評価結果ダイジェスト

令和3年度　　看護小規模多機能型居宅介護
事業所名称　　社会福祉法人積善会　青梅複合型ケアサービスセンター
評価機関名称　　一般社団法人　消費生活総合サポートセンター

事業者の理念・方針、期待する職員像

1 理念・方針

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）

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

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

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

全体の評価講評

特に良いと思う点

- きめ細かな「訪問」により利用者と家族等のニーズを探り、必要な支援の提供につなげている
- 利用者が望む生活継続に向けて、的確なアセスメントを行い、適切な支援として機能訓練や生活リハビリを実施している
- 事業所の特色を活かし、住み慣れた地域や自宅でその人らしく最後まで生活が出来るよう支援に努めている

さらなる改善が望まれる点

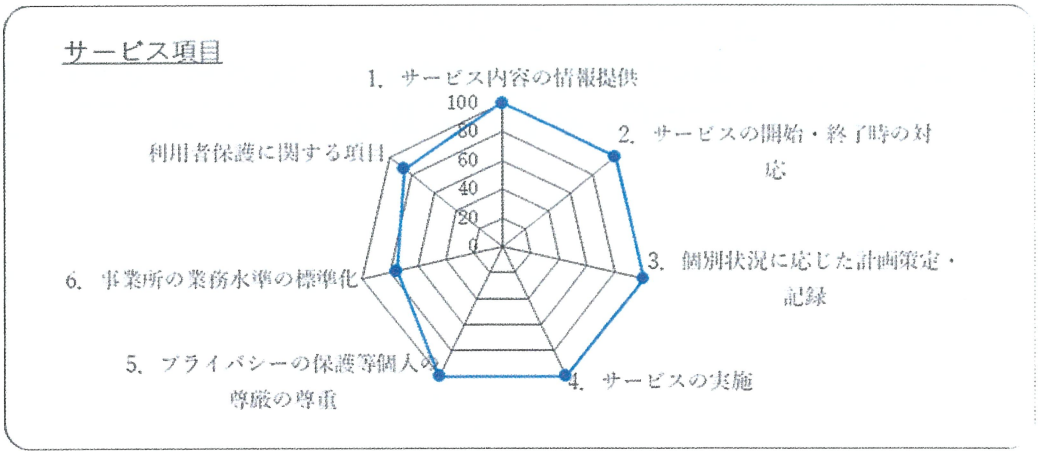
- 想定される様々なリスクを洗い出し、事業継続計画（BCP）策定に向け、取組みを進められることが期待される
- 要介護度や医療的ニーズの高い利用者の受入れや看取り対応に向け、一層の職員への育成体制の充実・強化を図られることを期待している
- 感染状況を見ながら地域行事への参加等地域資源を利用者に提供し、また地域住民へ還元できる活動を継続して取り組まれることが期待される

事業者が特に力を入れている取り組み

★ 事業所や提供サービスへの理解を得るため、積極的な情報提供や広報活動を展開している
★ 家族支援も目的の一つとして家族の介護負担の軽減に努め、虐待防止に繋げている
★ 医療ニーズの高い利用者の状態や意向に応じた入浴介助を行っている

評点の状況

— 標準項目の実施状況を数値化してグラフに置き換えたもの。



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3年度】

2022 年 3 月 2 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

〒 101-0065

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 20 — 250

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・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			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	2021 年 10 月 1 日			
利用者調査票配付日（実施日）	2021 年 10 月 28 日			
利用者調査結果報告日	2021 年 12 月 17 日			
自己評価の調査票配付日	2021 年 10 月 28 日			
自己評価結果報告日	2021 年 12 月 17 日			
訪問調査日	2021 年 12 月 24 日			
評価合議日	2022 年 1 月 10 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。

2022 年 2 月 24 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3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	全登録利用者を対象とした。回答者の性別：男性8名、女性7名、無回答1名。年齢：80歳未満8名、80歳以上7名、無回答1名。要介護度：3以下7名、4以上8名、無回答1名。記載されたのは、利用者本人2名、その他1名で、13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　23

	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	23	0	23
共通評価項目による調査の有効回答者数	16	0	16
利用者総数に対する回答者割合（%）	69.6	0.0	69.6

利用者調査全体のコメント

総合的感想では、「大変満足」「満足」の合計が94%、「どちらともいえない」が6%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「とても親切に対応していただいている」「職員の皆さん明るく気持ちよい」、「複合型ケアサービスセンターは包括的なので、家族も安心して仕事を続けることができる」、「緊急時の対応、計画変更の対応に感謝している」などの声が寄せられている。一方「家族からの連絡が十分伝わらないことがある」の声も聞かれた。設問毎では、「生活するうえで必要な介助を受けられているか」、「事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか」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、その他の設問についても約80%の高い満足度を示した。「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。調査について、「実際に見ていないので分からず非該当とした」との意見が散見された。

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	15	1	0	0
「はい」として、「できないことがあるのかもしれないが、8割ぐらいは柔軟に対応してくれている」とのコメントがあった。				
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	13	2	0	1
「どちらともいえない」として、「特に入浴のタイミング」とのコメントがあった。				

3. 日常生活で必要な介助を受けているか	16	0	0	0
「はい」として、「入浴後にストマ―の交換等を受けているが、いつも親切にお手伝いしてくれている。感謝している。」とのコメントがあった。				
4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	14	1	0	1
「はい」として「何かと親切にしてくれている。」とのコメントがあった。				
5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	16	0	0	0
「はい」との回答だが、「運動するときなど空間が狭い」とのコメントが寄せられていた。				
6. 職員の接遇・態度は適切か	15	1	0	0
「どちらともいえない」として、「本人と家族では受け止め方が違う。親しみの言葉も必要だ。」とのコメントがあった。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	15	1	0	0
「はい」として「夜中に看護師さんを呼んだことがあるが、すぐ対応してくれた。」とのコメントがあった。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	8	1	0	7
「非該当」として「実際に見ていないのでわからない。」とのコメントがあった。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	14	2	0	0
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	1
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	0	0	1
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	1	0	1
「非該当」として「説明は一度もない」とのコメントがあった。				
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	12	2	1	1
「いいえ」として「問題が起きたときに、事業所の職員をかばう方向だった。」とのコメントがあった。				
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	11	2	2	1
「いいえ」として「そういうことは聞いていない」とのコメントがあった。				

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（○○○○）	
	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		

パンフレットでは事業所の特徴や提供サービス等分かりやすく紹介している

主にパンフレットやホームページ、広報誌等様々な方法で事業所情報の提供に努めている。パンフレットには「施設見学は随時、受付中」と大きな文字で記し、基本理念や利用料金をはじめ、通いや泊りでの1日の流れや送迎・入浴・食事・活動等事業所での提供サービスの様子等をイラストや写真を交えて記載し、事業所の雰囲気が伝わるものになっている。また通い・泊り・訪問看護・訪問介護等4つのサービスを組み合わせて提供する看護小規模多機能型サービスの特徴を分かりやすく紹介している。見学者にはパンフレットを使って詳しく説明を行っている。

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医療機関からの紹介が増えている

開設以来、事業所や事業所で提供しているサービス内容等を広く知ってもらうため、行政や地域包括支援センター等の関係機関をはじめ、医療機関や地域に積極的な情報提供や広報活動を展開してきた。最近は西多摩地域で唯一の看護小規模多機能型サービスを提供している事業所として認知や知名度も上がり、地域包括支援センターや医療機関からは医療ニーズの高い方や困難ケースの紹介・問合せが多く寄せられている。行政や地域包括支援センターとは運営推進会議への参加を依頼する等日頃から信頼関係や連携を深めるよう努めている。

問合せや見学時には事業所が提供するサービスや特徴等を丁寧に説明している

運営推進会議には行政や地域包括支援センターの他、自治会長や民生委員の参加も得て、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る。コロナ禍のため文書発送での開催としていたが、今年度12月は対面方式での開催ができ、活発な意見交換等を行うことができた。問合せや見学は管理者が随時対応している。見学者には4つのサービスを利用者・家族の要望・ニーズに合わせて組合わせ、一括して提供出来ること等事業所の特徴を丁寧に説明すると共に、感染防止対策を行い、事業所の雰囲気等も見てもらえるよう努めている。

2	サブカテゴリー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

利用者や家族にサービス内容や利用料金等丁寧に説明し、同意が得られるようにしている

契約の際には契約書や重要事項説明書を用いて、提供サービス内容や利用料金、留意事項、苦情相談窓口、緊急時対応等丁寧に説明を行っている。特に利用料金については契約書に別紙をつけ、1カ月単位の包括費用や介護保険適用外の自己負担金等を分かりやすく記載し、利用者や家族の納得や同意が得られるようにしている。併せて利用者や家族のニーズや要望にそって、通い・泊り・訪問・看護の4つのサービスを365日、24時間対応で柔軟に、効果的に組合わせ、住み慣れた地域や自宅での生活継続や家族の介護負担の軽減に繋がるよう努めている。

初回訪問は管理者と必要に応じて看護職員の二人で病院等への訪問を行っている

初回訪問は医療ニーズの高い利用者も多いため、管理者と必要に応じて看護職員の二人で自宅や病院等への訪問を行っている。利用者の心身状態や病歴・既往症、家族の状況、住環境等の様々な利用者情報と共に、利用者や家族のニーズや要望・意向等も傾聴し、「新規情報シート」に詳細に記録している。前ケアマネジャーとも連絡を取る他、医療機関からの紹介の場合は病院でのカンファレンスに積極的に参加し、利用者の状態把握等にも努めている。これらを踏まえて初回介護計画を作成し、契約時に利用者・家族に説明を行い、同意を得るようにしている。

看取りを希望されることも多くなり、自宅や事業所での対応を柔軟に行っている

通い・泊り・訪問・看護と4つのサービスを事業所で一括して提供しているため、利用者にはサービスの量や回数も多く、利用開始直後でも比較的なじみやすく、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。施設入所や入院でのサービス終了時には移行先へ必要な情報提供を行う等、支援の継続性に努めている。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。事業所では利用者が亡くなられた後のグリーフケアをどう行うか等を今後の課題としている。

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

収集・把握した利用者や家族のニーズ・要望等を踏まえ、介護計画作成にあたっている

初回訪問等で収集・把握した様々な利用者情報や利用者・家族のニーズ・要望等を踏まえ、利用開始時には4つのサービスを柔軟に、効果的に組合わせ、自宅での生活継続や利用者の意欲や力を引き出せる支援を行うための看護小規模多機能型居宅介護計画を作成している。モニタリングはケアマネジャーの毎月の自宅訪問等を活用して行い、アセスメントや介護計画の見直しに繋げている。日々の利用者状況や提供したサービス内容等は「支援経過」に細かく記録し、利用者の心身状況等の変化時には随時介護計画の見直し・検討にあたれるようにしている。

サービス担当者会議は家族の参加を確実にするため、自宅で開催することも多い

サービス担当者会議はコロナ禍でも家族の参加を確実にするため、利用者宅で行うことも多い。医療ニーズの高い利用者の場合は、特に主治医との連絡・連携を密にして照会や確認を行っている。福祉用具等の介護以外のサービス事業者にも参加を依頼し、多方面から利用者一人ひとりの問題点や課題等の検討や抽出・確認に努め、利用者・家族のニーズや要望等も踏まえ、介護計画の見直し・作成に反映出来るように努めている。今年度はコロナ禍で利用者や家族の参加を中止とし、電話等で連絡・確認を行い、意向・要望の把握や同意を得る場合も出ている。

職員間の情報共有の確実化を図り、利用者への適切な支援に繋げている

朝礼や昼礼の他、「支援経過」や「申し送りノート」の閲覧・確認等を確実にし、職員間の情報共有の徹底化を図っている。日々の申し送りの他、毎月ケース・運行会議等を開催し、事業所運営や事故報告、利用者状況等の様々な議題についての報告や確認・意見交換等を行い、職員に情報が確実に伝達・共有出来るようにしている。全職員参加を基本として参加できなかった職員には昼礼で説明し、周知を図っている。事業所では利用者の情報を確実に共有するだけでなく、これらを更に支援に繋げることが大切として職員一人ひとりの意識付けにも取組んでいる。

	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

職員は常に個人情報保護やプライバシー保護を意識して支援に臨んでいる

利用者や家族には契約時に個人情報保護に対する事業所の姿勢や方針、個人情報の利用目的や取り扱い等丁寧に説明し、理解や納得を得た上で同意を得ている。併せてホームページやパンフレット、おたより、活動報告書等での写真掲載に関しても同意を得るようにしている。事業所では個人情報保護やプライバシー保護に関する研修を実施し、その重要性等について再確認を行う等職員への周知・徹底や意識の向上に努めている。職員も常に意識して支援に臨んでおり、今回の利用者調査や職員調査でも「できている」と非常に高い評価が寄せられている。

羞恥心や個人の尊厳に配慮し、利用者の意思を尊重した支援を心がけている

泊り利用時での職員等の宿泊室への出入りには声かけやノックを行い、利用者の同意を得る等プライバシーへの配慮を行っている。入浴や排泄では事前に確認し、基本同性介助等利用者の要望に応えるようにしているが、出来ない場合には必ず利用者の許可を得るように気をつけている。排泄介助では声かけやタイミングにも注意を払い、利用者の羞恥心や尊厳への配慮を心がけている。活動への参加等何か行動を起こす際にも必ず声かけや確認を行い、利用者が「ノー」と言える機会も設ける等利用者の意思を尊重し、利用者自身の決定を促すようにしている。

要介護度や医療ニーズが高い利用者も、自宅でその人らしく生活できるよう支援している

事業所では利用者の意思を尊重し、入浴拒否等に対しても決して無理強いはせず、日頃の支援の中で利用者の気持ちや感情の動き、また活動への参加や行動等を観察・把握し、入浴への声かけや誘導のタイミング等を上手につかんでアプローチを試みるようにしている。利用者に関する様々な事前情報に加え、日々の支援の中で気づいた利用者の個性や価値観、生活習慣等も更に詳細に記録して職員間での共有を行い、支援に活かすことで要介護度や医療ニーズの高い利用者も住み慣れた地域や自宅でその人らしく最後まで生活できるよう支援に努めている。

	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

早番・日勤・夜勤等の業務内容や流れ等を明確化し、手順書として作成・活用している

認知症や入浴、送迎、健康管理等の介助や介護の技術等に関するマニュアル類、また感染症対応や事故予防、緊急時対応、身体拘束廃止、プライバシー保護等日常業務に係わる各種マニュアル類は整備され、職員が常時閲覧・確認できるよう設置されている。事業所ではこれらに加え、早番・日勤・遅番・夜勤等の各時間帯における業務内容や手順・流れ等を明確化し、手順書として作成・活用している。訪問では利用者状況等に応じて別途訪問の手順書を作成している。研修やOJTではマニュアルや手順書をテキストとして活用して育成・指導が行われている。

ケース・運行会議等でマニュアルにそって支援が行われているか等確認・検討している

提供しているサービスや支援内容・方法等がマニュアルや手順書にそっているかは朝礼や昼礼、ケース・運行会議等で取上げ、確認・検討を行っている。また職員の意見や提案、利用者や家族の意向・要望等も反映しながら業務改善やマニュアル・手順書等の検討・見直しを行い、利用者への支援に活かすようにしている。介護保険や制度等の改正・変更に対しては適宜検討を行い、見直し・変更に取り組む等迅速な対応を心がけているが、マニュアル類の定期的な内容確認・点検・見直し等は実施しておらず、時期や担当者等の設定が今後の課題となっている。

毎月内部研修を実施し、職員や事業所全体としてのレベルアップに取組んでいる

事業所では4つのサービスを1カ所で提供しているため、職員や事業所全体としての幅広い知識や技術等の取得・レベルアップに取組んでいる。内部研修実施計画を作成し、毎月職員会を活用して研修を実施している。管理者や看護職員、また介護職員等が互いに講師となり、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。また事業所では第3号喀痰吸引対応事業所としての登録を目指し、職員に順次外部研修の喀痰吸引研修受講を勧め、より一層医療ニーズの高い利用者への対応ができる体制作りに取組んでいる。

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

事業所の特徴を生かした介護計画を作成し、利用者の個々のニーズに対応している

介護支援専門員は、看護小規模多機能型居宅介護計画を作成し、「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、利用者が在宅生活を継続できるよう支援している。利用時に看取りまで希望するか、在宅中心か、医療機関から在宅までの通過施設として利用するかなど、意向を確認している。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）」をもとに計画を作成し、利用者の状態、家族の状況に応じて様々な形の利用方法を提案するなど柔軟に対応している。

利用者個々の望む生活継続に向けて、適切な支援となるよう機能訓練等を実施している

利用者個々のADLやQOL、24時間の生活に着目し、望む生活継続に向けての適切な支援となるようアセスメントし、機能訓練や生活リハビリなどの活動内容を実施している。例えば、理学療法士は、利用者個々に立つ歩くなど基本動作の訓練、小集団でのリハビリを実施している。トイレに行くことができ褥瘡も予防したいと希望する利用者に対して、トイレで立位が取れるよう、脚力をつけて着衣の上げ下ろしが可能となるよう支援している。事業所では、活動内容の選択肢を増やし、より質の高いサービスが提供できるようにしていきたいとしている。

利用者の24時間の生活からニーズを把握し、多職種・関係機関と連携し支援している

「訪問」からうかがえる利用者の24時間の生活に着目し、利用者のニーズを的確に把握し介護・看護・リハビリを関連づけて一体的なアセスメントを実施し、医療機関や主治医、福祉用具事業者も含む多職種連携し支援している。医療ニーズの高い利用者の在宅生活を支えるために、近隣の医療機関からの紹介では、利用希望者の状況を問い合わせ、訪問診療主治医とは、診療時に同席して今後の方針を情報共有している。歯科医や歯科衛生士とは口腔ケアについて、福祉用具事業者からのエアーマット、車イス、オムツなど用具の助言を受けている。

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

嚥下体操、口腔ケア、誤嚥防止の姿勢などを支援し、利用者の健康維持につなげている

管理栄養士が事業所独自の献立を作成し、季節感を取り入れた安全でおいしい食事を厨房スタッフが調理し、麺類・揚げ物なども取り入れている。全身の健康には口腔機能維持が重要であるとの認識から、食事前に嚥下体操を行い唾液の分泌を促している。食事時には誤嚥を防ぐポジショニングを取るように支援している。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口腔機能維持を図っている。通いの場合は昼食後、泊りの場合は毎食後に口腔ケアを実施している。

個々の利用者の状態や意向に応じた入浴・排泄介助を行っている

浴槽は車イスのまま入浴できる機械浴と個浴を用意し浴室は冷暖房を備え付け、安全で快適な入浴が出来るよう支援している。経管栄養、気管切開後の利用者にも入浴の対応ができ、入浴後のストーマの交換にも対応している。職員に対して内部研修を計画し、気管切開対応入浴、ベッド上での清拭・洗髪など高いスキルを身に着けるように工夫している。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や家族の希望や在宅での状況に合わせて誘導している。入浴や排泄介助時、異性介助の場合には同意を得た上で行っている。

送迎車には有資格者が同乗し、「訪問」による適切な支援を行うよう努めている

利用者の心身の状況や通院の都合、家族の就労などの事情に対応し、送迎時間を調整している。独居の利用者が「通い」のサービスを利用する際には、「訪問」し送迎の準備の支援を行うなど、送迎や訪問介護を生活の一連の流れで柔軟に組み合わせて提供し、利用者や家族の負担軽減に繋げている。送迎車には有資格者が同乗し、ゴミ出し、送迎時の段差や階段の昇り降り介助、エアコンタイマー操作による室内温度設定などケアプランをもとに支援し、ケース運行会議で支援が適切か検討している。年2回以上送迎研修も計画し、安全・安心を担保している。

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

利用者の状況に応じた適切な健康管理を行っている

利用時には、体調や健康状態のチェック（体温と血圧・脈拍の測定）を行い、利用者個々の既往症に合わせて、パルスオキシメーターを使用して脈拍数と経皮的動脈血酸素飽和度測定も実施している。これらの値を継続的に記録し、普段の生活を踏まえた上での健康管理アドバイスを行っている。入浴時の体の様子の確認、口腔機能維持のための食事前の嚥下体操なども行い、利用者の健康管理に努めている。退院直後の利用者には、経管栄養の対応や家族への指導を行い、生活リズムを整え自宅での生活が送れるよう支援している。

新たに、職員間で感染症対策のチームを組織し、中心となって対策を講じている

新型コロナウイルス対策として、職員、利用者ともにマスク着用としている。マスクには記名し、取り違えることのないよう工夫している。施設内でのクラスター発生防止のため、密を避け、定期的な換気や清掃消毒の徹底を図っている。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。アクリル板を設置し、手洗いの励行も実施している。感染症対策チーム主導で対策に取り組んだ結果、利用者、職員とその家族にコロナウィルス罹患者は「該当者無し」の状態が継続している。

医師や看護・介護職員が連携して、急変時や終末期の支援を行っている

体調不良時には「訪問」の実施や「泊り」のサービスへの変更など柔軟な対応が可能で、医療機関に入院するまでの一時的な場所となる場合もある。緊急時対応マニュアルにより想定される場合に分けて対応を定め訪問診療医とも連携をとり、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

主治医の訪問看護指示書に基づき、医療的処置を行うなど看護サービスを提供している

主治医の訪問看護指示書に基づき、主治医との連携調整を図りながら看護サービスの提供を行っている。4名の看護職員により「訪問」時、また「通い」や「泊り」のサービス利用時に医療的処置を受けることができる。病状・障害の観察、入浴や清拭、食事および排泄など日常生活の世話、傷や床ずれの処置、薬や医療機器の管理、リハビリテーション、ターミナルケア、認知症利用者の看護、療養生活や介護方法の指導、医師の指示による医療処置などを行っている。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サービス利用も可能である。

服薬管理はミス防止のため各段階で複数チェックしている

「通い」「訪問」を柔軟に組み合わせ、独居の利用者などに対して週7日の服薬管理を行っている。薬を預かり職員の定期訪問で服薬してもらうようことが可能で、飲み間違いや飲み忘れを防いでいる。服薬管理については、看護職員が　朝・昼・夕・就寝前の配薬を行っている。服薬時には、介護職員が薬袋の種類や個数を確認し、日付や名前も確かめて、薬の飲みこむまでの見守りを行い、確実な服薬となるように取り組んでいる。服薬後には、残薬の数も確認するなど、各段階で複数のチェックを行い服薬ミス防止に努めている。

看護職員は、感染症対策や看取りについて職員に指導している

事業所では、利用者や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。月1回の勉強会で看護職員が講師となり、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（個人防護具の適切な付け方外し方）の事業所内研修に取り組んだ。また、看護職員が講師となり職員に看取りについての勉強会を行っている。職員が看取り時を振り返ることで気づきを得るように取り組んでいる。

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

集団でのレクリエーションや、理学療法士による小集団でのリハビリを実施している

在宅生活の継続に向けた支援として、感染症対策をとりながら集団でのレクリエーションや、理学療法士による小集団でのリハビリを実施している。事業所では、レクリエーションやリハビリのプログラムについて、職員がその効果を利用者に説明し利用者の意思で選択できるよう体制を整えたいとしてしている。コロナ禍以前は、カラオケの他、ボランティアによる書道・フラメンコ・クリスマスコンサート・南京玉すだれなど実施されていたが、現在は中止されている。

感染症対策をとりながら、職員が施設内で楽しめるアクティビティを実施している

感染症対策をとり、クリスマス会は職員が企画・準備し、クリスマスにちなんだ食事も厨房で用意して実施した。来期も、利用者が季節を感じられるような年間行事を計画中であり、感染状況を見ながら実施したいとしている。日ごろの日課では、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。リハビリを兼ねてペグボードでの指先訓練、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。

利用者個々の意向やペースに合わせて施設内の居室や環境を整備している

玄関、フロア・居室までバリアフリー構造で、動線の確保や移動も容易で施設内での歩行訓練も可能である。「通い」の利用者の居室、トイレ、浴室などは「泊り」とは別にして、「泊り」の利用者へ配慮している。利用者一人ひとりの意向やペースを大切にし、「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。見守りが必要な利用者には、ロールアップカーテンで仕切り半個室対応もとれる。ベッドからテレビを視聴しながら経管栄養を実施でき、しかも職員からの見守りもしやすいようレイアウトを変更できる。

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

送迎時の移乗介護、独居の利用者への身体介護や家事援助を行っている

「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。必要な利用者には「通い」のお迎え時に入室して外出支援を行い、自宅ベッドから自分で移動できない利用者に対して移乗介助を行っている。独居の利用者の服薬管理では、服薬カレンダーのセットや定期的な服薬の見守りも行っている。更に生活支援としてゴミ出しや清掃、清潔保持の支援、火の元の確認、食料品や生活に必要な物品の確認や買い出しなど、生活状況の変化に対応して柔軟にサービス内容の変更を行い支援している。

金銭のやり取りや鍵の受け渡しについて契約時に利用者や家族と確認している

金銭に関しては基本的に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、前もって取り決めた場所や方法で鍵を受け取ることやキーボックスの利用を勧めたり、通いの際のカバンなどの持ち物に鍵を付ける、利用者の身に着けることを提案している。金銭のやり取りや鍵の管理に関しては、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。

きめ細かな「訪問」を通じて利用者のニーズを把握し、必要な支援の提供につなげている

「訪問」からうかがえる利用者の24時間の生活に着目し、介護・看護・リハビリからの一体的なアセスメントを実施し、多職種・関係機関と連携し支援している。職員は、きめ細かな「訪問」により利用者の一日の生活を観察し、体調や日常生活についての利用者や家族の疑問や不安を取り除き、「どのような支援が必要なのか」を考えて支援している。「訪問」での観察が、積極的に個別の生活リハビリを行う職員の動機づけとなり、活動内容の選択肢を用意することや、利用者個々のニーズに応じて機能訓練や生活リハビリを実施することにつながっている。

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

利用者や家族に在宅介護の相談、指導、情報提供を行い、在宅生活の継続を支援している

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・家族からの介護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。退院後のインスリン自己注射に利用者本人や家族が対応できない等、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。新型コロナウィルスに関する情報提供も行い、市のPCR検査に関する情報提供や感染状況に関する注意喚起のお知らせを出し、周知の徹底を図っている。

家族と接触する機会を利用して家族との意思疎通を図っている

連絡帳や電話での相談などで家族との意思疎通を図っている。利用者や家族の急な希望での「通い」「訪問」「泊り」のサービスにも応じ、必要なサービスを柔軟に利用できるよう務めている。「送迎」「訪問」の際には、家族と情報交換により家族との関係や家庭での様子も把握している。訪問看護の際や介護支援専門員やケアマネジャーの訪問時には、必要に応じて家族に助言し、「支援経過」に記録を残している。サービス担当者会議は利用者の自宅で開催されることが多いが、その際には家族の都合の良い時間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、家族の意向は状況を見ながら把握している

重度化した場合や終末期の家族の意向は、状況を見ながら把握に努め重度化や終末期に備えている。利用開始時には、「本人が動ける間は在宅で過ごす」などの利用者や家族の意向を聞き、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。更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。終末期に入る利用者の家族に対しては、看護職員やケアマネジャーから状況説明やサービスの変更について丁寧に説明している。

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

回覧板や掲示板の活用など図り、地域主催の催しに参加することを考えている

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が、現在は実施ししていない。現在は、理学療法士が作成した個別リハビリプログラムにしたがって個別対応で散歩を実施しており、その際には地域資源を活用することもある。今後感染症対策を取りながら、回覧板や掲示板の活用で情報を集め、地域主催の催しに参加するなど地域資源の活用について検討していきたいとしている。

感染状況をみながら、対面での運営推進会議を開催することができた

コロナ禍の理由で運営推進会議は2カ月毎に文書で開催し、利用実績、利用地域、ヒヤリハット報告、新型コロナウイルスが主な議題であった。感染状況から判断し、令和3年12月に対面での会議を開催した。事業所の職員の他、市の介護保険課の職員、地域包括支援センター職員、地域の自治会長や児童・民生委員のメンバー全員そろっての開催となった。ヒヤリハットでは、転倒事例と転倒防止の改善策について、コロナウイルス関係では利用者の発熱が判明（後の検査で陰性）した事例での事業所の対応が報告された。

事業所の認知度を上げるため、地域住民へ還元できる活動を計画している

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、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。事業所玄関に「相談受付ます」と表示し、地域への還元に取り組んでいる。事業所の認知度を上げるため、地域住民へ還元できる活動を計画している。感染状況も考慮しながらではあるが、地域住民を対象とした見学会の開催や在宅介護においての基礎的な看護知識の説明会の実施、学生を対象とした職業体験の提供、認知症サポーター養成研修の開催などを計画している。

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　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）

苦情の申し出先等については契約時に詳しく説明し、理解や同意を得るようにしている

利用者や家族からの苦情申し出先等については、契約時に重要事項説明書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、行政等の公的機関の苦情相談窓口についても説明し、理解や同意を得るようにしている。苦情の内容に応じては法人の居宅サービス統括長に繋ぐ等、迅速・的確に対応出来る体制を整えている。苦情や要望等は自宅訪問・送迎時や連絡ノートへの記入、電話等で管理者に直接伝えられることが多い。日頃から信頼関係の構築に努め、苦情になる前に利用者や家族が納得の行く対応・改善やサービスの質の向上を心がけている。

虐待に繋がらないよう家族への支援・配慮を行い、家族の介護負担の軽減にも努めている

基本理念に「利用者の尊厳を尊重する」を掲げ、利用者の気持ちや尊厳を傷つけるような職員の不適切な言動・支援等がないよう様々な機会を捉えて話し合いを行い、職員への周知や虐待防止への理解促進、意識向上等に努めている。家庭での虐待防止に関しては事業所での日常支援時や訪問介護・看護時でも利用者の様子等に常に気をつけるようにしている。また急なサービス変更や泊り利用等にも柔軟に対応し、直接の介護者である家族への支援や配慮を行い、家庭での介護負担の軽減等を図ることで虐待に繋がることがないよう努めている。

研修や訓練を行い、各種のリスクに対しては対策を講じて取り組んでいる

事業所では防災マニュアルを策定し緊急連絡網の作成や火災・地震・風水害等への対応・対策を整えると共に、年2回利用者も交えての防災訓練を実施している。大災害発生時避難を想定しての近隣住民用も含めた水・食糧等の備蓄も行っている。非常災害時の対応に対する研修も行い、災害時における職員の防災対応や意識向上に努めている。新型コロナウイルス感染予防等では利用者や家族に「お知らせ」を出し、協力と予防の徹底化を図っている。事業所としては大災害や感染症拡大等も含め、BCPが必要として作成に向け取組んでいる。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-1-1	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①	事業所や提供サービスへの理解を得るため、積極的な情報提供や広報活動を展開している	
内容①	住み慣れた地域や自宅での生活継続に向け、一人でも多く利用いただき、地域貢献にも繋がるよう事業所や看護小規模多機能型サービスの周知に努めている。行政や地域包括支援センター等の関係機関を始め、医療機関等に積極的な情報提供や広報活動を展開している。運営推進会議では地域への情報提供を積極的に行い、事業所への理解が得られるよう努めている。最近では事業所への認知や知名度も上がり、地域包括支援センターや医療機関から、困難ケースや医療ニーズの高い利用者の紹介・問合せも増え、新規利用者受入れに繋がってきている。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	利用者保護(2)	虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている
タイトル②	家族支援も目的の一つとして家族の介護負担の軽減に努め、虐待防止に繋げている	
内容②	基本理念に「利用者の尊厳を尊重する」を掲げ、職員の利用者への不適切な言動・支援等がないよう様々な機会を捉え、職員への周知や虐待防止への理解促進、意識の向上に努めている。家庭での虐待については事業所での日常支援時や訪問介護・看護時でも利用者の様子等に気をつけるようにしている。また急なサービス変更や泊り利用等にも柔軟に対応し、直接の介護者である家族への支援も目的の一つとして様々な配慮を行い、家族の精神面や介護負担の軽減を図ることで、虐待に繋がることがないよう努めている。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-2	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
タイトル③	医療ニーズの高い利用者の状態や意向に応じた入浴介助を行っている	
内容③	事業所は、医療ニーズの高い利用者の受入れに積極的に取組んでおり、特に経管栄養、気管切開後の利用者にも入浴の対応ができ、入浴後のストーマの交換にも対応している。業務の遂行のために職員には幅広い知識・技術など専門性が必要として、職員に対して内部研修で気管切開対応入浴、ベッド上での清拭・洗髪など高度なスキルを身に着けるよう取り組み支援している。	

《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	きめ細かな「訪問」により利用者と家族等のニーズを探り、必要な支援の提供につなげている
	内容	「訪問」からうかがえる利用者の24時間の生活に着目し、介護・看護・リハビリからの一体的なアセスメントを実施し、多職種・関係機関と連携し支援するように取り組んでいる。「訪問」での観察やそれを通じて利用者の一日の生活に思いを巡らせることは、職員が「どのような支援が必要なのか」を考えるきっかけとなっている。さらに、積極的に個別の生活リハビリを行う職員の動機づけとなり、利用者の個々のニーズ応じた事業所での活動内容を用意することにつながっている。
2	タイトル	利用者が望む生活継続に向けて、的確なアセスメントを行い、適切な支援として機能訓練や生活リハビリを実施している
	内容	利用者個々のADLやQOL、24時間の生活に着目してアセスメントを行い、利用者が在宅生活を継続する上で必要な支援を行っている。理学療法士を中心に機能訓練や生活リハビリなどに注力している。トイレに行くことができるようになって褥瘡も予防したいと希望する利用者に対して、トイレで立位が取れるよう、脚力をつけて着衣の上げ下ろしが可能となるよう理学療法士によるリハビリを実施している。移乗動作の見守りや運動習慣の定着の目標なども立てて、理学療法士からの口頭や写真でのアドバイスにより、職員による生活リハビリも実施している。
3	タイトル	事業所の特色を活かし、住み慣れた地域や自宅でその人らしく最後まで生活が出来るよう支援に努めている
	内容	看護小規模多機能型サービス提供という事業所の特色を活かし、要介護度や医療ニーズの高い利用者の受入れ等も主治医や介護・看護職員との連携を強化して積極的に行っている。4つのサービスを柔軟に、効果的に組合わせて提供し、住み慣れた地域や自宅でその人らしく最後まで生活が継続できるよう支援に努めている。急なサービス変更や泊り利用等にも柔軟に対応し、直接の介護者である家族への支援や配慮も行い、利用者や家族が安心して穏やかに生活出来るよう支援している。家族の介護負担や疲れ等の軽減も支援の目的の一つとして取組んでいる。

No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	想定される様々なリスクを洗い出し、事業継続計画（BCP）策定に向け、取組みを進められることが期待される
	内容	事業所では事故防止や感染症対応、防災等の各マニュアルの整備や研修の実施等で日頃より利用者の安全確保を最優先にして対応・対策の検討を行っている。特に大災害発生に対しては年2回の防災訓練実施や緊急連絡網の整備、避難を想定しての近隣住民用も含めた水・食糧等の備蓄も行っている。通い・泊り・訪問介護・訪問看護の4つのサービスを提供している事業所として、想定される様々なリスクを洗い出し、事業継続計画（BCP）の策定が必須として取組んでいるところであり、早期の策定が望まれる。
2	タイトル	要介護度や医療的ニーズの高い利用者の受入れや看取り対応に向け、一層の職員への育成体制の充実・強化を図られることを期待している
	内容	事業所では4つのサービスを一括して提供しているため、職員には幅広い知識や技術、また対応力等が求められており、外部研修受講を積極的に勧めたり、内部研修の充実を図って職員や事業所全体としてのレベルアップに取組んでいる。事業所では第3号喀痰吸引対応事業所としての登録を目指し、職員には順次喀痰吸引研修の受講を勧め、より一層医療ニーズの高い利用者や看取り希望にも対応出来る体制作りに取組んでいる。コロナ禍で様々な制約等があると思われるが、職員への育成体制の充実・強化を更に進めて行かれることを期待している。
3	タイトル	感染状況を見ながら地域行事への参加等地域資源を利用者に提供し、また地域住民へ還元できる活動を継続して取り組まれることが期待される
	内容	コロナ禍のために、今年度は地域とのかかわりを持つことは難しかった。事業所では、今後感染状況を見極めながら地域資源の活用として、回覧板や掲示板の活用で情報を集め地域主催の催しへの参加を計画している。更なる事業所の認知度向上に向け、地域住民へ還元できる活動を計画している。地域住民を対象とした見学会の開催や在宅介護においての基礎的な看護知識の説明会の実施、学生を対象とした学習支援事業の提供、認知症サポーター養成研修の開催などを計画しており、今後の活動が期待される。
