

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

〒 273-0048

所在地 千葉県船橋市丸山2丁目10番15号

評価機関名 NPO法人 ヒューマン・ネットワーク

認証評価機関番号

機構 06 一 163

電話番号 047-404-6300

代表者氏名 吉谷 健二



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 吉谷 健二		H0306095	
	② 鈴木 有希		H1401009	
	③ 佐藤 理恵		H1901012	
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	小規模多機能型居宅介護(介護予防含む)			
評価対象事業所名称	小規模多機能型居宅介護こなつ			指定番号 1392300453
事業所連絡先	〒	133-0073		
	所在地	東京都江戸川区鹿骨1丁目11番7号		
	TEL	03-6638-8621		
事業所代表者氏名	管理者 渋谷 恵美子			
契約日	2020年 7月 1日			
利用者調査票配付日(実施日)	2020年 7月 13日			
利用者調査結果報告日	2020年 8月 24日			
自己評価の調査票配付日	2020年 7月 3日			
自己評価結果報告日	2020年 8月 24日			
訪問調査日	2020年 9月 24日			
評価合議日	2020年 9月 25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)	withコロナ下での評価の進め方に関して「新しい生活様式」の基本原則を守り、感染防止に配慮して進めた。評価方針は事業所が大切にしている理念・方針・目標をどのように実現しようとしているのか、組織運営の専門家と実践現場を熟知した評価者が実践プロセスを丁寧に確認し、合議を重ね公平・公正な報告書を作成に努めた。			

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。

2020年 10月 23日

事業者代表者氏名 管理者 渋谷 恵美子

印

	全利用者を調査対象とした。
調査対象	
調査方法	<p>アンケート方式 利用者宅に挨拶文とアンケート用紙を事業所より配布して頂き、回答は無記名で直接評価機関に郵送して頂いた。</p>

利用者総数

13

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
13		13
10		10
76.9	0.0	76.9

利用者調査全体のコメント

利用者調査の総合的な感想は「大変満足」と回答された方は7名70%「満足」と回答された方は3名30%で大変高い評価であった。総合自由意見には「毎日楽しく良くしてもらっている」「皆さん良い人で細かく気配りしてくれる」「当施設に来たことで人生に感謝できた」等の多くの感謝の声が寄せられていた。利用者調査の個別設問で「はい」回答が70%以上の項目としては「柔軟に対応してくれる」「通いや泊は本人のペースにあっている」「必要な介助を受けている」「必要な情報を提供してくれる」「生活スペースは清潔で整理されている」「職員の言葉づかい・態度は適切」「体調変化時の対応は信頼できる」「利用者間のトラブル対応」「気持ちを大切にしてくれる」「プライバシーの確保」「サービス計画作成時の要望の聞き取り」「計画の説明が分かり易い」「要望の伝達と対応」「第三者委員の活用」等の14項目(設問14項目)の全項目が高い評価であった。

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		7	1	0	2
	「はい」と回答された方は70%「どちらともいえない」と回答された方が10%「非該当」20%であった。自由発言は「急な仕事時間の変更でも対応してくれています」等であった。				
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	0
	「はい」と回答された方は100%で大変高い評価であった。自由発言は「本人の状態に合わせて職員間でも話し合って対応してくれます」等であった。				

3. 日常生活で必要な介助を受けているか	10	0	0	0
「はい」と回答された方は100%で高い評価であった。自由発言は「入浴が自宅では難しいが週3回対応して下さります」等であった。				
4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	10	0	0	0
「はい」と回答された方は100%と高い評価であった。自由発言は「情報だけでなく、意見をしっかり聞いてくれます」等であった。				
5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	10	0	0	0
「はい」と回答された方は100%と高い評価であった。				
6. 職員の接遇・態度は適切か	9	1	0	0
「はい」と回答された方は90%「どちらともいえない」と回答された方が10%であった。自由発言は「とても優しい声かけをしてくれています」等であった。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	9	0	0	1
非該当1名10%「はい」回答90%と高い評価であった。自由発言は「状態に応じ対応してくれ、報告をしてくれています」「病院に行ってくれます」等であった。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	10	0	0	0
「はい」と回答された方は100%と高い評価であった。自由発言は「話を聞いてくれ、上手くやるように努力しています」等であった。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	10	0	0	0
「はい」と回答された方は100%と大変高い評価であった。自由発言は「大切に思ってくれていると思います」「皆さん良い人です」「丁寧に対応してくださいます」等感謝の声が沢山寄せられた。				

10. 利用者のプライバシーは守られているか	9	1	0	0
「はい」と回答された方は90%「どちらともいえない」と回答された方が10%であった。				
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	10	0	0	0
「はい」と回答された方は100%と高い評価であった。自由発言は「対応をする時の方針を丁寧に説明してくれています」等であった。				
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	9	1	0	0
「はい」と回答された方は90%「どちらともいえない」と回答された方が10%であった。自由発言は「説明があった上の計画作成なので分かりやすいです」等であった。				
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	10	0	0	0
「はい」と回答された方は100%と高い評価であった。自由発言は「要望は伝えられているし、伝えやすい関係であると思います」等であった。				
14. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員会等)にも相談できることを伝えられているか	7	1	2	0
「はい」と回答された方は70%「どちらともいえない」と回答された方が10%「いいえ」と回答された方が20%であった。				

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															
<p>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</p> <p>評点(○○○○)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th><th>標準項目</th><th></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(●)あり (○)なし</td><td>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</td><td><input type="radio"/> 非該当</td></tr> <tr> <td>(●)あり (○)なし</td><td>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</td><td><input type="radio"/> 非該当</td></tr> <tr> <td>(●)あり (○)なし</td><td>3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している</td><td><input type="radio"/> 非該当</td></tr> <tr> <td>(●)あり (○)なし</td><td>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</td><td><input type="radio"/> 非該当</td></tr> </tbody> </table>			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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当															
<p>サブカテゴリー1の講評</p> <p>利用者本人と家族が「幸せ」になるように問題解決・提案・支援サービスを提供している ホームページとパンフレット、チラシを中心に情報提供し「利用者・家族・職員が輪となって信頼関係を築き、その人らしくありのままの生活が送れる施設」を目指し「笑顔の絶えない温かい介護」と「介護が必要になっても安心して自宅で生活を続けることが出来る」サービス提供に努めている。するために提供するサービスの特徴は利用者本人と家族が「幸せ」になるように問題解決・提案・支援を行う事、楽しく様々な活動をすること健康管理を徹底する事で日常生活いつまでも元気に維持する事を目標としている。</p> <p>さらに多くの地域の方や関係機関に当施設のサービスを理解して頂ける様に期待したい パンフレットにはサービスの活用事例や利用料金など具体的な分かり易い内容を記入し、チラシには具体的な負担料金事例、利用者の満足感想、空き情報など掲載し、地域包括支援センターや地域ケアマネ、病院、老健などに案内している。開設6年間、小規模多機能型居宅介護による支援を積み重ね、健康管理を徹底し、生活を楽しむ工夫をすることで困難な問題を解決し地域の方に貢献できる自信を強めている。新しく作成したチラシやパンフレットを広く配布し一層存在価値を認めて頂く様に期待したい。</p> <p>見学者には困っている現状をお聞きし、支援計画に近いサービス内容を紹介している 見学時には、出来るサービス、出来ないサービスの説明を行い、問題を解決できる提案など支援計画に近いサービス内容を紹介している。現状の困っておられることを話してもらい、サービスに展開した案を説明し、ご家族の介護負担は軽減できることを感じてもらうように心かけている。関係機関から紹介を受けた利用希望者にはファーストコンタクトで、様々な相談に乗り、聞いてくれて救われたと話されなどソーシャルワーク的な役割も果たしている。</p>																	

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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<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(○○○○)		
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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリー2の講評		
小規模多機能型居宅介護のサービスを知つてもらい契約を行っている <p>契約の際には、重要事項説明書を用いて説明を行った上で、納得いただき署名・捺印を押したいただいている。特に緊急時の対応・医療支援体制・自己負担金や引き落としが出来なかった場合の時の対応・事故や怪我の時の損害賠償・災害時のサービスの変更等などについては、丁寧に説明を行っている。また、小規模多機能型居宅介護こなつは、小規模な住宅型施設で、「通い」を中心としながら「訪問」「泊り」などを組み合わせて食事、入浴などの介護や支援を行っていることも具体的に説明している。</p>		
利用者の今までの生活歴を理解した上、でサービスを開始している <p>利用者が早くこなつを通じた在宅での生活に慣れるように、役割・配置・趣味の準備をして迎え入れるようにし、サービス利用前の生活習慣やこだわりを丁寧に聞き取り、ご本人に合った対応をするようにしている。また、ケアマネージャーのアセスメントを確認して職員同士が話し合い、利用者の個別のニーズに合わせて対応が出来るように職員間でNGワード・成功ワードを共有しサービス利用時の不安の軽減を行っている。さらに各職員からの新規利用者の情報を重要と意識して、情報収集シートの作成を検討している。</p>		
不安やストレスがないように、まずはサービスに慣れてもらうことから始めている <p>開始前から職員間で情報の共有を行い、顔を覚えて頂いたケアマネジャーが声をかけながら安心してサービスが受けられるようにサービスを開始している。なるべく通いのサービスを最初に利用していただき、サービスに慣れてもらい不安やストレスがないように気を付けて、利用の様子を密に確認するようにしている。初回利用時は、家族が安心できるように写真や連絡ノートで利用中の詳細を細かく報告をしている。また、サービスの終了時は、利用者と家族が不安にならないよう状況にあったアドバイスや関係機関との連携を行っている。</p>		

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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<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(○○○)		
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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<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(○○)		
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	<input type="radio"/> 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	<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(○○)		
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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリー3の講評		
利用者と家族の気持ちや訴えに耳を傾けて情報を収集して、個別の支援を行っている サービス利用前の実態調査時は、基本シートとアセスメントシートを活用して把握を行っている。サービス利用時には、声かけしながら様子を観察して、利用者の訴えに耳を傾けて情報を追加して、職員間で情報を共有して利用者の気持ちを大切に自立した生活が継続が行えるように支援をしている。利用中の様子はその都度支援経過に記入し、生活の変化には十分に気を付けています。短期目標の更新時には、モニタリングを行い利用者の様子や訴えを確認して変化がある時は、マニュアルに沿った手順で見直しを行っている。		
職員は、常に明るく笑顔で声掛けや対応し、楽しく過ごせるように心がけている 介護計画の作成には利用者本人と家族の希望や要望・好きな事と楽しい事・今までの生活歴を反映して個別化して作成している。サービス利用中は常に明るく笑顔で声掛けや対応を行いながら、利用者が職員に様子を伝えやすいようなコミュニケーションをとり、利用者が要望を出しやすくし、聞き取った要望はわかりやすく反映できるように心がけている。緊急変更の時には、すべての職員にケアマネジャーが連直接口頭で伝えて、支援経過に記録している。		
ケア記録・モニタリングの支援記録の記録方法を統一できる仕組みの作成に期待している 職員はフロアに設置したアイパッドを使用し簡単にチェック表、記録が記入することが出来る。バイタル・食事の摂取量・排泄回数・1日の過ごし方などの情報が一挙にプリントアウトすることができ、家族からも通信欄への記入を頂き、意見交換や情報共有が密に行われている。サービス担当者会議の議事録は、職員全体で確認が出来ているが、職員が入力しているケア記録とモニタリングの記載が、職員により記入内容の差があり、統一が出来ていない。今後は記録別のマニュアルの作成し、勉強会を開催して内容や記入の方法が統一していくことを期待している。		

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(○○○)													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(●)あり (○)なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td>(●)あり (○)なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td>(●)あり (○)なし</td> <td>3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> </tbody> </table>			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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<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(○○)													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(●)あり (○)なし</td> <td>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)</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td>(●)あり (○)なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> </tbody> </table>			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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当			
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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当											
サブカテゴリー5の講評													
個人情報について は同意書を用いて説明を行い同意を得ている 記約時に個人情報利用に関して説明を行い、同意いただいた。毎月発行している「こなつ便り」に掲載する写真等の個人情報利用の際には同意・非同意の確認を徹底している。個人台帳等はフロアに置かず事務所で見るようになり、鍵のかかる場所に保管し個人情報の管理には充分に気を付けています。利用者から預かった鍵や金銭については、預かり書を取り交わし、鍵のかかる場所に保管している。連絡ノートも誰にでも見える場所に出さないように工夫し、プライバシーの保護を徹底している。													
利用者のプライバシーや羞恥心には特に配慮し、尊厳を大切に支援している プライバシー保護や個人の尊厳に関しては、マニュアルを作成して内部研修を行って、利用者の羞恥心や権利を守るための勉強を行っている。不適切なケアや自尊心を傷つけるケアをしていないか、日々のケアを振り返り、スタッフ同士で話し合い、意識するすることで今後のケアに活かしている。トイレの介助や入浴に関しては、自分に置き換えて考えて、プライバシーや羞恥心には特に配慮し、尊厳を大切に支援を行っている。													
自分自身の強みを知り、職員同士が意見交換をする機会を期待したい 今年は、高齢者の権利擁護のため、「利用者も職員も常にお互いのストレングスに着目し、自己肯定感を育み高めましょう」という目標に上げて、施設内に掲示している。利用者一人ひとり尊重し大切にしなくてはいけない、そのために、職員が自分自身のストレングスを確認し理解していくことが大切としている。また、掲示だけでなく、一人ひとりの力を引き出すために個人の内面に日々働きかける仕組みを作り、職員全体で意見交換をする機会を作ることに大いに期待したい。													

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(○○○)															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; padding: 2px;">評価</th><th style="text-align: center; padding: 2px;">標準項目</th><th style="text-align: center; padding: 2px;"></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">◉あり ○なし</td><td style="padding: 2px;">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</td><td style="text-align: center; padding: 2px;"><input type="radio"/>非該当</td></tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">◉あり ○なし</td><td style="padding: 2px;">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</td><td style="text-align: center; padding: 2px;"><input type="radio"/>非該当</td></tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">◉あり ○なし</td><td style="padding: 2px;">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</td><td style="text-align: center; padding: 2px;"><input type="radio"/>非該当</td></tr> </tbody> </table>				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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<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(○○)															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; padding: 2px;">評価</th><th style="text-align: center; padding: 2px;">標準項目</th><th style="text-align: center; padding: 2px;"></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">◉あり ○なし</td><td style="padding: 2px;">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</td><td style="text-align: center; padding: 2px;"><input type="radio"/>非該当</td></tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">◉あり ○なし</td><td style="padding: 2px;">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</td><td style="text-align: center; padding: 2px;"><input type="radio"/>非該当</td></tr> </tbody> </table>				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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当			
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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当													
サブカテゴリー6の講評															
共通の業務マニュアルと個別手順書でサービスの標準化に努めている 業務マニュアルとして、排泄、食事、入浴、水分補給、緊急時対応、服薬、レクリエーション、迎え、帰り、リスクマネジメント関係等の基本的なマニュアルを整備している。利用者の個別支援はサービス提供の内容・方法に個別性が高く一人ひとりの個別手順書を作成している。また、コミュニケーション力と認知症会話力を高め柔軟な対応力を重視し、そのため、毎月のカンファレンスで個別利用者の現状と支援方法を話し合いきめ細かい支援に努めている。															
キャリア段位制度の活用とマニュアルの見直しで技術水準の向上に努めている 今年度は、専門性を高めるためにキャリア段位制度のアセッサーに2名が受講し資格を取得している。キャリア段位制度のレベル認定を基準に取り入れさらに介護技術水準の向上を目指しているが、実践応用には課題もあり検討中である。研修会では、毎月ニースの高いテーマの研修を開催するようになっている。また、マニュアルの見直しは、入浴介助については、各人のやり方をまず工程ごとに書いてもらい、職員同士で話し合いマニュアルを見直している。															
職員の強味や成長を認め、困ったことの相談にのり働きやすい職場づくりに努めている 働きやすい職場を目指し、個人面談を増やし年度途中ではシフトの配慮や人間関係、身体健康状態など聞き、相談・助言し、年度末の個人面談では、自分の目標や成果を聞き、業務のことを確認している。運営方針として利用者も職員も自分の強みをつけ、役割を楽しんで仕事や生活を前向きに取り組むように努めている。皆で目標を共有しコミュニケーションを良くとり、課題の改善をを皆で解決し、良いケアができる様にケアカンファや申し送り引継ぎなどで情報共有し利用者サービスの向上努めている。															

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		サブカテゴリー毎の標準項目実施状況	27/27
サービスの実施項目			
1 評価項目1 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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 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、関係機関や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>介護計画にあわせた支援になるように、職員は日々意見交換をしている 小規模多機能型居宅介護計画書に基づいた支援を行うため、毎月1回全職員で定例会議を2時間かけて行い、利用者の個別の状況の変化や対応方法、提案について話し合いを行っている。日中のミーティングについては管理者が中心になり20分ぐらいかけて行われる、情報の共有に努めている。参加できなかった職員については、議事録を回し全体職員が情報を確認している。また、確認の漏れがないように緊急の変更については口頭で直接伝えるようにしている。</p>			
<p>利用者と家族の要望や意向に合わせて柔軟な対応をしている サービス利用中に利用者の意向や身体状況の変化を日常的に確認し、必要なサービスや変更しなくてはいけない状況が発生した時もすぐに気づきフットワークを軽くして、家族や地域のサービス・多職種サービスを巻き込んで柔軟な対応が出来るようにしている。例えば、家族の体調不良時には泊りのサービスを追加したり、サービスの利用がない時は、電話で安否確認を行っている。送迎の時間の変更依頼があれば、職員のシフトを調整して柔軟に対応できるように取り組んでいる。</p>			
<p>利用者の健康管理のため、主治医とは密な関係を築いている 住み慣れた我が家での生活が継続が出来るように地域や多職種との連携を密に行ってある。医療との連携に関しては、日ごろから主治医との連携を密のとり、体調に不安がある時は、訪問診療の主治医に連絡して、利用者の要望を伝え対応している。職員は、利用者に充分な支援が出来るように協力体制の強化を行い、対応できるように日々検討している。転居者がある場合は転居先の包括支援センターを調べて、利用者に合うケアマネジャーを紹介してもらうように頼んでいる。</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で必要な支援を行っている		評点(○○○○)															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> </tbody> </table>			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	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>手作りおやつを工夫し食べる楽しみを提供している</p> <p>敬老の日の行事食としてお寿司を頼む・誕生日にはケーキを作る・手作りおやつを毎週4回提供するなど食事を楽しんでもらうための工夫をしている。おやつの内容は、利用者の意向も聞いて、火曜日は、フルーツサラダ・水曜日はフルーツポンチ・木曜日はお好み焼き・金曜日はゼリーなど毎回違うおやつを手作りで提供している。食事の前には、誤嚥予防のため、口腔体操を行い、食事の形態に関しては、利用者それぞれの状態に合わせて提供している。自宅では十分な水分補給が出来ない利用者には、声がけしながら水分摂取を促している。</p>																	
<p>利用者の負担がないように工夫してマンツーマンにて週3回入浴している</p> <p>入浴は週3回は入れるように工夫を行い、浴槽は座っては入れる機械浴ため操作方法は浴室に掲示し、個別の入浴方法についてはマニュアルを作成して入浴の介助をマンツーマンで行っている。身体状況の低下により入浴が出来ないということがなく、利用者も安心して入浴が出来ている。また、入浴の都度お湯を変えるので、感染予防にも繋がっている。フロアからの浴室へ入浴終了までの一連の動作は、個別の対応方法で行われ、自然の流れのため、拒否なく入浴が出来ている。</p>																	
<p>トイレ誘導や介助は、一人ひとりの状態に合わせて負担なく行えるように支援している</p> <p>排泄のチェック表を確認しながら、声がけが必要な利用者には、誘導時間を決めてトイレ誘導し排泄支援を行っている。歩行が可能な方には、さりげなく様子を見ながら見守り介助を行ったり、歩行に介助が必要な方には、転倒がないように声がけ介助をしながら、自然に一連の動作を行うなど利用者の身体状況に合わせた支援が行われている。立位が取れる利用者には、トイレでの排泄を促し、出来る行為は転倒がないように注意しながら自分で行えるように心がけている。</p>																	
3 評価項目3 利用者の健康を維持するための支援を行っている		評点(○○○○)															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>1. 利用者の心身の状況に応じた健康管理を行っている</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>3. 服薬管理は誤りがないようチェック体制の強化などのしきみを整えている</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>4. 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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> </tbody> </table>			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. 服薬管理は誤りがないようチェック体制の強化などのしきみを整えている	<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
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. 服薬管理は誤りがないようチェック体制の強化などのしきみを整えている	<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															
評価項目3の講評																	
<p>利用者の主治医と連携をとり、早期発見、悪化予防に努め健康管理を支援している</p> <p>主治医との連携が取れるよう、訪問診療日に利用者宅まで出向いて受診に立会うなど、利用者の健康管理に積極的に取り組み、処方薬や医療機器使用方法などについても相談している。独居の利用者の変化に、家族では気づくことが難しい疑問点を率直に主治医に確認するなど、利用者の立場に立った支援を行っている。感染症対策として、スタッフも検温を行い、職員検温表に記載してから業務に携わっている。これまで以上にスタッフの体調不良に関しては、詳細に状況を確認し、業務にあたるように配慮している。</p>																	
<p>服薬管理は誤りがないようルールを決め、チェック体制を構築している</p> <p>薬は事務所のキャビネットで保管し、スタッフが薬をセットし区分けしている。服用したらタブレットに記録することで時間も記録される。介護日誌にもサインを記載することで、二重にチェックしている。独居の利用者や通いサービスのみご利用者でも服薬管理が必要な場合、スタッフが薬の管理を行っている。施設で管理し自宅に持ち帰ってもらうことで、服薬を遂行してもらっている。独居利用者やロングでの泊り利用者の服薬管理において、居宅療養管理指導の契約をして薬局の薬剤師に相談し、薬の量や適切なケアなども相談できている。</p>																	
<p>利用者の心身状況に応じた支援を行い、緊急時には迅速に対応している</p> <p>バイタルチェックでは、温度版を作成し記録している。フロアの見守り時に利用者の異変がある場合には、介護スタッフは速やかに看護師、ケアマネジャー、管理者に報告をするようにしている。まずはその場にいるスタッフで、それぞれに役割分担し判断に迷ったら、すぐに主治医の指示を仰ぐ。緊急対応の場合は、救急搬送の手配を行う。日々の業務の中でスタッフは血圧や発熱・排尿・排便・入浴時の身体の状態で異変がある場合は、常に報告が出来るようになっている。主治医宛の連絡票もあり、密な連絡を日常的に取っている。</p>																	

4 評価項目4 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	
<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	<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のとなっている	<input type="radio"/> 非該当
評価項目4の講評		
<p>利用者が主体的に日常生活を送れるよう細かいところまで配慮し支援している</p> <p>性格や日中の様子を見ながら、必要に応じて座席替えを行っている。利用者の情報を共有することで、興味のある昔話や歌などで楽しい時間が過ごせるようにしている。敬老会なども一人一人に表彰状を送り、感謝の意を込め渡している。敬老会の催しにおいて途中から様子が気になる態度になった利用者に対し、後からきちんと気持ちを聞き出している。表彰状を配る順番も、その利用者たちの年代は年配者からがいいという思いを汲み取りながら、コミュニケーションを図ることで、細かいところまで気を遣い、思いを共有し利用者の主体性を大切にしている。</p> <p>利用者に合わせた声掛けやスキンシップを取り、笑顔を引き出せるように心掛けている</p> <p>個別の趣味や特技の情報を収集し、関連するレクリエーションを行う。パターゴルフやカードゲーム、bingo、ボーリング、数字が得意な方には計算問題など、利用者ごとに合わせた声掛けやスキンシップで笑顔を引き出すよう心掛けている。利用者それ自身表情豊かに、また穏やかな笑顔で過ごせることで、スタッフも自信がつく効果もある。認知症の対話技術は、出来るスタッフと出来ないスタッフに差があり今後の課題となっている。管理者はできるだけアンテナを張って、利用者を置き去りにしないよう様子を確認するように配慮している。</p> <p>日常生活の中で、残存能力を生かした機能の維持を意識した支援を行っている</p> <p>室温や湿度・喚起を徹底している。夜間などは利用者本人の希望に沿って行う。朝のお話会も毎朝30分程度行うが、今日は何の日などお伝えしたりするが、ただスタッフの話を聞いているだけではなく、「立つ」「座ったまま足を上げる」など体を動かす工夫も取り入れている。レクリエーションの前などには、必ず体を動かすような体操を導入している。天気のいい日にはできるだけ散歩するようにしている。廊下を歩くことを日課としている方もおり、残存能力の維持・拡大に向け支援している。午後もりハビリ体操やラジオ体操で残存機能の維持に努めている。</p>		
5 評価項目5 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	
<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5の講評		
<p>利用者や家族にとって柔軟な対応をし安心した生活を送れるようにしている</p> <p>家族に対し自宅内の問題を吸い上げやすくするために、フロア内での様子を日々連絡帳や口頭で伝え、連絡を取りやすい環境を作るようにしている。自宅での入浴が難しい場合もあり、施設で週3回対応してすることで快適性に配慮している。家族の急な仕事時間の変更で、利用の必要性が発生した場合でも対応している。また家族から、「利用者の状態に合わせてスタッフ間でも話し合っての意見を伝えてくれる」との意見もあり、施設と家族でやりとしながら、より利用者に合った支援を行っている。</p> <p>今後の訪問サービスの提供については、スタッフのスキルアップが課題である</p> <p>現在訪問サービスの利用者が少ないこともあり、訪問サービスの接遇やマナーについては、スタッフが限られているため、個々の常識に任せているところもある。今後、訪問サービスの利用者が増加した場合、利用者にとって最善の状態でサービス提供できるように、スタッフの質の向上やスキルアップが必要である。またそれに伴い、スタッフの人数配置の改善をする必要も出てくる。</p> <p>合鍵や金銭の預かりに関して預かりを行うこともあり、個々の事情に対応している</p> <p>一人暮らしや日中独居の方など、合鍵を預かっている場合もある。家族と預かり金額の上限を決め、定期的に使うものや急な病院受診などに使っている。お金の流れに関して出納帳に記載し、レシートや領収書をつけて毎月家族に金銭出納報告書として送付している。合鍵やお金などは預かり書を記載してもらい、預かり金などは事務所内の鍵のかかる所に保管している。月に1回はスタッフ間で個々の利用者の報告会を行い、訪問時のできていること、できていないことを確認し、情報共有している。</p>		

6 評価項目6 事業所と家族との交流・連携を図っている		評点(○○○○)															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>2. 家族の状況に配慮し、相談対応や助言を行っている</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>3. 利用者や家族に合った介護方法について助言・指導している</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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、事業所できることを説明しながら、方針を共有している</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> </tbody> </table>			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、事業所できることを説明しながら、方針を共有している	<input type="radio"/> 非該当
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、事業所できることを説明しながら、方針を共有している	<input type="radio"/> 非該当															
評価項目6の講評																	
<p>日常の様子を家族と連絡帳やSNSなどを利用しながら情報共有している</p> <p>SNSなどを利用して、楽しそうなレクリエーションや食事の様子の写真をメッセージと一緒に送ることもしている。SNSの利用がないご家族には、必要に応じて印刷し連絡帳を使って渡している。また施設の広報誌であるこなつ便りで、夏祭りの様子や敬老会、父の日の水餃子パーティや各家庭のペットの紹介など多岐にわたる内容で、利用者の様子や、家庭のことなど発信している。感染症の対策についても、文書を作成し、施設の対応や注意事項などを記載し、家庭に配布し周知徹底を図るようにしている。</p> <p>利用者や家族の相談も労いながら無理のないような助言をまめに行っている</p> <p>介護している家族に対し、「無理をしないでほしい。」「利用者の状態を受け止めて下さい」など声がけし、がんばりすぎず、家族で全部やろうとせずに、任せられるところはスタッフ等に任せてもらい、気持ちが楽になるように支援している。スタッフも家族とお話するときは、どれだけ助けてあげられるかという視点で関わるようになっている。また家族への労いの言葉をかけ、健康状態に関する内容や認知症の進行など、個々ケースに沿うようにも助言している。ケアマネジャーが主体になって行っているが、細かなことまで連携を取ることが出来ている。</p> <p>利用者の意向に沿った終末期を過せるよう関係機関と話し合いを設け検討している</p> <p>看取りの意向を契約時の救急医療情報提供シートで聞いているが、状態が変化することに再確認している。家族や主治医・他職種のサービス担当者と出来るだけ話し合いの機会を設け、利用者の本位に沿うような終末期を最優先にするように努力している。医療に対して、家族がうまく医師に聞けないことでも、スタッフが間に入り、コミュニケーションがスムーズになるようにしている。家族に対して状態の変化に伴い、次の段階の見通しを伝えたり、施設入所を希望されている方も多いので、タイミングを図りながら、意思決定についてもサポートしている。</p>																	
7 評価項目7 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(○○○)															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> </tbody> </table>			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員として日常的に交流している	<input type="radio"/> 非該当			
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員として日常的に交流している	<input type="radio"/> 非該当															
評価項目7の講評																	
<p>地域と様々な課題を共有しながら、暮らしの安全を守るようにしている</p> <p>運営推進会議において、利用者の悪徳商法の情報を共有し、利用者に注意喚起し、電話相談先や相談場所の周知を行い、未然にそのような事態を防ぐことができた。地域の住民に対しても、困った時に相談しあえるような関係づくりに寄与している。今後、小学校や幼稚園、保育園などの交流や、ドッグセラピーやハーモニカのボランティアなどにも来所してもらい、催しものを開きたいと考えている。密ではない方法で行えるように、皆で意見を出しあって検討していくと考えている。</p> <p>地域の福祉拠点とつながりを持ちながら、一緒に支援し連携を深めている</p> <p>年齢や障害の有無に関わらず、誰もが相談できる地域の福祉拠点施設の相談員に困りごとを相談したり、また相談の必要な利用者の情報提供やアドバイスをもらいつながら、連携しつながりを持っている。また地域包括センターとも情報交換しながら、ハイリスクケースなどを一緒に支援することもある。通常であれば、区民祭や盆踊りなど参加し交流しているが、今年はコロナ感染予防のため、思うように交流できていない。コロナ感染があり、地域との交流が上手く動けていないが、工夫できる余地がまだかなりあると思うので、今後のあり方に期待したい。</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(○○)	
評価	標準項目		
	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(○○)	
評価	標準項目		
	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	
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		
	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	
評価	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	
	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	
評価	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	
	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)			
意向・要望を出来るだけ多く聞き出しサービス改善に取り組んでいる 利用者・家族の意向は連絡帳に何でも要望を書いていただき、また、職員が気づいた事は「利用者別・申し送り・検討事項・要望事項書」に記入し、意向・要望・苦情はサービス改善の入り口と考え前向きに取り組んでいる。さらに、意向・要望を多く聞き出すために、送迎時での会話を増やすようにし、また、面会の少ない家族にはアンケートの活用を検討し確認している。苦情解決制度は契約時に重要事項説明書の中で苦情担当窓口や責任者、区と健康保険連合会の窓口など説明をし、入口にも掲示し苦情受付箱を設置している。			
虐待防止研修を受講し、資料を元に職員で話し合い共有している 管理者が虐待防止研修を受講し資料を元に職員で話し合いケース研修をしている。声かけ内容は、基本ルールの約束事として張り出し、発言した言葉と照らし合わせて気が付くようにして、職員の声掛けに向上が見られた場合には、個別面談で褒め評価している。地域の虐待事例には地域包括支援センターから紹介を受け、支援にかかわり、また、家族との信頼関係も築き、本人・家族が楽しそうに生活できるように努めている。なお虐待防止自己点検チェックリストを定期的に活用し気づきと支援を望みたい。			
新型コロナ感染防止対策は情報をもとにマニュアルをつくり研修し徹底している 新型コロナ感染防止対策は本部より通達された情報をもとに1冊のファイルをつくり徹底している。また、職員と利用者で厚労省の公開ビデオを見て共通の認識で感染防止に努めている。研修は3月感染予防策、4月は感染疑い発生時の対応を実施している。事故防止委員会が月の事故報告を分析し対策を職員会議で報告し特にクスリの落薬防止、転倒事故防止対策を中心に事故防止に努めている。地震・津波・火災等に備えて年3回グループホームと共同で年間計画を立て避難訓練を実施している。大災害に備えてBCP計画の作成を望みたい。			

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-3-1	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
タイトル①		リアセスメント支援シートを活用しニーズを導き、サービスは柔軟に対応している
内容①		基本シートとリアセスメント支援シートで身体状況や生活の情報を収集して、適切なニーズを導き出し課題を見つけて、要望や意向を確認して、具体的な目標を設定している。サービス開始後は、ケアマネジャーがサービス利用中の利用者に声掛けや様子の確認を行い、笑顔や生きがいなどを引き出し、楽しめる工夫を検討している。新たな課題が発生した時は、フットワークを軽くして家族や地域・多職種サービスを巻き込み柔軟な対応をし、職員間で情報の共有を行っている。サービス利用がない時には、電話での安否確認を行って体調の把握を行っている。

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	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②		住み慣れた我が家で暮らせるように、一人ひとりの状況に応じた支援を行っている
内容②		住み慣れた我が家で生活を継続することができる様に、利用者の状態に応じて「通い」「泊り」「訪問」の3つのサービスを組み合わせるため、サービスの内容が個別性の高い支援をしている。日々の役割分担は、毎日ホワイトボードで各自職員が確認している。食べることに関しては、楽しみを作る行事食や手作りおやつなどを提供し、入浴は週3回利用者に合わせてマンツーマンで負担がないように対応している。送迎は、本人や家族の都合に合わせて柔軟に対応できる体制が出来ている。急な変更に関しては、ケアマネジャーが口頭で全職員に伝達している。

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-6	事業所と家族との交流・連携を図っている
タイトル③		家族が気持ちが楽になるような支援を心掛けている
内容③		家族に対し、無理のないように声掛けし、任せられるところは任せてもらい、気持ちが楽になるように支援している。スタッフも家族とお話しするときは、労いの言葉をかけ、健康、精神状態などにも気を配りながら助言している。看取りの意向も状態が変化するごとに確認し、家族や主治医・他職種のサービス担当者と出来るだけ話し合いの機会を設け、利用者の本位に沿うような終末期を最優先にするように努力している。家族に対し、次の段階の見通しを伝えたり、施設入所の希望も多いので、タイミングを図りながら意思決定についてもサポートしている。