

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	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 19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 19日			
訪問調査日	2025年 8月 26日			
評価合議日	2025年 8月 27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 山内 真弓

印

1	<p>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> <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>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> <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) いつまでも待つ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
利用者家族総数(世帯)
共通評価項目による調査対象者数
共通評価項目による調査の有効回答者数
利用者家族総数に対する回答者割合(%)

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	13
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	76.5

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85%「満足」と回答された方が2名15%と大変高い評価であった。自由意見として「良いホームと出会えて良かったと思っています」「職員の方々が元気でキビキビと動き、利用者へも優しく接してくれて感謝しています」「大変安心して大満足です」「とても楽しそうで良いところだと思っています」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27%であった。
90%台の項目は項目45%であった。
80%台の項目項目9%であった。
60%台の項目は項目18%であった。

80%以上肯定的な回答の項目が82%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》

13時50分1階テーブルの2人に話しかけ塗り絵を渡すと2人で塗り絵を始める、別の1人の方に話しかけ、そろばんを渡すと、台帳を見てそろばんで計算し始める。別のテーブルの2人には広告紙を渡し、ごみ箱づくりを説明すると2人で作り始める。14時40分2階、8人の利用者が座ってテレビを見ていたが、職員3人が体操を始めましょうと誘って、職員も一緒に「1日一歩・・・」歌いながら手を動かし、次は「ソーラン節」を歌いながら、体操し、3つ目は「ドッコイ、ドッコイ」と掛け声を出しながら体操をしていた。

《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》

1階の場面では、静かにテレビを見ている状態から職員の声掛けで、塗り絵やそろばん、ごみ箱作りをそれぞれ初め、終わると「ありがとう」と職員の感謝の声に嬉しそうになつて、誰かの役に立っていると感じて満足そうであった。2階の体操の場面では職員の掛け声と一緒に、3つの体操を音楽に合わせて、リズムよく「声」を出し手を動かし、職員との関わりの中で、心身の活性化・機能維持にとても役に立つ体操場面であった。1階2階の両場面共に当ホームの支援の良さが良く理解出来る場面であった。

「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

当日1階は、職員や利用者様がリビングへ揃う事が難しい入浴日でした。日頃からひとり一人できる事や得意とする事を把握しているので、個々の活動に参加して頂きました。その際利用者様への声かけは自然と行われています。ちょっとした一言で利用者様のやる気や喜びに繋がると思います。

各フロア午前中と午後に体操など体を動かす時間を設けています。敬老会が近いこともあり最近では、敬老会で職員が披露する体操や歌を使い、体を動かしています。当日2階では職員の声かけにより体操が始まりました。体を動かす事や歌を歌う事が好きな利用者様が多く、職員の動きやテレビを見ながら参加されます。活気ある様子や表情も見られる時間となっています。

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	13	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「適宜ご報告を頂いており大変安心できます」「とても細かく温かく説明してくれます」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	12	1	0	0
「はい」回答92%、「どちらともいえない」回答8%であり、高い評価であった。代表的な発言は「とても清潔です」「以前と変わらない綺麗と思います」等であった。				
3. 職員の接遇・態度は適切か	13	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「利用者に寄り添ってくださっています。職員さんには感謝しています」「職員の方々が元気でキビキビと動き、利用者へも優しく接してくれて感謝しています」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	12	1	0	0
「はい」回答92%、「どちらともいえない」回答8%であり、高い評価であった。代表的な発言は「本人の状態をしっかりと観察し受診を報告してくれます、スタッフの支援は心強いです」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	9	2	0	2
「はい」回答69%、「どちらともいえない」回答15%、「非該当」回答15%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	11	2	0	0
「はい」回答85%、「どちらともいえない」回答15%であり、高い評価であった。代表的な発言は「利用者に寄り添ってくださっています、お任せして安心です、良いホームと出会えて良かったと思っています」であった。				
7. 利用者のプライバシーは守られているか	12	1	0	0
「はい」回答92%、「どちらともいえない」回答8%であり、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	12	1	0	0
「はい」回答92%、「どちらともいえない」回答8%であり、高い評価であった。代表的な発言は「本人がとても楽しそうで良いところだと思っています」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	12	1	0	0
「はい」回答92%、「どちらともいえない」回答8%であり、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	13	0	0	0
「はい」回答100%であり、大変高い評価であった。代表的な発言は「もう10年近くお世話になっていますが、今まで一度も嫌な思いをしたことはありません、大変感謝しています」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	8	4	0	1
「はい」回答62%、「どちらともいえない」回答31%、「無回答」回答8%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(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>利用者一人ひとりの「その人らしさ」を尊重して、「温かい介護」を目指している</p> <p>利用者一人ひとりの「その人らしさ」を尊重して、「こはる」の名前で表すように「小春日和のような温かい介護」を目指している。利用者の生活歴や性格、嬉しいことなど良く把握して細やかに気配りし、笑顔で優しく話しかけ安心して楽しい生活が出来る様に支援している。職員はよく話し合い、カンファレンスでは全職員が意見を述べ、情報を共有し利用者個別の支援を統一した内容で実施する様に努めている。当ホームの特長やサービス内容はホームページや介護サービス情報公表制度、パンフレット等で提供している。</p> <p>地域の高齢者に法人で4サービスを提供し安心して住み続けられるように貢献している</p> <p>地域包括支援センター、「なごみの家」地域相談の家、区の介護保険課、居宅介護事業所等の地域関係機関と情報共有し、地域の高齢者が暮らし続けられる様に多様な問題解決に協力している。「こなつ」「こはる」のグループホーム2軒は10年以上、当地域で様々な高齢者の課題解決に努め、同法人の小規模多機能事業所が地域の窓口になって地域で住み続けられるようにサービスを提供している。介護度3以上の場合は小規模特別養護老人ホームがあり、法人の提供する4つのサービスで地域貢献している。</p> <p>利用希望者は見学して頂き、本人の望む生活に適しているか否かを判断して頂いている</p> <p>利用希望者は施設の見学をして頂き、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感じて頂き、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、利用を希望される場合は申込書を提出して頂いている。空き部屋が有ればすぐに入居して頂き、無い場合は待機して頂いて、空き次第入居して頂く様にしている。</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 <p style="text-align: right;">評点(〇〇〇)</p>		
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 <p style="text-align: right;">評点(〇〇〇〇)</p>		
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		
<p>契約時には重要事項説明書に沿って十分な説明を行い不安の軽減に努めている</p> <p>契約の際には、本人及び家族の体調面や理解面に細やかな配慮を行いながら、重要事項説明書に沿って、サービスの内容、身体拘束廃止や個人情報保護に関すること等の丁寧な説明が行われている。サービスにかかる料金については、ひとつひとつの説明だけでなく、その方の介護度等により月々の大まかな金額を示して分かりやすく説明したり、特に心配される方が多い体調変化時や緊急時、入院が必要な際の医療体制や入居の継続等については、例を用いて説明する等の工夫を行っており、少しでも不安が軽減できるように努めている。</p> <p>入居前には本人及び家族から今までの生活について丁寧な聞き取りが行われている</p> <p>入居前には、病院や在宅等の本人が生活している場所に訪問して事前面談が実施されている。面談の際は、様々な視点から本人及び家族の心身状況や生活環境等の情報を収集することができるように、管理者と介護支援専門員の2名体制で訪問している。聞き取りの中では、本人と家族それぞれの意向や今までの生活の詳細、また、認知症による生活への影響や確認されている言動や行動についてを特に丁寧に聞きとることに努めており、これからの個別支援につなげていくことができるように面談記録に丁寧にまとめている。</p> <p>生活リズムが大きく変わらないように配慮しながら新たな環境に慣れるよう支援している</p> <p>入居に伴う環境の変化を考慮し、職員は今までと生活リズムを大きく変えないことに注力している。事前の準備として、医療機関からの診療情報提供書や看護サマリー、前任の居宅介護支援専門員からのアセスメントやケアプラン、入居前面談記録についての共有を徹底している。利用者の入居後は、全職員による細やかな声かけと観察を行いながら、その結果をタイムリーに情報共有することに積極的に取り組み、新たな場所での生活による不安を軽減し、職員や他の利用者も含めた環境に慣れることができるように配慮している。</p>		

サブカテゴリ-3		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	10/10
3	個別状況に応じた計画策定・記録		
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(〇〇〇)	
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
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(〇〇〇)	
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をしている		<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
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(〇〇)	
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
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(〇〇)	
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. 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		<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ-3の講評			
<p>センター方式のアセスメントを活用して、その人らしさの把握に取り組んでいる</p> <p>利用者のこれまでの生活歴や価値観、意向についてを大切に考え、課題分析標準項目に沿ったアセスメントだけでなく、センター方式のB-3暮らしの情報(私の暮らし方シート)を活用して、その人が築いてきたなじみの暮らし方について把握をしている。性格や生活習慣、興味や関心ごと、得意なこと等の内容については、今までと現在、これからに分けて、家族に記入協力をお願いしたり、本人や家族からも丁寧に聞き取りを行っており、職員全員が利用者個々のその人らしさを把握して、一人ひとりの望む生活の支援を行うことにつなげている。</p> <p>本人の意向を確認しながら、個別性の高い介護計画の作成に努めている</p> <p>介護支援専門員は、利用者の今まで人生を理解し尊重しながら、現在のできること、できないこと、好きなこと、得意なこと、興味のあること、楽しいこと、やりたいことを把握し、これから先の毎日の生活が充実した時間になるような介護計画書の作成を目指している。洗濯、料理、裁縫、散歩、身だしなみやおしゃべり等、利用者一人ひとりの思いや意向を大切に確認しながら、好きなこと、やりたいこととの継続や共同生活の中での役割、なりたい姿等を目標として位置付けた、その人らしい個性の高い介護計画の作成に努めている。</p> <p>利用者の心身状況に関する日々の情報共有はタイムリーかつ確実に実施されている</p> <p>日々の利用者に関する情報については、タブレット端末からの入力により介護システム上に記録され、全職員で共有されている。細やかな観察をタイムリーに職員間で情報共有することにより、異常の早期発見だけでなく、適切な支援の提供や徹底につなげたり、支援内容の見直しにつなげている。そのために記録については1時間ごとに入力すること、支援を行ったか否かではなく行った際の様子について言動や行動、表情等の詳細を記録することを徹底できるように職員間で確認をしながら取り組んでいる。</p>			

サブカテゴリ-5		サブカテゴリ毎の 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)を外部とやりとりする必要がある場合には、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-5の講評			
<p>利用者の尊厳につながる羞恥心への配慮とプライバシー確保に注意を払い支援している</p> <p>トイレ誘導の際のさりげない耳元での声かけや失禁の際の利用者の尊厳を損なわない対応など、特に排泄時には気を付けて支援している。居室への出入り時には、ノックと声かけ、入室する理失由を必ず伝え、利用者のプライバシー確保にも注意を払い、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指導を行っている。また、入浴時や更衣時には、利用者の希望に合わせて同性介助を行っている。個人情報の取り扱いや個人の写真掲載については、入居時に利用者・家族に同意を得、書類等は一定期間保管の後、シュレッダーにより廃棄している。</p> <p>手伝いの依頼やレクリエーションへの参加時には、必ず利用者の意思を確認している</p> <p>調理や掃除などの手伝いを依頼する際やレクリエーションへの参加時には、必ず利用者の意思を確認している。役割を發揮した喜びや意欲の向上につながる利用者の得意なお手伝いを依頼している。その際、利用者の性格やその時の様子を把握し、その利用者に合った、強制を感じさせないさりげない声掛けを心がけ、気持ちよく手伝いに参加できるようにしている。また、入浴、就寝時間などは利用者の気分を尊重し、リビングで他の利用者と一緒に時間を過ごしたり、一人になりたい時には居室で休息するなど、思い思いに自由に過ごせるように配慮している。</p> <p>これまでの生活習慣や趣味を確認し、「暮らしの持続性と日常性の維持」を図っている</p> <p>「暮らしの持続性、日常性の維持」のため、入居前のアセスメントで生活習慣や趣味、好みなどを確認し、日々の会話の中から何を望んでいるかを把握して申し送りやカンファレンスで共有し、生活の中に取り入れている。料理の得意な利用者は、包丁を使っでの調理のお手伝いや、手芸が趣味だった利用者は、バザーの景品作りなどに率先して関わっている。設計士の職業歴のある男性には、文房具セットを提供し、生き生きとした表情で図形を描いて楽しんでいる。また、高校野球に興味のある利用者には、テレビの前に席を配置するなどの配慮を行っている。</p>			

サブカテゴリ-6		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	5/5
6 事業所業務の標準化			
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		
●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(〇〇)	
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している		○非該当
サブカテゴリ-6の講評			
<p>個別対応が可能で、どの職員も同レベルで支援できる手順書を作成している</p> <p>介護記録の入力、入浴介助、口腔ケア、オムツ交換などの業務手順書「みんなのルール」や感染症マニュアル等を事務室に設置し、ファイル化していつでも確認でき、職員の業務の標準化を図っている。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は、個別対応が可能で、どの職員も同レベルで支援できる手順書となっている。また、早番、日勤、遅番、夜勤ごとに、配膳、トイレ誘導、入浴、散歩などの一日の業務の流れを時系列で整理した支援手順表が整備されている。</p> <p>毎月のカンファレンスや委員会活動において実施状況の確認及び支援の統一を図っている</p> <p>毎月のカンファレンスでの職員間の意見交換を重視し、各場面での介助法や排泄状況、手伝い等の確認と検証を行い、課題の抽出と支援の統一を図っている。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、職員の意見を多く聞き、対応策を検討し職員間で共有している。事故防止、感染対策などの各委員会に全職員は参加し、実施状況の確認、支援の見直しを行っている。また、先輩職員が指導員となる新人研修では、移乗方法やオムツ交換等の基本業務の指導を行い、新人職員は研修後に感想を書いて業務内容の確認を行っている。</p> <p>カンファレンスにおいて職員間で合意した後、手順書・マニュアルの変更を行っている</p> <p>手順書、マニュアルの見直しは、カンファレンスで確認と検証を行い、職員間で合意した後、変更を行うようにしている。事故防止委員会から提案された見守りが必要な利用者への対応法や急変時の職員の対応手順の見直し、服薬セットの一連の流れの再確認や職員提案の排泄表の記録の変更など職員の意見を積極的に取り入れ、見直しを行っている。カンファレンスに参加できなかった職員には、申し送り等で情報共有を図っているが、非常勤職員、派遣職員を含め全職員に手順書、マニュアルの変更を直ちに周知する仕組みづくりを課題として取り組んでいる。</p>			

II サービスの実施項目(サブカテゴリ4)

		サブカテゴリ4																
サービスの実施項目		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	23/23															
1	<p>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</p> <p style="text-align: right;">評点(〇〇〇)</p> <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. 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> <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> <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. 関係職員が連携をとって、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. 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	<input type="radio"/> 非該当	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者一人ひとりがその人らしく生活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	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	<p style="text-align: center;">評価項目1の講評</p> <p>介護計画書の支援内容を具体的に記載し、内容に基づく支援が行われている</p> <p>介護計画に基づく支援を確実に実施することができるように、第2表のサービス内容および第3表の主な活動と支援の内容については、具体的に記載されている。記載の内容は、毎月実施されているカンファレンスにおいて、全職員の積極的な意見交換のもとに合意された内容となっている。カンファレンスの前には、一人ひとりの利用者について気づいたことや具体的な支援内容を気づきシートに記載する準備が行われており、効果的な意見交換につながっている。また、全員で合意された内容により、実践の確実性にも効果をあらわしている。</p> <p>個々の生活リズムを尊重し、各々が役割を持ちながら生活できるよう支援している</p> <p>利用者一人ひとりが、その人らしい望む生活を送ることができるように、職員はそれぞれの生活リズムや個々のペースを大切にしながら支援することに努めている。また、一人ひとりができることや得意なことを協力しながら共同生活することができるように、洗濯物干しや掃除、調理、テーブル拭き、お茶入れ、縫い物等の役割を持つことを支援している。それぞれの利用者が必要とされ、役割を果たしながら生活している様子は、自信を持ち充実感を得ている表情にも表れており、個々の尊厳を守ることに結びついている。</p> <p>全職員で介護計画に関する話し合いを積極的に行い、PDCAを循環させている</p> <p>サービス担当者会議は、本人も参加のもとに家族の意向確認も事前に行いながら開催されている。また、勤務シフトにより参加できない職員については、事前に文書による照会を求める工夫を行っており、全職員参加のチームによる計画作成を実現している。サービス担当者会議の後に介護計画書が完成し、介護計画書に基づくサービスが提供され、カンファレンスによりサービス内容等の見直しが行われ、モニタリングによりまた介護計画書の見直しに反映されるというケアマネジメントプロセスの循環が全職員の協力のもとに確実に実行されている。</p>				
評価	標準項目																	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当																
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者一人ひとりがその人らしく生活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	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																
2	<p>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</p> <p style="text-align: right;">評点(〇〇〇〇)</p> <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. 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> <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> <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> <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. 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> <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. 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	<input type="radio"/> 非該当	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者一人ひとりに応じた生活への参加ができるよう工夫をしている	<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	<input type="radio"/> 非該当	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<p style="text-align: center;">評価項目2の講評</p> <p>これまでの人生で培ったものを継続していただき、生活の中で活かしてもらっている</p> <p>利用者の日課のお手伝いの内容は、生活歴を活かし、専業主婦でお料理が得意な方は、てんぶらを揚げていただいたり、以前の仕事柄、食事のメニューを記載することに慣れている方などには、食事のメニューをホワイトボードに書いていただいたり、これまでの生活歴で培ったものを活かしてもらうようにしている。利用者同士のコミュニケーションを図るうえでも、お茶の配膳時には利用者がお茶を渡す相手の名前を呼びながら、渡している。仲が良い利用者同士は、2人でとりわけ作業などをしていただき、自然ととりくみやすいことができるよう工夫している。</p> <p>散歩を日課とし、体操や生活リハビリを積み重ね体力づくりに励んでいる</p> <p>散歩は、どなたも週1〜3回実施している。散歩を日課にしているが、中にはお誘いしても『行かなくてもいいよ』と断る利用者もいる。昔の仕事が車関係の仕事の方の場合、その経歴を活かし、新車があるらしいからお誘いし、散歩に出てもらえたこともある。また利用者のこれまでの行動や思いをくみ取り、スーパーでお菓子をかうことを目的に散歩に行くなど、どのようにしたら散歩に行ってもらえるか、試行錯誤しながら実施している。他施設より散歩ができる環境を求め、転園してきた方もいる。体操は午前午後毎日実施し、体力づくりに励んでいる。</p> <p>できるだけ利用者の思いを尊重し、主体的に参加してもらえよう工夫している</p> <p>運動量が少なく体重増加の利用者が、洗濯ものをご自分でかたづけしてもらうことを始めたら、一日に何回か自然と動いていただけるようになった事例もある。入浴拒否の方が、声かけに応じ動かすまで、職員で役割分担し、入浴支援していることもある。行事においても利用者には『夏祭りだとなを思い浮かべますか?』と尋ね、いくつかできそうなイベントの候補を上げ、利用者を決めてもらうように働きかけている。利用者との対話しながら、できるだけ行事の内容も選んでもらいながら、主体的に行事に参加してもらえようように努めている</p>	
評価	標準項目																	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当																
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者一人ひとりに応じた生活への参加ができるよう工夫をしている	<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	<input type="radio"/> 非該当																
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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																

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

往診医や訪問薬剤師と連携し、利用者の健康管理に取り組んでいる

月に2回は内科の往診医が訪問してくれる。また歯科医と歯科衛生士が月に4回程度訪問してくれている。往診日前に、心配な点や気になることを記録にまとめ、医師に相談するようにしている。往診結果によって、内服の指示が出た方や、追加の薬があれば薬局へFAXで内容を送信し、届けてもらっている。薬の変更時は申し送りノートに、訪問薬剤師が記入してくれる体制になっている。服薬管理表に服薬内容を記載し、与薬した職員が押印し確認している。必要に応じて、精神科の外来受診も同行支援している。

機能低下がある場合、その方に合った方法でできることを模索し機能維持に努めている

水分のすずみ悪い方は、おちょこのような持ちやすいコップにしてみたり、視力が弱り見えなくなってきたりの方は、色つきのお皿を使用することで、お皿を認識でき改善されている。このようにいろいろな方法を試しながら、その方に合った方法を模索してやり方を検討している。洗濯物が乾いたら、利用者のリビングの机の前に置いておくと、ハンガーから取り外してくれたり、畳んだりしてくれる。自分のものは自分で片づけるようにお伝えし、リビングから何度も居室を行ったり来たりしていただき、生活リハビリになるように声かけている。

看取りの希望があれば往診医と連携し、家族と協働しながら支援している

看取りの希望があれば、往診医と連携し、職員もいつも気にかけてながらケアしている。家族にもできるだけ傍にいてもらえるように配慮し、施設も家族も協働しながら看取りを行っている。看取り後の喪失体験も、職員で話す機会を持ち、心が重たいままならないよう気持ちを整理し整えながらやれるよう配慮している。何か業務で問題が起きた際は、全員に業務確認書を提出してもらい、他職員が配慮している点を学べるようにしている。服薬管理表を通じて、その日の服薬塗布薬のものが無い仕組みになっている。

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(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となっている	○非該当

評価項目4の講評

利用者同士の関係性を活かしながら、共同生活を送っている

利用者同士隣席の方を同僚と思われ、お互い頼りにしている。「この人はあたたかい」と話され、安心され生活されている。上着の首回りが緩くなってしまった方の上着を、洋服が得意な利用者がゴムを入れたらいいのではと、きれいに仕上げられることもある。利用者がそれぞれの利用者を気にしながら日常を送り、利用者同士の関係性を大切にしながら共同生活を送っている。編み物が得意の方でご家族からも材料提供あり、100個のエコたわしを作り、地域のお祭りで提供した。当日はご本人も配られる様子を見に行くことができ、喜ばれていた。

作業をするときも自然と手が出るように、決して無理強いさせないよう支援している

何か作用を利用者にお願いするときにも、作業をしたくない様子ときは、決して無理強いさせないように他者に替わってもらうなどしている。作業は、あくまで自然と手がでるようになっている。クリスマス会など行事のときは、フラダンスの経験者がフラダンスの衣装やレイを首にかけ、雰囲気を出し、ウクレレを演奏し場を盛り上げている。ギターを弾ける職員がいたときは、歌詞カードを配り、皆で歌を歌ったりした。職員が利用者の得意を把握して作業や、行事につなげている。職員はスピーチロックをしないように研修なども実施し、実践している。

利用者と協力し環境整備に配慮し、きれいなことが当たり前であるように努めている

快適性においては、寝具や衣類は劣化したままで使用していないで、入れ替えに心がけている。居室担当者が、誕生会の飾りのお花、折り紙やプレゼントなどをお部屋でも飾るようにし、自室でも誕生日だと認識できるようにしている。居室担当者を中心に、利用者にも掃き掃除などできることをしてもらいながら、環境整備に努めている。入浴でもきれいになってもらいたいという思いで支援し、また居室や廊下も隅々まできれいにするように努め、それが当たり前になるよう心がけている。

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	
●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		
<p>家族参加の施設内行事を再開し、家族同士及び職員との交流を図っている</p> <p>6月の家族会には、コロナ禍以降、久しぶりに家族を招待し、利用者と一緒に楽しい時間を過ごしている。感染対策のため、これまでより時間を短縮し、少し離れた場所から家族は利用者と一緒に体操や合唱を楽しみ、利用者同士のゲームを見学できるように工夫を図っている。家族会では、初対面の家族同士の交流も行われ、また、介護職員は一人ひとりの毎日の様子を伝え、家族からの要望等を聞き取っている。12月開催のクリスマス会にも、家族招待を予定している。また、参加できなかった家族には、「こはる便り」を送付して、行事の様子を報告している。</p> <p>面会時や毎月の「こはる便り」の家族への送付で利用者の様子などを伝えている</p> <p>面会で訪問した家族には、管理者や居室担当者が笑顔で迎え、居室やリビングで利用者と懇談し、食事や掃除を手伝っている利用者の様子を見てもらっている。面会に来られない家族には、管理者が電話連絡やメール、手紙で随時、状況を報告して家族との情報共有を図っている。また、夏まつりやうなぎの食事会を楽しんでいる毎月の行事の様子は、毎月送付する「こはる便り」に写真付きで掲載し、家族から高い評価を得ている。便りには、利用者の健康状態や毎日の過ごし方など、居室担当者のコメントが記載されており、家族の安心につながっている。</p> <p>利用者に寄り添い、家族の気持ちを大切にされた看取り支援が行われている</p> <p>入居時に、訪問医・医療機関との連携やグループホームで対応できること・出来ないことなどの考え方を家族、利用者に説明している。終末期に至った際は、改めて、家族の意向を確認し、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、職員は頻りに居室を訪れ、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。最期まで利用者と家族の時間を持てるように、家族を呼ぶタイミングなどに配慮し、家族の気持ちを大切にされた支援に努めている。</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(〇〇〇〇〇)
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		
<p>利用者は「鹿骨区民まつり」にいろいろな形で参加し、地域行事の雰囲気を味わっている</p> <p>鹿骨区民まつりの介護事業所のブースに出展し、パンフレットを配置し、施設ごとのフォトコンテストにも参加している。「こはる」の存在を地域住民へ周知することにより、ホームの申込書を希望する事例にもつながっている。会場には、数名の利用者も職員と一緒に参加し、地域のまつりの雰囲気を味わっている。また、数か月前から介護ブースへ来て下さった住民への景品となる「毛糸のたわし」をみんなで作り、祭りには行けなかった利用者も違う形での参加を行っている。今後は、菖蒲園祭りや近隣の神社のお祭りにも態勢を整えて参加の予定である。</p> <p>散歩の途中での地域住民との触れ合いや、なじみの美容院の利用など個別に支援している</p> <p>その日の気温を考慮しながら、近所の小学校周辺や土手までの散歩に出かけ、気分転換と下肢筋力の維持を図っている。散歩の途中では、サクラの花をみて季節を感じ、子どもたちの遊ぶ声を聴いて笑顔になり、近所の人から声をかけて頂き、挨拶を交わしている。花壇で育てた花を頂くこともあり、リビング、玄関に飾って楽しんでいる。毎月、なじみの美容院に行く利用者や近所のスーパーへのおやつ、衣服の買い物に行く利用者への支援を個別に行い、これまでの生活の継続を図っている。今後は、感染状況を考慮しながら少人数での外食行事も計画されている。</p> <p>地域包括支援センターや「なごみの家」との連携が日常的に図られている</p> <p>日頃から地域包括支援センターとの連絡を密にし、地域の独居の高齢者の受け入れの問い合わせや相談などの情報を共有している。困難事例の場合やトラブル問題が発生した時にも、地域包括と連携して問題解決を図っている。運営推進会議には、なごみの家、地域包括職員が参加し、事業報告、行事報告、避難訓練、委員会活動などの施設の取り組みや現状を報告している。地域包括からは、施設の取り組みをもっと地域住民に知ってもらうための提案があり、また、「なごみの家」からは地域行事への利用者の参加案内など、地域情報の共有が行われている。</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		
●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(〇〇)	
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、職員が相互に日常的言動を振り返り、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(〇〇〇〇〇)	
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)			
<p>日常の会話等から利用者の意向を把握して、職員で話し合って支援に反映している</p> <p>苦情解決制度は入居の契約時に、苦情申し立ての窓口、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62%の理解で前回より約10%理解が進んでいる。本人の意向・希望は入所前の聞き取り調査や日々の暮らしの中で把握し、また表情や動きで察知して、職員で話し合って共有し支援に反映している。家族には毎月「こはるの便り」に写真を載せ様子をお知らせし、電話連絡や面会時、計画書の見直し時などでご意向や要望を聞きし、サービス計画に反映している。</p> <p>不適切な言葉遣い等はカンファレンス等で職員全員が注意し合える様に努めている</p> <p>虐待防止研修は2ヶ月に1回実施し、「職員セルフチェックリスト」と「虐待の早期発見チェック」の評価を実施して課題を抽出している。また、不適切な言葉遣いやスピーチロック等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、また、職員の負担感を軽くするなど配慮している。今後は適切な言葉遣い、良いかかわり方など指摘し「正」のフィードバックを心がける様に望みたい。</p> <p>委員会やカンファレンスでリスクマネジメントを話し合い安全の確保に努めている</p> <p>事故防止委員会が事故報告書やヒヤリ・ハット記録、傷・痣・湿疹など気づき表等分析し、原因と対策案を立て、カンファレンスで職員で話し合う時間を設けている。感染対策は検温、手洗い・消毒、うがい、換気、健康管理、感染時居室対応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2回実施している。大災害時や感染大流行時の事業継続計画(BCP計画)を策定し、研修を各2回、模擬訓練も各2回実施している。さらに模擬訓練の評価・反省よりBCP計画の細部の見直しを望みたい。</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	その人らしさの把握のために丁寧なアセスメントが実施されている	
内容①	利用者のこれまでの生活歴や価値観等については、課題分析標準項目によるアセスメントの他に、センター方式のB-3暮らしの情報(私の暮らしシート)を活用して、よりその人らしさを把握することができるように努めている。生活習慣や興味、関心ごと等の把握だけでなく、利用者が築いてきたなじみの暮らし方を読み取ることができるように本人だけでなく家族からの協力も得ながら、丁寧な聞き取りが実施されている。これらの内容を踏まえて利用者一人ひとりの暮らし方を全職員で話し合い、個別性の高い支援へとつなげている。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-3	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	往診医や訪問薬剤師と連携し、利用者の健康管理に取り組んでいる	
内容②	月に2回は内科の往診医、また、歯科医と歯科衛生士が月に4回程度訪問している。往診日前に心配な点などを記録にまとめ、医師に相談するようにしている。往診結果によって内服の指示が出た方などは、訪問薬剤師に薬を届けてもらっている。薬の変更時は申し送りノートに訪問薬剤師が記入してくれる体制になっている。必要に応じて、精神科の外来受診も同行支援している。看取りの希望があれば往診医と連携し、職員がいつも気にかけてケアしている。家族にもできるだけ傍にいてもらえるように配慮し、施設も家族も協働しながら看取りを行っている。	

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	勤務体制に則した支援手順表や個別対応が可能な個人支援一覧表が作成されている	
内容③	早番、日勤、遅番、夜勤ごとに、配膳、トイレ誘導、入浴、散歩などの一日の業務の流れを時系列で整理した支援手順表や起床・口腔ケア・食事・服薬・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が作成され、どの職員も同レベルで個別支援できるような内容となっている。毎月のカンファレンスや事故防止、感染対策などの各委員会で、実施状況の確認や支援の見直しを行っている。また、先輩職員が指導員となる新人研修では、移乗方法やオムツ交換等の基本業務の指導を行い、研修後に感想を書いて業務内容の確認を行っている。	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	一人ひとりの利用者の個性を尊重し、好きなことや得意なことを活かし役割を持ちながら共同生活を送り、個々の尊厳を大切に守っている
	内容	職員は、利用者一人ひとりのできること、できないこと、得意なこと、苦手なこと等をマイナス面も含めてすべて把握し、ありのままを個性として尊重することに努めている。その中から、好きなことや得意なこと等のプラス面を活かすことで、それぞれが役割を持ちながら共同生活を送ることができるよう支援している。この役割への支援は、生活意欲を向上し、生きがいや自信をもち、自己肯定感を高めながら、それぞれの利用者が必要とされて充実した毎日を過ごすことにつながっており、尊厳を大切に守ることが実践されている。
2	タイトル	目標を共有し、毎月2時間のカンファレンスを大切に、全職員の参加型で利用者支援の充実や業務課題の解決に努めている
	内容	「小春日和のような温かい介護」「職員が幸福な職場」を目標として全職員で実現に向けて努力している。毎月2時間のカンファレンスで全職員の参加型で意見を述べ、欠席者は事前に意見を提出し、利用者一人ひとりの「その人らしさ」を守る支援内容を決定し共有している。また、業務の改善課題についても話し合い全職員の合議で改善案を決定している。努力の成果として利用者調査の結果は家族の感謝の声が多く寄せられ高い評価を得ている。また、職員の役割を明確にして、業務の均一化を図り、過重労働にならない様に負担の軽減に努めている。
3	タイトル	散歩を日課とし生活リハビリを積み重ね、利用者の人生で培ったものを継続しながら、主体的に生活できるよう支援している
	内容	散歩は、どなたも週1～3回実施し、散歩を日課にしている。散歩を好まない利用者に対しても、これまでの行動や思いをくみ取り、どのようにしたら散歩に行ってもらえるか、試行錯誤しながら声がけし実施している。他施設より散歩ができる環境を求め、転園してきた方や介護度が軽くなった方もいる。体操は午前午後毎日実施し、体力づくりに励んでいる。利用者に行事などの内容をいくつか選択肢を伝え、選んでもらうように働きかけている。利用者対話を続けながら、主体的に行事に参加してもらえるように支援している。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	多様な働き方の職員の基に職員体制を確保しているが、当ホームの目標を行動指針として具体化し、実践を定期的に評価することが望ましい
	内容	職員体制の維持のために、新たな多様な働き方の職員の協力を得て体制を確保している。新人には新人育成体系を整備して、リーダーが教育し、研修・指導一覧表で排泄、食事、移乗、散歩など順次指導し育成している。介護の経験者には、基本的な価値観やルールなどを伝えることが中心になるが、過去の従来の経験と考え方と当ホームの考え方と実践方法には差が生じる可能性がある。当ホームの目標を行動指針として具体化し、全職員で基本的な関わり方等について研修で確認し、実践・評価・反省を定期的に行うことが望ましい。
2	タイトル	様々な行事が利用者の楽しみになっているが、職員負担の軽減に配慮して、行事の簡素化・見直し等を話し合い行事の継続を望みたい
	内容	毎月様々な行事があり利用者が楽しみにしておられ、家族も年何回か参加され一緒に楽しんでおられる。当ホームでは行事のみならず、日々の食事の楽しみ、散歩の楽しみ、娯楽の楽しみなど楽しみが多く、利用者の「その人らしさ」を尊重する支援が充実している。また、利用者の楽しみは職員の楽しみや仕事の遣り甲斐にも繋がっている。一方、多様な働き方の職員の協力を得て体制を維持し余裕のある状態ではないので、行事の準備は職員の負担感が増す可能性があり、行事の簡素化・見直し等を話し合い職員負担を軽減し行事の継続を望みたい。
3	タイトル	カンファレンスで合意した手順書等の見直しや変更等について、全職員への周知を工夫し、どの職員も同レベルで支援できるように望みたい
	内容	個別対応をどの職員も同レベルで支援できるように、利用者毎の支援手順と留意点が記載された個人支援一覧表が整備されている。毎月のカンファレンスでの職員間の意見交換を重視し、各場面での介助法や排泄状況等の確認と検証を行い、課題の抽出と支援の統一を図っている。そのために、手順書等の見直しは、カンファレンスで職員間で合意した後に変更することと決めているが、カンファレンスに参加できなかった職員や非常勤職員、派遣職員への周知が不十分で、今後、迅速かつ周知徹底に向けた仕組みづくりの工夫が望まれる。