

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	事業所評価					外部評価				
				実施状況		事業所コメント	実施状況		外部コメント				
				できている	ほぼできている		できていない	全くできていない		できている	ほぼできている	できていない	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	10	13		園方針・理念を理解して取り組んでいる。訪問介護により在宅での生活が可能になりケアマネや看護とも連携が取れ利用者の生活を支えている。目標を持って行っている。	14	8			<ul style="list-style-type: none"> きちんと出来ている。少しずつだが、外部にも理念等浸透していると思う。 法人理念にしっかりと基づいて活動されていると感じる。園全体ではなく、事業所独自の理念はあるのか。この事業所ならではの理念を職員と共有し、地域に発信して欲しい。 “自宅で最後まで”という実例等も地域に身近に感じて分かってもらえるように期待する。 今後も園の方針、理念、目標を共有し、理解した上で取り組んでほしい。 24時間、何回でも利用する事ができるので安心して生活できている。 利用者、家族の生活を支えることができていると思う。 ケアマネへの連絡も細かく来ており、ケアマネとしても助かっているところもある。 「必要な時に必要な介護を提供することで、在宅生活の継続ができる」とヘルパーの意識が高い言動を見聞きする場面があり、心強く感じる。 	
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	8	15		職員の希望する研修を行ったり、参加することで再確認することができている。在宅にしながら介護を受けられるというサービスの特徴については理解できている。認識して努力している。	11	10			<ul style="list-style-type: none"> 会議にて、研修に参加したりしていることも分かり、認識もされていると思う。 職員一人一人意識を持って対応している姿も見られている。 計画的に研修が行われており、大変良いと思う。 研修企画など理解を深めるための努力をされているのが分かる。 職員全員がサービスの特徴を理解していますか？。他の在宅サービスとの違いや、特に訪問介護との違いが説明できると良いと思う。 今後も研修や事例検討を継続して欲しい。 サービス内容等、職員の意志統一ができるようにお願いしたい。 新しい職員への事業所理念、事業内容と目的と目標をしっかり教育して頂けるようにお願いしたい。 職員が替わっても同じサービスが受けられるので良い。 ご利用者のニーズにこたえるために、テレビ電話やタブレットを使って、常に学習し、進化を求めている様子がうかがえる。一人ひとり、チーム全体に敬意を表している。 	
		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	6	16	1	オペレーター技術向上の機会少ない職員にアドバイスをを行いオペレータの機会を設けている。実践の中で情報の共有ができていてオペレーターの技術向上につながっている。法人内の研修等充実しており、年度初めに各職員が目標を上げ個別研修や事業所内外の研修を受け向上に努めている。	6	12			<ul style="list-style-type: none"> 会議にて、研修に参加したりしていることも分かり、認識もされていると思う。 色々な職員にオペレーターの機会を作れていることは良い。 個別研修計画により目標が明確化されているので良いと思う。研修参加報告書などで知識の共有を図ると良いと思う。 研修の参加や専門職の人の講義などは行われている様子が努力されていると思う。 ベテランオペレーターだけで賄うのではなく、後任を育てていることは持続的な運営という観点からとてもよい取り組みだと思う。日頃、業務多忙中だとは思いますが、引き続き研修時間の確保をお願いしたい。 日々の忙しい業務の中で、研修の機会を確保することは大変と思うが、計画を立てた上で協力し合って実施していると思う。 研修、会議等の報告を職員同士共有でき、技術向上につながる工夫をお願いしたい。 意欲的な研修への参加はケア全体の質の向上につながるため、今後も積極的に研修に参加してほしい。研修参加で終わりにするのではなく、それを事業所全体で共有し、普段の業務に具体的に活かせるようにして頂けると良いと思う。 随時対応など必要に応じて行っている。情報共有、周知も適切に行っているとされる。 日々の業務の中、研修参加は大変だと思う。 	

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価					
				実施状況				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	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		
事業所コメント				外部コメント									
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	7	15	1		個人個人の能力に合わせて訪問、配慮している。管理者は一人一人の意見を聞き能力が開発されるよう配慮している。難しいケース初めてのケースは同行し配慮されている。個別の能力性格等を見極めながら役割分担業務作成を行っている。	7	3			<ul style="list-style-type: none"> ・定期巡回随時対応型訪問介護看護は、自由度が高いサービスである反面、業務の采配が難しいサービスであると思う。管理者を中心として、特定の職員に過度な負担がかからないよう、引き続き配慮をお願いしたい。 ・管理者は、チーム一人ひとりの能力や様子をよくみて、サービス提供を円滑にする努力をされている。誰が訪問しても、質の高い介護が提供されていることが、アンケート結果にも表れている。 ・職員の個性を考慮して業務を組まれていると思う。 ・個人個人の能力に合わせて訪問を配慮している事は良いか、不足している能力の向上と習得はどうしているのか？
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	9	14			勉強会カンファレンスがあり看護主体の研修を設け共有している。タブレットの工夫で見落とす事なく確認でき必要に応じて電話でのやり取りも行っている。以前よりも介護・看護でのタブレットでの情報の交換が活発になってきており認識共有されている。介護看護間のコミュニケーションは良く取れている。	8	5	1		<ul style="list-style-type: none"> ・会議にて看護師等と勉強会をしているという報告もあり、共有の機会は持っているとと思う。 ・タブレットの活用や電話で積極的に連携を取っており、十分に情報共有していると思う。タブレットの工夫とはどの様なものなのか。勉強会カンファレンスの頻度はどの程度なのか。タブレットのみではなく、顔を合わせて勉強会等を定期的に行うことで相互理解が深まり、より相談しやすい関係が構築されると思う。 ・タブレットの活用方法が充実し、情報量も増え、共有が確実にできるようになってきた。 ・タブレットでの連携は行えており、状況が伝わりやすくて良い。 ・同じフロアの隣に事務所があることで、タブレット以外でも顔を見ながらの情報交換・共有ができていないのか。ケアハウスのご利用者に対して、介護・看護が連携した良いケアが行われていると感じている。 ・タブレットの活用で情報の共有ができて、さらに電話でのやりとりも行われているとすることで、ほぼ達成されていると思う。 ・「タブレットの工夫で見落とす事なく」と記載されているが、本当にそうであるのか少し疑問に思う。他の定期巡回の事業所に比べると介護⇄看護間のコミュニケーションはまだ不十分であると感じている。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価			
				実施状況				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	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
事業所コメント				外部コメント							
I 構造評価(Structure) [適切な事業運営]											
(2) 適正な人材の育成											
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	7	15	1	利用者の要望で限定職員で訪問する事もある。利用者の希望に合わせて訪問できる様に行っている。 特性な介助をする場合は同行し指導注意伝達をしている。 業務表の見直しを行い最適な配置ができる様に努力している。 利用者が入院後ADLが低下し定期随時に変更し利用者に応じたサービスを提供している。	2	4		<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度の自己評価よりも改善しており、柔軟で適切な人材配置ができていると思う。管理者やオペレーターの不在時や交代時にも、同等のサービス提供ができるように引き継いでほしい。 ・ご利用者の入院などの状態変更により、職員のシフト変更などが適切に行われていた。 ・利用者の特性に応じて対応するのは難しいと思うが、努力されていると思う。 ・利用者等の状態、希望に合わせた柔軟な対応が出来ていると思う。
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	7	15	1	要望、助言は反映しているが全スタッフに提示し話し合う機会が取れていない事が課題。 会議内容が全職員に伝わり実践できていると感じにくい時もある。客観的な意見などはサービス内容を振り返る事ができる。会議を開催し皆様より意見をお聞きししてる。会議事態を理解できていなかった。	3	15		<ul style="list-style-type: none"> ・会議開催時に色々な意見が出ていると思うが、いつも前向きに捉えて直に行動に移していると思う。 ・会議での内容が反映されているかは評価しにくいと思うが、会議内での意見や内容から反映させる努力を感じる。 ・以前、意見としていただいた広報紙の制作に取り組むなど、忙しい業務をやりくりしながら努力されている。 ・推進会議も定期的に行っており、対応できると感じる。 ・地域住民を含め、多彩なメンバーで貴重な機会だと思います。 ・限られた職員が関わるのではなく、全スタッフが関わるので理想ではある。会議に出た意見はすぐに反映できていると思う。 ・限られたヘルパー数の中で、24時間の切れ目無いサービスを提供していくことはかなり大変なことと推測されますが、必要なタイミングでサービス提供されていると思われる。 ・会議に出席できなかった時に、会議録をいただいて見る事ができて良い。スタッフ全員に回覧しているので、今後も継続してほしい。 ・介護医療連携推進会議を開催する主旨や方向性が、出席する委員の方々や会議に出席されない職員の皆さんも理解できていると良いのではないかな? ・会議に出席するたびに専門的になり、分からない事、言葉が多くなっている。 ・ケース事例での検討であれば意見は発言しやすいと思う。 ・大勢の委員が集まっている場なので時間制約上難しいかもしれないが、事業所側で発言者を指名するだけでなく、自由に意見交換できる場があると、サービスに対する意見や提案が出てくるように感じた。提案を必ず反映させる必要はないので、提案を検討する機会を設けてほしいかな。 ・どのような要望・助言が出たかをまとめ、それがどう反映され実践されたかを、再度会議のメンバーにも分かりやすくフィードバックして頂きたい。 ・回数が減り意見を聞く場が減ったと思う。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価					
				実施状況				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	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		
事業所コメント				外部コメント									
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	12	11			タブレットで変化異常があった時は迅速に対応している。申し送りで「変化あり」「異常あり」で入力することで関係者間で共有できている。職員1人1人も迅速に共有するために工夫している。基本状況の更新、入力訂正できている。各職員が担当ケースを把握し責任をもって報告することが必要。	3	3			<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットの活用によってリアルタイムに情報共有ができていると思う。各職員がタブレットの利用方法や入力する基準を把握しているからこそ、この自己評価につながっているのではない。 ・タブレットの「変化・異常あり」を上手く活用し情報共有出来ていると思う。 ・タブレットを最大、適切に活用されていると思う。最新の情報が共有され、ケアに反映されていることは、ご利用者・ご家族にとって心強いと思う。 ・迅速に情報共有できる様に工夫されている。 ・利用者が多い分、負担もあると思う。
(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)	7	16			交通安全や災害時対応などの事業所内研修や訓練を行い安全に努めている。法人でも災害時の対応対策あり。積雪が多い時は、夜回りで何かあった場合の不安あり。	5	16			<ul style="list-style-type: none"> ・最優先でお願いしたい。 ・緊急時に電話をしてもらい助かった。 ・日常的に運転に気をつけて、安全第一で業務に当たってほしい。特に地域の小路においてはスピードに気をつけてほしい。 ・夜の運転は日中より危険と思うので、研修や訓練を行っているということで評価した。 ・事業所内での研修や訓練を行っている様子であり、概ねできていると思うが、冬期間の突発的な事故等には注意してほしい。 ・具体的な対応策が分からないが、今後も夜間、深夜での訪問時には充分お気を付けてほしい。施設内介護と違い、一人ヘルパーでの訪問で大変だと思う。 ・災害を意識し毎年計画的に研修訓練(地域も巻き込みながら)できていると思う。積雪期については、他法人等も同様である悩みだと感じている。他法人との意見交換で何かヒントが得られたり、又、その様な悩みがある事を保険者にも発信して行く事も大切だと思う。 ・交通違反に対する意識がどう変わったかアンケートなどによる調査も有効と思う。防犯対策などは情報提供していただくと参考になる。 ・対策をとられているので、良いと思う。夜間の訪問は特に安全策が必要と思うので、今後も継続し、良い情報があれば共有させてほしい。 ・安全対策や災害対応は園全体で力を入れていることかと思う。感染症発生時も職員の安全を考え、速やかに研修を行うなどの適切な対応が見られた。今後は雪害マニュアルを充実させるなどして、大雪への備えに注力していただければと思う。 ・災害時等はどうしても利用者を第一に考え、職員は二の次になってしまう。「利用者の為」の意識が高く、職員の安全確保が疎かになる恐れがあり、職員自身も自分の身の安全を守る意識向上も必要であると思う。 ・テレマテックスの導入や、管理者の声かけ、研修会の開催や参加により、安全運転の意識が高まっている。 ・災害や感染症についても対策されている。日頃から、気になることや不安に感じる事などについて話題にしておくことも大切と思われる。 ・いざという時にパニックにならない様に一人一人しっかりと対応策を理解してもらいたい。 ・夜2人体制は何かあった時心強いと思う。
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	12	11			個人を特定される物の持ち出しをしない、資料を机上に出したままにしないよう徹底している。タブレットはパスワード入力しないと見れないようになっている。業務表はオペレーターのみが持ち出し、出す時は紐付き専用ケースに入れている。駐禁除外などの取り扱いも注意するようになった。個人情報保護の研修を行い職員の意識も高い。	5	1			<ul style="list-style-type: none"> ・業務上、個人情報の取扱いで危うい点はないか、定期的にチェックする機会を設けると良いと思う。 ・個人情報紛失と言う大きな事故(事件)があり、これをきっかけに職員の個人情報取り扱いに対する意識が高まることも、取扱いと保護の徹底がされていると思う。時間が経つと意識も薄れて行きやすいので、定期的に研修等で意識付けを行ってほしい。 ・個人情報の取り扱い、保護については、職員一人ひとりの意識は高いと思う。管理者、サービス提供責任者の取り組みの成果と思われる。 ・個人情報はしっかり管理されている。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価				
				実施状況				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	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	
事業所コメント				外部コメント								
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	7	16			1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。本人や家族からの情報も重視し1日の生活リズムをしっかりと把握しサービスの提案をしている。提案された時間に訪問できるように調整している。	7	10		<ul style="list-style-type: none"> ・処方追加になった際は迅速に追加して訪問対応して頂いている。 ・日頃、私達(ケアマネ)が知り得ない事も色々教えて頂き、大変助かっている。アセスメントし、専門的な見解でもある為、調整がスムーズに行えている。 ・利用者一人一人の要望に合わせたサービス提供を行っていると感じる。 ・ケアハウスのご利用者に関しては、生活リズムを把握したサービス提供がされている。一日というだけでなく、月単位で、懇談会やアクティビティの参加支援なども、きめ細かなアセスメントが行われている。 ・利用者の状態に合わせて対応されている。 ・アセスメント能力には個人差があるので、基準が必要だと思う。 ・生活リズムに着目したアセスメントは職員全員が出来ており、そのアセスメント結果が共有され計画に反映されているのか？アセスメント能力の違いはないのか？ ・今後もアセスメントは重要である為に、本人だけでなく家人の情報等も注意して行ってほしい。
		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	7	16			タブレットなどで情報共有できている。毎月のモニタリング報告を行い共有できている。	3	8	1	<ul style="list-style-type: none"> ・月に1回、双方がアセスメント(モニタリング)を行い、タブレットでの情報共有も出来ている。 ・事業所コメント欄より、情報共有はできているとのことだが、介護と看護の両面からのアセスメントが適切におこなわれているかどうかについては、コメントから判断できなかったため、実施状況の数より判断した。 ・状態変化は無くともアセスメントは必ず行うと思う。状態変化時は報告、連絡、相談による早期対応が必要と思われる。 ・看護のアセスメントがどのように介護に反映されているのでしょうか。 ・前年度もそうであったが、モニタリング報告はどう反映されているのか分からない。 ・具体的にはよくわからないが、タブレットなどを使用することにより、情報共有は良くできていると思っている。
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	6	14	3		ケアマネの計画書に沿ってヘルパーも計画を立て回復に軸足を置いている。時間の限られた中ではあるが可能な限り自分で行うことは行って頂くように努めている。毎日の業務に追われ未来志向型になっているか不明な部分がある。	4	7		<ul style="list-style-type: none"> ・在宅生活が継続できるような計画を立てている。 ・病状の進行予防など、適切に援助されている。 ・計画を拝見したことがないのでわからないが、日々ご利用者の様子に応じて、ご本人のペースを優先して歩行や食事の支援が行われている。 ・介護医療連携推進会議や職員の方の様子から、在宅の維持や利用者の自立支援について常に検討されていると感じる。未来志向型については、ケアプランが未来志向型になっていることが前提だが、長期目標を念頭に、そのための短期目標を意識しながら日々のケアに当たっていただくと良いのではないかと。 ・心身機能の維持回復に軸足を置いた計画は、その方の心身におけるアセスメントが正確でなければ維持向上を目指した計画作成は困難であると思う。正確なアセスメントを行う際は看護より医療情報をもらい、医療面からの助言をもらった上で実施した方が良いと思う。 ・予後予測を持ちながら現状の課題と未来への課題を上手く計画できると良いと思う。 ・ケアマネとの情報交換や共有を今後も強化して、自立支援に向けて行ってほしい。 ・毎日の業務に追われていても職員の意識は統一して下さい。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価			
				実施状況				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	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
事業所コメント				外部コメント							
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に、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	3	16	4	状態変化を予測できる観察力を身に付け計画作成時などケアマネに伝えている。利用者の変化に添えるような計画ができています。現状維持である事が多い。	1	5	1	<ul style="list-style-type: none"> ・看護師との連携や勉強会もできており、リスク管理についても準備できていると思う。 ・病状の進行予防など、適切に援助されている。 ・重度化と医療との協力は今後も重要な部分であるが、利用者の重度化が防いで行けるよう事が大切であり、今後も対応して行ってほしい。 ・現状維持の計画が多い理由は何でしょうか。なぜ未来志向型の計画になっていないのか、理由を分析することが重要だと思う。 ・利用者の今後の予測はまずは原疾患の理解や現在の状態のアセスメントが必要であり、その点が出来ていないと先の予測は出来ない。観察力と共にアセスメント能力の向上を目指して頂きたい。 ・リスク管理をしっかりする事で、その利用者の今後が見えてくると思う。 ・維持出来ることは大切だと思う。
(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	9		状況に応じて訪問回数、日数を増やすなど随時対応している。コールがあった時は、業務調整し柔軟に対応 随時訪問している。体調に変化があり随時訪問が見込まれる場合、定期訪問に切り替え対応している。	5	1		<ul style="list-style-type: none"> ・蓄積された定期巡回のノウハウと、園内の人員の調整により、柔軟に対応されていると思いますし、自己評価にもそれが表れているのではないだろうか。 ・柔軟な訪問をされている。限られた人員配置の中で随時訪問することは難しいことも多いと思うが、優先順位の判断や手際の良さなど、職員意識、質が高いからだと思う。 ・忙しい中、業務調整しながら随時対応を的確に実施している。 ・利用者の状況に合わせてしっかり対応していると思う。
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	10	1	毎月のモニタリングでも振り返り、状況変化を細かく把握できている。変化時にはケアマネに伝える計画に反映してもらっている。計画への反映は、やや遅れることもある。自分の担当利用者は把握できているが、他の利用者はしっかり把握できていない部分がある。	3	6		<ul style="list-style-type: none"> ・モニタリング報告書だけでなく、タブレットへの入力により、適切に報告がされている。 ・ケアマネへの報告、相談は重要な所でもある為に早めの報告を今後もして欲しい。 ・なかなか他の利用者もしっかり把握する事は難しい部分があると思います。しかし、連携していくには把握しておいた方が良い場面もある為、広く浅く情報共有できる様、工夫できると良いのでは？ ・全ての利用者の詳細を全員が把握することは難しいと思う。計画への反映については、至急のものはしっかりとその旨をケアマネに伝えることが必要だと思う。 ・状況変化を把握し計画に反映するにはアセスメント能力が必要かと思う。他項目でも同様であるが、アセスメント能力の更なる向上に努めてほしい。 ・計画作成責任者以外は他の人のモニタリングを読む機会が少ないと思うので、担当利用者がなくてもしっかり把握してもらいたい。 ・利用者が多い分、大変だがしっかり把握してほしい。

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	事業所評価				外部評価							
				実施状況				実施状況							
				できて いる	ほぼ できて いる	できて いない	全く できて いない	できて いる	ほぼ できて いる	できて いない	全く できて いない				
事業所コメント				外部コメント											
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	10	13					10	7				<ul style="list-style-type: none"> ・インスリン注射、フォーレ管理などの医療面を看護が行い、情報を共有して介護と連携している状況がみられ、それにより利用者の生活が継続できていることを実感している。 ・専門性を生かして役割分担ができていと思う。 ・情報共有ができているので、お互いにスムーズに連携を図ってもらっている。 ・良く連携していただき、ケアマネは助かっている。 ・とてもよく役割分担ができていて助かっている。 ・明確に役割を分担していることは、ダブルや漏れを防ぐためにとても良いことだと思う。ただし、きれいに割り切れない業務も日々発生すると思うので、その際は連絡や連携を密に行っていたきたいと思う。 ・看護との連携は重要な要の一つであり、今後も協力しながらお互いの分野で協力をしていってほしい。 ・月1回のモニタリングだけの看護でどこまで連絡対応できるのかは、やっていないので分からない。 ・表現の仕方の問題であると思うが、「内服セットなどは看護が行う」「介護には出来ない事は看護に連絡し対応」とあり、看護の職能に関する理解が浅いような気がした。
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	11	12					7	6				<ul style="list-style-type: none"> ・時には返事が遅くなるが、情報共有し、うまく連携できている。 ・看護と介護の連携・協働がしやすい環境である為、互いの資源を十分に活用できると思う。 ・疥癬発症の際には、看護師による講習会も行われていたようで、取り組みされており良いと思う。 ・何でも相談したり、質問できたりする体制・関係性はとても良いと思う。 ・看護から適切にアドバイスして頂いている。 ・分からない事を聞いて来たり、助言を求めて来る職員は一部である。
10															
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	7	15	1				4	5				<ul style="list-style-type: none"> ・契約書など書面に添って説明されている。 ・定期巡回・随時対応型訪問介護看護は、趣旨を理解することが難しいサービスの一つだと認識している。その中でも、市内の先駆者として、利用者に対して十分に説明を行っていると思う。 ・介護保険は利用者にとっては未知のものである事も多く、最初の説明が重要である。怠ると大きなトラブルになる可能性もある為、注意して行ってほしい。 ・サービス開始前の十分な情報提供と説明が重要になるかと思う。コメント欄に記載されているように、説明はしっかりと行っているサービス範囲外のことを希望される方もおり、対応に苦慮されることもあるかと思うが、今後もケアマネさんとヘルパーさんと丁寧に進めていくことが大事になると思う。 ・徐々に趣旨に添わない要望の時はどう対応してしますか？出席する機会がないというのは、契約時の説明に出席しない一般の介護職の方でしょうか。契約時ではなくとも、訪問時に適宜説明できるようにサービスへの理解を深めていただきたいと思う。 ・クレーム予防の為に説明がどれ程伝わり、理解出来ているのか、適宜確認していただきたい。 ・サービス開始前に理解してもらおうのは難しい場合が多いと思うが、しっかりと説明してもらいたい。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価				
				実施状況				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	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	
事業所コメント				外部コメント								
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	7	17			契約時どのような目標でどのようなサービスに入るか説明している。ケアプランに沿って計画内容を作成している。	2	3		<ul style="list-style-type: none"> ・契約時だけではなく、利用中も随時説明できるとなおいと思う。 ・契約時、一見理解しているようで、実は理解されていない方も多いので、確認をしっかり行い、後でトラブルのないようにお願いしたい。 ・契約時だけの説明では理解できないと思うので何度も説明していく必要がある。
		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	9	14			状況の変化が生じた時は速やかに報告を行っている。 ご家族に状況を話し 適切なサービスを提供している。 介護者様へメモを残し電話連絡をしている。	2	3		<ul style="list-style-type: none"> ・状況の変化時にはしっかり報告、相談等されている。 ・速やかに報告していると思う。引き続きお願いします。 ・ご家族等への連絡は速やかに出来ていると思う。また報告の仕方等で家族に対する印象が変わるので注意してほしい。
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	10	12	1		変化のあった時は連絡を取り合い行えている。 ケアマネにも日常的に変化があれば報告し、適切なサービスが提供できるよう相談している。ケアマネよりタブレットだけで電話連絡しなかった為情報変更や申し送りが遅くなってしまった事があった。	7	2		<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットだけでなく、電話での連絡があり、訪問時間変更など共有できている。 ・早めの連絡や対応していただいている。 ・情報共有は必要な事であり、遅れることがないように注意は必要。 ・ケアマネに対してもまめに連絡が取れていると思う。まめな連絡は互いの信頼関係の構築にもつながるので今後も迅速かつまめな連絡を心掛けて行って頂きたい。 ・ケアマネもタブレットの連携事務所が増え、情報共有しやすくなった。 ・重要度や至急の度合いで、タブレットのみか、そうではないかを使い分けているようですので、そのための明確な基準や指標があると良いのではないかと。 ・タブレットでの(フェニックスネット)落とし穴ですね。今後の課題です。
		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	7	15	1		アセスメントによりインフォーマルサービスの活用ができる場合は積極的に活用できている。 必要であれば提供している。 提供することはあるが、積極的に提案できなかった。	2	6		<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットだけでなく、電話での連絡があり、訪問時間変更など共有できている。 ・インフォーマルサービスを活用していると思う。 ・地域のインフォーマルサービス等活用できるよう、積極的に提案してほしい。 ・ケアマネも含め、地域の資源を知り活用できる様、共に提案していくことで良いのではないかと？ ・介護医療連携会議では地域の方々と良好な関係が築けていることがうかがえる。職員同士でインフォーマルサービスに対する認識に差があるようなら、事業所内で地域資源について、意見交換会を行ってみてはどうか。 ・どのようなインフォーマルサービスがあるのかを全ての職員が知っておくように教育をお願いしたい。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価			
				実施状況				実施状況			
				でき ている	ほ ぼ でき ている	でき て 多 い ない	全 く でき て い ない	でき ている	ほ ぼ でき ている	でき て 多 い ない	全 く でき て い ない
事業所コメント				外部コメント							
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	10	12	1	毎月モニタリングし、ケアマネに提供し状況を伝えている。 担当者会議を通じて多職種への情報共有を行っている。多職種間の連携の大切さは理解しているが自らが積極的に情報提供は出来なかった。サービス提供責任者に相談する事以外できなかった。 サービス提供責任者は一般スタッフより得た情報を多職種に伝えている。	7	2		<ul style="list-style-type: none"> ・担当者会議に限らず、今後も状況報告をお願いしたい。 ・情報提供行われていると思う。 ・他職種での共有は重要であり、提供責任者ではなくても、必要時は共有を積極的にしてほしい。 ・多職種への情報提供はなかなか困難と思うが、同じように報告書で情報提供することは可能か？ ・「多職種と情報共有できている」という方と「情報提供できていない」という方がいるようです。それぞれの「できている」の基準が違うのか、得意不得意の問題なのか、話し合ってみる機会があると良いかもしれません。 ・サ責だけでなく、一般職員も積極的に情報の提供が出来る事が大切だと思うので、情報提供の方法に関する教育・研修をして頂けると良いかと思う。 ・ケアマネ、看護以外の他職種への情報共有が今後の課題と思われる。 ・計画作成者と一般スタッフで違いがあるが、情報提供後の共有であれば良いのでは。 ・定期巡回随時対応型訪問介護看護の基準上、サービス提供責任者という職種はありませんが、訪問介護の方でしょうか。
(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)	3	12		担当者会議にて確認しているがそれ以外にも移乗方法など変化あった場合はケアマネを通して訪問リハなどに相談し援助に繋げている。 介護と介護に連携はあるもののその他の職種とはあまり無いように感じる。必要であれば多職種による検討もしていきたい。	1	11		<ul style="list-style-type: none"> ・他職種連携が大事になってくると思う。共に積極的に連携を図っていきましょう。 ・現状サービス間ではできている。 ・ぜひ介護と看護以外の職種とも積極的に連携を図っていただきたいと思う。 ・移乗方法など確認は大事だと思う。スタッフが統一できるようにお願いしたい。 ・多職種による検討は非常に重要であり、専門職種からの専門的な意見は有効であると思うので、どうしたら多職種による検討が出来るか考えて頂けると良いかと思う。 ・包括的なサポートをもっと利用していくと、もっと多くの利用者が在宅で過ごすことができるのではないかと。
		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	11		退院前のカンファレンスに参加し当事業所の役割、援助内容を確認している。 病院、看護、ケアマネと担当者会議を通して入退院の話合いができています。	2	7		<ul style="list-style-type: none"> ・他職種連携が大事になってくると思う。共に積極的に連携を図っていきましょう。 ・引き続き、切れ目のない支援をお願いしたい。入院時はどのような対応をされているのか。 ・退院前カンファレンスで、退院後速やかに適切に援助が入れるようになってきていると思う。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価					
				実施状況		事業所コメント	実施状況		外部コメント				
				できて いる	ほぼ できて いる		できて いない	全 く できて いない		できて いる	ほぼ できて いる	できて いない	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)	1	12	1	訪問介護事業所との連携については増やす事ができ、このサービスをより選択出来る様に進めている。			3	<ul style="list-style-type: none"> 事業所コメントは訪問看護との連携を増やしたということでしょうか。訪問看護以外との連携はどのような状況か。 事業所コメントに「訪問介護事業所との連携に…」と記載されているが、他の事業所との連携では如何でしょうか？ 		
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	6	16	1	タブレットでの情報発信で細かく行われている。会議録など誰でも見る事ができるようになっており情報発信を行えている。記録を目にした事はあるが意識して概要、効果を理解できなかった。			7	13	<ul style="list-style-type: none"> 大勢の職員で共有できているようで素晴らしいと思う。 これからも続けてほしい。 回覧は有効と思います。 参加されない職員にも議事録を通し会議内容が理解されていると思う。それに対し何らかの意見が出るのと更に良いかと思う。 スタッフ間での共有も必要であり、記録に目を通して内容が理解していなければ意味はないので注意してほしい。 会議が現場の人に必要と理解される事が重要です。 会議録とともに、会議の出席者が気づいたことを職員の方に周知するのはいいか。 会議録が地域の方々にも見れるようなくみになっているとは知らなかった。もっとPRしてもよいのではないか。 会議の記録はなかなか見る機会がない。推進委員の人にも回覧した方がよいのでは？ 会議録を書面でも頂き、日々多忙の中、大変な作業だと感じている。 	
		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	13	4	1	広報を作成し地域へのサービスについて情報を発信している。研修にも参加して頂ける様にチラシを回覧し呼びかけている。広報誌は今の所ないが、介護教室等で周知を図っている。新事業所が開始されるにあたり、より地域への理解を広めた方がよい。			7	14	<ul style="list-style-type: none"> とてもわかりやすい広報誌で職員にも回覧しようと思う。 広報作成等理解を広める為に十分な工夫がなされていると思う。継続して行って頂きたい。 職員による劇をしたり、広報紙を作成して理解を広める努力をされている。広報紙の「まも～る通信」というネーミングはとても良いと思う。 力を入れ地域へ伝えようという思いは良く伝わってくる。 地域住民への説明等は大変であると思うが、今後も色々な方法でアピールしてほしい。 新しい「まも～る通信」に期待する。重点項目の表示方法や研修の特集も考えてほしい。 広報誌を地域開業医、店舗などに積極的に展開できると事業所のこと、提供できるサービス等が周知されていくと良いと思う。 高齢化に伴い、ますます介護する個人への理解が大事だと思う。今後もきめ細やかな広報周知を継続的にしてほしい。長岡市においても広報に努めてほしい。 地域での学習会などの機会にPRする。HPに載せるなど。市政だより。 広報誌の作成はまだはじめてばかりだと思うので、その効果に期待したい。成果について、また介護医療連携推進会議で情報提供していただければと思う。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価					
				実施状況				事業所コメント	実施状況				外部コメント
				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		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	5	14	4		漠然とは理解している。行政とも連携している所もある。事業所として理解できていると思うが個人としての理解に関してはまだ不十分。		5	1		<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括ケアシステム構築を目指す上では、まず地域包括ケアについて理解することが大事になり、地域包括ケアシステムの構築には、地域の様々な人々の主体的な参画及び協働が不可欠になります。これからも連携をお願いしたい。 ・地域包括ケアシステムの方向性や理念について理解した上で、地域との連携を目指していただきたいと思う。 ・一般職員までは地域包括ケアシステムに関する理解が浸透しているのか疑問。 ・しっかりと理解してもらいたい。
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	9	12	2		依頼があればエリア内は訪問している。エリア外の依頼は他の事業所に相談し対応している。エリア展開を行ったり様々な場所でも訪問している。		5	6		<ul style="list-style-type: none"> ・移動時間などではない所もあるが、今後は市内をカバーできるほどの体制作りを期待したい。 ・今後の永田、三和エリアの展開に期待する。 ・5事業所に増え、より地域への展開が期待されると思う。 ・利用者増加、職員人員関係で、なかなか新規を受け入れにくい現状もあると思うが、出来るだけ受け入れ対応して行って頂きたい。 ・本来のサービスを提供されている。 ・特定の建物に対してではなく、広く地域にサービス提供できていると思う。場合によっては、法人内の他事業所と連携して、サービス提供しているようです。 ・この項目は、特定の建物に限定した一部の事業所に対してのものではないか。保険者は、評価項目で意識を促すようなことでなく、そういった事業者には事前の認可確認、指導をしてほしい。
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>	1	7	4	1	多職種での会合への出席によりネットワークを広げるようにしている。個々の職員のレベルでは出来ていない。ネットワーク等も活用しているがその中で活動を行っているか広く知れ渡るようになると思う。		3	12	3	<ul style="list-style-type: none"> ・管理者が丁寧にネットワークを広げるよう努力されていると思う。 ・多職種の会合への出席もされているようですし、また、連携推進会議で市の方や地域住民の方との意見交換もされており、努力されていると思う。 ・積極的な課題提起、改善策の提案を期待する。 ・個々の職員の意識向上に期待する。 ・地域への積極的な参加、地域からの要望があった時には一緒に考え、行動し地域の課題への取り組みをお願いしたい。 ・なかなか個々の職員だけでネットワークを構築するのは難しいと思います。日々のサービス提供や広報誌を通じて、関わってくれる人を増やそうという意識を持つことが大事だと思う。 ・一般職員も多職種の会合等にも積極的に参加して頂きたいと思う。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価				
				実施状況				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	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	
事業所コメント				外部コメント								
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	7	15	1		状態が悪くなり入院になったりしサービスが終了される方もいられる。必要回数の訪問によりADLの状態が良くなり目標達成が図れている。目標達成できるように自立支援に繋がるように援助している。	7	8		<ul style="list-style-type: none"> ・会議で状態が良くなったと聞いている。 ・定期巡回だけでなく、緊急時の対応など、安心感がある。 ・すぐに施設入所するのではなく、できる限り在宅で支えたいという強い思いが介護医療連携推進会議でも感じられる。今後も、利用者の強みを活かしたケアで、自立支援に努めていただきたいと思う。 ・増悪する人、軽快する人、様々な経過を辿り、目標達成できない場合もあるが、その方の状況に合わせ、目標を達成できるようサービスを見直し・調整出来ていると思う。 ・ケアハウスのご利用者に関していえば、状態の維持、生活の継続ができています。 ・状態が悪くなった方については、介護、看護一緒にふり返りするなどされているかもしれませんが、今後連携する中で、取り組んで行けると良いと思う。 ・状態が改善しているケースで、1日複数回の訪問を本人がどう感じているのか少し疑問に感じることがあります。(排泄介助等) ・患者(利用者)からの評価はあると良い。
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	11	22			<p>離れて暮らす家族の安心に繋がっている。身体的にも体力的にも負担が減り生活が安定している。</p> <p>定期随時等のサービスを利用してよかった。との声をよく頂く。</p> <p>利用者だけでなく家族からも不安な事があればヘルパーに相談して下さったり一緒にどうすればいいか解決していき、安心した生活を提供できている。</p> <p>不安を感じる家族も多いと思われる。どうしたらサービスが受けられるか？金銭面の問題などまだ課題は多いにあると思う。</p>	7	11		<ul style="list-style-type: none"> ・とても安心されていると思う。(利用者・介護者) ・定期巡回だけでなく、緊急時の対応など、安心感がある。 ・定期随時等のサービスがあって安心して在宅生活を送ることができる。 ・継続して切れ目なく関わって頂けるおかげで地域住民の健康が維持できるすばらしいシステムだと思う。 ・1日に複数回の訪問や随時相談訪問を受けられることで、安心安全が保たれている方は多いと思う。 ・家族から色々相談があるのは、信頼関係が築けている証拠だと思う。理解が難しいサービスだと思うので、利用当初は事業所側から積極的に提案することが早期の関係構築につながると思う。 ・介護と仕事の両立を選択する上で、大事なサービスになっていると思う。 ・訪問看護が入っていると、定期巡回があるから地域で生活出来ていると感じる利用者がたくさんいる。最近では金銭面での問題があり、極力サービス費用を抑えたいと言う利用者も多量、定期巡回サービスはコスト的にも充分であり、それを理解して頂く努力も必要と思う。 ・ご利用者・ご家族が安心して生活を継続されている。 ・日頃からご利用者に対するマナーや気遣いが、信頼感や安心感につながっていると思う。 ・家族(遠方)の方の安心は大きい。 ・サービスの面では安心感は得られていると思うが、金銭面で制限されてくる部分がある。 ・今のサービスで安心に地域で暮らせるよう、利用者の立場に立ち、気持ちに寄り添い汲み取れる様に努めていただきたい。