

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永田

(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				
				できている	できていない 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	2	5		- 理念を掲げて「その人が築き上げてきた暮らしを支えます。」に基づいて寄り添った援助をしている。 - 自宅での生活を維持できるよう自立支援を意識して、質の良い援助を心掛けている - 事業所内の目に見える場所に掲示しており、意識して取り組んでいる。	- 理念に基づき利用者のニーズや望む暮らしに沿った援助を行っている。 - 理念の意識の程度に個人差がある。 - 理念に基づいたサービスをしている。実効性を高めることが大切。 - 利用者の生活の質の維持向上に向けた支援。
(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	6		- 身近な人が利用したいと思えるサービスを意識して援助を行っている。 - 十分に理解し、サービスを行っている。 - 研修やミーティングでも再確認している。 - 事業所内に掲示して、いつでも確認できるようにしている。	- 事業所内に掲示することは良い。十分に理念を認識し意識し具体的に心掛け支援している。 - 具体的にどのような心掛けで支援にあたっているか分かるようにコメントほしい。 - 分かったようで分からないことも多い。ケース判断で迷った時、照らし合わせて方向性を決めるなど、チームで実践し実感することで浸透する。 - サービスの役割を理解して定期的な研修で再確認を行っている。身近な人が利用しやすいと思えるサービスを意識し援助することはとても効果的。

		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	6		・月1回のヘルパー研修に参加し、参加できない時は動画や資料を見て知識の向上をはかっている。 ・外部研修も参加出来るものは受けている ・他事業所へ同行訪問をさせてもらいながら、援助の中でその都度の対応を学んでいる。	・教育活動は積極的に行い毎月適切に充実した研修を行っている。工夫して対応している。技術向上の為の取り組みが出来ている。 ・同行訪問等の研修は、訪問の少ない時に積極的に行うと良い。 ・定期的な研修の実施、参加ができていて良い。伝達講習ができると良い。 ・多くの研修の機会を設け事業所内、法人内で技術向上に努めている。
		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		7		・職員体制がギリギリの時もあるが、協力して援助出来ている。 ・初めての職員が援助に入る時は、慣れている職員と同行できるようにしている。 ・苦手な業務など、得意な職員と協力等し行うようにしている。	・限られた人員の中で調整しながら協力し合える体制が整っていて良いと思う。 ・職員が少ないながらお互いに協力し合いながら業務を行っている。 ・サービスの特性から突発的な訪問や職員の体調不良等の欠員時も勤務調整し協力体制を取りサービス提供している。職員の能力を見極め適切に指導しながら能力や役割が十分発揮できるよう配慮されている。 ・全員がほぼ出来ている。の回答なのでその原理を分析し改善できるとさらに良い。
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	3	4		・フェニックスネットを通じて、看護と情報共有している。緊急性がある際は、電話で連絡を取っている。 ・フェニックスネットで訪問時の様子やモニタリング、アセスメントの確認を行っている。 ・利用者宅の連絡ノートでのやり取りで情報共有している。	・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で柔軟に対応出来ている。特記事項は変化ありで目に留まりやすい。 ・ICTを活用し対応している。 ・フェニックスネットだけでなく適宜電話で相談もできる関係でよいと思う。 ・フェニックスネットの活用は素晴らしいと思う。

(3) 適切な組織体制の構築								
①	組織マネジメントの取組み	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	6		・利用者のニーズに合わせて訪問時間や勤務変更などをして柔軟に対応している。 ・勤務の状況により、人手が足りない場合がある。(研修や会議などにより) ・職員が急に休んだら、回らない体制だと思う。	・限られた職員数の中でのため仕方ない部分もあると思う。 ・少ない人数で工夫しながら対応していると思う。 ・「人手が足りない場合がある」や「回らない体制だと思う」とありますが、対応策はあるのでしょうか？ ・利用者の希望される訪問時間が重なった時などは、どのように対応されていますか？
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	2	5		・定期的に行い、要望、助言など取り入れるよう努めている	・適切に有効活用し適切に連携、協力、反映されている。 ・継続することは大変だが出来ている。 ・地域の意見や状況を聞き取り込んで勤めていくと良い。 ・推進会議は、適時適切に開催されている。意見等により、サービス提供などに影響があった例はあるのか？ ・定期的に開催し具体的な要望等に対応している。 ・複数の目線からいろいろな意見を聞くことが出来るのは良い。参考や力になる。 ・他職種が参加しているため様々な角度からの意見あり、それらの意見や要望、助言をより良いサービスに繋げられるように努めている。 ・地域課題についての話も多くある中で事業所として求められる事は今後のサービス展開や地域啓発、地域作りに反映されようと努めている。
(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	7			・フェニックスネットを活用したり、電話連絡をして情報共有している。	・フェニックスネットや電話等で共有出来ている。「変化あり」で概ね把握出来る。 ・どの事業所もフェニックスネットは上手に活用されている。 ・自己評価が高評価であり、迅速に共有できるような環境づくりをされていることが確認できる。

(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)	3	3	1	・夜勤中、ココセコムを持ち、いつでもセコムに連絡できるようになっている。 ・BCPマニュアルを作成しており、防災訓練や緊急連絡網の通報訓練を行っている。 ・夜間使用するライトを明るいものを使用している。 ・長岡市が提供している洪水や土砂災害のハザードマップを事務所に張り出し、すぐ目につくところへ貼るようにした。緊急時の対応は落ち着いて対応していく。 ・緊急時の対応が細かい所まで全員が把握出来ているか不明。	・必須である為、常にアップデートすることが望ましい。繰り返しシュミレーション行うと良い。 ・夜間の防災に対する対応を十分に行って欲しい。 ・帰りなど暗くなるのでライトを持ち安全に気を付けている。 ・ある程度予測できる災害については、平時からの備え(BCP)の整備が役立つと思うので机上シュミレーションや訓練を通して具体的に細かい所まで詰めてであると実際に遭遇した時に動ける可能性が高まる。夜間は一人勤務のため防犯対策は万全を期して職員が安心して勤務出来るように管理者は配慮願いたい。 ・防犯対策、災害時の対応がしっかりできている。 ・BCP作成、訓練が必要だと思うが訓練を行っているのは良い。 ・緊急時の対応についてよく考えておく必要がある。 ・出来ない事が多い。と感じている方もおり、緊急対応は全職員が把握し共通認識が必要。改善できると良い。 ・緊急時の訓練、研修を通して災害時の対応や事業所継続の動きの確認を行っていると思うが、実際の緊急時の連絡や机上訓練で学ぶのではなく実際に事業所にある部品の使い方や場所の確認などより具体的に把握でより緊急時対応がスムーズになる。 ・防災訓練は全員が参加されますか？
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	6	1		・個人情報は鍵がついている場所にある。 ・タブレットや携帯電話にロックがかかっている。 ・自宅の預かり鍵はイニシャルにしている。 ・利用者の名前などが入っている印刷物やメモなどはシュレッターにかけている。 ・職場以外では、個人情報は話さない。	・教育がしっかりされているので個人情報は守られていると思う。 ・良く管理している。意識高く行っている。 ・いまのままで良い。安心して話が出来る。 ・この項目は全員が出来ているの評価になることが望ましい。ほぼ出来ている。と評価した理由(何が不足していたか?)明らかにになると更に改善できる。 ・しっかりと対応できている。 ・徹底できており良い。

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	3	4			・新規利用の際、生活リズムに着目したアセスメントを行い、訪問時間や回数、内容を計画し、開始してからも適宜ニーズに合わせて変更している。 ・訪問時間に反映されている。 ・訪問回数、時間は決まっているが、その方の体調に合わせて随時訪問している。 ・体調の変化やその日の状態により、アセスメントをして、ケアマネや事業所内で相談している。 ・一人一人の生活パターンに合わせてられるように対応を心掛けている	・利用者の生活リズムや体調、個々に合わせた柔軟な対応をしている。 ・状況に合わせて訪問回数を調整し対応している。 ・密に関わるからこそ日々の変化に気付くことは素晴らしい。 ・大勢の利用者や援助が込み合う時間帯もある中で、利用者の生活リズムに合わせ臨機応変に対応している。 ・生活リズムに着目したアセスメントができている。ケアマネ等と連携している。 ・きめ細かいサービス行き届くよう工夫されている。
		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	3	4			・フェニックスネットに繋がっていない方もいるが、タブレット上でモニタリングの情報共有できている。フェニックスネットに繋がってなくても、モニタリングやアセスメント共有できている。 ・看護のアセスメント、モニタリングをしっかりと確認し、援助に反映できている。	・ヘルパーの気持ちはとても参考になり助かる。 ・看護と適切に情報共有し対応している。 ・看護がアセスメントするうえで、ヘルパーの記録情報がとても参考になる。 ・看護のモニタリングは、看護計画の評価と報告書の内容を載せています。不足な部分やこの辺りを詳しく知りたいなどあれば教えて下さい。 ・看護側も適切で分かりやすいアセスメント呈示を心掛ける。両輪となって支援につなげる。

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		・在宅生活維持を軸に計画を作成している。 ・計画書に基づいて、自立に向けた声掛けや、出来ることはそばで見守り対応している。	・個々に合わせた自立支援に向けた計画は大変だが大切な事なので継続できるようにしてほしい。こうなりたいと未来志向のプランも考慮すると良い。 ・出来る事出来ない事を見極めが大切で難しい。 ・計画作成の目的、目指す姿を利用者と共有しながらできると良い。 ・対応によっては訪問時間や人員配置など大変なことはありますか？その場合どのように対応されていますか？ ・利用者が望む生活に沿った計画書作成し、計画に基づいた支援が行われている。適切に利用者を確認し支援の計画書作成を行っている。
		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	1	6		・ご本人、家族の想いに寄り添いながら出来ることは対応している。 ・ご利用者とご家族で意見の違があると難しいが、なるべくご利用者優先で対応している。 ・状況変化に応じて作成し直している。 ・先を見越したリスク管理の為、訪問看護から助言をもらい、早期対応出来るようにしている。	・その時々で利用者の気持ちの変化もある。軸となる本人の想いは変わらないと思うが事業所内だけで計画作成ではなく他サービスやご家族など様々の方の意見も取り入れながら本人に寄り添った計画作成に努めて欲しい。 ・利用者と家族間で意見が分かれると対応に苦慮する場合があるがあくまで対象者は利用者本人である事を念頭にサービスを提供することが大切。介護と看護で連携しながらリスク管理できるように協力したい。

(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	6	1		・本人、家族のニーズにや都合に合わせて柔軟に訪問時間や回数の変更など、随時対応している。 ・体調不良や状態に応じて、随時訪問できるように対応している。 ・すぐに伺えない時は理由を伝え、あらかじめの訪問時間も伝えて対応している。	・連携推進会議の報告からも柔軟に対応できている。 ・レスポンスよくリクエストに応えられる体制が出来ていると思う。 ・ニーズや体調等に応じて臨機応変に対応されている。
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	3		・毎月のモニタリングで変更があれば、ケアマネへ相談し、必要ならばケアプランに挙げてもらっている。	・必要な情報はもらっている。 ・ケアマネと連携し情報共有等が適切に行われている。

(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	3	4			・フェニックスネットにて情報共有し、必要時は電話で相談している。 ・必要時に看護も随時対応してくださっている。 ・看護ならではの視点を参考にさせてもらっている。	・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。 ・訪問看護との情報共有が上手く出来ている。 ・それぞれの専門性を活かした役割分担ができており、施設にいるのと同等のサービス提供ができたケースもあった。それぞれの専門性を活かし効率的な支援を継続。利用者の状態変化に合わせ役割分担の内容も見直しすると良い。
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	4	3			・フェニックスネットに的確な助言、報告、指示をもらっている。	・いつも柔軟な対応をしてくれている。 ・ヘルパーの方からの気付きもあり、対応出来ている。 ・十分な相談の上で助言、報告、指示を受けている。 ・内服管理等について気になることや守って欲しい決まりから逸脱していると思われる時はフェニックスネット上で発信している。
(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	2	5			・あまり理解されていないと感じることも多くあるが、その都度説明している。繰り返しお伝えしていくうちに分かってもらえることもある。 ・契約時に本人、家族に説明し、同意を得ている。	・契約時にしっかりと伝えることが重要と思う。 ・難しいところと思うが了承を得るための努力が見られると思う。 ・理解してもらうことは難しい場合もあると思う。しっかりと説明されていて良いと思う。 ・十分な情報提供、説明が行われている。都度、説明の上で利用者や家族が納得するサービスの提供が必要。
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	2	5			・計画書発行時には必ず行っている。 ・計画内容について、しっかり伝わるように分かりやすく説明するように心掛けている。 ・変化があった時々でご家族へ説明しているが、伝わらない時もあり訪問の度に説明する事がある。 ・共通認識を得るための努力はしているが、なかなか難しい所もある。	・計画に沿って支援していることを繰り返し伝えていくことが必要と思う。 ・十分に説明されている。共通の認識を得るのは難しいと思う。 ・良く伝わらない時は、伝え方の工夫や分かりやすい内容に置き換えるなどの工夫を行うと良い。
		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	6	1			・変化があれば、早めに家族に連絡、報告している。 ・家族が居ない時は、家族宛てのノートに記載したり、電話連絡をしている。	・必要なことはきちんと報告されている。 ・家族への適時、適切な報告や相談が行われている。

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	4	3			・毎月モニタリングを行っており、状態変化時など迅速にフェニックスネットや電話にて情報共有して、サービス提供などの変更の相談などしている。 ・提供票を見て気になるころはその都度、ケアマネジャーに確認するようにしている。	・介護側からしっかりと意見を出し相談や確認をされている。 ・ケアマネジャーとの密な情報共有報告が行われている。 ・フェニックスネットでタイムリーに情報共有ができています。変化時や提案、相談も適切。
		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	5			・ケアマネジャーを通して、必要なサービスを家族へ提案している。 ・配食、ごみ収集、受診付き添いなど必要なサービスをケアマネジャーと相談して活用している。	・必要なことは適切に提案してくれている。 ・インフォーマルサービスの検討や活用が適切に行えていることが連携推進会議の事例検討を通して分かった。 ・利用者の情報を適切にケアマネジャーに提案している。 ・サービス提供の中で見えてくる課題の把握が出来ていく中で生活に必要なサービス(インフォーマルサービス含)の提案や相談が行われている。
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	5	2			・サービス担当者会議だけではなく、フェニックスネットや電話にて情報提供している。 ・利用時の報告を行い、達成状況を伝えている。 ・担当者会議に参加調整したり、参加できない時は、照会用紙にて報告している。	・利用者の状況や計画目標の達成状況は分かりやすく情報提供されている。 ・サービス担当者会議において、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。月のまとめで評価がなされている。アセスメントの方では、担当者議事録や居宅サービス計画書をアップして頂き参考になっている。 ・他職種へ適切な情報提供が行われている。 ・ヘルパーは利用者に接する時間が一番長い。詳細な情報を持っていると感じる。担会やフェニックスネットの発言願う。

sa-								
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)	1	6		・担当者会議にて検討されている。 ・ケアマネージャーと相談しながら検討している。	・出来ていると思う。 ・担当者会議などで、利用者、家族、ケアマネージャー等のサービス機関の相談により、検討されている。
		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)	1	6		・コロナ渦より病院での退院カンファレンスが少なくなり、ケアマネージャーからの情報や退院サマリーが頼りとなることが多く、困る事が多いが、在宅生活の継続のために切れ目のないサービスを提供している。 ・退院前に状態確認を行っている。	・個々の利用者に合わせ柔軟な対応され手厚く介護している。 ・ケアマネや退院サマリからの情報だけでは不足していることについてはその都度確認しながら退院後の生活がスムーズに送れるよう支援する必要がある。 ・情報の少ない中でも、これまでの経験を活かしながら、切れ目のないサービス提供に努めている。必要時はケアマネに情報を取って頂き、リスク管理に繋げることも必要。 ・病院でのカンファレンス以外での情報収集を適切に行い退院後の支援を行っている。 ・看護サマリーや事前の状態確認で不明なことは連絡ほしい。
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	6		・その方によるが、いろいろなサービスと連携できている。 ・利用者の生活状況や家族との関係性により難しい場合もあるが、ある程度は出来ている。	・出来ていると思う。 ・生活状況や関係性により難しい場合もあると思うが引き続き関係期間等との連携に努めて欲しい。 ・利用者それぞれの背景が異なる中、他サービスや関係機関との連携方法が変わってくると思うが個々の状態に合わせた共有が出来ている。

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	1	6		・外部からもみられるようにサービスの公表をしている。 ・事業所内にいつでも見直せる様にファイリングしている。	・分かりやすい議事録。適切に管理されている。 ・会議録が適切に行われている。 ・専門的な事で分かりにくい事が気軽に見れるのは有難い。 ・外部からも見れるサービスの公表は、主にどこで行っていますか？ ・サービスの公表をされていますが、実際外部からどの程度閲覧されているのでしょうか？ ・サービスの公表をされていますが、実際外部からどの程度閲覧されているのでしょうか？ ・事業所に来訪者があまりないので、地域や関係者向けにどう情報発信していくか課題。 ・参加できなかったが、会議録は参照している。
		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	1	4	2	・推進委員向けの会報や地域の広報などを発行している。 ・広報などで発信はしているが、一方的とは思われる。	・町内と協力して出来ている。回覧板で目にする機会を行った。積極的に活動しPRしている。 ・今後も広報誌の発刊を通して地域への取り組みを紹介してほしい。継続できると良い。 ・広報発信に対する反応が得られる機会があると良い。 ・一方的と感じている方がいらっしゃるの、地域での認知度が低いということでしょうか？ ・地域向けの広報はセンター全体で一体的に情報発信するなど工夫して行ってほしい。

(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	3	2	・全員が理解しているかはわからない。 ・研修にて周知しているが、理解が足りないと思う。 ・ヘルパー全体研修にて学んだり、事業所に市の介護計画を提示している。	・地域包括ケアシステムは理解しにくい内容と思う。繰り返しの研修で少しずつ理解出来ると思う。 ・難しい事ながらも真剣に取り組んでいると思う。 ・研修や掲示等での理解を図って頂き有難い。理解が不足していると感じている方がいる為今後も継続願う。
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	4	3		・包括ふそきエリアを中心に幅広く対応している。 ・周りの事業所と連携しながらサービスの提供が出来ている。	・包括ふそきエリアにおいて在宅生活を支える頼りになるサービスとなっている。 ・幅広いエリアに展開され利用者のニーズに対応されていると思う。
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	1	4	2	・推進会議で話し合いを行っている。 ・防災などの訓練など参加できるのか？あれば参加していきたい	・連携推進会議のでも地域課題として災害の対応について話題が出ており、町作りにまで視野が広がっていると思う。 ・地域の防災訓練に参加することはとても良い。積極的に参加してほしい。

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	3	4			・在宅生活が継続出来るように計画書にそった対応がされていると思う。 ・在宅生活を続けていく為に毎月モニタリングをし、評価している。	・引き続き目標達成に向けて頑張ってもらいたい。 ・利用者が気持ちよく利用できる状態に対応してほしい。 ・計画と評価が適切に行われている。 ・引き続き利用者の自立支援のために状況等に合ったサービス提供をしてほしい。 ・サービス導入後は計画に沿った対応を行うと共に評価を通して課題も見えてくる。その方の望む暮らしの視点で変化に対応したサービス提供してほしい。 ・看護より関わる間隔や頻度が多く、モニタリング情報を参照している。評価を適切に行うため、事業所内のコミュニケーションを積極的に行う。 ・目標達成に向けて継続的にモニタリングしているが評価が低いように思う。利用者の状況も変化するので状況に合わせて計画修正できると評価も上がる。
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	1			・ヘルパーが訪問する事で安心するとの声がある。 ・利用者、家族の負担を考えてサービス提供をしている。心配事の相談にも対応して、在宅生活の継続に対して安心してもらっている。 ・安心や楽しみという声を直接聞くことが出来ている。何かあった時に来てもらえるという安心感に繋がっている。	・利用者や、その家族は安心した生活を送れていると思う。在宅生活が安定して生活できる安心感が安定している。 ・2人暮らしを続けるのに助けてもらいヘルパーが来ることで安心や楽しみになっている。 ・定期以外の訪問も対応してもらえ安心出来る。職員個々の寄り添いが安心感を強くする。心の拠り所であり続けるよう今後も期待する。 ・サービスの導入により利用者や家族の安心感が伝わる。 ・ヘルパーの訪問が安心感に繋がり家族の負担軽減になっている。日々の生活の支えだけでなく緊急時や災害時の対応も含めて安心感を持ってもらえる。個々の緊急時や災害時にも迅速に対応できるよう日々の備えや訓練に努めてほしい。 ・安心安全な在宅生活を送る上で不可欠なサービスだと思う。24時間対応は非常に大変だが利用者や家族のために継続した支援を願う。