

## 令和6年度地域密着型サービス運営評価票

### 基礎データ

法人名	社会福祉法人 和幸園
サービスの種類	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
事業所名	定期巡回サービス和幸
公募年度	令和3年度
指定年月日	令和5年10月1日
事業開始年月日	令和5年10月1日
住所	青森市大字矢田字下野尻48番地2
定員	—

利用者（令和6年12月1日現在）									
性別	人数	平均年齢	要支援・要介護の内訳（人数）						
			要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
男	6	92.8	—	—	2	3	0	1	0
女	22	90.3	—	—	6	7	7	2	0
計	28	90.8	—	—	8	10	7	3	0

※平均年齢は少数点以下第1位まで(少数点以下第2位を四捨五入)

### 運営評価結果

公募により選定された事業者のこれまでの運営状況は、概ね応募時の内容のとおり  
に運営されている。  
自己評価において把握した課題については、今後の対応に期待する。  
引き続き、入居者へのサービスの向上と、地域との結びつきを重視した事業運営に努  
めてください。

令和6年度地域密着型サービス運営評価票（評価項目ごとの運営状況）

定期巡回サービス和幸

評価項目	応募時の内容	現在の運営状況 取組内容等	自己評価	市のコメント
			A:十分できた B:概ねできた C:やや不十分だった D:ほぼできなかった	
1 運営全般について				
(1) 事業運営の基本理念・姿勢				
①事業運営の基本理念について				
	<p>法人理念【ふるさと(地域)と生きる】 これには、児童福祉施設と高齢者関連施設を運営する法人として、ふるさとで生まれ、育ち、学び、働き、暮らし、天寿を全うする、それらに寄り添い、ともに歩き、お手伝いする、ふるさと・青森で生きることを支援したいという思いが込められている。 和幸園の訪問介護事業としては、まさに【ふるさとと生きる】の理念を礎に、『最期まで住み慣れた場所で暮らしたいという地域のひとたちの希望を叶える』ために適切な支援を行っていく。</p>	<p>定期巡回・随時対応型訪問介護看護の基本方針の核となる『要介護状態となった場合においても、その利用者が尊厳を保持し、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じた自立した生活を営むことができる』とあるが、在宅サービスを提供するという事は、まさに法人理念に則り「最期まで住み慣れた場所で暮らす」支援を実践している。ふるさと青森で住み続けるために、利用者のできる強みを認め、できない弱い部分を支援している。健康管理に関するものとして、医療機関と密接に連携し、医療的支援（病院受診・訪問診療・訪問歯科診療・訪問看護）も組み入れ、在宅でそして地域で住み続け、その人らしい生涯を送れるようQOLの向上及び自立した生活の維持ができるよう努めている。</p>	B	
②地域密着型サービスについての考え、地域包括ケアシステムにおける当該事業の役割など				
	<p>青森市が基本理念として掲げている【高齢者が住み慣れた地域で安心して自立した暮らしができるまちの実現】とあるとおり、誰もが住み慣れた地域で暮らし続けることを目的とした「地域密着型サービス」はその最たる支援の手段である。当該事業は介護と医療の両面をサポートするサービスであり、定期巡回と随時対応を組み合わせることのできる事業であることから、人とのつながりを形成しやすいサービスである。以上の点から、地域での豊かな暮らしを続けるためには、地域包括ケアシステムの中でも重要なサービスであると考えられる。また、多職種との連携体制と情報共有がなされることで、利用者、家族のストレングス視点でできることを見極めたうえで、地域の社会資源を活用しながら生活上の課題を抱える家族、利用者をサポートできるものと考えられる。</p>	<p>多職種との連携体制であるが、様々な職種、分野を活用（連携）し地域で豊かに暮らし続けるサービスを提供している。社会資源の活用事例として、病院受診同行・受薬・訪問診療・訪問歯科診療・訪問看護・買い物同行及び支援・本人及び家族の相談支援・各介護保険下の在宅サービスの利用支援・地域住民との交流及び介護相談支援・情報交換・理美容利用の支援、等々。フォーマル・インフォーマルな社会資源の中から、適切なサービスを利用者本位の視点で連携できる体制を整えている。夜間対応も実施できるサービスであることから、夜間コールにも対応し、24時間、365日在宅サービスを提供している。</p>	B	

評価項目	応募時の内容	現在の運営状況 取組内容等	自己評価	市のコメント
			A:十分できた B:概ねできた C:やや不十分だった D:ほぼできなかった	
(2) 事業運営の一般原則				
①利用者、家族のプライバシー等の情報管理に対する取組について				
	<p>従事する職員には、介護サービス利用によって知り得た利用者や家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しないよう必要な措置を行い、この守秘義務は利用者のサービス提供を終了した後も継続するという大原則を、新採用時及び定期的に職員研修を実施することで、情報管理の重要性を周知し、情報管理を徹底していく。</p> <p>また、前述したICTの活用について、個別のID・パスワードで管理されるため、必要以上の情報を閲覧できず、秘匿性を確保することができる。</p>	<p>プライバシー保護、守秘義務については、採用時には誓約書を提出し研修を実施、1年に1回は勉強会や研修において全職員に対して内容の確認を行っている。また、重要事項説明書にも記載しており、新規利用者及びご家族への説明を徹底している。</p> <p>各ヘルパーは、訪問の際ICタグの登録により援助に入っており、援助内容や報告の入力はできるが閲覧はできない仕組みで、情報の秘匿性は保たれている。</p>	A	ICTの活用により、情報の秘匿性が確保されている。引き続き継続してほしい。
②苦情・相談窓口について				
	<p>現在実施している取り組みとして、法人内の相談窓口の設置、外部に委託している福祉オンブズマンの活用、行政機関等の相談窓口があるが、その苦情処理体制を利用契約時に周知するほか、事業所内への掲示、定期的な情報発信をすることで、相談や苦情を自由に申し出ることのできる環境としたい。</p> <p>苦情が発生した場合には、福祉オンブズマンなどの第三者からの意見等も参考にして、解決・改善に努めていく。</p>	<p>苦情・相談については、重要事項説明書において説明し、福祉オンブズマンや行政機関の窓口の連絡先を記載、口頭においても説明している。法人においては各事業所に重要事項の掲示と意見箱を設置しており、いつでも自由に申し出ることができるようになっている。</p> <p>個別に苦情や相談があった場合は、計画作成責任者や管理者で受け付ける体制が整えられており、その際には「苦情受付簿」に記載、解決・改善につなげる仕組みがある。開設から現在までは苦情の報告はない。</p>	A	
③緊急時、事故発生時及び非常災害時の対応について				
	<p>【緊急時、事故発生時等における対応方法】</p> <p>サービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合に、速やかに主治医等へ連絡できるように携帯電話を必ず持ち歩くこととする。</p> <p>事故発生時においても上記同様とし、事故発生後にその要因を分析し、安全な援助につなげていく。利用者に対して当事業所の介護サービスにより賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに加入している保険会社と連携し対応する。また、安全管理・介護事故防止に関する研修を定期的に開催し、介護事故防止に努める。</p> <p>【非常災害時の対応方法】</p> <p>既存の災害対応マニュアル（平常時における非常災害対策、災害時の対応・体制の構築、具体的な行動手順・ハザードマップの地域現状など）に沿って対応していく。</p> <p>感染症及び災害に係る業務継続計画は、令和3年度内に素案を完成させる予定である。</p>	<p>【緊急時、事故発生時等における対応方法】</p> <p>各ヘルパーはサービス提供時には常に携帯電話を携帯している。訪問の際に転倒事故など発見した時に、連絡に使用したケースもあった。事故発生時（発見時）には報告書を作成し、要因の分析と事故防止対策を検討、速やかに家族への連絡も行った。毎月安全管理委員会を開催しケース報告と検討会を行っている。損害賠償が必要な事故の発生はなかった。</p> <p>【非常災害時の対応方法】</p> <p>非常時の災害対策マニュアルの確認と、各事業所における避難訓練に参加し、避難の行動手順などを確認している。</p> <p>感染症及び自然災害に係る業務継続計画は既に作成済みであり、今後研修や訓練の機会を持ち修正していく。</p>	B	

評価項目	応募時の内容	現在の運営状況 取組内容等	自己評価	市のコメント
			A:十分できた B:概ねできた C:やや不十分だった D:ほぼできなかった	
④衛生管理に関する取組について				
	現在の「感染症の予防及び蔓延の防止のための指針」に沿って支援する。 特に留意すべきことは、新型コロナウイルスをはじめとする感染症の発生予防及び感染時の対応であるが、これまでどおり事業所内に衛生消毒用品を備えて環境整備を図るほか、外出時の消毒用品の携行、日常的な体調管理及びその報告体制で予防に努めるほか、体調不良時には出勤しないなど蔓延の防止にも努めるといった現在行っていることを継続していく。 その他に留意すべき点として在宅での調理業務が挙げられる。前述の対策に加えて、食品・調理品を必要以上に長く保管しないなど食中毒の予防に努め衛生管理を徹底する。 感染症予防対策全般について定期的な研修を実施し、手洗いの仕方、入浴介助、食事介助、排泄介助等も含め予防策を周知する。	訪問介護における「感染予防対策指針」に沿って支援している。感染症予防対策委員会を年2回開催、感染症の発生状況や感染予防対策について確認している。また、出勤前の体調観察や検温については継続しており、ヘルパーが感染症の媒介とならないことを徹底して援助に当たっている。 食中毒関係についても勉強会を行い、訪問先での介助方法や注意事項を確認し、利用者にも助言する等、衛生管理に努めている。	B	
(3) 地域との連携に関する考え方				
①介護・医療連携推進会議の設置に対する考え方、活用方法など				
	隣接する地域密着事業所において既に形成されている地域代表者や医療関係者とのネットワークを生かしていく。 事業所の活動状況や抱える課題を報告するだけでなく、地域からの意見を聴取する場とし、運営の透明性を図るほか、事業所の役割を周知することで、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の理解を勧め、地域の資源としての確立・連携を図っていく。 以上により、事業所運営の透明性の確保、サービスの質の向上、利用者抱え込みの防止、地域との連携の確保につなげていく。	日頃から地域の町会長・民生委員・地域包括支援センターなどと連携している。訪問看護ステーションとの連絡を密にするとともに、年2回の介護医療連携推進会議を開催し活動報告や課題を伝え、地域の現状や行事について報告を受け、情報交換を行った。事業所運営についての理解を頂くことができた。	B	
②地域との連携に関する考え方				
	当該事業所が所在する拠点では、特別養護老人ホームなどの入居施設のほか、通所介護事業所・居宅介護支援事業所など各種事業を運営して20年以上経過しており、これまでに培ってきたネットワークを存分に発揮していく。 新型コロナ禍で活動は縮小気味ではあるが、夏祭りや大運動会、介護予防教室などの取り組みや、青森しあわせネットワークによる生活困窮者への支援活動、同拠点で取り組んでいる農福連携なども積極的にピーアールして、当法人で実施するすべての活動が地域に開放されるよう努めていく。 自然災害が相次ぎ、各地域で防災活動に力を入れている中、当法人では浅虫、矢田、中央、長島、大野の拠点施設で、青森市との福祉避難所の連携協定を結んでおり、地域防災にも関わりながら地域との連携も深めていけると考えている。	当法人では、介護保険の事業所以外にも、軽費老人ホームやケアハウス、サービス付高齢者向け住宅などの施設も運営。 <u>各拠点間での行事活動の応援などにより地域との交流の場面に携わることができた。また、法人運動会や出張カフェ、演奏会や夏祭りの様子については、ホームページにて紹介している。</u> 現在までのところ幸いにも大きな災害に見舞われることはなかったが、青森市の東側に点在する各拠点において地域の連携を深め開かれた施設となるよう活動を続けている。	B	法人内連携により、様々な地域連携を展開しており、積極的に地域との交流を図っている様子がうかがえる。
(4) 医療・その他との連携に関する考え方				
①医療との連携に対する考え方				

評価項目	応募時の内容	現在の運営状況 取組内容等	自己評価	市のコメント
			A:十分できた B:概ねできた C:やや不十分だった D:ほぼできなかった	
	当法人では訪問看護の経験・実績が無いことから、医療ニーズは他事業所との連携を図ることとし、「看護連携型」の事業所として、2つの訪問看護事業所から連携の内諾は得ている。また、利用者のニーズに応られるよう、その他の訪問看護事業所と連携も増やしていきたい。 情報共有という点では、導入予定の業務ソフト「スマケア」はクラウド型であることから、連携事業者もインターネット環境があれば、どこでも必要な情報をリアルタイムで確認することができる。	現在、「看護連携型」として、2ヶ所の訪問看護事業所と連携しており、現場において医療ニーズの高まりを実感している。 <u>各事業所とは、業務ソフト「スマケア」により情報共有することができており、連携はスムーズに図ることができており、運営状況としては良好であると考えている。</u> また、定期の訪問だけでなく、オペレーターを通じての依頼により訪問対応するケースもあった。	A	ICTの活用により、連携事業所との情報共有がスムーズに確保されており、良い取組であると思う。
②地域包括支援センター及び他のサービス事業者、関係機関との連携に対する考え方				
	当該事業が市内に少ないこともあり、この事業自体の具体的な内容が理解されておらず、とりわけ当圏域内ではその傾向が顕著に見られる。そのため、事業開始前に十分な期間を設け、各関係機関に周知することが最優先であると考えている。その活動の中で、各関係機関が持っている様々な情報を取り入れ、在宅における生活の質の向上、要介護状態の維持・改善に向けて支援できるサービスであることを伝えていきたい。 また、事業実施後に地域生活課題が表出した場合は、ケアマネジャーとともに速やかに各関係機関と連携を図り、法人理念である「ふるさとと生きる」を実現する活動につなげていく。	地域包括支援センター、在宅介護支援センター、居宅介護支援事業所への周知はしてきているところではあるが、「 <u>実際に利用してみないとわからない</u> 」との意見が多くある。利用開始後に活用方法の広がりを実感していただく場合もあり「 <u>最期まで住み慣れたところで</u> 」過ごしていただけたケースが多い。ご本人・ご家族・担当ケアマネジャーとの連携により成り立つシステムであると実感している。	C	定期巡回・随時対応型訪問介護看護のサービス内容等の周知に努めていただくことを期待する。
2 職員体制について				
(1) 職員の配置について				
①人材確保の取組				
	法人内では毎年相当数の介護職員の採用をしており、平成30年4月～令和2年3月までの3年間の介護職員の採用は25名（うちパート員9名）であり、そのうち離職者は4名（すべてパート員）と定着率も悪くないため、介護職員の不足感はない。 介護福祉士養成校・実務者研修養成施設との連携も図っており、青森市内の学校等から毎年新卒者の採用をしている。 青森県の各種認証制度の認証も受けており、市内で開催される企業説明会にも優先的に参加できる仕組みとなっている。 法人独自で学生への奨学金貸与も制度化している。	開設時当初の訪問介護員は16名、うち7名の退職があったものの、養成校からの紹介による採用、職業安定所からの採用、他事業所からの人事異動などにより、現在も16名（うちオペレーター12名）での稼働となっている。 <u>養成校や養成施設との関係も良好で、毎年実習の受け入れも行っている。</u>	B	実習生の受け入れについては、介護職の魅力発信にもつながるため、今後も継続して実施してほしい。

評価項目	応募時の内容	現在の運営状況 取組内容等	自己評価	市のコメント
			A:十分できた B:概ねできた C:やや不十分だった D:ほぼできなかった	
(2) 職員の研修・育成に関する方針				
①職員の育成・接遇に関する取組				
	<p>法人全体の取り組みとして、職員個別の年間研修計画を作成し、内部研修以外にも職員全員に外部研修が受講できるよう支援しているの で、それを継続していくことで、各自の介護技術及び知識の向上を目 指し、よりよいケアの質の向上を図っていく。また、資格取得にあ たっては、勤務シフト調整のほか、必要に応じて取得費を法人負担し ている。</p> <p>接遇に関する研修は、入職時に職員倫理規程をもとに、サービス利用 者に対する基本的な姿勢を示し、毎月行われる定期会議、各種勉強会 や研修会の中でも課題を取り上げ、随時必要な改善に努めているの で、それを継続していく。</p>	<p>職員の研修計画は、個人の希望も取り入れながら外部研修を受講でき るようにしているが、日程等で調整が難しい場合は、オンラインや動 画配信での受講システムを導入し、全職員が研修に参加することが できている。資格取得希望者への措置として、勤務調整を行ったケー スもあった。</p> <p>接遇に関する取り組みは、入職時の研修はもちろん、勉強会や研修に おいて学習することで身に付けることができるよう機会を設けてい る。また、他の施設の苦情相談のケース内容の共有により、接遇の改 善に繋げた。</p>	B	他事業所の相談、苦情等の内容 を法人内で共有する取組につい ては、様々なケースを把握でき る良い機会であるので、今後も 継続して実施してほしい。
②研修制度・人事制度の内容、職員の処遇・給与・福利厚生に関する考え方				
	<p>法人全体では職種を問わず、外部研修には積極的に参加させているほ か、毎月テーマを設けた勉強会を実施している。外部研修に参加した 後は、参加者からの伝達研修も実施している。</p> <p>人事制度としては、年2回の定期面談を実施し、現状の仕事に満足し ているか、業務に不安を抱えていないか、人間関係等の悩みがないか など、丁寧に話を聞いており、その意見に応じて必要と判断すれば配 置替えや勤務形態の変更など、臨機応変に対応している。</p> <p>処遇・給与面としては、基本的には給与規程に則り、職責、取得資格 等を勘案した月給となっている。年2回の賞与では、日常の勤務成績 や前述の面談結果を参考に加減を査定して支給している。</p> <p>福利厚生については、採用当日から有給休暇が付与されるほか、年10 日以上の有給休暇を目指すよう指示しており、有給休暇が取得しやす い環境になっている。子の看護休暇を有休扱いとするほか、女性の育 児休業取得率は100%となっている。</p> <p>職員のキャリアアップ支援として、貸付金制度も設けており、現在2 名の職員が福祉系大学の通信課程受講にこの制度を活用しており、今 後も利用の増加を期待している。</p> <p>頑張った職員が処遇・給与面でも評価され、公私ともに充実できるよ うな取り組みをしていると考えている。</p>	<p>外部研修やオンライン、動画配信での受講、毎月の内部研修（勉強 会）や伝達研修を実施している。</p> <p>人事制度の年2回の定期面談は、非常勤職員も含め全職員に対して 行っており、業務についてや人間関係、不安や悩みを相談できる場と している。実際に配置換えにつながったケースは少なくない。給与面 についても年2回の賞与前には勤務状態や成果などを勘案し、理事者 において検討、決定している。</p> <p>有給休暇の計画的取得については、法人全体で取り組んでおり100% 実施。それ以外にも希望した日に休めるシフトの作成に心がけ、プ ライベートの充実を図れるように配慮している。</p>	B	

評価項目	応募時の内容	現在の運営状況 取組内容等	自己評価	市のコメント
			A:十分できた B:概ねできた C:やや不十分だった D:ほぼできなかった	
3 利用者への対応・サービスの充実性について				
(1) 利用者への対応				
① 24時間365日サービス提供の考え方				
	基本となる『定期巡回』『随時訪問サービス』は適切なアセスメントとマネジメントに基づいて、介護と医療が連携を図りつつ、1日に複数回、利用者本人の自立支援の考えをもとに「必要なタイミング」で「必要な量と内容」のケアを一体的に提供し、在宅生活が継続される目的で提供していく。 24時間切れ目がなく、緊急時や夜間帯に複数の随時訪問の要望に応えることは難しく、職員にも相当の負荷がかかるものであるため、緊急性の低い随時訪問が多ならないよう、日中のケアにも重点を置くなど、理解を求めていくことで、利用者も働く側も安心できる環境をめざしていく。	担当ケアマネジャーとの連携のもと、各個人に必要なサービスの内容や回数を的確に把握することからはじめ、利用者の状態の変化に合わせてながら見直し、在宅生活を送れるよう援助に当たっている。夜間の巡回で、より安心した暮らしになっていることも現実である。随時訪問はオペレーターを通じて対応し、大事に至らずに過ごせるケースもあった。	B	
② 定期巡回サービスの具体的取組内容について				
	対象者は要介護1～要介護5であり、提供サービス、支援内容は多岐にわたると推測される。利用開始時のアセスメントや1日複数回訪問の中で利用者の日々の心身の状況を把握し、その状況に応じて移動効率も加味しながら、必要性を踏まえつつ柔軟に対応していく。また、当該事業所の計画作成責任者が、ケアプランの内容や利用者の状況を踏まえ、担当ケアマネジャーに適宜報告し、必要な介護サービスを提供していく。 必要なサービスとは自立支援の部分に力を入れ、可能な限り自分で行うことは自分で行うよう支援し、できないことに対する支援であるとする。現状では介護人材自体に限られた資源であるため、地域に効率的に還元するためには、夜間、深夜、早朝におけるサービスを集約化することも視野に入れている。	定期巡回においては、毎日の生活の中で必要最低限のサービス提供となっていることが多いものの、訪問することによりコミュニケーションで気持ちの安定を図ることができている。主なサービスの内容としては、起床・更衣・食事提供・水分補給・口腔ケア・入浴介助・洗濯などがあげられる。訪問時に本人の希望やヘルパーの提案により、リネン交換や爪切りが必要と認められ、担当ケアマネジャーへの報告により援助内容を追加したケースもあった。 自立支援の考え方に基づいて援助に当たっているが、依頼心の強い方、体力の低下している方もあり、臨機応変にサービス提供を行っている。	B	
③ 随時対応サービスの具体的取組内容について				
	利用者やその家族等から24時間365日緊急連絡などを受け、訪問の可否を判断していく業務であり、オペレーターとして介護福祉士を交代勤務で24時間配置することになるが、事業開始前にオペレーター研修を実施し、適切な判断ができるようにする。対応手段は、NTTのあんしん電話サービスと専用業務ソフトを連動する。いつでも連絡がとれる仕組み・体制を整備し、対応内容が自動的に記録されることで、利用者も従業者も安心した在宅生活の継続につながる。	NTTあんしん電話サービスにより緊急対応したケースと、サービス付高齢者向け住宅でのナースコールにより対応したケースがある。オペレーターは適切な判断により、電話対応及び随時訪問に繋げており、業務ソフト「スマケア」を活用することで、円滑な運営が <u>出来ている。</u>	B	ICTの活用により円滑な運営が確保されている。 今後も継続してほしい。

評価項目	応募時の内容	現在の運営状況 取組内容等	自己評価	市のコメント
			A:十分できた B:概ねできた C:やや不十分だった D:ほぼできなかった	
④随時訪問サービスの具体的取組内容について				
	オペレーターの随時対応サービスの訪問の要否の判断に基づき、利用者宅を訪問して介護サービスを提供していく。想定されるものは、転倒時の対応、排せつ介助等、または緊急の案件と推測される。24時間365日対応できる体制を整えるものの、前述①で記載したとおり、緊急性の低い随時訪問が多くなるよう取り組んでいくこともサービスの継続に不可欠であると考えます。	定期訪問により利用者の状態を把握し、変化がみられる場合には随時訪問の回数を増やすことにより、重大な事故につながらなかったケースがあった。また、転倒事故や体調の急変などにより、救急対応が必要になったケースもあった。	B	
⑤訪問看護サービスの具体的取組内容について				
	連携型を予定している。 必要な連携・協力として、①定期の訪問看護、②利用者に対する定期アセスメント、③随時対応サービス提供に当たっての連絡体制の確保、④介護・医療連携推進会議の参加、⑤必要な指導及び助言が挙げられる。 日常的な連携としては、前述したICT機器を活用しての情報共有に基づくサービス提供が挙げられる。 また、事業の準備期間かつ事業開始後には、連携する訪問看護事業所は数か所に増やしたいと考えている。利用者がそれぞれかかりつけ医を持っていることから訪問看護事業所を固定せず、利用者ニーズに合わせた対応をしていきたい。	連携型として運営している。2ヶ所の訪問看護事業所と契約し、連携を図っている。 連携の内容としては、予定していた通り①～⑤の内容を実施。訪問診療や受診時の医師との連絡調整も密に行うことができ、良好な運営状況となっている。 現在のところは、他の事業所との連携は検討されていない。	A	
⑥利用者の心身の状況等の把握について				
	一日複数回の訪問により、利用者の日々の心身の状況を把握することができ、ICT活用によりリアルタイムでの情報共有も可能である。短時間の訪問であっても適切な援助・状態観察を実施・記録することによって、把握した利用者の心身の状況に応じて、柔軟にサービスを変更することができることから、利用者の生活に即した当該計画が立案され、適切な支援が可能となる。	訪問の際に状況の変化に気付くこともあり、記録に残すことにより次の援助の見直しにつながっている。介護ソフト「スマケア」による指示では変更も即座に行えるため、状態の把握・内容の見直し変更・ケアマネージャーへの報告がスムーズに行えている。ただ、新しい職員や年配者については、システムを使いこなすために少し時間を要しているスタッフもいる。	B	システムに不慣れな職員は、慣れるまで操作に時間を要することがあるので、勉強会の実施、サポート体制の構築などを検討してほしい。
⑦利用者への人権・尊厳に対する考え方				
	「尊厳のある生き方」を支えることが重要である。利用者の自立支援、潜在能力の向上を根幹に地域で生ききるために、本人の意思を守り、尊厳に配慮した対応をしていく。援助内容については十分な説明を行い、同意を得ながら、援助内容の振り返りを行っていく。サービス内容の評価も定期的実施し、過剰なサービス提供にならないようにする。	サービス提供開始時の説明については、計画作成責任者が援助内容の説明を行い、同意を得た上でサービス提供を開始している。利用者の自立支援を基本に援助内容を決定、援助においても本人の意思を確認しながら実施している。サービス内容については、毎週カンファレンスを開催し内容の評価や見直しを行っている。	A	

評価項目	応募時の内容	現在の運営状況 取組内容等	自己評価	市のコメント
			A:十分できた B:概ねできた C:やや不十分だった D:ほぼできなかった	
	⑧ターミナルケアに対する考え方			
	<p>住み慣れた「家」、慣れ親しんだ「部屋」が本人にとって最良の環境といえる。人は終末期を過ごす場所及び受ける医療について自由に選択できそれが実行できることが重要である。自宅で最期の時を迎えたいと願う方の意思と権利を尊重し、本人の尊厳を保ち安らかな死を迎えられるよう支援していきたい。本人、家族、訪問看護、かかりつけ医等の他職種連携をベースに、本人、家族の生活の質の維持・向上を目標とし、在宅における最大の介護者が家族であることを念頭に、本人・家族の精神的不安の軽減を図っていく。</p> <p>連携を予定している訪問看護事業所でも在宅での看取りケースを年間100件程度実施している実績がある。</p>	<p>終末期が近いと思われるケースに関しては、速やかに担当ケアマネジャーとの連絡調整を行い、ご家族への説明・同意のもと、福祉用具、訪問看護、訪問診療、医療機器などの導入により環境を整えることで、気持ちの安定にもつなげられていると感じる。</p> <p>開設時から現在まで、4名の方について看取りケースとして援助に当たった。</p>	A	
	⑨認知症ケアに対する考え方			
	<p>「利用者自身が、何を問題だと思っているのか」という利用者本位の「問題の特徴」を見極め、支援の根幹としてかかわっていく。認知機能障害があっても利用者の主体性・活動性は保持されているため、個人を尊重し尊厳が損なわれないようケアしていく。また、BPSDを認知症の周辺症状として理解するだけでなく、非言語コミュニケーションとして理解することが大事である。なぜこのような言動、行動をとったのか、その理由、心の中にある不安の要素を探ろうとする視点が重要である。家族においては、家族が抱える心身の負担についても心を配り、家族の心情や負担感を理解して対応していく。</p> <p>また、法人内には認知症介護指導者の資格を持った職員もいる他、法人内の包括支援センターを中心に認知症サポーター養成講座を実施し、法人内にも多くの認知症サポーターがいることも付け加える。</p>	<p>認知症との診断がある方、診断はないが認知機能が低下している方の割合が8割を占めており、援助に当たっては認知症について全職員が理解すべき重要項目として捉えている。令和6年7月からは認知症専門ケア加算Ⅱの算定もしており、以前よりも多く定期的な研修を実施している。職員の中でも認知症に関連した研修の希望者が多く、興味関心を持って取り組んでいる内容となっているが、<u>ケアにおいては不十分な部分もあるため、今後は実践の中で認知症に対しての適切な対応が図られるよう、確実に身に付けるようにしていきたいと考えている。</u></p>	C	<p>自己評価により把握した課題については、今後、研修や実践などを通じて適切な対応が図られるよう努めてほしい。</p>

評価項目	応募時の内容	現在の運営状況 取組内容等	自己評価	市のコメント
			A:十分できた B:概ねできた C:やや不十分だった D:ほぼできなかった	
(2) サービスの充実性・事業の独自性				
①サービスの質向上や独自の方策（アピールポイント）など				
ソフト面				
	<p>当該圏域はエリアが広いため、サテライト事業所の設置も検討している。それによって、迅速な対応及び効率的なサービス提供ができることを考える。</p> <p>サービスの質向上については、職員の育成が最重要であり、入職時より長期にかけて育成を行っている。取組みとしては、前述の様式10-2(2)①で示したとおりである。</p> <p>また、圏域内及び隣接する圏域に3つの事業拠点があり、長く福祉活動を続けてきたことに加え、包括支援センターも受託していることから、幅広く地域のニーズをとらえることができることが強みであると考えている。</p> <p>そのほか、法人の取組みとして中央地区にあるサービス付き高齢者向け住宅では、生活困窮者や家庭内虐待事例が生じたときに緊急避難できる場所として、常時1部屋を空けている。過去には自宅が火災に見舞われた高齢者を一定期間受け入れた事例もあり、万が一の緊急支援を必要とする地域住民に即座に対応することができる体制を整えている。</p>	<p>サテライトについては現在も検討項目となっているが、今のところは従来通りのサービス提供となっている。</p> <p>職員の育成について、希望する研修の参加や年2回の面談により、養成校から直接入職した経験の浅い職員に対して、不安や相談に対応しフォローする場面があった。ただ、一人で悩みを抱えてしまう職員がいたことも事実であり、離職につながったのではないかと考える部分もあった。</p> <p>当法人の運営するサービス付高齢者向け住宅においても定期巡回を利用されている方がいるが、本人や家族から「住まいの安定」と「生活の安心」が得られている、との感想を頂いている。</p>	B	
ハード面				
	<p>法人和幸園は、数年前よりICT活用に力を入れている。勤怠管理、給与管理等はすでに個人スマホ利用で出退勤を入力している。働き方対応に順じ、有給休暇取得の管理を含め、勤務表作成は作成ソフト導入、業務改善の一貫としてペーパーレス化も進んでいる。今後は業務支援システムの導入を前提に事業を計画している。記録の省力化、効率化ができ、予定確認、利用者情報も訪問時にもスマホで確認できる支援システムであり、利用者にもさらに安全にサービス提供できる。</p>	<p>当法人のICT管理において、定期巡回サービスと和幸のサービス提供に、<u>スマホ利用での出退勤入力</u>は欠かせない物であり、しっかりと定着している。<u>業務支援システムの「スマケア」の活用により、効率化や省力化も図られており、今後は勤務表作成に於いてのシステムについて導入・実用化を検討していく。</u></p>	B	今後も積極的にICTを活用し、業務の効率化などを進めていくことを期待する。

補充調査項目

定期巡回サービス和幸福

No	調査項目	回答	市のコメント
1	直近の満足度調査の評価内容について (入居者又は入居者の家族等に対して実施したアンケート調査等の結果など)	別紙のとおり	
2	要介護度や認知症自立度、病歴等を踏まえたケアマネジメントについて (方針や取組内容等について記載)	ケアマネージャーからの情報を基に、事業所でもアセスメントを行い、日常生活に必要な基本となるサービス内容を提示し、計画書を作成。住み慣れた在宅生活継続のために必要なことを提案しながら、援助に当たっている。	
3	感染症防止対策への取組について (運営状況1(2)④衛生管理に関する取組についてのほか、感染症防止のための措置に関する対応状況等について記載)	援助に入る職員の携行品として、マスクはもちろん、使い捨て手袋、使い捨てガウンやキャップ、消毒液などの衛生用品を準備し、都度補充する対応を取っている。業務により感染症の罹患が疑われる時には、抗原キットにより簡易検査が実施出来るようにしている。	
4	業務継続計画について (感染症及び非常災害の発生時における業務継続計画の策定状況、研修及び訓練の実施状況、計画の見直しなどの対応状況等について記載)	業務継続計画については、自然災害に関するものは矢田拠点として、感染症に関するものは在宅サービスとして作成している。 令和6年6月にBCP研修を実施している。また、サービス付高齢者向け住宅での避難訓練に年3回参加し、非常時の動きについて確認している。	
5	ハラスメント防止対策について (職場内における性的な言動(セクシャルハラスメント)、優越的な関係を背景とした言動(パワーハラスメント)等のハラスメント行為により、就業環境が害されることを防止するために講じている措置等について記載)	年2回の個人面談での聞き取りの他、法人においていつでも相談できる仕組みを作成しており、誰もが目にするところに貼り出ししている。また、ハラスメントに関する研修会(勉強会)も年1回、実施している。	
6	課題について (事業全体を通じて把握している課題、課題への対応等について記載)	定期巡回随時対応訪問介護看護自体が一般にまだ周知されていないことから、新規の利用者へのサービス提供が出来ていない。ケアマネージャーに広く正しく理解されるようにしていくことが必要であると考え。	把握している課題については、改善等が図られるよう努めてほしい。