

メッツ川崎ヘルパーステーション 令和元年度自己評価・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	3	12		1	ほぼ周知できているが、理念が 周知できていない職員もいる。 掲示する等意識して行動できる よう対応する。	前年度のコメントにもありましたように、理念 は掲げるだけでは効果がありません。各職 員が理念に込められた真の意味を理解する ことが必要です。そのうえで、理念に沿った 業務内容になっていることが重要と考えま す。全職員が同じ意識を持ち行動すること で質の高いサービス提供が出来るのかと思 います。資料にもわかりやすく提示されてい るので出来ています。
(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	15			研修実施の効果があつた。	前年度と比較して自己評価「できている」と の回答が減っていますが、研修の効果が あつたとする根拠は何でしょうか。どの様な 研修を具体的にに行ったのでしょうか？今後 も定期的な研修を継続させていく必要があ るかと思えます。
		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	7	8	1		法人内で外部講師を招致し研 修を行っている。法人外の研修 参加については現状難しい。ま た、オペレーターの研修を行っ てほしいと意見が上がっていた ため検討する。	前年度と比較すると自己評価は下がって いるように感じます。法人外研修への参加が 困難な原因を明らかにして対応した方が良 いと考えます。また、オペレーター研修の希 望があつたという事は業務に不安を感じて いたのでしょうか。法人外の研修に参加す ることにより事業所のいい点悪い点を発見し 更なる発展につながると思えます。現場ス タッフの抱える問題等、希望に沿った研修を 取り入れる工夫が必要であると思えます。外 部講師より講義を受けることにより緊張感と 新鮮な感情で話を聞くことが出来ている。外 部講師の研修は非常に有効だと思います。

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		
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	1	13	1		職員一人一人の特性や能力を把握した配置がなされている。	「特性を踏まえた配置」がされているかはわかりません。職員の専門的技術の向上を図り、質の高いサービスを安定して提供できるように、教育マニュアル等の整備も必要と考えます。技術向上のための法人内研修開催は評価できません。
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	6	10			朝・昼・夕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コミュニケーションが十分に取れている。	1日3回、カンファレンスを行っていることは良いことだと思います。しかし、カンファレンスを行うことと、相互理解・認識の共有は一致しないこともあります。カンファレンスの内容がサービスの質の向上につながるものになるようになっていくか確認をしてください。毎日カンファレンスを行う事により細かな部分まで共有することが出来ている。ミーティングやカンファレンスのみでなく日頃からちょっとした情報の共有が円滑にできる体制が望ましいと思います。
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	1	10	5		お客様の特徴やヘルパーとの信頼関係を考慮し行っているが、最適でないと感じている職員もいるため検討が必要。	最適でないと感じている理由を具体的に適切に対応してください。ヘルパーは介護の専門職であることから、どの利用者にも対応できる知識と技術を持つことも必要ではないでしょうか。お客様との接点が重要だと思います。臨機応変な対応に努めてください。信頼関係は必要不可欠な職種と考えます。サービスを受けている方が不快な思いをされないよう配慮は必要と考えます。なぜ最適でないと感じるか各々職員に聞き取り、その問題について全体で話し合い問題を共有することがまず大切になった来るのではないのでしょうか。
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	1	14	1		サービス提供に反映させているが職員に対し周知までは出来ていない。	自己評価は上がっているようですが、コメントは前年と同様です。原因は何でしょうか。会議での報告等は毎回同じように感じます。改善してほしいと思い伝えたことが活かされているとは思えません。改善に向けて取り組んだことがわかるような報告が聞けたら良いと思います。ミーティング時や回覧等を利用し周知させる工夫をしてみてもいいのではないでしょうか。

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		
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	5	11			スマートフォンを使用し共有できている。	良い取り組みだと思います。同じ情報についても個々職員により理解に差が出るころだと思いますので、より一層、質を高められるようできたら良いと思います。フェニックスネットに登録することで緊急時に更に迅速対応可能になるのではないかと思います。
(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)	3	12	1		法人内で対策は取られているが、事業所としても研修を行うなどして対策の検討が必要。	コメントが前年と同じ内容です。具体的に活用できるマニュアルを作成してはいかがでしょうか。早めの研修が必要かと思えます。近年災害が多くある為対応の確立、周知は必要。また定期的な見直しも必要と考えます。日ごろの訓練が重要と思えます。
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	2	14			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。	自己評価が前年より良くなっていて、取り組んだ成果が得ているように感じます。今後も個人情報の取扱いに注意してください。利用者名等記入されたメモ等もシュレッダーにかけて処分するなどの徹底が必要かと思えます。

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									
(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	6	10			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した、それを共有している。	サ高住での生活は「どの方も同じ」になりやすいと思いますが、入居前の情報等から入居後もその人らしい生活が続けられるようにするためには、職員間だけでなく、ケアマネジャーとも連携することが重要です。
		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	6	10			毎日朝・昼・夕のミーティングで介護看護の意見交換を行いケアを提供できるようにしている。	意見交換だけでなく、介護・看護双方が互いの専門性を高めることで、より良いサービス提供につながると思います。また、意見が言いやすい環境になっているでしょうか。ミーティングに参加できない職員にも情報が行き届くようにしてください。毎日のカンファレンスにて共有できている。下位互換スタッフ、看護間スタッフはもとよりミーティング以外でも日頃から細かな情報共有、意見交換が必要かと思えます。
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	4	12			ミーティングやカンファレンス時の意見を取り入れて状態に合わせた計画の変更を行っている。	計画を変更するときはケアマネジャーに報告や相談をしていますか。職員間だけでなく、利用者に関係する職種と連携をしてください。個々の担当者を主導に日々の計画の見直し、振り返りが必要かと思えます。

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									
(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	利用者等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、利用者等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	1	13	1		利用者の状態が重度化した場合の対応については現在のリスク管理に努めている。	前年に比べると自己評価が良くなっていますが、コメントからは、その理由がわからないのは残念です。本年度は運動会が開催され心身機能維持回復を促す良い取り組みだったと思います。状態や病状について日頃から本人や家族とも話し合い今後のリスク、状態変化についても予測確認しておく必要があるかと思っています。
(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	7	9			随時対応サービスを行い細かく対応している。利用者等の状況に応じた定期巡回と随時対応を行なっている	前年より自己評価が下がっています。随時の対応が多くなったり、その内容によっては居宅サービス計画の変更が必要になることもありますので、関係する職種の意見も聞く等連携を図ってください。また、コールの依頼内容の「不安の解消」が多くなっているとの報告もあり気になるところです。定期随時の特徴をしっかりと取り入れた柔軟な対応をされている。
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	4	12			各利用者担当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変化に対応したサービスが提供している	今後も定期的に適切なモニタリングを行ってください。

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)									
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	3	11	2		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、協力体制は出来ている。	看護が係わることで、悪化予防や自立支援に資するケアになることが重要です。より質の高いサービスとなるようにしていただきたいと思います。出来ていないことが多いと感じている方がいられることについてアンケートを取るなどして問題点を明確に出来ればより良い体制が出来るのではないのでしょうか。
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	4	11			毎日のカンファレンスの中で対応方法の助言があり、介護からも情報共有をすることで行なえている。維持は出来ているが回復となると難しい。	適切な指導や助言を行うためには高い知識が必要です。会議の報告だけではコメントすることは難しいですが、前年の自己評価より下がっていますので、原因を明らかにして対応することが必要ではないのでしょうか。毎日のカンファレンスの中で共有できている。介護職の方々も利用者の方の現状をしっかりと把握したうえでサービス提供が行われカンファレンスがしっかりと行えていると思えます。
(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	2	14			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。求めに応じて再度説明も行っている。	自己評価が前年より下がっています。当該サービスの特徴は良い所だけでなく、でメリットについても理解し、利用者が適切にサービスを選択し利用できるようにすることも必要です。利用中の利用者についても状況の変化により、サービスの変更もあるかと思えます。ケアマネジャーの作成する居宅サービス計画書の作成にも協力してください。

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									
(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	14	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。求めに応じて再度説明しているが、担当以外の計画目標について不安を感じている職員もいるため、共有方法や周知に検討が必要。	前年より自己評価が下がっています。コメント中の「担当以外の計画目標について不安を感じている」とありますが、その原因を明らかにしてください。計画や目標は担当だけで作成するものではないと考えます。多くの意見を聞き、利用者にとって最良のサービスが提供できるようにしてください。定期的に担当主導のケース会議を行う等工夫をして一人一人の利用者を全体で支えているという意識を強く持てればいいのではと感じました。
		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	4	11			管理者を通じて利用者の変化や状態報告はできている。	継続してください。担当が直接ご家族とかかわることは無いのでしょうか。
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	13			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	介護サービスはケアマネジャーが作成する居宅サービス計画に基づいて各サービスが利用者ごとに個別のサービス計画を作成しますので、ケアマネジャーとの連携は重要です。会議の報告からはケアマネジャーとの連携が適切にされているのかがわかりません。
		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	2	14			地域内のフォーマルインフォーマルサービスの提案、活用はまだ行き着いていない。	前年のコメントにあった勉強会は開催できたのでしょうか。インフォーマルサービスとの連携は今後、もっと重要視されていくと思います。川崎コミュニティセンターで毎月開催されている食事会やふれあいサロン等ご希望される方には活用しても良いのではと感じました。

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	2	14			日常の様子を記録にきちんと残し情報の共有はしているが、計画目標の達成状況についてはカンファレンスにて情報提供できている。	継続してください。介護士、看護師以外にどのような多職種の方がご本人と関わられるでしょうか。お一人お一人違うのでしょうか。どなたかお一人でも具体例があれば助かります。
(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な、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)	2	5			ケアマネを通じて行われている。	継続してください。
		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)	3	6			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。	情報共有はできていますが、情報の理解はどうでしょうか。同じ情報をどう理解するかは個々違うと思います。回覧のみとせず、理解の内容を確認することも必要ではないでしょうか。

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									
(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)	1	5			担当者会議等で行い、情報共有されている。	併設するサ高住の利用者が多くですし、他法人が係わっている利用者はどのくらいいるのでしょうか。情報共有＝連携ではないと思います。
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	2	13	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。職員には周知していく。	前年より改善しています。どのような工夫をしたのでしょうか。また、利用者やお客様への周知はどうなっていますか。どちらに置いてあるか把握しておりませんでした。次回確認させていただきます。早めの対応、意見もしっかりと取り入れられていると考えます。
		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	2	10	5		法人内の営業活動等で周知活動を行っている。	外部に向けてのPR活動を行ってはどうか。併設のサ高住入居利用者以外の地域の利用者が増えるの良いと思います。法人内にとどまらず直接外部(コミュニティセンター等地域の集まり、地域包括など)と接触するなどには可能でしょうか？

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)									
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	1	10	3	1	事業所内研修にて前年度よりは理解している職員も多くなったが理解できていないと感じている職員もいるため再度検討が必要。	研修を行い、地域包括ケアシステムについての理解を深めるようにしてください。基本的な知識が不足している場合もあると思われるので研修などで補う必要があるかもしれません。
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	10	2	1	現在の利用者を大事にしながら、地域への展開も行っている。	なぜ、地域の利用者が増えないのでしょうか。前年の外部評価コメントの「できているとの自己評価が多いことは事業所全体の認識として問題」については、どのように対応したのでしょうか。手を広げすぎるとも問題。努力しながら確実なサービスを心掛けることが重要だと思います。同じエリアにお住まいの方々からお話を聞くと皆さん興味をお持ちのようです。
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>	1	4	3		前年度よりは職員理解が進んでいるが、提案には至っていない。引き続き職員理解を進めたい。	職員の自己評価は前年とほぼ同様です。当該サービスの特殊性を生かし、問題提起や提案をしていくことは地域に貢献することにつながります。手を広げすぎるとも問題。努力しながら確実なサービスを心掛けることが重要だと思います。法人内にとどまらず外部、周囲との接触を増やすことで新しい視点が見えてくるのではないのでしょうか。

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		
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	1	15			日常の状態観察からサービスの提供を行ない、目標達成に近づいている。	目標に近づいているかの評価基準を職員間で共通認識していますか。職員が評価するだけでなく、利用者の声も聴いて総合的に評価してください。「随時」の件数が多いように感じます。「随時」の内容を分析し、減るような工夫が必要ではないでしょうか。
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	14			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、利用者ご家族のご理解と安心感は得られていると感じる。	利用者と家族の思う「安心」は違うこともあると思います。安心とはどういうことなのか、を意識して係ることが必要と考えます。また、コールの「不安の解消」の件数が増えていることは「安心」と言えるでしょうか。