

メッツ川崎ヘルパーステーション 自己評価・外部評価 評価表

タイトル 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	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
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	1	3	2	3	理念について一部理解できていない職員もいる為、職員の意識の統一を図る必要がある。	•どのようにして職員の意識の統一を図っていくかと考えていますか。(内容によっては、意識の統一までいかなくても各職員の意見をお互いに共有することから始めても良いと思います。)・ミーティング時に毎回理念の復唱などの方法も考えられるのでは？理念を理解し行うことは長い時間が必要かと。入職時(中途採用も含め)のオリエンテーションで確実に伝えることが必要と思われる。継続していくことで理解されていくと思います。
(2) 適正な人材の育成									
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	1	3	1	3	一部職員は理解できていないため意識付けする機会が必要。	理解に向けて何か取り組んでいる、又は取り組もうとしていることはありますか。(去年の改善計画では事業所内研修を行い…とありましたが)・ミーティング時に毎回理念の復唱などの方法も考えられるのでは？入職時(中途採用も含め)のオリエンテーションで確実に伝えることが必要と思われる。継続していくことで理解されていくと思います。
		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	1	4	3	0	法人内で月一回の研修を行っている。法人外の研修については案内等は回覧し参加を促したが出席には至っていない。	職員の適性等をふまえて、外部研修に参加する人を選出するのも良いと思います。多職種連携の為に講習会等外部研修会には積極的に参加されると職員の技術向上につながります。参加の促しだけでなく指示もあっても良いのでは。(法人外の)研修参加を促してください。

タイトル 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	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
I 構造評価 (Structure) [適切な事業運営]									
(2) 適正な人材の育成									
①	専門技術の向上のための取り組み	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	0	7	1	0	職員一人一人の特性を考えた配置がなされている。	職員の能力開発の面で工夫していることはありますか。
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	2	7	0	0	朝・昼の小ミーティングにて毎日、介護、看護でカンファレンスを行い、出来ている。	介護職と看護職が定期的に情報を直接共有する機会があり、良いと思います。・ミーティング、カンファレンスは重要です。続けてください。・そのように感じられます。
(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	0	4	4	0	お客様の特徴や信頼関係を考慮し、意見交換を行いながら柔軟な配置を行っている。	意見交換も踏まえ、最良な配置に向けて取り組んでいると思う一方で、どのような理由から「出来ていないことが多い」に○が付いたのでしょうか。・出来ていると思いますので出来ていないという評価でなくてもいい
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	0	6	3	0	職員に会議内容を伝え、サービス提供時の参考となっている。	具体的にこういう内容が参考になった、というような事例があればお聞きしたいです。

タイトル 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	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
I 構造評価(Structure) [適切な事業運営]									
(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	2	6	1	0	それぞれの業種が適宜情報を発進し、職員間でそれを共有できている。	昨年度の自己評価では、ケアマネとの共有はできていないところもあるとのコメントがありましたが、現在はどうでしょうか。常に維持向上するように努めてください。・出来ている。
(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)	1	3	5	0	法人内で対策は取られているが事業所として具体的な対策はなされていないと思うので検討が必要。	法人内での対策が定期巡回事業所としても機能するものになっていますか。・訓練も必要と思われます。・夜間外へ出ることが無いのであれば建物内の防犯対策を強化してください。
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	1	8	0	0	書類やファイル等の取り扱いを、職員が管理された場所でそれぞれに慎重に行なっている。	具体的にどのような取扱いをしていますか。各職員の自己評価は「(ほぼ)できている」であったので、今後も継続できるようにお願いします。・個人情報の保護は徹底してください。

タイトル 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	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
II 過程評価 (Process)									
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	2	7	0	0	利用者の生活に寄り添い観察することで、職員間で情報の提案がありまた、それを共有している	職員間で情報の提案や共有ができています。・出来ていると思います。
		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	3	6	0	0	毎日のミーティングで意見交換を行い共有・突き合わせを行うようにしている。	介護はもちろん、看護の面からも行われている。・継続してください。
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	1	6	2	0	ミーティングやカンファレンス時の意見を取り入れて細かく見直している。	以前の介護医療連携推進会議の報告で、利用者の心身機能の回復に向けて取り組んだ事例がありました。引き続き、心身機能の回復を目指すようなサービス提供を期待します。自立支援の視点で見直しが出来るとよい。・個々人の状況に応じた適切な対応に注力してください。

タイトル 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	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
II 過程評価 (Process)									
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									
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	14	重度化しても医療依存度を高め過ぎないよう、利用者の方々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	0	4	5	0	看護とのカンファレンスは毎日行なっているが、利用者の方々の状態が重度化した場合の対応については今一歩のように思う	今一歩のように思う理由は何ですか。・職員の経験も差が大きいと思われるので指導体制も強化していきましょう。・部内外の事例検討会を開催（参加）すると、対応力の向上につながると思います。・状態が重度化した時にはもっとカンファレンスをしていくことでより良いケアの提供になります。
(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、利用者の方々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	3	6	0	0	随時対応サービスを行い細かく対応している・利用者の方々の状況に応じた定期巡回と随時対応を行なっている	利用者の方々の変化に応じた柔軟な対応ができていると思う。このサービスのメリットです。出来ていると思います。
②	継続したモニタリングを通じた利用者の方々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、利用者の方々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	2	6	1	0	各担当者によるモニタリングが行われている・モニタリングを定期的に行い、情報を共有して利用者の方々の変化に対応したサービスが提供されていると思う	継続的にモニタリングが行われ、利用者の方々の状態変化に対応できていると思う。・日々の気づきが情報の共有となっていると思います。

タイトル 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	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
II 過程評価 (Process)									
1. 利用者等の特性・変化に応じた専門的なサービス提供									
(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	1	7	1	0	訪問介護、訪問看護のそれぞれの役割を持ってサービスを提供している	今後もそれぞれの専門性を生かした効果的なサービス提供を行ってください。・一体型サービスのメリットを生かしてほしい。・継続してください。
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	3	6	0	0	毎日のカンファレンスの中で対応方法の指示があり、介護からも情報共有をすることで行なえている。	看護職による助言等がサービス提供に生かされていると思う。・一体型サービスのメリットを生かしてほしい。・介護職員の方々も利用者の方々の病状、現状をよく把握してサービス提供を行っていると感じます。・継続してください。
(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	0	6	2	0	サービスの提供前にお客様に事前に説明し同意を得ている。	定期巡回がどのようなサービスであるか説明するのは難しいと思いますが、説明する際に工夫している点はありますか。サービス後も継続して説明してください。・継続してください。

タイトル 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	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
II 過程評価 (Process)									
1. 利用者等の特性・変化に応じた専門的なサービス提供									
(4) 利用者等との情報及び意識の共有									
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	1	5	1	1	本人や家族に説明し、不明点があればその都度説明対応している。	計画や目標を利用者や家族と共有することが、利用者の心身機能の維持向上に欠かせないと思うので、引き続き共通の認識を得るための取組をお願いします。・継続してください。一度での理解は難しいので今後もその都度説明してください。
		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	0	2	6	1	利用者の生活の中変化があった際は、ご家族へ連絡し、変更している。	ヘルパーより「もつとできるのでは」という意見があったとのことで、その気づきをよりよい取組みにつなげてください。・家族への連絡は確実に実行してください。全員が満足は大変かと思えます。それぞれ感じ方受け止め方が違うので、家族への連絡をしたという情報の共有が出来ていないのでは？他の情報も含め、情報の周知共有方法の再検討が必要。ご家族へ連絡できているのであれば「できていないことが多い」ではなくても良いのでは？
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	3	6	0	0	利用者の状態変化の様子を共有し生活リズムを考慮し共同で相談して決めている	定期巡回で把握した情報をケアマネジャーと共有し、共同でケアマネジメントが行えていると思う。出来ていると思う。
		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	0	6	3	0	地域でのサービスまではまだ行き着いていない。	地域における多様な資源については、どのように捉えていますか。

タイトル 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	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
II 過程評価 (Process)									
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									
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	0	7	1	0	日常の様子を記録にきちんと残り情報の共有はしているが、計画目標の達成状況までは行き渡っていないように思う為、工夫が必要。	目標の達成状況も含めて、情報の共有を行ってください。達成状況の計測は難しいと思いますが工夫を重ねてください。
(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となる、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)	0	2	0	0	ケアマネを通じて行われている。	利用者の生活の実態を把握している定期巡回事業所の強みを活かし、ケアマネジャーや他職種へ包括的なサポートとなるような提案等を行い、多職種での検討のきっかけになることを期待します。出来ている。
		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(※任意評価項目)	0	2	1	0	事前面談や状態確認、サマリーの作成、回覧を行うことで情報共有に努めている。	情報の共有が図られている。出来ている。

タイトル 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	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
II 過程評価 (Process)									
2. 多職種連携に基づいた包括的・継続的マネジメント									
(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									
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)	0	2	0	0	現在は出来ていない。	少しずつ在宅の方も利用し始めているので、今後も地域にも目を向けたサービス提供をお願いします。
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	3	5	0	1	会議の資料が誰でも手に取れる場所に置いてあり情報公開されている	介護・医療連携推進会議を活用してサービス提供にぜひ活かしてください。
		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	1	5	2	0	地域、町内会などに出席し説明・案内を行なった。	今後も、地域への積極的な関わりをお願いします。・ヘルパーステーションだよりなどサービスの案内とともに介護予防ワンポイントアドバイスなどの広報誌を町内に回覧することも出来るのではないのでしょうか。地域の方への周知が難しいですが頑張ってください。

タイトル 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	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
II 過程評価(Process)									
3. 誰でも安心して暮らせるまちづくりへの参画									
(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	0	5	3	1	理解できていない職員もいるため今後の課題。	定期巡回サービスが地域包括ケアシステムを担っているサービスのひとつであることを職員間で共有できると良いと思います。・研修体制の強化が必要かもしれません。・理解は難しいと思いますが情報収集して頑張りましょう。
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	1	5	3	0	現在の入居者を大事にしなが ら周辺地域の訪問へと広げて いる。	地域への積極的なサービス展 開を期待します。施設内で構 築されたシステムが地域在宅 で生活する方にも今後提供さ れていくことを期待します。・頑 張ってください。
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>	0	1	0	1	そこまでの提案は出来ていない。	左記の項目が定期巡回サービスに期待されている役割のひとつであることをふまえて、今後もサービス提供等を行ってください。現在は出来ていないかもしれませんが、少しずつ進めていくことができることを期待します。

タイトル 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	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
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	2	7	0	0	日常の様子観察をしながらサービスの提供を行なっているので目標達成に近づいている	今後も、自立支援にむけた取り組みをお願いします。出来ていると思う。・継続してください。
②	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	2	7	0	0	信頼の関係を作り在宅生活を支え、安楽な生活を維持する援助で、利用者は安心して	職員に対して、利用者から安心感を得られている旨の話があったとのことで、今後も継続できるようお願いします。出来ていると思う。看護職員のきめ細かい対応により、病状が進行しても利用者が安心して生活できるシステムが構築できていると感じます。・継続してください。