

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		H2001046	
	②		H2001039	
	③		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	042-306-3195		
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 17 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 17 日			
訪問調査日	2025 年 1 月 24 日			
評価合議日	2025 年 2 月 15 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3名の評価者が担当した。また、利用者調査は、利用者に対するアンケートを実施した。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年度東京都看護小規模多機能型施設(15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 4)法令順守
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 ①ご利用者の皆様の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。
	（2）職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感） 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。

《事業所名：看護小規模多機能敬愛の森》

調査対象

定員25名 現在の利用者数19名、男性7名、女性12名。平均年齢は86.7歳。、平均要介護度は2.4であり、内訳は要介護5が2名、要介護4が3名、要介護3が2名、要介護2が6名、要介護1が6名である。
 なお、車椅子を常時使用している者は8名である。

調査方法

上記19名の利用者に対しアンケート調査をおこなった。回答数は11件であった。

利用者総数

19

共通評価項目による調査対象者数

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
19		19
11		11
57.9	0.0	57.9

利用者調査全体のコメント

同時におこなった満足度調査の回答内訳は、「大変満足」7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名であった。回答内容だけでなく、個別の利用者の会話の中でも当事業所に対する高い評価と信頼がうかがわれた。当評価機関の満足度指数でも設問の半数以上が100点であった。当事業所に対する総合的意見でも「個々の意志や想いを理解してくださり、皆さんがとても暖かいです。」「父の口から不満が出たことが一度もありません。急な対応にも適切・的確で、安心してお任せすることができ感謝しています。」などの意見があり、利用者の満足度は高いと思われる。

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	7	0	0	4
「利用を開始して間もないので、まだわかりません。」という意見があった。				
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	10	0	0	1
「敬愛の森を利用するようになって、楽しいと色々話してくれます。」「帰宅しても、早く行きたくてそわそわしている時があります。」「数年間、生活をさせていただいているので、本人は自宅という認識だと思う。」などの意見があった。				

3. 日常生活に必要な介助を受けているか	11	0	0	0
「きちんとコミュニケーションをとってくださいます。」という意見があった。				
4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	10	0	0	1
コメント回答なし				
5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	10	1	0	0
コメント回答なし				
6. 職員の接遇・態度は適切か	11	0	0	0
コメント回答なし				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	10	1	0	0
「お世話になっています。とても細かく対応していただいています。」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	4	3	0	4
コメント回答なし				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	11	0	0	0
コメント回答なし				

10. 利用者のプライバシーは守られているか	10	0	0	1
「特に問題はないと思います。」という意見があった。				
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	9	2	0	0
「まだ利用し始めて日が浅いですが、親身になり話を聞いてくださいます。」という意見があった。				
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	8	3	0	0
コメント回答なし				
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	7	0	0	4
コメント回答なし				
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	3	1	0	7
「家族にとっての説明は分かるが、介護保険の内容が難しく、高齢者にとってはよくわからない。」「家族には説明がありました(本人不在のとき)。」などの意見があった。				

I サービス提供のプロセス項目(サブカテゴリ1～3、5～6)

No.	共通評価項目	サブカテゴリ1	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
1	サービス情報の提供		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(〇〇〇〇)	
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なっている		☐ 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1の講評			
ホームページやパンフレット、機関誌などで事業所情報を発信している 利用希望者等に対しては、ホームページやパンフレットなどで、事業所のサービス内容や特色などのサービス情報を発信している。ホームページでは、法人の運営するグループホームやデイサービス、ショートステイ、訪問介護、特別養護老人ホーム、保育園などの情報も紹介している。事業所は南台シニアセンター敬愛の森という複合施設の一部門であり、シニアセンターとして機関誌「敬愛の森だより」を定期的に発行して地域に広く高齢者福祉サービスの情報を発信している。 事業所情報を行政や関係機関に提供し、連携を進めている 看護小規模多機能型居宅介護は訪問・通所・宿泊を一体的に利用できるサービスであり、潜在的な利用希望者が多い反面、他のサービスに比べて複雑なため、まだまだ地域に浸透していない。特に単身や退院直後の高齢者にとってはニーズの高い柔軟なサービスであることから、近隣の病院をはじめ行政、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、老人保健施設、社会福祉協議会、ふふふ会(地域の障がい者施設や高齢者施設の連絡会)には定期的に情報を発信している。運営推進会議にて事業所状況を定期的に報告している。 見学は随時受け入れ、事業所の特色を丁寧に説明しミスマッチを防いでいる 問い合わせや見学は随時受け付けている。説明には、看護小規模多機能型居宅介護のサービスを写真も使用して紹介した資料を使って分かりやすく説明している。実際のサービスは、職員が自宅を訪問することと利用者が通所すること、宿泊する3形態を組み合わせ、特段利用制限はないものの、すべての利用者に必要な支援を提供するために、バランスを持ってサービスを組み合わせていることを説明している。また、ケアマネジャーも変わることも説明するため、90分程度の時間をかけて見学や説明を行い、ミスマッチを防ぐように対応している。			

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		
見学时や契約時に基本的なルールや利用料などを説明し、同意を得ている 見学时にも、看護小規模多機能型居宅介護のサービス内容の他に、事業所の基本的なルールや料金などの重要事項を説明してミスマッチを防いでいる。契約時には改めて、契約書や重要事項説明書に基づいて提供するサービス内容や基本的なルール、利用料金などを説明し、承諾を得ている。訪問・通所・宿泊には利用制限はないものの、他の利用者との関係から実際の利用には限度もあるため、過大な期待を与えないように配慮している。介護保険などの制度や利用料に変更がある場合には、その都度説明し、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利用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。事前面談では、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、今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品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。 利用開始前後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 利用開始時には、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所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、重度化対応に関する指針・看取りに関する指針などを説明し、看取り介護についての同意書にて同意を得ている。やむを得ず利用終了となる場合には、移行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、終了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きみを整備している ○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きみがある ○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	
今までの生活が途切れることの無いように居宅介護計画を作成している 事業所では、計画作成担当のケアマネジャーが自宅を訪問して利用者らしさの把握に努め、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を独自のシートを使用して詳細に聞き取り把握したうえで居宅介護計画を作成している。アセスメントは定期的に見直しをおこなう他、利用者や家族の状況や意向に変化があった際には、臨時の担当者会議を開催して、利用者の実情に適した支援を提供している。 対応手順書や間取り図で統一したサービスを提供している 居宅介護計画に基づいて、個別援助計画書と訪問看護計画書を作成し、それぞれ毎月モニタリングを行い、半年ごとにモニタリングの上、更新している。居宅介護計画に合わせて利用者や家族の状況や意向に変化があった際には、臨時の担当者会議を開催して、利用者の実情に適した支援を提供している。職員は計画に基づきサービスを実施した記録や日々の利用者の様子を詳細に介護支援ソフトに記入し、情報を共有している。また、利用者一人ひとりに対応手順書や間取り図を作成して統一したサービスを提供している。 利用者に変化があった場合も情報を共有し、対応している 利用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。地域でも非常に少ない看護小規模多機能型居宅介護であり、職員は地域のセーフティネットであるとの責任感をもって業務に就いている。併設事業所の利用者の体調変化などにも対応して利用者・家族に安心を提供している。ニーズの非常に高いサービスでもあり、一人でも多くの高齢者が地域で安心した生活が送れるように、情報発信に取り組んで欲しい。	

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(〇〇〇)		
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(〇〇)		
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管理規程に基づき管理し、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管理規程に基づき管理している。利用者と家族には、契約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 事業所では、利用者の自宅や事業所内でプライバシーや羞恥心に配慮した尊厳ある生活が送れるように努めている。宿泊者の居室に入室の際は、ノックと声かけを行い、承諾を得てから入室、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。看護・介護が必要な際にも、必ずその内容と目的を伝え、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。 利用者の生活継続と自己選択・自己決定を重要視している 利用者が、自分らしく生活できるように、生活歴や趣味、嗜好などを詳細に聞き取り、サービス提供に活用している。各職種が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、事業所内で共有している。特に新型コロナウイルスが5類移行後は、レクリエーションなどに加えて外出やボランティアなど利用者の希望に合わせた活動を増やしている。飲み物の選択など利用者の自己選択と自己決定を重要視し、利用者自らが選択する機会を多く設定している。		

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 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
サブカテゴリー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。誰がいつ訪問しても迷わないように利用者宅の間取りなども図面化している。 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一人ひとりに対応手順書を作成している。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。現在の職員層では必要十分なものであるようだが、今後未経験者採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ではないだろうか。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やフローチャートを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と思われる。 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・育成計画で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、研修計画に書類として残し、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(〇〇〇〇〇)	
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 一人ひとりの意向や健康状態に合わせて、個別の支援計画を作成している 事業所所属のケアマネジャーが利用開始時より利用者や家族などから生活への意向や現在の健康状況、家族などの生活状況をアセスメントした上で利用者一人ひとりの居宅サービス計画を作成している。利用者は事業所内に併設する住宅型有料老人ホームを中心として、在宅で生活を送る人々に分かれるが、いずれも介護サービスと看護サービスを一体的に必要とする利用者であり、一人ひとりの利用者が健康状態を維持しながら、その意向に基づいて生活を送ることができるよう事業所の各職種が協働しながら、居宅介護計画に基づき支援を行っている。 通い、訪問、宿泊のサービスをそれぞれの実情に応じて柔軟に活用している 事業所は通い、訪問、宿泊といった3つのサービスを柔軟に組み合わせながら利用者に提供できるため、それぞれの利用者の実情に応じた計画作成が可能となっている。また、サービスは介護職、看護職、ケアマネジャーといった相談職が一体となって提供されるので、利用者からの要望や相談、意向の変化などを把握しやすいことが利点として挙げられる。また、介護拒否があった利用者も、看護職と介護職の連携した介助を行った結果支援を少しずつ受容し、適切な介入を通じて中長期的な介護支援につながった事例もある。 看護職・介護職など他職種で連携をとりながら、利用者への支援を行っている 利用者への支援は主治医や事業所で実際に支援に取り組む看護職・介護職・リハビリ職などと連携を取りながら実施している。利用者の健康状態や生活状況などは日々の業務記録や、対面での申し送りやミーティング、申し送りノートなどを活用して把握している。また、事業所が定めた連絡簿を元に24時間体制で業務がデジタル化される仕組みとなっている。事業所は他職種が連携して利用者にサービスを提供していることから、様々な支援で利用者を見守ることができるので、こうした利点を活かして、職員が一体となって利用者や家族などを支援している。	
2 評価項目2 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上に必要な支援を行っている 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 利用者が食事の時間を楽しめる環境づくりや、多彩な行事食を提供している 事業所内で提供される食事は、事業所が入居している施設の1階の厨房にて一括調理されている。厨房には管理栄養士・調理師が在籍しており、利用者の健康を考えたメニューづくりから、塩分や糖分管理が必要な療養食に加え、刻み・ミキサーなどの各種食形態にも対応している。通所での食事時間は食堂に音楽を流すことで利用者がリラックスして食事が摂れるように配慮がなされている。また、利用者が食事を楽しめるよう利用者の誕生会や敬老会に加え、季節の行事食なども提供している。また、在宅の利用者に弁当のサービスも実施している。 一人ひとりの心身状態に応じて、安全に入浴できる設備を設けている 事業所内には一般浴槽、リフト浴、シャワー浴の設備を設けて、利用者一人ひとりの心身状態に応じて、安全に入浴できる環境を整えている。事業所ではこうした設備に加え看護職が利用者の日々の健康状態を注意深く観察しているために、発熱時や体調不良時には無理に入浴させることなく清拭などの対応をしている。特に在宅では入浴できない利用者にとっては「通いサービス」の利用時に入浴することが身体保済にとって欠かすことができないサービスとなっており、入浴時の看護職による皮膚観察などは利用者の健康管理に大いに役立っている。 利用者の生活状況などに配慮して、通いサービスの送迎を行っている 事業所では在宅生活を送る利用者が通いサービスを利用する際には送迎を行っている。送迎時間などは可能な限り利用者の都合に合わせて配慮しており、独居であったり通所時に家族などが不在の場合でも訪問サービス担当の職員が送り出しや迎え入れのサービスを行っている。また、独居の利用者の場合には送迎対応以外にもゴミ捨てや簡単な屋内の掃除を併せて行うなど利用者の生活全体を見据えた支援を提供している。利用者の生活に合わせきめ細やかな支援を提供するため、事業所の送迎体制は小型自動車を用いたマンツーマン対応で行っている。	

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(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、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			
医療機関と密接に連携して、利用者一人ひとりの健康管理に力を入れている 事業所の利用者は病院からの退院を機に、在宅サービスを利用する必要があること判断した医療機関からの紹介により利用を開始する人々が多い。そのため医療的なニーズが高く、通い、訪問、宿泊を柔軟に組み合わせる事業所のサービスは退院後で健康状態が不安定になりがちな利用者にとっては大変有意義な内容となっている。こうした背景から利用者が退院後に不安なく在宅生活を再開できるように始められるよう、事業所では医師、看護師、機能訓練指導員、介護職員、ケアマネジャーなど他職種が連携しながら一体的に支援を提供している。 利用者のできることを増やすよう、職員が工夫しながらリハビリを実施している サービスの利用に際して利用者の生活状況、健康状態などを十分把握して、それぞれの日中の過ごし方、今後の生活への意向に加え、できることやできないことを把握してアセスメントを作成している。サービスの性質上、事業所には看護職や介護職など多職種が在籍しているので、それぞれの観点から意見を出し合い、個別にリハビリを提供している。通所サービスではそれぞれのできることを増やすために体操や脳トレ、折り紙や習字などの創作活動の併設の通所介護が休業している日はその事業所に設置されているパワーリハビリを利用する事もある。 24時間体制で利用者からの相談を受け、利用者が安心して生活を送れる 利用者の健康状態に変化が見られた場合に、事業所内のサービス高齢者住宅に入所している利用者は常時職員が勤務しているので、即座に必要な対応を取ることができる。また、グループホームの併設している複合型施設であることから緊急を要する事態であっても、その事業所の職員の応援を受けることも可能となっている。在宅の利用者も24時間事業所と連絡が取れる体制となっているので、緊急時にはいつでも事業所に支援を求めることができる。また、終末期については十分なサービス提供が可能かどうかを利用者など話し合うこととしている。			
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(〇〇〇)
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			
事業所と同一建物にある訪問診療クリニックと密接に連携を取っている 利用者の健康状態を良好に維持していくため、利用者の状態に変化が見られた場合や日頃の療養状況などを主治医に定期的に報告している。事業所はたの介護サービスだけでなく訪問診療を提供するクリニックも入居している。そのため、事業所の利用者はその診療所を利用することで、医療との連携がスムーズに行える環境にあり、健康状態が急変した際にも早期に対応できる利点がある。こうした環境で事業所は看護師を中心に日頃から医師を始めとした、医療職と密接な連携が24時間取れることで利用者や家族などに安心感を与えることができる。 服薬の管理は医師、調剤薬局と連携し、配薬は3重にチェックを実施している 通いや宿泊サービスを利用する際の服薬管理について事業所では薬剤師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。そして服薬時には配薬チェック表を元に介護職がダブルチェックを行うこととなっている。こうした3重のチェック体制を敷くことで確実に利用者が服薬できるよう体制が整えられている。また、事業所のマニュアル「心得」では通いの利用者の送迎時には朝の服薬確認なども行うや、薬についての詳細な説明や誤薬防止についての注意点を記載され事業所業務の標準化のために職員に活用されている。 看護職員により、医療廃棄物などの取り扱いなどが介護職員に指示されている 事業所ではストマ、尿カテーテル、インシュリンなど在宅で医療処置が必要な利用者の受入れを行っている。現在はインシュリンを必要とする利用者を受け入れているが、こうした利用者には介護職が行うが、状態が安定している場合には、介護職員が看護職員の指導のもとこうした処置の補助を行うことがある。事業所ではインシュリンの針をペットボトルに入れて安全に保管する業務を介護職員が行っているが、これも看護職員の指導により実施している。事業所では看護職員と介護職員の連携も良こうした業務は安全に実施されている。			

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(〇〇〇〇)
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			
一人ひとりの課題や適性に応じた活動を、職員が工夫して提供している 利用者の心身機能の低下や認知症などにより、利用者が主体的にレクリエーションやリハビリなどを行う事が難しいことから、職員同士が検討を行いそれぞれに合った活動を提供している。通いサービス利用時には朝の休係に始まり、生活リハビリとして洗濯物をたたんだり、食器洗い補助から事業所内の清掃に参加してもらうこともある。趣味活動としては習字、塗り絵、手芸、折り紙などを行い利用者の作品はフロアに飾られている。事業所ではアットホームな雰囲気の中で、利用者が様々な活動ができるよう一人ひとりに細やかな配慮をしている。 事業所の設備や周囲の環境を利用しながら、多彩な活動を行っている 事業所の設備や周囲の環境を利用しながら、利用者は様々な活動に参加することが出来る。事業所では地域のボランティアなどを招きコンサートなどを開催したり、通いサービス以外のフロアで歩行訓練を実施したり 通所介護の休業日はそのリハビリマシンを利用した機能訓練を行うことができる。また温暖な季節では事業所の屋上に上がり、気分転換を図っている。また、事業所内でも、新聞の切り抜きをノートにスクラップするなど、個人的な興味関心事を持つ利用者に対しても、自分が好きな活動に取り組めるよう職員が支援に努めている。 利用者が安全に事業所内で活動できるよう、職員が細やかな配慮をしている 事業所では利用者が安全に通いや宿泊サービスを受けられるよう、事業所内の設備や環境に注意を払っている。宿泊サービスでは夜間の排せつは定時職員が誘導することになっている。また、安眠できるようトイレの音が気になる人はトイレから遠い部屋を提供するなどの配慮をしている。その他、浴室、脱衣所は利用ごとに床を拭き、次の利用者が転倒し内容にしたり、トイレも誰かが使用している時に他者が立ち入らないよう見守ると同時に、男性が使ったあとは床の汚れや、便座が倒されているかなどを職員が毎回確認して皆が気持ちよく使えるようにしている。			
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(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			
サービス付き高齢者住宅の利用者に対して、夜間巡回などの支援を行っている 在宅で生活することができず、サービス付き高齢者住宅で生活する利用者に対して事業所は、夜間の巡回や安否確認などの支援を行い、利用者が安心して生活できるよう介入を行っている。また、サービス付き高齢者住宅に入居している利用者に対しては買い物支援も提供して、外出が困難となっても生活必需品の購入が可能になるよう支援している。事業所では個別性の高い支援を提供することで利用者ができることを増やし、前向きに生活できるよう支援しながらも、自身では困難なことについては職員が介入を行いそれぞれの生活を支えている。 利用者宅の鍵や金銭の管理について、事前に利用者などに丁寧に説明している 事業所では利用者の自宅の鍵や金銭の管理について、利用開始前に利用者などに丁寧に説明して、事業所の考え方や対応について理解を求めている。鍵の管理は在宅で独居などのケースではキーボックスを使用し、サービス付き高齢者住宅では事業所で管理して、合鍵を使用する場合には職員二人で確認して使用している。また、サービス付き高齢者住宅の利用者に対しては金銭管理も行い、金銭は事務室で管理して利用者から買い物などの要請を受けた場合は職員が事務室で金銭を受取り、サービス終了に際して事務職員とレシート、残金を確認している。 利用者の在宅時に必要な支援は、優先順位を付けながら実施している 事業所が提供する在宅生活を送る訪問サービスについては、その提供時間に限りがあるため、自宅での入浴介助や調理など時間を要する支援を実施することはできない。そのため、ケアマネジャーや訪問担当の職員がよく話し合いながら、利用者の在宅生活を継続していくために必要な支援内容を抽出し、優先順位をつけてサービスを実施している。限られた時間で提供できる内容として、通いサービスの送迎時のゴミ出しや簡単な掃除、服薬確認、弁当を持ち帰る場合には、レンジで温めたり、室内の温度の管理など利用者一人ではできない支援を行っている。			

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(〇〇〇〇)
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		
家族などと信頼関係を築き、利用者の状況などを密接に共有している 事業所では利用者だけでなく家族とも日ごろからコミュニケーションを取り、信頼関係を深めている。家族とは連絡ノートを活用して利用者の活動状況や健康状態などの情報共有を行っている。また、計画作成時のモニタリングにも家族から意見を求め、居宅サービス計画に反映させるよう努めている。更に在宅の利用者には送迎時にそのエピソードなどを家族などに伝えたり、受診の際の送迎に加え、事業所の看護師が利用者の様子などを手く医師に伝えられるよう、受診のアドバイスを行い、スムーズな受診ができるよう家族などに協力を行っている。 利用者の介護方法を家族などと一緒に考え、介護負担の軽減に努めている 家族などにとっては利用者の自宅と事業所での過ごし方や、職員への対応と自分たちへの対応の違いに困惑する人も多い。こうした場合には職員が利用者の気持ちなどを代弁しながら、利用者とのコミュニケーションの取り方の助言を行っている。また、事業所での通いや宿泊を通じて得られた排せつのリズムなどの情報提供を行い、自宅で活用してもらったり、家族でも無理なくできる介助方法などを職員と一緒に考えている。さらに事業所では医療的な処置が必要な場合や、機能訓練についてもそれぞれの専門職が家族などに助言をしている。 利用者の重度化やターミナルケアについて、あらかじめ方針を共有している 事業所では利用者や家族などと、中長期的な支援方針やターミナルケアなどの対応について定期的に話し合っている。事業所では重度化した場合やターミナルケアへの意向は状況により変化することを理解のうえ柔軟な対応をしている。また、運営法人が特別養護老人ホームやグループホームを併設していることから、将来的な利用者の健康状態の低下などで在宅や住宅型の施設での生活が困難となった場合には系列の施設への入所などが可能となっている。こうした環境から利用者の一生を通じた関わりを持つことで利用者や家族などは安心感を得られている。		
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(〇〇〇)
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		
運営推進会議の開催により、地域の人々と利用者が交流できる機会を設けている 事業所は地域密着型のサービスのため、2ヶ月に1回運営推進会議を開催している。運営推進会議には自治会の役員、行政・地域包括支援センターの職員などが参加している。事業所では運営推進会議を14時から開始することで、通いサービスを利用している利用者と地域の人々が交流できるように配慮している。こうした配慮で利用者は普段かかわることのできない人々と交流することで楽しみや刺激をえられると同時に、地域の人々にとっても事業所のサービス内容や高齢者支援の現場を見ることで、福祉サービスへの理解を深める場となっている。 地域のボランティアなどを積極的に招き、事業所内で音楽会などを開催している 事業所では利用者が楽しみを持ってサービスを利用できるよう、事業所と併設する各サービス事業所と外部の人々を招いた行事を開催している。こうした行事には各事業所の担当が委員会を組織して年間計画を立案し実施している。行事は音楽会や手品などが披露され、地域の学生やボランティアからプロの音楽家まで多彩な人々が参加して催し物を盛り上げている。事業所はこうした複合型施設の特色を活かし様々な企画を開催して利用者が地域の人々に関わる機会を設け、地域住民と利用者や職員がともに楽しむ機会を作ることに力を入れている。 近隣のお祭りなどに参加することで利用者が地域の一員として生活できるようにしている 近隣の自治会などが主催するお祭りなどの催事が行われる時には、職員が利用者を誘って積極的に参加してもらっている。コロナ禍によりこうした催事の開催は自粛傾向にあり、自治会役員などの高齢化により従来のように活発には行われていないが、事業所では利用者にとっては貴重な社会参加の機会と考え、催事の際には積極的に参加を促している。また、現在活動は行っていないが、事業所内には地域交流のための食堂もあるので、こうした設備を活用して地域住民と交流し、利用者が地域の一員であることを実感できる機会を提供することを望みたい。		

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)			
利用開始時に契約書や重要事項説明書に基づき苦情相談について説明している 利用開始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などを開示し、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の構築に努めている。 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、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う。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	6-3-3	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	具体的な個別支援計画と、その結果利用者の変化が具体的に記録されている	
内容①	利用者の基本情報、居宅サービス計画、個別援助計画書、訪問看護計画書などの記録類を支援ソフト上に集約して、職員間で共有して一丸となって支援にあたっている。個別支援の好事例としては、他のサービスに対して強い拒否のあった利用者を受け入れ、自宅からの500メートルほどの距離の自己通所を目指して取り組み、現在では自己通所となるケースなどがある。その成功例からも、具体的な支援内容とその推移、事業所の情報共有力と職員の高い意識を読み取ることができる。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-1	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②	通い、宿泊、訪問サービスを各職種の連携により、チームワーク良く提供している	
内容②	事業所は通い、訪問、宿泊と言った3つのサービスを利用者の健康状態や生活状況に応じて、柔軟に組み合わせ提供できることが利点となっているが、それには介護職、看護職、機能訓練職、ケアマネジャーなどが一体となって利用者支援に臨むことが必要となってくる。しかしながら事業所ではこれらの職種が垣根をつくることなく、良好な関係を築き上げ利用者に対して質の高い支援を提供している。それぞれの職種が他の職種を尊重し、協力体制を構築していることで、業務の申し送りなどもミスがなく、それぞれのサービスも円滑に日々提供されている。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-8	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③	地域のボランティアなどを積極的に招き、音楽会などを開催して利用者と交流している	
内容③	事業所では利用者が楽しみを持ってサービスを利用できるよう、事業所と併設する各種事業所と年間の行事を検討している。行事は音楽会や手品などが披露され、地域の学生やボランティアからプロの音楽家まで多彩な人々が参加して催し物を盛り上げている。また、事業所内でも季節の行事や利用者の誕生会を開き、利用者が楽しい時間を皆と過ごすことができる。事業所はこうした複合型施設の特色を活かし様々な規模の行事を利用者や職員が一体となって、楽しむことができることを強みとしているので、行事の開催に力を入れて取り組んでいる。	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	法人内の全事業所が地域のセーフティネットになっており、地域住民が安心して生活できるよう困難事例にも積極的に対応している
	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・グループホーム・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ネットとして、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。看護師を6名配置し、夜間はオンコール体制、訪問診療は24時間体制で夜間の急変にも対応している。利用者は優先度の高い方から受け入れ、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	タイトル	地域において希少性の高いサービスなので、提供することの責任感を職員が自覚し、利用者が自宅でその人らしく生活できるよう支援している
	内容	看護小規模多機能型居宅介護という、地域において希少性の高いサービスを提供しているということを職員一人ひとりが自覚して日々利用者支援に努めている。特に自宅で生活を送る利用者には介護拒否などもみられ、そうした人々への介入は困難を伴うものであるが、熱意ある職員が様々な工夫を凝らしながら、利用者の気持ちを汲み取り支援につなげたケースもある。訪問、通い、宿泊というサービスを柔軟に組み合わせることができ、事業所の特性を活かして、個性の高い支援を提供することで、利用者がその人らしく生活できるよう努めている。
3	タイトル	医療機関・看護・介護の連携体制化が良く、利用者の健康状態の維持向上に繋がっている
	内容	事業所が入居している建物には、運営法人の系列の介護事業所だけではなく、訪問診療所も開設されている。こうした環境から利用者の半数以上は、この訪問診療所を利用している。そのため事業所と密接に連携を取る事が可能となっている。訪問診療所との連携は主に看護師が担っているが、連携で得られた情報は即座に事業所の介護職にも伝達される体制が整えられている。こうした体制で利用者の健康状態や治療状況を前職員が把握できているので、利用者への対応に加え、家族などへの助言や専門外来通院時の医師への申し送りも適切に行うことができる。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	現在の職員層では必要十分でも、今後の職員採用を想定した場合、マニュアルの見直しも必要ではないだろうか
	内容	マニュアル類は作成され、現在活用されている。現在の職員層では経験も豊富で問題がないようだが、今後未経験者や経験の浅い職員、外国人雇用などを考えた場合には、より詳細なマニュアル作成が望まれ、標準化がより進むことに期待したい。詳細なマニュアルは通常は活用しにくいいため、定期的に職員間で確認や自己評価で活用し、通常使用のためにその簡易版の作成も必要である。未経験者や経験の浅い職員、外国人でも一目で確認できるように、写真やフローチャートを組み合わせたものの作成を望みたい。
2	タイトル	地域との関わりを再構築して、利用者の社会参加を促進していくことが望まれる
	内容	コロナ禍な近隣自治会役員の高齢化などにより、地域活動が以前に比べ積極的に行われなくなってしまった状況にあっても、近隣で行われるお祭りなどの催事には職員が利用者を誘って参加するように務めている。事業所では利用者に地域社会の一員としていつまでも活動して欲しいとの思いから、外出の機会がある時には積極的に利用者に参加を促しているが、実際には、催事の数が少ない状態である。しかしながら、事業所内には地域交流のための食堂もあるので、これを活用するなどして、地域住民との交流を促進していくことが望まれる。
3	タイトル	事業所のサービス内容を利用希望者などに対して、分かりやすく説明する方法の検討が求められる
	内容	事業所が提供しているサービスは、地域における供給数が絶対的に少なく、介護事業に携わる人々にも十分そのサービス内容が周知されていない状況にある。通い、宿泊、訪問の3つのサービスを一体的に提供するが、その回数や時間なども定めがある。また、看護サービスも提供しているが医療依存度がどの程度であれば利用可能となるかなど制度的にも明確な基準がない。こうした制度的な問題から、事業所としても利用希望者など具体的な説明がしづらいと思われるが、利用者とのミスマッチを防ぐためにも、分かりやすい説明を検討することが求められる。