

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 一 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	2024年 6月 1日					
利用者調査票配付日(実施日)	2024年 6月 10日					
利用者調査結果報告日	2024年 8月 13日					
自己評価の調査票配付日	2024年 6月 14日					
自己評価結果報告日	2024年 8月 13日					
訪問調査日	2024年 8月 19日					
評価合議日	2024年 8月 20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。

2024年 9月



事業者代表者氏名 管理者 山内 真弓

【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6年度  
《事業所名：グループホーム こはる》

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）
	<p>事業者が大切にしている考え方(事業者の理念・ビジョン・使命など)のうち、特に重要なものの(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指し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	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）
	<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。</p>
	<p>(2)職員に期待すること(職員に持つて欲しい使命感)</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>

全利用者のご家族を調査対象とした。

## 調査対象

## 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	15
利用者家族総数(世帯)	15
共通評価項目による調査対象者数	15
共通評価項目による調査の有効回答者数	11
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	73.3

## 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8名70%「満足」と回答された方が2名18%と大変高い評価であった。自由意見として「感謝しか有りません」「細かい連絡有難く思います」「100歳を迎え、誕生会が嬉しかった職員の皆さんへの配慮に感謝します」等であった。

利用者調査の個別設問では

100%の「はい」回答の項目は2項目18%であった。

90%台の項目は6項目55%であった。

80%台の項目は1項目9%であった。

60%台の項目は1項目9%であった。

50%台の項目は1項目9%であった。

肯定的な「はい」回答が80%以上の項目が82%を占め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》

午前の時間帯、利用者6名が居間で座っている状態で職員3人が声をかけ、テレビの体操に合わせて、全員で体操を始めた。初めは参加しない利用者にも声掛けし手を支えて動き始めた。中には立って「ワンツーワンツー」と声を出し体操する方もおられた。その後お茶をどうぞと声をかけ一人ひとりに話しかけ笑顔が見られた。体操後も職員が付き添つて廊下を歩く方もおられた。、昼食前の支度で職員がエプロンを渡すと「はいよ」と言って立ち上がり、職員とやり取りをしながら配膳をする人やテーブルを拭くなど役割をになっていた。

《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》

じっと座っている方も職員の声掛けで体操に参加し、6人の利用者が全員で手を動かし体操に参加し、身体を動かすことで心身の活力が蘇りこの刺激が認知症の進行防止に大変役立っている様に見えた。体操後職員の声掛けに会話があり笑顔が見え、また、役割を一生懸命果たすことでき自己肯定感が充足されているように見え、「そのひとしさ」が守られている様に思えた。入居生活が長く元気な方が多い、その理由は毎日2回の体操と散歩、居間での職員の声掛け職員との会話が大きいと思われた。

### 「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

利用者様個人の生活リズムのなかでも、身体を動かす時間、水分提供の時間、利用者様個人の役割の時間があります。体操に参加してみたいがなかなか始められない利用者様には、声掛けし隣で一緒に体操を行うと徐々に自分から動き、表情にも変化が見られます。生活歴や得意な事を活かしたお手伝いに参加して頂きます。毎日続ける事で「この仕事は自分がやる、やりたい」という気持ちが持てているようです。一人ひとりの表情の変化を確認しながら声掛けし、一人ひとりに合わせた支援を行っています。

### 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	11	0	0	0
「はい」回答100%と極めて高い評価であった。代表的な意見として「細かく連絡して頂けます」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	10	1	0	0
「はい」回答91%、「どちらともいえない」回答9%で大変高い評価であった。				
3. 職員の接遇・態度は適切か	11	0	0	0
「はい」回答100%と極めて高い評価であった。代表的な意見として「職員の皆さんの配慮に感謝します」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	9	2	0	0
「はい」回答82%、「どちらともいえない」回答18%で高い評価であった。代表的な意見として「状態に変化あるとき随時連絡していただけ安心してお任せ出来ています」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	7	3	0	1
「はい」回答64%、「どちらともいえない」回答26%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	10	1	0	0
「はい」回答91%、「どちらともいえない」回答9%で大変高い評価であった。				
7. 利用者のプライバシーは守られているか	10	1	0	0
「はい」回答91%、「どちらともいえない」回答9%で大変高い評価であった。				
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	10	1	0	0
「はい」回答91%、「どちらともいえない」回答9%で大変高い評価であった。				
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	10	1	0	0
「はい」回答91%、「どちらともいえない」回答9%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	10	1	0	0
「はい」回答91%、「どちらともいえない」回答9%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	6	5	0	0
「はい」回答55%、「どちらともいえない」回答45%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	
<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している	<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
サブカテゴリー1の講評		
<p>「その人らしさ」を尊重して、楽しい生活が出来る様に支援している</p> <p>グループホームこはるの名前で表すようない小春日和のような温かい介護」を実践している。利用者一人ひとりの「その人らしさ」を尊重して、個性を良く共有し細やかに気配りし、笑顔で話しかけ楽しい生活が出来る様に支援している。職員はコミュニケーションを良く取り、会議で全職員が意見を述べ、情報を共有しチームワークの良い明るい職場を構築をしている。当ホームの情報提供はホームページや介護サービス情報公表制度等で提供している。なお、取り組み内容の情報提供を工夫して一層の地域の方の理解が深まる様に望みたい。</p> <p>地域包括支援センター、地域相談の家等と連携し、地域の高齢者支援に貢献している</p> <p>地域包括支援センター、地域相談の家、区の介護保険課、小規模多機能居宅介護事業所等、地域関係機関と情報共有し、高齢者が地域で暮らし続けられる様に多様な問題解決に協力している。当法人のグループホームの管理者2名が10年以上当地区で仕事を続けて様々な地域の課題解決に努めてきたので地域の信頼は高いと思われる。また、同法人の小規模多機能事業所が地域の窓口になって住み続けられるようにサービスを提供し、グループホーム入居希望者は空きが出た場合に入居される場合が多く一體となって地域に貢献している。</p> <p>見学では本人にも1日の生活の様子や雰囲気等を見て頂き判断して頂いている</p> <p>入居希望者の見学は居室リビングや浴室、トイレ、居室、利用者の1日の生活の様子や雰囲気等を見て頂き、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、入居希望者の自宅や病院で面談し、要望や現在の様子をお聞きし、提供できるサービスや医療行為など出来ないサービス、当グループホームの方針等を説明して、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。</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
<b>評価項目1</b> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<b>評価項目2</b> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリー2の講評		
<p>重要事項説明書では方針や1日の生活、料金など丁寧に説明している      基本的なサービス提供に関する決まりを重要事項説明書をすべて丁寧に説明している。当ホームの方針、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、損害保険、個人情報保護方針など説明している。特に当ホームの方針「出来ることは日常生活の役割に参加して頂くこと、料金と自己負担、重度化した場合と看取り、医療で出来ること出来ないこと、損害保険等は詳しく説明している。</p> <p>家族から「暮らしの情報」など活用し、生活歴や性格を把握して支援している      サービス開始時に必要な情報を、ご家族や担当ケアマネージャー、病院・入所施設職員より得て、生活歴や性格、日常生活ADLやIADLの状況、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」など確認している。特に家族にセンター方式の「暮らし情報(私の暮らし方シート)」を記入していただき、アセスメントシート、課題分析表に整理して、出来ることを尊重して「その人らしく」の生活が出来るように、グループホームサービス計画に反映している。</p> <p>利用開始時は全職員で情報共有し、安心できる場所の印象を持って頂くように努めている      利用開始時の不安やストレスを軽減するために、職員との関わりを多くして本人の今までの生活リズムを尊重して支援し、安心できる場所だという印象を持っていたりする。気の合いそうな利用者の席の配置を考え、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)などを把握・記録し情報を共有して統一した支援ができるようにしている。多くの方は一人寂しく暮らしていたので、賑やかに職員の気配りの基に暮らす生活で今まで以上に元気になられる方が多い。</p>		

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											
<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 <b>評点(○○○)</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> </tbody> </table>			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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<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 <b>評点(○○○)</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>3. 計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> </tbody> </table>			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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	●あり ○なし	3. 計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している	<input type="radio"/> 非該当
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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当											
●あり ○なし	3. 計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している	<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 <b>評点(○○)</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>1. 利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしきみがある</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> </tbody> </table>			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きみがある	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当			
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きみがある	<input type="radio"/> 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	<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 <b>評点(○○)</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> </tbody> </table>			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	<input type="radio"/> 非該当	●あり ○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			
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	<input type="radio"/> 非該当											
●あり ○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											
<b>サブカテゴリー3の講評</b> <p>会話から得た新たな情報を活かしその人らしさを活かした介護計画を作成している            入居の事前面接で家族から聞き取った情報に加え、職員は入居後の利用者とのかかわりを重視し、交わす会話の中で得た様々な情報をケアプラン作成の中に活かしている。その会話の記録は、家族関係・職業・趣味・好きな事・嫌いな事・思い出話等々驚くほど多彩で生き生きとしており、利用者と職員が会話を楽しみ、信頼関係を築いている様子がうかがえる。ケアマネジャーはその情報を活かし、利用者一人ひとりに出来る事を役割として盛り込み、少しでも入居前の生活の継続に繋げられるようケアプランの作成に取り組んでいる。</p> <p>利用者の尊厳を大切にし、出来る事は自分で行ってもらえるよう見守り支援している            毎月のカンファレンスでは利用者一人ひとりについて、支援の過程で気付いたこと。前月からの変化。利用者の課題に対しどのように考え、どのように取り組んだら良いか。利用者から聞き取った意向・希望をどの様にしたら活かせるか等、忌憚なく自由に意見交換がおこなわれ、新たな支援への取り組みが生まれている。この自由な話し合いは、新しく入職した職員への良いOJTともいえる。職員は利用者の尊厳を大切にし、その人らしさが継続できるよう、出来る事は自分で行ってもらえるよう見守り支援に取り組んでいる。</p> <p>職員は様々なチェックシートを活用し、気づきを記録に残し情報の共有に努めている            申し送りや申し送りノート、気づきシートを始め、利用者情報が端的に分かるようなチェックシート・個別のマニュアル表が作成されている。「禁止事項・配慮一覧表」では、利用者一人ひとりについて入浴・食事・ナイトケア・服薬方法などについての情報が網羅されており、センター方式を活用したシートでは生活のリズムやエピソード等の情報の把握にも努めている。職員はそれらの情報に加え、利用者との会話から得た新しい情報や気づきを良く記録に残し、助け合いコミュニケーションを取りながら利用者の支援に努めている。</p>													

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											
<b>評価項目1</b> 利用者のプライバシー保護を徹底している  評点(○○○)													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/> 非該当</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/> 非該当</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている</td> <td><input type="radio"/> 非該当</td> </tr> </tbody> </table>			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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当											
<b>評価項目2</b> 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(○○)													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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)</td> <td><input type="radio"/> 非該当</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/> 非該当</td> </tr> </tbody> </table>			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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当			
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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当											
<b>サブカテゴリー5の講評</b>													
<b>利用者の個人情報やプライバシーを尊重し、羞恥心に配慮した支援を心がけている</b> <p>入居の契約時に、個人情報の取り扱いや「こはる便り」の個人の写真掲載については、利用者・家族に説明し同意を得ている。また、個人情報が記載されている書類等は一定期間の保管の後、シュレッダー使用により廃棄している。居室への入室時のノックと声かけを徹底し、利用者のプライバシー確保に力を入れて取り組み、不適切対応に気づいた際には申し送り時やカンファレンスで職員に注意を行っている。また、入浴時や更衣時には羞恥心に配慮した介助を心がけ、トイレの声掛けの際には他の利用者に気づかれないように配慮して支援している。</p> <p><b>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</b>            利用者にお茶くみや食器拭きなどの手伝いを依頼する際には、本人に希望を伺い同意を得たのち、利用者の表情や様子の観察に努め、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した」などのお礼の言葉を伝え、役割を発揮した喜びや意欲の向上につなげている。また、レクリエーションへの参加の際には、無理強いをせずに、どのような声かけをしたらうれしい気持ちで参加してもらえるかを職員間で考えて誘いを試みている。一人の時間を好む利用者や疲れた様子の時には、ソファーや居室での休息をその都度、勧めている。</p> <p><b>生活リズムや趣味、好みなどを把握し、一人ひとりの希望に沿って支援している</b>            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。毎日の散歩が習慣だった利用者には、周辺の散歩、階段の昇降や廊下歩行を積極的に取り入れている。また、高校野球などのスポーツ鑑賞に興味のある利用者には、テレビの前に席を配置し、絵を描く趣味の利用者や切り絵、折り紙に関心のある利用者には資材を提供して、これまでの生活の継続につながる支援を行っている。一人ひとりの生活リズムを大切にして、就寝時間までリビングでテレビを見る利用者もいる。</p>													

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		
<b>評価項目1</b> 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		
<b>評価項目2</b> 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		
<b>サブカテゴリー6の講評</b>					
業務の標準化を図り活用しやすい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、入浴介助、口腔ケア、オムツ交換などの「みんなのルール業務手順書」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。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、起床・排泄・口腔ケア・食事・服薬・散歩・入浴・手伝い等の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を作成し、個別対応が可能で、職員が同レベルで支援できるような手順書であり、緊急避難時の持ち出し資料などといえる。					
毎月のカンファレンスや各委員会で、業務の実施状況や困難事例対応を検証している 毎月のカンファレンスでは、サービス内容の実施状況の確認と評価を行うとともに、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。参加できない職員は事前にメモをリーダーに提出し全職員の意見を集約できるように工夫している。毎日の業務の中でも実施状況で気づいたことは、その都度リーダーを中心に指導と助言を与えていている。各委員会に職員が参加し、声掛けの仕方や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、支援の見直しつなげている。					
職員の意見を取り入れ、支援方法の変更、見直しを行い業務の標準化につなげている モニタリング時やケアプランの見直し時に活用するため、「介護記録に関するポイントチェック」手順書を計画作成担当者の提案により新たに作成している。利用者の言動の変化や様子を客観的に簡潔に介護記録に記載する内容となっている。また、カンファレンスでは、帰宅願望の強い利用者対応のための見守りの徹底を図ることや利用者の安全につながる散歩時の転倒防止の検討、玄関扉の確認、服薬ミス対策、入浴日の職員体制の変更、手伝いの役割分担の見直しなど、その都度、職員の意見を取り入れ、職員間の周知を図り、業務の標準化につなげている。					

## II サービスの実施項目(サブカテゴリー4)

サービスの実施項目		サブカテゴリー4 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(○○○)											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th><th>標準項目</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(●)あり (○)なし</td><td>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</td></tr> <tr> <td>(●)あり (○)なし</td><td>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</td></tr> <tr> <td>(●)あり (○)なし</td><td>3. 関係職員が連携をとって、支援を行っている</td></tr> </tbody> </table>		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	(●)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	(●)あり (○)なし	3. 関係職員が連携をとって、支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当 <input type="radio"/> 非該当 <input type="radio"/> 非該当			
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												
(●)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												
(●)あり (○)なし	3. 関係職員が連携をとって、支援を行っている												
評価項目1の講評													
ケアプランに沿った支援ができているかどうかを全職員で振り返り支援している 毎月のカンファレンス前には、会議で話したいこと、前月から今月までの間に気づいたことを「サービス担当者への照会依頼シート」に書き込んでもらっている。カンファレンスでは利用者一人ひとりについて、ケアプランに沿った支援が行われているか。利用者の今の状態に支援内容が適しているか。新たに気付いた課題はないか等、参加者全員の意見を聞き、振り返りをおこなっている。新たな課題に対しては具体的な取り組み方法を話し合い、試してみて次月に振り返るというPDCAのサイクルが回っている。													
利用者個々がそれぞれのリズムで、その人らしい生活をしている姿を見ることができる 訪問日には日課となっている洗濯物干しに職員と一緒に向かう人。一人ゆっくり高校野球を観戦する人。仲の良い人同士ぬり絵を楽しむ人。お月見の飾り作りに取り組む人。バチバチとそろばんをはじき計算問題に取り組む人など、利用者一人ひとりがそれぞれのリズムで生活している様子を見ることができた。そろばんについては、入居後利用者との会話の中でそろばんができることがわかったとの事。利用者の生活歴を探り出してケアプラン作成に活かした、その人らしさを継続した支援に取り組んでいることが良く伺える。													
利用者主体という目標に向かい職員が連携して支援に取り組んでいる 職員アンケートからも職員同士よくコミュニケーションを取り、お互いの介助方法についても忌憚なく意見を交換し、助け合いながら仕事ができる環境であることが伺える。管理者は指示を待つのではなくお互いに話し合ってまとめて上げて欲しいとの思いから、細かい事には口を出さぬように努めていると話すが、利用者主体という搖るがね目標を示している。基盤が根付き目標が明確なので、リーダーが中心となり職員が居室担当・行事担当・購入担当等それぞれの役割の進行を連携し工夫して行ない、利用者主体を目標に支援をおこなっていることが伺える。													
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(○○○○)											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th><th>標準項目</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(●)あり (○)なし</td><td>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</td></tr> <tr> <td>(●)あり (○)なし</td><td>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</td></tr> <tr> <td>(●)あり (○)なし</td><td>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</td></tr> <tr> <td>(●)あり (○)なし</td><td>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</td></tr> </tbody> </table>		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	(●)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	(●)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	(●)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	<input type="radio"/> 非該当 <input type="radio"/> 非該当 <input type="radio"/> 非該当 <input type="radio"/> 非該当	
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												
(●)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												
(●)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												
(●)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												
評価項目2の講評													
出来る事できない事を把握し、利用者が主体となって能力を活かせることを提案している 食事作りに関する作業では、出来る事は自分でやりたいと申し出る利用者が多く、お箸を並べる人、お茶を淹れる人、食器を洗う人・拭く人など作業を一つ一つ細かく分けて手伝ってもらっている。訪問日にはエプロンを出してきた職員の様子を見て、「はいよ」と言って自ら立ち上がり、お茶を淹れる人の姿も見られた。以前は立って調理の手伝いができた人も、年を経て立っていることが難しくなってしまったが、座ってできる食器拭きなどをを行っている。職員は出来る事できない事を把握し、利用者が主体となって能力を活かせることを提案し支援している。													
生活歴を活かし、その人に応じた生活への参加ができるよう支援している 入居もなく車イスで散歩に出かけた際、利用者が示す方向に向かったところ、昔通っていた行きつけの美容院にたどり着き、感激の対面を果たしたという事例。近くのスーパー・マーケットに好きなおやつを買いに行った事例。昔裁縫が得意だった人に可愛いお人形を作つてもらい、区民祭りの際にノベルティとして出品した事例。昔フラダンスを趣味にしていた人に踊ってもらった事例などの他、包帯巻きやメモ作り、新聞置みなど日常生活で使うものを作つてもらう等、利用者一人ひとりの生活歴を活かし、その人に応じた生活への参加ができるよう支援している。													
利用者の生活のリズムを大切にし、本人の意思・選択を尊重した支援に取り組んでいる 職員は利用者の生活のリズムを大切に考え、利用者の意思を尊重した支援に取り組んでいる。入浴を好まない利用者には人や時間を替え、声かけの工夫をし、たとえその日に入浴できなかつたとしても、次の日に本人が自ら入ろうかなというタイミングになるまで待つことを怠つてはいる。帰宅願望のある利用者には、一緒に外に出て木陰のベンチで話をし、「暑いからやめよう」と本人が納得するのを促すなど、本人の選択を尊重した暮らしができるよう支援している。													

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(○○○○)															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>1. 利用者の心身の状況に応じた健康管理を行っている</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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きみを整えている</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> </tbody> </table>			評価	標準項目		<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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きみを整えている	<input type="radio"/> 非該当	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
評価	標準項目																
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当															
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当															
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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きみを整えている	<input type="radio"/> 非該当															
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当															
評価項目3の講評																	
<p>職員の気づきを大切にし、医療関係者との連携を密にして健康管理に取り組んでいる</p> <p>バイタルチェック、排泄チェック、食事・水分量のチェック等をおこなうと共に、「いつもと違う」という職員の気づきを大切に利用者の健康管理に努めている。利用者の小さな変化に気づいた時は往診医に連絡し相談して指示を仰ぎ、必要であれば24時間いつでも対応してもらえる信頼関係が構築されている。また薬局の薬剤師はカンファレンスに参加して利用者の日常の様子の把握にも努めてくれており、食前食後と2度に分けて服用していた薬を1度にできるよう主治医と相談してくれる等、医療関係者との連携も密にして健康管理に努めている。</p>																	
<p>日常生活の中で自然に身体を動かせるよう個々の状態に応じ工夫し声かけし支援している</p> <p>訪問日には音楽に合わせ「ワンツーワンツー」と声を出しながら立って体操をする人、座って体操をする人。フロアの廊下を何往復も歩く人。散歩に出かける人。ウォーカーを押してトイレに向かう人。職員と一緒に洗濯物を干しに行く人等活動的に動く利用者の姿が見られた。職員は午前と午後お茶の前に必ず体操を取り入れると共に、毎日散歩に出かける事を日課として継続させている。またトイレの誘導時に、ちょっと離れたほうのトイレに誘導するなど、日常生活の中で自然に身体を動かすことができるよう、一人ひとりの状態に応じ工夫して声かけしている。</p>																	
<p>薬に関する事故ゼロを目指し、与薬方法・服薬管理に取り組んでいる</p> <p>「薬に関する事故はゼロ」を目指し服薬管理に取り組んでいる。「服薬確認表」には利用者ごとに服薬するタイミングに合わせた薬の名前が記載され、与薬した職員が押印して確認している。もし落葉などがあった際には「業務確認書」に経緯を記入してもらうと共に、全職員に自分の場合は何所に気をつけているかを記入してもらい、ミスのない与薬を目指し取り組んでいる。また薬が嫌いな利用者には薬局に相談して散剤にしてもらい、アイスクリーム一口分に混ぜて与薬するなど、利用者の状態に合わせた与薬方法・服薬管理で誤りのないよう取り組んでいる。</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(○○○)															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> </tbody> </table>			評価	標準項目		<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当			
評価	標準項目																
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当															
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当															
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当															
評価項目4の講評																	
<p>利用者同士の関りを大切にし、利用者の達成感や安心感につながる支援を行っている</p> <p>不穏な言動が見られそうな場面をキャッチし、個々の性格を把握した声掛けで、気分転換を上手に図っている。また、利用者同士の相性等を考慮し、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。洗濯たたみが可能な利用者が、出来ない方へ教え、同じ席でペアになってお手伝いをしながらコミュニケーションをとっている。また、ぬり絵、切り絵得意な利用者には、製作用紙を提供し、計算に興味のある利用者には計算ドリルを提供して、利用者の達成感や安心感につながる支援を行っている。</p>																	
<p>利用者の意向やその時の気持ちを尊重し無理強いしない支援を心がけている</p> <p>テーブル拭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。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任せている。また、コミュニケーションを取りづらい利用者の歯磨きや入浴の拒絶反応があった際には、本人がその気になるように、手をさすって気持ちを和らげ、利用者に無理強いをしないように努めている。自立歩行を続けたいとの利用者の意向を尊重し、職員が激励の言葉をかけながら、廊下歩行訓練多くの利用者が行っている。</p>																	
<p>気分転換や安心感につながる居心地の良い空間づくりを図っている</p> <p>居室には配偶者の写真や使い慣れたイスなどが自由に持ち込まれ、自分で作成したぬり絵や外出行事の写真が飾られ生活感や安心感につながる支援が図られている。リビングには「氷」「うなぎ」のイラストや夏祭りの提灯などを飾って季節感を味わい、懐かしい時代劇のポスターを掲示するなど一人ひとりの好みに合わせた配慮がみられる。また、行事写真のアルバムで回想したり、ビデオ体操を楽しむなど思いに過ごしている。利用者の様子を見計らって、落ち着いた雰囲気の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(○○○○)																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>2. 利用者の日常の様子を定期的に家族に知らせている</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> </tbody> </table>			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	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>職員と家族・利用者の交流の場であるクリスマス会、家族会、誕生会を再開している</p> <p>コロナ以前に実施していた職員と家族の交流の場であるクリスマス会、家族会を、感染対策を図りながら再開している。開催案内を事前に行い、多くの家族が参加できるように努めている。参加者は一部ではあるが、クリスマス会では、利用者と一緒に食事を楽しみ、フラダンスをみて楽しい時間を一緒に過ごしている。家族会には後見人の方も参加して、お寿司やサンディッシュを食べる利用者の姿を見てももらっている。また、誕生会では家族と一緒にケーキでお祝いをし、母の日には家族から提供されたカーネーションを飾り、デザートバイキングを楽しんでいる。</p> <p>面会を継続して実施し、「こはる便り」の送付により家族との信頼関係を築いている</p> <p>感染対策を図りながら、家族と利用者の面会を継続して実施している。面会時にお孫さんの手紙を利用者に渡す家族もあり、ひざ掛けなどの制作物や手紙を家族に渡す利用者もみられる。七夕会などの季節行事の写真や利用者の生活ぶり、様子など居室担当者のコメントを記載した「こはる便り」を毎月、家族に送付し家族から高い評価を得ている。面会に来られない家族には、随時、電話連絡を行い、体調の変化が見られた際には、その都度、状況や対応を報告して家族との情報共有を図り、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ている。</p> <p>家族と密な連携を図り、本人、家族の意向に沿った看取り支援を行っている</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、他施設への転居などの方向性を決めている。職員は頻回に居室を訪れ、常に寄り添い、声掛けをして利用者の不安や孤独を感じないように対応している。また、看取り時には、面会の要請や利用者の状態の報告など家族との連絡を密にとり、家族の気持ちを尊重した職員の支援を行っている。</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(○○○○○)																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> </tbody> </table>			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	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>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る</p> <p>これまで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、鹿骨区民館祭りへの参加も一部、再開し、近隣の神社のお祭りにも態度を整えて参加の予定である。近くの桜並木を散歩がてらに花見見物をして、季節の変化や地域の様子を体感し、利用者の笑顔につながっている。リビングにはかき氷のイラストを飾り、土用の丑の日にはうなぎ弁当を食べて、地域行事への参加や季節感を少しでも感じられる取り組みが見られる。また、テレビのニュースを見ながら、猛暑、自然災害などの話題を随時、利用者との会話に取り入れている。</p> <p>近所のスーパーへの買い物や行きつけの美容院への外出が再開されている</p> <p>近所のスーパーまでおやつや食材の買い物外出を再開し、利用者はお店に並ぶ野菜や果物を見て楽しみ、レジスタッフと挨拶を交わすなど、地域の中で生活感を味わえる機会を作っている。また、散歩の途中で、以前、利用していた美容院を見つけ、なじみの美容師との再会が実現し、美容院への外出が継続され、お互いに安心し喜び合っている事例もみられる。家族との外食やお墓参りも再開し、今後は、以前実施していた回転すしや和食レストランへの食事外出が予定されている。また、利用者のお友達の面会や訪問希望にもいつでも対応できる体制を整えている。</p> <p>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>運営推進会議では、事業所より事業報告、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や買い物外出状況を報告している。地域包括職員の提案による、近隣の高齢者の熱中症などで助けを求められた際の協力要請についても意見交換を行い対応している。また、定期的に地域包括からは「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。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。</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(○○)												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> </tr> </tbody> </table>		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	●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						
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													
●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													
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(○○)												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> </tr> </tbody> </table>		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	●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						
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													
●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													
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(○○○○○)												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> </tr> </tbody> </table>		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	●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	●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	●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	●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
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													
●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													
●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													
●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													
●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													
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>本人の意向は日々の動きや表情から察知してすぐに対応している</p> <p>本人の意向・希望は日々の暮らしの中でお聞きし、また表情や動きで察知して、職員で話し合ってすぐに対応している。家族には毎月「こはる便り」に写真を載せ様子をお知らせし、意向・要望は電話連絡や面会時、計画書の見直し時などでお聞きし、ホームの運営に反映し、サービス計画に反映している。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。今回のアンケート調査では約55%の理解であったので少し改善努力が求められる。</p> <p>2種類のチェックを交互に行い、問題は共有し、負担感を軽くするなど配慮している</p> <p>虐待防止委員会が研修を行い、「職員セルフチェックリスト」と「虐待の早期発見チェック」の評価を交互に2か月毎実施し、職員は課題を抽出している。また、チェックリストより職員の健康状態や精神面の状態に課題を抱えている場合は、悩み相談など個別に行い心身の健康の維持に努めている。不適切な言葉遣い等についてはカンファレンスや委員会等で職員全員が注意し合える様に努め、また、職員の抱える問題は共有し、負担感を軽くするなど配慮している。対応の難しい困難事例は地域包括支援センターや区に相談し対応している。</p> <p>リスクマネジメントの各委員会が研修し安全性確保に努めている</p> <p>事故防止委員会が事故報告書やヒヤリハット、傷・癌・湿疹など気づき表等分析し、研修で原因と対策を職員で話し合う時間を設け防いでいる。感染対策特にコロナ感染防止は検温、手洗い・消毒、うがい、換気、健康管理等徹底し感染防止に努めている。災害対策はマニュアルを整備し、地震・水害・火災の避難訓練を年3回1回は消防署の協力の基に実施している。大災害時の事業継続BCP計画は策定しているので、研修と模擬訓練をして体制など話し合い見直すことが望ましい。</p>														

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	その人らしさの継続に向けケアプランを振り返り、気づきを大切に支援している	
内容①		毎月のカンファレンス前に会議で話し合いたいこと、前月から今月までの間に気づいた事を「サービス担当者への照会依頼シート」に書き込んでもらっている。カンファレンスでは利用者個々について、ケアプランに沿った支援が行われているか。支援の過程で気付いたこと。前月からの変化。利用者の課題に対しどのように考え、どのように取り組んだら良いか。聞き取った意向・希望をどの様にしたら活かせるか等、忌憚なく自由に意見交換が行われ、新たな支援への取り組みが生まれている。利用者の尊厳を大切にしその入らしさが継続できるよう支援している。

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-3	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②	職員の気づき・医療関係者との連携・毎日の体操など利用者の健康管理に努めている	
内容②		バイタルチェック、排泄チェック、食事・水分量のチェック等をおこなうと共に、「いつもと違う」という職員の気づきを大切に利用者の健康管理に努めている。利用者の小さな変化に気づいた時は往診医に連絡し相談して指示を仰ぎ、必要であれば24時間いつでも対応してもらえる。薬剤師にも薬の相談ができるなど医療関係者との信頼関係が構築されている。また午前と午後に必ず体操を取り入れると共に、毎日散歩に出かける事を日課として継続させ、日常生活の中で一人ひとりの身体状況に合わせ身体を動かすことができるよう支援し健康管理に努めている。

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-6-1	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
タイトル③	業務の流れの支援手順表や個人支援一覧表等の整備により業務の標準化を図っている	
内容③		入浴介助、オムツ交換などの標準化を図るために「みんなのルール業務手順書」や早番、日勤、遅番、夜勤ごとの配膳、トイレ誘導、散歩などの一日の業務の流れを時系列で支援手順表として整備している。また、起床・排泄・口腔ケア・食事・服薬・散歩・入浴・手伝い等の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」を作成し、個別対応及び職員が同レベルでの支援可能な手順書となっている。職員の意見を取り入れた「介護記録に関するポイントチェック」手順書を新たに作成し、モニタリン時やケアプランの見直し時に活用している。

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	職員間のコミュニケーションが良く、幹部やリーダー、仲間に相談し易く、一人で問題を抱え込まない体制があり、働きやすい職場である
	内容	当ホームの幹部は目標を示し、具体的な対応は職員の考え方を尊重する方針で日々の会話やカンファレンスを重視している。毎月のカンファレンスでは2時間全職員が発言し利用者一人ひとりの支援方法を話し合っている。また、重度の方の支援方法を皆で考え案を出し合い協力し合って成果を上げている。職場の雰囲気は職員間のコミュニケーションが良く、幹部やリーダー、仲間に相談し易く、一人で問題を抱え込まない様に複数での支援を配慮している。職員の家庭の幸せを願って、助け合い希望休を取る様に配慮し、働きやすく働き甲斐のある職場である。
2	タイトル	職員は利用者の出来る事できない事を把握し、意思・選択を尊重し、利用者がその人らしく主体となつた生活が継続できるよう支援している
	内容	利用者一人ひとりが生活歴を活かし主体的にそれぞれのリズムで生活している。エプロンをかけ自らお茶を淹れに立ち上がった人。職員と洗濯物干しに向かう人。一人ゆっくり高校野球を観戦する人。仲の良い人同士ぬり絵を楽しむ人。お月見の飾り作りに取り組む人。パチパチとそろばんをはじき計算問題に取り組む人。行きつけの美容院に通う人。区民祭りのノベルティとしてお人形を作った裁縫が得意だった人など、職員は利用者の出来る事できない事を把握し、意思・選択を尊重し、利用者がその人らしく主体となつた生活が継続できるよう支援している。
3	タイトル	家族参加の行事や面会により利用者と家族の関係を継続し、美容院利用や買い物外出の再開により地域住民との交流を図っている
	内容	利用者と一緒にケーキを食べながら楽しい時間を過ごすクリスマス会や誕生会などの家族参加の行事を再開している。面会時には、お孫さんの手紙を渡す家族や制作物、手紙を渡す利用者もみられ、利用者と家族の関係の継続を図っている。季節行事の写真や居室担当者のコメントを記載した「こはる便り」を毎月、送付し家族から高い評価を得ている。また、行きつけだった美容院や近所のスーパーでの買い物外出を再開し、なじみの美容師との会話やレジスタッフと挨拶を交わすなど、利用者が地域の中でこれまでの生活感を味わえる機会を作っている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	当ホームの優れた取り組みを、定期的に家族初め、関係機関、地域の方に情報提供し、より理解を深めて頂くと良いと思われる
	内容	当ホームの支援の質は高く、利用者アンケートの結果でも「大変満足」回答が70%と大変評価が高い。また、地域包括支援センターや地域相談の家との連携も良く、管理者が開設以来勤務されているので地域の信頼も高いと思われる。当ホームの情報提供はホームページが中心であるが、情報量が少ないとと思われ、工夫が求められる。運営推進会議で地域の方に定期的に取り組みを報告しているので、この報告を活用して、個人情報に配慮して定期的に家族初め、関係機関、地域の方に情報提供し、一層理解を深めて頂くと良いと思われる。
2	タイトル	入居生活の長い方が多く、徐々に介護が必要な方が増えつつあるので、研修や個別育成で課題に対応出来るように望みたい
	内容	当ホームの利用者は100歳以上の方が2名おられ、全体に入居生活が長い方が多く、役割を果たしたり、会話や体操、散歩など生活を楽しんでおられる。しかし、徐々に介護度が進み、歩行や食事、排泄、入浴など介護支援が必要な方が少しづつ増えている現状にある。また、特養より当ホームの生活を希望される方が多いので職員負担が増える傾向にある。今後としては、3大介護や移乗等の研修で支援技術を高め、職員一人ひとりの長所をさらに伸ばし、技術レベルの成長を評価するなど個人別育成計画の充実を図り、課題に対応出来るように望みたい。
3	タイトル	事業継続BCP計画を策定している。さらに、研修で体制など話し合って見直し、万が一に備えて万全を期すことを望みたい
	内容	災害訓練は年3回実施し、1回は消防署の協力を得て、今年もAEDの扱い方や階段の移動方法など訓練する予定である。地震や台風などによる大災害に備え、事業継続BCP計画を備え、基本方針、体制、想定リスク、優先順位、平常時対応、緊急時対応、他施設連携、研修などの計画を策定している。さらに、BCP計画の研修を実施し、体制など話し合って見直し、利用者家族とも話し合って、万が一に備えて万全を期すことを望みたい。感染症対策BCP計画も策定されているので、同様に最悪の毒性の強い変異株の発生を想定して見直しを望みたい。