

24時間ケアコールセンターふきのとう 医療・介護連携推進会議

令和7年24時間ケアコールセンター利用者状況報告

令和7年3月17日現在 【単位：人】

	利用者数	利用者介護度内訳				
		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
R6/10月	27	11	10	2	4	0
11月	27	11	9	3	4	0
12月	27	11	7	4	4	1
R7/1月	25	10	6	5	4	0
2月	24	10	6	4	4	0
3月	24	9	7	4	4	0

ご入居者様35名中、要介護認定を受けた、24名が定期巡回訪問介護をご利用されています。男性:4名、女性20名です。
 住み慣れた環境で生活が続けられるよう、自立支援を大切にしながら、その方らしい生き方を支えられるように支援してまいります。

《主な介護内容》

掃除・洗濯	週に2回程度、掃除・洗濯・シーツ交換などを行います。ご本人様に確認しながら、職員のみまたは職員と利用者様と一緒にいたします。
服薬確認	お薬をテーブルに配る・手のひらに渡す・カップに入れる・飲み込みまで確認する等その方の身体状態に合わせて、服薬介助をします。
状態確認	必要に応じて定期的に訪問し、身体状況の確認をします。
排泄介助	おむつ交換・トイレ誘導・声かけ等、その方の身体状態に合わせた介助方法で行います。
日課の声かけ	食事、デイサービス、受診・往診等、適宜お声がけをし、安心して生活できるように支援します。
買い物代行	日用品、嗜好品などの買い物の代行を行います。
その他	その方の状態に合わせて、ご本人・ご家族・ケアマネージャーと話し合い、必要な介護サービスを提供します。

※ケアマネージャーが作成したケアプランに基づき、介護計画書を作成し、その方にあった介護サービスを提供しています。

《各種研修・会議》

定例会議等	定期カンファレンス（月1回）
	ケースカンファレンス（随時）
	2事業所合同会議
	金足合同会議
社外研修	社会福祉士通信教育（1名）
	高齢者虐待防止に関する出前講座（5名）
社内研修	新任研修（1名）

※ケースカンファレンスにつきましては、現場職員から活発に問題提起があり意見交換ができています。

都度開催し→ケア方法の変更→再カンファレンスの流れが定着しています。

※各種研修に参加できるように、研修案内があった場合は回覧・周知しています。また、案内以外にも個人的に受けたい研修があった場合は受講できるような体制を取っています。

※高齢者虐待防止に関する出前講座は、感染症予防対策のためオンライン講座にて行いました。参加した職員からは、「基本的なことだが再確認できて良かったと」の声がたくさんありました。

《事故・ヒヤリハット・苦情報告》

サービス提供中の、事故報告1件あり。ヒヤリハット、苦情報告はなし。

本人からの要望があり対応したが事故につながってしまった。本人からの要望であっても、身体状況を説明し対応できない旨をきちんと伝えるべきであった。

《その他》

ご利用者様は、ふきのとうデイサービスを利用する方や他事業者様のデイサービスやリハビリを利用する方、病院受診や外出など、その方の生活リズムで過ごされています。

12月に行ったクリスマス会では、行事食とふきのとうからのプレゼントを皆さん喜んでくださいました。クリスマスツリー、お供え餅、雛飾りなどで季節を感じて過ごしてくださっています。

自己評価・外部評価・運営推進会議活用ツール

No.	タイトル	評価項目	自己評価	配分	運営推進会議で話し合った内容	外部評価	配分
I. 理念・安心と安全に基づく運営							
1	理念の共有と実践	地域密着型サービスの運営を推進した事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	B = 100 %			
2	事業所と地域とのつきあい	事業所は、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、認知症の人の理解や支援の方法などを共有し、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 20 % B = 80 %			
3	運営推進会議を活かした取り組み	運営推進会議では、利用者やサービスの実態、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 20 % B = 60 % C = 20 %			
4	市町村との連携	市町村担当者や日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 20 % B = 60 % C = 20 %			
5	身体拘束をしないケアの実践	代表者および全ての職員が「介護保険法指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄園の施設を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 60 % B = 40 %		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	
6	虐待の防止の徹底	管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見逃されることのないよう注意を払い、防止に努めている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 100 %		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	
7	権利擁護に関する制度の理解と活用	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	B = 80 % C = 20 %			

-1-

8	契約に関する説明と納得	契約の締結、解約または改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を促している	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 40 % B = 60 %			
9	運営に関する利用者、家族等意見の反映	利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 20 % B = 80 %		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	
10	運営に関する職員意見の反映	代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 20 % B = 60 % C = 20 %			
11	就業環境の整備	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上を促すよう就業環境・条件の整備に努めている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	B = 80 % C = 20 %		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	
12	職員を育てる取り組み	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実践と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	B = 80 % C = 20 %		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	
13	同業者との交流を促した向上	代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	B = 80 % C = 20 %			
14	本人と共に過ごし支えあう関係	職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 40 % B = 60 %			
15	馴染みの人や場との関係性の支援	本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 40 % B = 60 %			

-2-

II. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
16	思いや意図の把握	一人ひとりの思いや暮らし方、生活環境、一日の過ごし方の希望や意図の把握に努めている。	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 20% B = 80%	
17	チームでつくる介護計画とモニタリング	本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 40% B = 40% D = 20%	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない
18	個別の記録と実践への反映	日々の様子やケアの実践結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 20% B = 80%	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない
19	一人ひとりを支えるための事業所の多機能化	本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに匹敵しない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 20% B = 80%	
20	地域資源との協働	一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が自身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを築くことができるよう支援している	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 20% B = 60% C = 20%	
21	かかりつけ医の受診支援	受診は、本人及び家族等の希望を大切に、給付が得られたかかりつけ医と事業所の関係構築しながら、適切な受診を受けられるよう支援している	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 40% B = 60%	
22	入退院時の医療機関との協働	利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 40% B = 60%	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない
23	重篤化や終末期に向けた方針の共有と支援	重篤化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明し	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない	A = 20% B = 80%	A. 充分にできている B. ほぼできている D. あまりできていない

- 3 -

		ながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	D. ほとんどできていない		D. ほとんどできていない
24	急変や事故発生時の対応	利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初級対応の訓練を定期的にを行い、実践力を身に付けている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	B = 60% C = 20% D = 20%	
25	災害対策	火災や地震、水害等の災害時に、昼夜問わず利用者が避難できる方法を職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	B = 60% C = 40%	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない
III. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
26	一人ひとりの尊重とプライバシーの確保	一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 40% B = 60%	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない
27	日々のその人らしい暮らし	職員個々の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりの日常生活における希望や意向、暮らしのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	B = 100%	
28	食事を楽しむことのできる支援	食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	B = 60% C = 20% D = 20%	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない
29	栄養摂取や水分確保の支援	食べる量や栄養バランス、水分量が一日を過ごして確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 20% B = 60% C = 20%	
30	口腔内の清潔保持	口の中の汚れや臭いが生じないよう、給食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	B = 60% C = 40%	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない

01	給湯の自立支援	給湯の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援、便座の予防等、個々に応じた予防に取り組んでいる	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	B = 100 %		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない
02	入浴を楽しむことができる支援	一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の手助けで入浴時間や温度を決めしめず、個々に合わせた支援をしている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	B = 80 % C = 20 %		
03	安眠や休息の支援	一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 40 % B = 60 %		
04	服薬支援	一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	B = 80 % C = 20 %		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない
05	役割、楽しみなどの支援	張り合いや喜びのある日々を送らせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	B = 100 %		
06	日常的な外出支援	一人ひとりのその日の希望によって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	B = 40 % C = 40 % D = 20 %		
07	お金の所持や使うことの支援	職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金の所持し方や使うように支援している	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 20 % B = 80 %		
08	電話や手紙の支援	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 60 % B = 40 %		

- 5 -

39	居心地のよい共用空間づくり	建物内部は一人ひとりの身体機能やわかる力を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している。共用の空間が、利用等によって不潔や混雑をまねくような刺激がないように配慮し、生活歴や季節感を採り入れて、一人ひとりが居心地よく過ごせるような工夫をしている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 40 % B = 60 %		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない
IV. 本人暮らしの状況把握・確認項目(利用者一人ひとりの確認項目)						
40	本人主体の暮らし	本人は、自分の思い、願い、日々の暮らしの意向に沿った暮らしができている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 20 % B = 80 %		
41		本人は、自分の生活歴や友人関係、暮らしの習慣、特徴など様々な情報をとらえ、ケア・支援を受けることができている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 20 % B = 80 %		
42		本人は、自分の健康面・医療面・安全面・環境面について、日々の状況をもとに、ケア・支援を受けることができている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 20 % B = 80 %		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない
43	生活の継続性	本人は、自分のペースで、これまでの暮らしの習慣にあった生活ができている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 20 % B = 80 %		
44		本人は、自分のなじみのものや、大切にしているものを、身近(自室等)に持つことができている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 40 % B = 60 %		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない
45		本人は、自分の意向、希望によって、戸外に出かけることや、催(祭)事に参加することができる	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A = 40 % B = 60 %		

46		本人は、自分ができること・できないこと、わかること・わからないことを踏まえた、役割や、楽しみことを行うことができる	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A : 20 % B : 60 % C : 20 %			
47	本人が持つ力の活用	本人は、自分がいきいきと過ごす会路のひと時や、活動場面を日々の暮らしの中で得ることができる	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A : 20 % B : 80 %			A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない
48		本人は、自分なりに近隣や地域の人々と関わったり、交流することができている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A : 20 % B : 20 % C : 60 %			
49	総合	本人は、この GH にいることで、職員や地域の人々と親しみ、安心の日々、よりよい日々をおくることができている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	A : 20 % B : 80 %			A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない