

東京都福祉サービス評価推進機構  
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 273-0048

所在地 千葉県船橋市丸山2丁目10番15号

評価機関名 NPO法人 ヒューマン・ネットワーク

認証評価機関番号

機構 06 - 163

電話番号 047-404-6300

代表者氏名 吉谷 健二



以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		修了者番号
	①	吉谷 健二	H0306095
	②	石井 誠司	H1701009
	③	田平 和子	H1302016
	④		
	⑤		
	⑥		
福祉サービス種別	認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】(介護予防含む)		
評価対象事業所名称	グループホーム こはる	指定番号	1392300305
事業所連絡先	〒	133-0073	
	所在地	東京都江戸川区鹿骨1丁目3番1号	
	Tel	03-6638-8661	
事業所代表者氏名	管理者 山内 真弓		
契約日	2022 年 6 月 15 日		
利用者調査票配付日(実施日)	2022 年 7 月 10 日		
利用者調査結果報告日	2022 年 9 月 12 日		
自己評価の調査票配付日	2022 年 8 月 13 日		
自己評価結果報告日	2022 年 9 月 12 日		
訪問調査日	2022 年 9 月 27 日		
評価合議日	2022 年 9 月 28 日		
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	事業所が大切にしている理念・方針をどのように実践しているのか、そのプロセスを組織運営の専門家と現場を熟知した専門家が丁寧に確認し、公正に評価した。コロナ対策として、訪問調査は離れた場所で行い、場面観察はガラス窓越しに行った。		

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。  
本報告書の内容のうち、

- 機構が定める部分を公表することに同意します。
- 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- 別添の理由書により、公表には同意しません。

2022 年 11 月 10 日

事業者代表者氏名 管理者 山内 真弓



1	<p><b>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</b></p> <p>事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述                  （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>利用者を中心に、家族・職員が輪となり笑顔のたえない、こはるびより（小春日和）のようなほんわりとあたたかな介護を目標に以下のような理念を定めています。</p> <p>(1) 利用者の尊厳を守り、その有する能力に応じ、自立した日常生活が営むことができるように支援します。                  (2) 明るく家庭的な雰囲気の中で、家族や地域の人がかかわりやすい施設づくりを目指します。                  (3) 利用者一人ひとりに対応できる質の高い職員の育成を行います。</p>
2	<p><b>期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）</b></p> <p>(1) 職員に求めている人材像や役割</p> <p>1) 専門職としての自覚を持ち、常に創意工夫をする。                  2) 利用者個々に対応できるよう資質の向上に励む。                  3) 気づき、気配り、心遣いを大切にす。                  4) 利用者と向き合いお互いに楽しむことが出来るよう心掛ける。                  5) 年会2回の自己評価報告の提出により職員への役割等の説明を徹底する。</p> <p>(2) 職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感）</p> <p>1) 利用者に寄り添える。                  2) いつまでも待ってあげることが出来る。                  3) 利用者の痛みを理解し、しっかり向き合う事が出来る。                  4) 利用者の最終章に自分たちがいる事の意義を知り、穏やかで幸せな幕を下ろせるよう日々悔いのない介護を心がける。</p>

調査対象

全利用者のご家族を調査対象とした。

調査方法

アンケート方式と場面観察方式  
ご家族に挨拶文とアンケート用紙を事業所より配布して頂き、回答は無記名で直接評価機関に郵送して頂いた。場面観察では評価者はフェースシールドやマスク、消毒など感染対策をしてガラス越しに遠方より場面観察方式による調査を実施した。

利用者総数	17
利用者家族総数(世帯)	17
共通評価項目による調査対象者数	17
共通評価項目による調査の有効回答者数	17
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	100.0

**利用者調査全体のコメント**

利用者調査の総合的な感想は「大変満足」と回答された方が11名65%「満足」と回答された方が6名35%と大変高い評価であった。自由意見として「献身的に介護して下さり本当に感謝しています」「入所11年目で100歳を迎えスタッフの皆さんに本当に感謝しています」「快適な良い生活を提供して下さい感謝しています」等の多くの感謝の声寄せられた。

利用者調査の個別設問で「はい」回答が100%の項目は「生活スペースの整理・整頓・掃除」「職員の言葉づかい・態度」「サービス計画の説明」等3項目であった。

90%以上の項目としては「体調変化時の対応」「気持ちを大切にしてくれる」「サービス計画作成時の要望の聞き取り」「不満・要望の対応」等4項目であった。

80%以上の項目「事業所からの報告・説明」「プライバシーの確保」等2項目であった。

70%以上の項目「利用者同士のいさかい対応」「第三者委員への相談」2項目であった。

肯定的な「はい」回答が100%3項目90%4項目、80%2項目、70%以上2項目であり大変高い評価であった。

**場面観察方式の調査結果**

調査の視点：「日常生活で利用者の発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

**評価機関としての調査結果**

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》

職員が昼食の準備のお願いをAさんにすると、「分かりました」と言って手を洗う、職員が茶碗蒸しを8人分用意し、シール剥がしをお願いすると、「アイヨ アイヨ」「どれどれ どれどれ」と声を出して、シール剥がしを手伝う、次に職員がサランラップを持ってくと「ハイヨ ちょっと待って」と声を出し、サランラップを全体にかける。次にお盆の上にスプーンを置く様をお願いされると、「ハイヨ ハイどうぞ」と掛け声をかけてスプーンを置き、職員から有難うとお礼を言われると「ハイハイ 有難う」と答えていた。

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》

Aさんへの職員から昼食準備の手伝いのお願いに対する返事が「分かりました」「アイヨ アイヨ」と大きな声で返事し、実に嬉しそうであった。人の役に立つ嬉しさ、職員から頼りにされる嬉しさが声に現れていた。職員が「有難う」とお礼を言うと、Aさんが「ハイ ハイ」と言いながら逆に「有難う」と返事していたことが印象深い。仕事をしているときは実に生き生きと元気な様子で生き甲斐があるように思えた。当ホームでは利用者一人ひとりの「その人らしさ」個性を引き出すために、全職員で一人ひとりの利用者の性格や好きなことを把握し、声掛け、生活や家事を楽しむように支援しているが、その代表的な事例を場面観察できたように思う。

「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

コメントを入力してください

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 家族への情報提供はあるか	15	2	0	0
「はい」回答88%、「どちらともいえない」回答12%で高い評価であった。代表的な意見として「面会時に詳しく報告して下さいます」が寄せられた。				
2. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	17	0	0	0
「はい」回答100%で極めて高い評価であった。代表的な意見として「部屋全体は綺麗にしています」が寄せられた。				
3. 職員の接遇・態度は適切か	17	0	0	0
「はい」回答100%で極めて高い評価であった。代表的な意見として「対応が難しい人ですが献身的に介護して下さい本当に感謝しています」「コロナ禍でも気持ちよく接していただき感謝です」「職員の仕事ぶりに心から感謝しています」等が寄せられた。				
4. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	16	0	0	1
「はい」回答94%で大変高い評価であった。代表的な意見として「本人の変化にすぐ気が付き対応して下さる」「必要な受診を行ってくれます」等が寄せられた。				
5. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	12	1	0	4
「はい」回答71%、「どちらともいえない」回答6%で高い評価であった。				

6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	16	1	0	0
「はい」回答94%、「どちらともいえない」回答6%で大変高い評価であった。代表的な意見として「本人に寄り添って大切にしてください」「こはるに入居できて本当に良かったと感謝しています」等が寄せられた。				
7. 利用者のプライバシーは守られているか	14	0	0	3
「はい」回答82%で高い評価であった。				
8. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	16	0	0	1
「はい」回答94%大変高い評価であった。代表的な意見として「プラン作成まえに現況の報告を受け相談しています」が寄せられた。				
9. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	17	0	0	0
「はい」回答100%で極めて高い評価であった。				
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	16	0	0	1
「はい」回答94%で大変高い評価であった。				
11. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	12	4	0	1
「はい」回答71%、「どちらともいえない」回答24%であった。				

## I サービス提供のプロセス項目（サブカテゴリ1～3、5～6）

No.	共通評価項目		
サブカテゴリ1			
1	サービス情報の提供	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	4/4
評価項目1 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している		評点(〇〇〇〇)	
評価	標準項目		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している		<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ1の講評			
<p><b>利用者一人ひとりの個性を尊重し、温かい雰囲気を感じられる介護を目標としている</b>            情報はホームページとパンフレットで提供し、法人の理念の基に「小春日和のような温かい介護」を掲げ、利用者一人ひとりの個性を尊重し、温かい雰囲気を感じられる介護を目標としている。利用者一人ひとりの個性を良く理解し、気持ちよくみ取り、寄り添って話しかけ楽しい生活が出来る様に支援している。また、職員はルールを決め、話し合い助け合いチームワークの良い明るい職場を構築している。家族には毎月暮らしの様子を「こはる便り」写真と個別コメントを送付し、電話で様子を説明し、意向を伺い支援に繋げている。</p> <p><b>地域の関係機関と情報提供や報告など通じて高い信頼関係を築いている</b>            地域包括支援センター、区の介護課、地域の居宅介護支援事業所、病院、同業等と連携し、情報提供、相談、地域の緊急対応の受け入れ、紹介された利用者の報告などを通じて高い信頼関係を構築している。地域包括支援センターからは毎月「回想新聞」を送っていただき、利用者は楽しみにして居られる。運営推進会議はコロナ禍のために開催を中止しているが、例年であれば、地域の方、地域包括の方、介護保険課の方、利用者家族も参加して頂き、運営活動状況を報告しサービスの向上に努めるようにしている。</p> <p><b>見学希望者が大変多く、実際の生活の様子を見て判断して頂いている</b>            当グループホームの評判は良く見学希望者が大変多い。見学の際に実際にホーム内リビングや浴室、居室等を見学して、利用者の普段の生活の様子を見て頂き、ホームでの暮らしや行事、毎日の生活の流れを説明している。また、利用希望者の希望や様子をお聞きし、提供できるサービスと当グループホームの方針を説明して、本人の望む生活に適しているか否か判断して頂いている。また、ご本人・家族と自宅や施設、病院などで直接面会させて頂き、ご家庭での状況をお聞きしホームの集団生活が可能か否か判断している。</p>			

サブカテゴリー2

2 サービスの開始・終了時の対応

サブカテゴリー毎の  
標準項目実施状況

7/7

評価項目1

サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

評点(〇〇〇)

評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している	<input type="radio"/> 非該当

評価項目2

サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている

評点(〇〇〇〇)

評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当

サブカテゴリー2の講評

「生活の中でできる事は参加して頂きたい事」等当ホームの方針を説明し同意を得ている

サービス開始時の重要事項等の説明では、当ホームで自立した生活を送って頂けるように、生活の中でできる事は参加して頂きたいことや、医療行為は出来ないこと、職員の体制、1日の生活リズム、苦情解決制度・外部苦情申し立て機関、身体拘束廃止と転倒等の事故防止、緊急時の対応、重度化した場合の対応、料金、個人情報保護方針など丁寧に説明し、特に、当ホームの方針「利用者本人の意向を尊重し自分で出来る事はやって頂き、ホーム内で役割を持って存在感や「その人らしさ」を大事にして頂く事など説明し同意を得ている。

「どうしたいのか」「好きな事」などの希望・要望等お聞きし計画に反映している

支援に必要な情報は、ご家族やケアマネージャー、病院や入所施設職員より情報を得て、生活歴や性格、日常生活ADLやIADLの様子、毎日の習慣、食事の習慣、趣味や好きなこと、現在困っておられる事、入所生活で「どうしたいのか」「好きな事」などの希望・要望、「暮らし情報(私の暮らし方シート)」などから情報を収集し、アセスメントシート、課題分析表に整理して、ホームの生活の中でどんな場面に参加出来るのか把握し、グループホームサービス計画に反映している。

職員との関わりを多くして安心できる場所だということを感じて頂くように努めている

初めての集団生活で慣れない心配や家のことが心配など不安を抱えて入居される。入居直後はホームの生活リズムに合わせるのではなく、利用者の生活リズムを大切に支援している。当初は職員との関わりを多くして安心できる場所だということを感じて頂くように努め、気の合いそうな利用者同士の席の配置を考え安心できるように配慮している。フロア全職員で利用者の1日の生活リズムと健康状態(睡眠、食事、排泄など)など把握し、統一した支援ができるよう気が付いたことを職員が書き出し支援している。

サブカテゴリ-3		
3	個別状況に応じた計画策定・記録	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 10/10
<b>評価項目1</b> 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している <span style="float: right;">評点(〇〇〇)</span>		
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている	<input type="radio"/> 非該当
<b>評価項目2</b> 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の介護計画を作成している <span style="float: right;">評点(〇〇〇)</span>		
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	<input type="radio"/> 非該当
<b>評価項目3</b> 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している <span style="float: right;">評点(〇〇)</span>		
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしくみがある	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している	<input type="radio"/> 非該当
<b>評価項目4</b> 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している <span style="float: right;">評点(〇〇)</span>		
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ-3の講評		
<b>利用者・家族の希望や要望を丁寧に聞き取り、ケアプランの作成をおこなっている</b> 毎月実施するカンファレンスの前に、利用者一人ひとりのニーズを把握するために、ケアマネジャーが利用者本人に希望や要望について聞き取りをおこなっている。会議時にはケアプランに沿った支援ができていくかを確認すると共に、利用者ごとに今抱えている課題解決に向け職員の「気づき」について時間をかけて話し合っている。良好な家族との関係から得られる情報や希望なども盛り込み、ケアプランの見直しは6ヶ月に1度おこなっている。入院や体調に大きな変化が見られた時にはその都度適宜見直し、利用者の状況に合わせた介護計画を作成している。 <b>「記録はその方が生きた証となる」を合言葉に、記録技術の向上を目指している</b> 利用者の日常の様子はタブレットに記載している。「記録はその方が生きた証となる」を合言葉に①自分の感情や憶測を入れず客観的事実を書く②利用者と共に同じ目線で寄り添う記述を心がける③その人らしさが見える記録がその人らしさを支えるケアにつながるなど、具体的な事例を挙げた「介護記録に関するポイント チェックリスト」を作成し課題であった記録技術の向上を目指している。入院中にオムツ使用になってしまった利用者の「トイレで用を足したい」という記録を基に、段階を経てリハビリパンツとなりトイレでの用足しに結びついた事例もある。 <b>利用者一人ひとりの情報を共有し、皆で支えていこうとする職員の姿勢が定着している</b> 職員が記録、申し送り、気づきシート、手順書などに目を通す習慣が定着している。職員自己評価でも「決定事項をみんなで徹底しようとしている」「報連相ができていく」「利用者の普段の様子を共有し、小さな変化も気づくようにしている」などのコメントが多数ある。毎月時間をかけておこなわれるカンファレンスの際には、忌憚なくお互いの意見を出し合い、積極的に情報の共有に努めている。力を合わせ一人ひとりの利用者をサポートしていこうとする職員の姿勢が、家庭的で明るい雰囲気を生み出し、利用者の安心と笑顔を生み出している。		

サブカテゴリー5		サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況	5 / 5
5	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重		
評価項目1 利用者のプライバシー保護を徹底している		評点(〇〇〇)	
評価	標準項目		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者に関する情報(事項)を外部和りとりする必要が生じた場合には、利用者の同意を得るようにしている	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当	
評価項目2 サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している		評点(〇〇)	
評価	標準項目		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当	
サブカテゴリー5の講評			
<p>「セルフチェック」の実施により、プライバシーや羞恥心の配慮の振り返りを行っている</p> <p>契約時に、個人情報の使用目的や使用期間などの基本方針を家族・利用者に説明し同意を得ている。また、毎月の広報誌に顔写真を使用するには、事前に承諾を得て掲載している。居室への入室の際のノックと声掛け、挨拶を励行し、入室する理由も伝えている。利用者の羞恥心に考慮し、排泄や入浴時はドアを閉め、丁寧に素早く介助し、利用者の意向や様子を見て同性介助も行い、緊張しない声掛けや会話をしながらの支援を行っている。「セルフチェック」を実施し、プライバシーの尊重や羞恥心の配慮への振り返りと気づきを職員に促している。</p> <p>手伝いの依頼時やレクリエーションへの参加の際には利用者の気持ちを尊重している</p> <p>利用者に洗濯干しや食器拭きなどの手伝いを依頼する際には、利用者の表情や気分、様子の観察に努め、丁寧な声掛けをしてお願いしている。手伝いの後には、「ありがとうございます」などのお礼の言葉を伝え、役割を發揮した喜びや意欲の向上につなげている。また、風船バレーなどのレクリエーションへの参加の際には、無理強いをせずに、さりげない声掛けと誘いを試みている。一人の時間を好む利用者や疲れた様子の時には、興味のあるテレビを見たり、新聞を読んだり、ソファーや居室で休息するなど、思い思いに過ごせるように配慮している。</p> <p>利用者の生活歴や趣味、好みなどを把握し、一人ひとりの意思に沿った支援を行っている</p> <p>入居時に、生活歴や趣味、好みなどを利用者、家族から聞き取り、利用者個々への関わり方、支援方法をカンファレンスで検討している。入居後に知り得た、これまでの職業や家族状況、趣味、習慣などの生活歴を把握し、散歩の習慣のあった利用者には、コロナ禍でも感染防止を図りながら近くを散歩したり、それに代わる階段の昇降や廊下歩行を取り入れている。また、家事へのこだわりのある利用者には食事の手伝いをお願いしたり、新聞を読む習慣のある利用者には新聞をテーブル席に配置するなど、一人ひとりの意思を大切に支援を行っている。</p>			

サブカテゴリ6

6 事業所業務の標準化

サブカテゴリ毎の  
標準項目実施状況

5/5

評価項目1

手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

評点(〇〇〇)

評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 提供しているサービスが定められた基本事項や手順に沿っているかどうか定期的に点検・見直しをしている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している	<input type="radio"/> 非該当

評価項目2

サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている

評点(〇〇)

評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている	<input type="radio"/> 非該当

サブカテゴリ6の講評

新入職者も利用しやすい領域別の業務手順書と利用者個別の手順書が整備されている

業務の標準化を図るため、口腔ケア、オムツ交換などの「みんなのルール手順書」を事務室に設置して、全職員がいつでも確認できるようにしている。また、排便コントロールや巻き爪などの個別対応の手順書も用意されており、イラスト入り、解説付きで、新入職者も利用しやすい内容である。配膳、トイレ誘導、入浴、散歩などの一日の業務の流れは、早番、日勤、遅番、夜勤ごとに時系列で支援手順表として整備している。また、利用者毎の支援の手順と留意点が記載された個人支援一覧表により、どの職員も同レベルで支援できるように工夫している。

毎月のカンファレンスや各種研修の場で、業務の実施状況や困難事例対応を検討している

毎月のカンファレンスでは、利用者一人ひとりのサービス内容の実施状況の確認と評価を行うとともに、対応が困難な介助拒否や帰宅願望の強い利用者への対応、ヒヤリハット事例の報告など、職員間で意見交換を行い、対応策を検討し職員間で共有している。また、コロナ禍での食事、入浴介助法の工夫や施設内行事の進め方についても、カンファレンスの場を利用して検討している。虐待防止や身体拘束防止研修後には、全員がレポートを提出し、スピーチロックなどの不適切事例の検証と相互確認を行い、支援の見直しにつなげている。

職員の意見を積極的に取り入れ、随時、手順や支援方法の変更、見直しを行っている

カンファレンスにおいて、職員からの「帰宅願望の利用者が複数みられる」との情報により、午後の職員の増員と見守りの徹底を図ることや順番・時間の変更などの入浴手順の見直しを行っている。既存のヒヤリハット報告書と併せて、些細な事例も報告しやすい書式の「あざ、傷、湿疹等、気づき報告書」を別途作成し、多くの報告書の提出につながっている。また、入浴介助法の見直しや声掛け、見守りの徹底などの支援方法の変更等は、随時、申し送り時や申し送りノートを活用し、カンファレンスの話し合いの場でも職員に伝えて周知を図っている。

II サービスの実施項目(サブカテゴリ-4)

サービスの実施項目		サブカテゴリ-4	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	23/23
1 評価項目1 認知症対応型共同生活介護計画に基づいて自立生活が営めるよう支援を行っている		評点(〇〇〇)		
評価	標準項目			
●あり ○なし	1. 個別の認知症対応型共同生活介護計画に基づいて支援を行っている			○非該当
●あり ○なし	2. 利用者一人ひとりがその人らしく生活できるよう支援を行っている			○非該当
●あり ○なし	3. 関係職員が連携をとって、支援を行っている			○非該当
評価項目1の講評				
<p>利用者ニーズに対し具体的に取り組みやすい目標をケアプランとして作成し支援している</p> <p>利用者や家族の希望、本人のニーズ、介護職員の気づきなどについて話し合い作成されたケアプランの内容は、長期目標の達成に向け利用者が1つひとつ具体的に取り組みやすい内容となっている。食事に関する作業なども手順を細分化し、その方が出来る事を目標にするなど、自立に向けた支援をおこなっていることがうかがえる。ケアマネジャーは居室担当者との話し合い時「支援時にあなたが気遣っていることなど小さなことで良い」と事例を挙げてアドバイスをこない、気づきを共有する大切さを説き、気づきシートへの活発な書き込みを促している。</p> <p>利用者の思いやニーズを汲み取り、その人らしい生活が送れるよう取り組んでいる</p> <p>「利用者一人ひとりの生きがいを引き出す支援を模索していきたい」という思いの基、入居前の生活を継続し入居後もその人らしい生活ができるよう、家族などから日常生活の様子や生活歴、生活習慣、趣味、性格、意向・要望などを聞き取っている。入居後の日常会話や利用者の様子から思いやニーズを汲み取り、その人らしい個性を活かした生活が送れるよう取り組んでいる。また常に本人の意思を確認し、同意を得てから支援ができるよう、声かけの仕方にも配慮し、尊厳を尊重した支援に取り組んでいる。</p> <p>職員が利用者情報を共有し同じ目標に向かって連携した支援ができるよう取り組んでいる</p> <p>職員自己評価で「コミュニケーションがとりやすい」「決定事項をみんなで徹底しようとしている」「報連相ができて」「情報共有と意見交換ができる」などのコメントが多数あり、風通しの良い人間関係の中、職員が「みんなで一人ひとりの利用者を支援していこう」という連携の良さ、気概が感じられる。また、リーダー、居室担当者、行事担当、購入担当などそれぞれの担当者の進捗状況を確認し、全職員が情報を共有し、同じ目標に向かって連携した支援ができるよう取り組んでいる。</p>				
2 評価項目2 利用者の状態に応じて、日常生活に必要なさまざまな作業等を利用者が主体的に行うことができるよう支援を行っている		評点(〇〇〇〇)		
評価	標準項目			
●あり ○なし	1. 食事に関する一連の作業等利用者の生活場面では、利用者の主体性と能力を活かして支援を行っている			○非該当
●あり ○なし	2. 利用者一人ひとりに応じた生活への参加ができるよう工夫をしている			○非該当
●あり ○なし	3. 利用者の心身の状況に応じて、生活するうえで必要な支援(食事や入浴、排泄等)を行っている			○非該当
●あり ○なし	4. 各種手続きや買い物等日常生活に必要な事柄について、利用者本人による実施が困難な場合に代行している			○非該当
評価項目2の講評				
<p>日常生活の中で利用者が主体的に能力を活かせる場ができるように支援している</p> <p>職員は利用者一人ひとりの出来る事・できない事、好きな事・嫌いな事などを良く把握し、日常生活の中で本人が主体的に能力を活かせる場ができるように支援している。例えば食事に関連した作業においては、立って仕事の出来る方には配膳の作業を、立つことが難しい方には食器拭きなど座ってできる作業など、利用者ごとにできる作業を考え、無理強いではなく本人が主体的に取り組めるような声かけに取り組んでいる。訪問時には職員の声掛けに、「はいよ」と元気に立ち上がり、湯呑にお茶を淹れていく利用者の姿を見ることができた。</p> <p>一人ひとりの思いを尊重し、その人らしい生活参加ができるよう配慮している</p> <p>職員は利用者の生活歴、趣味嗜好など本人の情報、今の心身状態を良く把握し、一人ひとりの思いを尊重した上で生活参加ができるよう配慮している。臥床している時間の長かった利用者の「昔はよくカラオケに行った」という言葉から「カラオケの日」を月に1回設定した事例では、その方の離床時間が伸び、フロアで過ごす時間が長くなった。また「人に迷惑をかけず、トイレで用を足したい」という利用者の思いを叶えるために、伝い歩きでトイレに行けるようテーブルを配置し、見守りの中一人でトイレに行けるようになった事例などがある。</p> <p>個々の利用者のニーズに寄り添い、皆が笑顔で過ごせるよう取り組んでいる</p> <p>コロナ禍において外食は難しいが、出前を取ったり、利用者の知っている有名な老舗のお弁当を注文するなどの工夫で、食べる楽しさを提供している。また入浴支援において入浴を好まない利用者には、無理強いすることなく、本人自らが「お風呂に入ろうかな」というタイミングになるまで、職員同士がリレー方式で声掛けをおこない、本人の心が向かうよう努めている。利用者家族とも相談し、浴室以外の場所で着替えをするなど、入浴が本人のストレスとならないよう支援している。個々の利用者のニーズに寄り添い、皆が笑顔で過ごせるよう取り組んでいる。</p>				

3 評価項目3 利用者の健康を維持するための支援を行っている		評点(〇〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 利用者の心身の状況に応じた健康管理を行っている	○非該当
●あり ○なし	2. 日常生活の中で、利用者一人ひとりの状態に応じて身体を動かす取り組みを工夫している	○非該当
●あり ○なし	3. 服薬管理は誤りがないようチェック体制の強化などしくみを整えている	○非該当
●あり ○なし	4. 利用者の体調変化時(発作等の急変を含む)に、医療機関等と速やかに連絡できる体制を整えている	○非該当
評価項目3の講評		
<p>利用者の日々の体調管理に取り組み、主治医とも連携して健康管理をおこなっている</p> <p>利用者の体調変化に早く気付き健康管理をおこなえるように毎日バイタル、排泄、食事・水分摂取量などをチェックしている。発熱を繰り返す利用者については、定時の検温記録を折れ線グラフで示した「熱発表」を作成し、訪問医の指示を仰いでいる。訪問医とは月2回の往診時だけでなく、体調不良時、急変時などにも迅速に24時間体制で対応してもらうことができ、何でも相談できる信頼関係を築いている。また精神科受診が必要な時は、職員が主治医の作成した診療情報提供書を持参して家族に同行し、ホームでの様子を説明している。</p> <p>毎日体操をおこなうと共に、個々の状態に応じて身体を動かす機会をつくり支援している</p> <p>立っておこなう方、座ったままでおこなう方など利用者一人ひとりの状態に合わせ、毎日同じ時間にテレビの「みんなの体操」をおこなう他、嚥下機能向上のための嚥下体操もおこなうなど、日常生活の中で身体を動かす取り組みを工夫している。また、You Tubeなどの新しい情報を利用して熱中症対策体操などにも挑戦している。歩く機会の少ない利用者にはトイレに行った際にそのまま廊下を歩き、プラスアルファの取り組みをおこなうことで下肢筋力の低下予防に努めるなど、利用者個々の状態に応じて身体を動かす機会をつくり支援している。</p> <p>利用者一人ひとりの薬や服薬手順を把握し、服薬管理に誤りがないよう取り組んでいる</p> <p>薬局で一包装された薬は利用者別に箱に納め事務所で保管している。その日の服薬、塗布薬に漏れがないよう「服薬表」を作成すると共に、「個別対応一覧表」には利用者ごとに異なる服薬手順が記載されている。服薬時には誤薬などの間違いがないように職員2人で日付・名前を確認し、利用者本人にも確認してもらっている。落薬の多い方や薬を上手に呑めない方には、スプーンにのせて呑んでいただくなどの対応をおこない落薬の防止に努めている。</p>		
4 評価項目4 共同生活が楽しく快適になるよう工夫している		評点(〇〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 利用者がお互いに関わり合いながら楽しく生活することができるよう支援を行っている	○非該当
●あり ○なし	2. 事業所での生活は、他の利用者への迷惑や健康面に影響を及ぼさない範囲で、利用者の意思が尊重されている	○非該当
●あり ○なし	3. 居室や食堂などの共用スペースは、利用者の安全性や快適性に配慮したものとなっている	○非該当
評価項目4の講評		
<p>利用者個々の気分や好みに合わせて、相性の良い利用者同士でゲームなどを楽しんでいる</p> <p>認知症の進行による攻撃的な言動が見られそうな場面をキャッチし、また、利用者同士の相性等も考慮し、2か月ごとにリビングのテーブル席の配置を変更し、どの利用者も安心して過ごせるように配慮している。自分の場所や時間を好む利用者には一人用のテーブルやソファを用意し、自分のペースで過ごせるようにしている。コロナ禍でも、ダーツやボーリング、魚釣りゲームを利用者同士で楽しんでいる。コミュニケーションを取りづらい利用者もリビングに誘い、他の利用者のカラオケを聴きながら、同じ空間と時間の共有を感じられるように支援している。</p> <p>本人の意思や希望を尊重し、これまでの生活の継続性を大切に支援している</p> <p>食器ふきなどの手伝いをお願いする際には、利用者の体調や表情を観察し、丁寧な声掛けと本人の意思の確認を行っている。定刻にお茶を飲む習慣のある利用者には、希望の時間に提供し、絵を描くのが好きな利用者にはスケッチブックと色鉛筆を用意するなど、これまでの生活の継続性も大切に支援している。リビングで他の利用者と一緒に時間を過ごすことも、居室で一人の時間を過ごすことも利用者の気分に応じている。筋力を維持して自立歩行を続けたいとの利用者、家族の意向に沿って、階段の昇降や廊下歩行をケアプランに反映させている。</p> <p>季節感を味わい、リラックスして気分転換につながる共有空間となっている</p> <p>廊下には、利用者と職員が一緒に制作した季節の花の折り紙が飾られ、リビングには夏まつりや散歩時の写真を掲示して、季節感を味わえるようにしている。また、日付に関心の強い利用者の後方の壁にカレンダーを掲示したり、購読欲のみられる利用者の前に新聞を配置するなど、個々に合わせた配慮がみられる。リビングのブラインド開閉は、「暗くなるから下げないで」「外を見ていたい」などの利用者個々の要望に、その都度応じている。利用者の様子を見計らって、落ち着いた雰囲気音楽や懐メロなどを流し、リラックスと気分転換につなげている。</p>		

5 評価項目5 事業所と家族等との交流・連携を図っている		評点(〇〇〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 家族や利用者の意向を考慮して、家族等が参加できる事業所の行事を実施している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者の日常の様子を定期的に家族に知らせている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 家族等が事業所等に対し、意見や要望を表せる機会を設け、それらを活かした支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 重度化した場合や終末期に備え、あらかじめ本人や家族等と話し合い、事業所でできることを説明しながら、方針を共有している	<input type="radio"/> 非該当
評価項目5の講評		
<p>毎月の「こはる便り」の家族への送付により、家族の安心と信頼関係につなげている</p> <p>コロナ以前の家族会やクリスマス会には多数の家族が参加し、職員と家族の交流の場にもなっていたが、現在は、全て中止となっている。現在は、利用者の生活ぶりや様子を家族に伝えるための毎月の「こはる便り」の充実に取り組んでいる。家族会開催の代替として「赤飯弁当」を笑顔で食べている写真などを数多く掲載し、雰囲気だけでも味わえる内容であり、利用者の健康状態や様子について、居室担当者からの一言も添えられ、家族から高い評価を得ている。また、利用者個々の大型のスナップ写真を多めに送付して、家族の安心につなげている。</p> <p>工夫した面会や密な電話連絡により、利用者の様子や変化を継続して家族に伝えている</p> <p>コロナ禍においても、感染対策を図りながら、玄関先や窓越しでの家族と利用者の面会を継続して実施し、「少しでも顔を見られて良かった」など、家族の安心感につながる高い評価を得ている。家族の来訪時には、職員は挨拶をもって迎え、利用者の様子や変化を伝え、要望等も聞き取っている。定期的な家族への電話連絡と共に、急な発熱や体調の変化が見られた際には、随時、状況や対応を報告し、家族との情報共有を図っている。また、ケアプランの見直しや更新時にも家族の意向や希望を確認し、ケアプランに反映させている。</p> <p>利用者が重度化した際には、家族の気持ちを尊重した終末期支援を図っている</p> <p>重度化した場合の医療機関との連携や終末期に施設で対応できること・出来ないことなどの指針を入居時に口頭で家族、利用者に説明している。重度化、終末期に至った際は家族の意向を再確認し、訪問医と家族との話し合いの上、施設での看取りや医療機関、他施設への移動などの方向性を決めている。看取り時には、家族との連絡を密にとり、利用者の状態を報告し、面会の要請など家族の気持ちに寄り添った職員の支援を行っている。今後は、終末期ケア指針の明文化や同意書の作成など、家族が理解、納得しやすい資料の準備が望まれる。</p>		
6 評価項目6 利用者が地域で暮らし続けるため、地域と連携して支援を行っている		評点(〇〇〇〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 地域の情報等を収集し、利用者の状況に応じて提供している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者が地域のさまざまな資源を利用するための支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所が利用者と共に地域の一員として日常的に交流している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 運営推進会議で話し合われた意見を活かして支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 区市町村や地域包括支援センターと日頃から連絡を取り、協力関係を築きながら支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
評価項目6の講評		
<p>地域行事の話題や社会の動きなどを、日々の会話の中に盛り込み、利用者知らせている</p> <p>コロナ禍以前から、区民祭りや菖蒲園祭りなどの季節ごとの地域行事に積極的に参加し、地域とのつながりを大切にしており、現在も近くの菖蒲園への散歩に出かけ写真を撮っている。中止になった祭りに代わる取り組みとして、施設内夏祭りでのスイカ割りや季節毎のちらし弁当、うなぎ弁当などを楽しみ、少しでも地域の雰囲気を味わえるような工夫をしている。町会の回覧板や区の広報誌から地域行事やコロナ感染情報などを入手し、また、テレビのニュースを見ながら、自然災害などの社会の動きなどを、利用者との会話の話題にしている。</p> <p>コロナ禍においても、近くの散歩を楽しみ、地域住民との交流を図っている</p> <p>コロナ禍においても、職員配置を工夫して、人との接触の少ない時間帯に近くの土手などへの散歩に出かけ、自然との触れ合いを体感できる機会を設けている。散歩の途中では、「いつもお元気ですね」「楽しんでる声がいいですね」との近所の住民の声かけに利用者は笑顔で応えている。また、近隣の住宅の庭の花をもらったり、隣の畑で栽培されている枝豆をもらうなど地域住民との交流を続けている。コロナ収束後は、職員と一緒に近くのスーパーへの食材、おやつや買物や回転ずし、和食レストランなどへの食事外出が予定されている。</p> <p>書面開催の運営推進会議を通して、施設の取り組み状況や課題を報告している</p> <p>運営推進会議は、今年度も新型コロナウイルス感染症に伴い、書面での開催となっている。参加メンバーの地域包括、介護保険課職員、町会長、「なごみの家」所長等には、事業報告、行事報告、避難訓練、委員会活動などの取り組みや毎日の散歩などの利用者の様子、現状を書面にて毎回、報告している。施設内で対応できない利用者とのトラブルや問題が発生した時には、区の担当部署に連絡し、地域包括とも連携して問題解決を図っている。地域包括からは「回想新聞」を届けてもらい、その機会に地域の独居の高齢者の受け入れなどの情報共有を図っている。</p>		

Ⅲ 利用者保護に関する項目

利用者保護に関する項目		標準項目実施状況	9/9
1 評価項目1 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている		評点(〇〇)	
評価	標準項目		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者の意向(意見・要望・苦情)に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	<input type="radio"/> 非該当	
2 評価項目2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている		評点(〇〇)	
評価	標準項目		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	<input type="radio"/> 非該当	
3 評価項目3 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる		評点(〇〇〇〇〇)	
評価	標準項目		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク(事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など)を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当	
利用者保護の講評(※利用者保護の内容から3つ(必須)記載してください)			
<p>面会要望など要望は検討し、対応できることはすぐに対応している</p> <p>定期的な家族への電話連絡や面会時を利用し今年度はコロナ禍のために電話で話すことが多いが、利用者の様子や健康状態を報告するとともに、家族からの意向、要望、意見を聞くように努め、計画書の見直しなど対応できることはすぐに対応している。具体的には「面会したい」「リモート面会をお願いしたい」「散歩を増やしてほしい」などの要望を聞き取り、カンファレンスで検討して取り組めることは直ぐに対応している。また、苦情解決制度は入居の契約時に、ホームの苦情窓口、外部の苦情窓口など説明し、玄関入口にも掲示して周知を図っている。</p> <p>「セルフチェックリスト」で自己評価し、悩み等は共有化するなど適切な援助をしている</p> <p>虐待防止・身体拘束防止委員会が研修を行い、各職員が虐待、身体拘束の疑問点について意見を述べあい、業務の振り返りを行っている。また、呼び方、否定的な言動などの「職員セルフチェック」と「虐待の早期発見チェック」の自己評価を実施し、課題を抽出して職員の振り返りを行っている。不適切な言葉遣い等についてはカンファレンス等で職員全員が注意し合える様に話し合っている。職員の抱える問題点や悩みには共有し、負担感を軽くするなど適切な助言・援助をしている。</p> <p>コロナ感染防止は厚労省や都のガイドラインに基づいて、徹底し防止している</p> <p>コロナ感染防止は厚労省や都のガイドラインに基づいて、朝夕の検温、手洗い、うがい、施設内の消毒や換気等を徹底している。職員はPCR検査を週1回実施し他に抗原検査も実施し、マスク装着や職員のフロア間の移動を禁止するなど、職員一人ひとりが危機感を持って支援にあたっている。事故防止では事故原因と対策を職員で話し合う時間を設け、未然防止を図っている。災害対策はマニュアルを整備し、地震・水害・火災の避難訓練を実施している。なお、災害時BCPは現在作成中である。</p>			

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-5-1	利用者のプライバシー保護を徹底している
タイトル①	利用者一人ひとりの意思を尊重し。役割の発揮により意欲の向上につなげている	
内容①	「利用者の尊厳を守り、その有する能力に応じ、自立した日常生活が営むことができるように支援」することを理念に掲げている。入居時に、生活歴や趣味、好みなどを聞き取り、利用者個々への関わり方をカンファレンスで検討し、一人ひとりの意思を大切にされた支援を行っている。排泄や入浴時の利用者の羞恥心に配慮し、食器拭きなどの手伝いを依頼する際には、利用者の表情や気分の観察に努め。手伝いの後には、「ありがとう」「助かりました」などのお礼の言葉を伝え、役割を發揮した喜びや意欲の向上につなげている。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-1	認知症対応型共同生活介護計画に基づいて自立生活が営めるよう支援を行っている
タイトル②	カンファレンスではその人らしい生活の支援に向け職員の「気づき」を共有している	
内容②	毎月実施するカンファレンスの前に、利用者一人ひとりのニーズを把握するために、ケアマネジャーが利用者本人に希望や要望を聞き取っている。カンファレンス時には利用者の様子や変化について職員の「気づき」を大切に引き上げ、忌憚なくお互いの意見を出し合って積極的に情報の共有に努め、その人らしい生活支援に向け時間をかけ話し合っている。カンファレンスに参加できない職員には事前に「気づき」を提出してもらい、会議で決まった決定事項については周知し、全職員が情報を共有し、同じ目標に向かって連携した支援ができるよう取り組んでいる。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-3	利用者の健康を維持するための支援を行っている
タイトル③	利用者個々の状態に応じ、日常生活の中で身体を動かす取り組みを工夫し支援している	
内容③	利用者の体調変化に早く気づき健康管理をおこなえるように毎日バイタル、排泄、食事・水分摂取量などをチェックしている。訪問医とは月2回の往診時だけでなく、体調不良時、急変時などに24時間体制で対応してもらうことができ、何でも相談できる信頼関係を築いている。毎日同じ時間にテレビの「みんなの体操」。嚥下機能向上のための嚥下体操。トイレ誘導後そのまま廊下を歩き、プラスアルファの取り組みで下肢筋力の低下予防に努めるなど、利用者個々の状態に応じ、日常生活の中で身体を動かす取り組みを工夫し支援している。	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	利用者一人ひとりの個性と意思を尊重し、お手伝いをしたり、会話を楽しんだり、行事を楽しんだり、生き生きと笑顔で暮らしている
	内容	利用者一人ひとりを理解するために、生活歴、「私の暮らし方シート」情報、ケアマネさん・病院等からの情報を共有し、入居後は、生活の中で気づいたことや好きなこと、言葉からニーズを推察し、1枚の紙に全員で記録してカンファレンスで話し合い共有している。支援は利用者が第一で日々の心身の状況や意向を把握して、利用者のペースで一人ひとりに寄り添い声掛けし、居心地の良い場所で自由に好きなことをして、お手伝いをしたり、会話を楽しんだり、食事を楽しんだり、行事を楽しんだり、散歩を楽しんだり、生き生きと笑顔で暮らしている。
2	タイトル	目標を共有し、役割やルールを決め、話しやすい相談しやすい関係を大切に、コミュニケーションの良い働きやすい職場を構築している
	内容	「利用者一人ひとりの個性を尊重し、温かい雰囲気を感じられる介護」目標として、役割と「みんなのルール」を決めて管理者やリーダーが率先して範を示し、コミュニケーションを良く取り人間関係の良いチームを構築している。日常は対等な皆一緒の立場で、話し易い・相談しやすい関係を大切にして、カンファレンスでは皆が考え発言することを大切にしている。また、定期的に行う虐待チェック表を活用して悩みを共有したり、日々腰痛など健康状態を把握して無理しないように助言し助け合うなど職員の心身の健康に配慮し、働きやすい職場を構築している。
3	タイトル	毎月の「こはる便り」の送付や工夫した面会により、利用者の様子を家族に伝え、家族の安心感と職員との高い信頼関係が図られている
	内容	利用者の生活ぶりや様子を家族に伝えるための毎月の「こはる便り」には、写真と共に、居室担当者からの健康状態や様子の一言が添えられ、希望者には、利用者個々の大型のスナップ写真を多めに送付して、家族の安心につなげている。コロナ禍においても、玄関先や窓越しでの家族と利用者の面会を継続して実施し、来訪時には、皆で笑顔で迎え、利用者の様子や変化を伝え、要望等も聞き取っている。今回の調査で家族アンケートの結果は「大変満足」65%「満足」35%と大変高い評価で職員の親身になったお世話に感謝の声が沢山寄せられている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	困難な課題の解決力の向上のため、重度化の介護知識・技術、認知症介護の対話技術などの内部研修が望まれる
	内容	定期的な研修で虐待防止、身体拘束廃止、事故防止、感染症対策など事例に基づき話し合い研修している。また、毎月2時間のカンファレンスで利用者一人ひとりの心身の状況理解と支援内容の共有と実行を通じてOJTで実践力を引き上げている。開設11年目で入居歴の長い方の中には重度化する方もおられ、新入居者の方には最初は認知症の問題行動が多い場合もあり、重度化に対応する介護知識・技術、認知症介護の対話技術などの向上が求められる。研修委員を幹部層が担当し、入居者支援に求められる知識・技術について内部研修することが望ましい。
2	タイトル	人生の重みや命の尊さにかかわる実践を職員で共有すると同時に、広報誌等で職員家族・利用者の家族、関係機関とも共有するように望みたい
	内容	コミュニケーションの良い助け合い働きやすい職場である。働き甲斐については利用者の笑顔や家族の感謝の声、過去には看取りを行った家族からの感謝状など共有している。日々の情報共有は健康状態の変化や事故防止、問題行動など課題が中心で利用者の安心を守ることが一番となっている。職員の介護の遣り甲斐も日々共有し、時には広報誌等で職員の家族や利用者の家族、関係機関、学校等にも共有する様に期待したい。また、職員一人ひとりに長所や成長、感謝等の言葉を皆でフィードバックすることが望ましい。
3	タイトル	コロナ収束後の地域行事の参加や住民との触れ合いを継続し、町会との情報交換や地域防災訓練の参加など、地域との関係づくりが望まれる
	内容	コロナ禍以前から、区民祭りや菖蒲園祭りなどの季節ごとの地域行事に参加し、地域とのつながりを大切にしていたが、コロナ禍で行事参加が中止となっている。この状況において、近くの土手などへの散歩の途中で、近所の住民から「いつもお元気ですね」との声かけや庭の花をもらったり、畑で栽培されている枝豆をもらうなど地域住民との交流は一部続いている。今後は、運営推進会議のメンバーである町会長を窓口にも、町会との情報交換や介護相談などの交流の機会をつくり、地域防災訓練への参加など、地域との関係づくりへの取り組みが望まれる。