

## 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		全 く で き て い な い	事 業 所 コ メ ン ト	実施状況		全 く で き て い な い	外 部 コ メ ン ト
				で き て い る	ほ ぼ で き て い る			こ と が 多 い	こ と が 少 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	7	12	0	0	・園方針、理念を掲げ「その人が築き上げてきた暮らしを支えます」に基づき利用者に寄り添った援助をしている。 ・ケアの質の向上により安定した在宅生活を送る理念のもとに業務を行いサービスを提供しより良いサービスが行えるよう心掛けている。	7	11	・昨年度より、事業所評価が下がっています。「良いサービスを行えるように心掛けている」ために取り組んでいることは、どんなことですか。貴事業所のサービスの課題を明らかにして、目標や改善策を設定すると、取り組みやすくまた、評価もしやすいように思います。 ・理念について全員が理解し援助にあたっておられるので素晴らしいと思います。 ・利用者に対して寄り添った援助がなされていると思います。 ・利用者の意見を聞いていただき、なるべく寄り添って援助してもらっている。 ・皆さん理念通り実施されていると思います。 ・「在宅生活の継続を支えてくれる事業所」のイメージが定着していると思います。 ・ケアの方針を決める時、迷った時に、理念に立ち返られるようにする。 ・自宅で最後まで介護してもらえる事をもっと地域に身近に感じてもらえるように発信してほしい。それによって利用者・家族の生活を支える事ができるように思う。 ・理念に基づいた介護サービスされている。
en											
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	3	16	0	0	・十分理解して認識を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。 ・自分の家族が利用したいと思うような援助を心掛けている。 ・事業所に理念を掲示する事で意識づけする。定期随時、訪問介護、障害夜間と多種の為詳細を理解しているが今後も認識が薄れない様に努めて行く。	6	5	・昨年度より、事業所評価が下がっています。「自分の家族が…」の考えは、大変良いと思います。そのうえで専門職としての知識や技術で、より個々の利用者の目標に沿った根拠のあるサービスが提供ができるように思います。 ・研修、ミーティングにて確認されていますが目に見えるよう。 ・皆さん十分理解されていると思います。 ・理念を意識し、理解されていると思います。 ・職員さん達が事業所の理念を理解されているので、介護度の重い方や、親族により介護が得られない人でも、長く在宅生活ができています。
		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	2	17	0	0	・法人内外の研修は全員が参加できるよう特定の職員に偏らないよう考慮している。 ・ヘルパー研修、センター研修、外部の研修に参加している。希望した研修に参加出来ている。 ・実際の援助の中で、その都度相談したり指示を仰いで学んでいる。 ・「オペレーター育成の具体的な仕組み」となると、マニュアル等基本を作成しても良いと思う。 ・研修やチームで利用者の担当をアセスメント、サービスの提案をしている。 ・オペレータ資質向上の為の研修があると異動職員も不安が軽減できるのではないかと。	6	5	・全員が参加した研修会後は、それぞれの職員が復命書や報告書を作成していますか。同じ研修でも個々の気づきは違うこともあると思いますので、何かしらの形で情報共有と意見交換などができると良いように思います。 ・オペレーターが安心して業務ができるようにマニュアルや教育プログラムの作成は、是非お願いします。 ・研修参加率は高い部署ではないかと思いますが。また事業所、ブロックごとと色々ありますが参加意欲あり、向上心ある職員が多いと感じます。進んで学ばれている姿勢も頭が下がります。 ・研修は、しっかりやられていると思います。 ・職員を養成するための研修は数多く計画されているようですが、オペレーター育成限定の研修はないということでしょうか。ないようであればあってもよいと思います。 ・オペレーターはどのくらいの職員がやっておられるのでしょうか(人数・割合) ・電話をした時に、どの職員さんが出て十分な対応をいただいています。「きちんと管理者に話をつけてくれるか」「事業所内で情報が周知されているか」、不安に思ったことはありません。 ・事業所の対応をみると十分に認識されていると思います。

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	こ と が 多 い ない	い な い 全 く で き て	でき ている	ほ ぼ でき ている	こ と が 多 い ない	い な い 全 く で き て
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	18	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・配慮しているが、緊急訪問があったりすると出来ない事もある。</li> <li>・初めての職員が援助に入る際には慣れている職員と同行出来るように業務を組んでいる。</li> <li>・個々の適性を考慮し強みを発揮できる様に配慮しながら業務を組んでいる。</li> </ul>	1	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度より、事業所評価が下がっています。人手不足でやむを得ない状況だと感じます。不慣れな職員でも、利用者個々に必要なサービスが提供できるように、どんな工夫をされていますか。</li> <li>・「個々の適性を考慮し…」の具体例を知りたいです。</li> <li>・昨年コメントにあった「少人数チーム制」は継続されていますか。</li> <li>・色々な勤務体制があり、試行錯誤しながら勤務作られていると思います。随時訪問もあり大変ですが考慮しておられると思います。</li> <li>・できないことや苦手なことに対する対応は、何かされていますか。利用者の特性もありますか。</li> <li>・個々の適性を考慮し強みを発揮できる様業務を組んでいる事はよいと思います。職員皆さんのやりがいにもつながるのではないのでしょうか。</li> </ul>
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	7	12	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に変化がある場合など常に情報が共有され相談、指示がある。</li> <li>・フェニックスネットを通して看護と情報共有、緊急時は電話にて密に連絡を取っている。</li> <li>・その都度指示が仰げる関係性が出来ている。</li> <li>・重要な事をフェニックスネットで行っているが、相手がすぐに確認できないと、聞いた事のタイムラグが生まれる。</li> <li>・以前より認識の共有が行われていると感じる。もっと看護の利用が増えると良い。</li> <li>・同一建物に事業所があり看護と介護の信頼関係が確率されており情報共有しやすい。</li> </ul>	5	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「もっと看護の利用が増えると良い」とはどのような理由からですか。</li> <li>・連携部署が増えてきておりますがしていない部署にもスムーズな情報伝達に務めて下さい。</li> <li>・法人の看護との連携はしやすいと思いますが、他事業所の看護とも同じように連携できていますか。また、連携で意識していることはありますか。</li> <li>・同一建物である強みを活かし、年々進化しているように思う。皆さんしっかりされていて頼もしく思う。</li> <li>・日頃から連携を取りながら業務に取り組まれていると思います。</li> <li>・情報は共有できており、いつも柔軟な対応して頂き助かっています。</li> </ul>

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
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	8	10	1	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が急に休んでも対応できる体制は作っている。</li> <li>・業務・シフトは柔軟に対応し、利用者の状態に合わせ当日でも必要時、変更し訪問業務を行っている。</li> <li>・柔軟に対応できる反面、変更時の作業が職員負担となっている。</li> <li>・生活リズムが整い目標達成されてる方もいられる。</li> <li>・サービス追加や随時訪問により定期の訪問時間が短くなる事があるが、ご利用者にはご理解頂いている。</li> </ul>	2	2			<ul style="list-style-type: none"> <li>・「できていないことが多い」のコメントはどんな理由からなのか、気になります。</li> <li>・訪問件数が多いが職員も比較的多い部署ですので対応できていると思います。</li> <li>・定期随時の特性を生かし、できている。</li> <li>・コロナ禍での経験も活かしがら工夫されている事と思います。調整大変かとは思いますが、今後も柔軟な対応に期待します。</li> </ul>
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	17	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要望に反映できるように努めている。</li> <li>・定期的に会議を行い要望、助言を取り入れている。</li> <li>・改善しサービスに反映している。</li> </ul>	10	7			<ul style="list-style-type: none"> <li>・会議での要望で業務等に反映した一例をおしえてください。</li> <li>・推進会議では参加者の貴重な意見を反映していると思います。</li> <li>・定期的に会議が開催され、要望や意見・助言が取り入れられていると感じている。</li> <li>・要望に応じて頂いている。</li> <li>・定期的に実施されている。</li> <li>・得られた助言をどのように生かしたか、次の会議で発表されていると思います。</li> <li>・コロナ禍での経験も活かしがら工夫されている事と思います。調整大変かとは思いますが、今後も柔軟な対応に期待します。</li> <li>・定期的に外部の声を取り入れて、反映できるように努められている事が素晴らしいと思います。</li> <li>・会議に出席するたびに専門的になり、分からない事や言葉が多くなっている。</li> <li>・ケース事例での検討であれば発言しやすいと思う。</li> <li>・忙しい中、業務の時間をさき、広報紙の制作に取り組み努力していると思う。</li> </ul>

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	事業所コメント	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	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	10	9	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Teamアプリを使いフェニックスネットにてリアルタイムに情報共有できるようになっている。</li> <li>・★など入力し周知できるよう工夫している。異常時に対応出来ている。</li> <li>・フェニックスネットで連携していない事業所へは電話連絡で情報共有している。</li> <li>・出勤している職員間でも変化のあった情報が共有出来ている。</li> </ul>	7	2			<ul style="list-style-type: none"> <li>・連携している居宅介護支援事業所とは、フェニックスネットを利用しているの連絡が多いですか。</li> <li>・今年度利用者ありませんでした。</li> <li>・フェニックスネットを活用して、情報共有できている。</li> <li>・★の個数は付け方を周知されており、重要度を把握できる。</li> <li>・できていると思います。</li> <li>・日々の支援内容を記録していただく事で、わざわざ電話や文章で共有する必要が無いような、平素の利用者の様子もわかり、良いです。</li> <li>・利用者の状態に異常があった時は、その後の対応の経過なども見えるので助かっています。</li> <li>・職員への安全に対して配慮されています。</li> </ul>
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)	4	14	1	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急連絡網は訓練等で使用したことがないので今後、訓練で行ってみたい。</li> <li>・災害、防犯交通安全など対策はしているが個人の意識が重要と思われる。</li> <li>・夜間訪問時にはココセコムを携帯して防犯対策をし安心、安全を確保している。</li> <li>・災害マニュアルを見直し全員が対応できるようにシミュレーションを行うとよい。</li> <li>・BCPを作成し、それぞれの災害対策を想定している。情報を共有している。</li> <li>・大雪の時などは状況みて二人対応で訪問するなど対策をした。</li> <li>・対策は講じられているが、いざという時に活用、実践できる自信がない。</li> </ul>	6	11			<ul style="list-style-type: none"> <li>・ココセコムは夜間だけの使用ですか。日中だからと言って安全だとは言えないと思います。</li> <li>・「いざというときに…」のコメントは誰でもあると思います。少しでも不安がなくなるような訓練が必要かもしれません。</li> <li>・災害マニュアルについては紙面上でも良いのでシミュレーションできるとの良いと思います。個人個人の災害時どう動くかスタッフで話したり、利用者の対応について話せると良いと思います。</li> <li>・災害・防災・交通安全対策は、定期的に継続して実施することが大切だと思います。</li> <li>・ココセコムは安心だと思います。</li> <li>・いざという時が来ないと、わからない面もありますが、準備は出来ていると思います。</li> <li>・マニュアルや対応策に基づいたシミュレーションを行うと、新たな改善点が見えてくると思います。</li> <li>・ココセコムの携帯等の防犯対策等もされており良いと思いました。</li> <li>・毎年計画的に防災訓練ができていると思う。</li> <li>・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。</li> </ul>
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	5	13	1	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報は適切に取り扱っている。</li> <li>・タブレットや携帯電話にはロックをかけている。</li> <li>・毎年研修を行い理解を深め再確認を行っている。</li> <li>・事業所内等個人名が見えない様工夫している。</li> <li>・他者宅でオペレーターが電話に出る事は配慮している。</li> <li>・事務所以外では、個人情報は話さない。</li> </ul>	7	8			<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年行っている研修の内容は、同じものですか。</li> <li>・昨年度より、事業所評価が下がっていることが気になります。コメントからは、その理由がわかりません</li> <li>・メモなど落とさないよう気をつけてください。</li> <li>・訪問中に電話を受けてたとしても、内容を気にしない聞かないようにしている。</li> <li>・個人情報適切に、扱われていると思います。</li> <li>・できていないと回答する状況があることは問題だと思います。全員ができていないと回答できるように、状況確認と確実な個人情報の取り扱いをお願いします。</li> <li>・突然事業所に伺う事もありますが、個人情報の取り扱いで気になる事はありませんでした。</li> <li>・個人情報の取扱いと保護の徹底管理をしっかりとお願ひしたい。</li> <li>・得られた助言をどのように生かしたか、次の会議で発表されていると思います。</li> <li>・教育も十分されているので個人情報は守られていると思います。</li> </ul>

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	こ と が 多 い な い	全 く で き て い な い	でき ている	ほ ぼ でき てい る	こ と が 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)												
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	4	14	1	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の体調変化に合わせて柔軟に行っている。</li> <li>・訪問回数など工夫されている。</li> <li>・状態変化があった時はアセスメントからケアマネに提案出来ている。</li> <li>・継続した日々のアセスメントが行われていると思う。</li> <li>・1日の生活リズムに着目した提案が随時なされている。</li> </ul>	4	4		<ul style="list-style-type: none"> <li>・「できていないことが多い」のコメントの理由は何なのか気になります。</li> <li>・利用者居りませんでした。</li> <li>・大部分ができていと思うのですが、できていないと思う理由がわかるとさらに全体の底上げになるのではないのでしょうか。</li> <li>・常に、各々の生活のリズムを考えて判断するようになっている。</li> <li>・とても個々に合わせた柔軟な対応されていると思います。</li> </ul>
		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	13	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・看護さんのアセスメントをみてモニタリングや日々の援助に活かして。</li> <li>・フェニックスネットを活用し共有できている。</li> <li>・タブレットでモニタリングの情報共有が出来ている。</li> <li>・看護のアセスメント時に同行する事もあり、情報共有が出来ている。ヘルパーの記録を参考にしていると言われた。</li> </ul>	4	4		<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度より事業所評価が下がっています。</li> <li>・介護専門職としての意見が言えるような関係であると思えます。</li> <li>・利用者居りませんでした。</li> <li>・タブレット上だけの共有でなく、同行訪問ができるととても良いと思えます。</li> <li>・訪問看護のない方や夜間の情報は、ヘルパーさんが頼りになる。</li> <li>・ヘルパーさんの気付きはとても参考になり、接する時間も多いため変化に気付きやすいと思えます。少しでも気になることあれば今後も御連絡ください。</li> </ul>
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	14	1	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自立に向けた計画になるよう心がけ、ケアマネ、計画作成責任者に確認し作成している。</li> <li>・在宅生活の継続に軸足を置いた計画の作成が志向されている。</li> <li>・ケアプランに沿って、本人にあった残存機能を活かした計画が作成されている。</li> <li>・個人に合わせた維持回復の計画の作成がされている。</li> <li>・在宅生活を継続する為にも、心身状態の維持の回復を目標とする事は大事</li> <li>・積極的に福祉用具PT(理学療法士)へ相談等を行っている。</li> </ul>	5	7		<ul style="list-style-type: none"> <li>・自立とは身体機能だけを指すものではありません。心身状態の維持や回復を目標とすることは、素晴らしいことだと思います。あたり前の事ですが、できないことの方が多いと思えます。</li> <li>・利用者居りませんでした。</li> <li>・心身の機能の維持回復を目指されている計画となっていると思えます。</li> <li>・それぞれが工夫しながら目的に沿った計画作成を行っていることが伺えます。</li> <li>・自立支援の考え方が定着している。家族や地域の力を借りると、ご利用者のQOLが更に上がると思う事がある。ケースによっては、家族の役割を決めて、年に1回でも、外出など本人の楽しみが持てると良い。それが生きる力になる人がいるのでは。</li> <li>・ケアプラン作成時には、いつも利用者や利用者家族にとってプランになるようなご意見や、定期随時であればできる事等を提案していただいています。</li> <li>・個々に合わせた自立支援に向けた計画は大変ですが継続してください。</li> </ul>



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	るほ ぼで きて い		でき て い ない	全 く で き て い ない		できて いる	るほ ぼで きて い
<b>II 過程評価(Process)</b>											
<b>1. 利用者等の特性・変化に応じた専門的なサービス提供</b>											
<b>(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</b>											
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	16	2	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>•ある程度の子測はできるが、思いがけない場面もあり難しい。</li> <li>•状況変化に応じて作成し直している</li> <li>•障害は「未来志向型」の計画が優先されているが高齢者の方は「現在志向型」の計画が多い。</li> <li>•重度化すれば医療依存度は高まると思うが、在宅での終末期の過ごし方などは事前に話し合いの機会を設けることが今後、必要だと思う。</li> <li>•利用者と家族の意見の違い等があった場合、難しい事もあるが出来るだけ利用者の事を考え対応している。</li> <li>•長期、短期の視点でアセスメントを行っている。</li> </ul>	3	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>•昨年と同様「できていないことが多い」の2件が気になります。</li> <li>•ご家族とご利用者の意見が違うことは、比較的多いと感じます。ケアプランは、あくまでもご利用者のものですので、ご利用者の意見を重視すると思っておりますが、それが間違っていることもありますので、専門職としての提案が重要になると思います。</li> <li>•利用者居りませんでした。</li> <li>•状態の変化に応じ、適切に変更できていると思います。</li> <li>•コメントにある通りだと思います。</li> <li>•定期巡回の特性を生かし、行われている。オペレーターの対応と訪問する職員の対応がかみ合っていることが大切。</li> <li>•利用者の生活状況や変化に合わせて、訪問したスタッフ個々でアセスメントができ、関係機関へ相談、連絡ができています。そのため変化時は迅速に対応できるため利用者も安心感が得られると思います。</li> <li>•周囲の支援者が良かれと思って提案しても、利用者が変化を望まなかったりする場合もあり、ケアマネも同様の課題があります。</li> <li>•密に多職種で情報共有しながら連携していきましょう。</li> </ul>
<b>(2) 利用者等の状況変化への柔軟な対応と計画の見直し</b>											
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	13	6	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>•必要時、状態変化に応じて随時で訪問できるよう対応している。</li> <li>•緊急な訪問にも柔軟に対応し利用者家族からの安心感を得られていると思う。</li> <li>•利用者の状態を見て必要があれば追加訪問し経過観察をしている。</li> <li>•利用者の予定に合わせて可能な限り時間の調整をしている。</li> </ul>	3	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>•昨年度より、事業所評価が下がっています。</li> <li>•緊急な訪問に対応できることは、定期随時サービスの特徴ではありますが、緊急(随時)訪問が多いことは、良いこととは言えません。日頃の定期的な訪問をとおして、ご利用者の変化に早く気づくことで、できるだけ随時の対応を少なくできるようにすることも必要だと思います。</li> <li>•できていると思います。</li> <li>•利用者の生活状況や変化に合わせて、訪問したスタッフ個々でアセスメントができ、関係機関へ相談、連絡ができています。そのため変化時は迅速に対応できるため利用者も安心感が得られると思います。</li> </ul>
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	9	10	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>•計画作成責任者、ケアマネに相談している。</li> <li>•変化があればケアマネに相談・提案し計画書を変更している。</li> <li>•継続的なモニタリングを行い状況変化があった時はケアマネに報告し計画書も変更している。</li> <li>•計画作成責任者やチーム全体での話し合いの時間をかけて話し合いをしたい。</li> </ul>	3		<ul style="list-style-type: none"> <li>•昨年度よりも、チームでご利用者に関わろうとする思いが伝わってきます。全体で話をするのは良いことだと思います。是非、実現してください。</li> <li>•利用者居りませんでした。</li> </ul>

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	るほ ぼで きて いい	こと が多 くない	い ない で きて	できて いる	るほ ぼで きて いい	こと が多 くない	い ない で きて	
II 過程評価(Process)				事業所コメント				外部コメント				
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	8	11	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ある程度の予測はできるが思いがけない場面もあり難しい。</li> <li>・必要時に看護も随時対応してくださっている。</li> <li>・処置が必要な時は役割分担をし援助を行っている。</li> <li>・相談、報告がしやすい環境でそれぞれの専門性を活かしたサービスができています。</li> <li>・医療処置は看護だが、介護できる事までは注意点等確認し共有しながら支援出来ている。</li> <li>・写真を活用している。</li> </ul>	5	2		<ul style="list-style-type: none"> <li>・「思いがけない場面」は年間どのくらいありますか。</li> <li>・利用者居りませんでした。</li> <li>・それぞれの専門性を活かし、役割分担できていると思います。</li> <li>・同一建物内の事業所であり、タブレット、対面双方で協働ができています。看護の指示で混乱が生じないよう、また漫然とにならないように意味づけを伝えながら、注意を払いたい。</li> </ul>
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	8	11	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フェニックスネットに指導などの記載あり。随時の報告もできる確かな助言、報告を指示をもらっている。</li> <li>・疾病予防、ターミナル期の状態等で助言を受けている。</li> <li>・感染対策の助言など、指導をしっかり受ける事が出来ている。</li> </ul>	6	1		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者居りませんでした。</li> <li>・情報を共有し、よりよいサービスの提供につながられていると思います。</li> <li>17同様</li> </ul>
(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	3	16	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・説明はしているが理解が難しい事がある。家族の理解が必要。</li> <li>・定期随時の理解が難しく利用していく中で少しずつ理解して頂いている所がある。</li> <li>・説明はしているが理解度は人それぞれと思う。何かあった場合はその都度説明している。</li> <li>・アセスメントを行う事で、その人らしい在宅生活を維持できるよう、サービス提供を心掛けている。</li> </ul>	2	4		<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスを利用する時点で、介護保険制度について十分な説明をし理解を求めることが大切だと思います。そのうえで、このサービスの特徴をお伝えし、適切な利用につながると思います。月額制であるために、「利用しないと損」のような考えを持たれると、困ります。必要な時に随時対応をするための時間的、人間的な余裕を持たなければならないと考えます。</li> <li>・利用者居りませんでした。</li> <li>・契約時にきちんと説明されていると思います。</li> <li>・サービスを受けながら理解が深まる場所があると思う。サービス入口の説明内容により、印象が決まる方もおられるので、初めに信頼感が得られるように関わることができると良い。</li> <li>・サービス開始時に立ち合いますが、十分に説明していると思います。中には理解が難しい方も居られますが、利用しながら、説明が場面では再度、説明し理解を得られると感じます。</li> </ul>

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	るほ	こ	い	全	できて	るほ	こ	い	全
いて	ぼ	こ	い	く	いて	ぼ	こ	い	く				
				事業所コメント					外部コメント				
<b>II 過程評価(Process)</b>													
<b>1. 利用者等の特性・変化に応じた専門的なサービス提供</b>													
<b>(4) 利用者等との情報及び意識の共有</b>													
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	14	1	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目標という利用者には難しいので、援助をしながら職員が目標を理解したうえでやっている。</li> <li>・作成した計画は、利用者及び家族に説明を行っているが、どこまで理解認識されているかとなると難しい部分がある。</li> <li>・利用者の状況や状態など変化があれば家族に報告相談し行われている。</li> </ul>	1	7		<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画書はご利用者に提示し説明をされていると思います。特に目標の設定は難しいと思いますが、ご利用者とも相談をして、分かりやすい表現になっていると良いように思います。</li> <li>・利用者居りませんでした。</li> <li>・内容の理解より、実践でそれが伝わる方が大事かと思います。</li> <li>・目標の共有は、自立支援の観点からもとても重要と思う。分かりやすく説明できるようにしたい。説明したら終わりでないので、日々に生かせるようにできるとよい。</li> <li>・利用者にも目標の理解は難しい場合は、援助者がケアの方向性を共有して対応する事で良いと思います。</li> </ul>	
		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	7	12	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・変化時には家族へ早めに報告する様になっている。必要時は家族あてのノートに記載している。</li> <li>・計画作成責任者、ケアマネを中心に行い、ケアマネに相談しサービス内容の変更を行っている。</li> <li>・変化時連絡をしているが、家族となかなか連絡がつかない場合がある。</li> </ul>	3	5		<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族と連絡が取れないことは、どのくらいありますか。連絡とは電話での連絡の他に方法はありますか。</li> <li>・このような時には、ご家族に連絡するという基準はあるのですか。</li> <li>・利用者居りませんでした。</li> <li>・電話やフェニックスネットで、十分報告は伝わっている。</li> <li>・一人暮らしの方や、家族の遠方・疎遠と、連絡が大変と思う。その方の良い方法で工夫が必要。</li> <li>・必要時、ご家族への連絡は十分できていると感じます。ケアプラン作成のために必要なご意見も適宜聞かせていただいています。</li> <li>・家族に連絡がつかない場合の対策を他関係機関と検討する機会を設ける事もよいのではないのでしょうか。</li> </ul>	
<b>2. 多職種連携に基づいた包括的・継続的なマネジメント</b>													
<b>(1) 共同ケアマネジメントの実践</b>													
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	6	13	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月のモニタリングだけでなくサービス提供日時など共同で決めている。</li> <li>・情報共有を行っている。</li> <li>・変化時でも情報共有できている。</li> <li>・利用者の状況変化がある時はケアマネに相談し調整している。</li> <li>・変化時は特に注意し提供表の再提出を願う訪問間違いがない様にしている。</li> </ul>	5	3		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者居りませんでした。</li> <li>・フェニックスネットを活用し、情報共有できている。</li> <li>・フェニックスネットの活用の他にも大事な事は電話で連絡をいただく事もあり、情報共有は出来ています。</li> </ul>	
		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	5	12	2	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネを通して必要なサービスを家族へ提案している。</li> <li>・ケアマネの土日と休みがある時上手くケアプランの提案ができない時がある。</li> <li>・導入ができていない方は一握りかもしれないが、提案はされている。</li> <li>・買い物や掃除などインフォーマルサービスも提案している。</li> <li>・提案しても、受け入れられるのは一部の利用者のみである。</li> <li>・地域への働きかけが出来ていない。</li> </ul>	4	4		<ul style="list-style-type: none"> <li>・5つ目は、「ケアマネジャーに提案しても」ということでしょうか。受け入れてもらえない理由は確認していますか。提案は、事業所内で話し合った結果を伝えてはいますか。</li> <li>・提案は、事業所内で話し合った結果を伝えてはいますか。原因を把握して改善に努めてください。</li> <li>・利用者居りませんでした。</li> <li>・積極的に提案していると思います。</li> <li>・地域のインフォーマルサービスの情報は、どのように入手していますか。現場のヘルパーさんが1番利用者さんに係る時間も多と思うので情報提供やプランへの積極的な提案は是非今後も継続されるとよいと思います。</li> <li>・課題解決のために、ご意見をいただく事があります。ケアプラン作成時には、情報提供の他にも、ご提案等をいただく事で、共同実践が出来ていると感じます。</li> <li>・現場のヘルパーさんが1番利用者さんに係る時間も多と思うので、情報提供やプランへの積極的な提案は是非今後も継続されるとよいと思います。</li> </ul>	



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	こと が多 い ない	全 く でき て い ない	できて いる	ほ ぼ できて い	こと が多 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	5	14	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>可能な限り担当者会議に参加調整しているが、参加できない時は、照会用紙にして報告している。</li> <li>フェニックスネットを活用し出来ている。</li> <li>多職種や家族に対して情報提供し、安心して自宅で暮らせるように皆で考えている。</li> <li>多職種が集まるサービス担当者会議では本人の状態に合わせたサービスの導入や情報提供に努めている。</li> </ul>	6	5			<ul style="list-style-type: none"> <li>前年度より事業所評価が下がっています。コメントからは理由が分かりません。</li> <li>サービス担当者会議に出席するのは、担当職員ですか。</li> <li>十分行われていると思います。</li> <li>できていると思います。</li> <li>フェニックスネットの活用で、サービス提供時の利用者の様子が理解しやすいです。</li> <li>サービス担当者会議へのご参加や照会様子の作成のご協力をいただいております、他の事業にも定期随時の役割が理解されいると思います。</li> </ul>
(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、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	14	3	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>知っているインフォーマルサービスしか出ていない。</li> <li>必要に応じて報告、相談し連携・検討に繋がっていると思う。</li> <li>担当者会議にて検討されている。</li> </ul>	2	6			<ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフ全員が同じくらいの知識を持てると良いと思います。</li> <li>利用者の生活の困りごとは、他の職種からアイデアをいただく事も出来るので、困りごとが来ている事を発信していただく事が大事だと思いますし、十分発信していただいていると思います。</li> </ul>
		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	10	2	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>退院の日時をしっかりと確認し適切に対応している。</li> <li>病院からの情報があまり得られない。</li> <li>必要時、担当者会議を開催し情報も共有出来ている。</li> <li>急な退院等でも柔軟なサービスの提供を心掛けている。</li> <li>情報共有によってサポートが行えてる。</li> <li>情報が遅い時がある。</li> </ul>	4	7	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>病院からの情報が得られないとのことですが、例えば、どのようなことですか。退院前カンファレンス等で確認することはできないでしょうか。</li> <li>初回訪問は必ずしも担当者会議出席者ではありませんし、1日何回も入る場合、関わるスタッフは多いと思います。しっかり情報伝達できていると思いますが継続して行ってください。実際行ってみると、違っていたりもしますが柔軟に対応されていると思います。</li> <li>病院からの情報に関しては、ケアマネを利用して下さい。</li> <li>コロナ禍であり、以前のような退院連携ができなくなっている。</li> <li>退院時のADLの情報が届かない。病気・退院時の回復程度、今後の治療方針などが不明。</li> <li>診療所が参加できない。(時間的な問題)</li> <li>入院中にADLに大きな変化が無いと、病院からの情報提供が薄く、不安な中訪問していただく事もあるかと思えます。入院中、病院からの情報提供はその都度、お知らせして、できるだけケアマネも事業所も同じ情報を共有したいと思えます。</li> </ul>	

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								
<b>II 過程評価 (Process)</b>												
<b>2. 多職種連携に基づいた包括的・継続的マネジメント</b>												
<b>(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</b>												
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、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 <b>(※任意評価項目)</b>	0	12	5	0	・利用者によって差は大きい。 ・包括的なサポート体制を構築するために多職種と連携しながら提案検討できていると思う。 ・全てのサービスではないが、デイサービス、ショートステイ、ケアマネとも共有出来ている。	4			・利用者によって差は大きいとは、具体的にはどんなことですか。(差し支えなければで結構です) ・どんなサービスと連携が難しいと感じますか。 ・利用者居りませんでした。 ・コロナ5類になってから多職種で行う研修会や勉強会再開している所も増えています。業務の調整も大変化とは思いますが、スタッフの方々への参加をお待ちしています。
<b>3. 誰でも安心して暮らせるまちづくりへの参画</b>												
<b>(1) 地域への積極的な情報発信及び提案</b>												
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	14	0	0	・敏速でないかもしれないが発信している。 ・書面でもTeamでも確認出来るようになっていく。 ・外部の人にも閲覧できるようになっている。	8	10		・昨年度より事業所評価が下がっています。 ・会議資料や会議録を職員は確認していますか。また、意見や感想などを聞いたことはありますか。参加できない職員の意見も聞けると良いと思います。 ・定期的に会議を開催し、適切な情報発信もされており、努力が認められます。 ・迅速に情報発信されていると思います。 ・当所内では回覧して共有させていただいております。 ・外部の人にも閲覧できるように、どのように掲示しているのでしょうか。また、それを閲覧した外部の人の反応はいかがでしょう。 ・メールにて会議録の受け取りが出来ています。問題ないと思われます。 ・会議録が地域の方々にも見れる事を回覧・広報紙などでもっとPRしてもよいのではないかと。 ・とても分かりやすい会議録です。
		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	3	13	3	0	・積極的には広報活動が行われていない。今回はこぶしネットで発信した。 ・広報誌の作成、定期巡回サービス、フェニックスネットの活用をアピールしている。 ・介護がまだ必要でない方にも届いていくといいと思う。 ・サポートセンターで広報紙を作成している。まもーる通信を地域にも配布している。	7	11	1	・昨年度より事業所評価が下がっています。 ・介護が必要でない人にも介護保険について理解してもらうことが、重要だと考えます。そのことにより適切なサービス利用に繋がるのではないのでしょうか。課題であると思っています。 ・広報誌楽しみに見えています。 ・広報紙の作成など、積極的な広報活動が認められます。 ・色々な方法でアピールしてほしい。 ・ケアマネさんからのすすめ。 ・よく理解してもらってケアマネさんにアピールするのが良い。 ・介護生活をしていない人達にサービスの内容を周知させるのは難しいと思いますが、これからは努力して下さい。 ・地域に理解してもらう方法は、紙面だけでないやり方はないか？ ・認知度が向上するよう、継続的に活動していくことが必要ですね。 ・こぶし園の公用車を毎日、何台も見かける。十分広報活動になっていると感じます。これから介護サービスを利用したいという方もこぶし園はだいたいの方がご存じ。定期随時の事業の認知は、ごくわずかだと思います。 ・広報紙作成等、とてもわかりやすく理解を広める為の工夫がみられると思う。 ・地域に伝えようとの思いはよくわかるが・・・ ・積極的に活動されていると思います。

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 が多 くない	全 く でき ない		でき ている	ほ ぼ でき ている	でき が多 くない	全 く でき ない	
<b>II 過程評価(Process)</b>													
<b>3. 誰でも安心して暮らせるまちづくりへの参画</b>													
<b>(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</b>													
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	16	3	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全員が理解できているか？という理解できていない人もいる。</li> <li>・地域包括ケアシステムについては理解している。</li> </ul>	3	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・細かな事について説明と言われると、話せなかったりしますが自分なり理解しているのでは？</li> </ul>		
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	7	12	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・周りの事業所と連携しながらサービスの提供が出来る。</li> <li>・特定施設に限定せず地域へ展開している。</li> <li>・広範囲に提供エリアを展開し事業所毎に分担出来る体制作りが必要。</li> </ul>	5	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長岡市は広く、広範囲へのサービス提供は、大変だと思います。が、そのおかげで自宅で安心して生活ができています。ありがとうございます。</li> <li>・随時訪問もある中大変ですが頑張ってください</li> <li>・サ高住での運用ではないので、そのような偏りはなく、エリア内を十分カバーされていると思います</li> <li>・地域の利用者に向けて回数多く訪問を実施出来る事は、他の事業所が真似出来ない事なのでこれからも頑張ってもらいたい。</li> </ul>		
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 <b>(※任意評価項目)</b>	2	12	3	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営推進会議で話し合いを行っている。</li> <li>・利用者が安心して暮らせる様、課題となる困りごとや安全面などの問題点の認識を共有しサービスの提供を心掛けたい。</li> <li>・まちづくりに関する問題認識が薄く、課題抽出までは出来ていない。</li> <li>・地域交流も深めている。</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度より事業所評価が上がっています。</li> <li>・会議で話し合いたいことがあれば、事業所から関係者等に意見を求めることも良いと思います。</li> <li>・運営推進会議で貴重な意見、いただいています。ありがたいですね。参加者も多いため私たちも参考になります。地域の問題点など気付き、何か参加出来ること、模索できたらと思います。</li> <li>・地域の方が、まだ元気なうちに、将来のことを考えるきっかけづくりができたと思う。私たちは、プロとしての経験や知見を持っている。個人情報に配慮しながら伝えるには。</li> </ul>			

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	こ と が 多 い な い	全 く で き て い ない	でき てい る	ほ ぼ で き て い る	こ と が 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							
<b>Ⅲ 結果評価(Outcome)</b>											
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	16	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月モニタリングをし目標達成出来ているか評価している</li> <li>・一人一人計画に沿ったサービス提供が出来ている。</li> <li>・サービスの導入により在宅生活の継続の達成が図れるよう支援できている。</li> <li>・介護に苦慮する方もおられるが概ね達せられている。</li> <li>・生活リズムが整い達成できている。</li> </ul>	8	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>昨年度より事業所評価が下がっています。</b></li> <li>・今後とも、利用者その人らしい、楽しみのある在宅生活ができるようにお願いします。「介護に苦慮…」とは、どんな方ですか。(差し支えなければ結構です。)</li> <li>・利用者居りませんでした。</li> <li>・一人一人の実状に応じたサービス提供がなされていると思います。</li> <li>・ご本人の思うのは良くなりたいたい。と思っても、手伝ってもらいたいう気持ちになってしまう。皆の支援は目標。</li> <li>・皆さん良くやられていると思います。</li> <li>・利用者と目標を共有し、達成に向けたサービスの提供が行われていると思います。</li> <li>・毎月のモニタリングもフェニックスネットに上がっており、確認させていただいています。記録が早いので、ケアプラン変更の検討が早めに対応できます。</li> <li>・できる限り在宅で支えたいとの願いが推進会議での様子で感じられます</li> <li>・目標達成に向け頑張られていると思います。</li> </ul>
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	7	12	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヘルパーが訪問することで安心するとの声あり、ご家族の安心にもつながっている。</li> <li>・アンケートでも安心できるという声を頂いている。</li> <li>・サービス導入により安心感を得られているがサービス内容を理解出来ない方には分かりやすその都度説明し理解してもらうようにしている。</li> <li>・夜間や早朝も訪問があり在宅生活に置いて安心感を得られているサービスだと思う。</li> <li>・細やかな訪問で顔なじみになる事により認知症の方でも、職員の顔を見るだけで安心感が得られていると感じている。</li> <li>・費用面で心配という利用者の声あり。</li> <li>・コール対応・緊急対応で安心されたとの声聞かれた。</li> </ul>	11	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>昨年度より事業所評価が下がっています。</b></li> <li>・「訪問することで、ご利用者もご家族も安心できる」ということは、当たり前のようなのですが、事業所職員との信頼関係ができていればこそその意見だと思います。良いサービス提供は、まず関係ができなければ、効果は得られないように思います。今後も良い関係作りに努めていただきたいと思います。</li> <li>・独居の方の心の頼りになっています。24時間切れ目ない対応、今後もよろしく願い致します。</li> <li>・不安がある世帯に対しては可能な限り、より厚い支援を宜しくお願いします。</li> <li>・安心感は得られる。</li> <li>・利用者、その家族はとても安心して生活を送られていると思います。</li> <li>・いつまで在宅でいていいのかな。</li> <li>・ヘルパーの以外の所で、在宅でいいのか?施設がいいのか?</li> <li>・家族としては皆さんに全部は難しい。</li> <li>・本人・家族からの感謝の声は聞こえてきます。</li> <li>・安心感はもちろん、ヘルパーさんがいなければ在宅での生活ができない利用者の方は大勢いると思います。利用者の生活を支える中心的存在であると思います。</li> <li>・夜間や早朝などの他の事業所が対応しづらい時間帯で訪問していただけるので、夜間の排泄ケアが必要な方、独居の方等の在宅生活の継続が支えられていると思います。他の事業で代替できない支援なので、これからも事業の継続をしていただきたいです。</li> <li>・定期随時等のサービスによって継続的に、切れ目なく関わってもらえる事で安心して在宅生活が送れ、地域住民の健康維持ができ、信頼関係が築けていると思う。</li> <li>・今後も安心して地域で生活できる様、利用者の気持ちに寄り添っていただけるよう努めてほしい。</li> </ul>