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2年度】

2021年 2月 26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

〒 101-006

所在地 東京都千代田区西神田2－7－6 川合ビル33号室

評価機関名 一般社団法人 消費生活総合サポートセンター

認証評価機関番号 機構 03 ― 060

電話番号 03-6268-9873

代表者氏名 会長 小野 由美子 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	修了者番号
評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	①	H0305106
	②	H1102053
	③	
	④	
	⑤	
	⑥	
福祉サービス種別	看護小規模多機能型居宅介護	
評価対象事業所名称	青梅複合型ケアサービスセンター	指定番号 1392800106
事業所連絡先	〒 198-0051	
	所在地 東京都青梅市友田町5丁目533-1	
	TEL 0428-78-4961	
事業所代表者氏名	管理者 幡野 光一郎	
契約日	2020 年 9 月 1 日	
利用者調査票配付日(実施日)	2020 年 9 月 30 日	
利用者調査結果報告日	2020 年 12 月 5 日	
自己評価の調査票配付日	2020 年 9 月 30 日	
自己評価結果報告日	2020 年 12 月 5 日	
訪問調査日	2020 年 12 月 22 日	
評価合議日	2021 年 1 月 16 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)	利用者アンケートは、事業所から調査票・返信封筒を配布していただき、回答票は直接評価機関宛て郵送で回収した。職員に向けては、第三者評価の趣旨と自己評価手法について記入要領を基に理解を深めた。問題点を特定しやすいように、経営層の自己評価と職員調査結果、利用者調査結果をまとめた資料を作成して事業所に報告すると共に、評価に活用した。	

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。

2021 年 2 月 10 日

事業者代表者氏名 理事長 川口 睦弘 印

〔事業者の理念・方針、期待する職員像：看護小規模多機能型居宅介護〕　令和2年度

《事業所名：青梅複合型ケアサービスセンター》

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）安心、安全な介護に取り組む 2）利用者の権限を尊重することに取り組む 3）心ある介護従業者の育成を取り組む 4）ありがとう運動の実施
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
	自ら考え行動し、チャレンジできる職員
	（2）職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感）
	西多摩地域唯一の看護小規模多機能型居宅介護事業所の職員としての誇りと使命感（介護医療に関しての知識、確かな介護技術、在宅介護の砦）と、向上心を持ち続けること

《事業所名：青梅複合型ケアサービスセンター》

調査対象	全利用者を対象とした。回答者の性別：男性8名、女性8名、無回答2名。年齢：80歳未満11名、80歳以上5名、無回答2名。要介護度：4未満7名、4以上8名、無回答3名。記載されたのは、利用者本人4名、無回答1名、その他1名で、12名が家族を通して回答された。
調査方法	調査はアンケート方式で回答していただいた。 調査票は事業所より全利用者に配布していただき、回収は無記名で直接評価機関に郵送していただいた。

利用者総数 24

	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	24	0	24
共通評価項目による調査の有効回答者数	18	0	18
利用者総数に対する回答者割合（%）	75.0	0.0	75.0

利用者調査全体のコメント

総合的感想は「大変満足」「満足」の合計が95%、「どちらともいえない」が5%で、利用者の満足している様子がうかがえる。自由意見からは「大変よくしていただいている、細かな要望にも快く対応していただいている」「アドバイスをいただきうれしく思っている」、「レクリエーション等も考えていただき、楽しく過ごしている」などの声が寄せられている。一方、「理学療法士を入れてほしい」、「送迎の対応が職員によって異なる」などの声も聞かれた。設問毎にみると、「生活するうえで必要な介助を受けられているか」の設問で全員が「はい」と回答している。また「急な泊りや通い、訪問への柔軟な対応」、「必要な情報提供や助言があるか」、「職員の言葉遣いや態度、服装は適切か」、「あなたの気持ちを大切にしながら対応しているか」の設問でも89%が「はい」と回答している。一方、「はい」が少なかった設問は「利用者同士のいさかいやいじめ等への職員の対応」や「外部の苦情窓口の認知」の2問であった。後者に対しては「相談したことがないのでわからない」との意見が寄せられている。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
コメント	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当
1. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	16	0	0	2
「とても素晴らしい対応だと感謝している」の意見が寄せられている。				
2. 通いや泊りの際の過ごし方は、個人のペースに合っているか	15	1	0	2
コメントはなかった。				

3. 日常生活で必要な介助を受けているか	18	0	0	0
コメントはなかった。				
4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	16	0	0	2
コメントはなかった。				
5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	14	3	0	1
「はい」と回答した方からは、「入所した日に見学している」、「どちらともいえない」と回答した方から「もう少し広いスペースがあるとよい」との意見が寄せられている。				
6. 職員の接遇・態度は適切か	16	1	0	1
コメントはなかった。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	15	0	0	3
「毎月、体の状態も見ていただけて安心」の意見が寄せられている。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	10	2	0	6
コメントはなかった。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	16	0	0	2
コメントはなかった。				

10. 利用者のプライバシーは守られているか	15	0	0	3
コメントはなかった。				
11. 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	15	1	0	2
コメントはなかった。				
12. 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	14	2	0	2
コメントはなかった。				
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	15	2	0	1
コメントはなかった。				
14. 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	7	2	3	6
「相談したことがないのでわからない」との意見が寄せられている。				

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	
	◉あり ○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	○非該当
	◉あり ○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	○非該当
	◉あり ○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	○非該当
	◉あり ○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	○非該当

サブカテゴリー1の講評

主にホームページやパンフレットなどで事業所情報の提供を行っている

事業所情報は主にホームページやパンフレットなどで提供している。ホームページでは基本情報や利用料金、利用までの流れなどが簡潔に掲載されている。パンフレットには「施設見学は随時、受付中」と大文字で記し、基本理念や通い・泊まり利用での1日の流れ、送迎・入浴など事業所での提供サービスの様子を写真やイラストを交え、分かりやすく紹介し、事業所の雰囲気が伝わるものになっている。また通い・泊まり・訪問看護・訪問介護の4種類のサービスを一体的に提供する看護小規模多機能型居宅介護の特徴や利用料金なども記載されている。

地域で唯一の看護小規模多機能型居宅介護事業所として知名度も上がってきている

開設以来、事業所で提供しているサービスの内容を広く知ってもらうため、行政や地域包括支援センター、居宅介護支援事業所などの関係機関や医療機関などを訪問し、パンフレットの配布や設置などを行い、積極的な情報提供や広報活動に努めてきた。最近は西多摩地域での唯一の看護小規模多機能型居宅介護事業所としての認知や知名度もあがり、地域包括支援センターや医療機関からの問合せや紹介も増えてきている。特に医療ニーズの高い利用者の受入れを優先するなどとして医療機関から高い関心が寄せられている。

見学時には4つのサービスを当事業所で一括して提供できることなど丁寧に説明している

運営推進会議では地域から自治会長や民生委員の参加を得て、地域への情報発信・提供を行い、事業所への理解促進に努めていたが、今年度はコロナ禍のため文書発送にかえている。問合せや見学は随時受付け、主に管理者が中心となって対応している。何らかの医療的ニーズのある場合が多く、パンフレットや在宅サービスからの移行を希望する人には小冊子などを用いて、通い・泊まり・訪問介護・訪問看護の4つサービスを当事業所で利用者や家族の要望にあわせて組み合わせ、一括して提供できることなど丁寧に説明し、理解が得られるよう努めている。

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

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	○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（○○○○）

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

医療ニーズが高いため、初回訪問は管理者と必要に応じて看護職員の二人で行っている

医療ニーズの高い利用者が多いため、初回訪問は管理者と必要に応じて看護職員の二人で訪問し、利用者の心身状態や病歴、住環境、家族の状況、また利用者や家族の意向・要望などの聞取りを行い、見学・相談時などで収集・把握した情報も加え、新規情報シートに詳細に記録している。新規利用者は医療機関からの紹介がほとんどであるため、管理者や看護職員は病院でのカンファレンスには必ず出席し、利用者情報を収集すると共に、利用者には退院時に面談を実施し、意向・要望などの把握に努めている。

利用者や家族の意向やニーズにそったサービス提供ができるよう努めている

サービス開始には契約書や重要事項説明書を用いて、サービスの内容や利用料金、留意事項、緊急時の対応、苦情相談窓口など丁寧に説明を行い、利用者や家族の納得や同意が得られるようにしている。通い・泊まり・訪問・看護の4つのサービスを事業所で提供しているため、利用者への365日、24時間対応が可能となっている。利用者や家族の意向・ニーズを傾聴し、それらにそって4つのサービスを柔軟に、効果的に組み合わせ、サービスを提供することで利用者の自宅での生活継続と共に、家族の介護負担の軽減や就労継続などができるよう努めている。

主治医や看護・介護職員が連携し、自宅や事業所での看取り対応を柔軟に行っている

4つの多様なサービスを事業所で一括して行っているため、利用者には利用回数も増え、環境変化による不安やストレスも少なくなり、利用直後でも比較的安心して過ごすことができている。また家族の安心感にも繋がっていると思われる。医療機関からの退院後そのまま「泊まり」利用となるケースもあるが、「通い」サービスの利用が多く、登録定員に達しない中、「通い」定員に達してしまうことが多々見られる。また看取りを希望されることも多くなり、主治医や介護・看護職員との情報共有や連携を図り、自宅や事業所での対応を柔軟に行っている。

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

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（○○○）

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計画を作成している

評点（○○○）

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し、柔軟に見直しをしている	○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たうえで、必要に応じて見直している	○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（○○）

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（○○）

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

サブカテゴリー3の講評

利用者や家族の意向に沿って4つのサービスを柔軟に組み合わせ介護計画を作成している

初回訪問などで利用者の心身状態や病歴、生活歴、生活状況、利用者や家族の意向・要望などを収集・把握し、基本情報シートに記録している。これらを基に利用開始時に利用者が自宅での生活継続ができるよう4つのサービスを柔軟に組み合わせ、看護小規模多機能型居宅介護計画を作成している。日々の利用者状況や提供したサービス内容などは「支援経過」に細かく記録している。利用開始後のアセスメントの見直しは基本的には介護計画の短期目標に合わせて行うことになっているが、利用者の心身状態に変化があった場合や退院時などにも随時行っている。

サービス担当者会議はコロナ禍の中でも実施し、利用者や家族の意向把握に努めている

モニタリングは毎月の自宅訪問などを活用して行い、利用者一人ひとりのニーズや解決すべき課題などの抽出や確認に努めている。サービス担当者会議はコロナ禍の中でも家族参加を確実にするため、利用者自宅などで実施している。必要に応じて医療機関や主治医への照会・確認と共に、福祉用具事業者などの参加・協力を得て、多方面からの検討を行い、利用者や家族の意向やニーズに沿った介護計画の策定となるよう努めている。医療ニーズの高い利用者の場合は特に主治医や医療機関との連携を密にして計画策定や見直しに反映できるようにしている。

様々な方法で利用者情報の確認・共有を図っている

朝礼や昼礼、また「支援経過」や「申送りノート」の閲覧・確認などで職員間の情報共有の徹底化を図っている。日々の申送りの他、毎月職員会議やケース・運行会議を開催し、事業所運営や行事企画、ヒヤリハットなどの事故報告、利用者状況などについて報告・確認、意見交換などを行い、全職員に情報が確実に伝達・共有できるようにしている。会議に参加できなかった職員には昼礼で報告し、さらに議事録を回覧し、周知を図っている。議事録では注意事項や留意点などは赤で記入し、職員が確認しやすいよう配慮・工夫がされている。

	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

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生じた場合には、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

サブカテゴリー5の講評

個人情報の取扱いや利用目的を説明し、利用者や家族の同意を得るようにしている

事業所では行動指針の一つとしてプライバシーの保護を掲げている。プライバシー保護に関するマニュアルを作成・整備すると共に、個人情報保護やプライバシー保護に関する勉強会を開催し、職員への周知・徹底を図っている。職員も常に意識して支援に臨んでおり、今回の職員調査でも「できている」と非常に高い評価が出ている。利用者や家族には契約時に個人情報の取扱いや利用目的などを説明し、理解や納得を得た上で「個人情報の使用同意書」で同意を得るようにしている。併せてパンフレットなどで使用する写真掲載の同意書も得ている。

羞恥心やプライバシーに配慮した支援となるよう細心の注意や気配りを行っている

事業所では住み慣れた自宅や地域での生活継続に繋がる支援を目指しており、そのため何か行動を起こす際には必ず声かけや確認を行い、利用者の意思を尊重し、利用者自身の決定や自立を促すようにしている。個人宛文書の取扱いはないが、宿泊室への入室の際には声かけやノックを行い、必ず利用者の同意を得るようにしている。入浴や排泄は事前に確認し、基本同性介助としているが、異性介助などやむを得ない場合は必ず同意を得るようにしている。利用者の羞恥心やプライバシーに配慮した支援となるよう常に細心の注意や気配りを行っている。

活動などの参加にも必ず声かけ・確認をし、利用者自身の意思決定を促すようにしている

利用者や家族の様々な情報収集・把握に加え、日常支援の中で気付いた利用者の個性や性格、価値観、生活習慣なども詳細に記録・共有し、支援に活かしている。事業所では利用者の意思を尊重し、入浴拒否などに対しても無理強いはせず、その時の利用者の思いや感情などを尊重し、職員や質問の仕方を変えたり、時間をおくなど多方面からのアプローチを試みるようにしている。活動への参加にも必ず声かけ・確認を行い、質問形式や選択肢を用意するなど「ノー」と言えるような機会や雰囲気作りを行い、利用者自身での意思決定を促すようにしている。

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 4／5

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（○○○）

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（○●）

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

サブカテゴリー6の講評

マニュアルを整備し、必要時に職員が閲覧・確認し、支援に活用できるようにしている

日常の業務や支援に係わる各種マニュアルは整備され、必要時に職員が閲覧・確認して支援に活用できるように事業所に設置されている。事業所ではこれらに加え、早番・日勤・夜勤などの各時間帯における業務内容や流れなどを明確にし、手順書として作成・活用している。訪問では利用者の状況に応じて訪問の手順書を作成している。利用者の健康状態の把握のため作成されている「健康管理マニュアル」では利用者の通常の状態把握やバイタルチェックの目安・留意点、また異常が見られた場合の対応などが分かりやすく実践的にまとめられている。

マニュアルの見直し・改定には職員の意見や提案、利用者の意向も反映して行っている

マニュアルの見直し・改定には朝礼や昼礼、また職員会議やケース・運行会議などで出された現場の声や職員の意見・提案、利用者や家族の意向なども反映して検討・協議を行うようにしている。介護保険や制度などの改正・変更に対しては必要に応じてその都度検討・見直しに取組むなど迅速な対応を心がけているが、マニュアル類の定期的な見直し時期などは明確になっていない。改定時期やマニュアル担当などを決め、定期的な内容確認や見直し・改定を行うことが必要として検討を行っている。

業務の標準化や能力向上に向け、毎月勉強会を実施している

業務の標準化や職員の能力向上・育成に向け、事業所では年間の実施計画を作成し、職員会とあわせて毎月勉強会を実施している。管理者や看護職員、また介護職員なども互いに講師となり、マニュアル類を活用して行っている。勉強会ではテーマに沿って活用するマニュアルをテキストとして全職員に配布している。事業所では医療的ケアの高い利用者が多いため、職員には順次第3号喀痰吸引研修の受講を勧め、第3号喀痰吸引対応事業所の登録を目指している。今年度はコロナ禍のため外部研修など延期・中止になるものが多く、受講機会が減少している。

Ⅱ サービスの実施項目（サブカテゴリー4）

	サブカテゴリー4		
	サービスの実施項目	サブカテゴリー毎の標準項目実施状況	30／30

1 評価項目1
看護小規模多機能型居宅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（○○○○○）

評価	標準項目	
◉あり ○なし	1. 看護小規模多機能型居宅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. 利用者が望む生活像に基づき、日常生活において利用者自身が選択、判断できるよう支援を行っている	○非該当
◉あり ○なし	3. 利用者の心身の状況、家族の状況に応じて、必要なサービス（通い・訪問・宿泊）を柔軟に利用できるようにしている	○非該当
◉あり ○なし	4. サービス（通い・訪問・宿泊）を利用していないときも、利用者の状況把握のための働きかけや、見守りを行っている	○非該当
◉あり ○なし	5. 利用者の支援は、主治医や関係機関、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

看護小規模多機能型居宅介護計画を作成し、サービスを柔軟に組み合わせ支援している

介護支援専門員が看護小規模多機能型居宅介護計画を作成し、利用者が住み慣れた地域で在宅生活を継続できるよう、「訪問介護」「訪問看護」「通い」「泊り」の4つのサービスを柔軟に組み合わせて支援している。契約時に利用者や家族について把握した「基本情報」「課題分析（アセスメント概要）」をもとに、看護小規模多機能型居宅介護計画を作成している。計画に基づき、利用者の状態、家族の状況に応じて様々な形の利用方法で柔軟に対応している。緊急時のサービス変更は「支援経過」に記録を残している。

在宅生活を継続できるよう、利用者の状況を詳細に把握し支援が適切かを検討している

利用者が在宅生活を継続できるよう、利用者の状況の把握に努めている。サービスを欠席した日や利用していない日も、看護職員が電話で確認したり、様子確認訪問をしたりして日常生活上の不都合がないかなど尋ねている。利用者の情報は全職員で共有し、統一した支援が行われるよう努めている。毎日の朝礼や昼礼で情報共有し、「申し送りノート」で確認し、さらに「支援経過」に詳細に記録し、利用者の状況を確実に把握するようにしている。月1回の「ケース・運行会議」では、個々の利用者について支援が適切か職員全員で検討している。

医療機関、福祉用具事業者等と連携し、利用者や家族のニーズに沿うよう支援している

医療機関や主治医、福祉用具事業者など多職種での検討を行い、利用者や家族の意向やニーズに沿った支援となるよう努めている。近隣の医療機関からの紹介の場合は、利用希望者の状況を問い合わせしている。また訪問診療主治医の場合は診療時に同席して今後の方針など情報共有している。歯科医や歯科衛生士とは口腔ケアを通じて、福祉用具事業者とは福祉用具のアドバイス、エアーマット、車イス、オムツなどについて助言をもらい、導入している。

2 評価項目2
利用者一人ひとりの状況に応じて生活上で必要な支援を行っている

評点（○○○○）

評価	標準項目	
◉あり　○なし	1. 利用者の状況に応じて、食事時間が楽しくなるよう工夫している	○非該当
◉あり　○なし	2. 利用者の状況に応じて、入浴方法を検討し介助を行っている	○非該当
◉あり　○なし	3. 排泄介助が必要な利用者に対して、一人ひとりに応じた誘導や排泄介助をしている	○非該当
◉あり　○なし	4. 利用者の心身の状況、家族の状況に配慮して、送迎方法を検討し対応している	○非該当

評価項目2の講評

口腔機能維持のため嚥下体操や口腔ケアを実施し、利用者の健康維持につなげている

専属の厨房スタッフが安全で安心なおいしい食事を調理している。高齢者の健康の維持には口腔機能維持が重要であるととらえている。食事の際は、むせこまないようなポジショニングを取るように支援し、食事の前に唾液の分泌を促すトレーニングとして嚥下体操を行い、食べ物をのどに詰まらせたりむせこまないように支援している。口腔機能維持のために、週2回歯科衛生士による口腔ケアを実施し、口腔内の様子や義歯の具合などを確認している。通いの場合は昼食後、泊りの場合は毎食後に口腔ケアを利用者個々の状況に応じて実施している。

利用者個別の状況を考慮し、家族の負担減も配慮して入浴や排泄を支援している

入浴を、清潔の保持、精神面や身体機能の維持向上、全身の観察のために重要と位置付けて支援している。一般型浴槽（個浴）とチェア一機械浴の2種類の浴槽を用意し、浴室には冷暖房を備えて安全で快適な入浴ができるよう支援している。医療的ニーズの高い利用者の経管栄養、ストマ、気管切開など個々の状況に対応して入浴可能である。排泄については、定時誘導、希望時誘導、オムツ対応など個々の利用者の希望や状況に合わせて誘導している。家族の介護負担を減らすために、施設利用時に排便できるようタイミングをコントロールすることもある。

送迎は、アセスメント時の意向や家族から臨時の依頼等に配慮し柔軟に対応している

利用者の心身の状況や通院の都合、さらに家族の就労などの事情や健康状態に対応し、送迎時間の調整を行う配慮を行っている。独居の利用者に対して送迎の準備のために「訪問」し「通い」サービスの利用するよう支援するなど、送迎や訪問介護を柔軟に提供し、生活の一連の流れでサービスを提供し、利用者や家族の負担軽減につなげている。ゴミ出し、送迎時の段差や階段の昇り・降り介助などケアプランをもとに支援している。エアコンのタイマー操作で室内の温度を適切にする支援も行っている。

3 評価項目3
利用者の心身の状況の変化に応じて、健康の維持や終末期の生活を支える支援を行っている

評点（○○○○）

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、一人ひとりの有する能力の活用や日常生活動作の維持・拡大に向けた支援を行っている	○非該当
◉あり　○なし	3. 利用者の体調変化時（発作等の急変を含む）に、速やかに対応できる体制を整えている	○非該当
◉あり　○なし	4. 終末期の生活を支える支援を行っている	○非該当

評価項目3の講評

「通い」「泊り」「訪問看護」の際に医療的処置を受けることが可能である

5名の看護職員により「通い」や「泊り」サービスの利用時、さらに訪問看護の際に、医療的処置を受けることができる。利用者個々の既往症に合わせて、SPO_2等のバイタル測定も実施している。経管栄養、ストマ、在宅酸素、CVポート、褥瘡、創傷処置、浣腸、排便コントロールなどの処置を受けることができる。介護職員に第3号喀痰吸引対応研修受講を積極的に勧め、喀痰吸引等を実施可能な体制としている。24時間看護職員と連絡がとれるため、医療ニーズの高い利用者の利用も可能となっている。

感染症対策を徹底し、生活リハビリも実施し在宅生活の継続のために支援している

新型コロナウイルス対策として、職員はマスク着用し、利用者にも施設内でのマスク着用をお願いしている。マスクには記名してもらい、取り違えることのないよう工夫している。複数の送迎車が同時に到着して密にならないよう、タイミングなどを調整し、入り口での検温やアルコール消毒も実施している。コロナ禍以前からノロウイルスに効果があるとされる薬剤でテーブルを拭いていたが、新たにアクリル板を設置し、手洗いの励行も実施している。介護職員による生活リハビリは自宅での生活継続のため杖歩行の練習や立ち上がり練習などを実施している。

家族や医師、関係職員が連携し、急変時や終末期の支援を行っている

体調不良時には柔軟にサービス変更し、緊急的に「泊り」のサービスを入れて対応する場合もある。緊急時対応マニュアルを作成し「急に意識がなくなったとき」「出血」「骨折・けが」などの場合に分けて対応を定めて訪問診療医とも連携をとり、把握している連絡リストをもとに、家族や主治医に連絡を取っている。終末期にはサービス担当者会議により家族の意向を確認し、家族や主治医と連携してターミナルケアのマニュアルに沿い看取り介護に移行している。家族へは、看護師やケアマネジャーから状況説明やサービス変更について説明している。

4 評価項目4
看護サービスは、主治医との連携のもと安全に適切な方法で行われている

評点(○○○)

評価	標準項目	
◉あり ○なし	1. 看護サービスは、看護内容や利用者の療養状況の変化を主治医に随時報告しながら行っている	○非該当
◉あり ○なし	2. 医療処置や服薬管理は二次的障害や過誤等の防止に向けた取り組みをしている	○非該当
◉あり ○なし	3. 看護師等は、医療廃棄物の適切な取り扱い方法や感染予防の方法を介護職員や利用者等に説明している	○非該当

評価項目4の講評

医療ニーズのある利用者に対しても最後まで自宅での生活を継続できるよう支援している

訪問看護の提供にあたって交付された医師の指示書をもとに、看護職員が「通い」の利用時にも医療処置を行える。血圧・脈拍・体温などを測定し病状や障害の観察している。その他、入浴・清拭・洗髪等清潔の保持、食事及び排泄など日常生活の世話、床ずれなどの予防・処置、点滴、インスリン注射、リハビリテーション、認知症利用者の看護、療養生活や介護方法の指導、カテーテル等の管理、日常生活のアドバイスなどを行っている。必要な利用者には24時間緊急サポートしている。

内服管理は「通い」「訪問」を柔軟に組み合わせ定期訪問し、支援している

配薬箱を用意し、朝・昼・夕・就寝前の配薬を看護職員が行っている。服薬については、薬袋の種類や個数の確認と、日付や名前を確認し薬の飲みこみまでの見守りを介護職員が行い、さらに残薬の数についてもチェックをして複数の段階でチェック体制をとり服薬ミスを防いでいる。「通い」「訪問」を柔軟に使い、服薬は薬を預かり、定期訪問で服薬してもらうようにしている。認知症で独居の利用者に対して週7日の内服管理が可能で、飲み間違いや飲み忘れを防いでいる。

看護職員を中心に感染症対策に徹底して取り組んでいる

月1回の勉強会で看護職員が、感染症や食中毒予防蔓延防止に関する研修を行っている。今年度は最優先すべき課題として新型コロナウイルス感染対策に取り組み、看護職員を講師として感染症やガウンテクニックの事業所内研修に取り組んだ。医療廃棄物については、主治医の指示やアドバイスに従い、行政の方針に沿った取り扱いを行っている。利用者やその家族に対して新型コロナウイルス対策や感染予防などの方法をコロナ禍の状況が変わるたびに助言している。感染の可能性のある利用者への対応のため、防護服を送迎者に常備している。

5 評価項目5
事業所内におけるサービス提供時には、利用者の主体性を尊重し、快適に過ごせるような取り組みを行っている

評点(○○○○)

評価	標準項目	
◉あり ○なし	1. 利用者が他の利用者と快適な関係をもちながら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. 利用者の状況に応じて、多様な活動ができるよう支援を行っている	○非該当
◉あり ○なし	3. 利用者が落ち着いて生活できるような支援を行っている	○非該当
◉あり ○なし	4. 事業所内は、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5の講評

利用者個々の意向やペースを大切に生活できるよう支援している

玄関からフロア・居室に入るまでバリアフリー構造で、動線の確保や移動も容易となっている。医療ニーズの高い利用者が多いことから、安全に利用してもらうことを優先し、利用者一人ひとりの意向やペースを大切にして支援にあたっている。他人の雰囲気を感じながらも一人になれる居場所を大切にする等の関わりをしている。居室、トイレ、浴室など利用を別にして「泊り」の利用者への配慮を行っている。さらに「通い」の利用者も、昼食後にベッドで午睡をとることも可能である。

在宅生活継続のため、個々のニーズに沿った個別の生活リハビリに取り組んでいる

介護職員中心に、生活リハビリに取り組んでいる。午前中は体操の時間として、朝の会、集団体操、歌、嚥下体操などに取り組んでいる。午後は全体レクリエーションとして体を動かしている。その際は、介護職員から体を動かす効果も説明して取り組むようにしている。在宅生活継続支援のため、利用者個別のニーズに沿うように個別の生活リハビリにも取り組み、階段の上り下り、平行棒、杖の歩行練習など個々の心身機能を見極めて実施している。その他、ペグボード、脳力トレーニングや塗り絵など利用者の意向やニーズに沿った取り組みが行われている。

医療ニーズの高い利用者にとっても安全で快適な環境を整備している

個室は安全性や快適性の面においても医療ニーズの高い利用者の泊りに対応できるようになっている。見守りが必要な利用者に対しては、ロールアップカーテンで仕切ることのできる半個室も用意することができる。経管栄養実施中にベッドからテレビの視聴が可能で、職員が作業するテーブルからも見守りがしやすいようレイアウトできる。統一した介護や動作が必要な利用者に対しては、自力で安心して排泄できるように、ポータブルトイレの配置は病院・自宅・事業所すべて同じにして同じ対応をとるようにし、混乱を招かないように工夫している。

6 評価項目6
訪問サービスが利用者や家族にとって安心・快適なものとなるようにしている

評点（○○○）

評価	標準項目	
◉あり　○なし	1. 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を行っている	○非該当
◉あり　○なし	2. 合鍵や金銭等の取り扱いに関して、事業者として基本的な方針を明確にしている	○非該当
◉あり　○なし	3. 訪問サービスの際に、利用者や家族への接遇・マナーを徹底している	○非該当

評価項目6の講評

サービスを組み合わせて「通い」の送り出し、服薬管理、生活支援等実施している

「訪問」では、「通い」の送り出し、食事摂取や安否の確認、身体介護、服薬管理、生活支援等を行っている。「通い」のお迎え時に入室し外出支援し、自宅ベッドから自分で移動できない「通い」の利用者に対して送迎時移乗介助を行うこともある。独居の利用者に対しての服薬管理では、服薬カレンダーのセットや服薬の見守りも行っている。さらに生活支援としてはゴミ出しや清掃、清潔保持の支援、食料品や生活に必要物品の確認や買い出し、調理など生活状況の変化に応じて柔軟にサービス内容の変更を行い支援している。

金銭や合い鍵については、契約時に取り扱いの方針を利用者や家族と確認している

金銭に関しては事業所での取り扱いはなく、理美容代金なども都度いただいている。合い鍵に関しても預かることはなく、キーボックスの利用を勧めたりや「通い」の際のカバンなどの持ち物に鍵を付けることを提案している。これらの管理に関しては、契約時に利用者や家族と確認し、トラブルが起こらないよう配慮している。

「訪問」サービス時のさらなる接遇向上に取り組むことを期待する

「訪問」は利用者宅での支援となるため、接遇について注意を払っている。日々生活状況が変化するので、サービス内容の変更を柔軟に行い、生活を支えるようにしている。その際には、利用者や家族との関係性の構築することで、安心して利用していただきスムーズな支援につながるようにしている。現在は、OJTで接遇の向上に取り組んでいる。研修や勉強会によってさらなる接遇向上に取り組み、「訪問」サービスの際の到着時間など正確を期するように期待する。

7 評価項目7
事業所と家族との交流・連携を図っている

評点（○○○○）

評価	標準項目	
◉あり　○なし	1. 利用者のサービス提供時の様子や家庭での普段の様子を家族と情報交換し、共有している	○非該当
◉あり　○なし	2. 家族の状況に配慮し、相談対応や助言を行っている	○非該当
◉あり　○なし	3. 利用者や家族に合った介護方法や医療処置について助言・指導している	○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、方針を共有している	○非該当

評価項目7の講評

利用者や家族に対して在宅介護の相談・指導を行っている

利用者が住み慣れた自宅での生活が継続できるよう、利用者本人からや家族からの介護に関する相談やその他生活全般に関する相談を受け付けている。家族の状況を考慮して在宅介護の指導を行っている。退院したもののインスリン注射の自己注射に利用者本人や家族が対応できない場合等、医療的ケアや指導がまだ必要な場合に対応したり、オムツの交換方法など伝えている。今年度は利用者や家族に向け、新型コロナウイルス感染拡大防止に対して文書で数回にわたり知らせて注意喚起や協力を呼びかけ、予防の徹底を図っている。

「送迎」「訪問」時を利用して家族の様子も把握するようにしている

連絡帳のやり取りや電話での相談などで家族との意思疎通を図り、就労継続にむけて家族の支援も行っている。また「送迎」「訪問」の際には、利用者と家族との関係や家庭での様子も把握し、家族と情報交換している。訪問看護の際や月1回のケアマネジャーの訪問などから、自宅での様子を聞き取り、必要に応じて助言し、「支援経過」に記録を残している。サービス担当者会議の際には家族の都合の良い時間や場所を聞き、参加しやすいよう配慮している。

重度化や終末期に備えて家族の意向をあらかじめ聞いている

サービス開始時や状況の変化時には、利用者や家族の意向を把握するようにし、重度化や終末期に備えるようにしている。「本人がトイレに行ける間は在宅で過ごす」など家族の意向を聞き、家族構成や家族の介護力にも配慮しながら支援するようにしている。さらに、主治医の訪問診療時に同席し、今後の方針やケアについて情報共有している。今後は、施設の方針や状況も家族に伝えることや、家族から施設に意見や要望を表せる機会、家族同士の交流の機会を持つことで、家族との信頼関係を深めていく事が期待される。

8 評価項目8

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(○○○)

評価	標準項目	
◉あり ○なし	1. 地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している	○非該当
◉あり ○なし	2. 運営推進会議等を活用して、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

評価項目8の講評

利用者個別に地域資源の活用について支援している

コロナ禍以前は、地元の四季行事の見物や公園の自然を感じに外出し、地域の祭礼も全員で見物し、住み慣れた地域での生活を思い出してもらうように工夫していた。最近では、医療ニーズの高い利用者が増え、感染リスク等も考慮すると地域資源を活用できる状況にはない状態である。事業所では地域資源の活用について、散歩など個別対応で支援するケースはあるとしている。今後コロナ禍の状況を見きわめ、感染症対策を取りながら、地域資源の活用について検討していきたいとしている。

コロナ禍により運営推進会議は開催に変えて文書の発送を行っている

運営推進会議は近隣の自治会長、児童・民生委員、地域包括支援センター職員、法人居宅事業部統括長、事業所の複合管理者や看護管理者等がメンバーとなり、2カ月ごとに開催している。各サービスの現状と実績、行事開催報告、ヒヤリハットと事故報告、活動報告、新型コロナウイルス対策について等の報告を行い、地域への情報提供を行っている。また検討課題として、災害時の情報交換を継続している。コロナ禍により、令和2年2月より会議の開催に変えて、文書を発送している。

事業所は地域資源の一つとしての使命感を持って運営に取り組んでいる

事業所は、西多摩地域唯一の看護小規模多機能型居宅介護事業所であり、職員は地域資源の一つとしての使命感を持って運営に取り組んでいる。事業の実施にあたり、市、地域包括支援センター、地域の病院、福祉サービス他事業所と連携している。行政との連携の例として、市のコロナウイルス助成金で空気清浄機、防寒着を購入することができ、厚生労働省からの利用者へのマスク配布代行等が挙げられる。外部とのつながりとしては、認定看護管理者教育課程臨地実習生を受け入れ、書道の講師、フラメンコや南京玉すだれのボランティア参加があった。

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　7／9

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(○○)

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(○○)

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(○○○●●)

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)

家族との信頼関係の構築に努め、苦情になる前に納得のいく対応・改善に取組んでいる

利用者や家族からの苦情の申し出先や苦情相談解決の仕組みなどは契約時に重要事項説明書などを用いて詳しく説明している。事業所の責任者や連絡先の他、行政などの公的機関の苦情相談窓口についても説明し、同意を得るようにしている。利用者や家族からの苦情や要望は自宅訪問や送迎時、また連絡ノートに記入や電話などで直接伝えられることが多い。利用者の要望やニーズに応えられないケースもあるが、日頃から家族への連絡やコミュニケーションを密にし、信頼関係の構築に努め、苦情になる前に納得のいくような対応・改善に取組んでいる。

虐待に繋がらないよう「泊まり」を柔軟に取入れ、家族の介護負担軽減にも配慮している

行動指針に人権の尊重や虐待防止を掲げ、利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動や態度がないよう朝礼や職員会議など様々な機会を捉えて話合いを行い、職員の虐待への理解促進や意識向上などに努めている。家庭での虐待ケースはまだみられないが、入浴時の身体観察やサービス提供時に利用者の様子や状況に注意を払うと共に、訪問介護・看護時に家庭での利用者の様子などにも気をつけるようにしている。家族支援も目的の一つとして、「泊まり」の利用など柔軟に取入れ、家族の介護負担の軽減など虐待に繋がることのないよう配慮も行っている。

今年度は最大のリスクとして新型コロナウイルス感染対策に力を入れている

事業継続計画(BCP)策定までには至っていないが、防災マニュアルを整備し、火災・地震・風水害への対応・対策を検討している。消防計画を立て、利用者参加の避難訓練の実施や職員間の緊急連絡網の整備、また避難を想定して近隣住民用も含めた食料などの備蓄も行っている。今年度最優先すべき最大のリスクとして新型コロナウイルス感染対策に力を入れて取組んでいる。利用者や家族に向け、新型コロナウイルス対策や感染拡大防止に対するお知らせを度々出し、家族の健康状態の確認まで含め、注意喚起や協力を呼びかけ、予防の徹底化を図っている。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-4-3	利用者の心身の状況の変化に応じて、健康の維持や終末期の生活を支える支援を行っている
タイトル①	介護職員には第3号喀痰吸引対応研修受講を勧めるなど、高い専門性を求めている	
内容①	事業所は、医療ニーズの高い利用者の受入れや看取り対応に積極的に取組んでおり、業務の遂行のために職員には幅広い知識・技術などの一層の専門性が必要とされている。介護職員には第3号喀痰吸引対応研修受講を積極的に勧め、喀痰吸引等を実施可能な体制整備に努めている。さらに第3号喀痰吸引対応事業所としての準備も進めており、令和3年度に登録予定である。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-5	事業所内におけるサービス提供時には、利用者の主体性を尊重し、快適に過ごせるような取り組みを行っている
タイトル②	個々の利用者のニーズに合わせて安全で快適な環境を整備している	
内容②	「泊り」の個室は、利用者の個別のニーズに合わせレイアウトを変更し、安全性や快適性にも配慮している。見守りが必要な利用者に対しては、ロールアップカーテンで仕切り半個室とすることで安全性とプライバシーを確保している。経管栄養実施時には、ベッドからテレビ視聴ができ、同時に職員からも見守りがしやすいようベッドの配置を変えている。統一した介護や動作が取れないと混乱する利用者に対しては、ポータブルトイレの配置は病院・自宅・事業所すべて同じくして、均しい対応がとれて安心して自力で排泄できるようにしている。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-1-1	利用希望者等に対してサービスの情報を提供している
タイトル③	医療ニーズの高い利用者を受入れ、医療機関から高い関心が寄せられている	
内容③	事業所は、西多摩地域唯一の看護小規模多機能型居宅介護事業所であり、職員は地域資源の一つとしての使命感を持って運営に取り組んでいる。医療ニーズのある利用者に対して、最後まで自宅での生活を継続できるよう支援し、医療機関や主治医、福祉用具事業者など多職種での検討し、意向やニーズに沿った支援となるよう努めている。事業所内の環境も整備し、個室は安全性や快適性の面においても医療ニーズの高い利用者の泊りに対応できるようになっている。	

《事業所名：青梅複合型ケアサービスセンター》

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	利用者や家族が安心して在宅生活の維持・継続ができるよう支援に努めている
	内容	地域唯一の看護小規模多機能型サービスを提供する事業所として、医療ニーズの高い利用者の受入れをはじめ、利用者の在宅での生活が維持・継続できるよう支援を行っている。家族の介護負担の軽減なども支援目的の一つとして職員は使命感をもって臨んでいる。医療的ケアなど多種多様なニーズに応えるため、事業所では多職種での連携を強化し、支援にあたっている。利用者の心身状態の変化や家族の事情などにあわせ、計画変更や突然の依頼にも可能な限り柔軟に対応し、利用者や家族が安心して在宅生活の維持・継続ができるよう支援に努めている。
2	タイトル	利用者や家族の個別の状況や意向を把握し、サービスを組み合わせて柔軟に対応して支援している
	内容	「柔軟にサービスを組み合わせて支援する」事業所本来の特徴を生かした運営がなされている。在宅での看取りでは、訪問看護、訪問介護のサービスを組み合わせ連日の訪問を行い支援している。事業所での看取りにも対応している。医療ニーズの高い利用者は看護師の医療的処置を「通い」「泊り」「訪問看護」のサービス時に受けることができ、さらに退院後の利用者も「泊り」なども利用して在宅での生活継続が可能であり、家族の負担軽減にもつながっている。可能な限り在宅で生活したい利用者や家族にとってのセーフティーネットの役割を果たしている。
3	タイトル	虐待に繋がらないよう「泊まり」や「通い」を柔軟に取入れ、家族の精神面や介護負担の軽減に努めている
	内容	事業所では行動方針に人権の尊重や虐待防止を掲げ、利用者への職員の不適切な言動などがないよう朝礼や職員会議など様々な機会で話し合いや振返りを行い、虐待への理解促進や職員の意識向上などに努めている。家庭での虐待については日頃より利用者の様子や状態などに注意を払うと共に、入浴時での身体観察や訪問介護・看護時でも家庭での利用者の様子に気をつけるようにしている。また家族支援も目的の一つとして「泊まり」や「通い」など柔軟に取入れ、家族の精神面や介護負担の軽減を図り、虐待に繋がらないよう常に配慮を行っている。

No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	重度の認知症や医療的ケア対応の充実に向け、さらなる職員の育成体制の充実・強化を図られることを期待している
	内容	事業所では4つのサービスを1カ所で提供すると共に、医療的ニーズの高い利用者の受入れや看取り対応にも積極的に取組んでおり、職員には幅広い知識・技術などの一層の専門性が要求されている。年間計画をたて、毎月勉強会を実施する他、医療ニーズの高い利用者の受入れには看護職員より適宜助言や指導を受けることも可能となっている。また第3号喀痰吸引対応研修受講も積極的に勧めている。訪問介護の経験の少ない職員への指導・育成と共に、重度の認知症や医療的ケア対応の充実に向け、更なる育成体制の充実強化を図られることを期待している。
2	タイトル	充実したサービス提供のため、人材確保など職員体制の充実・強化に力を入れられることを期待している
	内容	開設以来、看護小規模多機能型サービスや事業所を知ってもらうため広報活動に力を入れてきたが、最近は知名度も上がり、地域包括支援センターや医療機関などからの問合せや紹介も増えている。医療的ニーズの高い利用者の受入れも積極的に行っているため、医療機関からは高い関心が寄せられている。看取りを希望されることも多くなっており、事業所では充実したサービス提供のためには職員体制が不十分であると考えている。今後は働きがいのある職場としての魅力なども紹介し、職員体制強化に向け、人材確保にも力を入れられることを期待している。
3	タイトル	
	内容	