利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和7年度】

年　　月　　日

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　印

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	萩原　直美		H1601032
	④	鈴木　有希		H1401009
	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　こなつ		指定番号	1392300446
事業所連絡先	〒	133-0073		
	所在地	東京都江戸川区鹿骨1丁目11番7号		
	TEL	03-6638-8620		
事業所代表者氏名	管理者　寺嶋　由紀			
契約日	2025 年　5 月　21 日			
利用者調査票配付日(実施日)	2025 年　6 月　10 日			
利用者調査結果報告日	2025 年　8 月　14 日			
自己評価の調査票配付日	2025 年　6 月　12 日			
自己評価結果報告日	2025 年　8 月　14 日			
訪問調査日	2025 年　8 月　21 日			
評価合議日	2025 年　8 月　22 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)	事業者が大切にしている理念・方針・目標をどのように達成しているのか、そのプロセスを組織運営の専門家と福祉現場を熟知した評価者が丁寧に正確に確認し、公平・公正な報告書作成に努めた。			

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。

2025 年　9 月　19 日

事業者代表者氏名 管理者　寺嶋　由紀　印

〔事業者の理念・方針、期待する職員像：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】　令和7年度
《事業所名：グループホーム こなつ》

1	理念・方針 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）
	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）
	利用者を中心に、家族・職員が輪となり、初夏に咲くひまわりの様に、利用者も職員も笑顔のたえない、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。 （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。
2	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）
	（1）職員に求めている人材像や役割
	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、心遣いを大切にする。 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。
	（2）職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感）
	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、心遣いを大切にする。 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。

《事業所名：グループホーム こなつ》

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感染対策を実施し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	18
利用者家族総数（世帯）	18
共通評価項目による調査対象者数	18
共通評価項目による調査の有効回答者数	15
利用者家族総数に対する回答者割合（%）	83.3

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10名67%「満足」と回答された方が5名33%と大変高い評価であった。自由意見として「大変よくしてくれ、意見なども聞いてくれます」「スタッフの皆様が明るく親切丁寧で信頼できます。本当に感謝しております」「本人の能力を生かせるように支援してくださって有難いです」」等の感謝の声寄せられた。
利用者調査の個別設問では
100%「はい」回答の項目45%であった。
90%台の項目は項目27%であった。
80%台の項目項目18%であった。
70%台の項目項目9%であった。

70%以上肯定的な回答の項目が100%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》

2階の午後8人の利用者に職員がそれぞれ声をかけ、「縫物のお願い」をされた2人は上手に雑巾や下着を縫っていた。別のグループには塗り絵と鉛筆削りをお願いし、一人が鉛筆削りを他の2人が出来栄えを褒めたりしていた。別の2人はテレビの演歌を聞いて職員と一緒に「人生いろいろ・・」と歌っていた。3階ではBさんに職員がテレビチャンネルを何の番組にしますか？」と聞いている。Bさんは高校野球の所で表情が明るくなり、すかさず職員が「Bさんはソフトボールをしていたんですよね」と声をかけるとAさんは嬉しそうにうなずいていた。

《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》

2階の利用者は少し重度化が進んでいる方が多いと聞いていたが、職員3人が8人の利用者にそれぞれ声をかけ、縫物が得意な方には縫物を楽しみ、塗り絵の好きなグループには色鉛筆削りをしながら、利用者3人で会話を続け作業を楽しみ、また、別の2人には演歌を楽しむなど、仲良しグループで安心できる環境の中で、「今」出来ることで生活を楽しみ、利用者が「その人らしく」楽しく暮らしておられる「幸せな状況」が理解できる場面であった。3階の場面ではBさんは本人の履歴から「球技していた経験」を理解して、その人らしさを尊重した支援をしていることが読み取れた場面であった。

「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

お天気の良いには、毎日散歩に出る事が日課になっています。今年の夏は危険な暑さが続いているため、外に出る事が出来ませんが、ホームの中でラジオ体操を始め、色々な動画をみながら身体を動かしています。今はピースが少し大きい介護用のパズルが人気で皆さんで楽しんでいます。時々口喧嘩もありますが、此処での生活が穏やかで、のんびりしていて何となく安心が出来る共同生活の場であり続けられるように、職員一同呼吸を合わせながら、利用者の尊厳と敬意を大切に行動が出来る施設にしていきたいと思っています。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
コメント	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	0	0	0
「はい」回答100%で大変高い評価であった。代表的な発言は「毎月のお便りや面会時や本人に変化があった時など適宜連絡してくれます」「毎月こなつ便りの写真を見て楽しそうだと思っています」等であった。				
2. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	15	0	0	0
「はい」回答100%で大変高い評価であった。代表的な発言は「伺った時いつも清潔・整理を感じます」「季節ごとの飾りつけもされており楽しく拝見しています」「とても清潔で気持ちが良いです」等であった。				
3. 職員の接遇・態度は適切か	15	0	0	0
「はい」回答100%で大変高い評価であった。代表的な発言は「いつも丁寧に対応してくださいます」「スタッフの皆様が明るく親切丁寧で信頼できます」等であった。				
4. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	14	1	0	0
「はい」回答93%、「どちらともいえない」回答7%であり、高い評価であった。代表的な発言は「体調変化時には訪問医の先生の指示を貰って下さり対応してくれます」「相談事や病院搬送時にスタッフの対応がとても優しく信頼しています、安心してお任せしています、いつも有難うございます」等であった。				
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	2	0	1
「はい」回答80%、「どちらともいえない」回答13%、「非該当」回答7%であり、高い評価であった。代表的な発言は「経験が有りませんが、対応してくださると思います」等であった。				

6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	14	1	0	0
「はい」回答93%、「どちらともいえない」回答7%であり、高い評価であった。代表的な発言は「職員とはたくさん話をしているようで、それも安心材料になっています」「本人の不安によりそい日中起きていられるように声掛けしてくださり、活動量を保ち、本人のADLも変わりなく助かっています」等であった。				
7. 利用者のプライバシーは守られているか	13	2	0	0
「はい」回答87%、「どちらともいえない」回答13%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	15	0	0	0
「はい」回答100%で大変高い評価であった。代表的な発言は「本人の能力を生かせるように支援してくださって有難いです」であった。				
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	15	0	0	0
「はい」回答100%で大変高い評価であった。				
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	14	1	0	0
「はい」回答93%、「どちらともいえない」回答7%であり、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	11	3	0	1
「はい」回答73%、「どちらともいえない」回答20%、「無回答」7%であった。				

Ⅰ　サービス提供のプロセス項目（サブカテゴリー1～3、5～6）

No.	共通評価項目		
	サブカテゴリー1		
1	サービス情報の提供	サブカテゴリー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（○○○○）	

評価	標準項目	
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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している	○非該当
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○非該当

サブカテゴリー1の講評

利用者の尊厳を守り、職員の幸せを守り、皆が「幸福」な施設である

基本理念「利用者・家族・職員が輪となり、笑顔のたえない、あたたかな介護」を掲げ、目標としては①利用者の尊厳を守り、敬意と愛情をもってその人らしさを引き出し、明るく楽しく暮らして頂く ②職員と家族の幸せを守る等の2つである。理念や目標を共有する職員が長く働き、7年以上勤務する中堅職員が10名在籍して、豊富な経験から質の高いサービスを提供している。家族アンケートの結果を見ると、「大変満足」85%「満足」15%と大変高い評価を得ている。

地域関係機関と連携し、地域の「高齢者の幸せな暮らし」に貢献している

地域との連携は、地域包括支援センターと相談室「なごみの家」と連携し、地域の高齢者の状況や困っておられる情報を共有して、併設施設の小規模多機能型居宅介護事業所と連携して支援をしている。小規模の機能で訪問、通所、短期入所を通じて地域支援を行い、入所が必要な状況でグループホームに繋げ、地域の方には安心できる支援体制が整備されている。また、近隣の町内会の情報も運営推進会議で共有し支援に繋げている。また、災害の際の避難場所としても期待されている。

利用希望者は見学して頂き、本人の状況や希望に合っているか判断して頂いている

利用希望者には見学していただき、理念や方針を説明し、施設内の環境やフロアの雰囲気、利用者の過ごし方を見て頂き、本人の状況や希望に合っているか判断して頂いている。同時に、地域の他の関係施設の機能や特色を紹介し、最も適した施設を選択をして頂くように情報提供している。入所申込時には本人の生活歴や現状・要望、困っていること、家族の要望などお聞きし、入所後その人らしく暮らして頂くための情報を入手している。また、併設の小規模多機能型居宅介護の利用者は円滑な入所支援につながる場合が多い。

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(○○○)

評価	標準項目	
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○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(○○○○)

評価	標準項目	
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○非該当

サブカテゴリー2の講評

重要事項説明書を丁寧に説明しながら同意を得てサービスが開始されている

サービスの開始にあたり契約時には、重要事項説明書を用いて丁寧な説明を行いながら同意を得ている。。提供するサービスの内容、体調変化時や急変時の医療体制、身体拘束廃止や個人情報保護、看取りに関すること等、多岐に渡る説明項目となるが特に利用者及び家族が不安に思うことが多い料金については、別途パンフレットの料金表を活用しながら一つ一つ確認を行い、安心できるように努めている。また、苦情解決窓口については、より丁寧な説明を行っており、安心してこれからの共同生活をスタートすることができるように配慮している。

入居前の面談では多角的な情報収集を行い今後の支援に活かせるように努めている

本人及び家族の意向や心身状況、今までの生活の様子等についてを把握し、今後の支援に活かすことができるように入居前には面談が実施されている。面談は、多角的な視点からの情報収集が可能となるようにホーム長と介護支援専門員、介護職員により行われ、その結果は面談記録にまとめられている。この面談記録の他にも、利用者の関係機関との連携により得られた、診療情報提供書、入院や入所先の看護サマリー、居宅の介護支援専門員によるアセスメント等を含めて全職員に情報が共有されて、入居に向けた万全な準備に役立てられている。

新しい環境に慣れてもらえるように全職員で細やかな声かけと観察を徹底している

入居直後から特に1週間の間は、全職員が一丸となり利用者に細やかな声かけと観察を行いながら、その様子について情報共有することを徹底している。事前情報や入居前の面談では把握できなかった利用者の状態を丁寧に確認しながら、その人にあった声かけや支援の方法を工夫することにより、利用者の不安を軽減することにつなげている。また、職員だけでなく生活の環境や他の利用者との関わりについても1日でも早く慣れてもらうことができるように、職員が連携を密に図り最大限の配慮が行われている。

サブカテゴリー3

3 個別状況に応じた計画策定・記録

サブカテゴリー毎の標準項目実施状況 10／10

評価項目1
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

評点(○○○)

評価	標準項目	
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○非該当

評価項目2
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

評点(○○○)

評価	標準項目	
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○なし	2. 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて見直している	○非該当
◉あり ○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	○非該当

評価項目3
利用者に関する記録を適切に作成する体制を確立している

評点(○○)

評価	標準項目	
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○非該当

評価項目4
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

評点(○○)

評価	標準項目	
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○なし	2. 利用者に変化があった場合の情報について、職員間で申し送り・引継ぎ等を行っている	○非該当

サブカテゴリー3の講評

利用者の今までの生活について丁寧に聞き取りを行い、その人らしさの把握に努めている

介護計画作成の際のアセスメントにおいては、課題分析標準23項目に沿って、利用者の既往歴や内服薬、心身状況について細かな確認が行われている。中でも利用者の生活歴や生活習慣等の今までの生活に関することは丁寧な聞き取りを実施して、何を大切にして今まで生きてきたのかを汲み取りながら、その人らしさの把握に努めている。このことは、利用者の尊厳を守り、敬意と愛情を持って、その人らしさを引き出し関わるというグループホームの方針につながっており、職員は常に意識をしながら日々の支援に取り組んでいる。

本人の意向を尊重しやりたいことが反映された個別性の高い介護計画の作成に期待したい

職員は、利用者のできないことや支援すべき内容に目を向けるのではなく、一人ひとりの強みや得意なことに目を向け、好きなこと、興味があること、楽しみにしていることを引き出すことに努めている。アセスメントの際に聞き取った内容だけでなく、毎日の利用者との会話の内容や表情等の日々の様子の中からも「今」何をしたいのか、楽しいと思うことは何か、笑顔になれることは何かを大切にして、利用者の思いの把握に取り組んでいる。今後は、これらの把握した内容が反映された個別性の高い介護計画の作成に期待をしたい。

利用者一人ひとりの日常の様子は小さな変化でも記録と口頭での情報共有が行われている

利用者に関する情報については、タブレット端末を使用して介護システムへの入力が行われている。職員は、日常の小さな変化を見逃すことのないようにバイタルサインや食事、排泄状況の他にも言動や行動、表情等を1時間に1回は内容を入力することに取り組んでおり、観察力や表現力の向上にもつながっている。また、体調変化や支援内容の変更については、申し送りノートを活用しながら口頭での申し送りを実施し、タイムリーな情報共有の徹底が図られており、利用者一人ひとりの状況に応じた適切な支援に向けて取り組んでいる。

	サブカテゴリー5		
5	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	サブカテゴリー毎の標準項目実施状況	5／5

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（○○○）

評価	標準項目	
◉あり ○なし	1. 利用者に関する情報（事項）を外部とや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	○非該当
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○なし	3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	○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（○○）

評価	標準項目	
◉あり ○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）	○非該当
◉あり ○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	○非該当

サブカテゴリー5の講評

利用者との信頼のもと、プライバシーと羞恥心に配慮した支援に努めている

「こなつ便り」に掲載する写真の利用に関しては、契約時に説明と署名同意を得ている。職員は入職時に個人情報の守秘義務の誓約書を交わし、私用の携帯電話は就業中はロッカーにしまい、情報の外部流出を防いでいる。居室への入室の際のノックと声掛けを励行し、利用者のプライバシー空間を尊重しながら、馴れ合いに流されずに、利用者との信頼関係を築きながら支援している。排泄や入浴では、出来る限り利用者の希望に沿い、同姓介助に応じ、また、排泄の失敗の際には、素早く着替えを行い、利用者の人格や羞恥心に配慮した介助を行っている。

利用者への「尊厳と敬意」の大切さを管理者が繰り返し職員へ伝えている

入職時の面接や毎月のカンファレンスでは、利用者への「尊厳と敬意」の大切さを管理者が繰り返し職員へ伝えている。利用者との会話の機会を多くつくり、家族の気持ちになって、表情が和らぐ声掛けを心がけている。一人になりたい時には居室に戻って横になるなど、利用者の気分や体調に合わせて思い思いに自由に過ごせるように配慮し、洗濯物たたみの手伝いなどをお願いする際も、その時の利用者の気持ちを尊重し無理強いしない対応を行っている。また、思いを言葉に出せない利用者も安心して生活が出来るような支援を課題として取り組んでいる。

利用者の趣味や生活習慣などを継続し、「自立した日常生活」につなげている

利用者の生活歴を知る事でその人の価値観が分かると考え、入居前に、利用者の趣味や生活リズム、生活習慣などを家族の協力のもとに聞き取り、入居後も会話の中から引きだして、ケアプランに積極的に反映させている。これまでの生活習慣である調理の手伝いや食器洗い、食器拭き、下膳などの食事の手伝いをお願いしたり、洗濯物たたみを手伝ってもらうなど、「自立した日常生活」の実践と残存能力を活かした支援を行っている。リビングでは、好きな歌手の音楽を聴いたり、塗り絵を楽しんだり、趣味の裁縫など、思い思いに時間を過ごしている。

サブカテゴリー6

6 事業所業務の標準化

サブカテゴリー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(○○○)

評価	標準項目	
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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等に沿っているかどうか定期的に点検・見直しをしている	○非該当
◉あり ○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	○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(○○)

評価	標準項目	
◉あり ○なし	1. 提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている	○非該当
◉あり ○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	○非該当

サブカテゴリー6の講評

職員がどの時間帯を勤務しても、互いに補い柔軟な運用が可能な手順書が整備されている

利用者一人ひとりに対応できる質の高い職員育成に向けて、職員の業務、介護スキルの標準化を図っている。清拭の手順、ヒートショック防止対応、誤嚥防止、散歩時の留意点、記録の書き方など基本的マニュアル及び手順書はファイル化され、必要時にいつでも閲覧できるようになっており、施設内研修時の資料としても活用されている。勤務体制ごとに時系列で、朝食配膳、入浴介助、水分補給、環境整備などの共通サービスが、1日の流れとして見やすい支援手順表が整備され、職員がどの時間帯を勤務しても、互いに補い柔軟な運用が可能な手順書である。

カンファレンスでは、支援の実施状況を確認し介助法の変更などを職員間で検討している

毎月のカンファレンスでは、利用者個々の支援の実施状況の確認や散歩に代わるレクリエーションの工夫、介助法の変更などを職員間で自由に意見を出し合い、業務中の来客への接遇などの注意点も周知している。職員の疑問をうやむやにせず、対応が難しいときや業務遂行に悩んだ時には、その都度、リーダーへ遠慮なく相談し助言をもらえる環境にあり、毎日の申し送り時でも情報共有を図っている。また、介護記録のつけ方や移乗介助、褥瘡対策などの内部研修を実施し、全職員が研修レポートを書くことにより支援の検証と振り返りを図っている。

新入職者のスキル水準を一定にするための業務や支援内容の見直しを行っている

感染防止、事故防止などの委員会が機能しており、「新人指導一覧表」や夜間業務の見直しが行われている。毎月のカンファレンスでも、職員は自由に意見を述べ合い、多岐にわたり業務や支援内容の見直しを検討している。改訂版「新人指導一覧表」は、新入職者のスキル水準を一定にするため、早番、日勤、遅番、夜勤ごとに散歩・トイレ誘導・食事介助などの業務手順、介助方法を項目化し、特に注意する項目には色をつけて、職員への周知を図っている。異業種からの新入職者に対して、認知症の考え方の指導や振り返りの仕組みづくりに取り組んでいる。

Ⅱ サービスの実施項目（サブカテゴリー4）

サブカテゴリー4		
サービスの実施項目	サブカテゴリー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（○○○）

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

毎月のカンファレンスにおいて利用者の状況を話し合いモニタリングに活かしている

介護計画見直しのためのモニタリングは毎月、実施されている。介護支援専門員は、利用者と日常的に関わりながら利用者に関する様々な状況を把握しているが、月1回行われている職員カンファレンスで話し合われる利用者の情報等も踏まえながら、モニタリング表に記載を行っている。また、サービス担当者会議においては、利用者及び家族の参加を促して意向の確認を丁寧に行いながら、各職員が専門的な見地から意見を交換し介護計画書が作成されている。作成された介護計画書は全職員で確認して、基づく支援が行われれるように努めている。

一人ひとりの個性を大切にし、その人らしさを尊重した支援につながるよう努めている

その人らしさについては、性格や価値観、今までの生活歴等を把握した上で、現在の好きなこと、嫌いなこと、楽しいこと、嬉しいこと、興味のあること、やりたいこと等を重ねながら、職員間で共有している。職員は、その人らしさを尊重するために、個々のペースを大切にし、否定することなくありのままを受け止めることに努めている。常日頃から尊厳を保ち敬意をはらい愛情を持って関わることについては、職員同士で確認が行われており、一人ひとりの利用者がみな穏やかな表情で生活していることからも実践の成果をうかがうことができる。

利用者の支援に対する工夫について日常的な話し合いが繰り返し行われている

月1回の職員カンファレンスやサービス担当者会議の機会だけでなく、利用者の状況についての情報共有や個々の支援に対する工夫については、日常的な話し合いが行われている。利用者との信頼関係だけでなく、職員同士においても信頼関係が構築されており、お互いに声をかけやすく相談しやすい環境が整っていることで、繰り返しの話し合いが実現している。このことにより利用者の状況に応じた適切な支援方法が選択され、高いチーム力により質の高いサービス提供につながっている。

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（○○○○）

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

利用者のできることを見極め、できないことも補いつつ日常生活を楽しく営んでいる

日常生活において、利用者ができること、できないこと、好きなこと、嫌いなことを職員間で共有し、楽しく参加できるように支援している。入居時にいろいろ試しながら、その方の特性や思い、性格などを見極めていく。隣の席の人がお茶碗を拭けば、何となくお手伝いをしていただくことができるように、自然とみんなで協力をして行っている。今まで食器を拭けていた方も、拭けなくなってきた時には、どんなことであればできるのか検討している。できそうなことを探し、何らかの役割をもって、生活に張を持っていただけるよう支援している。

散歩を通し、利用者の交流を図りながら日常生活を支えている

入居間もない時は散歩に出たがらない利用者が見られるが、散歩に出かけることが日課になっていく。散歩を嫌がっている利用者も、散歩とは言わず「ちょっとそこまで行こう」と誘い、そこからさらにその先までお誘いすると、歩き出してくれる方も多い。夏は熱中症の危険もあるので、状況やタイミングをみて出かけるようにしているが、散歩が日課になると様々な機能が維持されるので、できるだけ散歩ができるようにしている。他の利用者から声を掛けられたりして、楽しそうに出かける姿を見て「行こうかな」と自発的に準備をするようになることもある。

残存機能を生かすために、利用者自身でできることは根気よく見守っている

残存機能を生かすために、利用者自身でできることは根気よく見守るように徹底している。生活歴で和裁が得意な方などは、以前のような作業ができなくても、雑巾を縫ったりしてもらう。また雑巾を縫えなくなっても、針を持ち、縫う動作は続けてもらったりしている。入居前はあまり縫物をやっておられなかった方でも、皆と作業することで、雑巾を縫って下さる方もいる。共同生活の中で、より残存機能を活かすことにつながることもある。利用者と職員との関係性が良く、利用者が遠慮なく職員に頼みごとをし、コミュニケーションを図っている。

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(○○○○)

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

往診医と連携しながら、日々の健康管理で利用者の健康維持に努めている

往診医は月2回程度訪問してくれ、また24時間体制で対応をしてくれているので、夜間の急変にもすぐに依頼できる体制にある。入院を含む外来受診が必要な場合は、往診医が受け入れ先の病院を探してくれている。歯科医も月2回の訪問診療をしてくれている。毎朝血圧と体温を測り記録に残しているが、日中の様子で変化がある時も、適宜バイタルチェックをしている。発熱、食欲不振等いつもと様子が違う場合、往診医に連絡をし往診をしてもらい、薬局に薬を届けてもらう。医療との連携が取れているため、体調不良の対応を迅速にとることができている。

一人ひとりの生活や状態に合わせ、リハビリの継続を積み上げている

車椅子の利用者が増えていることから、全員で散歩に出ることは難しくなっているが、1週間のうちで全員が行けるようおさんぽ表を作成し予定を組み、外に出られるように工夫をしている。歩行状態が不安定な利用者については、個別でリハビリをするようにし、トイレに行った後、そのままリビングに戻るのではなく、廊下を一周歩いてきてから戻るなど、小さな積み重ねをしている。ミキサー食の方にも、ミキサーだと水分が多くなりすぎるので、すり鉢で擂ってできるだけそのものの味わいを残しつつ、召し上がってもらえるように工夫している。

服薬時のダブルチェックを行い、一人ひとりに合った服薬方法で対応している

薬のセットは薬局にお願いをしているが、服薬時のダブルチェックの徹底をし、その人にあった服薬方法で対応をしている。利用者が錠剤を手に持ち、口に運ぶことができない時など、職員で試行錯誤しながらちょうど具合のいい小さなコップを使う方法を編み出し、錠剤をうまくご自身で飲めるように工夫している。往診時には往診記録の用紙に、不足分のある薬などを事前に記載しておき、往診後には、薬の不足分の補充の指示や、体調変化に対する対応の指示などを記載している。その往診医の指示を職員で回覧し、情報共有することができている。

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(○○○)

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

職員がさりげなく利用者の間に入り、共通の話題提供しながらつなげている

利用者同士が関わりを持って生活ができるように、リビングの席の配置については職員が検討を繰り返している。小さないさかいや、何か問題があるようなら、問題解決のための方法を考えて利用者が心地よく生活ができるようにしている。職員が利用者の間に入り、出身地の話しなど共通点についての話題をあげ、利用者同士をつなげている。家事については得意、不得意がわかれるが、好きな場所で活躍をしていただけるように配慮をしている。またできなくなってきたことへの変化についても、情報の共有をしてケアの統一を図っている。

職員同士がいつも利用者の思いをくみ取り、その思いを実現できるように支援している

毎日の会話の中で利用者が望んでいることを引き出し、実現できるように計画を立てている。利用者が「○○を食べたい」という何気ない会話を、職員同士が、普段の話の中でも確認し、実現可能な範囲ですぐにその食べたいものを用意し、利用者の思いに寄り添っている。何かしていただいた時はきちんとお礼を伝え、誰かの役に立っていることを体感していただけるようにしている。言葉にできない利用者については、目を合わせながら表情を確認し、以前楽しむことができていたことなどを思い出せるような声掛けがに努めている。

邪魔にならない程度の季節の飾りを工夫しながら飾り、生活に華やかさが出ている

利用者の動線に物が置かれないように配慮をしている。邪魔にならない程度の季節の飾りを、職員が工夫しながら飾り、生活に華やかさが出ている。個室内には入居前のお部屋にあったものを、持ってきていただけるようにお願いをしている。馴染みの物が部屋にあることで、安心の出来る空間になるようにしている。言葉の理解が難しくなっている利用者が、楽しく参加が出来るようなレクを考えて、生活の中で刺激のある取り組みをしていきたい。そのためにも利用者に寄り添い安心して生活ができるよう、気配りができる職員の教育をさらに実践していきたい。

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（○○○○）

評価	標準項目	
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○非該当

評価項目5の講評

面会時の丁寧な対応や「こなつだより」の送付により家族との信頼関係が築かれている

半数の家族が定期的に面会に訪れ、家族からの質問や要望に丁寧に対応し、家族との密な信頼関係が構築されている。連絡が取りづらい家族には、管理者が手紙で近況報告するなど家族の事情に合わせて対応している。毎月、家族へ送付する「こなつだより」には、端午の節句・七夕・家族会での食事やゲームを楽しむベストショットのスナップ写真が掲載され、居室担当者による手書きのコメントには、利用者の健康状態や食事の様子などを記載し、家族の安心感につなげている。年末には、利用者一人ひとりの写真集を送付している。

感染対策を図りながら施設内行事への家族の参加や食事外出も工夫して実施している

家族に利用者の生活の様子や笑顔を見てもらい、職員との交流を図るため、6月の家族会、12月のクリスマス会には多くの家族を招待していたが、感染防止のために中止している。感染症の状況を考慮しながら家族が参加できるタイミングを図っている。利用者と職員による家族会、クリスマス会は継続して実施しており、手作りの唐揚げやサラダを盛り付け、ゲームや職員の演奏による歌、おしゃべりを楽しんでいる。面会時を利用して、フロアでの行事の様子を家族に見てもらうこともあり、回転ずしやファミレスでの家族との食事外出も支援している。

利用者が重度化した際には、今後の選択肢について訪問医が丁寧に家族に説明している

急変時の対応や搬入病院の手配など、訪問医との連携による密な協力体制が整っている。利用者が重度化した際には、訪問医とキーパーソンの家族との話し合いの場を設け、医師から緩和ケアなどの医療機関や他の福祉施設への移動など、今後の選択肢について説明が行われている。当施設での継続を希望される場合には、ホームで出来ること、出来ないことを、わかりやすく家族に説明し了解を得ている。家族・利用者の意向に沿った支援に努め、リビングでの過ごし方などについて、リーダーを中心に職員間で支援方法の統一化を図り、職員の不安も軽減している。

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（○○○○○）

評価	標準項目	
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○非該当

評価項目6の講評

地域住民へのグループホームの理解を深めていく取り組みを進めている

町会の盆踊り大会や鹿骨区民館祭りなどへの地域行事には、一部の利用者が参加し、混雑するため、会場の近くでお祭りの音を聞いて雰囲気を楽しんでいる。町会に加入して回覧板は共有しており、地域防災訓練の情報も収集しているが参加はできていない。町内会長への運営推進会議の案内を継続して行い、地域住民との関係を築き、グループホームの理解を深めていく取り組みを進めている。災害時には施設の3階を地域の高齢者の避難場所として開放していることを地域住民に知らせている。また、都議選、参議院選挙時の公報は、利用者に伝えている。

利用者は毎日の散歩で地域の方との自然な交流を行い、気分転換を図っている

天気の良い日には、ほぼ毎日、ほとんどの利用者が近隣の土手や農林試験場などへ30分程度の散歩に出かけ、散歩コースは万遍なく行く先を変更しマンネリ化しないように工夫している。散歩の途中では、顔なじみの住民から声をかけていただき、庭先の花やビワ、野菜を頂く事もあり、職員も率先して挨拶を交わし地域の方との自然な交流を行っている。散歩は利用者の下肢筋力を維持し、利用者の笑顔と気分転換につながっている。100円ショップでの日用品の買い物やスーパーでの洋服の買い物に個別に職員が付き添い、地域との触れ合いを体験している。

地域包括等と連携を密にし、地域の独居高齢者などの困難事例に積極的に対応している

なごみの家所長、地域包括職員などがメンバーの運営推進会議では、事業報告、行事報告、避難訓練、委員会活動など事業所からの報告を行っている。町会代表者への参加を要請しており、近所の住民からの介護相談を受けることもある。併設の小規模多機能型居宅介護を窓口にして、地域包括、なごみの家との情報交換が密であり、地域の独居高齢者や被虐待高齢者などの困難事例の受け入れや相談、ニーズに積極的に対応している。また、小規模多機能のショートステイのサービスの利用やグループホームへの入居待機、近隣施設への入所などに随時、応えている。

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（○○）

評価	標準項目	
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○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（○○）

評価	標準項目	
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○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（○○○○○）

評価	標準項目	
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○非該当
◉あり ○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	○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）

日々の会話で利用者意向を把握し、「その人らしさ」を守る」支援をしている

苦情解決制度は重要事項説明書で説明し、入口には制度の案内を掲示している。家族アンケートでは73%の方が理解されていた。管理者は良く家族に声掛けし、相談し易い雰囲気を作っている。また、毎月のお便りで写真を添付して様子をお知らせし、ラインでも対応出来るようにしている。利用者本人の意向は職員が日頃支援の中で把握しチームで話し合い、尊厳を守り敬意をもって「その人らしさ」を尊重した支援を心がけている。

虐待防止の研修を行い、チェック表で確認し、話し合い適切な支援に努めている

虐待防止・身体拘束についての研修を行い職員セルフチェック表で確認して振り返っている。利用者が職員の言葉や言い方、態度にどれだけ傷ついてしまうかを話し合う機会を設けて、新しい職員には細かく指導をしている。また、職員が相互に理解し合うことが、良いケアができ不適切な言動が行われない前提と考えてチームワークの向上に努めている。地域貢献としては、区の介護保険課からの処置を受け入れたり、地域包括からの被虐待の困難事例を受け入れたり地域貢献に努めている。

事故防止や感染防止など各委員会が中心になりリスクマネジメントに取り組んでいる

新型コロナ感染は断続的に流行があるので、手洗い、消毒、検温、全員の健康管理などの感染防止対策を徹底している。感染委員が中心になり感染症のマニュアルを作り、繰り返し情報共有して感染防止に努めている。事故防止委員会で、事故記録、ヒヤリ・ハット記録を基に、転倒防止対策を徹底している。災害訓練は年2回訓練を行い、1回は消防署の指導訓練を受けている。大災害と感染の事業継続BCP計画を策定している、今後研修や訓練で細部を見直し実践力を高める事が望ましい。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
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①	一人ひとりの意向を汲み取り、その人らしく楽しみながら生活できるように支援している	
内容①	職員は、利用者一人ひとりの強みや得意なことに目を向け、好きなこと、興味があること、楽しみにしていることを引き出すことに努めている。毎日の利用者との会話の内容や表情等の日々の様子の中からも「今」何をしたいのか、楽しいと思うことは何か、笑顔になれることは何かを大切にして、利用者の思いの把握に取り組んでいる。また、職員は、日常の小さな変化を見逃すことのないようにバイタルサインや食事、排泄状況の他にも言動や行動、表情等の情報共有の徹底が図られており、状況に応じた適切な支援に向けて取り組んでいる。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-2	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
タイトル②	利用者のできることを把握し、散歩なども取り入れながら楽しく日常生活を営んでいる	
内容②	日常生活において、利用者ができること、できないこと、好きなこと、嫌いなことを職員間で共有し、楽しく参加できるように支援している。入居時にその方の特性や思い、性格などを見極めていく。散歩を嫌がっている利用者も、散歩とは言わず「ちょっとそこまで行こう」と誘い、そこからさらにその先までお誘いすると、歩き出してくれる方も多い。散歩が日課になると様々な機能が維持されるので、できるだけ散歩ができるようにしている。他の利用者の楽しそうに出かける姿を見て「行こうかな」と自発的に準備をするようになることもある。	

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	往診医と連携しながら、日々の健康管理で利用者の健康維持に努めている	
内容③	往診医は月2回程度訪問し、24時間体制で対応をしてくれているので、夜間の急変にもすぐに依頼することができる。入院や外来受診が必要な場合は、往診医が受け入れ先の病院を探してくれている。歯科医も月2回の訪問診療を行ってくれている。歩行状態が不安定な利用者については、個別でリハビリをするようにし、トイレに行った後、さらに廊下を一周歩いてきてから戻るなど、小さな積み重ねをしている。いつもと様子が違う場合、往診医に連絡をし往診をしてもらうなど、医療との連携が取れているため、体調不良の対応を迅速にとることができている。	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	きめ細かく意向を探り、趣味を楽しんだり、散歩に出かけたり、手作りの食事を楽む等生活の楽しみを続け「その人らしさ」を守っている
	内容	「利用者の尊厳を守り、敬意をもって支える」方針を日々全職員で実践に努め、利用者家族からも大変高い評価を得ている。生活歴や日々の会話から「今」何に興味持っているか察知し、話しかけ、裁縫をしたり、塗り絵をしたり、会話を楽しんだり、家事を手伝ったり、気候の良い季節には毎日散歩出かけたり、体操をしたり、無理をしないで生活を楽しむ様にしている。食事は手作りで温かい味噌汁にご飯とおかずが準備され、料理の香りが食欲を誘い、また、毎月の行事には手巻き寿司や五目寿司が出て、笑顔で生活を楽しみ「その人らしさ」を守っている。
2	タイトル	職員の「幸せ」を大切にして働きやすい職場を築き、7年以上勤務している職員が10人以上在籍しており、経験が豊富で支援の質が高い
	内容	利用者の尊厳を守ると同時に職員の「幸せ」を大切にしている。7年以上勤務している職員が10人以上在籍し、経験が豊富であり支援の質が高く、利用者の日々変化する心身の状況を職員間で話し合いきめ細かく対応している。管理者の方針も利用者が楽しんで喜んでくれることなら、何でもよいと任せて信頼しており、職員主体の運営で「こんなことして良いですか」といった提案が多い職場である。互いの家庭の事情に配慮してシフト編成や休暇取得を尊重しており長く働ける職場である。また、目標を共有し役割を明確にしてチームワークの良い職場である。
3	タイトル	地域包括支援センター等との情報交換を密に行い、地域で抱える高齢者などの困難事例を積極的に受け入れ、地域福祉に貢献している
	内容	地域との連携は、地域包括支援センターと相談室「なごみの家」と連携し、地域の高齢者の状況や困っておられる情報を共有して、併設施設の小規模多機能型居宅介護事業所と連携して支援をしている。小規模の機能で訪問、通所、泊まりを通じて地域支援を行い、入所が必要な状況でグループホームや他入所施設に繋げ、地域の方には安心して地域で暮らし続ける支援体制が整備されている。また、近隣の町内会の情報も運営推進会議で共有し支援に繋げている。また、災害の際の避難場所としても期待されている。

No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	新たな職員と価値観を共有するために、認知症の方のケアに関する考え方心構え技術など習得する仕組みの工夫が必要である
	内容	運営の中心は経験豊富な中堅職員が担っているが、不足する人材を募集して補うと、他施設での経験や考え方の違いで気を使うことも多いと思われる。方針や価値観は入職時の教育で一応伝えるが様々な経験を長くしてきた方には中々すぐに理解し身に着くことは難しいと思われる。介護職員不足の時代であり、当施設のケアに関する考え方心構え技術など習得する仕組みに工夫が必要である。当施設の基本理念や方針、行動指針等を確認表にして、日々の行動を評価・反省し、「大切な考え方」が身につくように工夫をすると良いと思われる。
2	タイトル	分散型の家族会、クリスマス会の開催や、面会時に、フロアでカラオケなどの様子を一緒に見てもらうなどの取り組みに期待したい
	内容	コロナ禍以前は、6月の家族会や12月のクリスマス会には多くの家族を招待し、利用者の生活の様子や笑顔を家族に見てもらい、職員との交流を深めていたが、感染防止のために中止となっている。現在は、利用者と職員による家族会、クリスマス会は継続して実施しており、手作りの唐揚げやサラダを盛り付け、ゲームや職員の演奏による歌、おしゃべりを楽しんでいる。今後は、少家族での分散型の家族会などの開催や、面会時を利用して、フロアでの利用者同士のゲームやカラオケを楽しむ様子を一緒に見てもらうなどの取り組み拡大に期待したい。
3	タイトル	施設の地域での役割を認識してもらうためにも、運営推進会議への町会長の参加や防災訓練への職員の参加など町会との更なる交流が望まれる
	内容	毎日の散歩の途中では、顔なじみの住民から声をかけていただき、庭先の花やビワ、野菜を頂く事もあり、職員も率先して挨拶を交わし地域の方との交流を行っている。また、町会の盆踊り大会には、一部の利用者が参加し、会場の近くでお祭りの音を聞いて雰囲気を楽しんでいる。運営推進会議には町会長に案内をしているが、定期的に交代することもあり、参加に至っていないのが現状である。継続して参加をお願いし、また、町会の防災訓練への職員の参加、町会での認知症ケア説明会などでグループホームの役割の理解が一層深まる様に望みたい。