

運営推進会議における評価【令和３年度】

【事業所概要】

法人名	社会医療法人社団三思会	事業所名	看護小規模多機能型居宅介護事業いわしぐも
所在地	神奈川県厚木市戸室 1 丁目 29 番 1 号		

【事業所の特徴、特に力を入れている点】

- ・医療・介護・福祉全体の関わりを必要とする方に対し、住み慣れた地域や住まいでの生活（在宅での生活）を軸とし、ご利用者やご家族が安心した在宅生活を送れるよう支援することを大切にしている。軽度～重度、看取りまでの対応を「一つの拠点」から「一体的なサービス」を「なじみの職員」が提供する。訪問看護ステーションもみじと一体型で運営しており、常時医療的な相談や緊急時の対応が可能となっている。登録者以外のご利用者や障がいがある方、医療保険対応の訪問看護も訪問看護ステーションもみじが行っている。
- ・職員は、認知症ケア実践者研修などに参加し、認知症がある方の対応も可能である。
- ・介護職の喀痰吸引 1 号実地研修が可能であり、医療ケアを必要とするご利用者を積極的に受け入れる体制の構築を進めている。
- ・摂食嚥下訓練に特化した看護師の指導の下、摂食嚥下訓練、特別食対応も行う事が出来る。
- ・ご利用者の生活視点でケアプランや看護・介護計画、手順書を作成し、多職種で行う総合マネジメントカンファレンスをベースとした評価・修正をこまめに行っており、個別性を踏まえた看護・介護をの実践に取り組んでいる。

【自己評価の実施概要】

事業所自己評価実施日	令和 3 年 10 月 15 日	従業者自己評価実施人数	14 人 ※管理者を含む
------------	------------------	-------------	--------------

【運営推進会議における評価の実施概要】 感染拡大に伴い会議中止のため、構成員より書面でご意見をいただき、事業所で共有

実施日	令和 3 年 1 月 20 日～2 月 14 日までに意見を回収、事業所で共有	参加人数	(合計) 6 人 ※自事業所職員を含む
参加者	☐ 自事業職員 (人) ☐ 市町村職員 (0 人) ☐ 地域包括支援センター職員 (1 人) ☐ 地域住民代表 (2 人) ☐ 利用者 および利用者家族 (2 人) ☐ 知見を有する者 (1 人) ☐ その他 (人)		

■ 評価の結果「できている」と感じた点や、日頃から特に力を入れている点

- ・支援計画の作成と定期的な見直しを行い、それに基づいたケアの提供ができるように工夫している。利用者等の意見を聞き生活や考えを尊重し、ひとり、ひとりに合ったりハビリやサービス・対応を計画に反映できている。
- ・在宅生活を維持するためのツールとして、理学療法士も巻き込みながらの支援ができている。また、通いサービス中心ではなく訪問看護、訪問介護に力を入れ、自宅での様子や家族の関わり、介護力向上に向けての支援もできるようになってきた。
- ・訪問看護ステーションもみじと一体化する事で、看護、介護の連携と緊急時の対応や在宅看取りが出来ている。医療依存度の高い利用者も対応できている。
- ・月に一度以上カンファレンスを行い、より良い対応を介護と看護で考えている。また、理学療法士にも積極的に関わってもらいながら、利用者の日々のケアを充実させている。各職種が各事業所の特徴を活かして職員連携し、情報共有や意見交換しやすい環境にある。
- ・介護職の人数が少ない中でも、管理者に情報を一元化し、そこを中心として日々情報共有を行い、利用者の目標や計画に合わせたサービスを提供できるように努めている。
- ・喀痰吸引・1号研修も2名継続中。研修指導看護師を増員し対応している。

■ 評価の結果、「できていない」と感じた点と、改善に向けた取組案

- ・慢性的な人員不足により職員が育っていない。人員の育成やサポート、働きやすい環境など整えていくことが必要であり、新入職員が不安なく業務に従事できるような仕組み作りが必要。サービス提供に関しては、通常の泊りに制限があり希望に添えない事もあり、人員確保が必須事項である。
- ・看護師は訪問看護ステーションもみじの業務も行なっているが、介護職と看護職のさらなる情報共有を図るため、看護職のカンファレンスへの参加を積極的に行えるようにしていく。また、介護職のケアの視点を広げる取り組みとして、可能な範囲で、訪問介護を利用していない利用者宅への訪問看護へ同行し、利用者とその家族がどのような生活背景であるのかを実際に見て、家族とも交流し、日々のケアがさらに利用者に沿ったものとなるようにしていけるとよい。
- ・自立支援を念頭に置いた、本人の有する能力を最大限に生かせるように支援する取り組みが弱く、危険リスクからの守りの支援になりやすい。通いの場での自立支援意識の強化が必要。また、コロナ禍で地域との積極的な交流は限られ、地域との関わりや地域資源を活用したサービスが行えていないので、地域で暮らしていることも加味した支援計画の作成をしていきたい。地域との交流対応策としては、コロナ禍が落ち着いたらマザーホームでの交流会の開催などを検討していく。
- ・訪問介護の支援内容のさらなるスキルアップ。医療ケアを必要とする利用者の積極的な受け入れ（介護職員喀痰吸引 1 号研修取得を進めていく）

■ 評価表〔従業者等→事業所自己評価〕

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足		
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない				
Ⅰ 事業運営の評価 〔適切な事業運営〕									
(１) 理念等の明確化									
① 看護小規模多機能型居宅介護の特徴を踏まえた理念等の明確化とその実践									
1	○ サービスに求められる「①医療ニーズの高い利用者の在宅生活の継続支援」、「②在宅での看取りの支援」、「③生活機能の維持回復」、「④家族の負担軽減」、「⑤地域包括ケアへの貢献」を含む、独自の理念等を掲げている	○				・基本理念に沿ってスタッフお1人お1人が努力され取り組まれていると思います ・いわしぐもの基本理念に沿った運営がなされている事に変え皆さんの意識が高いと思われます ・家族の暮らしに充分寄り添って頂いています。また、週1回の泊まりを含め、家族の負担軽減に協力して頂きとても助かっています	①～⑤の全てを含む理念等がある場合は「よくできている」 ①～⑤の一部を含む理念等が掲げられている場合は、「おおよそできている」もしくは「あまりできていない」 独自の理念等が明確化されていない場合は「全くできていない」		
		[具体的な状況・取組内容] ＜いわしぐも基本理念＞----- 「暮らし・つながり・その人らしさを大切にする在宅総合サービス」 ＜支援方針＞ ・安心・安楽な生涯を通し「くらし」を支える自立支援 ・人権を尊重し、その人らしい人生を全うできるように支援する ・家族・地域社会と「ふれあい」「つながり」できる環境づくり ・地域に愛され信頼され親しまれるケアサービスの提供 ・スタッフ一人一人が自己研鑽し、楽しく元気に働く職場 ----- ・開設当初から掲げられている理念には上記が網羅されている ・スタッフが経験や知識、職種の違いがあっても、共通認識が出来るよう、理念を掲げ事業所としての目標設定をしている。在宅生活を中心とした支援強化を中心としている。 ・毎月一度会議を実施している ・理念は目につく場所に掲示し、入職時に説明を実施している。							

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおそできている	あまりできていない	全くできていない		
2	○ サービスの特徴および事業所の理念等について、職員がその内容を理解し、実践している		○			・個人目標の設定や相談の機会を通し、内容の理解やできるところからの実践へつながっていると思います。 ・取り組み状況について問題意識を持っておられ、充分考えて取り組んでいると思われます。 ・地域の中でのつながりやふれあい、地域との関わりへの支援が弱いとの評価ですが、地域に偏らず、ボランティア活動している団体との連携に目を向けられたらと思います。 ・職員が動く中で大変かと思いますが、利用者側からは何の不便も感じません。手際よく対応して頂いています	・「育成計画の作成」の状況について、充足度を評価します ・すべての職員について育成計画などを作成している場合は「よくできている」 ・育成計画などを作成していない場合は「全くできていない」

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
(2) 人材の育成							
① 専門技術の向上のための取組							
3	○ 職員との話し合いなどを通じて、各職員の中長期的な育成計画などを作成している		○			・技術の向上は、色んな方法が考えられると思います。例えば自己研修や他の人の介護を見て学ぶ、又職員同士での情報交換と意外と取り組みの中で専門性は身につくものと思われま す。 ・利用者側からは、どの職員も手際よく対応して頂いてい ます。	・「専門技術の向上のための日常業務以外での機会の確保」について、充足度を評価します
		[具体的な状況・取組内容] ・教育担当を中心に、入職者への育成計画を立て実施し、修正しながら完成と運用につなげられるよう試行錯誤している。職員の経験や介護技術に沿った個々の計画で育成できるように検討している。マニュアルの見直しを今年度は目標にひとつひとつ精査している段階。カンファレンス以外でも、意見交換できる場を設けている。 ・クリニカルラダーを活用しながら、事業所の理念、目標に対して、自己目標を立て、目標達成に向けた、スケジュール対応を上半期、下半期で実施、評価、振り返りが行えている。目標をあげて実践評価を行っている ・法人内研修への参加促しをしている。					

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
4	○ 法人内外の研修を受ける機会を育成計画等に基づいて確保するなど、職員の専門技術の向上のための日常業務以外での機会を確保している			○		・よりよく利用者の方をみていくためにもスタッフの方が安心して研修が受けられるようにできたらよい。 ・研修については、特にコロナ禍の中では、どこの施設も大変ではないか。このような時は、コロナ感染に注意が行き、研修までは手が届かなかったと思います。 ・コロナ禍でなかなか実践はできないのではないのでしょうか。今後の課題に取り組んで頂ければと思います。 ・今は大変難しい時期ではありますが、色々な研修への参加は積極的に行なっていただきたいです。	・「専門技術の向上のための日常業務以外での機会の確保」について、充足度を評価します

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおそできている	あまりできていない	全くできていない		
② 介護職・看護職間の相互理解を深めるための機会の確保							
5	○ 介護職・看護職・介護支援専門員の間で、職員が相互に情報を共有する機会が、確保されている		○			・さまざまな情報手段を通して共有ができていると思います ・情報の共有は大切な事です。皆が同じ土俵の中で仕事をしているのですから、なるべく話しやすい環境に努める必要があると思います。そんなところで、良くできていると思います。 ・左記の取り組みがなされているからでしょうか。相談事などはすぐに連絡頂けており、とても助かっています。意見交換が活発にされることは、活気ある職場なのですね。	・「情報を共有する機会」の充足度を評価します ・例えば「利用者等の具体的なケースについて話し合うための、定期的なカンファレンスの開催」などが考えられます
		〔具体的な状況・取組内容〕 ・毎日の朝礼、申し送り、月 1 回の事業所会議、法人掲示板、回覧等多くの情報手段が整っている。定期的なカンファレンスの開催だけではなく、日常業務の中で他職種と業務する機会が多いため声かけや意見交換が活発な環境である。各事業所管理者間での情報共有を密にし、さらに相談しやすい場の提供を目指している。 ・定期的なカンファレンスなどの他、必要に応じて、積極的にカンファレンスを実施している。介護支援計画の立案により、他のスタッフとの情報共有や客観的視点によるアドバイスを受ける機会もある。 担当看護師が訪問でいない時間も多く、カンファレンスに自主的に参加する機会が少ない。今後は、介護支援専門員や管理者任せにならないように努めていく必要がある。 ・介護支援専門員として日常業務に参加するように心がけてる。支援した際の利用者や家族の様子などもできるだけ具体的に主観が入らないように記録に残すように心がけている。気になった時点でのカンファレンス等での情報共有はできているとはい切れない。					

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
(3) 組織体制の構築							
① 運営推進会議で得られた意見等の反映							
6	○ 運営推進会議で得られた要望、助言等を、サービスの提供等に反映させている		○			・会議の中止や専門的な内容が解らないこともあり、要望などは難しいところです。ですが、地域の状況を知って頂く機会になっていて良いと思います。 ・コロナ禍の中でしたので仕方ないと思います。 ・一度だけの開催でしたが、顔を合わせた会議は個々の重いが伝わり、有意義でした。 ・会議中止が続きますが、再開の折にはよろしくお願い致します。	・「得られた要望・助言等のサービスへの反映」の視点から、充足度を評価します
		[具体的な状況・取組内容] ・令和 3 年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響により、運営推進会議の中止が続いており、要望の聞き取りや、助言を求める機会がなかった。 ・家族のライフスタイルや要望に応じて、スタッフの人数を調整し、できる限り宿泊サービスを利用できるように努めている。今後、長期の宿泊サービスの提供ができるように努めていく必要がある。					

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
② 職員が安心して働くことができる就業環境の整備							
7	○ 職員が、安心して働くことができる就業環境の整備に努めている		○			・スタッフの意見や相談などが声掛けや話し合いでよく出来ていると思います。問題の解決までは、改善への努力をしていければ良いと思います。 ・専門職の多い職場ですから人間関係は難しいと思います。そんな中で良く声を掛け合いやっているといます。 ・人員不足とのこと。皆さんいつもありがとうございます ・新しい方も入り大変だと思いますが、コミュニケーションを取ることは職員の方たちのケアに大切だと思います。	・「職員が、安心して働くことのできる就業環境」の充足度を評価します ・例えば、「職員の能力向上の支援」、「精神的な負担の軽減のための支援」、「労働時間への配慮」などが考えられます
		<u>〔具体的な状況・取組内容〕</u> ・常設のES 用目安箱の設置をしている。業務上の意見は優先度をつけて順次対応できるようにしている。事業所間の連絡システムを明確にし、伝達事項の迅速な提供ができる対応をしている。 ・医療的ケアが必要な利用者では特に、介護職に看護職が一緒についてケアに当たるように工夫している。介護職、看護職、介護支援専門員のそれぞれが、お互いが相談しやすいように、声をかけ合っている。 ・改善してもらいたい場合は管理者、職員間の話あいによってできている。 ・人員不足により、休暇のとりづらさがある。定時で帰宅できるような取り組みをし、心身負担の軽減ができるよう工夫している。 ・職員の困り事や疑問、思いなどを汲み取り、改善できるようにしているが、取り組み中で評価出来ない部分あり					

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足		
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない				
(4) 情報提供・共有のための基盤整備									
① 利用者等の状況に係る情報の随時更新・共有のための環境整備									
8	○ 利用者等の情報について、随時更新を行うとともに、必要に応じて職員間で迅速に共有できるよう工夫されている		○			・申し送りやカンファレンス、タブレットの導入などでスタッフ間の共有はできていると思います。 ・自己評価のように皆さん情報の共有がうまく行なえているのではないのでしょうか。利用者の情報は特に細かい記入が必要と思われます。 ・送迎時に伝えた事は早急に他職員に伝わっているようです。助かっています。 ・情報を共有する上でだれでも新しい情報を迅速に共有することはとても大切だと思います。	・「情報の随時の更新」と「職員間で迅速に共有するための工夫」の2つの視点から、充足度を評価します		
		〔具体的な状況・取組内容〕 ・申し送りやカンファレンスなどで、サービスの変更・体調変化・事故などの情報・毎月のケア支援計画の更新が共有できている。フェイスシートの活用をもっとできると良い。 ・ちょうじゅを中心に、職場では自由に情報を共有することができる。管理者に情報を集中させることで、訪問看護との情報共有も迅速に行うことができている。 ・介護記録システムを利用。タブレットの導入でより記録の随時更新が可能となっている。セキュリティ管理については、法人電算課が一括管理している。							

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
(5) 安全管理の徹底							
① 各種の事故に対する安全管理							
9	○ サービス提供に係る利用者等および職員の安全確保のため、事業所においてその具体的な対策が講じられている		○			・様々な事故の予防や対策が充分に行なわれていると思います。 ・マニュアルがしっかりできていると思います。マニュアル通り行うことは、事故があったとき特に問われることです。大変であると思いますが、地道に行なって下さい。 ・安全管理体制に努めている事が良くわかりました。今後ともよろしくお願い致します。	・「各種の事故に対する予防・対策」の充足度を評価します - 対策が求められる事項としては、例えば「医療・ケア事故の予防・対策」、「交通安全」、「夜間訪問時の防犯対策」、「個人情報保護」などが考えられます
		<u>【具体的な状況・取組内容】</u> ・全体で安全管理に関する規定や報告システムがある。事業所の特性を踏まえたものへ基準、マニュアルに掲載している。インシデント、アクシデント報告は、当日または翌日までにカンファレンスで対応を検討。委員会で取りまとめ、他事業所と共有しデータ保管、再発防止につとめている。 ・コロナ感染症対策、災害対策について、早期にマニュアル作成し、職員が対応混乱しないように整備されている。避難訓練により実践的な取り組みを行なっている。職員全員に共有できるような対策が不十分である。 ・利用者の情報から適切な人材を当て、手順書の統一を行い、それに合わせて動くことを統一している。 ・看護師の入れ替わりが多い時などに、ケアの実施の漏れがないように表を作成し、わかりやすいように整えている。内服の事故のないように、配薬ボックスの活用や確認方法などを明確にしている。					

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
② 災害等の緊急時の体制の構築							
10	○ 災害などの緊急時においても、サービス提供が継続できるよう、職員、利用者、関係機関の間で、具体的な対応方針が共有されている		○			・緊急時の体制は整っていると思います ・しっかり取り組まれていると思います ・緊急時の体制に努めている事が分かりました。今後ともよろしくお願い致します。 ・地震などの自然災害が多くなっている中、具体的な対応方針の共有、わかりやすいマニュアルは必要であると思います。	・「緊急時におけるサービス提供のための備え」について、充足度を評価します ・例えば、「安否確認方法の明確化」、「連絡先リストの作成」、「医療材料などの確保」、「災害時ケアのマニュアル化」などが考えられます
		[具体的な状況・取組内容] ・事業所マニュアルに掲載しているが、事業所独自ではなく、施設全体としての対策に合わせた BCP 作成を今年度の目標としている。基本的な手順はあるが、改善点あり。防災訓練を委員会中心に施設全体で計画、実施していて、参加している。 ・緊急時の連絡先をしっかりと明記してあり、介護職員も訪問などで外に出る際には事業所の携帯電話を必ず持ち歩いている。大雨の時には、職員自身の判断で、管理者への連絡や雨対策を講じることができている。避難訓練への参加、その振り返りを行っている。 ・職員間で情報連絡取れるように、連絡網やラインが活用されている。					

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
Ⅱ サービス提供等の評価							
1. 利用者等の特性・変化に応じた専門的なサービス提供							
(1) 利用者等の状況把握及びアセスメントに基づく計画の作成							
① 利用者等の24時間の暮らし全体に着目した、介護・看護両面からの一体的なアセスメントの実施							
11	○ 在宅時の利用者の生活状況や家族等介護者の状況等を含む、利用者等の24時間の暮らし全体に着目したアセスメントが行われている		○			・利用者の生活状況を把握し、介護者との連絡を密に行うことは大変重要な事です。良くやっているとします ・家族への細かい聞き取りをして頂いています。とても助かっています。 ・24時間体制は自宅での介護でも大変心強く安心して暮らせますので助けて頂いています。	・「家族等も含めた24時間の暮らし全体に着目したアセスメント」の充足度を評価します ・ケアが包括的に提供される看護小規模多機能型居宅介護においては、家族等を含めた24時間の暮らし全体に着目したアセスメントが必要となります

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・ 評価にあたっての 補足
		よくできている	おおそ できている	あまりできていない	全く できていない		
12	○ 介護職と看護職がそれぞれの視点から実施したアセスメントの結果が、両職種の間で共有されている		○			・介護職、看護職間で連携が取れていて共有されていると思います ・各職種の専門家の方たちですから、情報のやり取りから良いアイデアも生まれると思います。話し合いが一番大事ではないでしょうか ・看護師さんもケアへの取り組みに参加していただきたいです。	・「介護職と看護職間でのアセスメント結果の共有」について、充足度を評価します ・介護・看護の両面から行われたアセスメントの結果は、その後のつき合わせなどを通じて、両職種で共有されることが望ましいといえます

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
② 利用者等の「尊厳の保持と自己実現の達成」を重視した計画の作成							
13	○ 家族を含む利用者等の考えを把握するとともに、その目標の達成に向けた計画が作成されている		○			・利用者の家族へは丁寧な対応で、考えを含めた計画が作成されていると思います ・自己評価のとおりだと思います。良くやっていると思います ・ケアマネと良好な関係が保たれている ・家族の考えを考慮して頂いています。	・「家族等の考えを含めた計画の作成」について、充足度を評価し利用者のみでなく、家族等の考えを適切に把握するとともに、その考えを含めた計画を作成することは重要であるといえます
		【具体的な状況・取組内容】 ・利用開始前の情報収集と、職種間の情報共有を確実に実施できている。利用後も体調や状況を各職種が情報収集し計画に反映できている。モニタリング等に担当職員が同行し、より関係性を築きながら個別性のある支援につなげていくことが今後の課題である。 ・介護支援専門員や管理者、看護職が中心となって利用者や家族の話を傾聴している。介護職への情報共有はされているが、訪問介護を利用されている利用者ではない場合、直接話を聴く機会は少ない。どのような環境で生活し、どのような考えや思いを持っているか、実際に傾聴し、ケアに役立てることができるとよいと考える。					

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおそできている	あまりできていない	全くできていない		
14	○ 利用者の有する能力を最大限に活かした、「心身の機能の維持回復」「生活機能の維持又は向上」を目指すことを重視した計画が作成されている		○			・利用者の方は、通常の生活が出来るようリハビリに期待を持たれているのではないのでしょうか。しかし、実際は機能維持しかできないのが老人。介護者の気持ちも大事ではないか。 ・リハビリ専門の方を入れていただきたいです。	・利用者の有する能力を活かした、心身機能の維持回復を重視した計画の作成」について、充足度を評価します ・「利用者が尊厳を持って、その有する能力に応じ地域において自立した日常生活を営む」ために、必要な視点であるといえます

【具体的な状況・取組内容】

- ・個々のご利用者様にあった支援計画を基に支援できている。尊厳を守り残存機能の維持または向上を目指している。
- ・介護職、看護職、介護支援専門員で問題点の解決に至らない場合には、理学療法士への相談も積極的に行い、利用者個々の強みを伸ばし、弱みを強化できるリハビリを検討し、実施につなげている。
- ・定期モニタリングやカンファレンスだけではなく、必要時はカンファレンスを行い話し合う機会があり、支援につなげられている。
- ・現状の利用者の体調等を把握し何ができるかを考え計画書へ反映し作成している

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足	
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない			
③ 利用者の今後の状況変化の予測と、リスク管理を踏まえた計画の作成								
15	○ 利用者の今後の状況変化の予測と、リスク管理を踏まえた計画が作成されている		○			・状況変化に対する計画は、情報共有やカンファレンスを通じ、作成されていると思います ・利用者の状況は大事なことです、家族との連携も大事です ・ケアプランが各々の意見が反映され計画されている事に感謝します ・各職種の方々の細かい連携はいわしぐもの強みだと思っています。	・「状況変化の予測」と「リスク管理」の2つの視点から、充足度を評価します ・介護・看護が一体的に提供される看護小規模多機能型居宅介護においては、特に看護職による予後予測などを踏まえて計画を作成することが重要です	
		〔具体的な状況・取組内容〕 ・看護職のスタッフの中で、情報共有やカンファレンスなどで情報共有を行い、主治医への報告や相談を実施し、介護職への観察の視点やケアの注意点などを的確に助言できるようにしている。 ・利用者ごとに各職種がケアプランを元に計画作成している。定期モニタリングやカンファレンスだけではなく、必要時はカンファレンスを行い支援につなげられている。まだ、同施設内のリハビリスタッフにも相談することができている。 ・在宅の状況・通いの状況から予測される事項、カンファレンスを踏まえ、今後の変化に伴えるように心がけ計画作成や、随時更新・共有できるようになってきた。その中でも、利用者や家族と相談し尊重した支援を念頭に計画できるよう意識できている。						

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
(2) 利用者等の状況変化への迅速な対応とケアマネジメントの実践							
① 継続したアセスメントを通じた、利用者等の状況変化の早期把握と計画への反映							
16	○ サービス提供を通じた継続的なアセスメントにより、利用者等の状況変化を早期に把握し、計画への適宜反映が行われている		○			・利用者の状況把握をしっかりされていることが良くわかりました ・相談事はどの職種に話しても、早急に対応、返答を頂いています。情報共有が出来ていると実感しています ・良いと思います	・「早期の把握」と「計画への適宜反映」の2つの視点から、充足度を評価します
		〔具体的な状況・取組内容〕 ・介護職・看護職双方の視点から、それぞれ気になったことを情報共有し、次のケアに必要なことをカンファレンスなどで検討することができている。 ・看護計画、支援計画において、月1回の評価を実施している。状況変化時には、カンファレンスで情報共有し、支援内容の追加、修正、変更ができている。 ・モニタリングを実施しカンファレンスを行い決まったことを計画へ反映させている。 ・利用者の状況変化を早期に情報収集し、検討対応できている。必要時にカンファレンスや会議を開催して、共有対応できるようにしている。					

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおそできている	あまりできていない	全くできていない		
② 居宅への訪問を含む、利用者等の暮らし全体に着目したアセスメントの実施と計画への反映							
17	○ 通い・泊まりの利用に過度に偏らないよう、適時適切に利用者宅を訪問することで、家族等を含めた居宅での生活状況の変化を継続的に把握している		○			・利用者宅のこまめな訪問は大変だと思いますが、生活状況を知ることは介護に活かされることでもあり、頑張ってください ・週 1 回の泊まりが定着しており、家族のレスパイトができています。先日はショート提案も頂いています。とても助かっています ・自宅での状況を把握して頂けるのは個々のサービス向上につながり良いことだと思います。	・「訪問による、家族等を含めた居宅での生活状況の変化の継続的な把握」という視点から、充足度を評価します ・ 訪問によるケアの提供は、家族等を含めた居宅での生活状況を把握するためにも重要です

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
③ 利用者等の状況変化や目標の達成状況等に関する関係多職種との情報共有							
18	○ 利用者等の状況変化や目標の達成状況等について、主治医など、事業所内外を含む関係多職種と情報が共有されている		○			・利用者の情報が連携されていて他職種との共有がされていると思う。 ・多くの専門職との相談、連絡など、良くやっていると思います。 ・ケアマネを中心に、サービスが包括され利用できていると実感しています。皆さんの協働姿勢がある上のことだと思います ・とても良くして頂いています	・「利用者等の状況変化や目標の達成状況等の事業所内外を含む関係多職種との情報共有」について、充足度を評価します
		[具体的な状況・取組内容] ・主治医への報告・相談、福祉用具事業者への相談・連絡など、適宜実施している。特に内服のことでは、事故のないよう、薬剤師の協力も得ながら、管理することに努めている。 ・訪問看護ステーションもみじが一体となり、緊急時だけではなく、常時報告、連絡、相談のできる体制を整えている。必要時看護情報の提供やカンファレンス等参加している。 ・ICT を活用した連携システムや電話、文書等で状況に合わせた報告、連携、相談が実施できている ・定期的に往診が来るためその際に伝えている。また、緊急性が高いものはその場で連絡し指示を仰いでいる。					

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
(3) 介護職・看護職の協働による一体的なサービスの提供							
① 介護職と看護職の相互の専門性を生かした柔軟なサービスの提供							
19	○ 介護職と看護職のそれぞれの専門性を最大限に活かしながら、柔軟な役割分担が行われている		○			・意見交換、役割分担が協力し合えていると思う ・各種の専門職との意見交換ができているようであり、役割分担もしっかりなされているので、今後も仲良く進めてください ・多職種との良好な関係が保てていることは、ケアの質の向上に繋がっていると感じます。また、活気ある職場は利用している側も心地良いです ・利用者のためにも協力しあい頑張っていたきたいです	・「介護職と看護職の専門性を活かした役割分担」について、充足度を評価します ・介護・看護が一体的に提供される看護小規模多機能型居宅介護では、効果的・効率的なサービス提供のために、各々の専門性を活かした役割分担や、業務の状況等に応じた柔軟な役割分担を行うことが重要です

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
20	○ 利用者等の状況について、介護職と看護職が互いに情報を共有し対応策を検討するなど、両職種間の連携が行われている		○			・意見交換やコミュニケーションで連携がとれ、情報共有ができている ・日頃のコミュニケーションは大事なことです。情報の共有がされているようですので、今後も日々努力してください ・多職種の連携がおおむねできていることは安全・安心に繋がると思います。今後ともよろしくお願い致します ・コミュニケーションが取れているのは素晴らしいと思います	・「介護職と看護職の情報共有および対応策の検討」について、充足度を評価します

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
② 看護職から介護職への情報提供および提案							
21	○ 看護職から介護職に対して、疾病予防・病状の予後予測・心身の機能の維持回復などの観点から、情報提供や提案等を行っている		○			・看護ステーションと一体型のため、その機能が活かされていると思う ・今は、コロナ対策が重要です。特にこのような施設では、コロナ感染に対する予防に力を入れて行う必要がありますね ・多職種での情報共有や勉強会はとてもありがたいです。職員の知識の豊かさは利用の安心につながると思います ・安心して預ける事ができています	・「看護職の専門性を活かした、介護職への情報提供や提案等」について、充足度を評価します ・このような情報提供や提案等は、看護職の専門性を活かした役割の1つとして期待されます
		<u>〔具体的な状況・取組内容〕</u> ・訪問看護ステーションもみじと一体型のため、利用者の状況に合わせた対応について、常時情報提供や提案ができる環境にある。特に、緊急時の連絡や相談があった際には、適切に情報提供やケアの視点など、指示を行っている。カンファレンスでは、医療面での視点や、自宅での状況、家族の対応などを含めたケアの提案を行っている。同施設内のリハビリスタッフへ指導を仰ぐことも可能。 ・嚥下訓練も兼ねた食事介助や理学療法士に助言を受けながらの運動など、適宜情報提供や提案を行えている。 ・ご利用者様の症状、対応策などどういう対応が適切であるか疑問なら尋ねられる環境をつくっている ・訪問看護ステーションもみじと連携して病状に対しての説明が出来ている。コロナに関しての対策は徹底して行う事が出来ている。					

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
(4) 利用者等との情報及び意識の共有							
① 利用者等に対するサービスの趣旨及び特徴等についての情報提供							
22	○ サービスの趣旨および特徴等について、分かりやすく説明し、利用者等の理解を得ている		○			・利用者満足度調査によると、わかりやすく丁寧な対応がされている ・今後も利用者家族の理解状況に努めてください ・ケアマネの説明にて理解できています。質問時にも丁寧に応えて頂き、納得しています ・丁寧に利用者家族にも接して頂いています	・「利用者等の理解」について、充足度を評価します
		[具体的な状況・取組内容] ・主に介護支援専門員を中心に、家族には説明をしている。そこで利用者への説明も改めて行うことで、より理解を得られやすい状況にあると考える。訪問看護での聞き取りで、さらに個別性のあるケアへ発展させることもできている。 ・管理者とケアマネが中心となり、利用者や家族の理解状況を確認しながら対応している。職員間でも共通認識ができるよう、記録の充実とカンファレンスや会議等で共有できるようにしている					

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
② 利用者等への「在宅での療養生活」に係る指導・説明							
23	○ 作成した計画の内容や在宅での療養生活の継続に向けて留意すべき点等について、分かりやすく説明し、利用者等の理解を得ている		○			・同じく調査結果により利用者・ご家族に理解が得られている ・自宅への訪問指導は大変と思いますが、一番状況把握をし、理解を得るには必要と思います。何より信頼関係だと思います ・モニタリング時には、居宅サービス書をみながら丁寧に説明して頂いています。また、質問時に的確に伝えて頂いています ・良い対応がされています	・「利用者等の理解」について、充足度を評価します
		<u>〔具体的な状況・取組内容〕</u> ・管理者の訪問や介護支援専門員による毎月の丁寧なモニタリング訪問により、利用者や家族の一定の理解はある。訪問看護での聞き取りにより、理解が得られていない点については、補足説明を実施し、必要に応じて管理者や介護支援専門員に再度説明を行ってもらうようにしている。 ・管理者とケアマネが中心となり、利用者や家族の理解状況を確認しながら対応している。職員間でも共通認識ができるよう、記録の充実とカンファレンスや会議等で共有できるようにしている ・ケアプラン更新時、変更点や変更した理由も含め説明している。					

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
24	○ 利用者等が行う医療処置や医療機器の取り扱い方法、家族等が行うケアの提供方法等について、分かりやすく説明し、利用者等の理解を得ている		○			・同じく調査結果により、わかりやすく理解が得られていると思います ・医療機関との連携が取れていることは、利用者側としては安心な点と思われる ・褥瘡の時や、食事形態について、実践して頂きながらケア方法を教えて頂いています ・良く対応されていると思います	・「利用者等の理解」について、充足度を評価します
		<u>〔具体的な状況・取組内容〕</u> ・病院退院時や契約時に訪問看護師の同行で医療処置や取り扱いは、病院との連携を取っている。 ・訪問看護ステーションもみじと一体型であり、訪問で関わる機会が確保されている。そのため、ご自宅での情報や理解度の確認がしやすい。住環境や生活スタイルを合わせた方法の提供が可能となっている ・利用者、家族が理解しやすいように口頭や連絡帳にて説明対応している。問題などがある場合はその都度報告し、相談、検討、対応ができています。					

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
③ 重度化した場合や終末期における対応方針の、利用者等との相談と共有							
25	○ 利用者本人（意思の決定・表示ができない場合は家族等）の希望や意向を把握し、サービスの提供に反映している	○				・同じく調査結果により、ご家族の意向が理解され、サービスに反映されていると思います ・日々の観察がしっかりできているようで、家族との情報交換もうまく行っているとみえました ・毎月のモニタリングの際には家族の意向を伝えていきます。意向に沿ったケアの実践、またアドバイス等も提案して頂いています ・良く対応されていると思います	・「サービス提供への適切な反映」について、充足度を評価します

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
26	○ 在宅生活の継続の可否を検討すべき状況を予め想定し、その際の対応方針等について、利用者等と相談・共有することができている		○			・利用者、ご家族の思いに寄り添う対応がされていて共に共有されていると思います ・話し合いの場が確保され、定期的なコミュニケーションがなされているようであり、情報の共有がより密になることを望みます ・どの職員も丁寧に対応して頂いています。社会交流の機会が閉ざされる現状にある利用者やその家族にとって、職員一人ひとりの対応が、社会との関わりになっています ・良く対応いただいていると思います	・「将来に発生し得る様々なリスクを想定した上での、対応策の検討と共有」について、充足度を評価します

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
27	○ 終末期ケアにおいて、利用者等に適切な時期を見計らって、予後および死までの経過を丁寧に説明し、説明した内容や利用者等の意向等を記録として残している	○				・主治医との連携で適切に対応されていると思います ・大変素晴らしいと思います ・今後終末期を迎えることになると思います。その時は色々教えて頂きたいです ・難しい内容ですが、家族のために頑張って頂きたいです	・「予後および死までの経過の説明」と「記録の有無」の2つの視点から、充足度を評価します ・「丁寧に説明し」且つ「記録として残している」場合は「よくできている」

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足		
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない				
2. 多機関・多職種との連携									
(1) 病院・施設等との連携による円滑で切れ目のないケアの提供									
① 病院・施設等との連携や情報共有等による、在宅生活への円滑な移行									
28	○ 病院・施設等との連携・情報共有等により、病院・施設等からの、利用者の円滑な在宅生活への移行を支援している		○			・在宅生活移行への支援ができています ・老人施設は病院との連携ができていることから、良く出来たシステムと思います ・病院からの利用になった経緯があります。状態に合わせ、エアマットの搬入や夜間のベッド配置など、色々対策をして頂いています ・人員不足に対するサービスを改善いただいて、サービス向上につなげて頂きたい	・「利用者の円滑な在宅生活への移行」について、充足度を評価します ・例えば、「退院・退所前のカンファレンスへの参加」、「利用者等に係る病院・施設等との継続した情報共有」などの取組が考えられます		
		<u>〔具体的な状況・取組内容〕</u> ・施設入所や入院などの状況になった場合には、情報提供を実施している。退院時には、病院のケースワーカーなどを通して、利用者の入院時の状況などを確認、また、家族の考えなども確認している。 ・人員不足による泊まりの利用制限があるため、病院や施設からの受け入れ体制が整っていない。体制を整え、在宅生活移行支援につなげたい。 ・医療機関や、ご家族から相談あった場合に、カンファレンスを行い対応検討できている。							

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおそできている	あまりできていない	全くできていない		
② 入院・入所の可能性がある利用者についての、主治医等との対応方針の共有							
29	○ すべての利用者について、緊急時の対応方針等を、主治医等と相談・共有することができる		○			・緊急時の対応は整備され、体制が整っていると思います ・連絡、連携が上手く機能しているようです ・困ったときに時間を問わず対応して頂いています。いつもありがとうございます ・良く対応いただいています	・「緊急時の対応方針等の主治医等との相談・共有」を評価します ・利用者の状態変化・家族等介護者の状況の変化など、実際に発生する前の段階から予め対応方針等を主治医等と相談・共有しておくことが重要です
③ 地域の医療機関等との連携による、急変時・休日夜間等に対応可能な体制の構築							
30	○ 地域の医療機関等との連携により、休日夜間等を含めて、すべての利用者について、急変時に即座に対応が可能な体制が構築されている		○			・急変時には即時対応できる体制が整っていると思います ・三思会との連絡、連携の中で運営されていると考えられますので、安心です ・即座の要請に対応して頂いています。とても助かっています。 ・良く対応いただいています	・「即座な対応が可能な体制の構築」について、充足度を評価します

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
(2) 多職種との連携体制の構築							
① 運営推進会議等における、利用者のために必要となる包括的なサポートについての、多職種による検討							
31	○ 運営推進会議等において、利用者のために必要と考えられる包括的なサポートについて、民生委員・地域包括支援センター・市区町村職員等への情報提供や提案が行われている			○		・地域から民生委員と自治会長で会議に参加させていただいていますが、利用者のための包括的なサポートまでは至っていません。何かひとつでもできることを見つけて行きたいと思います ・コロナ禍の中では、仕方がないと考えます。しかし、今後はコロナ禍の中で、どのような活動ができるかも検討する必要があるのではないのでしょうか ・難しいとは思いますが、頑張りたいです	・「利用者のために必要となる、介護保険外のサービスやインフォーマルサポート等を含めたケアの提供について、多職種とともに検討・支援を行っていくなどの取組」の充足度を評価します ・そのような取組をしたいことがない場合は「全くできていない」 ・民生委員のみでなく、自治会長や町会長などの住民代表も対象です

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
3. 誰でも安心して暮らせるまちづくりへの参画							
(1) 地域への積極的な情報発信及び提案							
① サービスの概要及び効果等の、地域に向けた積極的な情報の発信							
32	○ 運営推進会議の記録について、誰でも見ることができるような方法での情報発信が、迅速に行われている		○			・ 会議が開催されていた時期は必ず会議録をいただいていたが、コロナ禍では行なわれていないです ・ コロナ禍の中では、何がどうすれば良いか考える時がきています。今後はスマホやオンラインといったデジタル化のなかで考える必要があるのではないのでしょうか ・ この評価書も、とても詳細にまとめてあり感心しています。事業所の方向性が良く分かります。 ・ お忙しい中良く対応されていると思います	・ 「誰でも見ることができる方法での情報発信」と「迅速な情報発信」の2つの視点から、充足度を評価します
		[具体的な状況・取組内容] ・ ホームページでの閲覧も可能となっている。問い合わせがあれば、随時、対応を行っている。 ・ 新型コロナ感染拡大に伴い、今年度の運営推進会議の実施ができていないため、会議録の発信は出来ていない。 ・ 開催された内容を記録に残し、閲覧できるようにされてくる。					

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
33	○ サービスの概要や地域において果たす役割等について、正しい理解を広めるため、地域住民向けの積極的な啓発活動が行われている			○		・コロナ禍により、行なわれていないです ・コロナ禍でできる方法を考える事は大変重要と思います	・「積極的な啓発活動」について、評価する項目です ・例として、「チラシ等の配布」や「地域説明会の実施」などの取組が考えられます。 ・利用者や職員の確保のみを目的とした活動等は除きます

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
(2) 医療ニーズの高い利用者の在宅での療養生活を支える、地域拠点としての機能の発揮							
① 看護小規模多機能型居宅介護事業所の登録者以外を含む、地域への訪問看護の積極的な提供							
34	○ 看護小規模多機能型居宅介護事業所の登録者以外を対象とした訪問看護を積極的に実施している			○		・積極的に取り組んでいると思います ・ここまで幅を広げて行くことは、それなりの体制と人材が必要だと思います。日々の出来るところで努力されているので、充分ではないでしょうか ・登録者以外の活動は知りませんでした。これは看多機ならではの活動なのですか？地域貢献活動の一貫なのでしょうか。 ・これからはもっと需要が増すと思うので、頑張ってください	・「あまりできていない」～「よくできている」は、その「積極性」の視点から、充足度を評価します
		[具体的な状況・取組内容] ・訪問看護ステーションもみじと一体型であり、登録外の訪問看護においても積極的に受け入れを行なっている。看護小規模多機能型居宅支援事業所の登録者も含め、月 750 件を超える利用者への訪問看護を実施している。厚木市内だけではなく、近隣の市や町にも訪問している。また、重症心身障がい児・者の訪問も積極的に受け入れており、学校にも訪問の場を広げている。家族のライフスタイルも考慮しながら、長時間訪問も必要に応じて実施している。在宅でのその人らしい終末期を迎える対応にも力を入れている。一体型として活動しているため、双方の業務状況の共有も図っていく必要がある。					

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
② 医療ニーズの高い要介護者の積極的な受け入れ							
35	○ 「たん吸引」を必要とする要介護者を受け入れることができる体制が整っており、積極的に受け入れている			○		・日中の体制は整っているが、積極的な受け入れまでには至っていないと思います ・人材の確保や研修体制の充実と日々の研鑽が大事です。ぜひ、頑張ってください ・喀痰吸引ができる職員が1人でも多くいると、利用者はもちろん家族も安心ですし、利用者の幅も広がります。頑張ってください ・しっかり研修いただき取得職員を増やして頂きたいです	・「積極的な受け入れ」について、充足度を評価してください ・「受け入れることができる体制」が整っていない場合は、「全くできていない」 ・「あまりできていない」～「よくできている」は、その「積極性」の視点から、充足度を評価します

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
36	○「人工呼吸器」を必要とする要介護者を受け入れることができる体制が整っており、積極的に受け入れている			○		・日中の体制は整っているが、夜間の対応も進めてもらいたいと思います ・実地指導は可能であるとのことですから、今後はそのような環境整備に努めてください ・介護職への喀痰吸引研修はとても心強く感じます。是非進めて欲しいです ・サービス向上になるのががんばって頂きたい	・「積極的な受け入れ」について、充足度を評価してください ・「受け入れることができる体制」が整っていない場合は、「全くできていない」 ・「あまりできていない」～「よくできている」は、その「積極性」の視点から、充足度を評価します

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおそできている	あまりできていない	全くできていない		
37	○「看取り支援」を必要とする要介護者を受け入れることができる体制が整っており、積極的に受け入れている		○	5	1	・体制が整っていて、看取り対応が実施されている ・「看取り支援」の体制に力を入れているようですが、今後の実績に期待します ・家族側からだと、もみじさんといわしさんの境が分からないほど一体型で対応して頂いています。今後は看取り対応を希望していますので、対応に期待しています ・利用者としては大変心強いと思います	・「積極的な受け入れ」について、充足度を評価してください ・「受け入れることができる体制」が整っていない場合は、「全くできていない」 ・「あまりできていない」～「よくできている」は、その「積極性」の視点から、充足度を評価します

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
(3) 地域包括ケアシステムの構築に向けての、まちづくりへの参画							
① 行政の地域包括ケアシステム構築に係る方針や計画の理解							
38	○ 管理者および職員が、行政が介護保険事業計画等で掲げている、地域包括ケアシステムの構築方針や計画の内容等について理解している		○			・地域包括ケアシステムについては理解されるようになってきていると思いますが、計画内容までは至っていない。地域でも今後の課題検討として取り組んでいましたが、コロナ禍で会議検討会もまったく出来ていない状況。今後の課題です。 ・皆さん専門の勉強をされて入ってきていると思いますので、色々な意見を持っていると思います。そのような場をどこかで実施してください ・個々の立ち位置が全体像のどの位置なのか把握することで、やるべきことがみえてくるのかもしれないですね。皆さん勉強熱心で、利用する側も安心できています	・「内容等の理解」について、その充足度を評価します ・地域包括ケアシステムの構築にあたっては、その中で各々が果たすべき役割を、明確に理解することが必要であるといえます ・地域包括ケアシステムの構築方針や計画などがない場合は、「全くできていない」

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
② サービス提供における、(特定の建物等に限定しない) 地域への展開							
39	○ サービスの提供エリアについて、特定の集合住宅等に限定せず、地域に対して積極的にサービスを提供している		○			・ 地域に暮らす方々への提供ができています ・ サービスの得意の分野を伸ばす。ここの施設はここが素晴らしいサービスを受けられるといった特徴があっているのではないのでしょうか	・ 「特定の集合住宅等に限定しない、地域への積極的な展開」について、充足度を評価します ・ 看護小規模多機能型居宅介護は、特定の集合住宅等に限定することなく、地域全体の在宅療養を支える核として機能していくことが期待されます ・ 特定の集合住宅等のみを対象としている場合は「全くできていない」

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおよそできている	あまりできていない	全くできていない		
③ 安心して暮らせるまちづくりに向けた、関係者等への積極的な課題提起、改善策の検討等							
40	○ 介護・看護の観点から、地域の関係者に対し、必要に応じて課題提起や改善策の提案等が行われている				○	・コロナ禍により実施できていないです。 ・コロナ禍の中ですので、仕方ないと思います	・「課題提起や改善策の提案等の取組」について、その充足度を評価します ・ 今後は、サービスの提供等を通じて得た情報や知見、多様な関係者とのネットワーク等を活用し、必要となる保険外サービスやインフォーマルサービスの開発・活用等、利用者等のみでなく地域における課題や改善策を関係者に対して提案していくなどの役割も期待されます ・ そのような取組をしたことがない場合は、「全くできていない」
		[具体的な状況・取組内容] ・小鮎・緑ヶ丘包括支援センター・南毛利包括支援センターとの連携を取っている困難事例など相談している。 ・新型コロナ感染拡大に伴い、今年度は実施できていない。					

番号	評価項目	事業所自己評価				運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
		よくできている	おおそできている	あまりできていない	全くできていない		
41	○ 家族等や近隣住民などに対し、その介護力の引き出しや向上のための具体的な取組等が行われている		○			・コロナ禍により地域住民への具体的な取り組みは行なわれていないが、ミニサロンの会場提供をされ（人数限定）少しずつでも元気づくりの場所となれたら良いと思います ・その時の状況に応じた活動をしていけば良いのではないのでしょうか（コロナ禍での研修） ・ケアの方法など、自宅にきて説明して頂き、とても助かっています	・「家族等や近隣住民に対する、介護力の引き出しや向上のための取組」について、その充足度を評価します ・ 今後は、利用者への家族等や近隣住民の関わりを促しながら、関係者全員の介護力を最大限に高めることにより、在宅での療養生活を支えていくための環境を整えていくなどの役割も期待されます ・ そのような取組をしたことがない場合は、「全くできていない」

番号	評価項目	実施状況	運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・ 評価にあたっての補足
Ⅲ 結果評価				
①計画目標の達成				
42	○ サービスの導入により、利用者ごとの計画目標が達成されている	2. 利用者の2/3くらいについて、達成されている <u>【具体的な状況・取組内容】</u> ・管理者・介護支援専門員を中心に、介護職・看護職がともに情報共有に努め、カンファレンスなどの実施により、利用者や家族の思いや考えに沿えるように努めている。大きな事故なく、サービス利用を継続されているので、すべてとは言えないが、達成できているものが多いと考える。 ・人員不足による泊まりの希望が受けられないことがあり、その点に関し、利用者や家族の希望する支援目標を十分に達成できていない。 ・各利用者に支援計画を作成し、少しずつではあるが毎日の訓練やリハビリで計画目標達成に近づけている。 ・利用者、家族に必要なケアに関して対応している。人材が安定する事で、より安定し、質の高いサービスが提供できると思う。	・人員不足が心配ですが、おおむね良いサービス提供ができていると思います ・コロナ禍の中、また、人員不足の中で一生懸命取り組んでいる姿が見えてくるようです。頑張ってください。 ・介護職に男性が多くなった気がしています。先入観ですがとても頼りがいがあり安心していきます（女性の方も頼れます！！）看護、介護共にとても丁寧に接して頂き、情報共有がされているのだと実感しています ・人員不足の改善を進めていただきたいと思います	・「計画目標の達成」について、評価します

番号	評価項目	実施状況	運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
②在宅での療養生活の継続に対する安心感				
43	○ サービスの導入により、利用者およびその家族等において、医療が必要な状況下においての在宅での療養生活の継続に対し、安心感が得られている	2. 利用者の2/3くらいについて、達成されている <u>【具体的な状況・取組内容】</u> - 定期的ケアマネ、または現場スタッフがご利用者様の意見等、傾聴して不備がないように心掛けている - 訪問看護ステーションもみじと一体型であり、医療ケアが必要な利用者に対して常時対応可能としている。主治医を中心とした医療機関との連携も可能である。定期的なモニタリングや訪問等でご意見を伺っているが、一定の評価は得られている。泊まり利用に関しては改善の希望あり。 - 利用者、家族に必要なケアに関して対応している。人材が安定する事で、より安定し、質の高いサービスが提供できると思う。 - 家族の不安や知りたいことに関して即座に対応できるよう多職種で専門性を持った助言をしている。 - お互いの知識を身につけることで安心感を持ってもらうよう努めている	- 利用者調査結果によると、安心してサービスを受けられていると思います - 利用者、家族の意見を良く聞いてあげること。その中でどう対応するかを話す。専門職の方々の話は大事です。ゆっくり耳をかたむけ聞くことが大事だと思います 1 ヶ月に1度のモニタリングにより、家族も安心した日々を送ることができています。 - 主治医ともみじさんとの連携も取れており、家族に寄り添ったケアをして頂いています - 良く細部まで対応が行なわれていると思います	在宅での看取りを除く、全ての利用者およびその家族等に対し、サービスの提供により実現された「医療が必要な状況下においての、在宅での療養生活の継続に対する安心感」について、評価します

番号	評価項目	実施状況	運営推進会議構成員からのコメント	評価の視点・評価にあたっての補足
44	○ サービスの導入により、在宅での看取りを希望する利用者およびその家族等において、在宅での看取りに対する安心感が得られている	1. ほぼ全ての利用者について、達成されている <u>【具体的な状況・取組内容】</u> ・主治医との連携、職員間の連携をすることで、利用者や家族の意向に統一した対応ができるようにしている。訪問看護ステーションもみじと一体型であり、緊急時の対応や看取りまでの経過などをいつでも相談できる体制が整っている。在宅看取りされた家族より、安心感を得られたというご意見を頂いている。 ・体調の変化に応じて、また、予測される事に関し、状況に応じて助言やサービス調整を行い、安心感を得られるようにしている。また、職種間で情報共有を密にし、対応している。	・各種スタッフの連携、主治医との連携で、安心した看取りのサービスが受けられていると思います ・まったくその通りと思います ・在宅の看取りを希望している家族の 1 人です。不安を一つ一つ聞いて頂いています。対応に満足しています。ありがとうございます	・在宅での看取りを希望する利用者およびその家族等に対し、サービスの提供により実現された「在宅での看取りに対する安心感」について、評価します ・在宅での看取りは、事業所内（通い・泊まり）での看取りを含みます ・在宅での看取りの希望者がいない場合は、「5. 看取りの希望者はいない」

令和3年度 「前年度の改善計画の進捗評価」

項目	前年度の改善計画	実施した具体的な取組	進捗評価
			自己評価
I. 事業運営の評価 (評価項目 1～10)	①在宅療養を中心とした支援を強化し、訪問看護ステーションもみじとの連携の中で、医療ニーズの高い利用者や退院直後の在宅移行期への支援、看取りまで、安心した利用ができる施設運営の継続を目指す ②オンライン等使用しながら施設外研修への参加を実現させるとともに、事業所内勉強会を充実させ、職種ごとの専門性や技術向上を目指す ③具体的な育成計画の作成と運用による教育を充実させる。事業所の特徴を職員一人一人が理解し、サービス提供できる環境作りをすることで、モチベーション維持と離職予防を目指す	・医療ニーズが高い利用者が多い中で、自宅での暮らしを継続できるよう、看護と協力しながら、利用者個々に合わせたサービス提供が出来ている。 ・医療的ケアが必要な利用者では特に、介護職に看護職と一緒にケアに当たるように工夫している。 ・定期的なカンファレンスなどの他、必要に応じて、積極的にカンファレンスを実施している。介護支援計画の立案により、他スタッフとの情報共有や客観的視点によるアドバイスを受ける機会がある。 ・家族のライフスタイルや要望に応じ、今後、宿泊の制限をなくしていくことを目標としたが、実現できず。 ・喀痰吸引1号研修の実地指導の開始。 ・オンライン環境の整備を実施。 ・理念を掲げ、事業所として、在宅生活中心の支援強化を中心とした目標設定を実施。 ・教育担当を中心に、入職者への育成計画を立て実施。マニュアルの見直しを今年度は目標にひとつひとつ精査している段階。 ・コロナ感染症対策について、早期にマニュアル作成し、対応の統一をはかっている。	訪問看護ステーションもみじとの一体型の運営により、訪問看護や訪問介護を強化し、在宅生活を中心としたサービス提供が可能となって来ている。医療ニーズの高い利用者の積極的な受け入れを可能とするために、介護職の喀痰吸引1号研修取得を目指し、実地研修開始している。 オンライン研修を受けられる環境整備を実施。喀痰吸引1号研修基本研修やケアマネ連絡会など、オンラインでの研修参加を実現できた。事業所内勉強会は計画的に実施できたものは、看多機に関する基本的な考え方や防災に関することに留まったため、次年度の課題としたい。 新入職員が多く、職員の育成計画や教育内容に関しての土台作りを実施した。新入職の率直な意見を吸い上げられる場の提供を設けながら、活用し修正をしていきたい。複合型施設や看多機の基本的な特徴を入職時から共通認識できるよう、オリエンテーションを事業所の特徴を踏まえて説明している。また、個別の介護支援計画の作成が定着したことにより、個別性のある生活支援が実施可能となり、在宅中心の生活を支援して行くことを職員が考えられるよう

		・防災訓練を委員会中心に、年２回施設全体で計画、実施、参加、振り返りを実施している。	になってきている。総合マネジメントカンファレンスだけではなく、日々の支援内容をご利用者目線で振り返り、他職種と意見を交わすことで、充実感を得られるような場を設けていきたい（ケースカンファレンスなど）。
--	--	--	---

運営推進会議における意見等

- ・皆さん専門職であり、しっかり自分の立場を考え、対応されています。
- ・状況によってどのように対応したら良いか、充分理解されていますが、人的対応面での不満があるようです。その辺は内部で良く検討されるべきと思います。
- ・家族が介護職の方と関わる場面は送迎時しかありませんが、看護・介護共に情報が共有されており、家族に寄り添った対応をして頂いています
- ・連泊の相談にも快くのってもらい、現在の生活を続けることができます

Ⅱ. サービス提供等の評価	1. 利用者等の特性・変化に応じた専門的なサービス提供(評価項目11～27)	①訪問看護、訪問介護の充実と、24 時間緊急時対応による在宅生活支援の継続 ②利用者の体調や生活状況の変化に対応し、安定したサービス提供の実現を目指す ③現状と、予測できる状況について、利用者やその家族に具体的に情報提供と支援内容を提示し、必要とするサービス提供につなげることができる	・訪問看護ステーションもみじが一体となり、緊急時だけではなく、24 時間報告・連絡・相談のできる体制を整えている。必要時看護情報の提供や退院時カンファレンス等参加している。終末期に関しては主治医と連携をとりながら、看取りパンフレット等活用し、適切な時期に不足のない説明ができるようにしている。 ・訪問で介入することで、具体的なアセスメントにつなげられるようにしている。 ・訪問介護利用率 56%（4 月より 21%増）、延べ回数 546 回（4 月より 2.5 倍増）と、訪問件数を増やしている。 ・理学療法士への相談も積極的に行い、リハビリを検討し、実施している。 ・限定した曜日での泊まり対応となっている。 ・利用者や家族の思いを傾聴し、体調や状況が変化したタイミングで、今後の見通しや、社会資源の活用など、理解が得られるように適宜関わっている。必要時は主治医や関係機関、地域との連携をはかっている。	訪問看護介入率は 100%であり、24 時間緊急対応可能な体制となっている。訪問介護に関しても、左記の通り介入数が増えており、より在宅生活支援に対応できるようになってきている。職員間の情報共有はもちろんだが、主治医や関係機関との連携もケアマネを中心として強化できている。担当職員も参加できる環境を整え、より個別性のある支援につなげていくことが今後の課題である。 在宅生活をイメージした上での計画書作成と状況に応じた修正を実施できるようになり、より利用者の特性や変化に応じたサービスの実践に繋げることができている。 ご利用者や家族の状況により、臨時の利用も受け入れてきたが、人員不足での泊まり対応日が週 1 回になってしまっているため、泊まり対応の充実が課題として残っている。
運営推進会議における意見等 ・家族と利用者に寄り添った介護、看護を行って行くことは大変だと思います。しかし、現状の取り組み状況をみるとそつなく対応されていると思います。泊まり対応が人員不足として不十分とのこと。これは、家族にとって一番望んでいるところではないでしょうか。 ・事実上、両親との同居が不可能だったため、24 時間体制で対応して頂けるサービスを探している中、いわずもへへの利用を決めました。両親のちょっとした不安やベッドからの転落、食事のアドバイスに至るまで、多面的に関わって頂いています。今後は、当事者の終末期をどのような過ごし方が家族にとって折り合いがつくのか・・・等、相談にのって頂きたいと思っています ・サービス向上されていると思います				

Ⅱ. サービス提供等の評価	2. 多機関・多職種との連携(評価項目 28～31)	①病院、施設などからの円滑な在宅生活移行への情報共有を継続していく ②訪問看護ステーションもみじ、医療機関や主治医との連携をはかり、体調変化時に速やかに対応できる体制を維持する ③職種それぞれの専門性を生かした情報交換が積極的に行える職場環境を整える	・訪問看護ステーションもみじと一体型であり、基本的に、主治医と緊急時即座に対応可能な体制を常時確認し整えている。退院時には、病院のケースワーカーと連携し、利用者の入院時の状況などを確認、また、利用者家族の考えなども確認している。 ・施設入所や入院などの状況になった場合には、情報提供を実施している。 ・人員不足による泊まりの利用制限があるため、病院や施設からの受け入れ体制が整っていない。	退院直後や状態変化時は主治医と連携し、医療保険での頻回な訪問看護を実施するなどの対応をしている。情報共有し、通いや訪問介護での支援に繋げることができる。機能訓練のニーズが高い利用者の登録が多く、理学療法士の助言を得ながら、通い時も機能訓練が継続できるようにしている。 施設入所等で登録終了時には、関わりや状態を具体的に伝え引き継ぐことができるようになってきている。 泊まりの制限により、受け入れが出来ないケースがあるため、改善の必要あり。
運営推進会議における意見等 ・人員不足はどこも重要な課題になっています。皆さん不足している中、本当に丁寧なケアをして頂きありがとうございます ・主治医ともみじさんとの連携ができており、安心しています ・看護師さんと医師の連携は大変助かっています				

Ⅱ. サービス提供等の評価	3. 誰でも安心して暮らせるまちづくりへの参画(評価項目32～41)	①とむろの広場の利用団体と連携し、Web 活用も視野に入れた地域住民との交流を目指す ②感染症対策や防災訓練等、地域での取り組みと合わせた活動を目指す ③在宅生活における困りごとや相談を受けられる取り組みの検討	・新型コロナ感染拡大に伴い、運営推進会議の開催は開催出来ないが、困難事例や独居認知症の事例に関しては地域包括支援センターへ相談を行なっている。 ・ホームページやブログ、広報誌などにより、情報発信を実施。 ・小鮎・緑ヶ丘包括支援センター・南毛利包括支援センターとの連携、困難事例など相談。	新型コロナウイルス感染拡大の影響で、地域への参画がほとんどできない状態であった。オンライン環境は整えたが、地域との交流までの活用には至っていない。感染防止策を基盤に置いた地域参画方法を引き続き検討していく必要がある。 11月に第1回運営推進会議の開催が実現し、自治会や民生委員、地域包括支援センター、利用者代表のご意見を伺う期会を設けることができた。実績の報告中心となったため、次年度は実際の活動の様子などを知って頂ける内容としていきたい。
運営推進会議における意見等 ・地域の活動もコロナ禍の中で中止になっています。このような状況で何ができるか自治会としても模索中であります。地域と介護施設との連携がどうしても持てるか、今後の課題として考えたいと思います。 ・コロナ禍の中、地域との関わりはありませんでしたが、やむを得ないと思います。1度だけ実施された推進会議でしたが、顔をあわせた意見交換はとても有意義でした。やはり文字を追うものとは違い、感情が伝わる場は必要だと思いました ・コロナが収束するまでは仕方がないとおもいます				

Ⅲ. 結果評価(評価項目 42～44)	①看護小規模多機能の役割として、医療ニーズの高い利用者の受け入れを継続し、在宅生活を中心とし、状況に応じて柔軟に対応し、安定したサービス提供を実現していく ②利用者や家族の意思・意向を大切に、「住み慣れた場所での生活」を実現できる支援を多職種で実現していく	・訪問看護ステーションもみじと一体型であり、日中の受け入れに関しては、体制が整っている。医療ケアの必要な利用者は全体の約6割であり、体調により点滴対応も実施している。 ・介護職員の喀痰吸引1号研修取得を進め、夜間対応可能として行きたい。 ・個別支援計画の作成と運用が定着し、個別性のある支援内容と情報共有のツールが確立した。 ・看護、介護職だけではなく、リハビリスタッフや保育士など、多職種で情報共有し、意見交換ができる職場環境である。	医療ニーズの高い利用者を対象としながら柔軟なサービスを提供できる事業所の特性を活かし、利用者一人ひとりの生活環境や思いを汲みながら、個別性のあるサービス提供の実施ができるようになった。 看護と介護の情報共有が日常的に出来るようになり、他職種の助言をもらう期会を設けることができた。さらに、訪問を強化することで、利用者の軽微な違いにも気付けるようになり、利用者の様子や情報を職員だけでなく家族にも伝達し、利用者と家族の意思・意向の反映につなげることができるようになった。 しかし、人員不足による泊まの制限は改善できておらず、引き続き大きな課題である。介護職の喀痰吸引1号研修取得により、介護職のスキルアップとリーダーシップの向上を目指し、より積極的に医療ニーズの高い利用者の受け入れを可能としていきたい。
運営推進会議における意見等 ・取り組み状況に対しては、大変敬服いたします。しかし、ご指摘の泊まりの制限の改善ができていないといったことですが、付き添う家族の方の介護は毎日です。少しでも家族の気持ちをわかってもらえるのであれば、泊まりのできる体制を検討していただきたいと家族は願っていると思います。 ・本人や家族の思いを常に聞いてもらっています。閉鎖になりがちな在宅介護が多数の中、両親はとても多くの人と関わり社会生活を送ることができています。人が生活していく中では、社会との関わりがとても重要であり、生きる活力となっていると思います ・細部まで良くケアしていただいていると思います			

令和3年度の「評価結果」および「改善計画」

項目	改善計画	運営推進会議における意見等
I. 事業運営の評価 (評価項目 1～10)	①医療ニーズの高い利用者や退院直後の在宅移行期への支援、看取りまで、複合型施設内の多職種と連携し在宅療養を中心とした支援を強化する。 ②事業所内勉強会の定期的な開催と、施設外研修へ積極的に参加し、職種ごとの専門性や知識・技術の向上を目指す。カンファレンスの実施や同行訪問を行い、職種間の意見交換の場を作っていく。 ③事業所の特徴を職員一人一人が理解し、サービス提供できる環境作りの継続。教育計画の運用だけではなく、業務の標準化とマニュアル作成を実施し、さらに共通認識できるツールを全体で作っていく。	・看多機の特徴を認識してサービス提供されていると思います ・離職予防が課題 ・複合施設ならではの特徴を活かし、より良い運営を期待します ・職員からの「看取りまでやってます」の言葉は、家族にとってとても心強い言葉です ・月 1 回のモニタリングはできるサービスを教えて頂いており、今後の見通しをつけ、計画をすることができ、安心感となっています ・在宅支援等、多岐にわたる業務をこなしながらの意見の交換やマニュアル作成など、ノウハウの向上に努力する皆さんの意欲に感服します。計画的な運用をはかることと事務量の多さを上手に計算して実行して下さい

Ⅱ サービス提供等の評価	1. 利用者等の特性・変化に応じた専門的なサービス提供 (評価項目 11～27)	①居宅サービス（訪問看護・訪問介護）の充実と、24 時間緊急時対応による在宅支援の継続 ②主治医や関係機関との連携の強化。個別のケアプランや支援計画等を充実させ、さらに多職種が連携の場に関わっていくことで、より利用者や家族の特性や変化に対応できる体制と柔軟なサービス提供の実現を目指す	・緊急時対応は在宅介護にとっては大変心強く、医師との連携も大変助かり、良く対応して頂いていると思います。 ・24 時間緊急時対応可能な体制は利用者の方にとってとても安心なことだと思います ・別居である家族にとって 24 時間対応はとても助かります。介護者の負担減や安心感は、介護者と当事者のストレスを減らし、穏やかな生活の実現となっています ・専門職の方たちの集まりですから何かと意見の違いや連携の難しさがあると思いますが、横断的な仕事の幅を持って行ってください
	2. 多機関・多職種との連携 (評価項目 28～31)	①病院、施設などからの円滑な在宅生活移行への情報共有の継続 ②訪問看護ステーションもみじ、リハビリスタッフも参加するカンファレンスの実施を充実させ、体調変化時に速やかに対応し、他機関と連携することで速やかに対応できる体制を強化する	・家族は安心・安全な介護ができると思います ・さらなる多職種との連携と人員不足の解消ができることを期待します ・当事者の包括支援にはかせないと思います。今後とも宜しくお願いします ・マザーホームは三思会との強い関係があるので病院との連携は安心して良いと思っています

	3. 誰でも安心して暮らせるまちづくりへの参画 (評価項目 32～41)	①地域での取り組み内容や活動を知る機会をつくり、オンラインでの活動も視野に入れた地域住民との交流を目指す ②在宅生活における困りごとや相談を受けられる取組の検討	・自然災害や地震などの災害時の対応を地域の方と考える事も必要かと思います ・コロナが収束し、皆が安心して集まれる状況になることを願っています ・コロナ禍のため、地域との交流を実感することができませんでした。今後に期待したいです ・これからはデジタル社会であり、オンラインを利用した交流をはかっていくことは期待されます
Ⅲ. 結果評価 (評価項目 42～44)		①看護小規模多機能に求められる、医療ニーズの高い利用者の受け入れを継続していく。在宅生活を中心とした安定した柔軟なサービス提供の実現を目指す ②利用者や家族の意思・意向を大切に、それぞれに合わせた支援の提供が可能となるよう、多職種で連携し、スキルアップを継続していく。	・研修を進めて頂き、泊まりの制限を解除して頂きたいです。 ・職員の方たちだけではなく、家族も情報を共有できたら安心して介護できると思います ・利用者の状況に合わせて柔軟な対応ができていますので、さらなる向上を期待します ・ケアについていろいろな案を提供してくれています。その上で長年に渡り、介護に携わってきた家族の思いを汲んで頂けたらと思います ・最近は、ひとり暮らしの老人世帯も多く、仕事を辞めなくてはならない介護者もいると思います。利用者の家族の実状に合った支援体制を考えてください