

令和6年度 定期巡回随時対応型訪問介護看護 外部評価表

こぶし24時間ケアサービスステーション

(別紙1)

自己評価・外部評価 評価表

タイ 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				コメント	外部評価 コメント
				実施状況					
				でき ている	でき てい る	ほ ぼ ど い ない	でき て い ない 全 く		
I 構造評価 (Structure) [適切な事業運営]									
(1) 理念の明確化									
①	サービスの特徴を踏 まえた理念の明確化	1	当該サービスの特徴である「利用者 等の在宅生活の継続」と「心身の機 能の維持回復」を実現するため、事 業所独自の理念を掲げている	9	8			こぶし園の理念を事業所の入り口に掲示し意 識づけ、事業所全体で取り組んでいる。 実現出来るよう努力を行っており、利用者へ寄 り添った援助を心掛けている。 職員間での情報共有や提案実施が出来てい る。 理念をモットーに利用者の在宅生活の継続と 維持回復に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者本人の状況の変化を共有し的確な対応を行ってもらっている。 ・実際に見たことはありませんが、事業所入り口に掲示してあるとのこと ですので良いと思います。 ・理念に基づいた介護サービスをされていると思います。 ・自施設でも理念を常に念頭に关わることは難しいと感じています。意識 して変わられている方が多く関心しました。 ・昨年は「在宅生活の継続の難しさを感じた」との事でしたが、改善する 為に特に取り組んだ事はあるか。 ・自立支援が基本である事について当然理解する所ではありますが、各 利用者の気質、ニーズを踏まえ今後も寄り添い援助をお願いします。 ・出来ていると思います。 ・理念・運営方針・業務目標を職員全体が意識した上で全体ミーティ ングを開き、一人ひとりの意見を聞き、サービス調整や業務改善に繋げて いる。 ・理念に沿った支援ができていると実感されている職員が多く良いと思 います。 ・事業所の理念が職員全体に浸透しており、救急現場でも職員間で情 報共有が行われていますので、救急活動がスムーズです。 ・こぶし園の理念をふまえ、事業所の理念・目標を掲げ、実行性を高め ていくことが必要。

①	専門技術の向上のための取り組み	2	管理者と職員は、当該サービスの 特徴および事業所の理念について、その内容を十分に認識している	7	10	<p>年度初めには理念についての研修を行い、理解、周知している。 内容を十分に認識できるよう、研修に参加出来ない時は動画を見て同じ理解ができるように努めている。 年間目標にも掲げ、事業所にも掲示してあるので意識して確認するようにしている。 サービスの特徴や理念を意識してサービスを提供している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・認識されていると思います。 ・事業所の対応を見る限り、十分に認識されていると思います。 ・理念についての研修はどのような内容なのか教えて下さい。 ・研修欠席者は研修動画を確認し、職員全員が研修内容を理解するような配慮をしている。 ・不規則な勤務体制でありながらも、研修の開催や情報の周知など、努力されていると感じます。 ・「理念」は分かったようで分からないことも多い。ケースで判断に迷ったときに、理念に照らし合わせることで方向性を決める羅針盤になる。このことを、チームで実践・実感していくと、理念の理解が進むと思う。
		3	運営者は、専門技術(アセスメント、 随時対応時のオペレーターの判断能力など)の向上のため、職員を育成するための具体的な仕組みの構築や、法人内外の研修を受ける機会等を確保している	7	10	<p>法人内外の研修の参加を募り機会は設けられ希望者該当者は受ける事が出来る。 多くの職員が外部研修に参加しスキルアップを図っている。 法人内外の研修へは一定の人だけが参加するのではなく全員が順番で参加できるよう配慮されている。 ヘルパー研修、センター研修、外部研修に参加できるように、学ぶ機会がある。 事業所全員での研修参加が難しい為、動画で確認できるようにしている。 日々の業務の中での指導や研修の機会を設けている。 日々の業務にてオペレーターの資質向上の為、指導に努めている。責任者以外の職員もオペレーターができるような業務体制を整えている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・研修はみなさんきちんと受けておられると思います。 ・オンライン研修でなく集合研修も増えて来ており今後も様々なテーマで研修に参加できると質の向上が事業所全体に広がっていくと思う。 ・法人全体で教育に対する取り組みがなされていると感じます。動画研修では法人内で作成したものを活用しているのか、既存の何かを活用しているのか知りたいです。教育活動は積極的に行われており、充実していると思います。 ・法人全体だけでなく、事業所でも研修を行っており良いと思います。 ・人手不足の研修に参加する事は大変だと思います。1つの研修に複数の職員が参加する事は出来ないと思いまので復令書等を通して効果的な伝達講習が出来ると思います。同じ研修を受けても個々に感じる所は違うと思います。 ・オペレーターの課題はどんなところですか？ ・内部研修での年間計画を立てて、毎年同じ内容ではなく、意見を聞きながら質の高い内容へとブラッシュアップしている。 ・責任者以外の職員もアセスメントやオペレーションの技術を上げていくことで、事業所の体制が強くなっていくことが期待できます。ぜひお願いします。 ・業務中に受ける機会があるのは嬉しいと思います。 ・積極的に研修参加に努めている。動画で確認できるなど、不参加の職員への配慮もなされている。以前よりも、オペレーターができる職員が増えているのか？

		4	管理者は、サービス提供時の職員の配置等を検討する際、職員の能力が最大限に発揮され、能力開発が促されるよう配慮している	4	13	サービスの提供がよりよく出来るように配置され能力が発揮できるよう指導があり、細かく手順書が作られている。 それぞれの能力に合わせて業務も組まれている。 緊急コールなどあるとコースを変更しなければならず、出来ない事もある。 時間に余裕がある時に同行したり個々の強みが発揮できるような配置がされている。 業務表を作成する段階で考えながら作成をしている。 緊急コールや追加訪問があり、訪問が詰まってしまう事もあるが、質の高いケアを行えるように心がけている。	・能力に合わせて業務を組む事は大変だと感じます。職員それぞれ自分の強みを理解していますか？	
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・看護職の間で、利用者等の特性・状況に係る相互の理解・認識の共有のための機会が、十分に確保されている	8	9	しなの訪問看護事業所は同じフロア内なので大きな変化時には口頭で伝え指示をもらっている。共有の機会がある。 フェニックスネットに上げたり直接報告し情報共有出来ている。 変化があれば情報が共有でき、相談したり掲示がある。 連携先の看護はフェニックスネットを通じて連携が取れている。 口頭やフェニックスネットを利用し情報を確認しているが日々変わる情報量が多い。 リアルタイムに情報を入力する事で即時に情報が更新され、共有が出来ている。 同一建物内に訪問看護事業所があり理解を深める為の機会が確保されている。	・フェニックスネットの活用を引き続きお願いします。 ・フェニックスネットで情報は共有できており、緊急な対応等はいつも柔軟な対応していただき助かっております。 ・フェニックスネットにて情報の共有をはかり、適宜緊急時などはきちんと電話にて相談する体制がとられており良いと思います。 ・複数の訪問看護事業所と連携をしていますが同法人以外の訪問看護との連携は取れていますか？ ・同じフロアであるので、フェニックスネットだけでなく、口頭での対応も交え、情報共有や相互理解がすすんでいる。定期随時において最大の強みになっている。お互いの役割をふまえ専門性の発揮ができています。	
(3) 適切な組織体制の構築								
①	組織マネジメントの取り組み	6	利用者等の特性に応じた柔軟なサービスを提供するため、最適且つ柔軟な人材配置(業務・シフトの工夫)を行っている	6	11	利用者の特性に応じて柔軟な対応できるよう申し送りをしており、対応ができる様に人材配置が行われている。 管理者・計画作成を中心に工夫された業務が組まれている。 職員の負担になるが、利用者状況に合わせて柔軟に対応している。 利用者の特性に応じた訪問時間をシフトに対応、反映している。 利用者によって適切な人材でサービスを行えていると思う。 利用者に合わせてシフト作りに苦慮している。	・定期的な訪問以外に緊急対応等で訪問担当者や時間の変更もある事と思います。日頃から他のサービスと連携し出来るだけ計画的な訪問以外の訪問や対応が少なくなると職員の負担も少なくなると思います。 ・理解する所です。可能な限り対応して頂くと助かります。	

②	介護・医療連携推進会議で得られた意見等の適切な反映	7	介護・医療連携推進会議を適時適切に開催すると共に、得られた要望、助言等(サービスの過少供給に対する指摘、改善策の提案等)を、サービスの提供等に適切に反映させている	4	13	<p>会議で頂いた意見はとでもありがたく、出席できない委員の意見も反映できるよう努力している。</p> <p>会議では事例を上げ、助言を反映できる様に努めている。</p> <p>6ヶ月に1回、会議を行っている。改善案も出している。サービスにも反映している。</p> <p>頂いた意見を受け止め1つ1つ検討し改善に努めている。</p> <p>情報共有行っている中で、適切にサービスを提供出来ていると思う。</p> <p>職員の出席者以外は周知出来ていない部分もある為、周知出来るように記録に落としている。</p>	<p>・会議内の報告だけでなく事例検討も行えて具体的な各職種からの意見は参考になって良いです。</p> <p>・職員の皆さんで改善に取り組んでいる事が伺える。</p> <p>適切に反映されています。</p> <p>・今年はあまり参加できませんでしたが、会議資料は確認させていただいています。</p> <p>・人手不足の為会議に職員が参加する事は難しいと思いますが「どんな事を話し合っているのか？意見が出ているのか？」職員が全員わかるようになっていると思います。また参加できない職員から「会議で〇〇の事について意見が欲しい」等の意見があってもいいと思います。</p> <p>・事例の選択肢が適切で分かりやすい説明を頂いている。</p> <p>・介護・医療連携推進会議は、事例を用いて幅広い分野の方々から意見をもらい改善することで、質の高いサービスに繋がるように努めている。</p> <p>・定期的に会議が開催され、資料作成などもしっかりできていると思います。</p> <p>・推進会議は、適時適切に開催されている。外部の目があり、ご意見を頂戴することは、ありがたい事と思う。頂いたご意見は広い視野で受け止め、サービスの提供に還元していく。</p>
(4) 適切な情報提供・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	利用者等の状況について、(個人情報管理に配慮した上で)必要に応じて関係者間で迅速に共有できるよう工夫されている	12	5	<p>利用者の変化時には申し送りに変化ありや★マークで見落とすリスクを減らす工夫をしている。</p> <p>口頭でも伝えている。</p> <p>ICTの活用、フェニックスネットで情報共有し常に把握出来るようになっている。</p> <p>フェニックスネットを活用し敏速に共有出来るよう★マークや変化ありの表示に工夫している。</p> <p>勤務交替時に申し送りを行っている。</p> <p>フェニックスネットによる情報共有又は、電話での連絡を行っている。</p> <p>個人情報に十分配慮しきちんとわかりやすくしている</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・フェニックスネットなどを使い、職員間でもきちんと情報共有されていると思います。 ・フェニックスネットや電話等で情報は共有できています。 ・情報を見落とす事がないように工夫されていてよいと思います。 ・利用者の状況の変化やヘルパーの対応が見えて、わかりやすいです。 ・人数多いため見落とさないような工夫して行って欲しいです。 ・フェニックスネットにおいては、情報共有が迅速に行われている。また、マーク等で工夫もされている。
---	------------------------------	---	---	----	---	--	--

(5) 安全管理の徹底

①	職員の安全管理	9	サービス提供に係る職員の安全確保や災害時の緊急体制の構築等のため、事業所においてその具体的な対策が講じられている(交通安全、夜間訪問時の防犯対策、災害時対応等)	6	10	1	<p>職員の安全確保の為具体的な対策があり交通安全の指導、夜間のセコム携帯、災害時の対応等、緊急時に対応出来るよう各種マニュアルを再確認している。見直しは必要。</p> <p>BCPやココセコムによる防犯対策は行っている。夜間訪問時、ココセコム持参することで安心できる。</p> <p>災害の時、特に夜間はスタッフが少ない為不安はある。</p> <p>災害や交通事故等への対応体制がある。</p> <p>急な災害でも、2人対応などで安全を確保出来ている。</p> <p>マニュアルだけでは分かりづらいところもあり、研修や訓練を通し敏速に動けるように、シミュレーションが必要。</p> <p>ヘルメットを常設している。外灯消えており足元危険ライト使用するが防犯上少しあった方が良い。</p> <p>研修、防災訓練により事故を起こさない体制づくりに努めている。</p>	<p>・こぶし園に限らず、今年は福祉車両の事故を、何度か目撃していますので、みなさんも十分注意して下さい。</p> <p>・ココセコムがあれば使える時は使う。身の危険があれば110番でも掛けてください。</p> <p>・職員の安全が何より重要ですのでセコムを活用しながら夜間帯の訪問援助の体制の確保をお願いします。</p> <p>・これまでに実際に敷地内に不審者がいたり先日はガス漏れに気づいてもらったり、いざと言う時の行動意識の高さを感じる。</p> <p>・職員の安全を守ることが優先されますので、常にアップデートしていくことが望ましいと思います。</p> <p>・各種マニュアルがされている事と見直しをしている事は継続して頂きたいを思います。マニュアルはどこに設置してありますか？訪問中にも事故や災害が起きる事もありますのでどんな状況の時にも確認できるとよいと思います。夜間でも職員が安心して業務が出来るようになっていとても良いと思います。今は不安の声は聞かれていませんか？</p> <p>・夜間等な事も多いと思います。さらなる事故対策を望みます。</p> <p>・避難訓練の他にも地域の実情に合わせて、水害対策における止水板訓練を実施している。繰り返し訓練することで、職員全員が有事の際に行動できるようにしている。</p> <p>・センターの防災訓練が年5回あり、多くの職員が参加できる機会がある事や、繰り返し防災について検討する機会がある事は良いと思います。</p> <p>・消防が災害時対応などの案件はありませんでしたが、研修及び対策の継続をお願いします。</p> <p>・フェニックスネットにおいては、情報共有が迅速に行われている。また、マーク等で工夫もされている。</p>
---	---------	---	--	---	----	---	--	--

②	利用者等の個人情報の保護	10	事業所において、利用者等に係る個人情報の適切な取り扱いと保護についての具体的な工夫が講じられているとともに、管理者や職員において共有されている	10	7	<p>利用者の個人情報について事務所から持ち出さないようタブレットで管理している。パスワードの活用、事務所内の鍵管理の徹底を行っている。</p> <p>全職員で共有している。</p> <p>タブレット携帯はパスワードで管理し、事業所内でも個人情報の管理に努めている。</p> <p>事業所以外では個人情報を話さない。</p> <p>事業所同士の個人情報のメールでのやり取りもパスワードをかけている。</p> <p>車内には個人情報を置かない。</p> <p>取り扱い時は決められたマニュアル通り動いている。</p> <p>研修を通して以前より個々の意識が高まっている。</p> <p>情報の漏洩にならないよう名前のマスクングにてFAXしており可能なところはメールでやり取りしている。</p>	<p>・きちんと管理されていると思います。紙媒体や現場に行っても忘れ物がないように。</p> <p>・一人仕事なので緊張してやってもらえるといい。</p> <p>・メールの宛先入力時も何度確認出来る就送信間違いにならないと思う。個人情報の管理には非常に気を使っていますが重要です。</p> <p>・他者の利用者の個人情報を見目に触れた事はない。</p> <p>・個人情報の取り扱いについては重要な事項なので、全職員が「できている」と回答する必要があります。「ほぼできている」と回答したのは何が不足しているのかを検討していただきたいと思います。</p> <p>・教育の十分にされているので、個人情報は守られていると思います。</p> <p>・個人情報の取り扱いを徹底できているようで良いと思います。</p> <p>・今後も個人情報の取り扱いに注意してください。</p> <p>・特に問題な事例はなかったと思います。</p> <p>・個人情報に関する研修を実施することにより、職員個々の意識が偏らないようにしている。外部へ個人情報のやり取りをする際のルールも明確にしており、情報漏洩の防止になっている。</p> <p>・個人情報の取り扱いで気になる事はありません。事業所のルールを実施されています。</p> <p>・救急現場で個人情報を聴取することがありますが、セキュリティやマニュアルがある中で、迅速な情報提供ありがとうございます。</p> <p>・事業所として、意識高く行っている。</p>
---	--------------	----	---	----	---	---	---

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・看護両面からのアセスメントの実施	11	利用者等の一日の生活リズムに着目した、アセスメントが提案されている	8	9	<p>利用者の生活リズムを元にアセスメントが提案されている。 毎月モニタリングを行い変化があれば見直しされている。 関わるスタッフ全員で検討されている。 日々の状態確認に努めその人らしい暮らしに近づけるよう意見を出し合い検討している。 アセスメントを行い一人一人の生活リズムに合った援助計画を立てている。 個別で担当を設けており、フェニックスネット内で情報を細かく確認する事で個々に合ったアセスメントが出来ている。 日々の変化をフェニックスネットで共有する事で生活リズムに応じた提案が出来ている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の個々に合わせた柔軟な対応されていると思います。 ・生活リズムに着目したアセスメントができています。事業所内で意見交換を行い、利用者に向けた援助を追求する。
		12	介護・看護の両面からのアセスメントが適切に実施され、両者の共有、つき合わせ等が行われている	9	8	<p>訪問時に行った援助だけでなく利用者の状況、状態を記録に残している。 フェニックスネットにて看護のアセスメントを把握し共有している。 フェニックスネットを活用し共有つき合わせが出来ている。 両面からのアセスメントによる医療面で参考になる事が多い。 担当会議等の中で、つき合わせている。 看護への相談を積極的に行っている。 介護、看護とで敏速に相談し合っているとと思う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーさんの気付きは、とても参考になります。少しでも気になることあれば、いつでも御連絡いただきたいと思っています。 ・介護の専門職として担当者会議で意見を他のサービスに伝える事は重要だと思います。なかなか言えない事が多いと感じています。介護職の方は看護職より利用者に係る時間や回数が多いと思いますので看護からの情報を基に訪問時の様子等を的確に伝える事でより連携出来ると思います。 ・看護側も、適切で分かりやすいアセスメント呈示に心がけていく。両輪となって、利用者の支援につなげていけると良い。
②	利用者の心身の機能の維持回復や在宅生活の継続に軸足を置いた「未来志向型」の計画の作成	13	利用者の心身機能の維持回復に軸足を置いた計画の作成が志向されている	6	11	<p>全利用者に対し残存機能を活かした、維持の回復、自立支援の視点で計画されている。 退院後回復されたケースも多くあった。 自立支援になるように出来る事は行って頂く事を基本としている。 ケアプランに沿って計画書を作成している。 しっかりとアセスメントを行い、自立支援に向けた計画作成になっている。</p>	<p>その人の状態に応じ、良く対応して下さっているの、問題ないかと思えます。 個々に合わせた自立支援に向けた計画は大変ですが、とても大切な支援なので継続できるよう頑張ってください。 回復するケースは多くないと思いますがそのようなケースがあったという事は日頃のケアのケアの結果だと思えます。出来ない事を補うだけのサービスでない事を意識させられているからだと感じます。 利用者の状態変化に合わせて計画書を随時変更し、対応している。 ケアプラン作成時にも、きちんとご意見を伺う事が出来ています。 ケアマネのプランに沿って、自立支援の視点で計画作成を行うことが身につけてきている。</p>

		14	重度化しても医療依存度を高め過ぎないよう、利用者の今後の変化を予測し、先を見越した適切なリスク管理を実現するための、「未来志向型」の計画の作成が志向されている	4	12	1	<p>重度化しても本人の意向を踏まえ状態を維持できるようにリスク管理をし多職種と連携し計画されている。</p> <p>未来志向型の計画を作成するがADL低下にて変更したケースもある。</p> <p>心身機能の維持が主となった計画書となっている。</p> <p>リスク管理は以前より強化出来てきている。</p> <p>重度化しない様に気づいた事は看護やケアマネに報告して一緒に検討している。</p> <p>今後の変化を予測しながらリスク管理を含めた計画を立てている。</p> <p>利用者の今後の状態変化を予測した上でのプラン作成がさらに必要になっていく。</p> <p>一時的に医療処置が必要になってもまたもとに戻れるような計画がされていると思う。</p> <p>維持回復まで行かず現状維持になっている事が多い。</p> <p>在宅生活維持に向けてのアプローチは行って</p>	<ul style="list-style-type: none"> きちんと対応されていると思います。 介護と看護の連携が必要なことも多いので、情報を共有しながら連携できればと思います。 未来予測をする時リスクをすべてなくす事は出来ませんが考えられるリスクを把握し対策を検討する事は必要です。加齢に伴うリスクについては今後の利用者の生活がどうなっていくのかを想像しADLが低下してもその人が望む生活を維持できるように支援を今後ともお願いします。 利用者の状態変化に合わせて計画書を随時変更し、対応している。ケアマネージャーとの連携も密に行っている。 状態の変化に、早い対応が出来てくると思います。 リハビリについて入院中は毎日行っていたがなくなるわけである。なるべく落ちないように動いてもらいたい。 ヘルパーとしての判断を行ったうえで、多職種と連携して、重症化予防に取り組む。
(2) 利用者等の状況変化への柔軟な対応と計画の見直し								
①	計画上のサービス提供日時に限定されない、必要に応じた柔軟な定期巡回・随時対応サービスの提供	15	計画上のサービス提供日時以外であっても、利用者等の状況に変化が生じた場合は、必要に応じて新たに定期巡回・随時対応サービスの提供日時を設定するなど、柔軟な運営に努めている	14	3		<p>ご利用者に変化があれば随時訪問し対応している。</p> <p>訪問追加、キャンセル、コール対応と柔軟に対応している。</p> <p>体調不良時などは家族、訪問看護と連携をとり随時対応している。</p> <p>デイサービスを休まれた時、受診など急な変更でも、本人に合わせて対応している。</p> <p>利用者の変化で訪問回数を増やして対応している。</p> <p>必要に応じて柔軟にサービスを提供している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 随時の訪問等お手数をおかけする事と思いますがお願いします。 柔軟な対応が可能なサービスである事は利用者やその家族の大きな安心となります。今後とも引き続きお願いします。
②	継続したモニタリングを通じた利用者等の状況変化の早期把握と、計画への適宜反映	16	サービス提供を通じた、継続的なモニタリングによる、利用者等の状況変化の早期把握と、計画への適宜反映が行われている	11	6		<p>チームミーティング、モニタリングにて必要であれば計画書の変更を行っている。</p> <p>変更必要な場合は適宜反映している。</p> <p>月1回のモニタリングを行いケアマネに確認する事で家族や関係者に相談してくれている。</p> <p>変化があった場合は計画作成責任者に相談し、ケアマネに伝えて計画書の変更をしている。</p> <p>随時状況報告を行っている</p> <p>多職種との連携も図っている。</p> <p>定期的なモニタリング、訪問毎の状況から変化を見逃さないようにしている計画に反映させている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 随時訪問調整等お手数を掛けるとは思いますがいかがでしょうか。

(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	17	より効率的・効果的なサービス提供を実現するため、介護職、看護職のそれぞれの専門性を生かした役割分担が行われている	13	4	<p>介護と看護と専門性を活かした役割分担がされ看護が導入している方がスムーズでよい。フェニックスネットを活用し把握できており、それぞれ分担している。</p> <p>医療面は看護、生活介護面は介護と分担されているが協力体制は出来ている。</p> <p>変化があればすぐに情報共有されている。</p> <p>体調の変化があるときは看護に連絡し対応してもらっている。</p> <p>利用者の体調に合わせて必要時随時訪問している。コールにて緊急訪問も随時行っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 今後も情報を共有して、お互いに柔軟な対応を目指しましょう。 それぞれの専門性を生かした役割分担はできており、定期随時サービスの特徴である柔軟なサービスの提供がなされている。施設にいるのと同様なサービス提供ができてきているケースもある。
②	看護職によるサービス提供に関する指導、助言	18	看護職から介護職に対し、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、指導、助言が行われている	12	5	<p>ポジショニングや食事排泄など指導助言がある。</p> <p>必要時は直接看護に確認し指示をもらっている。</p> <p>研修で指導を受けたりポジショニングの方法。気づかない事など助言をもらえてる。</p> <p>感染対策の指導・助言を受ける事が出来ている。</p> <p>常に助言を頂いているヘルパーからも訪問介護へ投げかけ、助言を頂いている。</p> <p>敏速に指示をもらえていると思う。</p> <p>介護職からも看護職に対し要望や状態変化の報告を行っている。</p> <p>研修にて座学以外に実践も行い指導を受けている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> いつも柔軟な対応していただきありがとうございます。 昨年より自己評価が上がっています。今後もより良い状態で在宅生活が継続できるようにお願いします。 専門職からの情報や助言もらえるのは強みです、どんどん聞いて行ってください。 ヘルパーの方からも良く気付き、報告を頂いている。
(4) 利用者等との情報及び意識の共有							
①	利用者等に対する当該サービスの趣旨及び特徴等についての十分な情報提供	19	サービスの開始前に、利用者等に本サービスが「利用者等の在宅生活の継続」と「心身の機能の維持回復」を実現するためのサービスであり、訪問サービスは、その趣旨に沿って行われるアセスメントに基づき提供されることについて、十分な情報提供・説明が行われている	6	11	<p>開始時のプロセスが十分に行われている、援助が円滑に行えて居る事が多い。</p> <p>契約時説明しているが、実際スタートしやりながら説明していく事も確認しながら伝えている。</p> <p>開始前に担当会議、入院中の方は退院前にカンファレンスに出席、情報提供・契約時に説明をしている。</p> <p>初回訪問時に書面と口頭でわかりやすく説明している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> いつもきちんと対応していただいている。 「定額制」だけで打ち出すと自立支援の為専門職の役割まで理解しづらいと思う。丁寧な説明が求められると思う。 利用開始時にサービスについて理解してもらおう事で適切な利用に繋がります。ただ1回だけ説明して全部を理解してもらおう事は難しいので訪問に入りながら説明し理解を頂く事になる様に思います。 利用者等にサービス内容を説明することについては、書面・口頭で問題なくできている。 十分に説明をされていると思います。一度の説明でわかりにくい部分も、その都度説明がされていると感じます。

②	利用者等との目標及び計画の共有と、適時適切な情報の提供	20	作成した計画の目標及びその内容について、利用者等に十分な説明を行うなど、共通の認識を得るための努力がされている	8	6	3	<p>ケアプランで目標はいつでも確認ができ、利用者家族に十分に説明が行われ理解を得られていると思う。</p> <p>計画書の説明を行い、理解頂けるまで本人のわかりやすいように伝えている。</p> <p>毎月モニタリングが全員見れるので認識出来ている。</p> <p>計画書配布の時に説明し、分からない点などは、聞いてもらうようにしている。</p> <p>個人的に計画書の十分な説明は行えていなかった。</p> <p>遠方の家族もいられ数回の説明で理解されているのか不明</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・いつもきちんと対応されていると思います。 ・目標では「利用者の目標」なので理解して頂き目標に向かっていければ良いと思います。 ・利用者や家族等に十分な説明を実施し、分かりやすい説明を心がけている。 ・丁寧に説明しても理解が難しい利用者もいるので、ケアチームで支援の方向性を共有して対応する事が大事だと思います。
		21	利用者の状況の変化や、それに伴うサービス提供の変化等について、家族等への適時・適切な報告・相談等が行われている	11	6		<p>変化時には連絡ノートの活用やメモを利用したり状態によっては電話などで直接伝えている。</p> <p>変化時はすぐに家族へ連絡している。いつもと違う、気になること等ある時は適時報告・相談している。</p> <p>利用者の状況ご家族の声を聞きながら変化に対応している。</p> <p>共有ノートや電話やメール連絡しタイムリーに行われている</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・家族との対話は、ケアマネよりも密にされているので助かっている。 ・利用者の状態に変化があるときなど、家族等に随時報告・相談している。 ・必要時、家族への連絡は出来ていると感じる。

2. 多職種連携に基づいた包括的・継続的マネジメント

(1) 共同ケアマネジメントの実践

①	利用者等の状況の変化についての、ケアマネジャーとの適切な情報共有及びケアプランへの積極的な提案	22	ケアマネジャーとの間で、利用者へのサービス提供状況、心身の機能の変化、周辺環境の変化等に係る情報が共有され、サービスの提供日時等が共同で決められている	12	5		<p>利用者心身の環境の変化、サービスの提供状況は常に記録され、サービスの提供日程は相談され決められている。</p> <p>同事業所のケアマネとは直接相談し、連携出来ている事業所はフェニックスネットを活用し情報共有、情報交換出来ている。</p> <p>利用者おの意見事業所間の意見を聞いて決めている。</p> <p>毎月のモニタリングで情報発信している。サービス提供時間は大体決められており、多少の前後は承知された上で、必要時は日程を合わせている。</p> <p>情報提供は、フェニックスネットでリアルタイムで情報が確認できる。</p> <p>計画作成責任者を通じ日常の細かな情報提供に努めている。</p> <p>ケアマネと情報共有し利用者にあったサービスが提供されている。</p> <p>連絡を密にとりサービス提供について共同で決めている。</p> <p>電話で確認、フェニックスネットにてコメントで返信している。誤りのないようにしている。</p> <p>変化や変更があった際に互いに連絡を取り合っている。ケアマネに連絡している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・フェニックスネットや電話などで、情報共有できており、共同で日程調整行っている。 ・日常的にフェニックスネットの活用が行えており喧嘩時には相談、報告の電話も頂けている。 ・多くのケアマネジャーと関りがあると思いますがケアマネジャーとの連携での課題はありませんか？ ・事業所においてはフェニックスネット連携の体制はあるもののタブレット活用の環境ではない為フェニックスネット上の情報を逐次確認をする事は困難。現状としてはフェニックスネットの有効活用は困難。電話、FAXが確実 ・ICTやフェニックスネットの活用により、適宜情報共有は出来ている。毎月のモニタリング作成時にサービス提供責任者が確認し、ケアマネジャーに報告している。 ・フェニックスネットの活用により、情報共有は十分に出来ている。
---	---	----	---	----	---	--	--	---

		23	計画の目標達成のために、必要に応じて、ケアプランへの積極的な提案(地域内のフォーマル・インフォーマルサービスの活用等を含む)が行われている	6	9	2	介護保険を使わないサービスや家族の協力等を含む計画がされている。 ケアマネに相談し必要なサービスを提供している。 有料サービスなど情報提供することもある。 土・日・祭日など休みがあるとケアマネとの連絡が上手くいかない時がある。 毎月のモニタリングにて評価しケアマネへ繋げている。 配食や買い物支援など保険外サービスも情報提供している。 新たに必要なケア内容を伝えている。 積極的な提案をしていく必要はあるものの伝えるタイミングが難しい。	・いろいろな提案をしていただいております。 ケアマネジャーとの連絡が上手くいかない時の対策は話し合っていますか？ ・毎月の評価時に担当ケアマネジャーに必要時提案している。 ・利用者にとって必要な支援は、今後もケアマネや家族と相談しながら、チームで対応していくことが大切だと思います。	
②	定期的なアセスメント結果や目標の達成状況等に関する、多職種への積極的な情報提供	24	サービス担当者会議等の場を通じて、利用者等の状況や計画目標の達成状況について、多職種への情報提供が行われている	9	8		担当者会議に出席できない時は照会用紙で情報提供し、後日会議録等で情報の共有がある。担当者会議での情報をフェニックスネットにて確認でき、新たな情報がすぐに反映されていると思う。 担当者会議は多職種との検討や利用状況等よい情報共有の場になっている。 必要時には開催依頼し情報提供、共有している。 モニタリングや状態の変化があればタブレットに入力している。 会議にて達成状況を報告している。	きちんといただけているとの認識です。 利用者の状況や計画目標の達成状況はわかりやすく情報提供されています。(中央) 担当者会議での専門職としての意見をいう事は簡単ではないと思いますがケアプランを作成するケアマネジャーにとっても必要な情報だと思います。積極的に意見を言って欲しいと思います。(市) ICTやフェニックスネットの活用により、多職種へ積極的な情報提供に努めている。(ふかさわ) サービス担当者会議へのご参加、照会用紙の作成などご協力いただいています。(社協) サービス担当者会議においては、利用状況や今後の視点等が出され、積極的な情報提供がなされている。アセスメントのみのケースの場合は、担当者会議録が情報源となっている。また、居宅サービス計画書等を書類に入れて頂いております共有できています。(しなの)	
(2) 多職種連携を通じた包括的・継続的マネジメントへの貢献									
①	利用者の在宅生活の継続に必要となる、利用者等に対する包括的なサポートについての、多職種による検討	25	利用者の在宅生活の継続に必要な、包括的なサポート(保険外サービス、インフォーマルケア等の活用を含む)について、必要に応じて多職種による検討が行われている(※任意評価項目)	5	7		ケアマネに相談している。 多職種で話し合い出来ている。 他サービス事業者とも連携しながら在宅サポートを行っている。	よく検討できていると思います。 コメントにあるように、課題があれば発信していただき、本人、家族、多職種で解決策を検討する事が大事だと思います。	

		<p>26 病院・施設への入院・入所、及び病院・施設からの退院・退所の際などに、切れ目のない介護・看護サービスを提供するために、必要に応じて多職種による検討や情報の共有が行われている <u>(※任意評価項目)</u></p>	4	8	<p>ケアマネを中心に情報共有を行っている。 新規の方は病院からの情報が少ない。 退院前に自宅外出し、退院後の生活・支援方法を多職種で検討することもある。 利用者の体調変化によって敏速な対応が出来ていると思う。 退院初日から援助開始になることもあり入院中に会議を行い在宅で不安のないように多職種で情報共有している。 書類やフェニックスネットでも添付書類で共有出来ている。 変化時にフェニックスネットを共有し、きめ細やかに切れ目のない援助が行われている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・必要時には、みなさんにも来ていただけてと思います。 ・個々の利用者に合わせて、柔軟な対応されており、手厚い介護されていると思います。 ・フェニックスネットになる情報共有は有効で助かっています。 ・退院初日から支援開始していただけることは助かります。 ・多職種による情報共有や提案が行われている。
--	--	---	---	---	--	--

②	多職種による効果的な役割分担及び連携に係る検討と、必要に応じた関係者等への積極的な提案	27	地域における利用者の在宅生活の継続に必要となる、包括的なサポート体制を構築するため、多職種による効果的な役割分担や連携方策等について検討し、共有がされている(※任意評価項目)	2	10		フェニックスネットを広めて多職種で連携したい。 担当者会議等で話し合い、検討が行われている。 多職種での役割分担で効率的に行われている。 多職種で情報共有し検討が行われている。 夜間の変化時も看護と連携し、看護の指示にて援助を行っている。	・医師との連携はどうですか？ ・いつでも看護と連携が取れるのは、事業所の強みだと思います。
---	---	----	---	---	----	--	---	--

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	介護・医療連携推進会議の記録や、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	28	介護・医療連携推進会議の記録について、誰でも見ることのできるような方法での情報発信が、迅速に行われている	9	8		会議録は資料に目を通し職員全員が周知している。 誰でも見れるように見える所に置いてあるが見ている人は少ないように感じる。 敏速に記録し作成している。	<ul style="list-style-type: none"> ・きちんと情報発信していただいている。 ・資料を見ている。 ・資料は迅速に見せてもらっている。 ・会議録も、すべてに目を通すことは難しいと思うので、ここだけはという感じで回覧してもよいかもしれませんね。 ・とても分かりやすい会議録です。 ・当事業所でも回覧をするようにしています。 ・問題となる内容もないので自分からも見に行く事もない。 ・会終了後、すぐに議事録を閲覧できている。 ・迅速に行われていると思います。 ・会議録に関しては、適切に管理されている。
		29	当該サービスの概要や効果等についての、地域における正しい理解を広めるため、積極的な広報周知が行われている	5	12		<p>広報誌『まもーる通信』を作成しアピールしている。 広報誌で事業所の紹介、病院で説明会を行っている。 推進会議で委員に2ヶ月に1回、会報を出し、サービスの様子を伝えている。 地域で正しい理解を広めたいが日々の業務もあり積極的に行う事も難しいところもある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な方々はわかるが、わからない方もまだまだおられるので、ケアマネも協力して周知していきたい。 ・広報を配っている。見れる情報があると良い。 ・利用者家族からすると通信でサービスの様子がわかる。 ・定期随時のみならず、事業所の特徴や地域における立ち位置のような内容を地域住民にぜひ知っていただきたいですね。各事業所単位でなく、法人全体での課題だと感じます。 ・積極的に活動されPRされています。 ・見させて頂いています。また、事業所内で掲示しています。 ・会議録を職員全員が見れるように興味を持って欲しいです。また出席しない職員の意見もお聞きしたいです。 ・広報誌等で情報発信に努めている姿勢が感じられる。 ・本来業務もある中で、広報活動も頑張られていると思います。 ・定期的な広報誌の配信ありがとうございます。事業所の活動や方針を拝見しています。 ・広報誌や推進会議で地域に広めていってください。他にも啓発活動できるか所があれば探ってみて下さい。 ・積極的にアピールしている。伝える相手によって、内容や見せ方を工夫する必要がある。難しいが、継続することによって、効果がみえてくるものと思う。

(2) 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	30	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十分に理解している	4	13		<p>介護保険事業計画は、毎年4月の研修レジメで取り入れ、周知を図っている。地域包括ケアの研修もあり理解している。長岡市第9期介護計画書はタブレットで確認出来る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・理解している事は素晴らしいと思います。 ・周知しみんなのできるよう見れるようにしているのは良いと思います。
②	サービス提供における、地域への展開	31	サービスの提供エリアについて、特定の建物等に限定せず、地域へ広く展開していくことが志向されている	12	5		<p>幅広く利用されているが今後も展開が必要。特定施設に限定していない。エリア外でも訪問可能な所は受け、訪問調整している。エリア外でも必要に応じて対応している。事業所では対応困難時はこぶし園ヘルパーは包括エリアごと事業所があるので、対応できる事業所に打診している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サポート出来るネットワーク体制があり大変心強い状況です。 ・実際のニーズもありエリアの展開を期待しています。 ・エリア外の依頼はあるが、受入が難しい場合でも包括エリアごとの事業所と連携を取り、対応を打診することで断らない体制が出来ていると感じる。 ・それだけでなくも範囲が広く、大変だと思います。

③	安心して暮らせるまちづくりに向けた、積極的な課題提起、改善策の提案等	32	当該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、介護・看護の観点から、まちづくりに係る問題認識を広い関係者間で共有し、必要に応じて具体的な課題提起、改善策の提案等(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)が行われている <u>(※任意評価項目)</u>	2	9	2	ネットワーク活用は出来ていなく今後の課題。地域のまちづくりにもう少し関係性を深める必要がある。推進会議で課題が上がれば検討している。推進会議にて地域の声を聞く機会を作っている。定期的な会議や行事等に参加し地域とのコミュニケーションを図っている。まちづくりに関する問題認識の共有や提案など出来ていない。	・地域との関係作り難しいですが行ってってください。
---	------------------------------------	----	--	---	---	---	--	---------------------------

Ⅲ 結果評価(Outcome)

①	サービス導入後の利用者の変化	33	サービスの導入により、利用者ごとの計画目標の達成が図られている	6	11		<p>チームミーティングにて評価し気付いた点をあげている。</p> <p>利用者、個々のニーズに沿って行っている。モニタリングで目標達成出来ているか評価している。</p> <p>利用者ごとの計画目標があり達成出来るように努め、出来ない時は目標の見直しがある。サービス提供していく中で伝えている。心身の状態にもよるが気持ちの安定、安心感には繋がっている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・きちんとできていると思います。 ・その方がどこまで出来ているか？考えられている。 ・どうしても利用者の具合は徐々に後退する中でその都度その状況に適した対応を取ってもらいとても感謝している。 ・計画・目標は、利用者とサービス提供側と共有し、ともに評価しながら達成に向けて取り組んでいただきたいです。 ・引き継ぎ、目標達成に向けて頑張ってください。 ・看護よりかかわる間隔や頻度が多いと思います。モニタリングや情報を参考にしております。 ・目標の達成が出来た利用者ほどのくらいいられますか？目標達成できなかった時は目標の見直しだけでなくケアの方法も見直しも良いと思います。 ・良くして頂いていると思います。 ・利用者に変化があった時は早期にサービス内容の検討を行っている。 ・目標達成に向けた支援ができています。 ・毎日ミーティング、カンファレンスにてよく話し合っていると思います。 ・利用者の変化を適切にアセスメントすること。事業所ミーティングにより、様々な視点をもつ。
---	----------------	----	---------------------------------	---	----	--	--	--

	在宅生活の継続に対する安心感	34	サービスの導入により、利用者等において、在宅生活の継続に対する安心感が得られている	10	7		<p>テレビ電話のコールボタン、随時夜間の対応にて安心している。利用者ご家族からは安心と声がある。</p> <p>相談できたり、出来ないところを手伝ってもらえるのでありがたいと感謝の言葉を頂くこともある。24時間365日は安心感があると思う。</p> <p>在宅で生活できる。入院し退院後も自宅に戻る事が出来ると声あり。</p> <p>精一杯サービスを提供してるつもりでも、もっと(介護保険外)を求める利用者がいる。</p> <p>テレビ電話を活用する事で緊急時の安心感が得られている。</p> <p>サービス導入により利用者が在宅生活を安心して継続出来ている。</p> <p>表情も明るくなる方が多く安心感はあるように感じる。</p> <p>コールボタンを持つことで誰かと繋がっている、持つだけでも安心との声は多く聞かれる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・安心感を得られていると思います。 ・遠くの親族はいいと思う。 ・テレビ電話の活用によりいつでも24時間相談できる体制がある事で在宅生活が安心して送れる基盤になっていると思う。 ・利用者本人もその家族も安心して在宅生活を送る事が出来ている。 ・24時間365日の対応ありがとうございます。このサービスがなければ在宅生活は難しいという方も多いのではないのでしょうか。人と人との関係性の中でご苦労されることも多々あると思いますが、できることできないことを明確に、サービスの特徴をしっかりと説明しつつ、サービス提供者と利用者が互いに気持ちよく継続していけると良いですね。 利用者、その家族はとでも安心した生活を送ることができていると思います。 ・テレビ電話設置にて、電話だけでなく顔も見れ、場合によっては薬服用後の袋の確認ができ精神面だけでなく、医療面でも安心して過ごせると思います。 ・利用者や家族から安心して在宅生活を送る事が出来るとの声が聞かれる事は職員にとって嬉しい事です。 ・細かな対応して頂いていると思います。 ・夜間等随時何かあった時に連絡できるサービスは、利用者にとって安心でき、手厚いサービスであると感じる。 ・定期随時を利用することで、在宅での生活を選択できる方も居ると思います。これからも頑張ってください。 ・消防としても24時間訪問対応して頂くことは、大変助かっています。 ・サービス自体に安心感があるとは思いますが、職員個々の寄り添いが安心を強くするものと思う。これからも、寄り添い、安心感のあるケア提供を期待する。
--	----------------	----	---	----	---	--	---	--