

# 令和2年度 第三者評価結果に係る改善課題、取組方針及び取組結果

## 認知症対応型共同生活介護

地域	事業所名	令和2年度 評価結果に係る改善課題	事業所の取組方針・実施状況	
			改善のための取組み方針	実施状況(令和4年3月現在)
世田谷	優っくりグループホーム池尻	今回の新型コロナウイルスへの対応をまとめ上げ、マニュアルや手順書づくりに繋げる事が期待される	事業所内だけでなく、法人事業部内での対応を取りまとめ、感染症委員会を中心に今あるBCPの改定や必要なマニュアルの作成を行っていく。	BCPの見直し改定を実施。(10月) 感染症対応のマニュアル作成予定(令和4年3月までに完成予定)
		居室担当制のさらなる充実が期待される	居室担当制での活動の幅をひろげ、職員がご利用者・家族との関わりを深められるような取組みを実施し、考えて動ける職員育成手段のひとつとして発展させていく。	居室担当制での活動企画を実施。(レクリエーションの調理・工作を毎月提案)適宜、担当者会議にて担当者が参加している。
		多く収集したヒヤリハットのさらなる活用が期待される。	リスク委員会を中心とし、事業部のリスク委員会との情報共有を行い、ヒヤリハットの分析を行い、職員に対しての研修の場など確保し、事故報告に努めていく。	毎月、リスク委員会を開催。事業部内での情報共有をもとに、所内のミーティングにて情報共有。ヒヤリハットなどの内容から、環境の見直し等実施している。感染症対応研修(11月・12月実施予定。)個別の緊急時対応研修(11月実施予定。)

## 令和2年度 第三者評価結果に係る改善課題、取組方針及び取組結果

地域	事業所名	令和2年度 評価結果に係る 改善課題	事業所の取組方針・実施状況	
			改善のための取組み方針	実施状況(令和4年3月現在)
世田谷	グループホームさくらの家	すべての職員が介護計画を理解し統一したケアが実施できる取組みが望まれる。	ケア会議等、ケアについて話し合いをする時は介護計画を声に出して読み、見聞きする機会を増やしていく。	人手不足で日々の業務に追われ、介護計画を全員が読み込み理解するまでには至っていない。数名の職員(主に常勤)は意識している。
		利用者保護の視点から、ケアに虐待の芽がないか、もう一度職員で見直す。	定期的にチェックシートを実施し、振返りを行う。内容を細分化し短時間の学習を実施していく。	年1回の研修と虐待の芽チェックリストのみなので、2021年度から法人全体で3ヵ月に1度はチェックリストの記入を行い、意識づけしていくよう話し合いをしている。
		リスクマネジメントの確立、BCPの策定が急務である。	法人・事業所でBCPの作成を行う。	事業所の責任と管理で月1～2回の頻度で進めている。(2021年度4月～実施)

## 令和2年度 第三者評価結果に係る改善課題、取組方針及び取組結果

地域	事業所名	令和2年度 評価結果に係る改善課題	事業所の取組方針・実施状況	
			改善のための取組み方針	実施状況(令和4年3月現在)
世	愛の家 グループホーム桜新町	利用者の認知症状の変化、ADL変化に対し根拠を持って、より良い支援を展開していけるよう、職員のスキルアップを図っていく。	介護データの把握及び変化には、専門職よりアドバイスを受け、根拠ある介護を図る(科学的介護推進)。本社担当と定期的なデータによる検証で利用者の変化とケア内容の見直しを共有する。	<p>【社内】自立支援ケア検討会(毎月確認) 条件:毎日のデータを共有(本社/事業所)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、水分の提供量について主治医と相談し、個別目標設定に変更、実施</li> <li>2、低栄養:アルブミンチェック プロテイン使用実施(継続)</li> <li>3、服薬状況チェック:向精神薬についてはメンタルCL医師と相談、調整</li> </ol>
		働きやすい職場づくりの為、意見を挙げやすい環境を考察、設定する。	会議開催に「日勤」を配置や夜勤者の勤務時間を考慮するなどの柔軟性を持つ。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、定期面談でヒアリング実施(継続)</li> <li>2、自立支援検討会や家族への報告書作成に日勤を配置する。(継続)</li> </ol>
		グループホームとして、「認知症」のより深い理解とケアを職員とともにご家族にも行っていく。	運営推進会議において、医療関係者や地域包括担当者による最新の情報提供や勉強会などの開催、家族レターに資料等を同封する。	<p>勉強会、運営推進会議等は自粛(継続) 下記内容は、2の取組みにより実施</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、家族レターによる状況報告</li> <li>2、地域包括への情報提供、共有(報告書等)</li> <li>3、Webによる勉強会実施</li> </ol>

## 令和2年度 第三者評価結果に係る改善課題、取組方針及び取組結果

地域	事業所名	令和2年度 評価結果に係る改善課題	事業所の取組方針・実施状況	
			改善のための取組み方針	実施状況(令和4年3月現在)
北沢	グループホーム ウェルファー	<p>様々な場面で過剰介護ではなく先を見通して危険回避できる支援を希望する。</p>	<p>過剰介護にならないよう各入居者の能力をカンファレンス用紙を使用して(できる・できる可能性がある・できない)などの評価をして職員間で共有する。危険回避のためのヒヤリハット報告書をたくさん出す。</p>	<p>カンファレンス用紙を共有することにより新たな発見ができ、ケアプランに反映できてきた。事故委員会よりヒヤリハット報告書をたくさん書くよう促している。</p>
		<p>想定外の事象にも配慮した事業継続計画の策定をお願いしたい。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症などの感染症対策や災害を含めて、事象にも対応できるBCP(事業継続計画)の策定をする。事象を想定した訓練を実施する。</p>	<p>BCP(事業継続計画)の策定まで至っていない、早急に策定できるように本部との連携を深めていきたい。</p>
		<p>新しい生活様式を取り入れながらボランティア等の受け入れ再開を期待する。</p>	<p>新型コロナウイルス感染の状況やワクチン接種の状況を踏まえてボランティア活動の再開をしていく。WEBでのボランティア活動も提案していく。</p>	<p>入居者や職員はワクチン接種2回目を7月上旬に終了したが、まん延防止等重点措置や緊急事態宣言の中、ボランティア活動を中止せざるを得ない状態にある。WEBでの活動も提案できないでいる。</p>

## 令和2年度 第三者評価結果に係る改善課題、取組方針及び取組結果

地域	事業所名	令和2年度 評価結果に係る改善課題	事業所の取組方針・実施状況	
			改善のための取組み方針	実施状況(令和4年3月現在)
玉川	グループホーム奥沢・共愛	<p>日常業務からの体験や内外の研修を通じて、認知症について更なる理解を深め、外部への発信に努めることが期待される。</p>	<p>事業所の目標を掲げて取り組んだ内容などを取りまとめて、法人ホームページ等を利用しながら情報を発信していく。</p>	<p>日々の取組みについてブログに掲載している。掲載していることで見学者の方々から入居者の表情がよくわかるのお話を聞いている。</p>
		<p>グループホームとしての本質を維持するための更なる経営努力を期待する。</p>	<p>認知症を発症しても、役割をもち、その人が自分らしく自立した生活を営めるよう支援していくことがグループホームで求められる機能であることを施設全体で共有し、外部に向けて発信していくことで事業所の役割を周知し、稼働率向上と安定収入の努力をしていく。同時に必要経費などの見直しを図ることで安定的な経営を目指していく。そうすることで本来の機能を維持し、安定運営に努めていく。</p>	<p>令和3年7月のパンフレットの修正に加え、施設掲示板の活用を開始している。現時点では空きがある状態ではあるため、引き続き外部への情報発信をしていく。</p>
		<p>法人の多彩な人材と認知症に関する知見や経験を活かして、認知症について地域に働きかけることが望まれる。</p>	<p>本年度は新型コロナウイルス感染防止のため実施できなかったが、例年は法人内で認知症カフェなど実施し地域に向けての活動をしている。今後も継続的に活動していくことで地域へ働きかけを実施していく。運営推進会議等でも情報発信をしていく。</p>	<p>認知症カフェは毎回ではないが、参加させてもらい地域の方々と接した際に、質問等に回答する形で認知症やグループホームについて情報を発信している。コロナ感染が終息した際には、地域に向けた見学会なども開催したい。</p>

## 令和2年度 第三者評価結果に係る改善課題、取組方針及び取組結果

地域	事業所名	令和2年度 評価結果に係る改善課題	事業所の取組方針・実施状況	
			改善のための取組み方針	実施状況(令和4年3月現在)
玉川	中町グループホームふるさと	職員体制が不安定な状況のため、研修機会の減少や入居者サービスに偏りができないか心配である。	法人本部と連携を図り、職員を増加させていくなど人材を確保する。また業務内容を見直し、余暇活動に充てる時間などをより一層作る。	定期的に職員募集広告を出しながら、また人材紹介会社から職員確保に努めている。他、オンライン研修を活用した職員教育を実施している。
		事業継続計画(BCP)は作成したが、内容的にはさらなる充実を図りたい。	事業継続計画(BCP)作成研修の参加や手引書の見本などを確認しながら、内容の充実を図っていく。	コロナ禍でのPCR検査、予防接種の実施などに時間がかかり進捗していない。
玉川	ニチイケアセンター用賀	記録することの意味や根拠を明確にし、利用者の情報を漏らすことの無い仕組みづくりと情報の共有。	担当者会議を行い記録することの根拠、情報漏れの無い仕組みづくり申し送りの徹底を行う。	ミーティングを月一回行い、全職員参加し意見交換を行った個人ファイルの活用を行い居室担当を決め、月1回イベントの担当者を決め実行。
		ルーティンワークの中で指示待ちではなく、利用者支援のアプローチなど職員自身が考えて積極的に行動する体制が求められます。	利用者の個性を尊重し、そのらしさをなくさないを実践する。アセスメントを活用し、再度利用者の情報収集を行い利用者のできることを再確認する。	きずきノートを作成、申し送りの徹底情報収集、共有の仕組みづくりを行った。

## 令和2年度 第三者評価結果に係る改善課題、取組方針及び取組結果

地域	事業所名	令和2年度 評価結果に係る改善課題	事業所の取組方針・実施状況	
			改善のための取組み方針	実施状況(令和4年3月現在)
砧	グループホーム ひかり世田谷宇奈根	<p>重大災害に対する避難訓練は定期的に実施しているが職員共に事業継続計画を検討し、職員間で共通認識が持てるようにしたいと考えている。</p>	<p>洪水時の避難確保計画やコロナ感染症予防について、マニュアルは作成されているがホーム保全について各スタッフが意識し主体的に取り組むことができるよう、本社運営統括部と共に事業継続計画の作成と理解、周知を図っていく。</p>	<p>新たなスタッフが入职した際には積極的に避難訓練に参加するようにした。また、昨今の地震の頻発に伴い備蓄の確認、避難経路や停電時の対応をシュミレーションした。先日おきた停電では落ち着いて対応することができ訓練の成果が見られた。</p>
		<p>苦情相談窓口については相談あるごとに周知に努めているが、今後は3か月に一度のケアプラン更新の際にもご家族へ説明し徹底したいと考えている。</p>	<p>年4回を基本としたご家族へのプラン説明時や家族が集まるイベント等で説明を行い周知していく音で、いつでも意見が言える開かれたホームを目指す。</p>	<p>コロナ禍で家族が集まる機会を持つ事は出来なかった。苦情相談窓口についてのアナウンスは新入居の契約時、またケアプラン説明時にご家族へ周知継続を行った。管理者以外、フロア長や計画作成担当も苦情相談窓口を再確認し、しっかり説明できるようにした。毎月ご家族へお送りする近況報告にも周知の記事を載せるようにしている。</p>

## 令和2年度 第三者評価結果に係る改善課題、取組方針及び取組結果

地域	事業所名	令和2年度 評価結果に係る改善課題	事業所の取組方針・実施状況	
			改善のための取組方針	実施状況(令和4年3月現在)
砧	たのしい家 宇奈根	ご入居様の日増しに変化する心身機能の変化に目を向け、認知症上の進行や身体の重度化、虚弱化を意識したケア方法検討への取組み。	日常的な家事参加の機会の提供や、季節感のある行事、趣味活動を提供する。	入居者が毎月の行事を楽しみにされており、毎年やる内容が変化しており趣向をこらした行事ができている。また家事活動やレクについても普通やらない方にも声かけやアプローチをしあって頂けることもみられた。
		様々なリスク対策に加え、新型コロナウイルス対応のシュミレーションでいざという場合への備え、水害等への対策強化の取組み	リスクに対する訓練と対策を講じ、ヒヤリハット提出の個人差が出ないよう目標設定で推進を考える。	コロナ対策や災害時への対応の社内研修に加え、毎月一人1枚以上のヒヤリの提出の目標設定を実施。出た件数を毎月の全体会議で周知、検討・対策までを実施している。
		ご入居社様のケアプランの理解や、確実な支援、記録内容等スキルアップへの取組み	支援方法、記録内容の個人差はリーダーが指導、また練習シートを用い指導を行う。	ケアプラン更新時には職員に周知できるよう開示用ファイルの作成をし、いつでも閲覧可能にしている。



## 令和2年度 第三者評価結果に係る改善課題、取組方針及び取組結果

地域	事業所名	令和2年度 評価結果に係る改善課題	事業所の取組方針・実施状況	
			改善のための取組み方針	実施状況(令和4年3月現在)
砧	優っくりグループホーム 鎌田	今回の新型コロナウイルス禍の中での支援や対応等をさらに詳細なマニュアルや手順書として作成することが期待される。	BCP作成をしているが、内容が不十分のため厚生労働省の出しているマニュアルを参考にしコロナウイルス禍の対応方法を作成する。	BCP作成はコロナウイルス対策の箇所に関しては見解等の変更などあり都度変更してある程度対応するマニュアルに放っている。
		収集したヒヤリハットを利用者別に分け、安全のための手順書に繋げることが期待される。	毎月ヒヤリハットは集計して事業所としての傾向を浮き彫りにしマニュアル作成や研修実施等していく。	ヒヤリハット集計は継続して実施している。傾向などは見えてきている部分で会議等に対応策に活用できているが、マニュアル作成等は出来ていない。
		職員へのさらなる育成が期待される。	事業部内研修参加を計画的に実施。事業所内研修も実施しオンラインでの研修参加機会創出する。	事業内研修でZOOM活用してのオンライン研修などで研修参加率は上がっている。

## 令和2年度 第三者評価結果に係る改善課題、取組方針及び取組結果

地域	事業所名	令和2年度 評価結果に係る 改善課題	事業所の取組方針・実施状況	
			改善のための取組み方針	実施状況(令和4年3月現在)
砧	喜多見グループホーム かつらの木	基本事項や手順に的を絞ったマニュアル作成と整備	介護現場では手順書やマニュアルだけでは対応が困難な事例も多い為、基本的な事項についてのマニュアル化、イレギュラーな事例についてはその場での話し合いにて情報共有を図りながら円滑な業務進行を目指す。	別冊で業務日報以外に、特に内服薬等、薬にフォーカスしたノートを個人別に作成。個々に時系列で内服の経緯やその結果等の情報共有をし易く工夫を行った。
		施設独自のBCPの早期作成	法人全体のBCPの他に自力で事業を継続する手順や方法の検討が必要。	一番協力の得やすい法人内の事業所が改修工事となっしまい、代替施設での運営を1年間行った。その為具体的な方法の検討はなかなか行えなかった。
		虐待の芽チェックリストの活用	防止の意識付けには今までの対応の一步先に進んでどのようなことが虐待に値するかを明確に認識することが必要。チェックリストの積極的な活用が必要。	申し送り等で困難事例があった場合、その情報を共有し一個人だけで考えず、周囲との共通の問題として意見を出すことで、虐待防止の手法の一つとした。

## 令和2年度 第三者評価結果に係る改善課題、取組方針及び取組結果

地域	事業所名	令和2年度 評価結果に係る改善課題	事業所の取組方針・実施状況	
			改善のための取組み方針	実施状況(令和4年3月現在)
砧	花物語せたがや西	介護計画の作成手順、見直しの時期等を定めた明確な基準の作成が期待されます。	介護計画作成手順や計画見直しの時期を明確に定めた基準を作成中。	介護計画作成手順、ノバビル分14束ケアプランに必要な書類と内容等を定めた手順書を作成しました。
		事業継続計画の策定が期待されます。	法人等と連携し事業継続計画を策定し、策定後は職員への周知をしていく。	事業継続計画作成済みです。議会の場で職員へ周知いたしました。

## 令和2年度 第三者評価結果に係る改善課題、取組方針及び取組結果

地域	事業所名	令和2年度 評価結果に係る改善課題	事業所の取組方針・実施状況	
			改善のための取組み方針	実施状況(令和4年3月現在)
砧	グループホームあかり	記録ソフトのさらなる活用により、業務の省力化を図ることを期待する。	現在、ICTを利用した業務の省力化を図っているが更なる改善を図っていく。例えば現在紙ベースで管理している情報のデータ化、共有化。	今年からLIFEの活用することを始めた。LIFE登録した内容をアセスメントとして活用開始している。
		新任職員が認知症ケアの専門職として求められるスキルを段階的に習熟していけるような育成の工夫を期待する。	東京都の基礎研修を順次受講してもらう。ケア会議時に毎月必要な研修を行う。ケア会議時利用者様の事例検討会を開催する。	東京都の基礎研修を受講してもらう予定だったが、受講が決まらなかった。その為、4月から新人が必要なスキルを網羅した研修計画を立てて、新人職員が参加できるようにし実行している。また、初任者研修等、世田谷区の助成があることを周知し、積極的な資格取得を促した。
		家族ニーズを把握し、家族と協力して利用者支援のさらなる充実を図っていくことを期待する。	半年に一度、あるいは年に一度程度、アンケートを実施し家族のニーズの把握に努める。	あかり通信を年に2回発行している。今年からあかり通信を送る際、アンケートを実施する予定。結果は人員不足、コロナも重なり、十分な時間を確保できずアンケートは実施できなかった。

## 令和2年度 第三者評価結果に係る改善課題、取組方針及び取組結果

地域	事業所名	令和2年度 評価結果に係る改善課題	事業所の取組方針・実施状況	
			改善のための取組み方針	実施状況(令和4年3月現在)
砧	グループホーム千歳台さくらそう	第三者評価のアンケート結果等を踏まえたサービス改善	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ケアプランの説明、日々のご様子の伝達等、情報提供の工夫。</li> <li>2. 居室清掃の強化</li> <li>3. 第三者機関としての相談窓口周知</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ケアプラン更新時には郵送後、電話にて口頭での説明の機会を作り、ご納得いただいてから捺印、返送してもらっている。また去年よりオンライン面会も実施しており数名が実施している。</li> <li>2. 毎日の清掃(洗面周り清掃、床掃除機がけ)に加え、月1回以上の床水拭きの実施。各居室担当により居室の衣服、持ち物の整理を行う。</li> <li>3. 契約時の周知は継続して行っている。また、再度のお知らせとして案内文を請求書に同封し一斉送付する。</li> </ol>
		業務省力化を推進し、書類整備を行っていく。	令和3年5月より書類の電子化を実施する予定。また、それに伴い重複している記録類や簡素化できる書類の見直しを行っており、記録業務の負担軽減を図っていく。	記録の電子化について、当初予定より遅れが発生したが、7月に導入済。慣れるまでそれほど時間を要せず、かなりの負担軽減となっている。継続してアプリの改善を図っていく。
		業務改善に活かす内部研修の実施について検討を行う。	法人と連携し年間計画の策定、研修資料の作成、研修実施を行う。計画においては必須の研修、ケアの質向上における研修に加え、情報共有の在り方や業務の進め方なども含め、様々な機会をとらえて業務改善に向けた研修を実施していく。	基本的な研修については年間計画を策定済。4月権利擁護・身体拘束、5月避難訓練・緊急時対応、6月感染症(食中毒)、7月理念・行動指針の振り返り、と毎月研修を実施。業務改善に向けた研修については実施にいたっていないが、フロアミーティング、リーダーミーティングにおいて課題を抽出しており必要な研修テーマを模索中。

## 令和2年度 第三者評価結果に係る改善課題、取組方針及び取組結果

地域	事業所名	令和2年度 評価結果に係る改善課題	事業所の取組方針・実施状況	
			改善のための取組み方針	実施状況(令和4年3月現在)
烏山	グループホームかたらい	職員育成とボトムアップ型の組織作りには、まだ改善の余地が残されているので計画的に取り組んでほしい。	個別研修計画を活用し、個人育成目標・計画を具体化し、育成へ繋げる。ホームのマネジメント体制が有効に働くよう、運営体制の検討を行い実施する。	オンライン研修を受講し、個々の能力の向上を目指した。ホームのマネジメント体制が有効に働くように、それぞれの職員の役割の確立、支援の質の向上を目指し、スーパーバイザーである管理者が各フロアで勤務に当たりながら指導を行っている。徐々にではあるが、チームでの決定・判断力、個々の職員の考え実践する力が身につけてきている。
		コロナ禍、「働き方改革」を鑑み、ケア会議などの時間・方法の機動性を検討していく必要があると思われる。	ミニカンファレンスなど短時間でできる仕組みづくりを検討し、実施・評価する。その際に、職員の負担にならないような時間・方法についても考慮する。	ヒヤリハット事例、事故が起きた際にはチームカンファレンスを行い、支援内容の改善を行ってきた。月一回のチームの会議では一人の職員への負担を減らすために、司会・書記を持ちまわり制として実施。
		紙のマニュアルを電子化し、さらなるICTの活用が進められることを期待した。	マニュアルの電子化・その方法について検討し、内容の見直しを図る。それらをICTを活用することで、情報の一元化を図り、支援や職員の能力及びサービスの向上へと繋げていく。	マニュアルの電子化は行えていないものの、ICTを活用し、家族との交流及び各フロアや連携機関との情報提供のツールとして活用できている。

## 令和2年度 第三者評価結果に係る改善課題、取組方針及び取組結果

地域	事業所名	令和2年度 評価結果に係る 改善課題	事業所の取組方針・実施状況	
			改善のための取組方針	実施状況(令和4年3月現在)
烏山	グループホームつどい「島田屋」	1.日常生活がわかるように、家族に利用者の様子を配信する取組を期待している。	1.請求書発送の際等、日々の生活がわかる写真等を同封し、ご様子が変わるようにしていく。	1.請求書発送の際、写真等を同封するように変更した。
		2.マニュアルを基本とし介護度と介護量のバランスを取る理解を深め、スキルの違い等の改善の取組の継続が望まれます。	2.ミーティングや勉強会の開催を継続して実施し、ご入居者様一人ひとりに適した介護内容を実施していく。	2.定期的に介護研修(実技含む)を実施した。
		3.地域住民や町会との交流や連携する事で、ホームが「第二の我が家」になる取組が継続されることに期待します。	3.新型コロナの影響により、地域との交流ができなくなっているが、状況が好転した際には、地域のお祭りの参加等をおこなっていく。	3.新型コロナ感染予防の為、地域交流は引き続き中止している。今後の感染状況を確認し、再開できるようにしていく。