

利用者調査とサービス項目
を中心とした評価手法

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和6年度】

2025 年 3 月 6 日

東京都福祉サービス評価推進機構

公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 191-0062

所在地 東京都日野市多摩平1-2-26 シンデレラビル3階

評価機関名 特定非営利活動法人 あす・ねっと

認証評価機関番号

機構 09 - 189

電話番号 042-514-8061

代表者氏名 土方 尚功

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		H2401070	
	②		H2401071	
	③		H2001039	
	④		H0902015	
	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	グループホーム敬愛の森		指定番号	1392700124
事業所連絡先	〒	189-0024		
	所在地	東京都東村山市富士見町1丁目14番地3		
	TEL	042-306-3196		
事業所代表者氏名	施設長 清 隆真			
契約日	2024 年 10 月 11 日			
利用者調査票配付日(実施日)	2024 年 11 月 20 日			
利用者調査結果報告日	2025 年 1 月 14 日			
自己評価の調査票配付日	2024 年 11 月 20 日			
自己評価結果報告日	2025 年 1 月 14 日			
訪問調査日	2025 年 1 月 21 日			
評価合議日	2025 年 2 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)	今回の評価は、利用者調査とサービス項目中心の評価方法を採用した。評価に当たっては4名の評価者が担当した。また、利用者調査は、場面観察と家族に対するアンケートを実施した。場面観察は3名の観察者がユニット間を移動しながら実施した。利用者家族や職員へのアンケート調査は匿名性を保持するため直接評価機関へ郵送してもらった。本報告書とは別にアンケート回答を集計・数量化し前年度比較や令和5年度東京都グループホーム(504事業所)平均との比較をした報告書を提出した。			

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。

2025 年 3 月 5 日

事業者代表者氏名

社会福祉法人 敬愛会
理事長 青木 澄雄



1	理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定） 事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定） 1)品位と品格を持つ 2)目の前の利用者の最善を考えた支援 3)情報セキュリティの強化
2	期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上） （1）職員に求めている人材像や役割 常に、目の前の利用者に対して、何が、最善なのかを考え、話し合いをし、行動に起こす。 ご利用者の気持ちに寄り添う。ご利用者を尊重する、 ご家族の状況を理解する。 職員同士のコミュニケーションを怠らない。思い込み、認識違いがないよう確認を徹底する。 仲間を尊重する。 （2）職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感） 以上を意識して実践することで、自分自身の向上に繋げる。

調査対象

定員18名。利用者は男性4名、女性14名、合計18名であり、平均年齢は男性87.75歳、女性90.9歳、平均90.2歳。平均要介護度は2.83。平均入所期間は3年7ヶ月。車椅子を常時使用している利用者は9名であり、排泄介助を要する利用者は11名である。

調査方法

場面観察については評価員3名で2ユニットにまたがって実施した。家族アンケート調査対象18名の内、回答数9名であった。

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

9

利用者家族総数に対する回答者割合（％）

50.0

利用者調査全体のコメント

9名の回答のうち、事業所への総合的な満足度の回答内訳は「大変満足」11名、「満足」7名、「どちらともいえない」1名、「不満」0名、「無回答」0名であった。アンケートに関しては、特に問10「あなたが不満に思ったことや要望を伝えた時、職員はきちんと対応してくれていると思いますか。」が最も評価が高く、全員が「はい」と答えている。なお、問1「ご家族に対して、事業所からご本人の様子や生活についての報告や説明がありますか」については、最も評価が低かった。総合的意見としては「とてもよく見て頂いている。」「できれば事業所から普段の様子を知らせてほしい。」「居室での面会を許可してほしい。」などの意見があった。

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》

本人が出来ないことだけを支援し、自立をサポートしている姿が見受けられた。3名のテーブルの1名が手をたたき職員を呼ぶ動作を続けると、その方の隣に職員が座り3名と折り紙を始める。その1名は手をたたいて人を呼ぶ動作をやめ職員の話に耳を傾け、笑顔で話していた。入居者の顔は安心した様子で和やかな雰囲気になっていった。テーブルを分ける時点で入居者の身体状況や得意不得意を把握し、入居者が楽しめるレクリエーションの提供をおこない、利用者の意思と自立した生活を尊重していることがうかがえた。

《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》

壁面飾りをおこなっているテーブルでは、一人ひとりの認知症状のレベルに合わせて職員が準備をし、それぞれができることを提供することにより、充実しているように見受けられた。その中の一人は自信を持ち、他入居者と積極的にコミュニケーションをとり、アドバイスをしながら作業を終えると、達成感で満足している様子だった。言葉も少なかったテーブルがレクリエーションが始まったことで、和やかな雰囲気でおこなっていた。また、同じテーブルから1名が車椅子を自走して動き出し、トイレに行き、帰って来るまでを見ていると、動き出しから排泄の一連の動作の中でも、自分の出来ない動作だけを支援してもらうことにより、生活の場で萎縮することなく自分のペースで自由に動けることで、テーブルに帰って来た時には、自分でおこなえたという自信のある表情で安堵しているようにも見えた。隣のテーブルに座っていた3名は、何もおこなってなく、下をむいたり、テレビを見たり、手をたたいていたが、職員がテーブルに座り話しながら、折り紙を提供したことで、一人ひとりに声をかけると、皆笑顔になり自分から折り紙に手を伸ばしたり、表情に活気がでて、楽しんでいる様子だった。

「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

ご利用者の認知機能、残存能力に併せた、席の配置、活動内容の振り分けを意識した支援の取り組みを行っています。
 利用者のBPSDに併せた、個別の取り組みの中で、ラボールの技法を取り込み、ノートPCにて記録を打ちながらも、精神的に落ち着いて頂けるよう意識した支援を行っています。
 3名の職員で、9名のご利用者の行動をさり気なく、見守り、行動制限や、スピーチロック等が無いよう、残存能力を充分理解した、自立支援の実践を行っています。

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	2	4	3	0
「入所当初は職員の方から日頃の様子などお話を聞く時間がありました。4月以降？、人事の異動があったのか、お忙しいようで若干コミュニケーションが取りづらいです。」「こちらから聞けばお答えくださるが、聞かなければ特にない。」「転倒など事故についてはすぐに教えてくれるが、日頃の様子についての報告はない。聞けば教えてもらえる。」「細かい様子の説明なし。面会時にこちらから聞くと答えてくれることもあるが、定期的な面談の時間が必要。」などの意見があった。				
2. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	8	1	0	0
「いつも整理整頓されています(台所、食堂、床など)。ありがとうございます。」「生活スペースを常に見ているわけではないので不明。」「いつもきれいにされている。」などの意見があった。				
3. 職員の接遇・態度は適切か	8	1	0	0
「服装は適切。たまに乱暴なことを入所者に言うスタッフもいる(1名)。」「という意見があった。				
4. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	7	1	1	0
「職員の●●さんは、いち早く母の不調に気づいてくださいました。受診を勧めてくださり、本当に命拾いました。」「問題が起きたとき、適切な報告がなかったのが非常に残念。」などの意見があった。				
5. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1	6	0	2
「いさかいいじめを認識していませんが、他のトラブルには対応してくださっているようです。」「考えたことがないのでわからない。」「そういうことがあるのかどうかわからないので。」「利用者同士のいさかい、いじめがあることは不承知のため。」などの意見があった。				

6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	8	1	0	0
「認知症を理解し、対応してくださっていると感じます。」「大切にしてくれている、大切にしてほしいという希望はある。」などの意見があった。				
7. 利用者のプライバシーは守られているか	8	1	0	0
「家族が住む地域の知人が施設職員にいらっしゃいます。今のところ問題ありません。」という意見があった。				
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	5	2	2	0
「入所前(時)の聞き取りが反映されています。」「支援計画の見直しがない。強く希望する。」などの意見があった。				
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	5	2	2	0
「入所時の説明が丁寧でした。」「最初のみしか説明されていない。同上(問8)。」「こちらから機会を見つけてスタッフから聞き出している。」などの意見があった。				
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	8	0	0	1
「少々無理なお願いも聞いてくださいます。慎みます。職員間の連携、伝達が上手くいかないことがあるのが残念です。」「裁量がそもそも与えられていないのかもしれないが、できる範囲では聞いてくれている人もいます。」などの意見があった。				
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	4	4	1	0
「入所時(前)の説明で伺いました。やはり、とても丁寧でした。」「ケアマネジャーとまだ会ったことがない(変更後)。」「などの意見があった。				

6/16

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
評価項目1 サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている 評点(〇〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している	○非該当
●あり ○なし	2. サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている	○非該当
●あり ○なし	3. サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している	○非該当
評価項目2 サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている 評点(〇〇〇〇)		
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-2の講評		
見学时、事前面接時、入所時に基本的なルールや利用料などの説明を行い同意を得ている 見学时にも、サービス内容や事業所の基本的なルール、利用料などの重要な事項は説明しているが、事前面接時にも再度説明し、理解を深めている。入所時には、改めて契約書や重要事項説明書に基づいて事業所のルールや重要事項の他、利用者が重度化した時の対応や事業所が積極的に進めている看取りケアに対する意向確認も行っている。施設サービス計画や苦情解決制度などは、必要な都度説明して理解を得るようにしている。介護保険などの制度や利用料に変更がある場合には、その都度説明を行い、書面にて同意を得ている。 リロケーションダメージ軽減のために入所前の生活継続に努めている 事業所では、利用者のリロケーションダメージ軽減のために、利用者らしさの把握に努めている。事前面接では、利用者や家族の意向や状況、生活歴や既往症、日常生活動作などの情報に加えて、これまでの生活習慣や趣味、親しい友人や好き嫌い、入所後も続けたい習慣など独自のシートを使用して詳細に聞き取り、利用者らしさの把握に努めている。また、写真やアルバム、ぬいぐるみや使い慣れた家具などの持ち込みを推奨して、自宅に近い環境に設えている。職員はなじみの関係構築に向けて、利用者の不安に寄り添い、傾聴を心がけている。 入退所時には関係機関と連携して利用者の生活継続を図っている 入所時には、利用者や家族からの情報の他に、同意を得たうえでケアマネジャーや介護サービス事業などの関係機関とも連携して利用者らしさの把握に努めている。重度化や看取り期に入った際、利用者と家族が希望する場合には、事業所で対応できない医療行為が必要な場合などを除いては住み慣れた事業所で看取りケアを実践している。やむを得ず退所となる場合には、退所先の病院や施設に情報を提供して、利用者の今までの生活が継続できるように連携を図るとともに、退所後も継続的に相談にのっている。		

サブカテゴリ-3		
3	個別状況に応じた計画策定・記録	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 10/10
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	
●あり ○なし	1. 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している	○非該当
●あり ○なし	2. 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	○非該当
●あり ○なし	3. アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている	○非該当
評価項目2 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の介護計画を作成している 評点(〇〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている	○非該当
●あり ○なし	2. 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている	○非該当
●あり ○なし	3. 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	○非該当
評価項目3 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしくみがある	○非該当
●あり ○なし	2. 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している	○非該当
評価項目4 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している	○非該当
●あり ○なし	2. 申し送り・引き継ぎ等により、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	○非該当
サブカテゴリ-3の講評		
独自の24時間シートなどで利用者らしさの把握に努めている 事業所では、入所前から利用者らしさの把握に努め、入所後も今までの生活が途切れることの無いように利用者や家族の意向や状況、生活歴、既往症などの情報に加えて、生活習慣や趣味、親しい友人や好き嫌い、入所後も続けたい習慣など独自のシートを使用して詳細に聞き取り施設サービス計画に反映させている。入所後も日常の支援の中で寄り添いながら意向把握に努め、うまく言葉に表現できない利用者からは表情やしぐさから読みとるように努めている。アセスメントでは、独自の24時間シートを活用して利用者の望む生活実現を目指している。 介護計画は半年ごとに更新し、介護支援ソフト上で情報を共有している 認知症対応型共同生活介護計画には、食事・入浴・排泄という介護内容のみならず、利用者自らが行う趣味活動や役割なども計画に加えて利用者らしい生活実現を目指している。介護計画は半年ごとにモニタリングと意向確認を行い更新を行っているが、利用者や家族の状況が大きく変化した場合や入退院があった場合、利用者や家族の意向が変わった場合には随時見直しを行っている。職員は介護計画に基づきサービスを実施した記録や日々の入居者の様子の詳細を介護支援ソフトに入力・記入し、情報を共有している。 医療機関や併設事業所と連携しながら利用者支援にあたっている 入居者一人ひとりの情報は、介護支援ソフトで共有する他、申し送りや引き継ぎなどによって、利用者に変化があった場合の情報も日常的に共有している。各ユニットでは毎月、全体では3ヶ月に1度会議を開催して再確認を行っている。健康上の変化が見られた場合には、併設の診療所や看護小規模多機能型居宅介護と密接に連携することで、必要な指示を受け、通院や救急搬送などの対応を行っている。医療・法入内連携により利用者・家族に安心を提供している。		

サブカテゴリ-5			
5	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	5/5
評価項目1 利用者のプライバシー保護を徹底している		評点(○○○)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている	○非該当	
●あり ○なし	2. 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている	○非該当	
●あり ○なし	3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	○非該当	
評価項目2 サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している		評点(○○)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)	○非該当	
●あり ○なし	2. 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている	○非該当	
サブカテゴリ-5の講評			
法人の定める個人情報保護規定に基づき管理し、同意を得ている 事業所では、利用者の個人情報保護に関して法人の定める個人情報保護規定に基づき管理している。利用者と家族には、入所時に契約書と重要事項説明書に基づいて個人情報の保護と情報提供先を説明し、同意書に同意を得ている。写真撮影や広報誌などへの使用に関しても、意向を確認している。職員は入職時に、在職中はもとより退職後も個人情報を遵守する旨の誓約書を提出し、定期的に入権研修を行い、人権や羞恥心に配慮した言葉がけと迅速な対応に努めている。 利用者一人ひとりのプライバシーに配慮し、利用者の意向を常に確認している 個人宛ての郵便物は、本人に渡すか家族に渡すか、事業所に対応するか意向を確認している。居室に入室の際には、ノックと声かけを行い、承諾を得てから入室している。入浴や排泄などの介護は可能な限り同性による対応としている。同様に介護が必要な際にも、必ず介護内容とその目的を伝え、承諾を得てから行い、拒否された場合には時間をおいて声かけしたり、他の職員が改めて声かけするなどを行って、利用者の意向を常に確認している。日々の声かけの他、利用者の表情やしぐさから、利用者の想いを把握するように努めている。 利用者が入居前の生活を継続し、自分らしく生活できるように支援している 利用者が入居前の生活を継続し、自分らしく生活できるように、生活歴や趣味、嗜好など詳細に聞き取り、サービス提供に活用している。認知症などによりうまく「ノー」と主張できない利用者に対しては、日頃から利用者一人ひとりの個性を把握し、利用者の想いを代弁できるように常にアンテナを張って観察している。レクリエーションや体操などの活動や食事なども、一律に声かけや誘導を行わず、利用者の表情を見ながらその時々に合わせて声かけを行い、利用者にストレスをかけないように配慮している。			

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	
理念実現のために「心得」というベーシックマニュアルを活用している 南台シニアセンター敬愛の森の理念「地域の人々が安心と希望のある生活が実現できるよう支援します」の実現を目指し、家庭的な雰囲気のもと安心してその人らしく生活が送れるように事業所の職員として求められる姿勢や手順などを「心得」というベーシックマニュアルにまとめ、職員はいつでも確認ができるようになっている。「心得」は業務標準化に活用されている他、具体的な対応例などを写真なども活用してマニュアルや手順書として定め、職員は日常的に活用している。 基本的なマニュアルや手順書は定期的に見直しを行っている 事業所では、想定される感染症や事故(転倒や誤嚥など)、看取り、医療との連携などの発生時に、職員が適切に対応できるように詳細に手順を定めている。マニュアル・手順書などは、職員の気づきを基に定期的に見直しを行っている。現在の職員に対しては必要十分なものであるようだが、今後の未経験者や外国人雇用などを想定した場合、一度徹底的に見直しをすることも必要だと思われる。より詳細なマニュアルを整備するとともに、一目で確認できる写真をフローチャートに組み合わせた簡易版の作成、マニュアルへの動画の活用も必要になるのではないか。 目標管理制度の充実と研修により、サービス向上を目指している 現在のところOJTを中心とした職員育成・業務標準化とともに目標管理制度による研修計画・育成計画による職員のスキルアップを進めている。事業計画達成のための個人目標や研修希望、自己実現目標を聞き取り、育成計画を立案し、年4回その進捗チェックを行っている。今後は、その制度をチャレンジシートや育成計画、研修計画で書類として残し、面談→育成計画→進捗確認→達成度測定をシステム化することも必要と思われる。研修は事業所内研修に加えて、外部研修、派遣講師研修、オンライン研修も計画して更なる充実を図っている。	

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		
●あり ○なし	1. 個別の認知症対応型共同生活介護計画に基づいて支援を行っている	○非該当	
●あり ○なし	2. 利用者一人ひとりがその人らしく生活できるよう支援を行っている	○非該当	
●あり ○なし	3. 関係職員が連携をとって、支援を行っている	○非該当	
評価項目1の講評			
介護職員と医師、看護師が連携して、利用者の意向に沿った支援を提供している 事業所では体調の変化により、今までのサービスを提供できなくなった利用者にはアセスメントを実施し計画書を更新している。また、介護保険の更新時には、モニタリング、担当者会議を行ないながら計画書の見直しを手順良く行ない、日々のサービスを提供している。事業所では主治医、看護師、機能訓練士、歯科衛生士と連携を図りながら利用者個別のケアをチームとして行なうことができている。また、機能訓練士と歯科衛生士の訪問回数について改善点としてあげているが医師と看護師については頻繁に訪問しているため利用者は安心して生活できている。 利用者の最新の状況を細かく観察、聞き取りをおこない、計画書に反映している 事業所独自の記録方法を活かし、利用者の行う事、利用者のできることを日報に書くことで計画の見直しや更新時に反映している。また、利用者の日々の食事、入浴、排泄などの様子を細かく観察することで、気づきが生まれ、それを記録し職員間で共有している。そのため利用者は希望を言いやすく、職員も統一された介護を行なっている。利用者の生活歴を職員が聞き取り、本人の持っている能力を観察により気づく事で、利用者がいつまでも楽しく生活できるような計画書の作成に取り組み、個人のファイルで管理する事で日々のケアに役立てている。 生活歴からのヒントや本人からの希望を聞きながら自立した支援を提供している 入居時に担当職員が利用者の生活歴を聞き取り、その方がどのような人生経験をされ、どのような思いをしたかまでひも解き、日々のケアで行って良いこと悪い事、どこまで手を貸して良いのかを決定し、利用者の気持ちや心身状況に応じた支援を行っている。また、本人からの希望も予め聞き取り計画を立て、職員間で共有している。生活していく中で、利用者が懐かしく自尊心や思いや希望を日々の様子から気づいたり、聞き出すことにより、利用者が我が家で生活しているような自由な暮らしに近づけ、気を使わない生活の実現に取り組んでいる。			
2 評価項目2 利用者の状態に応じて、日常生活に必要なさまざまな作業等を利用者が主体的に行うことができるよう支援を行っている		評点(〇〇〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 食事に関する一連の作業等利用者の生活場面では、利用者の主体性と能力を活かして支援を行っている	○非該当	
●あり ○なし	2. 利用者一人ひとりに応じた生活への参加ができるよう工夫をしている	○非該当	
●あり ○なし	3. 利用者の心身の状況に応じて、生活するうえで必要な支援(食事や入浴、排泄等)を行っている	○非該当	
●あり ○なし	4. 各種手続きや買い物等日常生活に必要な事柄について、利用者本人による実施が困難な場合に代行している	○非該当	
評価項目2の講評			
食事に関する生活での場面では、個々の身体状況に合わせた支援を行っている アセスメントにより利用者個々の身体状況に合わせた食事を決定し、調理担当と連携を図り提供しているが、中には食事の摂取量が少ない方もいるためその方については家族と話し合い家族に補助職を依頼するなど柔軟に対応している。また、リビングで食事が何かの理由で摂取できない方へは、居室で介助しつつ食べるなど、他の利用者への混乱を避ける方法で対応している。食事に関する利用者の参加については、入居時に家族からのニーズが少ないために作ることを行っていないが、下膳などを自身でおこなうことにより個々の能力の維持に取り組んでいる。 利用者一人ひとりの状態に合わせた食事、排泄、入浴の介助をおこなっている 利用者が食事や排泄、入浴など毎日の生活で必要な事を利用者がいつまでも自分で継続しておこなえるように、それぞれに合った介入をしている。排泄については、移動手段が車椅子を介助なしで動けない方も居れば、また移動手段が車椅子の方が自身の排泄のタイミングで動き出し、トイレまで行き車椅子から立ち上がる時にだけ職員が駆け寄り一部の介助を行ない、その場を離れるなどの支援をしている。利用者の羞恥心の配慮もあるが、本人が求めている過剰な介護を行わないことにより利用者本人の残された能力の維持に繋がっている。 日々の食事作りの参加は難しいが、イベントにより食事を利用者が楽しむよう努めている 事業所では、日常の生活で利用者による食事づくりは行っていない。自宅でおこなっていた食事づくりなど引き続きおこなうことが良いとされているが、入居時にご本人とご家族からの聞き取りでは食事づくりのニーズが少なく、日々の日課としてはおこなっていない。しかし、食事に関する参加としては、テーブル拭きや食事の盛り付け、後片付けは職員のサポートによりおこなっている。さらに、イベントによる鍋料理を提供するなど、利用者の声を聞きながら、日々の食事に楽しく参加できるように、職員が一丸となって企画立案している。			

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(〇〇〇〇)
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 利用者の心身の状況に応じた健康管理を行っている		○非該当
●あり ○なし	2. 日常生活の中で、利用者一人ひとりの状態に応じて身体を動かす取り組みを工夫している		○非該当
●あり ○なし	3. 服薬管理は誤りがないようチェック体制の強化などしくみを整えている		○非該当
●あり ○なし	4. 利用者の体調変化時(発作等の急変を含む)に、医療機関等と速やかに連絡できる体制を整えている		○非該当
評価項目3の講評			
医師や看護師との連携を図り、利用者に合わせて健康管理をおこなっている 利用者は訪問診療や訪問歯科診療を利用して、定期的に受診をすることで健康の管理をおこなっている。医師と看護師については、頻回に利用者の身体の様子を診ているため、利用者に何かしらの異常が認められた場合には速やかに対応できる体制を整えている。訪問歯科診療の歯科衛生士は週1回の診療で、事業所としては頻度が少ないと感じているため、週に1度の診療で介護者にもできる口腔内の管理について歯科衛生士とコミュニケーションを図りながら、情報を共有するなどの方法を取り、利用者の健康管理に努めることを期待する 職員が危機感を持ち、独自の服薬管理にて薬の誤りがないように管理されている 事業所の利用者は概ね健康状態を良好に保っているが薬の処方を受けているため服薬の管理が必要となる。事業所では、調剤薬局からの薬を4週間分と1日分の服薬ボックスを使用して正規職員が管理している。確認方法としては2人で確認をしている。配薬ボックスへの配薬と服薬時に関わる職員を他の職員にして、服薬に関する事故を回避する体制を整えている。今後も誤薬、薬薬など、職員による人的な事故を防ぐ取り組みを継続することを期待する。 利用者の健康を維持するために、身体を動かすように職員は日々気にかけている 利用者個々の介護計画書に沿って、日々の生活で利用者一人ひとりの身体状態に合わせて、体を動かす取り組みをおこなっている。また、医師と看護師との連携を図り利用者の情報把握をおこない、支援に取り組んでいる様子が伺われる。事業所が改善の必要点であげている、自身で動けない利用者に対する体を動かす運動の提供の頻度が少ないことについては、マンパワー的な問題もある中、職員も提供頻度が少ないと感じている。このための方法手段を医師、看護師、理学療法士などと情報を共有し、運動への取り組みをできるだけ継続していくことを期待する。			
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のとなっている		○非該当
評価項目4の講評			
季節感のある作品をリビングなどに掲示することで楽しく生活できるよう支援している 入居者一人ひとりの特性を活かして、レクリエーションで季節を感じる飾りを作成し、リビングに飾ることで、居心地の良い空間を作り、入居者に季節を感じてもらいながら、楽しい雰囲気の中で生活できるよう支援をおこなっている。今年の干支である蛇を題材にした作品を作り、書初めを掲示している。自分たちで作成した作品が目につくところに掲示されているため、入居者が気付き、会話の糸口になり、入居者同士のコミュニケーションを生み出す関係づくりに努めている。事業所では入居者が穏やかに生活できるための環境づくりに配慮している。 入居者同士のトラブルを回避し、フロアでの円滑な共同生活の支援が考えられている 1日の大半を過ごすフロアで大きな声を出したり、落ち着かない入居者がいる場合、共同生活が円滑に進められるような支援がおこなわれている。職員が入居者のそばにいて落ち着いたり、また一時的に居室で過ごすことで、落ち着きを取り戻すことができたり、さまざまな支援をしながら、入居者への配慮がなされている。入居者同士のトラブルを回避し、入居者が安全に穏やかに生活が送ることができている。共同生活を円滑に進める方法を今後の改善点にあげていることから、起こりうるトラブルを想定し、さらなる支援が期待される。 2つのユニットは通路で繋がっており、職員の見守りがしやすい設計になっている 火を使わずIHが設置され、オープンキッチンになっていて、職員がキッチンに入っている様子も、リビングの様子がわかる構造になっている。またリビングから各居室が見渡せるようになっていて、入居者の様子が把握でき、安全性に配慮されている。居室には、眠りスキャンが導入されているので、入居者の動き出しや急変にいち早く対応できるようになっている。バリアフリーになっていて、不要な物も配置されておらず、入居者が移動しやすいようになっている。2つのユニットは、通路でつながっているため、職員が見守りしやすい設計になっている。			

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			
今後事業所発信で家族に定期的に入居者の様子を伝える手段を模索する必要がある 入居者の日常生活を知ることができる介護支援システムというWEB公開できる素晴らしいシステムを導入しているが、現時点では、うまく運用されていない。面会に来ている家族に対しては、職員から積極的にコミュニケーションをとり、入居者の日常の様子を家族に知らせているが、定期的に来園されていない家族に対して、知らせることができていないため、家族が入居者の状況、様子を知り得る手段がない。家族調査の結果では、事業所から入居者の様子の報告がないとの声がある。 家族調査の結果では、居室での面会を許可してほしいとの声がある 施設としては、コロナなど感染症予防のため、以前は建物1階相談室で面会をしていたが、現在は、2階グループホーム内での面会を解禁し、家族に入居者の居室の様子が見てもらえるようになっていいると考えられているが、家族からは、居室での面会を許可してほしいとの声がある。家族にとっては、居室で親との時間を大切にしたいと願っていることが推察される。感染症対策は継続しつつ、柔軟な対応が期待される。 契約時に家族に重度化・看取り対応に関して丁寧に説明し、同意を得ている 看取りを行うグループホームが数少ない中、終の棲家として安心して暮らせるように看取りをおこなっている。重要事項説明書の内容に「重度化対応に関する指針」「看取り対応に関する指針」がまとめられており、契約時に家族に対して丁寧に説明し、同意を得ている。また、ケアプラン更新時も都度、入居者や家族等に説明し、方針を共有している。			
6 評価項目6 利用者が地域で暮らし続けるため、地域と連携して支援を行っている			評点(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			
入居者は地域の様々な資源を利用することで生活の質を上げることができている 入居者と一緒に歩いて行ける商業施設がなく、車がないとなかなか買い物に行くのが難しい立地だが、東村山生活実習所で作っているパンが月に2回、イオンフードスタイルの移動販売車が週に1回のペースで建物の下まで来ている。入居者は対面で会話を楽しみながら、思い思いの嗜好品を買うことができ、自分のお金で自分で購入する満足感を得ることができている。地域のさまざまな資源を利用することで生活の質をあげることができている。今後さらに入居者が買い物など外出できる選択肢が広がることに期待したい。 定期的に行事が開催され、近隣住民も参加することで入居者との交流の場になっている 地域と連携し、月に1回コンサートやイベントがおこなわれており、小学生によるダンス、音大生による歌声コンサートや高校生によるプラスバンドのコンサートなどが開催され、入居者の楽しみの一つになっている。チラシにて近隣に知らせ、住民の参加もあり、入居者と近隣住民との交流の場にもなっている。また、近くにある小学校の運動会にも参加し、入居者が地域の一員として生活することができている。 運営推進会議を定期的に開催し、協力関係を築きながら支援を行っている 運営推進会議は、併設している看護小規模多機能と合同で、年に6回開催されている。参加者は入居者、家族、職員、自治会長、民生委員、市の職員、地域包括支援センターで構成されている。運営推進会議は、奇数月の第4水曜日13:45～と決められているが、家族の参加率が少なく、運営推進会議の内容が家族に伝わっていないのが現状であるため、今後開催日時などを再考し、家族が参加しやすい体制になっていくことが望まれる。			

Ⅲ 利用者保護に関する項目

利用者保護に関する項目		標準項目実施状況	9/9
1 評価項目1 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている 評点(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、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している		○非該当
●あり ○なし	2. 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている		○非該当
3 評価項目3 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる 評点(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)			
入所時に契約書や重要事項説明書に基づいて苦情相談について説明している 入所時に契約書や重要事項説明書に基づいて苦情相談に関する担当者、第三者委員、東村山市担当、東京都国民健康保険連合会、東京都社会福祉協議会運営適正化委員会の連絡先を説明し、自由に利用できることを説明している。これまでに事業所や法人をあげて組織的に解決すべく苦情は実際には発生していないが、苦情などが発生した場合には、担当部署と連携しながら対応する体制を整えている。何より、苦情以前の要望の段階で把握、対応できるように利用者や家族との信頼関係構築に努めている。 BCPは整備、訓練も実施しているがブラッシュアップが必要である 事業所の立地する地域は水害・土砂崩れなどのリスクの低いエリアだが、年2回の避難訓練と消防訓練の他、BCPは自然災害・感染症ともに作成、事業計画にも明記して訓練を実施して、利用者・職員ともに安全に対応できるように努めている。新型コロナウイルスは5類に移行したもののインフルエンザ、マイコプラズマ肺炎など様々な感染症に備えて研修、訓練を続けている。災害発生時に職員が迅速に対応するために現場に合わせてBCPをブラッシュアップし、訓練を継続し、いつ災害が発生しても対応できるような体制構築にも期待したい。 虐待が発生しないように研修やミーティングで防止対策を行っている 職員の言動が利用者を傷つけることの無いように、定期的にミーティングなどで確認している。虐待防止研修も年2回実施し、他の事業所などで虐待や不適切な介護が発生した際には、職員と情報共有して、各自身を引き締めているとのことだが、たとえ短時間であっても話合った内容や、職員間で共有した他事業所の虐待事例なども会議録として残しておく必要もあると思われる。利用者の健康管理やヒヤリハット報告による事故予防にも注力した結果、入院抑制・稼働率向上につながっている。			

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-2-2	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
タイトル①	サービス開始時のリロケーションダメージ軽減のための環境づくりをおこなっている	
内容①	利用者のリロケーションダメージ軽減のために、利用者らしさの把握に努め、事前面接では、利用者や家族の意向や状況、生活歴や既往症、日常生活動作などの情報に加えて、今までの生活習慣や趣味、親しい友人や好き嫌い、入所後も続けたい習慣など独自のシートを使用して詳細に聞き取り、利用者らしさの把握に努めている。また、写真やアルバム、ぬいぐるみや使い慣れた家具などの持ち込みにより一人ひとりに合わせた環境づくりをおこなっている。職員は利用者の不安に寄り添い、積極的な声かけ、傾聴による馴染みの関係づくりを心がけている。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-4	共同生活が楽しく快適になるよう工夫している
タイトル②	個々の入居者に合わせた環境作りをし、楽しく快適に生活できるようにしている	
内容②	2ヶ月に一つの企画を立て、入居者に掲示し、入居者の意見を聞きながら、楽しく参加できる企画を提供している。レクリエーションで作成した飾りなどをフロアに掲示し、入居者に季節を感じて生活してもらえるよう工夫をしている。手作りの物を飾ることで居心地の良い空間を提供している。定期的にモニタリングをすることで一人ひとりのニーズに合わせたメニューを取り入れ、「その人らしさ」を大事にした支援をしている。今後、入居者の誕生日には願いが叶う日にしたい。という施設側の意欲があり、さらなる楽しく生活できる環境作りが期待される。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	利用者保護(3)	事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる
タイトル③	全ての感染症の予防という観点により、事業所では衛生管理に努めている	
内容③	施設の玄関でアルコールにて手指消毒、体温のチェックをおこない外部からの訪問について管理をしている。また、施設内は綺麗に清掃されており、手指の消毒ができるように、至る所にボトルが備えられている。事業所では、利用者の食事についてもフロアではなく施設内の調理場で食事が作られており、食事を運ぶ職員はエプロンとキャップを着用し、食物の管理をおこなっている。また、利用者の食事については、食べる直前に調理場から運ばれ配膳するため、管理を徹底している。介護職員についても感染症予防マニュアルに基づき衛生管理に努めている。	

No. 特に良いと思う点					
1	<table border="1"> <tr> <td>タイトル</td><td>地域のセーフティーネットとして、地域住民が安心して生活できるように支えている</td></tr> <tr> <td>内容</td><td>南台シニアセンターではデイサービス・ヘルパーステーション・看護小規模多機能型居宅介護・ショートステイ・サービス付き高齢者住宅が併設の他、法人内事業所が連携して地域のセーフティーネットとして、利用者や家族をはじめ、地域住民が安心して生活できるように一丸となって取り組んでいる。利用者は地域での生活が逼迫している優先度の高い方から受け入れ、虐待やネグレクトなどの困難事例にも積極的に対応している。現在は休止しているコミュニティーレストランの再開などによる更なる地域貢献にも期待したい。</td></tr> </table>	タイトル	地域のセーフティーネットとして、地域住民が安心して生活できるように支えている	内容	南台シニアセンターではデイサービス・ヘルパーステーション・看護小規模多機能型居宅介護・ショートステイ・サービス付き高齢者住宅が併設の他、法人内事業所が連携して地域のセーフティーネットとして、利用者や家族をはじめ、地域住民が安心して生活できるように一丸となって取り組んでいる。利用者は地域での生活が逼迫している優先度の高い方から受け入れ、虐待やネグレクトなどの困難事例にも積極的に対応している。現在は休止しているコミュニティーレストランの再開などによる更なる地域貢献にも期待したい。
タイトル	地域のセーフティーネットとして、地域住民が安心して生活できるように支えている				
内容	南台シニアセンターではデイサービス・ヘルパーステーション・看護小規模多機能型居宅介護・ショートステイ・サービス付き高齢者住宅が併設の他、法人内事業所が連携して地域のセーフティーネットとして、利用者や家族をはじめ、地域住民が安心して生活できるように一丸となって取り組んでいる。利用者は地域での生活が逼迫している優先度の高い方から受け入れ、虐待やネグレクトなどの困難事例にも積極的に対応している。現在は休止しているコミュニティーレストランの再開などによる更なる地域貢献にも期待したい。				
2	<table border="1"> <tr> <td>タイトル</td><td>業務が継続的に行えるよう人材の確保、入居者の安全管理などリスクマネジメントがしっかりとられている</td></tr> <tr> <td>内容</td><td>入居者の稼働率、入退去後の迅速な対応、健康管理、事故の予防など多方面にわたるリスクマネジメントに力を入れている。入居者の稼働率はここ5ヶ月間100パーセントを維持している。入居者が転倒して入院などにならないように、1日1件、ヒヤリハットを職員が出し、分析をし、申し送りや会議で定期的に職員に周知し、事故の予防に力を入れている。また、眠りスキャンを導入したことで、睡眠の質を可視化し、看護師や医師と連携を図っている。人材の確保のために、派遣を活用し、職員が定着するよう資格取得支援金制度など福利厚生が充実している</td></tr> </table>	タイトル	業務が継続的に行えるよう人材の確保、入居者の安全管理などリスクマネジメントがしっかりとられている	内容	入居者の稼働率、入退去後の迅速な対応、健康管理、事故の予防など多方面にわたるリスクマネジメントに力を入れている。入居者の稼働率はここ5ヶ月間100パーセントを維持している。入居者が転倒して入院などにならないように、1日1件、ヒヤリハットを職員が出し、分析をし、申し送りや会議で定期的に職員に周知し、事故の予防に力を入れている。また、眠りスキャンを導入したことで、睡眠の質を可視化し、看護師や医師と連携を図っている。人材の確保のために、派遣を活用し、職員が定着するよう資格取得支援金制度など福利厚生が充実している
タイトル	業務が継続的に行えるよう人材の確保、入居者の安全管理などリスクマネジメントがしっかりとられている				
内容	入居者の稼働率、入退去後の迅速な対応、健康管理、事故の予防など多方面にわたるリスクマネジメントに力を入れている。入居者の稼働率はここ5ヶ月間100パーセントを維持している。入居者が転倒して入院などにならないように、1日1件、ヒヤリハットを職員が出し、分析をし、申し送りや会議で定期的に職員に周知し、事故の予防に力を入れている。また、眠りスキャンを導入したことで、睡眠の質を可視化し、看護師や医師と連携を図っている。人材の確保のために、派遣を活用し、職員が定着するよう資格取得支援金制度など福利厚生が充実している				
3	<table border="1"> <tr> <td>タイトル</td><td>事業所が現在おこなえる限り、地域資源を最大限活用し、利用者が楽しく生活できるよう支援している</td></tr> <tr> <td>内容</td><td>事業所では近隣にある小学校で年1回おこなわれる運動会に利用者と同行し参加して、小学生との交流を図っている。また、施設に外部の方を呼び、コンサートを開催して活気にあふれ楽しく生活できるような取り組みがおこなわれている。さらに、生活する中で利用者が必要となったものを購入できるように2週間に1度の訪問販売やパンの販売を利用し、日々の生活を豊かなものにしている。このように施設では事前に情報を収集し、地域資源を最大限活用して、利用者が地域の中で暮らし一人として考え支援をおこなっている。</td></tr> </table>	タイトル	事業所が現在おこなえる限り、地域資源を最大限活用し、利用者が楽しく生活できるよう支援している	内容	事業所では近隣にある小学校で年1回おこなわれる運動会に利用者と同行し参加して、小学生との交流を図っている。また、施設に外部の方を呼び、コンサートを開催して活気にあふれ楽しく生活できるような取り組みがおこなわれている。さらに、生活する中で利用者が必要となったものを購入できるように2週間に1度の訪問販売やパンの販売を利用し、日々の生活を豊かなものにしている。このように施設では事前に情報を収集し、地域資源を最大限活用して、利用者が地域の中で暮らし一人として考え支援をおこなっている。
タイトル	事業所が現在おこなえる限り、地域資源を最大限活用し、利用者が楽しく生活できるよう支援している				
内容	事業所では近隣にある小学校で年1回おこなわれる運動会に利用者と同行し参加して、小学生との交流を図っている。また、施設に外部の方を呼び、コンサートを開催して活気にあふれ楽しく生活できるような取り組みがおこなわれている。さらに、生活する中で利用者が必要となったものを購入できるように2週間に1度の訪問販売やパンの販売を利用し、日々の生活を豊かなものにしている。このように施設では事前に情報を収集し、地域資源を最大限活用して、利用者が地域の中で暮らし一人として考え支援をおこなっている。				
No. さらなる改善が望まれる点					
1	<table border="1"> <tr> <td>タイトル</td><td>現在の職員層では必要十分でも、今後の未経験者や外国人雇用などを想定した場合、マニュアルの見直しが必要だと思われる。</td></tr> <tr> <td>内容</td><td>事業所の職員として求められる姿勢や手順などを「心得」というベーシックマニュアルにまとめ活用している他、具体的な対応例などを写真なども活用してマニュアルや手順書として定め、職員は日常的に活用している。現在の職員層では必要十分なものであるようだが、今後の未経験者や外国人雇用などを想定した場合一度徹底的に見直しすることも必要で、より詳細なマニュアルを整備するとともに、一目で確認できるように写真をフローチャートに組み合わせた簡易版の作成、マニュアルへの動画の活用なども必要になるのではないだろうか。</td></tr> </table>	タイトル	現在の職員層では必要十分でも、今後の未経験者や外国人雇用などを想定した場合、マニュアルの見直しが必要だと思われる。	内容	事業所の職員として求められる姿勢や手順などを「心得」というベーシックマニュアルにまとめ活用している他、具体的な対応例などを写真なども活用してマニュアルや手順書として定め、職員は日常的に活用している。現在の職員層では必要十分なものであるようだが、今後の未経験者や外国人雇用などを想定した場合一度徹底的に見直しすることも必要で、より詳細なマニュアルを整備するとともに、一目で確認できるように写真をフローチャートに組み合わせた簡易版の作成、マニュアルへの動画の活用なども必要になるのではないだろうか。
タイトル	現在の職員層では必要十分でも、今後の未経験者や外国人雇用などを想定した場合、マニュアルの見直しが必要だと思われる。				
内容	事業所の職員として求められる姿勢や手順などを「心得」というベーシックマニュアルにまとめ活用している他、具体的な対応例などを写真なども活用してマニュアルや手順書として定め、職員は日常的に活用している。現在の職員層では必要十分なものであるようだが、今後の未経験者や外国人雇用などを想定した場合一度徹底的に見直しすることも必要で、より詳細なマニュアルを整備するとともに、一目で確認できるように写真をフローチャートに組み合わせた簡易版の作成、マニュアルへの動画の活用なども必要になるのではないだろうか。				
2	<table border="1"> <tr> <td>タイトル</td><td>定期的に入居者の様子を家族に知らせてほしいという要望に応えられるような手段を得ることに期待したい</td></tr> <tr> <td>内容</td><td>アンケート結果からも見られるように、家族は入居者の様子を知らされていないと感じている。また、来園して面会しても入居者の居室で過ごすことができず、家族から入居者の様子を聞かないと知らせてもらえないとの声があることから、施設から定期的に家族へ入居者の様子を伝える方法を模索することが望ましいと考えられる。寿介護支援システムというWEB上でリアルタイムに入居者の様子を閲覧できるシステムがあるため、このシステムのさらなる有効活用が望まれる。今後柔軟に家族と入居者の交流、施設と家族との連携ができることに期待する。</td></tr> </table>	タイトル	定期的に入居者の様子を家族に知らせてほしいという要望に応えられるような手段を得ることに期待したい	内容	アンケート結果からも見られるように、家族は入居者の様子を知らされていないと感じている。また、来園して面会しても入居者の居室で過ごすことができず、家族から入居者の様子を聞かないと知らせてもらえないとの声があることから、施設から定期的に家族へ入居者の様子を伝える方法を模索することが望ましいと考えられる。寿介護支援システムというWEB上でリアルタイムに入居者の様子を閲覧できるシステムがあるため、このシステムのさらなる有効活用が望まれる。今後柔軟に家族と入居者の交流、施設と家族との連携ができることに期待する。
タイトル	定期的に入居者の様子を家族に知らせてほしいという要望に応えられるような手段を得ることに期待したい				
内容	アンケート結果からも見られるように、家族は入居者の様子を知らされていないと感じている。また、来園して面会しても入居者の居室で過ごすことができず、家族から入居者の様子を聞かないと知らせてもらえないとの声があることから、施設から定期的に家族へ入居者の様子を伝える方法を模索することが望ましいと考えられる。寿介護支援システムというWEB上でリアルタイムに入居者の様子を閲覧できるシステムがあるため、このシステムのさらなる有効活用が望まれる。今後柔軟に家族と入居者の交流、施設と家族との連携ができることに期待する。				
3	<table border="1"> <tr> <td>タイトル</td><td>事業所が導入している介護支援システムを活用し、業務の効率化を実現できることを期待したい</td></tr> <tr> <td>内容</td><td>事業所内での利用者の様子、本人がおこなったこと、介護者がどのように関わったのか等の記録について円滑におこなえていないように感じられる。寿介護支援システムを導入しているが、記録システムとして機能していない。紙媒体の記録では細かく個人の記録を書くことはできるが、記録をする事も情報共有の為に閲覧する事も時間がかかってしまい、介護に携わる時間を多少なりとも割かなければならない。介護システムを効率よく活用することで、利用者の記録や職員間の情報共有をスムーズにすることで、更なるサービスの向上を期待する。</td></tr> </table>	タイトル	事業所が導入している介護支援システムを活用し、業務の効率化を実現できることを期待したい	内容	事業所内での利用者の様子、本人がおこなったこと、介護者がどのように関わったのか等の記録について円滑におこなえていないように感じられる。寿介護支援システムを導入しているが、記録システムとして機能していない。紙媒体の記録では細かく個人の記録を書くことはできるが、記録をする事も情報共有の為に閲覧する事も時間がかかってしまい、介護に携わる時間を多少なりとも割かなければならない。介護システムを効率よく活用することで、利用者の記録や職員間の情報共有をスムーズにすることで、更なるサービスの向上を期待する。
タイトル	事業所が導入している介護支援システムを活用し、業務の効率化を実現できることを期待したい				
内容	事業所内での利用者の様子、本人がおこなったこと、介護者がどのように関わったのか等の記録について円滑におこなえていないように感じられる。寿介護支援システムを導入しているが、記録システムとして機能していない。紙媒体の記録では細かく個人の記録を書くことはできるが、記録をする事も情報共有の為に閲覧する事も時間がかかってしまい、介護に携わる時間を多少なりとも割かなければならない。介護システムを効率よく活用することで、利用者の記録や職員間の情報共有をスムーズにすることで、更なるサービスの向上を期待する。				