の体調・機嫌で無理な方は無理強いしない。内外温度に注意できるようにエアコン設置。入浴嫌いの方の為、時にはBGMをかけて雰囲気変えながら対応している	週3回の入浴を基本とし、利用者に合わせて一般浴・シャワー浴・特浴に対応している。特浴は家族と相談して希望すれば入浴可能としている。また、利用者が希望すれば、毎日の入浴や希望する時間帯での入浴も可能である。利用者の好きな音楽をかけたり、職員を変えたりして、入浴嫌いの利用者が入浴しやすい様に工夫している。		
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	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てベッド、ソファで休んで頂く。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・ビルブックなどで随時調べ様な様子変化も医師・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			

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	
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、できるだけ建物周辺の散歩、駐車場でのおやつやレクリエーションを行っている。家族とコロナ対策の説明・同意を得て外出する方もいる	天気が良くて暖かい日には、駐車場でおやつを食べたり、シャボン玉を飛ばしたりして、リフレッシュしている。また、2階のテラスで各階の利用者と一緒にお茶を飲んだりして寛いでいる。外せない用事(墓参り等)で家族と外出する利用者もいる。		
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	季節感を感じて頂けるようにホール内、玄関入口には毎月色々な飾り付け、植物や生き物を入居者の方々と一緒に作成・管理している。不安を増長しそうなニュース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	季節の飾りに力を入れており、毎月、利用者と一緒で作成した作品をホールに掲示している。また、テラスでプランター菜園をしたりメダカを飼ったり、ホールに観葉植物を配置したりして、日常的に癒しを与えている。そして、温度や湿度も適切に管理されており、利用者が快適に過ごせる空間となっている。		
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	好きな俳優等のポスターや家族、動物、思い出の写真やポスター、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	良く見える場所に、馴染みのぬいぐるみや家族写真、好きな花(造花)、利用者が作成した折り紙作品、職員からの誕生日色紙等が飾られており、個々に居心地良く生活できるように工夫している。ベッドや家具は、利用者の動線に合わせて配置している。		
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			