

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3F

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

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	横山 信子	H1302002	
	②	西 雄一朗	H2001046	
	③	稗田 吉勝	H0902015	
	④			
	⑤			
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	看護小規模多機能敬愛の森		指定番号	1392700132
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	042-306-3199		
事業所代表者氏名	川越 悟			
契約日	2023 年 11 月 20 日			
利用者調査票配付日(実施日)	2023 年 12 月 5 日			
利用者調査結果報告日	2024 年 2 月 7 日			
自己評価の調査票配付日	2023 年 12 月 5 日			
自己評価結果報告日	2024 年 2 月 7 日			
訪問調査日	2024 年 2 月 14 日			
評価合議日	2024 年 3 月 1 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)	サービス項目を中心とした評価手法を採用し評価者3名が評価した。利用者調査に先立ちウェブサイトや他の公開された資料を調べた。訪問調査では書類の確認をしたのち、施設長に対するヒアリングを行った。場面観察、訪問調査の都度評価者間の合議を行い、原稿を持ち寄り最終合議を経て報告書を作成した。家族へのアンケート調査は匿名性を確保するため、回答は評価機関への直接郵送とした。職員へのアンケートは評価項目ではなく標準項目レベルで回答を求め、職員の意見を数量化、グラフ化して比較・分析した。			

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。

年 月 日

事業者代表者氏名

印

1	<p>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</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>1)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 2)顧客満足 3)情報公開 4)法令順守</p>
2	<p>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）</p> <p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <p>①ご利用者の皆様を人生の先輩として尊敬の心で接します ②ご利用者の皆様にいつも笑顔と優しい心で接します ③ご利用者の皆様の生き甲斐や楽しみを一緒に見つけるように努めます ④ご利用者の皆様のペースに合わせて行動します ⑤ご利用者の皆様の生活の『質』の向上のために、頭を使い、身体を使います</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>責任性、積極性、協調性、規律性を兼ね備えた職員となること。ご利用者に対する関わりについては、コミュニケーションを重視し、上記(1)を常時意識できる職員となること。どうしたら良い介護、良い支援が提供できるか常に意識しながら業務に当たれる職員であってほしい。</p>

調査対象	登録定員は25人。利用者登録数は19人。内訳は男性7名、女性12名である。平均年齢は86.7歳、内訳：男性86.7歳、女性86.8歳。平均要介護度は2.4、内訳：男性1.86、女性2.75である。今回はこの19名を調査対象とした。
調査方法	調査対象19名にアンケート用紙を配付し、回答は直接評価機関が受け取り、7名の回答を得た。

利用者総数 19

	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	19		19
共通評価項目による調査の有効回答者数	7		7
利用者総数に対する回答者割合(%)	36.8	0.0	36.8

利用者調査全体のコメント

7名からの回答を得た。事業所への総合的な満足度の回答内訳は「大変満足」2名、「満足」4名、「どちらともいえない」0名、「不満」0名、「大変不満」0名、「無回答」1名であった。個別の設問についても「はい」との回答が一番多かったが、「どちらともいえない」「無回答・非該当」の回答もあった。これは長引くコロナ禍の影響で、十分に入所者と面談できず、生活の様子が分からないことが影響したと考えられる。アンケートに対して全体的に肯定的な回答をした者が多く、問3、問7が評価が高く、問1、問8、問14の評価がやや低かった。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	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	4	0	1	2
特に意見はなかった。				
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	5	2	0	0
「わからない。」という意見があった。				

3. 日常生活に必要な介助を受けているか	7	0	0	0
特に意見はなかった。				
4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	5	2	0	0
特に意見はなかった。				
5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	5	1	0	1
特に意見はなかった。				
6. 職員の接遇・態度は適切か	5	1	0	1
特に意見はなかった。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	6	0	0	1
「職員の対応はないと思う。」という意見があった。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2	1	0	4
「そのようなことについて聞いたことがない。」という意見があった。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	5	1	0	1
特に意見はなかった。				

10. 利用者のプライバシーは守られているか	4	1	0	2
特に意見はなかった。				
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	5	1	0	1
特に意見はなかった。				
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	5	0	1	1
特に意見はなかった。				
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	5	1	0	1
特に意見はなかった。				
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	2	1	0	4
特に意見はなかった。				

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(0000)
	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>利用希望者などにホームページやパンフレットで、事業所の概要を紹介している</p> <p>利用希望者などにホームページやパンフレットを作成して看護小規模多機能型居宅介護のサービス概要や利用対象者、料金などを紹介している。事業所は運営法人が建設した多機能型施設の1部門として他にも通所介護やサービス付高齢者住宅などを併設しており、他事業所と協働して発行する「敬愛の森だより」を定期的に発行して高齢者介護の情報などを地域に発信している。事業所が実施するサービスは地域でも提供事業者が少ないため、利用希望者などに訪問、通所、宿泊を必要に応じて組みあわせることができるサービス内容をわかりやすく説明している。</p> <p>事業所のサービスを必要とする人々のために行政や地域の関連機関などと連携している</p> <p>訪問、通所、宿泊を一体的に利用できるサービスのため、利用希望者だけでなく関連機関からの注目度が高い。特に一人暮らしや退院直後の者などにとっては、柔軟性に富んだ事業所のサービスに対するニーズは高く、病院との連携を重視している。また、事業者数がきわめて少ないので市内の他事業所とは連絡会をつくり連携を強化している。地域密着型事業のため運営推進委員会を開催しているが、コロナが5類に移行してからはその開催を再開して、地域の人々にサービスの実施状況や介護保険制度への理解が深まるように再び働きかけている。</p> <p>事業所のサービスを正確に伝えるために利用希望者などに見学を求めている</p> <p>事業所の利用を希望する場合には、管理者が設備の紹介やサービス内容について説明をするために利用希望者などに見学することを求めている。これは職員が利用者宅を訪問したり、利用者が事業所に来所したり宿泊する形態のサービスでありながら、それぞれの利用時間や回数にも制限が設けられていないが、全での利用者に必要な支援を提供するため、宿泊などは他の利用者とのバランスを取ることを説明している。また、これまで在宅サービスと異なり、ケアマネジャーも同一事業所の所属であることなどサービス提供体制との違いを説明している。</p>	

サブカテゴリ-2		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	7/7
2	サービスの開始・終了時の対応		
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(000)	
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	
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(0000)	
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>利用開始に際してサービスの概要や、利用にあたって理解して欲しいことを伝えている</p> <p>事業所のサービスを開始時には提供するサービス内容や基本的ルール、料金などを利用者などに説明して了解を得ている。特に訪問、通所、宿泊のそれぞれのサービスに具体的な回数や時間の制限がなく、状況に応じて柔軟に対応してもらえるとうれしく、利用者が過大な期待を持ってしまふことから、サービス提供体制にはそれぞれの生活状況や健康状態に応じて提供されることに理解を求めている。そのため、利用者が必ずしも望む回数や時間にサービスが提供されなかったり、宿泊も利用目的や他の利用者の状況により優先順位が付けられることなどの説明をしている。</p> <p>サービス利用開始時には利用者がストレスや、不安を感じないように対応している</p> <p>自宅と事業所を行き来するサービスの特性から、利用開始にあたってはこれまでの生活とは違った環境に利用者がストレスや不安を感じることがないように配慮している。介護サービスを初めて利用する者もいることから、利用者との生活習慣の把握と関係づくりのため、管理者が利用前に最低3回は利用者宅を訪問している。また、通所時には、慣れない環境での活動を早期に楽しめるよう、職員が他の利用者との関係づくりに努め、宿泊サービスを利用した際、眠れない場合には職員が共有スペースに誘い利用者と話しするなどの対応をとっている。</p> <p>在宅サービス事業所として、自宅での生活を継続できるように支援している</p> <p>事業所は在宅サービスの提供事業所として、住み慣れた自宅で利用者が希望する限り生活できるよう支援しているが、心身状態が低下して家族などの介護が限界となった場合には、医療機関や他の介護施設に移転することを利用者やその家族などと話しあいながら今後の生活の場所を決めている。転居が決まった場合には病院や介護施設などの転出先に、支援経過やサービス利用時の生活の様子や本人の既往・生活歴などの情報を提供して、円滑に新たな支援を利用者が受けられるよう努めるとともに、家族などの心理的なサポートも行っている。</p>			

サブカテゴリ-3		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	10/10
3	個別状況に応じた計画策定・記録		
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し、柔軟に見直しをしている		<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たうえで、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			
<p>計画作成のためにケアマネジャーが、事業所の規定に則りアセスメントを実施している</p> <p>事業所では計画作成担当のケアマネジャーがサービス利用開始時以降、利用者の自宅を訪問して、定期的にあセスメントを実施して利用者の健康状態や生活状況などを把握したうえで、サービス計画を作成している。また、利用者の健康状態の変化や家族の介護状況などで計画変更が必要な場合は、随時担当者会議を開催して利用者の実情にあった支援を提供しているが、必ずしも利用者などの希望通りにサービスを提供できない場合もあるので、家族などと日ごろからのコミュニケーションを良好に保ち、理解が得られるような関係の維持に努めている。</p> <p>利用者へのサービス提供を記録して、職員間で共有できる体制を整えている</p> <p>一人ひとりへのサービス提供状況や特記すべき事項を職員間で共有するために、事業所の記録システムや連絡ノート・申し送りノートを利用している。特に看護記録は他の記録とは別に用意され、バイタルや状態、病状の記載は看護・リハビリの実施状況を記載している。また、利用者が通所、宿泊サービスを利用する時は食事量、排せつ状況、入浴関連の情報なども記録している。訪問サービスについてはそれぞれ連絡ノートに利用者へのサービス手順や、自宅の間取りなども記載されており、職員へのサービス提供マニュアルとしても使える様にされている。</p> <p>意欲的な職員が責任感を持って、情報共有などの業務を行っている</p> <p>厳しい人員体制の中、事業所では地域でも数少ないサービスを提供しているが、職員もそれを意識しており、自らの業務の社会的な意義を自覚して責任感を持って業務に精励している。そのため職員の意識も高く、今回の職員アンケートからも利用者の情報共有体制や、マニュアルや業務上のルールの整備状況、リスクマネジメントについて、事業所内では十分に実行されているにもかかわらず、否定的な回答をする者が多かった。こうした現状について管理者は事業所の取り組みを職員に伝えながら、自信をもって勤務するように働きかけている。</p>			

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>利用者などの個人情報には法人の定める規定に従い厳重に管理されている</p> <p>サービス利用開始時に法人が定める個人情報の管理規定に則り、個人情報の管理や外部に提供が必要となる場合の提供先や範囲などを書面を用いて説明し同意を得ている。職員が自宅を訪問するサービスのため、買い物時の金銭の預かりや、キーボックスの設置を使用している家庭では、特に鍵や暗証番号の管理には慎重に行っている。さらに医療機関との連携が必要なサービスのため、主治医などの情報共有のための情報提供にも同意を得ている。また、事業所内での個人情報の管理について書類、電磁的情報を含めて事業所が定める規定も管理している。</p> <p>プライバシーや羞恥心に配慮し、利用者同士がマナーを守りあえるよう対応している</p> <p>事業所では利用者の自宅や事業所内で一人ひとりのプライバシーや羞恥心に配慮して、尊厳を持って生活できるよう務めている。事業所の浴室は個室となっており介助者以外は立ち入り不可としており、入浴・排泄の介助は可能な限り同性による対応となっている。宿泊と通所サービスを一体的に運用しているために、私物の管理も厳重に行い、宿泊を予定している者の居室への入出も禁止している。他の利用者が誤って居室に立ち入りそうな場合には職員が随時声掛け、職員に対しても居室入室時のノックや声掛けを励行させプライバシーを保護している。</p> <p>一人ひとりの生活習慣に配慮した支援を提供し、利用者が選択する機会を設けている</p> <p>事業所では一人ひとりの価値観を大切に支援をするため、利用者の性格や生活歴にあった対応に努めている。各職種で利用者からの聞き取りや、支援を通じて得られたそれぞれの趣味やしたいことを事業所内で共有している。特にコロナが5類になってからは通所サービスでのレクリエーション、ゲームなどに加えて買い物のための外出や、ボランティアなどによる音楽会などが再開されている。また、利用者が選択する機会を多く作れるよう飲み物もコーヒーにするかお茶にするかなど、職員が必ず利用者に向けて選んでもらっている。</p>			

サブカテゴリ-6		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	5/5
6	事業所業務の標準化		
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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
サブカテゴリ-6の講評			
<p>「心得」を中心に業務の標準化を図り、利用者とのコミュニケーション力を重視している</p> <p>事業所では高齢者である利用者を敬う気持ちを職員一人ひとりが持つことを求めている。こうした理念から事業所の日常業務や感染症への対応や、認知症や高齢者に多い疾病を紹介した手引書「心得」を事業所内に置いて事業所業務の標準化を行っている。「心得」はいつでも職員が閲覧できるようになっており、職員が常に業務内容の確認などができるようになっている。また、事業所では利用者を敬い相手の気持ちに立った支援を提供するために職員の能力や技術、経験よりもそれぞれが持つコミュニケーション力を重視して、利用者本位の支援に努めている。</p> <p>職員の発案で実情にあわない手順書や、ルールの変更をしている</p> <p>事業所では業務の効率化やサービス提供体制を充実させるため、実情にあわなくなった業務手順や利用者への支援方法などは、年1回見直すこととしているが、実際は必要時に改定している。軽微な手順の改定の場合には職員同士で話しあい、重要事項は職員会議で改善しているが事業所には業務に主体的な職員が多く、職位や経験年数にこだわらず、すべての職員が良質なサービスの提供のために必要な意見や提案を積極的に行う風土がある。意欲の高い職員が良い支援方法の検討を行いながら、利用者の生活の質を向上させるための支援が提供されている。</p> <p>各種委員会や研修、ヒヤリはっとの提出と事例検討などで職員の意識の向上に努めている</p> <p>事業所では職員の知識や技術の向上のため事業所が入居する建物にある併設の事業所と合同で委員会や研修会を実施している。施設内の安全対策、感染症対策や身体拘束・虐待の防止についての話しあいや、研修動画の視聴により行っている。また、ヒヤリはっとの提出に積極的な職員が多くセンサーマットの使用法や他室侵入、投棄ミスなどについての事例検討を積極的に行っている。こうした事業所の環境で職員一人ひとりが主体性を持ち業務の改善や、より質の高い支援体制を構築するため努めながら利用者の生活を支えている。</p>			

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		サブカテゴリー毎の標準項目実施状況	30/30
サービスの実施項目			
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(00000)	
評価	標準項目		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<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、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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
評価項目1の講評			
<p>医療と介護の連携を強化し在宅生活の継続を支えるサービスを提供している</p> <p>事業所は複合型施設の3階にあり、正式名称は「看護小規模多機能型居宅介護」であるが、通常は「看護小規模多機能」として紹介している。職員間では「看多機」と称している。事業所は在宅生活の継続を支える医療と介護の連携を強化した介護保険サービスである。通い(デイサービス)、泊り(ショートステイ)、訪問介護(ヘルパー)、訪問看護、ケアマネジメントの5つを組み合わせたサービスを提供している。医療ニーズに対応した事業所として市内に2カ所あるが、サービス内容について周知されていない事が多く、病院からの紹介が多くなっている。</p> <p>利用者の医療ニーズや家族の要望に合わせ看護小規模多機能型居宅介護計画を作成する</p> <p>看多機との契約により家族や利用者から情報・要望を聞き取り、家族の生活状況、利用者の医療ニーズ・生活状況に対応して「看護小規模多機能型居宅介護計画」を作成している。同じ階には隣接してサービス高齢者住宅(以後、サ高住とする)が16室ある。事業所の利用者の多くはサ高住に入居している。日中に医療ケアが必要な利用者は看多機と契約し、家族との相談により通所して医療ケアを受けている。医療ケアは点滴・静脈注射、在宅酸素、吸引、インスリン等を実施している。尿道カテーテルやストマ等の利用も可能であるが現在利用者は在籍していない。</p> <p>サービス担当者会議に多職種及び家族が集まり、利用者支援について検討している</p> <p>利用者の支援については契約した主治医の訪問診療、訪問歯科、通所や泊りでの看護・介護・リハビリ等との連携により支援を行っている。職員間の情報共有は電磁機器による諸種の記録、申し送り、日々のミーティング、申し送りノート、個人連絡ノート、携帯電話によるリアルタイムの連絡等がある。訪問診療や看護、通所、泊り支援、訪問介護等の実績は主治医指示書、訪問看護報告書、ケア実施記録に記載される。サービス担当者会議は利用者、家族、管理者(ケアマネジャー兼務)、ショート担当者等多職種が参加し、家族の日程に併せて行っている。</p>			
2 評価項目2 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上に必要な支援を行っている		評点(0000)	
評価	標準項目		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
評価項目2の講評			
<p>レストラン厨房で食事が用意され行事食・誕生日食等多彩な献立が工夫され喜ばれている</p> <p>食事は複合施設全体で1階レストラン厨房に依頼している。管理栄養士・調理師の支援により塩分や糖分管理が必要な療養食、食形態にも対応している。誕生日会や敬老会、ひな祭りなどの行事食は毎月1回から2回多彩な献立を提供し利用者に喜ばれている。行事食の内容は事業所紹介にも写真を掲載している。通所や泊りの場合は食事は看多機内フロアで提供しているが、契約があり自立して食事が出来る場合は利用者の希望によりサ高住居室に配膳する事もある。厨房では弁当サービスも行っており、訪問時に利用し調理時間を他の家事援助に利用が可能となる。</p> <p>入浴介助が常時必要な場合には看多機浴室で同性介護に努め入浴支援を行っている</p> <p>サ高住には共同利用設備としての浴室があるが一般浴槽であり段差もあるため、契約者の場合には利用者の状況によって見守りに行く事もある。看多機事業所内の浴室は一般浴槽、リフト浴、シャワー浴があり、発熱時や体調不良時には清拭を行っている。自宅やサ高住の利用者で入浴時に常時介助が必要な場合に看多機で入浴支援を行っており、利用者の体調や身体状況により入浴方法を検討し、基本的に週2回としているが、皮膚の状況等によって増回する事もある。夜間の排泄支援は夜勤者1名であり同性介護は出来ないが日中は同性介護に努めている。</p> <p>通所拒否には時間を変える・送迎職員を変える等の工夫により通所を可能としている</p> <p>通所や泊りはサ高住利用者が多いが、地域住民の利用もある。市内でも送迎時間が長くなる地域の受け入れは行っていない。送迎にあたっては家族の都合に合わせて時間や家の何処で待つか等を話し合っている。送迎時に出かける準備やゴミ出し等訪問介護が必要な場合もあり、予定時間に遅れる場合は家族に携帯電話等で連絡している。送迎時に訪問介護が必要な場合には極力利用者1名の送迎とし、予定時間に遅れないよう配慮している。通所拒否がある場合には家族と電話連絡を行い、時間を変えたり送迎職員を変えたり等の対応を行っている。</p>			

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(0000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 終末期の生活を支える支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
評価項目3の講評		
<p>医療と介護の連携により健康管理を行い退院後も在宅生活が継続出来るよう支援を行う</p> <p>事業所は病院からの紹介で退院後の利用が多く、家族が退院後の利用の変化に対し不安なく在宅生活を始められるよう、医師、看護師、機能訓練指導員、介護士等専門職が連携し支援を行う。医療ケアは訪問診療主治医からの指示書により、看護師が主に通所で各種医療ケアを行っている。訪問歯科との連携による歯科治療、口腔ケアも行い、機能訓練指導員によるリハビリ訓練もある。非常勤を含め看護師6名が在籍しており、バイタルチェック、褥瘡・皮膚処置、インスリン管理、在宅酸素、認知症や脳梗塞後遺症の対応等健康管理全般を担っている。</p> <p>利用者の状態を見極め通所にて出来る事を工夫し体操や創作、リハビリ等を提供している</p> <p>利用者の生活状況、食事、排泄、入浴、歩行、移乗、日中の過ごし方、本人の要望等々の情報をアセスメントシートにまとめている。職員間で利用者の全体像を把握し、身体状況、病状の回復状況、認知症の進行状態、出来る事、出来ない事等を把握し、出来る事を工夫し、活動への参加を促している。利用者の多くは看多機に通所し、出来る事を中心に日中活動に参加している。体操や脳トレ、折り紙や習字などの創作活動の他に機能訓練士との個別契約により、リハビリとしてウォーキングやデイサービスに設置されているパワーリハビリを利用する事もある。</p> <p>重度化し終末期が近づいた時には家族、医師、管理者の3者面談により対応を話し合う</p> <p>利用開始時には家族に対し重要事項説明書により緊急時の対応方法や、ターミナルケアを行う事を伝え、終末期の延命、看取りについての要望を聞いている。利用者が重度化した場合には看多機で出来る医療ケアを伝え、家族、医師、管理者との3者面談を行い、看取りに関する指針について再度説明し家族の要望を再確認している。サ高住ではコーディネーター1名が日中常駐しており、1日2回安否確認を行っている。夜間はナースコールが看多機と繋がっており、契約している利用者には夜勤者がコール対応及び夜間見回りを行っている。</p>		
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(000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
評価項目4の講評		
<p>訪問診療主治医との連携により指示書に従って看護職が医療ケアを行い報告を行っている</p> <p>訪問看護用ファイルが用意され医療関係資料や実施看護記録などがある。訪問看護は契約を結んだ利用者への支援であり、訪問診療担当医からの指示書に従い実施され、実施後には訪問看護報告書を担当医に提出している。複合施設1階には訪問診療を行う診療所があり、医師が契約のある利用者定期的に訪問診療を行っている。医療ケアは看多機通所で行われており、主治医訪問時や必要によって主治医との連絡が可能であり、緊急時も含め主治医からの指示により医療ケアが行われている。利用者に対しては訪問看護計画書を渡している。</p> <p>服薬管理について「心得」には詳細なマニュアルに加え薬についての情報も網羅している</p> <p>訪問看護契約の利用者は併設のサービス高齢者住宅の居住者が多く、通い(デイサービス)での実施がほとんどである。薬剤は薬剤師により届けられ、看護職がチェックし利用者個人別にセットしている。服薬介助は配薬チェック表を元に介護職が行い、心得(マニュアル)に従いトリプルチェックを行うなど慎重に行っている。通いの利用者の送迎時には朝食薬や睡眠時薬の確認も行っている。心得には薬についての詳細な説明や誤薬防止についてのマニュアルも整っている。また、褥瘡予防にも配慮し座位姿勢、臥床時の体位交換なども注意深く対応している。</p> <p>コロナ5類対応になったとはいえ感染者が散見され安全衛生委員会で検討を続けている</p> <p>医療ニーズに対応する事業所としてストーマ、留置カテーテル、インスリン注射、点滴等の医療ケアを行っており、種々の医療廃棄物がある。医療ケアは主に通所で行われる為、医療廃棄物は医療用の廃棄物処理容器に廃棄している。廃棄物取り扱いの注意について看護職は介護職に指導している。新型コロナは5類になったとはいえ、事業所内にも感染者が散見されるため、感染症対策を継続している。訪問者については玄関先での検温、手消毒をお願いしている。感染症の推移を精査し安全衛生委員会で状況に合わせた対応について検討を続けている。</p>		

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(0000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者が他の利用者と快適な関係を持ちながら生活することが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	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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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となっている	<input type="radio"/> 非該当
評価項目5の講評		
<p>コロナ感染状況の推移を見ながら外出や多品目のレク活動を計画していきたいとしている</p> <p>認知症の進行により各種活動を利用者全体で参加して行う事が難しい状況もあり、活動内容は少人数での花見や屋上、ベランダでの外気浴、朝の体操、昼食前の口腔体操、洗濯物たため、食器洗い補助、掃除等となっている。個別活動として習字、手芸、折り紙などがあり作品はフロアに飾られている。午後には脳トレや個別契約の利用者には機能訓練士による歩行訓練やパワーリハビリ等もある。次年度からはコロナ感染状況の推移をみながら、買い物や外散歩、多品目のレク活動などを計画していきたいとしており職員の活動への工夫が期待される。</p> <p>多彩な年間行事は複合施設全体や各事業毎に開催し広報誌に写真で掲載されている</p> <p>毎月の誕生日会があり特別食が用意され誕生日には花束とカードがプレゼントされる。時には利用者がハーモニカを吹き、みんなで歌う事もある。年間行事は、七夕、敬老会、クリスマス会、賀詞交換会、節分、ひな祭りなどが予定されており、行事内容によって複合施設全体での実施や事業所毎の開催となっている。広報誌「敬愛の森だより」には利用者が楽しむ様子を写真入りで掲載している。(利用者の顔はハートマークにて覆っている)。サ高住利用者で歩行が可能な場合には近隣の店舗に買い物同行を再開するなど徐々に楽しみ活動を増やしている。</p> <p>感染対策を継続し緊急時医療体制を整え安心安全な環境対策に力を入れている</p> <p>複合施設としてデイサービス、訪問介護、グループホーム、看護多機能小規模、サ高住など複数の福祉事業所がある。コロナ感染拡大時には各階の交流や地域交流を厳重に制限してきた。コロナ5類となっても収束には至らず、感染者が散見されるため、感染対策を継続している。感染拡大に備え施設内全体の対策として隔離用に陰圧装置が40台用意されている。各事業所の居室は個室仕様である。併設のサ高住にはナースコールがあり、看多機と繋がっており、契約している利用者にはコール対応を行い、夜勤者の巡回もあり緊急時の医療体制も整っている。</p>		
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(000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
評価項目6の講評		
<p>利用者の状態・家族の生活や健康状態等に合わせた柔軟な支援が事業所の強味である</p> <p>評価訪問時の資料によると平均要介護度は2.4、車椅子常時使用者は8名、排泄介助を要する人は14名である。利用者の心身の状態や生活状況を事前にアセスメントし、通所や訪問で必要な介護を行っている。排泄支援、歩行介助、入浴支援、買い物、掃除支援、日中活動支援などである。サ高住の利用者には夜間のコール対応、夜間巡回等々がある。家族が不在時には通所、送迎、訪問介護などにより生活に必要な支援を行っている。家族の出張や入院時には泊りを入れる等、利用者の状態や家族の生活スタイルに合わせた柔軟な支援が事業所の強味である。</p> <p>合鍵や金銭の取り扱いについては「心得」にも注意事項を掲載し職員間で周知している</p> <p>サ高住利用者の居室の合鍵使用は職員2名で確認する事としており、外部への送迎や訪問時にはキーボックスを使用している。通所の利用者の中にはリュックサックに鍵を付けている場合もある。金銭の取り扱いは一定額を預かり、買い物代行をした場合にはレシートを保存し出納帖をつけている。預かり金は事業所金庫に保管しており、預かり金が不足した時には家族より補充してもらっている。鍵の使用、金銭取り扱いについて「心得」に注意事項を掲載し、誤りの無いよう慎重な支援方法について職員間で周知するようにしている。</p> <p>接遇・マナーに力を入れており不相应な言葉遣いがある場合には管理者が指導している</p> <p>事業所は接遇・マナーに力を入れており、「心得」に具体的な例をあげ丁寧に書かれている。親しみやすくわかりやすい言葉遣いに努め、利用者としてしっかり目線を合わせ、向き合う姿勢を保ち、基本的に理事長と話す事をイメージし丁寧な言葉遣いをするように心掛ける事としている。人員不足により派遣職員も多いが、派遣会社で接遇・マナーの教育を受けており、不相应な対応があった場合には責任者が指導する事としているが、大きな問題は見られない。職員に求めている人材像や役割として「利用者にもいつも笑顔と優しい心で接する事」としている。</p>		

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(0000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
評価項目7の講評		
<p>家族とは連絡ノートや携帯電話、サービス担当者会議で利用者の情報を伝えている 看護小規模多機能という事業について住民の理解は低い事が推察されるため、利用開始時は通い、泊り、訪問介護、訪問看護、ケアマネジメントの5つのサービス内容について家族に説明している。利用開始前には利用者の心身の状況、家庭での生活の様子、家族環境、生活環境など詳細に聞き取り、利用者と家族の生活の継続が行われるよう支援している。サービス提供にあたっては家族との連絡ノートによる情報交換、携帯電話による連絡、サービス担当者会議参加時に利用者の様子を伝え、家族の要望も聞き、支援に活かしている。</p> <p>通所や訪問時に家族に自宅での医療ケアの対応方法についての助言・指導を行っている 事業所は看護多機能事業所として、病院からの退院直後のスムーズな在宅生活移行の支援や看取りを行っている。訪問診療主治医との医療連携により、ストーマ、留置カテーテル、在宅酸素、インスリン対応、点滴、吸引、在宅酸素などの医療ケアを行う事が出来る。通所、訪問、泊りなどのサービスを通して、医療処置についての助言や指導も家族に行っている。事業所で対応出来る事、出来ない事について利用開始時に説明している。家族からの相談には主にケアマネも兼務する管理者が対応しており、医療的な内容は看護師が対応している。</p> <p>重度化や看取りへの対応方法について利用開始前に説明し家族から同意を得ている 看多機事業所支援により訪問診療や訪問看護の支援、サ高住との連携により重度化対応、看取りを行う体制を整えている。退院後に24時間医療の継続が必要な場合には地域の長期療養型施設に転院する事が多い。利用者の状態によっては家族との相談により居宅やサ高住に戻り、訪問診療や訪問看護等により生活を継続し、自宅やサ高住での看取りを行う事も可能である。事業所での医療行為には限界があり、在宅生活の継続が難しくなれば要望によって併設のグループホームや特養に入所する場合もある。</p>		
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(000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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人として日常的に交流している	<input type="radio"/> 非該当
評価項目8の講評		
<p>開設時から地域住民の居場所として開放し地域交流の場の再開に取り組んでいる 広報誌には「元気なシニアの居場所。地域でいつまでも自立した生活を」とある。開設以来施設を地域住民の交流の場として開放している。1階には森のレストランがあり、トイレも地域住民の利用が可能であったが現在、コロナ感染者が散見されており自粛が続いている。レストラン厨房では地域へのお弁当サービスも実施しており現在も継続している。玄関先には塗り絵が脳トレ用紙を多数用意し、地域住民がいつでも持ち帰れる様にしている。団地住民の高齢化が進み、高齢者福祉複合施設として住民から頼られる立場となり、今後の地域貢献活動が期待される。</p> <p>運営推進会議はグループホームと合同で行われ、報告書は福祉関連機関に配布している 運営推進会議は年間6回、併設のグループホームと合同で久しぶりに対面で開催されている。構成メンバーは市の介護保険課、地域包括支援センター関係者が交互に参加し、地域住民代表として団地自治会長2名、看多機職員として管理者(ケアマネ兼務)、介護職員、家族には参加について声掛けをしている。また、今後は消防関係者への参加も検討したいとしている。開催内容はグループホームと看多機の運営状況報告と利用者状況報告である。報告内容は市の福祉関連機関にも配布されており、看多機事業への理解の1助となっている。</p> <p>1階デイサービスで定期的にコンサートが開催され利用者の楽しみとなっている 事業所周辺は文教地区となっており、高校や小中学校、幼稚園等がありデイサービスで音楽やダンス、地域住民による琴や尺八、フルート、フラダンス等が開催され、利用者も参加している。センター長が中心となって周囲の団地に「敬愛の森だより」やコンサート等イベント開催チラシを配布し、近隣住民も参加し交流の機会となっている。また、定期的に地域大型店舗から移動販売車が来所し、利用者の買い物の楽しみとなっている。コロナ禍以前には近隣店舗への買い物同行が実施されていたが、現在は自粛中であり利用者1名のみの同行支援となっている。</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 評点(〇〇)			
評価	標準項目		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 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>利用者などからの要望に組織的に対応できる仕組みを整えている</p> <p>利用者などが意見や要望をいつでも受けることを重要事項説明書において説明し、事業所のわかりやすい場所に掲示している。また、実際に利用者から要望や苦情などがあつた場合には、その受付から解決まで組織的に対応する仕組みを整えている。事業所では組織的に解決を要する苦情などはこれまで発生していないが、意見や要望があつた場合には利用者の意向を把握するため、一人だけではなく複数の職員が同じ内容で聞き取りを行うなどして、表面的な要望や苦情の裏にある、それぞれの真の目的やニーズを職員が理解できるよう務めている。</p> <p>虐待防止に対する研修を定期的に行い、職員が悩みを抱え込まないように配慮している</p> <p>職員に対して虐待防止のための方針や対応規定を定めている。この方針に則り事業所では他の併設事業所と虐待防止委員会を組織したり、虐待防止のための研修を定期的受講している。事業所では高齢者を敬う気持ちを職員一人ひとりが持ちながら、日々業務に取り組むこととしているが、職員への意識を高めるための研修や事例検討だけでなく、職員が過度なストレスや悩みを抱えていないか、リーダー層が見守りながら必要な助言や相談を受けている。風通しがよく職員のコミュニケーションが良好な環境のもと、質の高い支援が継続されることを期待する。</p> <p>事業所を取り巻くリスク要因の洗い出しを行い、法人全体としてBCPを定めている</p> <p>法人としてもBCPを既に完成させており、非常時の対策についても日ごろの訓練や会議などで、組織的な対応方法について情報を共有している。また、事業所固有のリスクについても再度洗い出し、職員間での役割分担など非常時における体制を整えている。同じ建物内にある通所介護や認知症対応型共同生活介護の事業所と共同しながら訓練や非常時の対策を検討している。また、近隣の住民と防災協定を結び非常時に地域貢献できる体制を整えている。今後はBCPの有効性を検証しながら、非常時に利用者や職員の安全を確保するための対策が求められる。</p>			

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-3-3	利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している
タイトル①	利用者への健康状態や生活状況を、職員間で記録し共有している	
内容①	事業所では看護職や介護職などを問わず、利用者へのサービス提供時の様子やバイタル、病状や医療的処置などを詳細に記録して事業所内で共有している。記録は所定の様式に記入するものと、パソコンに入力していくものがあるが、それぞれが詳細にサービス提供時の様子が記録されている。また、こうした記録はそれぞれの職員に漏れなく申し送られる体制となっている。コロナ禍により職員会議などが開催できず職員のコミュニケーションを取りづらい環境にあったが、こうした悪条件下において却って事業所は情報共有体制の整備に成功した。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-8	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
タイトル②	地域交流に力を入れ広報誌やコンサートのちらしの配布、配食サービスも継続している	
内容②	シニアセンターとして地域交流に力を入れている。広報誌「敬老の森便り」は3000部発行し団地や近隣住民に配布している。便りの中にも「近隣のみな様へ」との欄がある。「元氣なシニアの居場所、地域でいつまでも自立した生活を」との副題もある。再開された森のコンサートのチラシも近隣の郵便受けに投函している。玄関先には塗り絵、脳トレ用紙を置き住民が自由に持ち帰れるようにしている。レストラン厨房では地域住民に向けて配食サービスを継続しており、高齢者向けに刻み食などにも対応し地域住民にとって馴染みやすい取り組みとなっている。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-1	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
タイトル③	事業内容が市民に知られていないため、事業所案内を簡潔に分かり易くまとめている	
内容③	地域密着型サービスであるが、市民に事業内容が知られていない事が多い。「看護小規模多機能 敬愛の森」の紹介として簡潔に事業案内をまとめており、「在宅生活の継続を支える医療と介護の連携を強化した介護保険サービスです」と明記している。通い、泊り、訪問介護、訪問看護、ケアマネジメント等の5つのサービスを組み合わせ利用が可能であり、費用は介護度に応じて月額定額制である。家族の急な出張、入院、冠婚葬祭などにも柔軟に対応出来る事を具体的に紹介している。在宅生活を望む利用者・家族の利用にあたって理解しやすい内容である。	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	看護多機能事業として看護職6名を配置し1階の診療所は24時間体制で訪問診療を行い、看護・介護の連携も良く柔軟な対応が可能である
	内容	看護多機能事業所として利用者19名に対し看護職は非常勤も入れて6名在籍し夜間のオンコール体制である。訪問診療を行う診療所は複合施設1階にありナイトドクターも配し24時間体制で夜間の急変時の相談も可能である。多機能型事業所として軽自動車2台により訪問、送迎に対応している。記録類や引継ぎ、各種連絡ノート、個別ノート等により情報共有が行われている。職員調査では「医療的処置は状況に応じた医療提供が看護・介護間で徹底されているとの声もある。専門職の協力体制が強く、在宅生活の継続を望む利用者・家族にとって有用である。
2	タイトル	職員の定着率が良い職場環境で、新人職員に対する教育体制が充実している
	内容	事業所は職員の定着率が良く、昨年度は離職者がいなかった。また、非常勤の職員も多いがそれぞれ、常勤職員とかわらない責任感や主体性があり事業所の中心となって働く職員が多い。こうした職場環境において新人職員が入職してきた場合でも、仲間として育てていこうとする風土がある。事業所には看護職や介護職を中心に運営されているが、医療的な知識の基礎や介護技術を経験のない者でも分かりやすく丁寧に指導している。利用者に対しても職員の協力体制は安心できるものであり、利用者と職員が良好な関係のもと質の高い支援を提供している。
3	タイトル	コロナ5類対応となっても感染者が散見され感染対策は安全対策検討委員会で検討しながら利用者の安全を優先して感染対策を継続している
	内容	コロナ禍は長期化し感染対策を継続している。外来者や職員の手洗いや検温、手で触る手すりなどのアルコール消毒等の徹底も続いている。家族面会は予約制で面会室で20分としており、コロナ5類となっても感染者が散見されるため継続している。コロナ感染拡大時にはクラスター発生もあり、居室隔離に備えて陰圧装置が40台導入されている。安全対策委員会を定期的に感染状況を見ながら、感染対応について検討している。事業所内に感染者が発生した場合には複合施設内の往来を制限している。利用者の安全を優先とした感染対策対応を評価したい。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	看護小規模多機能型居宅介護の認知度が低いこともあり、職員の募集が困難な状況にある
	内容	事業所が提供している看護小規模多機能型居宅介護は、デイサービスやグループホームなどと比べての一般的な認知度だけでなく、地域包括支援センターや在宅介護従事者にも、当該事業の情報やサービス提供の実情が伝わっていないことから、就業希望者が訪問看護や他の介護事業など人材が流れているのではと事業所は考えている。こうした状況に即効的な対策を講じることは困難とは思われるが、当事業所が提供するサービスの希少性や、社会的意義を広く地域社会に伝えて、意欲ある就業希望者を募り、事業所を活性化させていくことを期待する。
2	タイトル	職員に対する研修体制を充実させ、認知症などに対する理解を深めていく必要がある
	内容	事業所では意欲的な職員が多いが、医療的な知識や介護技術に自信を持ってない職員が少なくない状況にある。そのため事業所内の研修体制を充実して薬にたいする知識や、認知の利用者への対応、重度化した利用者への介護方法などを職員全員に習得させたいと考えている。幸い事業所には看護師が勤務しており、経験豊富な介護職員も在籍している。こうした事業所の人材を活用して職員の底上げを行い、一人ひとりの職員が自信を持って利用者に対する支援を提供していく必要がある。事業所の職員は積極性があるためこの取り組みは成功するものと思われる。
3	タイトル	新型コロナは新株も次々と出現し収束が見えない状況であり、家族と利用者の交流、ボランティアの受け入れなど更なる取り組みに期待したい
	内容	新型コロナ感染拡大に対応して事業所は感染対策を強め、サービスの継続を図ってきた。しかしコロナ5類対応となっても感染者が散見され、感染対策の緩和が難しい状況である。デイサービスで行われるコンサートは徐々に対応が緩和され地域住民の参加もある。家族面会は制限内で行われ、居室での面会を望む家族もある。活動ボランティアの来所も自粛しており、活動内容が少ない事が課題である。新型コロナは新株が次々に出て感染状況の収束は見えない状況である。家族と利用者の交流、ボランティアの受け入れ等について、更なる取り組みに期待したい。