

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三和

(別紙1)

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				外部評価 コメント	
				実施状況					コメント
				でき ている	でき ている ほぼ	でき ていない ことが多い	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	7	1			・事務所に理念・業務目標を掲示し周知してい る。 ・職員の目のつくところに理念、業務目標が掲示され ていることで、周知徹底の取り組みがされている。・ 全員の共有が必要。 ・理念・方針・目標をふまえて行動していただくと思い う。 ・継続した取り組みをお願いします。 ・体調管理等行える事はしっかりと行ってくれてい る。 ・在宅生活の継続という理念が周知されていることが 対応の様々な面で感じられる。 ・事業所独自の理念、目標を掲げて取り組んでいる と思う。 ・「介護・医療連携推進会議における評価」に事業所 の特徴と特に力を入れている点の記載はあるのです が理念についても記載があるとより外部評価がしや すい。 ・理念は明確であり、理念に基づいた介護サービ スを提供されている。 ・理念の共有は重要ですので口頭での周知も願 いしたい。 ・サービスの質の向上に向けて取り組むべきことを認 識し、事業所独自の理念を掲げられています。 ・自己評価からも、理念の周知はほぼ完璧だと思う。 ・意外にできていない部分ですがほぼ全員できてお りどのように周知できているか参考にしたい。 ・職場の理念、業務が分かりやすい。 ・ヘルパーさんによって介助の差がある。	

(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	4	4		・理念を認識し理念に沿った援助に努めている。 ・サービスの特徴等を理解している。 ・毎年確認している。	・「十分に認識している」との基準に個人差があるかと思うが、ほぼ出来ている以上が全体を占めているのでそういう事かと思う。 ・日々のケース検討時に、折に触れて理念に沿っているかを考えてケアを構築して頂ければと思う。 ・業務内容における連絡はしっかりできている。 ・利用者の在宅生活の継続の為、いつも細やかで臨機応変な対応をして下さっている。 ・サービスの特徴や理念に沿った援助が行えている。 ・理念に沿った支援が行われている。 ・職員はサービスに対して共通の認識を持つ事が出来ている。 ・認識していると思う。
		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	3	5		・法人内外の様々な研修の機会があり、参加し知識や技術の向上に努めている。 ・外部研修などを受けた職員の資料を元に知識向上に努めている。 ・研修に参加できるように配慮されている。 ・専門技術について相談に応じ、管理者より適切な判断や助言がある。	・様々な研修への取り組みがされて報告もされている。 ・管理者からの助言もされている。 ・具体的な仕組みの構築を行い、管理者に負担がかかりすぎないように、また管理者が交代しても継続ができるようにしていくことが大切と思う。 ・専門的知識を元に業務に従事されている。 ・推進会議の資料や説明から様々な研修に参加されていることが伺える。 ・知識や技術の習得の機会がきちんと設けられていると思う。研修内容については、参加できなかったスタッフに資料配布だけでなく、伝達講習が行われるとより事業所全体の専門技術の向上に繋がる。 ・教育活動は積極的に行われており、充実した研修をされていると思う。 ・業務多忙のことと思いますが、職員の研修の機会の確保に努めるとともに、管理者への相談体制が構築され、職員育成の取り組みが行われている。 ・計画的に研修をされており様々な内容を学んでいる事がわかった。 ・研修を受けて自己研鑽できる。 ・研修されています。
		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	2	6		・職員の能力が向上するよう配慮されていると思う。 ・職員配置が固定されないように業務作成の際に配慮されている。 ・同じご利用者に同じ訪問者が続かないように配慮されている。初めての訪問や久しぶりの訪問の際は直近のご利用者のご様子など教えて頂いている。	・適切な配置となるよう取り組まれている。 ・能力向上の為の配慮が成されている。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				外部評価 コメント	
				実施状況					
				でき てい る	でき てい る ほ ぼ	でき てい ない こ と が 多 い	でき てい ない 全 く		
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	2			・タブレット活用やフェニックスネットを通して情報共有されている。 ・連携している訪問看護事業所や関連する事業所とフェニックスネットや電話で連絡を取り合い情報共有している。	・フェニックスネットの活用、必要時の直接連絡により連携がとれている。 ・完全にできていないところの原因究明を。 ・フェニックスネットを中心に、電話連絡も入れながら情報共有や意見交換が図ることができている。今後も対等な立場で役割遂行に努めていきたいと思う。 ・フェニックスネットや電話連絡等で情報共有出来ていると思います。フェニックスネットで記載内容を確認した際は確認ボタンを押すようにすると、より情報共有が出来ているか確認が出来ると思う。当事業所もそのように心がけていきます。 ・フェニックスネットで情報は共有できており。緊急な対応は電話での対応など、いつも柔軟な対応していただき助かっている。 ・情報共有ツールや電話により相互連携が図れている。 互いの理解や認識をより深めるためには、対面での意見交換等を適宜取り入れることも有効かと思う。 ・共有出来ていると思う。 ・必要な情報が得やすい。

(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	3	5			・利用者の状況に合わせてヘルパーを固定せず業務作成している。 ・必要に応じて柔軟にシフト調整しているが、職員の負担にならないように配慮されている。 ・必要に応じて、他事業所から兼務職員の助勤を得て対応することもある。 ・円滑に業務が行われるように業務作成されている。	・職員の負担感に配慮しながら、柔軟な対応を行うための配置を考えることは大変だと思いますが、工夫して取り組まれている。 ・シフト調整でヘルパーの負担を減らすことが出来る。
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	2	6			・推進会議で得られたことをサービスに反映させるようにしていると思う。 ・他の事業所、他職種の意見を反映させている。	・連携推進会議を定期的に開催し、他職種の意見を聞く機会を作りサービスに生かしている。 ・チーム内で共有し、よく話し合っていると、実施状況の改善ができるのかもしれない。 ・全員が共通した認識を持てるような仕組みづくりを今後もお願いします。 ・前回会議欠席にて不明。 ・推進会議時に前回の課題や助言に対する対応策を説明されている。 ・会議は適時適切に開催されており、会議で得られた助言等を適切にサービスに反映する努力をされている。 ・適切に反映されている。 ・引き続きよろしくをお願いします。 ・推進会議は適時適切に開催され、とても有意義な意見交換がされている。また、事例検討ケースについても、その後の経過報告が行われ、サービス提供に適切に反映しようとする思いが伝わる。 ・各専門分野の方々の活発な意見交換がされていて、お仕事やサービス提供に反映され大変貴重な時間だと思う。 ・会議での情報を活かしてほしい。 ・まあまあ取り入れられている。
(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	3			・フェニックスネット、電話、メール等それぞれの状況に合わせて適切に迅速に情報共有できている。 ・関係機関との情報共有は密に行っている。	・フェニックスネットや随時の電話連絡など迅速に情報共有できている。 ・援助直後に状況把握ができるので、ケアマネとしてもサービス調整の参考にさせていただいている。 ・概ねできていると思う。 ・活用されており助かっている。 ・フェニックスネット、電話を通じて迅速に情報共有出来ている。 ・フェニックスネットで迅速に情報共有出来ていると思う。 ・関係者間で迅速に情報共有できる体制が構築されている。 ・情報を活用させて頂いています。 ・工夫されています。

(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	5			・災害時マニュアルがあり定期的に訓練に参加することで意識を高めている。 ・BCP整備し訓練も行った。 ・防犯訓練、交通安全に関する研修など行っている。 ・交通安全の研修や事故防止の意識は強いが、防犯対策や災害に対する意識はやや低い。 ・運転事故についてはマニュアルがある。 ・ココセコムの防犯ブザーを携帯する事が出来る。	・マニュアル作成や研修・訓練の取り組みはされていますが、思わぬアクシデントの可能性も大いにあると思われ、連絡相談の体制がしっかりとれるよう、安全確保への取り組みを続けてください。 ・利用者の安全の前に自らの安全を確保して下さい。 ・防犯や災害については、繰り返し行うことと、皆が我がこととして考えられるように、研修等工夫をしてみてください。 ・利用者の安全確保を念頭に置いた取り組みをお願いします。 ・問題なしと感じている。 ・マニュアルや訓練、研修を実施していることが、推進会議時の報告でわかる。 ・火災を想定した防災訓練の実施や感染症BCP机上訓練等行われており、安全管理に取り組んでいると思う。災害はいつおこるか分からないため、日頃より緊急時の体制や対応について考え、備えていくことが大切。 ・BCPについては随時見直しをお願いします。 ・定期的な訓練を行い、緊急時等の対応について繰り返し意識付けが行われている。 ・職員さんが安全であってこそ、日々の業務が円滑に運びます。とにかく安全第一。いざという時のために、研修や訓練はとても大切だと思う。 ・職員の安全を大切に考えて対策が考えられている。 ・自宅鍵を責任をもって管理してもらっている。 ・できています。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				外部評価 コメント
				実施状況				
				でき てい る	でき てい る ほ ぼ	でき てい ない こ と が 多 い	でき てい ない 全 く	
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	4	4			・個人情報は適切に管理されていると思う。 ・ICT機器のロック、メールで情報をやり取りする際はパスワードをつける、FAX送信時は個人情報を伏字に、メモ作成時にも伏字にするなど配慮している。 ・時々、個人情報に対する意識が薄くなってしまう事がある。 ・個人情報の漏れがない様に対策している。 ・鍵付きの書庫で保管している。 ・普段の何気ない会話で情報が漏れることがあります。 ・特に気になることはありませんが、常に意識を持って業務に当たって下さい。 ・情報漏洩には引き続き管理を徹底する様にお願いします。 ・十分に配慮されていると感じている。 ・メールでのやり取り、FAX等からも適切に管理されていると思う。 ・教育も十分にされているので、個人情報は守られていると思う。 ・個人情報によるトラブルで相談いただく事が増えています。意識が薄くならないようお願いします。 ・個人情報保護について具体的な対策が講じられている。日頃からヒヤリハットを共有するなど、常に意識できるような取組みも重要だと思う。 ・個人情報の取り扱いや保護についてはいろいろ工夫され、しっかり管理されていると思う。 ・この評価など自己評価することで意識づけになると思う。 ・個人情報が適切に管理されている。 ・よくできていると思う。 ・できています。
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	6			・生活リズムは常に着目し、ヘルパー不在時も想定したアセスメントが出来ている。 ・毎月アセスメントを行い、フェニックスネットで共有している。 ・ご本人の自立に向けた生活を尊重し、必要な時間帯に訪問を予定している。 ・利用者の生活を一番見て理解されている。フェニックスネットで共有されている。 ・生活リズムに即しているか、チーム全体で適時話し意見を言い合える職場風土が、利用者の支援につながると思う。 ・利用者に合わせた訪問になるよう、生活リズムやADL、社会的背景等を統合的にアセスメント出来ていると思う。 ・個々の利用者の暮らしに合わせた支援に取り組まれている。 ・定期的にきちんとアセスメントされていると思う。 ・自立支援のためにアセスメントされている。 ・できています。

		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	4	4		・毎月のモニタリングやタブレット情報の共有できている。 ・両者によるアセスメントが行われつき合わせも行われている。 ・タブレットの活用により状況把握がすばやく行うことができる。 ・訪問看護のアセスメントを参考に計画書を作成している。	・毎月、心身の状況を踏まえたアセスメントがされ、介護看護で共有し、ケアに活かされている。 ・看護側も、適切なアセスメント・見方が呈示できるよう努めて参ります。両輪となって利用者の支援につなげていければと思います。 ・迅速な情報共有や、必要時はお互い相談も出来ていると思う。 ・適時適切に情報を共有できるように行われている。 ・当STが記録が不十分なところもありご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 ・できています。 ・介護、看護が適切に連携できているのは大切。	
タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				外部評価 コメント	
				実施状況					コメント
				できている	できている ほぼ	できていない ことが多い	できていない 全く		
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	7		・在宅生活が継続出来るよう、個々の状態変化に応じ柔軟な計画変更作成に心掛けている。 ・出来る事は行って頂くような計画書となっている。 ・日々悪化しないよう努めているが、ヘルパーのみ利用されているご利用者でサービス不足を感じる方がいる。維持を目指しているが日々の老化は感じる。	・心身の状況に応じ、維持回復に視点を置いた計画作成がされている。 ・ヘルパーとしてのアセスメントをしっかり行い、ヘルパーの立場からの発信を、自信をもって行ってください。 ・生活上の困難な部分の支援を中心に計画を立て活動可能となっている。 ・常に在宅生活の継続を意識され、本人の生活やこれまでのやり方を尊重した対応をして下さっている。 ・利用者の意向、意欲、能力に合わせた計画立案が出来ていると思う。状態変化に合わせてタイムリーに計画修正出来ると更に良いと思う。 ・心身機能の維持回復を目指したプラン作成に努めています。居宅介護支援事業所や他のサービス事業所等との連携を密にし、日々の関わりから見えた変化や必要な支援等について関係者へ共有・提案しながら、チームで支援することが重要。 ・しっかり利用者さんを把握されていることが良く分かりました。 ・出来ていると思われます。	

		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		7	1	・リスク管理までは難しい。ケアマネ、家族、訪問看護と相談し意向に合わせ支援できる範囲での計画作成をしている。 ・可能な限り先を見越した計画となっている。 ・リスクを予防するような計画がされている。 ・ヘルパーだけでは判断できない内容でも訪問看護との連携が図られるプランになっている。 ・訪問看護サービスが必要と感じても実際サービスに結びつかないケースあり。 ・現状維持にとどまっている場合が多い。	・状態変化に応じ、サービス回数を増やす提案をされたが、ご家族から承諾されずといったことがあり理解を得ることが難しい場合もあると思うが、本当に必要な支援は、ケアマネ看護からも提案するなど協力していきたい。 ・多職種と連携して、重症化予防に取り組んでいると思います。高齢者においては、現状維持が目標でよいケースもあると思いますので、自己評価が低いと感じます。経済的問題と医療連携の不足により、重症化を見守ったケースがありました。 ・電話やフェニックスネット使用により相談連絡行えている。 ・必要時に訪問看護等の専門職と連携して下さっている。 ・頻回に訪問するヘルパーさんだからこそ気づけるちょっとした変化が大切だと思います。関係職種間で連携を図り、今後を見据えた支援計画が立案出来ると良いですね。 ・今後も関係者との連携を密にし、未来志向型のプラン作成に努めてください。 ・現場のジレンマがあれば言い合える場があると良いのでは ・出来ていると思われます。
--	--	----	--	--	---	---	---	--

(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	1			・本人、家族の希望やヘルパー判断で必要と思った時は適宜変更追加訪問している。 ・事前に連絡を頂く以外で急な依頼でも迅速、柔軟に対応している。 ・体調不良やデイサービスを休んで日中在宅する為援助が必要になるなど、必要に応じて随時訪問を行い臨機応変に対応している。	・柔軟なサービス提供ができています。	
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	5	3			・毎月モニタリングを実施し状況変化の把握はしている。 ・急を要する事柄に関しては、早急にケアマネへ連絡し計画の反映に繋げている。 ・計画への反映が遅れることはあるが、ほぼ把握できている。	・継続的なモニタリングで状況変化を把握し、プランに反映するよう努めている。 ・状態に即した対応を心掛けている。	
(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	6	2			・必要に応じて連絡調整を行っている。適切に役割分担されている。 ・本人、介護職が判断できない薬の調整などについて看護職に相談し、指示をもらい介護職が対応するケースがある。 ・情報共有しながらそれぞれの役割を理解し、援助に当たっている。 ・医療依存度が高くなった方は訪問看護の訪問追加によりヘルパーの訪問をキャンセルとなったりと柔軟に対応している。	・日常のケアは、介護の方に任せきりになっているが、気になるなど連絡いただき対応している。 また提案したケアは適切に行って頂いている。 ・介護・看護でそれぞれ必要な情報共有、問題提起が行われ、解決に向けて相談しながらサービス調整出来ていると思います。 ・それぞれの役割を認識し、相互に連携しながら柔軟な対応が行われています。 ・役割の理解が出来、業務に生かされている。 ・できています	
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	できている ほぼ	できていない ことが多い	できていない 全く			
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	7	1			・訪問看護から指導助言がなされている。 ・医療面での情報を確認し、どのように援助に入れば良いか助言をもらっている。 ・毎日排便状況を伝え、下剤のコントロール指示を受けているご利用者やアセスメント訪問での申し送りも確認している。	・状態変化時には、相談を受け助言や必要時緊急訪問し連携し対応している。 ・日常の様子をこまめにフェニックスネットで確認するよう心がけたい。 ・ヘルパーの方からもよく気付き、連絡も頂いている。 ・必要時指導や助言をさせてもらい、それに対して適切に対応していただいている。 ・訪問看護と連携がとれていると思う。 ・電話又はフェニックスネット(変化あり)で情報を共有できていると思う。 ・できています	

(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	4	4			・事前訪問や契約の際には情報提供と説明を十分に行っている。 ・行われているが利用者の理解を得られているかは分からない。	・家族や本人への説明において半分程度の理解しか出来ていないことが多い。 ・事前訪問時に、本人家族に対し、サービスの昨日について分かりやすく説明している。 ・定額制のサービスは利用者の希望との調整がより難しいサービスであり、苦慮されることもあると思う。契約時に限らず、継続的に理解を深めてもらえるように努めていただきたいと思います。 - 利用者の理解を得られているか、利用者アンケートなどを実施して確認してみるのも良いのではないのでしょうか。(既に実施されているようであればすみません。)
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	4	4			・計画書作成後は分かりやすく説明を行うように努めているが、時間が経過すると記憶が曖昧になってしまうご利用者もいる為、日々の援助の中でも説明を行うようにしている。 ・適宜家族へ報告したりケアマネを通して報告している。	・計画に沿った目標について本人家族へ伝えていく。 ・利用者・家族が継続的に計画の内容を意識しているかは不明確な部分がある。 ・日々の援助の中でも説明を行うなど、共通の認識を得られるように努めています。
		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	4	4			・状況の変化がある時など必要時はその都度早めに家族に相談し対応している。	・家族に対する連絡はされていると思います。ケアマネについてはフェニックスネットにて対応されていると思う。 ・状況変化時は速やかに家族・ケアマネに報告、相談している。 ・適時適切に対応されていると思います。 ・適切なスピードで対応している。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				外部評価 コメント	
				実施状況					
				でき てい る	でき てい る ほ ぼ	でき てい ない こ と が 多 い	でき てい ない 全 く		コメント
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	5	3			・モニタリングで状況報告を行っているが、急を要する時はその都度電話で状況を伝え対応している。 ・フェニックスネット、電話にてこまめに情報共有するとともにサービス日時は相談し決められている。 ・ヘルパーからの情報提供は必要時に素早く行うように努めている。	・利用者の状況により追加訪問の相談など受けてくださるので助かっている。 ・フェニックスネットや電話を通じて特変時の確認を行っている。 ・フェニックスネットを中心に情報提供頂き、把握できている。 ・居宅介護支援事業所と密に連携を取りながら、共同マネジメントに取り組まれている。 ・必要な情報共有がなされている。
		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	3	4	1		・情報提供はしているがケアプランへの意見することは少ない。 ・積極的な提案を行っている。 ・必要に応じ提案を行っている。 ・フォーマルサービス(例:訪問看護の導入)については積極的に提案した事はあるがインフォーマルサービスは不十分	・ケアプランの内容に不足があった際には、その都度早めに連絡いただけるので、追加変更しやすい。 ・必要なサービスの提供がしっかり行えるよう提案してくれている。 ・ケアプランに対する提案を頂く事は少ないが、たサービスの導入等について助言を頂く事はある。 ・利用者の変化やニーズ等について、訪問での関わりの中でしか気づけないこともあると思いますので、引き続き積極的な提案に努め、チームケアに取り組んでください。

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	サービス担当国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	6	2			・参加できない時には照会文で具体的に記入し送っている。 ・主にフェニックスネットを通して情報共有を行っている。 ・担当国会議、モニタリング等で適宜行っている。	・フェニックスネットにモニタリング・アセスメントをのせ共有している。 ・担当国会議に参加し情報共有が出来ている。 ・サービス担当国会議時のみだけでなく、日頃から情報をいただけているので利用者状況が把握しやすい。 ・概ねできていると思う。アセスメントのみの場合は、担当国会議録が頼り。新しい居宅サービス計画書等を書類に入れて頂いているので助かる。 ・日頃の様子についてしっかり観察して頂き伝達してもらっている。他サービスも伝達をもらう事で助かっている。 ・担当国会議やフェニックスネットで情報提供頂いている。 ・出来ていると思う。 ・日頃のケアを通し利用者のきめ細かな生活状況等を把握しやすい立場であると思いますので、引き続き関係者へ積極的な情報共有を行ってください。 ・フェニックスネットでリアルタイムで情報共有が出来ている。 ・できています
---	---	----	---	---	---	--	--	---	--

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				外部評価 コメント
				実施状況				
				でき てい る	でき てい る ほ ぼ	でき てい ない こ と が 多 い	でき てい ない 全 く	
(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)	3	5		・必要時ケアマネに提案をしている。 ・独居者に対しては民間配食やふれあい収集(ゴミ収集)等行われている。 ・介護保険外の受診介助やシルバー人材の草取りなど ・ケアマネとの検討になるケースが多いが必要時は看護、福祉用具等と共にサポートの検討を行った。	・必要だと思ったサービス等あれば必ず提案ください。 ・随時検討されており現状利用されている方が落ち着いた生活を送る事が出来ている。 ・必要に応じ、配食や保険外サービス等の提案を頂く事がある。 ・R5年度に比べ自己評価が上がっており、包括的なサポートを意識し、多職種での検討に取り組まれた成果が見られます。(R5年度は「できていないことが多い」と評価した方が多かった。)
		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)	4	3		・切れ目のないサービスが出来るよう情報収集し検討している。 ・退院前カンファレンスに参加し情報共有に努めている。	・非常に大切ですので多職種に情報が正しく回るよう心がけてください ・特に退院時の情報共有は、ケアマネを含め、きめ細かく行う必要があると思う。 ・現状落ち着いており対象者がいない。 ・入退院されたご利用者がいないが、いつも積極的に情報共有に努めて頂いている。 ・利用者が安心安全に在宅生活を継続できるよう、日々の情報収集や支援を行っていると思います。また、多職種との連携も図れていると思う。 ・引き続き、関係者との連携により、切れ目のないサービス提供に努めてください。 ・退院直後のカンファレンスで病院とサービス間での認識の違いを感じた事があり、入院時からの情報提供が大切だと思った。
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なとなる、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	4	1	・フェニックスネットを活用している。 ・推進会議で認知症高齢者のサポートについて話し合った。結論が出るまでには至らず。	・まずは関係者等で話し合う機会をつくり、情報共有、共通意識を持つことが大事だと思う。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				外部評価 コメント
				実施状況				
				でき てい る	でき てい る ほ ぼ	でき てい ない こ と が 多 い	でき てい ない 全 く	
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	5	3			・記録はセンターにあり職員全体が目を通すこと ができている。 ・玄関に書面で設置しており、日中はどなたでも 閲覧可能。夜間は防犯上施錠してる。 ・議事録を作成し、メンバーに配付、事務所に掲 示している。 ・会議録が作成され、閲覧可能な状態に設置されて あり出席しなかった人も見る事が出来ており良いと 思う。メンバーにも配布され会議の内容がわかってよ い。 ・議事録を頂いており、特に問題ありません。 ・議事録の作成及び配布ありがとうございます。今後 もよろしくお願いします。 ・行われている。会議録もその都度配布されている。 ・会議の記録や資料を配布して頂いている。 ・出来ていると思います。 ・とても見やすく、分かりやすい会議録です。 ・引き続きよろしくお願いします。 ・推進会議の記録は適切なタイミングで委員に配布 されています。 ・会議の資料や記録など、いつも頂きありがとうございます。 お忙しい中、本当によくやっていらっしゃると思 っています。記録がどなたでも閲覧できるように掲 示されている事は、良い事です。 ・当STでも記録を回覧しています。 ・誰でも見られるようにしてあるのは分かりやすくて良 い。 ・まとめたものを文書化して配布してもらっている。 ・行われています

		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		6	2	・サポートセンター入口に活動PRは行っている。 ・地域に向けた広報誌の作成を行った。居宅事業所向けにもサービス内容と空き情報を載せたチラシを作成し配布した。 ・広報周知はされてるが、どこまで地域の方に理解されているかは分からない。 ・サービスについて理解がどのくらいあるのか把握出来ていない。 ・病院向けの勉強会も行っている。	・入院から在宅への移行に当たり病院向けの説明は有効。退院支援看護師や相談員と連携がとれるようになると思う。 ・ケアマネの理解も重要と思う。 ・最低限必要に感じる人にしっかり伝わるようお願いします。 ・今後、病院に定期随時の使い方がもっと広まるとケアマネとして提案しやすくなる。ケアマネだけで説明しようとしても不十分な点もあるので、必要時にはともに説明していただけたらと助かる。 ・地域啓発に努めている姿勢は良いと思う。情報発信と共に、地域のニーズの把握や双方向の活動など、サポートセンターの取り組みとして少しずつ歩みをすすめていければよい。 ・情報が正しく分かりやすくなるように工夫が必要。頑張っているのは理解していますがサービスの全容まで理解出来ていません。 ・理解の少ない方への説明もその都度してくれているので助かっている。 ・居宅内ではチラシ等いただき周知しているが、住民や利用者には周知されていない印象。 ・地域のサークル活動に参加され、積極的にPR活動できている。活動の継続により、徐々に理解度、認知度があがることを期待しています。 ・必要な方に情報が届くようチラシを作られたのだと思う。活用して下さい。 ・地域の反応がわかるような機会があるとより良いと思う ・地域に向けた広報誌は手元に届かなかった。 ・地域への情報発信や周知に努力されていることがよく分かった。更なる周知のためにも、地域のPRのため回覧板など利用されると良いかと思う。 ・病院職員は思っているよりサービスを知らないなのでそれを踏まえて情報提供が必要。 ・利用者の数も限られるので周知も一定範囲かもしれない。
(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	2	5	1	・理解に努めている。 ・地域包括ケアシステムについての研修が行われた。 ・よく分からない部分が多い。 ・理解し、職員にも研修で周知。	・第9期計画がR6年度からスタートしました(～R8年度までの3か年)。計画の基本方針等について関係者が共有し、日頃から意識していただけるような工夫を、行政としても考えていく必要があると感じています。 ・地域包括ケアシステムの理解に努めていることは必要。
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	4	4		・エリアに限定せず他の事業所とも共有している。 ・訪問エリア内で広く展開している。 ・可能な限り対応していると思う。	・サテライトを検討してもらいたいです。(小国や山古志) ・法人内の事業所様とも連携してご対応頂いている。 ・特定の建物等に限定せず、訪問エリアも可能な範囲で対応されていると思います。 - 区域内でも地理的要因や人員体制面でなかなか訪問が困難な場合もあると思いますが、可能な範囲で対応いただけると有難いです。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				外部評価 コメント	
				実施状況					
				でき てい る	でき てい る ほ ぼ	でき てい ない こ と が 多 い	でき てい ない 全 く		
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>		6			・フェニックスネットを有効活用されている。 ・課題提起までは出来ている。インフォーマルサービスの開発への提起までは出来ていない。	・推進会議での事例検討を通して地域の課題提起等が行われ、毎回有意義な意見交換がされており、こちらも学ばせていただくことが多い。今後も、サービス提供を通じて感じた課題等について共有・提起いただき、関係者で話し合える機会を作っていただけると有難いです。
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	6		・計画に沿った援助を行うなかで利用者が安心して在宅生活を過ごせるよう目標達成に向けて援助している。 ・病状の悪化やけが等、サービス導入によっても防ぐ事のできないケースがあった。 ・日々の情報共有やモニタリング等を通して目標達成を図っている。 ・その方に合った目標を達成できる様に援助している。 ・訪問介護計画書の短期目標に基づき毎月モニタリングを行っている。	・計画に沿って援助していても病状やADLの悪化は仕方のない事かと思えるが、そのような時にも対策の提案がされる事があり対応されていると感じている。 ・状態は刻々と変わり、さらに突然変化します。臨機応変に対応できるよう心がけてください ・その方に合った目標設定、状態変化に合った目標策定に努めて頂きたいと思う。 ・利用者本人の意志を尊重したサービスを一番にお願いします。・健康面を1番に、話をすすめていられる。問題ないと思われる。 ・サービスの導入により生活が継続出来ている例、施設入所をしなくて良かった例が多々ある。 ・引き続き、目標達成に向けて頑張ってください。 ・ありがとうございます。引き続きよろしく願います。 ・今後も個々の利用者の生活を主軸に置いた支援をお願いします。 ・日々の情報共有やモニタリングが行われ利用者さんの目標達成に努められているのですね。医療・福祉・福祉サービスの一体的提供による、きめ細やかな支援ありがたい事だと思います。 ・その人の目標を意識して関わっている事は良いと思う。 ・個々の利用者に合った援助がなされている。 ・よく出来ていると思う。 ・利用者は安心されていると思います

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	6	2		・利用者や家族にとって安心に繋がる事に努めている。 ・「来てくれないと困る」「何かあったら来てくれるんだよね?」と言葉あり。生活に欠かせない存在となれている事を感じる。 ・在宅生活が継続出来るよう対応している。 ・24時間対応という事で安心が得られるという声がある。 ・コールがあれば必要に応じ訪問しており安心できていると思う。	・定期+必要時に訪問され安心感をられていると思う。(本人も家族も) ・サービス利用者に対してはしっかり対応されていると思う。 ・24時間必要に応じて追加訪問対応してくれるので、独居でも認知症でも安心して自宅での生活が続けられると思う。 ・サービス自体に安心感があると思いますが、職員一人一人が安心を強くするのだと思う。信頼関係を大切に、今後とも励んで頂きたい。 ・コールがあれば訪問して頂けるのは心強いが、コールの仕方についても利用者が適切に行える状態であるかのチェックをお願いします。 ・必要な時にすぐ来てくれるので安心できる。また、すぐ来てくれると思えば安心していられる。 ・サービス導入により本人、家族ともに安心感が得られている。在宅で生活出来る事に感謝されている。 ・安心安全な在宅生活を送る上で不可欠なサービスになっている。24時間対応は非常に大変だとは思いますが、利用者や家族のために継続した支援をお願いしたい。今後ともよろしくお願い致します。 ・利用者、その家族はとても安心した生活を送ることができていると思う。 ・ご利用者の声は励みになると思う。住み慣れた場所で安心して生活が継続できる人が増えるよう、これからもサービスの特徴を活かした支援をお願いします。 ・高齢になると心身ともに何かと心細く感じるようになりますが、頼れる皆さんの存在は本当に心強く、在宅生活が安心できますね。コメントを読みまして、欠かせない存在であることが伝わってきます。素晴らしいです。 ・依存だけではなく安心感に繋がる関わりは良いと思います。・信頼されていることが伝わってくる。 ・100%安心が得られているのではないのでしょうか。”来てくれる”という安心がある。
---	----------------	----	---	---	---	--	--	---