

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	H1701099
	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	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 1日		
自己評価結果報告日	2022年 9月 12日		
訪問調査日	2022年 10月 4日		
評価合議日	2022年 10月 5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)	事業所が目標とする理念・方針の実践化プロセスを、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、公正な報告書の作成を心がけた。コロナの感染防止のために訪問調査は離れた場所で確認し場面観察はガラス越し行うなど工夫した。		

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 寺嶋 由紀



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、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。</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) 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>



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	14
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	77.8

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80%「満足」と回答された方が3名20%で大変高い評価であった。自由意見として「本当に当ホームで良かったと思っています」「職員の方の明るさと清潔さを感じています」「安心してお任せしています」等の感謝の声寄せられた。  
利用者調査の個別設問で「はい」回答が100%の項目としては「事業所からの報告・説明」「生活スペースの整理・整頓・掃除」「職員の言葉づかい・態度」「気持ちを大切にしてくれる」等4項目であった。  
90%以上「はい」回答項目は「利用者同士のいさかい対応」「不満・要望の対応」等2項目であった。  
80%以上「はい」回答項目は「体調変化時の対応」「プライバシーの確保」「サービス計画作成時の要望の聞き取り」「サービス計画の説明」等4項目であった。  
すべて個別項目に対する回答が80%以上肯定的な満足発言であり、大変評価の高い調査結果であった。

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》

3人の利用者が1つのテーブルに座っていると、職員が食器をたくさん持ってきて後片付けを4人に「お願いします」と声をかけてお願いした。2名の方が立ち上がってお皿を1枚ずつ笑顔で話し合いながら布巾で拭き始めた。もう一人の方は下を向いておられたが2人が話しかけてお皿を渡すと布巾で拭き始め、そのあとも2人で面倒を見ていた。お皿を拭き終わって台所に持っていき「有難う」と職員からお礼を言われ笑顔でハイヨと返事していた。席に戻るとき座っているもう一人の方の杖が落ちていたので拾って渡していた。

《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》

昼食後の時間帯に、食器の後片付けを2人が楽しそうに片付けをはじめ、共同で作業して皆のお役に立っていることが嬉しそうに感じていると思われた。また、眠そうに座っている方は一人では動けない様子であったが、元気な2人が声掛けお皿を渡して布巾を渡すともくもくと協力して作業し始め、仲間として暮らし孤独ではない安心感が生まれているように感じた。3人は仲良く助け合い居心地の良い居場所を作っているように思われた。当ホームの職員は利用者一人ひとりの性格や生活歴、現在の状況、今の気持ちなどよく把握して、テーブル席の配置を考え居心地の良い居場所を配慮して、和やかに楽しく暮らして頂けるように努力しているが、その様子がよく理解できる場面であった。

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	14	0	0	0
「はい」回答が100%と大変高い評価であった。代表的な意見は「毎月知れさせて貰える」「面会時に知らせてもらえる」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	14	0	0	0
「はい」回答が100%と大変高い評価であった。				
3. 職員の接遇・態度は適切か	14	0	0	0
「はい」回答が100%と大変高い評価であった。代表的な意見は「職員の方が明るく清潔さを感じる」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	1
「はい」回答86%、「どちらともいえない」回答7%で高い評価であった。				
5. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	13	1	0	0
「はい」回答93%、「どちらともいえない」回答7%で高い評価であった。代表的な意見は「配慮していただいています」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	0	0	0
「はい」回答が100%と大変高い評価であった。代表的な意見は「本人が好きなことが出来るよう支援してくれる」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	1	0
「はい」回答86%、「どちらともいえない」回答7%、「いいえ」回答7%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	2	0	0
「はい」回答86%、「どちらともいえない」回答14%で高い評価であった。代表的な意見は「ケアプランのまえに電話で話し合います」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	2	0	0
「はい」回答86%、「どちらともいえない」回答14%で高い評価であった。				
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	13	1	0	0
「はい」回答93%、「どちらともいえない」回答7%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	9	3	1	1
「はい」回答64%、「どちらともいえない」回答21%、「いいえ」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(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
サブカテゴリー1の講評			
<p>「尊敬と敬意、愛情」を持って利用者に関わることを心がけている</p> <p>事業所情報はホームページやパンフレット、情報公表制度等を中心に提供している。法人の理念「利用者・家族・職員が『輪』となって信頼関係を築き、明るく和やかで活力ある施設づくりを目指す」を基に、当グループホームでは「尊敬と敬意、愛情」を持って利用者に関わることを心がけ、日々利用者の気持ちを察して今したいこと支援して穏やかで楽しい生活を実現している。また、職員はコミュニケーションの良い信頼関係の高い働き易い職場を構築し、職場の雰囲気が利用者の安心につながっている。</p> <p>地域関係機関と連携し、高齢者の問題の解決に向けて役割を果たしている</p> <p>行政や地域包括支援センター、なごみの家を中心に地域の情報など共有し、地域の問題の解決に向けて介護事業所としての役割を果たしている。地域包括支援センターとの連携で、困難事例等の相談が出来る体勢が構築されており、家族や地域包括支援センターと連携をし、町会の方々に協力して頂きながら家庭の困りごと支援に取り組んでいる。地域関係機関との信頼関係は高い。コロナ禍で交流は制限があるが、様々な手段を活用し地域の高齢者が抱える問題解決の貢献を一層期待したい。</p> <p>問い合わせが多く、困っていることに丁寧に対応している</p> <p>当ホームの地域での評価は高く問い合わせや見学希望者が多い。コロナ禍で見学の方法などの制限があるが、短い時間の中でも今困っている事をお伺いしながら、質問などに答えるようにしている。見学ではホームの方針や出来ること・出来ない事とその理由を説明し利用希望者のニーズに合うかどうかを判断して頂いている。また、ご家族の協力についても理解して頂いている。当ホームは小規模多機能居宅介護を併設しているので合わせて問題解決出来るように貢献している。</p>			

サブカテゴリ-2		
2	サービスの開始・終了時の対応	サブカテゴリ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 <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. 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
<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 <span style="float: right;">評点(〇〇〇〇)</span>		
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-2の講評		
<p>入居前に重要事項説明書で特に大事な部分は印象に残るように説明している</p> <p>入居前に契約の時間を1時間程頂く事をお願いし契約内容をしっかりと説明をしながら特に大事な部分(損害保険、料金、苦情解決制度など)は印象に残るように事例でご説明をしている。その他全般に、提供するサービス内容、身体拘束廃止、事故防止の取り組み、医療体制、急変時の対応、連携診療所・病院、看取り、退所の条件、職員の勤務体制、出来る事・出来ない事、個人情報保護方針等すべて説明し、料金の部分は自費の請求や医療費等の立替などを説明しながらしながら、質問に答えるようにしている。</p> <p>入居後は日々今やりたい事を察知し支援するように努めている</p> <p>「その人らしさ」を維持して共同生活していただくために、生活歴や好きなこと、趣味、習慣など把握し、趣味の継続が出来るように試行錯誤をしている。日々ご本人が今やりたい事を探す事が大切で、同じテーブルの人が取り組んでいる塗り絵等が思いがけず楽しく、生活を豊にしてくれることもある。一人ひとりの利用者が共同生活の中で「その人らしく」過ごせるように、好きな事嫌いな事。の把握を職員間で共有出来るようにしている。</p> <p>生活歴や性格等に配慮をして不安の無いように配慮している</p> <p>利用開始直後は利用者の不安・ストレス軽減のために、入居前の生活歴や性格等に配慮をして席の配置を考え、入居初日にはみんなを迎える工夫をしており。リビングで職員が間に入り利用者同志で会話出来るように促しながら、疎外感無く過ごす事に注意を払っている。職員との信頼関係が早く出来るように付添い、ホームの中で困りごとが無い様になっている。併設事業所の小規模多機能型居宅介護を利用しながらグループホームの空きを待つ方が増え、なじみがある事で不安なく入居出来るケースも増えて来ている。</p>		

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

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きみを整備している	<input type="radio"/> 非該当

評価項目3

利用者に関する記録が行われ、管理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きみがある	<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. 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

利用者との会話の中から思いや意向を汲み取りケアプランの作成をおこなっている

入居時に聴き取った情報を基に作成された暫定的なケアプランは、日常生活の中での新たな発見や、利用者との会話から引き出した要望・課題、更に職員の気づきなどを参考にして入居後1ヶ月で見直している。毎月のカンファレンスでは利用者個々に活発な意見交換が行われ、退院後などには適宜プランを見直している。ケアマネジャーは日常的に「何を訴えているか」「何を楽しんでいるか」など利用者の意向や希望を尊重し、意識して会話を引き出すと共に、見直し前には家族の希望も聞き取り、通常は3ヶ月ごとにケアプランの見直しをおこなっている。

記録は利用者との会話、様子、具体的な支援内容と経過を明確にする様に心がけている

利用者に関する記録は1時間ごとにタブレットに記録し、特にいつもと異なる発言があった時はその内容を詳しく「追記」として記録している。管理者はカンファレンス時に「その時の会話、様子、光景が目に見えようように記録すること」「記録が自分たちが支援したことの証明になるのだ」と話し、記録の大切さについて指導している。申し送りノートには職員が支援の中で気づいた利用者の変化や様子、取り組んだ具体的な支援内容の経過とその結果などについて、多彩な記録が残されている。

職員は支援する中での気づきや情報を共有し支援をおこなっている

職員は日々の生活の中で利用者が何を望んでいるかを会話の中から汲み取ることに努めると共に、出ることできない事・好きな事・嫌いな事などの見極めを心がけている。その中で得た気づきについてはカンファレンス時以外にも口頭での申し送り時、申し送りノート、日常業務内の「報告・連絡・相談」を繰り返し、密接に情報の共有化に努めている。またケアプランの見直し時に発生した変更部分は口頭での申し送ると共に、赤字で表記し共有を図っている。前向きに取り組む職員の良好な人間関係が利用者の安定した生活支援に結びついている。



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>プライバシーを尊重し、本人の気持ちや自尊心を損なわない支援に取り組んでいる</p> <p>利用者のプライバシー保護における個人情報に関しては、入所の契約時に説明し、「個人情報利用同意書」を取り交わし、毎月の「こなっだより」に掲載する写真の使用についても同意を得て対応している。利用者個人の情報は、事務所内の鍵のかかるロッカーに保管し管理している。トイレ誘導の際には、他の利用者に聞こえないように声掛けを行い、利用者の希望に応じ、同性介助を実施し、本人の気持ちや自尊心を損なわないように支援している。また、居室への入室の際はノックと声掛けを励行し、利用者のプライバシーを大切にされた支援に努めている。</p> <p>利用者との会話の中から一人ひとりの気持ちや想いを理解し、新たな発見を見つけている</p> <p>利用者への尊厳と敬意と愛情を大切に利用者に関わっている。利用者との会話の機会を多く作り、その中から一人ひとりの気持ちや想いを理解し、新たな発見を見つけ、利用者の表情が和らぐ声掛けや拒否につながりやすい対応などを職員間で共有して利用者へ接している。利用者が職員に気軽に話しが出来る環境にあり、リビングからは楽しそうな会話が聞こえている。利用者の「できること、できないこと」を見極め、何を望んでいるのかを考え、手伝いの依頼やかるた遊びの際には、相手のプライドや気分を損なわないように配慮している。</p> <p>入居前できていた散歩や家事、趣味などを継続してできるように支援している</p> <p>入居前にできていた毎日の散歩や家事、趣味などを入居後にも継続してやっていきたいとの利用者の希望は、ケアプランに反映させている。季節を感じるための散歩や玄関先での日光浴、雨の日は廊下歩行など利用者の意向を尊重し支援している。百人一首のかかるた取りやボタン付けなどの裁縫、食事の手伝いなど、これまでの趣味や生活習慣を活かした日常生活を過ごしている。起床時に直ぐに居室の部屋を掃除する利用者や化粧を済ませてからリビングに来る利用者など、利用者ごとの習慣やこだわりを大切にされた支援を図っている。</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	
●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するようにしている	○非該当

サブカテゴリ-6の講評

職員の勤務時間帯に合わせた共通サービス手順書により業務の標準化につなげている

散歩、記録のつけ方、朝食配膳、買い物、トイレ誘導、入浴介助、水分補給、環境整備などの基本的な業務関連マニュアルはファイル化され、新たに新型コロナ予防対策の分かりやすい対応フローチャートも作成し、必要時にいつでも閲覧できるようになっている。また、早番、日勤、遅番、夜勤ごとに時系列で、朝食配膳、買い物、トイレ誘導、入浴介助、水分補給、散歩、環境整備などの共通サービスの支援手順表が整備されている。職員がどの時間帯を勤務しても活用しやすい書式の手順書であり、職員が互いに補える柔軟な運用が可能である。

カンファレンスや申し送りを活用し、実施状況の確認や支援方法の変更を随時行っている

リーダー中心の職員間の連携により日々の業務が円滑に行われ、利用者は楽しく落ち着いた気分で生活している。当たり前の事を職員が納得して、同じ方向で支援できるように、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、毎月のカンファレンスでも、職員が話しやすい雰囲気の中、利用者個々の支援の実施状況の確認や介助法の変更、職員配置の工夫などを職員間で自由に意見を出し合っている。

研修やユニット会議においてマニュアルや手順、業務内容の見直しを周知している

権利擁護、身体拘束などの研修において、馴れ馴れしすぎる言葉づかいなどの接遇の見直しを行っている。また、ユニット会議では、特定の職員に負担がかかり過ぎないように、役割分担の軽減などの見直しを行っている。新型コロナウイルス感染症マニュアルは、職員が不安に感じていることのアンケート調査結果や行政通知を取り入れ、感染者・濃厚接触者への対応変更や消毒チェックリストの改訂、体調不良の職員の業務などの見直しを感染委員会中心に行い、見直し内容は、申し送りやユニット会議で職員への周知を徹底している。

II サービスの実施項目(サブカテゴリ-4)

サブカテゴリ-4		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	23/23
サービスの実施項目			
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		
<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	
評価項目1の講評			
<p>利用者のニーズや要望を叶えるために職員は意見交換し協力して支援をおこなっている</p> <p>利用者一人ひとり異なるニーズや希望・要望を聞き取り作成されたケアプランに、基づいた支援ができるよう、職員はお互いに情報を共有することにより連携して日々の支援をおこなっている。カンファレンス時には「自分が困っていることや、不安や疑問に思う事はみな同じ」というスタンスの基、参加した職員が忌憚なく自分の意見を出せるようリーダーは配慮し、日常的にも上司や職員同士で相談しやすい人間関係が構築されている。温かな雰囲気の中、利用者のニーズや要望を叶えるために職員は活発に意見交換し協力して支援に取り組んでいる。</p> <p>生活歴や会話の中で見出した情報を共有しその人らしい生活ができるよう支援している</p> <p>日常生活の中で利用者一人ひとりが「何に興味があるか」「得意なことは何か」「何が嫌いなのか」などを生活歴や会話の中で見つけ出し、職員間で情報を共有して支援に活かしている。目が覚めたら部屋の掃除をすることが習慣の方、毎朝お化粧をしてからリビングに出てこられる方、縫物が得意で雑巾縫いやズボンの裾上げをしてくださる方、カーテン閉めをしてくださる方等々、一人ひとりが出来る事をおこない、その人らしい生活ができるよう支援している。訪問時には食事の片づけをする姿、百人一首かるたやパズルを楽しむ利用者の姿を見ることができた。</p> <p>職員はお互いを尊重し、協力して「利用者最優先のケア」に連携して取り組んでいる</p> <p>管理者は「職員が連携を取って支援をおこなっていくためには、まずは働く環境づくり、働きやすさが、協力体制となり連携につながる」と考えている。その思いは職員意見の「職員が協力し合って仕事ができる」「上司、同僚に相談しやすい環境である」「相談事があれば管理者が直ぐに話を聞いてくれる」「利用者も職員もアットホームな職場」「働きやすい、仕事しやすい職場」などコメントにも反映されている。困難事例を協力して共に乗り越え、お互いを尊重して認め合い「利用者最優先のケア」に連携して取り組んでいることがうかがえる。</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		
<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	
評価項目2の講評			
<p>職員は利用者の様子を見ながらできる作業から参加してもらえよう声かけをしている</p> <p>グループホームの生活の中で食事に関連した作業は大きな比重を占めており、職員は利用者の様子を見ながら、無理強いするのではなく、できる作業から少しずつ参加してもらえよう声かけをしている。食事作りを始めると「やるから持ってきな」「さあやりますか」などの自発的な声が聞かれることもあり、訪問時には配膳の準備や、食器洗いなどを職員に問うことなく手順よくおこなう姿を見ることができ、定着していることがうかがえた。職員は利用者の主体性と能力を活かせるような声かけの仕方に配慮し支援している。</p> <p>利用者の状態を把握し一人ひとり応じた生活への参加を支援している</p> <p>職員は利用者の出来ること出来ないこと、利用者同士の相性なども考慮し、席の配置を考慮している。同じ食卓と一緒に家事やレクリエーションをすることで馴染みの関係ができており、訪問時には昼食後に百人一首かるたを楽しむ姿が見られた。また帰宅願望がありホーム内を歩き続けている利用者が、パズル好きだという事を把握しており「パズルをする？」のひと一言で席に戻り、真剣に取り組む姿を見ることができた。他の人と関わりが難しくなっている利用者については、職員は積極的に話しかけ一緒に輪投げをしたり歌を歌うなど個別の対応を試みている。</p> <p>今出来る事を取り上げてしまわないよう考え、残存能力を活かした支援に取り組んでいる</p> <p>職員は利用者の今出来る事できない事を良く観察し、出来なくなってしまったことでその方が不安になる前に支援に入ることを心がけている。と同時に、散歩に出かける時の靴の出し入れ、手洗いの時の蛇口の上げ下げ、自走できる方の車イスの介助等、小さな事であっても、今出来る事を取り上げてしまわないよう支援の在り方を考え、残存能力を活かした支援に取り組んでいる。訪問時、昼食を摂らず自室に籠ってしまっていた利用者に対し、職員がリレー式に訪室して声掛けすることで気分の転換を図り、食事に結びついた姿を見ることができた。</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(0000)
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

小さな変化も見逃さない職員の気づきによって、利用者の健康管理に取り組んでいる

長年にわたり診療を依頼してきた訪問医は、どんな小さなことでも相談することができ、体調変化時の迅速な往診はもちろん24時間体制で対応している。また救急車や精神科など外来受診が必要になった場合、受診先の手配と紹介状の手配までサポートしてくれるので、職員は安心感を持ち絶対の信頼をおいている。月2回往診のある歯科医に加え、依頼すれば眼科や皮膚科の医師の往診も可能であり、日常生活の中で生じる利用者の小さな変化も見逃さない職員の気づきによって、必要な医療に結びつき、利用者の健康管理に取り組んでいる。

下肢筋力低下予防には歩くことが大切と考え利用者に応じたペースで散歩を継続している

ホームの周辺は自然に恵まれ、人との接触が少なく散歩ができるという恵まれた環境にある。下肢筋力低下予防には歩くことが大切との考えから、コロナ禍においても健康を維持するための取り組みとして散歩を継続してきた。車イスの方や利用者の歩く速度、相性などを考慮し、いくつかのグループに分かれ散歩に出かけている。利用者家族からも「いつまでも自分の足で歩いてほしい」と要望が多く、職員はつまずきの多い方には足踏み体操をおこなったり、歩く速度が遅くなってきた方には付き添って安全確保に努めるなど個別の対応をおこない支援している。

利用者の出来る事できない事を考慮し、誤りのない服薬の支援に取り組んでいる

薬局から一包化して届いた薬は、鍵のかかった場所に個別の箱に入れて保管されている。訪問時職員は与薬時、利用者一人の薬を出す度に収納場所の鍵を施錠し、ダブルチェックをおこない、利用者本人にも確認してもらい服薬を促していた。自分でできる方には自分で目薬を差していただく。できない方には、袋を開けて手渡したり、口に入れるまで介助するなどその方の出来る事できない事を考慮し、誤りのない服薬の支援に取り組んでいる。嚥下について不安がある方については、食形態も含め歯科医や訪問医に相談している。

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(000)
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	○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

居心地の良い生活ができるように性格や相性を考慮し、テーブル席の配置を工夫している

利用者の性格やコミュニケーションなどを考慮して、テーブル席の配置変更を何度も行い、利用者同志の会話が弾み、居心地の良い雰囲気づくりが図られている。職員は、優しい口調で利用者に話しかけ、会話の中から利用者にとって何が必要かを常に汲みとることに力を入れ、利用者との信頼関係を築いている。リビングからは、利用者同志の会話や職員の笑い声が聞こえてくる。また、利用者の趣味の百人一首のカルタとりやトランプゲームを、相性のよい仲良しの利用者が互いに誘い合い、リビングのテーブルで楽しく遊んでいる。

利用者の「やってみたい」の声にはできるだけ早く対応することを大切にしている

利用者の会話の中から、「やってみたい」の声には、できるだけ早く対応するように努めている。利用者の好みに合わせ、ペン習字やめり絵の材料を用意し、物足りなさの様子が見られた際には大人のめり絵を提供するなど、利用者の反応を見ながら個々に対応している。自分の言葉で訴えることが難しい利用者に対しては、いつもと違う表情や反応など小さな変化を見逃すことの無いように、申し送り職員間の情報を共有し支援している。また、怒りやすい利用者には、ゆっくりした落ち着いた口調で分かりやすい言葉で話しかけるように配慮している。

これまでの生活の継続を感じ、季節感を味わえる共有空間づくりがみられる

入居の際には、自宅で見つめていた置物、椅子、テレビや家族の写真などを持ってきてもらい、落ち着いてこれまでの生活が継続できるようにしている。リビングには利用者と一緒に制作した、節分やお月見などの行事に合わせた飾り付けをして、季節感を味わっている。「芸術の秋」をテーマにした水彩画や習字の作品を展示して、利用者同士で褒め合う居場所ともなっている。また、散歩の途中で摘んできた花をリビングに飾り、季節を感じられるように支援している。利用者の躓きやふらつきを防ぐために、動線にはコードや物を置かないようにしている。

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>家族にとって大切な利用者を預かっていることを常に意識して支援している</p> <p>家族にとって大切な利用者を預かっていることを意識して支援しており、利用者の生活の様子や笑顔を見てもらう目的の家族招待の行事を開催している。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、一緒にゲーム大会を楽しむなど、家族・利用者・職員との交流の場となっていたが、今年度もコロナ禍のため、開催は中止となっている。6月、12月には、毎月の「こなつだより」とは別途に、行事を楽しんでいる利用者一人ひとりのスナップ写真を特集して家族に送付し、少しでも雰囲気味わってもらえるように工夫を図っている。</p> <p>家族に寄り添い、要望や意見に親身になって対応し、家族との信頼関係を築いている</p> <p>誕生会、七夕、夏祭りでの様子や食事の盛り付けの手伝いなど、利用者の生活ぶりがわかる写真を掲載した「こなつだより」を毎月発行し、家族に送付している。「こなつだより」には、利用者の健康状態や散歩、体操の参加状況などについて、居室担当者の直筆のコメントが記入され、家族の安心感につなげている。制限化の面会時では、施設長が近況報告とともに、家族の要望や意見に親身になって対応し、家族との密な信頼関係が構築されている。また、体調不良の場合や医療機関受診の際には、その都度家族への報告を行っている。</p> <p>家族、利用者の意向をできる限り尊重し、重度化対応及び看取り支援を行っている</p> <p>重度化した際のホームで出来ること、出来ないことや看取り、医療機関や他の福祉施設への移動などについて、家族にわかりやすく説明し了解を得ている。重度化した際には、訪問医と家族の話し合いの後、現状の介助の様子などを改めて説明している。できる限り、家族・利用者の意向に沿った支援に努め、二人介助によるシャワー浴やベッドからの安全な移乗、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っている。褥瘡、瘵ひとつない看取り支援は、職員の自信とともに、家族からの感謝の言葉につながっている。</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(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>近隣の散歩に出かけ、季節感を味わい、地域住民と挨拶を交わしている</p> <p>コロナ禍でも「散歩表」を活用し、感染対策を図りながら、少人数の散歩に出かけている。近くの農業試験場で梅の花や柿の実を見上げて、季節感を味わい、土手までの散歩の途中では、少ない機会を利用して、顔なじみの住民と挨拶を交わし、気分転換を図り地域の雰囲気を感じ取っている。また、車を利用しての近隣の回転寿司店や和食レストラン等への外食行事は、感染防止のために中止しているが、利用者の提案による手巻き寿司の企画や施設内夏祭りや盆踊りの音楽を流し屋台の雰囲気づくりをして、地域の季節の変化を感じてもらえるように工夫している。</p> <p>コロナ収束後には、地域行事への参加や地域資源の利用継続が予定されている</p> <p>コロナ禍以前は、町会の老人会からの誘いで、地域の盆踊りや鹿骨区民館祭りなどへの行事に出かけ、また、地域の樹木の虫の駆除活動や防災訓練にも参加していたが、現在は中止となっている。利用者の趣味に合わせて、近所の図書館にも本を借りに行き、本を見て楽しんだりして、生活にメリハリをつけ、また、近くのスーパーへの買い物外出などで、社会性の継続を図っていたが、感染防止のため現在は中止しているが、コロナ収束後には段階的に再開の予定である。</p> <p>「なごみの家」等との情報交換により、地域の独居高齢者の現状や課題を把握している</p> <p>町会の会長、なごみの家、地域包括職員などがメンバーの運営推進会議は、現在、書面での開催となっているが、10月には開催の予定である。事業報告、地域交流、避難訓練、委員会活動、自己評価の公表などの議題の内容やホームの現状、コロナ対策、課題をまとめ、毎回、メンバーに送付している。また、「なごみの家」や地域包括支援センターとの連携による、認知症カフェなどでの地域の高齢者との交流は現在、コロナ禍で中止となっているが、地域の引きこもりの独居高齢者の受け入れ状況や地域で抱える課題についての情報交換は継続して行っている。</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><b>要望や苦情を言いやすいように配慮し、課題は職員の成長の糧としている</b>                      契約時に苦情解決制度を説明し、苦情担当窓口や責任者、区と健康保険連合会の窓口を玄関に掲示し、苦情受付箱も設置している。今回の家族アンケートでは64%の方が理解していただいている。管理者が施設の窓口になっているので家族が話しやすい様に配慮をし、利用者のトラブル等についてはその都度報告をしている。希望・要望・苦情は直接電話や面会時に寄せられるので、職員と共有をし、言葉遣い・態度などで該当する職員がいる場合には、改善すべき点については話し合い職員の成長の糧としている。</p> <p><b>言葉遣いや態度について皆で話し合う機会を設け職員のメンタル面も配慮している</b>                      利用者が言葉や言い方、態度にどれだけ傷ついてしまうかを話す機会を設けて、新しい職員には細かく指導をしている。虐待防止・身体拘束についての研修を計画的に行っている。虐待についてはアンケートを実地し職員のメンタル面にも注意をしている。利用者の小さな痣も見逃すことなく報告をして、過敏になり注意が出来ないような環境は作らない様に報告をする事を徹底している。地域の虐待事例や困難事例の受け入れを介護保険課相談係に協力をして受け入れ地域貢献している。</p> <p><b>コロナ感染対策、事故防止、災害避難訓練など委員会中心に徹底している</b>                      新型コロナ対策には厚生労働省や都・区のガイドラインを基に、手洗い、マスク着用、消毒、検温、毎週のPCR検査、全員のワクチン接種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、感染者や濃厚接触者の自宅待機の日数の変更など発表がある度に直している。事故防止委員会で、ヒヤリハットの集計をしリスクの対策を考え、特に転倒防止策を徹底している。災害訓練は消防担当によるシミュレーションと訓練を行っている。大災害時のBCP計画は作成中である。</p>			

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-4-2	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①	主体的にその人らしく生活が継続できるよう、残存能力を活かした支援に取り組んでいる	
内容①	職員は利用者の出来ること出来ないことを良く把握し、様子を見ながらできる作業から少しずつ参加してもらえよう声かけをしている。訪問時には食事作りを始めると配膳の準備や、食器洗いなどを手順よく行う姿や、昼食後に百人一首かたるを楽しむ姿が見られた。職員は出来なくなってしまったことで不安になる前に支援に入ることを心がけると共に、今出来る事を取り上げてしまわないような支援の在り方・声のかけ方を考え、その方が主体的にその人らしく生活が継続できるよう、残存能力を活かした支援に取り組んでいる。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-3	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	職員は利用者の小さな変化をも見逃さず、医療とも連携して健康管理に努めている	
内容②	訪問医には小さなことでも相談することができる信頼関係を築いている。日常生活の中で生じる利用者の小さな変化をも見逃さないように努めている職員の気づきによって、必要な医療に結びつき、利用者の健康管理に取り組んでいる。また下肢筋力低下予防には歩くことが大切との考えから、コロナ禍においても健康を維持するための取り組みとして、雨の日以外毎日の散歩を継続してきた。職員はつまずきの多い方には足踏み体操をおこなったり、歩く速度が遅くなってきた方には付き添って安全確保に努めるなど個別の状態に応じて対応をおこない支援している。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-5-2	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
タイトル③	利用者に尊厳と敬意と愛情をもって関わり、気持ちや想いの理解を図っている	
内容③	利用者に尊厳と敬意と愛情をもって関わり、会話の機会を多く作り、その中から一人ひとりの気持ちや想いを理解することに力を入れている。利用者の「できること、できないこと」を見極め、何を望んでいるのかなど、新たな発見を見つけ、利用者の笑顔につながる対応などを職員間で共有し、散歩や家事、趣味など入居前にできていたことを継続できるように、ケアプランに反映させている。トイレ誘導の際の羞恥心の配慮や入室時のノックと声掛けによるプライバシーの尊重、スピーチロックなどの言葉遣いには特に注意を払い支援にあたっている。	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	日々利用者との関わりの中から気持ちをくみ取り、今やりたいことを楽しみ、穏やかで笑顔の絶えない生活を送っている
	内容	「家庭的な雰囲気の中で安心して暮らし、役割を担って笑顔の絶えない施設」を方針に、職員はカンファレンスで情報を共有し、日々「尊厳と敬意と愛情」を持って関わっている。日々の会話や関わりの中で利用者が今何をしたいのか、何を望んでいるのか汲み取り、食事の支度を手伝ったり、百人一首やトランプ、パズルを楽しんだり、散歩に出かけたり、体操をしたり、気の合った方との席で会話を楽しんだり、また、クリスマスや行事の時には特別な料理を用意し、職員も一緒にダンスを踊ったり歌ったりして、笑顔の絶えない穏やかな生活を楽しんでいる。
2	タイトル	コミュニケーションが良く、相談し易く話しやすい信頼関係の高い職場の雰囲気が利用者の安心感に繋がっている
	内容	「尊厳と敬意と愛情」を行動指針として全職員で繰り返し確認し、管理者とリーダーが範を示し、話しやすく相談しやすい、コミュニケーションの良い信頼関係の高い職場を築いている。また、利用者の幸せと同時に職員と家族の幸せを大切に助け合い働きやすい職場作りを努めている。問題行動は日々「どう理解するか、どう対応するか」職員がその都度集まって話し合い団結して乗り越え、経験を積み重ね難しい課題も何とか乗り越えられるという自信をつけている。人間関係の良い職員の雰囲気が利用者にも安心感の元となっている。
3	タイトル	家族にとって大切な利用者を預かっていることを常に意識して支援に努め、親身になった対応により、家族との信頼関係を築いている
	内容	家族にとって大切な利用者を預かっていることを常に意識して支援に努め、アンケート調査では80%とほとんどの家族から「大変満足」との回答を得ている。家族を招待しての行事は今年度も中止となっているが、その雰囲気を少しでも感じてもらえるよう行事等のスナップ写真を特集して家族に送付し好評を得ている。毎月「こなつだより」で利用者の健康状態や散歩、体操の参加状況などについて、居室担当者の直筆のコメントが記入され、家族の安心感につなげている。面会時には、家族の要望や意見に親身になって対応し、家族との信頼関係を築いている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	職員の育成は日々の実践の中で育成している、内部研修として実践を裏付けるニーズの高い専門的な知識の研修を期待したい
	内容	職員の育成は現場でリーダーや先輩が範を示し、助言を貰って、日々の実践の中で育成している。内部研修としては委員会が事故防止、身体拘束廃止、虐待防止（早期発見チェックリスト、職員セルフチェック等）権利擁護、コロナ等感染防止等基本研修と疾患解説の研修をしている。職員育成は目標を共有して実践の中で育成することが中心であるが、裏付けとなる知識を内部研修で補強する必要があると思われる。一番は日々実践の裏付けとなる認知症の方とのコミュニケーションの基本知識や重度化に備えた3大介護の基本知識等が必要と思われる。
2	タイトル	職員の育成は自己評価とOJT、研修で育成している。さらに一人ひとりの幸福感・充実感を一層深めるシステムの構築を期待したい
	内容	コミュニケーションが良く、休みも取れ働きやすく離職者の少ない職場である。管理者・リーダーは職員を誉めるところを増やす様に心がけている。人事考課制度で20項目について自己評価して、目標を設定し達成を評価しているが、目標そのものが抽象的で制度を活用して成長を誉めることは難しいと思われる。職員の良い点・強み、成長した点、感謝したい事、利用者支援の成果等を管理者・リーダーからのフィードバックすると同時にチーム職員全員からもフィードバックして職員一人ひとりが幸福な充実感を一層深めることが望ましい。
3	タイトル	地域関係機関と連携し、独居の認知症の対応など地域貢献をしている、コロナ禍であるが様々な手段で情報共有し一層の貢献を期待したい
	内容	地域連携としてはなごみの家と地域包括支援センター、区の介護保険課、町内会、業界事業所等と連携して、地域の困っている高齢者と家族の支援に貢献している。当グループホームは小規模多機能居宅介護を併設しているので、独居の高齢者の認知症の重度化対応など専門機能を生かして貢献している。今後さらに、当施設は専門機能を生かしてより地域に貢献出来るようにしていきたいと考えているので、コロナ禍で交流の難しい点もあるが、様々な手段で交流し地域情報を共有して専門機能を生かして地域貢献を期待したい。