

# 令和7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(職員自己評価用用紙)

(別紙1)

自己評価・外部評価

タイ 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		
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、 事業所自 身の理念 を掲げ ている	18	6		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が自宅での生活が継続出来るように、自立支援を意識して援助を行っている。</li> <li>・全員が見える場所に掲げ意識付け出来ている。</li> <li>・理念を事業所内に掲示し、ミーティング時にも周知し共有している。</li> <li>・理念に基づき、目標を掲げて取り組み出来ている。</li> <li>・利用者の過ごしやすい環境を知り、整えるよう心がけている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・理念に基づいて利用者の望む暮らしやニーズに沿った援助を行っている。事業所内でも共有されている。</li> <li>・事業所の理念を職員が意識し、ケアに取り組んでいるようで、良いと思う。</li> <li>・理念に基づいたサービスを行っている。</li> <li>・理念の明確化がされている。契約時等で利用者、家族に継続的に伝えて頂き、引き続きケアに繋げて頂きたい。</li> <li>・事業所の基本的な考え方を、自己評価で皆さんが「ほぼできている」以上で、各個人に浸透していることは大変すばらしいと思います。</li> <li>・理念に向かう意識の共有がうかがえる。</li> <li>・自立支援に基づいた援助は介護サービスにおける基本理念であり、当然常に意識する課題と考えます。但し「自分でしましょう」「自分で出来ますよね」といった支援(言葉がけ)が、時に利用者の意欲を低下させたり、精神的負担になる場合もあるように思われます。利用者の「できること」を引き出す援助をお願いしたいところです。</li> <li>・職員の皆さんが意識を持って取り組んでいる。</li> <li>・お願いしている時間に訪問して頂けるので安心して仕事に行けます。</li> <li>・見た記憶がないので、今度しっかり見ておきたいと思います。</li> <li>・しっかりとやって頂いていると思います。</li> <li>・大事な仕事をされている。利用者も感謝していると思う。</li> <li>・理念に基づいた介護サービスの提供がされています。</li> <li>・事業所の理念に多く触れる機会を持つ工夫がされていて良いと思います。</li> <li>・在宅で生活を継続するために必要な支援であることを理解されていると思われる。</li> <li>・理念の明確化、職員への周知を意識して援助が行われている。</li> <li>・前回よりも、自己評価が良くなっていて、サービスの特徴や、理念をよく理解されていると思います。</li> <li>・事業所独自の理念があるのですね。事業所スタッフの皆様で共有されていることがすてきだと思いました。</li> <li>・理念に基づいた介護サービスの提供がされています。事業所の理念に多く触れる機会を持つ工夫がされていて良いと思います。</li> <li>・定期随時の特徴を活かし、スタッフ間にしっかり明確に伝えていていると思います。</li> </ul>	

・こぶし園の理念が浸透している

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	16	8		<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期随時の特性を理解しその人らしさを支える支援を実践している。</li> <li>・適宜理念の確認をしていくと良い。法人の行動憲章も毎月の事業所ミーティングで確認することで役立っていると思う。</li> <li>・サテライト化されたことも理解認識出来ていると感じる。</li> <li>・理念について研修を通して再認識する機会がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・理念に基づいて利用者の望む暮らしや、ニーズに沿った援助を行っている。</li> <li>・研修で理念の再認識が行われている。</li> <li>・理念の明確化がされている。契約時等で利用者、家族に継続的に伝えて頂き引き続きケアに繋げて頂きたい。</li> <li>・対応を見る限り、十分に認識されていると思います。</li> <li>・定期的に理念と行動憲章の確認をされており、大事にされている事が伝わります。</li> <li>・その人らしさを支えるという視点を持ち、それぞれの生活スタイルに合わせた支援を行っていると思われる。</li> <li>・サテライト化に伴い利用者の満足度調査なども行われ、専門職として細かな配慮のもと支援が出来ていると感じる。</li> <li>・認識されていると思います。また、研修を通して再認識する機会も持ち工夫されていると思います。</li> <li>・理念の明確化がされている。契約時等で利用者、家族に継続的に伝えて頂き、引き続きケアに繋げて頂きたい。</li> </ul>
		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	12	11	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヘルパー研修、法人外研修の参加する機会を設け知識の向上を図れている。</li> <li>・オペレーターとして新しいTV電話機器も導入となり個別に操作説明している。研修案内時は、職員に合わせて勧めてくれている。</li> <li>・オペレーターはサ責以外の一般職員にも均一に担当が付き、実践から判断力を身につけてきている。</li> <li>・管理者、サ責を中心とした指導、管理を行っている。</li> <li>・研修に積極的に参加出来るように業務を調整している。</li> <li>・確認や相談しやすい雰囲気を作りや、研修で迷いやすい部分の理解を深めていると感じる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務調整しながら、個々に研修に参加できるよう工夫されている。</li> <li>・報告書やお便りを通じて研修されている様子はわかった。</li> <li>・管理者、サ責を中心とした指導、管理が行われている。</li> <li>・研修に参加し専門技術の向上に取り組まれているようで良いと思う。また、オペレーター業務の内容はわかりませんが、サービス責任者以外も判断力向上の為研修と言うか研磨されていることがわかった。</li> <li>・教育活動は積極的に行われており、充実した内容の研修が行われていると思います。</li> <li>・日頃のご対応から、管理者やサ責による、指示や管理は問題なく出来ていると感じます。</li> <li>・実際導入されている様子から特に問題なく行えていると思われる。一度電池が入ってなかった？切れていた？というようなこともあったようだが確認することで対応できると思われる。</li> <li>・必要な研修の機会を設け、法人内で知識や技術の向上を図っている。</li> <li>・職員さんのコメントで、できている。ほぼ出来ているが同じ位の点数という部分が少し気になりました。(ほぼの方が出来ているに印がつかない点について)</li> <li>・研修方法(動画の視聴等)の工夫をされ、職員全体での技術、知識向上の取り組みをされている。</li> <li>・法人で経験年数等に合わせた研修はありますか。</li> <li>・オペレーターの判断は適切に対応するために重要です。根拠をもって判断できるような研修であると良いと思います。</li> <li>・新規契約時や、導入時サポートとして同行したりし又対応など、実際に見たりしているのでその経験を増やしていただきたいと思います。</li> </ul>
①		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	9	14	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの管理を行い、職員の能力に合せた業務、適切な配置を心掛けている</li> <li>・同行訪問を入れながら新し職員には特に丁寧に育成時間を設けた。</li> <li>・職員が統一した支援提供が出来るようバランスよく配置されている。</li> <li>・どの利用者にも訪問できるようバランスを見て業務作成している。</li> <li>・必要に応じて同行訪問や訪問先の配慮がされている。</li> <li>・事業所の統合により、調整が難しいところもある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・限られた職員と時間の中で、個々の能力を勘案しながら、業務の配置や時間の調整、同行訪問を行っている。</li> <li>・必要に応じて同行訪問や訪問先の配慮がされており、働きやすい環境だと感じる。サテライト化に伴い同行訪問などの配慮も行われていた。</li> <li>・事業所の統合もある中、管理者の方々が育成や配置に取り組まれている状況がわかりました。</li> <li>・サービス提供に関して情報の共有されており、ケアに対して丁寧な関わりがされている。</li> <li>・同行する職員(指導側)は、どのように決めているのですか。</li> <li>・「訪問先の配慮」とは、どんなことですか。差し支えのない範囲で教えていただきたいです。</li> <li>・スタッフの能力に合わせた配置や訪問をしている。また誰が行っても統一的な援助ができるようになっていると思います。新規の方の場合もスタッフの間で連絡取り合い訪問されていました。</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	16	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ICT活用(フェニックスネット)が主となっていたが、必要時には直接電話連絡を取り合い情報共有ができています。</li> <li>・小さな疑問でも、お互い共有しながら良いケアへ繋げている。</li> <li>・モニタリング、アセスメントの他、変更時はミーティングにて理解認識の共有の機会がある。</li> <li>・気軽に相談できる関係が出来ている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フェニックスネットだけではなく必要時は電話連絡を行い、適切に情報共有ができています。</li> <li>・ICTを有効活用されているようで、ただの情報ではなく、利用者等の特性も共有できているようで良いと思う。</li> <li>・フェニックスネットの活用、必要時は電話で連携がとれている。</li> <li>・フェニックスネットの利用でスムーズにできています。</li> <li>・小さな疑問でも、お互い共有されている事はとても良いと思います。</li> <li>・サービス提供に関して、フェニックスネットを活用し情報共有。優先度を考慮して電話連絡等で情報共有が丁寧にされていた。</li> <li>・気軽に相談できる関係性を作ることは、難しいと思いますが、できているということは、素晴らしいと思います。是非、この関係を継続してください。また、このような関係となるために工夫していることがあったら、教えてください。</li> <li>・毎月の研修や個人での研修への参加や個々の技術に対しての向上心を持っているし、また、スタッフ間でのコミュニケーションにより利用者にあった援助方法を考えていると思います。</li> </ul>
---	---------------------------	---	---	----	---	---	--

**(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、最適かつ柔軟な人材配置(業務・シフトの工夫)を行っている	16	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>・それぞれの利用者のニーズに応じた訪問時間や訪問内容により、業務作成が行われている。</li> <li>・ある程度のゆとりを持ち、柔軟に受けられる体制が出来ている。</li> <li>・利用者の生活を中心に、職員のシフトを変更して対応している。</li> <li>・追加訪問は調整し対応している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のニーズに合わせて、柔軟に業務調整をされています。</li> <li>・しなのの職員とも協力しながら、より利用者のニーズに合わせた対応が可能になったのではないのでしょうか。</li> <li>・利用者の状態(急変、状態悪化等)に合わせて訪問を調整して頂き、身体状態の維持予防に対応して頂いている。</li> <li>・前回よりも、自己評価が大変良くなっています。シフトを組むことや追加訪問の調整をすることは難しいことだと思いますが、今後も継続していただきたいと思います。</li> <li>・貴事業所から居宅介護にご支援いただいている方々において、継続してご支援をいただいております。大変ありがとうございます。また、新規に利用相談についてもお忙しい中丁寧にご対応いただいております。ありがとうございます。</li> <li>・業務作成は密に作成されていると思います。随時訪問もあるため作成に苦慮しているのではないかと思います。しっかり対応されおりました。</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	13	9	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要望・助言等をサービスや事業所の改善策として、事業所運営に反映させている。</li> <li>・計画通りに実施でき、意見の共有と反映に取り組んでいる。</li> <li>・資料や会議録はファイルに綴じてあり、いつでも閲覧できる。</li> <li>・職員全員が理解できるように努めている。</li> <li>・一人一人へ反映できるよう努力している。</li> <li>・日々の業務配置を限られた職員数の中に最大限に配慮している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な視点での意見は、資質向上や地域ニーズの把握に繋げている。その意見がサービス提供に繋がっているとよい。</li> <li>・定期的に介護医療連携会議を開催されており、要望・助言等を事業所運営されているようで良いと思う。できていないことが多いと答えた方は、どこが不足がお聞きしたい。</li> <li>・連携推進会議は定期開催されており、会議の場で得られた助言等はサービスに反映できるよう頑張られている。</li> <li>・組織力を活かし、より適切な反映がなされることを望む。</li> <li>・会議で話し合った内容を会議の中で終わることなく反映・改善できている。</li> <li>・職員の皆さんが連携していることを強く感じる。</li> <li>・介護・医療連携推進会議は適切に開催されています。サービスの提供等に反映されているかは、わかりません。</li> <li>・出来ていないこともあるという方がいるので、また努力して頑張って下さい</li> <li>・限られた人数で見なければならぬ評価。良くやっていると思う。</li> <li>・日々の援助の振り返りや、外部の声を取り入れる取組は素晴らしいと思います。</li> <li>・研修資料の作成や、会議の運営が出来る人材の育成が出来ている事に毎回、驚きます。</li> <li>・開催方法も議事録も適切に行ってもらっています。</li> <li>・出席できない時があって申し訳ございません。意見交換があって良好。</li> <li>・よく周知、理解されていると思う。</li> <li>・連携推進会議で出た意見を適切に活用されていると思います</li> <li>・会議開催他その後の対応等もしっかりされていると思います。</li> <li>・連携推進会議を活かし、地域ニーズの把握し反映されている。</li> <li>・要望、助言等を活かして事業所運営に反映できた具体的な例をお聞きしたいです。</li> <li>・資料や会議録を職員全員が見ていますか。見たなかで、何か意見等はないのでしょうか。実際の会議に参加することはできないと思いますが、会議で話し合っしてほしいことなど、職員から意見があると良いと思います。</li> <li>・しっかり反映されていると思います。スタッフにも見やすいところにファイルされたいと思いますし、公表されています。</li> </ul>

(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	17	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フェニックスネットで連携、又は電話にて情報の共有が出来ている。</li> <li>・印付けをして分かりやすくしている。</li> <li>・ICT活用で共有は出来ている。フェニックスネットに加入していない事業所との密な連絡が意図的に必要。</li> <li>・担当者会議、タブレット共有で密に連絡を取り合っている。</li> <li>・センター内では直接コミュニケーションを取り、それ以外は、フェニックスネット、電話で情報共有。</li> </ul>	
・こぶし園の理念が浸透している							
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)	16	5	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時を想定し災害に対する訓練を行っている。</li> <li>・夜間は一人になる為ココセコムを持参している。何かあった時の安心材料になっている。</li> <li>・BCPマニュアルや公用車の運転時に注意することがあればチームアプリなどを通して発信している。</li> <li>・水害訓練・火災訓練の実施、安全運転のためのアルコールチェックの実施等、行っている。発電機作動訓練も同時に行い日頃から災害に備えての訓練をしている。</li> <li>・交通安全の目標を掲示し安全運転を心がけている。</li> <li>・大雨など特別な日は随時、対策の指示がある。</li> <li>・訓練や書面などで対策されている。</li> </ul>

- ・フェニックスネットや電話連絡で情報共有できている。
- ・いつも柔軟な対応していただき助かっております。
- ・フェニックスネットの活用による事業所内の連携は大変評価できる場所かと思えます。但し、他の関係機関等が同様にフェニックスネットの活用/随時チェックができる環境にはなく、情報把握が後日となる状況が間々あります。関係機関でタイムリーに共有が必要な情報については、確実に共有できる方法(電話等)を活用いただきたく思います。
- ・情報共有が正確で速く、問題発生時の事業所の対応まで知ることができます。状況把握がしやすいです。
- ・状況をお伝えした際、しっかりと周知されていると感じる。その際ICTを上手に活用されているのだと思う。サテライト化されたことで、以前より広い地域を多くの職員で対応されると思われる。「名前はわかるが・・・」という状況も無い訳ではではないかなと感じるところが増えた。尚更タブレットでの情報共有が良いと思う。
- ・フェニックスネットなどのICT活用で効率的な情報共有が行えている。
- ・フェニックスネットを使用していない事業所等と連携をどの様に行っていくか。(頻度など)は課題だと思えます。
- ・フェニックスネットの情報更新は行えていますか(健康状態、緊急連絡先等)
- ・フェニックスネットの活用や状態、状況に合わせて電話連絡等連携がタイムリーにされており、ケアに繋げることができている。
- ・ICT活用について、業務効率化に向けて、先進的な取り組みを何年も前から早期に取り入れていらっしゃると思えます。
- ・情報共有が正確で速く、問題発生時の事業所の対応まで知ることができます。状況把握がしやすいです。
- ・フェニックスネットを有効に利用し、連携をしっかりとされています。フェニックス連携ないところでは電話などにより情報伝達に勤めていられると思えます。

- ・平時からの訓練や備えが、いざという時に活用できるため、くり返しの研修や訓練を今後も実施してほしい。
- ・職員の安全が優先されますので、常にアップデートしていくことが望ましいと思えます。
- ・職員の安全管理が、利用者の安全につながると思えます。消防として定期的な訓練や資器材の点検をお願いしたいと思えます。
- ・日々対応に備えていることがうかがえる。
- ・夜間眠くなったら適宜休憩してほしい
- ・風邪薬等服用した場合、原則運転しないでほしい
- ・ハイビームを活用して運転してほしい(酔っ払い、認知症の人を発見しやすい遠方まで照らし安全確保)
- ・安全への心がけ意識の高さを感じる。
- ・適切に行われていると思われまます。
- ・コロナになっても来て頂いて感謝です。夜も安全に気をつけて来て頂きたい。
- ・大変な仕事ですが、色々取り組まれていると思えます。
- ・ココセコムを携帯するなど、防犯対策にもされていて安全面にも配慮した運営ができていると思えます。
- ・発電機作動訓練など、職員全員ができるようになる取組は、続けて行って欲しいと思えます。
- ・感染症対策も考えられている様子。
- ・水害対策は救護のタイミングが難しい。(社会資源が重要)町内会の援助との関係。
- ・ココセコム活用など職員の不安軽減になっている。
- ・事業所内でのルール作り、リスクマネジメントのミーティングなどしっかり対策がとられている。
- ・災害時の準備や訓練だけでなく、平時の対応がきちんとされていると思う。
- ・ココセコムを実際に使ったことはありますか。
- ・「できていない」との回答が1名あります。回答した理由を把握し改善できると良い思います。
- ・今後も気をつけて、サービス提供をお願いします。
- ・24時間ご活躍いただいている貴重な支援者の方々への安全管理を、引き続きよろしくお願ひいたします。
- ・各職員の安全対策に考慮され、大きな事故もなかったと思えます。訓練もしっかり、行っている。BCPの見直しを研修の機会に行って行ってください。

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	19	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所全体でルールを作り、外に持ち出す書類は他者から見えないようにしている。</li> <li>・万が一の携帯電話やスマホの紛失に備えロックをかけるなどの対応をしている。</li> <li>・同意書での同意を得る等、書面での確認し、保存期間を示しながら保管し文書廃棄も規定に沿って行っている。</li> <li>・リスクマネジメントのミーティングにて対策を検討し共有している。</li> <li>・マニュアルに沿ってしっかり取り扱いが行われている。</li> <li>・個人情報を特定されないよう、イニシャルや、〇〇で表示している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報管理は徹底されている。</li> <li>・できていると回答されている方が19人と多く、徹底されているのだと思った。</li> <li>・十分に配慮されていると思われます。引き続き個人情報の管理には注意してください。</li> <li>・救急現場で個人情報を聴取することがありますが、セキュリティーやマニュアルがある中で、迅速な情報提供ありがとうございます。</li> <li>・個人情報の管理はなされているものと思われる。</li> <li>・チェックリストを活用してほしい(大事なものを出る時、帰る時)</li> <li>・2人いれば2人で確認する。</li> <li>・他の利用者さんの個人情報を耳にしたことはない</li> <li>・保護されていると思います。</li> <li>・とっても大切なことなので、しっかりと今後もやってください</li> <li>・難しい個人情報どこでも当たり前、色々いい事もあり、しっかり守っている。</li> <li>・多くの職員が「できている」を選択しており、事業所内で取り扱いの指導が行き届いていると感じました。</li> <li>・必要な個人情報について共有は難しいところがある。</li> <li>・フェニックスネットでの共有で不適切な取り扱い内容はなかった。</li> <li>・適切に管理されていると思います。</li> </ul>
---	--------------	----	---	----	---	---	--

## 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	14	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月のモニタリングを通してアセスメントを行っている。</li> <li>・関わるサービス内容が1日の内のどの時間が適しているか、極力合わせるようにしている。</li> <li>・利用者の生活を観察し、変化がある時は提案している。</li> <li>・訪問時に話のなかで、一日の過ごし方を聞くことでアセスメントしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前のアセスメントや、毎月振り返ることで、利用者の変化にも対応したアセスメントが提案されている。</li> <li>・利用者の個々に合わせた柔軟な対応されていると思います。</li> <li>・自己評価を見ると、適切に行われていると思われます。</li> <li>・利用者の状況を適宜モニタリング、アセスメントし対応できている。</li> <li>・一人一人の生活リズムを大切に、体調変化に合わせて訪問がされているため、適切なアセスメントがされていると思われる。</li> <li>・利用者にとって、より良い生活となるように、専門職としての意見もを踏まえて、サービス計画が作成されていると良いと思います。</li> <li>・毎月のモニタリングと、日々の訪問時のアセスメントと情報収集に努め理解してってください。</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	12	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フェニックスネットで、相互のアセスメント、モニタリングを確認、共有している。</li> <li>・付き合い合わせまでは出来ていないが、双方からの視点で情報確認は出来ている。</li> <li>・情報共有に努め、相談が速やかにでき、支援に繋がっている。</li> <li>・看護のアセスメントから医療面で参考にさせてもらっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・看護と適切に情報共有し対応されている。</li> <li>・ヘルパーさんの気付きは、とても参考になります。少しでも気になることあれば、いつでも御連絡いただきたいと思っています。</li> <li>・フェニックスネットで情報の共有が行われている。</li> <li>・情報共有、相談が速やかに出来る事で、利用者さんへ迅速に対応する事ができていると思います。</li> <li>・アセスメント、モニタリングのみの利用者については、訪問時の状態だけでなく、ヘルパーの日々の訪問、モニタリングも参考にし評価している。</li> <li>・看護との情報交換など日々されていますが必要時電話いただいたり、活発にしていきたいと思います。</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	10	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の自立支援に向けた援助を心がけてた計画書が作成されている。</li> <li>・ケアプランに沿って、利用者の状態を確認して計画作成している。</li> <li>・歩行希望のある方には少しずつ無理のないプランが作成されている。</li> <li>・利用者のADL、QOLに注目し、計画されている。</li> <li>・職員間で共有、検討され志向されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が望む生活に沿った計画書を作成し、計画に基づいた支援が行われている。</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、とても大切な支援なので継続できるよう頑張ってください。</li> <li>・支援チームが全体で利用者のQOLに着目できることは、利用者の意欲を引き出す事に繋がると思います。作成された計画を職員間で共有、検討する事を今後も継続して欲しいです。</li> <li>・一人ずつの計画は見えていないのでわかりませんが、どの状態の利用者でも前向きになれる計画に沿って援助していると思います。</li> <li>・心身機能回復に向けてできることを確認し安全に配慮しながら対応されていると思う。</li> <li>・利用者の生活状態に合わせた支援がされており、状態に合わせた計画が立案されている。</li> <li>・利用者の思いを大切に、計画されていることは簡単なことではないと思います。</li> <li>・他の項目に比べると、自己評価が低いと感じます。コメントからは、理由はわかりませんが、課題はどんなことなのでしょう。</li> <li>・今起こっている事だけでなく、予防に向けた対応などのプランに組み込んだり、声かけしていただいています。特にADLでは維持できるよう、声掛けお願いいたします。</li> </ul>
---	--	----	-----------------------------------	----	----	---	---

		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	6	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>・援助の際には、出来る事を見極め、今後の変化を予測している。</li> <li>・将来出来ること、本人・家族の希望を組み入れることで利用者のニーズに即した計画書を作成。</li> <li>・本人のやりたい事や望む事が、安全第一となって妨げられてしまわぬように、計画立てていく。</li> <li>・自立支援を入れた計画作成が出来ている。</li> <li>・重度化してもその中で出来る事を見つけ、自立支援を行えるようにしている。</li> <li>・ケアプランに反映してもらうようケアマネへ連絡を行っているが、実現できることは多くない。</li> <li>・利用者の残存機能を引き出し必要なケアの計画がされている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人のやりたい事や望む事が叶うようリスク管理を行いながら、是非利用者の気持ちに寄り添った計画書を作成してほしい。</li> <li>・介護と看護の連携が必要なことも多いので、情報を共有しながら連携できればと思います。</li> <li>・概ねできている。</li> <li>・利用者の状態のアセスメントや今後の変化の予測など、専門職の意見は貴重です。本人の希望する生活の継続が出来るように、今後も連携し、ケアマネや他の事業所と協力し合ってほしいです。</li> <li>・未来志向型の計画作成という視点についてはチーム全体の考えが必要だと思う。</li> <li>・できないことではなく、できることに視点を向け自立支援されている。</li> <li>・利用者さんの残存機能を引き出す必要なケアが行えておりとても良いと思う。</li> <li>・予測的な支援がされており、変化に応じた対応がされている。</li> <li>・ケアプランに反映してもらえるようケアマネに連絡を行っているが、実現できることは多くない…とありますが、その理由は何かでしょうか。</li> <li>・各サービスには、ケアマネとの連携や居宅サービス計画の変更の援助が位置付けられています。</li> <li>・一番重要と思われるところは食事、口腔ケア、現在のADLを下げない事、それには本人の興味があること、やりたいことを見つけて目標を持ってもらえるよう声かけれると良いと思います。それが計画書入ると利用者、スタッフの目標になっていけると思います。</li> </ul>
--	--	----	---	---	----	---	--

(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	22	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デイサービスを休む際や受診など急な予定にも柔軟に対応している。</li> <li>・日々変化する状態、状況に応じて随時訪問や、時間変更して対応している。</li> <li>・コールや状態に応じて必要性の有無を早急に判断し、変化に合わせた援助をしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・その時々状況に応じて柔軟に対応されている。</li> <li>・スケジュール変更にも対応いただき大変助かっています。</li> <li>・本人、家族の状況に合わせて柔軟に対応出来ている。</li> <li>・職員の人数が限られた中で、利用者のニーズや状態に合わせて臨機応変にケアの提供がされている。</li> <li>・急な予定変更にも対応できるサービスの特徴を理解されて対応していると思います。</li> <li>・随時訪問対応されています。コールの対応も状況に合わせて対応されていると思います。</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	18	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月モニタリングを行い、変化が計画書に反映出来るようにケアマネに連絡している。</li> <li>・訪問の都度、ご利用者に変化がないかを見ていき、タブレットを通して共有し援助に反映している。</li> <li>・毎月のモニタリングでケアマネや他職種と状況変化を共有している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月のモニタリングでケアマネや他職種と状況変化を共有している。</li> <li>・毎月のモニタリングが支援に活かされている。</li> <li>・毎月のモニタリングや利用者の状態変化に合わせて評価され、フェニックスネット情報の共有がされている。</li> <li>・ケアマネジャーと連携ができていると感じます。専門職としての意見を伝えることで、より良い居宅サービス計画書になると思います。</li> <li>・個別支援計画のモニタリング内容を、毎月ご丁寧に共有いただいております、ありがたく思っています。</li> <li>・しっかりされていると思います。</li> </ul>

(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	18	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・助言が必要な場合や気になる事などを相談している。</li> <li>・看護と連携し状態に変化がある際はフェニックスネット等を通して相談できている。</li> <li>・看護が配薬訪問時は内服確認を看護が担当し、お互いの訪問時間と内容で協力し合っている。</li> <li>・介護職からの報告を受け看護職より助言あり。</li> <li>・訪問時、体調面で異変がある時は看護に連絡し、指示を仰いだり、訪問してもらえる為、安心感がある。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・看護職との情報共有が上手くできている。それぞれの専門性が活かされている。</li> <li>・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。</li> <li>・情報の共有が状態に合わせてされており、ケアの反映に活かされている。専門性を活かした役割分担としてはヘルパーのケア出来ない内容がありどこまでケアが可能なのか迷う場面もあり。その都度相談させてもらっている。</li> <li>・看護が計画された訪問以外に訪問することは、ありますか。</li> <li>・フェニックスネットにより、医師、看護師、ケアマネへ相談でき、それぞれの立場で対応出来ていると思います。</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	17	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・記録やモニタリングでの情報や電話での助言をもらっている。</li> <li>・アセスメントのみの看護利用でも助言をもらえ、体調不良時などは特に心強い。</li> <li>・状況を見て助言、指導あり。</li> <li>・医療面での不明なことは看護より指導、アドバイス頂いている。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の状況に応じて、適切に助言や指導があり。ケアに活かされている。</li> <li>・いつも柔軟な対応していただきありがとうございます。</li> <li>・専門的な判断が現場に活かされている。</li> <li>・医療面でのアドバイスや看護師さんとの連携は心強く在宅で生活を継続できる利用者さんも安心だと思います。</li> <li>・状態変化に合わせて、連絡を頂いている。小さな変化を捉え予測的に支援して頂いている。看護側も具体的な指示、病状経過など予測的に対応できるように情報提供する必要がある。具体性が不足している時は指示を促してほしい。</li> <li>・連携がしっかりできている。</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	12	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約時や更新時に説明、又は通常の訪問時に聞かれれば、答えられるようにしている。</li> <li>・担当者会議などの場を通してから十分な説明を行うようにしている。</li> <li>・契約時には定期随時を[回数が多く定額で利用できる]ことのメリットだけを強調せず、本来の意味を伝えている。</li> <li>・在宅生活継続の為アセスメント十分な情報提供あり。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期随時の本来の意味を伝えることも大切と思う。</li> <li>・丁寧に説明されていると思います。中には1回の説明では理解が難しい利用者も居ますが、その都度、説明できていると思います。</li> <li>・しっかり情報提供がされています。</li> <li>・在宅生活を支える支援であることを説明し対応されていると思う。</li> <li>・一度の説明では理解されない方もいると思われるため、適宜伝えていく事が大切かと思っています。</li> <li>・契約時の説明では時間の制約や利用者、家族の理解力もあり。必要に応じて情報提供出来るとよいと思う。</li> <li>・介護保険の基本的な考え方をサービスを利用する前に、利用者や家族にも理解してもらうことは、難しいことだと感じます。特に月額報酬であると、そうだと思います。</li> <li>・契約を行わないスタッフについても相談される場合もあるためわかっている方がよいがわかるスタッフがおり相談できる体制があれば問題ないと思います。</li> </ul>

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	12	12		<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規契約時やケアプラン更新時の担会で説明している。</li> <li>・援助の際はプランに沿った援助を行うことを利用者に説明している。</li> <li>・継続されている方の更新など、「変わらない」と略式される場合がある。</li> <li>・十分な説明を行い、不明な点がないか確認している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画に沿って支援していることを、伝えていくことや、その都度の問い合わせに丁寧に説明していくことが必要。</li> <li>・状態に変化のない利用者の支援ほど、目標への意識が薄れがちなので、計画の目標や内容に変化がなくても、ケアプラン更新時に説明する事は大切な事だと思います。</li> <li>・利用者にも理解できるよう働きかけていると思います。</li> <li>・目標や内容について説明が行われていると思われる。</li> <li>・計画に沿って支援がされることを理解していただくことが重要かと思います。</li> <li>・利用者、家族の理解力もあり、必要に応じて説明して頂き情報共有できると良いと思う。</li> <li>・状態に変化のない利用者の支援ほど、目標への意識が薄れがちなので、計画の目標や内容に変化がなくても、ケアプラン更新時に説明する事は大切な事だと思います。</li> <li>・説明できていると思います。</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	16	8		<ul style="list-style-type: none"> <li>・変化あれば、ケアマネや家族に連絡、報告している。</li> <li>・必要時、緊急時などの判断で迅速に対応している。</li> <li>・状態変化は随時報告、必要時サービス変更追加あり。</li> <li>・共有ノートを活用したり、必要に応じて報告、相談している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関や家族に、状態変化を随時報告や必要時はサービス変更されている。</li> <li>・家族への報告・相談が適宜できていると思います。報告・相談の内容は事業所内で周知されていて良いと思います。</li> <li>・適切な報告がされています。</li> <li>・何かあれば、連絡をもらったり対応していただいていると思われる。</li> <li>・以前より他機関との連携や報告は早く対応されていると思います。</li> <li>・遠方の家族、家族の就労状況に合わせての情報共有には大変苦勞が多いと思われます。ケアマネジャーとの連携やメールなどの活用も看護はしている。</li> <li>・家族への報告・相談が適宜できていると思います。報告・相談の内容は事業所内で周知されていて良いと思います。</li> <li>・できていると思います。ただ遠方の家族については規制されたときや、電話などタイミングを計ってコミュニケーション取っていただきます。</li> </ul>

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	15	9		<ul style="list-style-type: none"> <li>・フェニックスネットや電話にて状態変化を伝えており、サービス担当者会議等で共同で決められている。</li> <li>・事業所からは「随時訪問」で経過を見ながら居宅に相談していく。</li> <li>・情報共有を行い、他利用者の援助日時等兼ね合いを含め、共同で決められている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フェニックスネットでタイムリーに情報共有がされている。</li> <li>・フェニックスのネットや電話の活用で、情報共有ができています。フェニックスネットで、過去の支援内容も追えるため、担当ケアマネが不在時に他のケアマネが対応したとしても、情報共有しやすいです。</li> <li>・共有されており、利用者、事業者で共同出来ていると思います。</li> <li>・フェニックスネット情報みえています。</li> <li>・情報共有を行って対応していただいている。</li> <li>・事業所とケアマネ間での情報共有や相談ができています。</li> <li>・状態に合わせて情報共有がされている。電話連絡しても土日祝日の対応が難しい事業所もあるため、予測的な支援をしプラン変更につけて頂きたい。</li> <li>・状況の変化についてプラン変更など相談されていました。</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	11	13		<ul style="list-style-type: none"> <li>・配食、買い物同行、受診付き添い等、必要に応じて活用されている。</li> <li>・援助をする中で必要となるものはケアマネに提案している。</li> <li>・「ふれあい収集」等は比較的利用率も多く活用しやすい。</li> <li>・シルバーさん、家族、近隣の方の活用もプランに含まれている。</li> <li>・経験豊富な職員間でのミーティングにて様々な意見が出てケアマネに提案している。</li> <li>・経済状況から難しいこともあるが、提案は出来ている。</li> <li>・食事や家事支援についての利用が多い。</li> <li>・利用者にとって近い存在であるヘルパーから提案されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要な事は適切に提案されている。サービス提供を行う中で見えてくる課題の把握ができていく中で、サービスの提案や相談が行われている。</li> <li>・自宅での生活状況を一番理解されているヘルパーさんから提案を頂けることはありがたいです。今後も連携を意識し、良い協力関係を築いていってほしいです。</li> <li>・ケアマネージャーも含めて情報提供しながら引き続きインフォーマルサービスの活用をすすめていけるとよいです。</li> <li>・ケアマネさん、よく見ていてくれると思います。</li> <li>・マンパワーの問題等もありできること、できないことがあるがその時はその時で在宅でできる方法を一緒に考えてもらい体制を整えられていると感じている。</li> <li>・身近に関わっているヘルパーなどから必要なことの提案ができており、インフォーマルな資源の活用も行いながら支援できている。</li> <li>・色々な視点で情報を提供できている事は素晴らしいと思います。今後も是非関係機関と提案を共有しながら利用者さんに寄り添った支援を期待します。</li> <li>・日々するなかで見えてくる生活状況を捉えて対応されている。</li> </ul> <p>・地域のインフォーマルサービスについて熟知していないと活用できないので、民生委員、近隣住民とのコミュニケーションをとっていかないと難しいと思います。訪問時話ができる機会があれば話していただきたいと思います。</p>
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	18	6		<ul style="list-style-type: none"> <li>・フェニックスネットで連携、又は電話や郵送にて情報の共有が出来ている。</li> <li>・フェニックスネットで連携している事業所はスムーズである。</li> <li>・サービス担当者会議にて情報共有が出来ている。</li> <li>・出席できない時は照会を送り、情報提供を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の状況やモニタリングは分かりやすく情報提供されている。</li> <li>・利用者の状況や計画目標の達成状況はわかりやすく情報提供されています。</li> <li>・サービス担当者会議や照会用紙にて、専門的な立場から情報提供する事が出来ています。</li> <li>・在宅での様子が情報共有できています。</li> <li>・情報共有を行うことが出来ていると思われる。</li> <li>・フェニックスネットやサービス担当者会議で情報共有ができています。</li> <li>・フェニックスネットに参加されていない事業所への対応も工夫して対応されている様子がわかりました。</li> <li>・フェニックスネットで担当者会議、モニタリング等適宜適切に入力されており、情報共有ができています。</li> <li>・サービス担当者会議は、専門的な意見を聴き検討する場です。どのサービスよりも、多く、様々な時間の利用者を知っているのはヘルパーさんだと思いますので、自信を持って多くの意見を出していただきたいと思います。</li> <li>・サービスからは、サービス担当者会議に、どなたが参加されますか。</li> <li>・今後は薬剤師、歯科医師、行政(生活保護利用医者など)まだかかわることは少ないかもしれませんが。情報求められる機会があれば伝えていってください。</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)	5	19	・担当者会議で検討している。 ・ケアマネに投げかけている。	・担当者会議での検討やケアマネへの提案が行われている。 ・利用者の生活でサポートが必要な場面があれば、ヘルパーさんから発信していただき、検討するきっかけになっている。 ・日々の情報共有含めより良い方法等について一緒に考え支援していただいている。 ・包括的サポートを多機関と検討する事はとてもいいと思います。そこででた課題等包括も共有させてもらえたらと思います。 ・必要に応じて担当者会議やフェニックスネットの連携を通して共有、検討がされている。 ・具体的には、どんなことですか。
		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)	7	17	・ケアマネを通して行っている。 ・退院時カンファレンスに参加し、身体の状態や介護の状況確認をし、在宅に戻られてからの方向性を検討、共有している。 ・連携をとり、訪問調整している。 ・その時の状況に合わせて情報提供し変更されている。	・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。 ・個々の利用者に合わせ、柔軟な対応されており、手厚い介護されていると思います。 ・病院からケアマネに届く情報は共有させていただきます。入院時の様子が知りたい時は、ケアマネから病院へ依頼することもできるので相談してください。 ・医師の参加の仕方を教えてほしい。 ・よくやっているといます。主治医としての参加がないのは申し訳ない。 ・新規含め情報を共有し受け入れ体制を整えることができている。 ・必要時の連携が行われている ・連携が図れており良いと思います。 ・退院前カンファレンスの利用、退院後のサービス担当者会議を通して情報共有がされている。 ・簡単で良いので、実際にあった事例等を書いていただけると、わかりやすいと思います。

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(※任意評価項目)	4	19	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まだそこまでの提案がなされていない。</li> <li>・推進会議において、地域との関わりについての話し合いの場が持たれている。</li> <li>・連携しやすい方法、分担を常に検討している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の状況や背景も異なる中、状況に応じた共有が出来ていると思う。</li> <li>・サービス担当者会議にて、役割分担や連携方法が検討されていると思います。</li> <li>・推進会議にて地域の実情を知る姿勢がみられている。</li> <li>・災害時等における地域との連携等看護についても模索中、連携等や情報共有の期会が図れると良いと思います。</li> <li>・検討していただきます。</li> </ul>
---	---	----	--	---	----	---	---	--

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	14	10		<ul style="list-style-type: none"> <li>・記録を配布している。</li> <li>・事業所内では資料や会議録を綴じ、誰でも閲覧できるようにしている。</li> <li>・センター内の閲覧スペースに設置している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・記録は分かりやすく適切に管理されていると思いますが外部からの閲覧はどの程度あるか？地域や関係者向けに情報発信の工夫が必要。</li> <li>・当事業所もそうだが、いつでも閲覧できる状態や、回覧にしても、よく見ない人はみない。どうしたらよいのか悩みます。</li> <li>・とても見やすく、わかりやすい会議録です。</li> <li>・特にコメントはありません</li> <li>・配布・閲覧はなされていると思われるが、朝礼など複数人による集まりに項目の一つでも確認の機会があれば良い。</li> <li>・いただいて理解して居ります。</li> <li>・できていると思います。</li> <li>・いつも見させていただいて、欠席しているがきちんと読んでいます。</li> <li>・事業所内で回覧し、共有させていただいています。</li> <li>・記録は誰が必要としてみているか。</li> <li>・把握していません。</li> <li>・記録をいただき助かっている。</li> <li>・適切に行えている。</li> <li>・会議の配布資料は出席者は確認する機会はあるが、職員や関係事業所のスタッフが情報を確認する機会がない。</li> <li>・どのくらいの人が見ていますか。また、見て意見等がありますか。</li> <li>・事業所内で回覧し、共有させていただいています。</li> </ul>
		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	12	12		<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に広報を発行し、サービスの内容を載せている。</li> <li>・新体制となり地域は広くなったが、工夫しながら広報活動をしている。</li> <li>・センターに来てもらうような催し物が開かれていた。</li> <li>・推進会議でも行っている。</li> <li>・まも一通信(サポートセンターしなの)で事業所の紹介や、文化祭等の行事で知ってもらう工夫があった。</li> <li>・居宅介護支援事業所や病院等に広報活動を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実際にセンターへ来てもらうような地域交流活動が開催されていることは新たな取り組みと思う。</li> <li>・まも一通信(サポートセンターしなの)をみて事業所についてや文化祭等の行事を実施されていることがよくわかります。どこまでできるかわかりませんが、地域の回覧板にはのせているのでしょうか。若い世代の人にもアピールにはなるとおもいますね。</li> <li>・有効なPR活動を積極的にされていると思います。</li> <li>・定期的な広報誌の配信ありがとうございます。</li> <li>・地元地域への広報・周知は大切だと思いますし、貴所の活動や方針を拝見しています。</li> <li>・町内集会等への参加を含め、情報発信は適切に行われている。</li> <li>・長岡新聞とかに掲載</li> <li>・市役所に市のラインにお知らせできるのか？</li> <li>・繰り返し回覧を続けることが大事。</li> <li>・わかり易くなっていると思います。</li> <li>・行われていると思います。</li> <li>・広報誌もいただいていて、よく出来ている。</li> <li>・広報誌が届くのを楽しみにしています。知っているヘルパーさんの文章を見つけると、より親しみが沸きます。利用者や家族も同様に感じているのでは？いただいた広報誌は事業所内で回覧しています。</li> <li>・診療所への広報はあります。一般家庭への周知はありますか？</li> <li>・この地域にこのサービスがあることはとても助かっている。</li> <li>・地域への回覧やセンターに来てもらう催しなどで周知されていた。包括にも周知にきてくださいました。</li> <li>・忙しい中広報活動工夫されていると思います。</li> <li>・広報誌、まも一通信、地域のお茶の間など地域への発信がされている。</li> <li>・取り組んだことで、どのような反響がありましたか。</li> <li>・いろいろな機会に行われている、継続して行ってください。</li> </ul>

(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	6	15	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修や合同ミーティングなどの場で地域包括システムについて理解を深めている</li> <li>・推進会議で行政から方向性を聞くことが出来た。</li> <li>・細かい部分までの把握は出来ていない。</li> <li>・なんとなくでしか理解できていない。</li> <li>・ヘルパー研修で周知を図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域包括システムは今自分たちが行っているサービスに関係していることから、身近に事として捉え、分かりやすく説明できればよいと思う。</li> <li>・難しい分野とを感じるが研修などを行いながら理解を深めている。</li> <li>・事業所の理念とも繋がっている為、包括ケアについて深化できるよう取り組んで頂きたい。</li> <li>・研修等で理解を深めている。</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	12	12		<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域内でエリア、建物は限定せず広く援助サービスを展開している。</li> <li>・開設当初から地域展開している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・幅広くエリアに可能な限り、サービスを行っている。</li> <li>・地域で生活する利用者に向けて、サービス提供されていると思います。</li> <li>・地域展開されていると思う。</li> <li>・地域になくはないサービスとなっている。</li> <li>・地域内のニーズに対応して訪問をされている。</li> <li>・広いエリアにサービス提供をしていただき、ありがとうございます。</li> <li>・広域にご支援いただいております。</li> <li>・地域で生活する利用者に向けて、サービス提供されていると思います。</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 <u>(※任意評価項目)</u>	4	20		<ul style="list-style-type: none"> <li>・常に意識し「何が出来るか?何を求められているか?」を考え行動に移している。認知症キッズサポーター講座はその1歩と思う。</li> <li>・推進会議において情報交換、話し合いの場が確保されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症キッズサポーター講座は、地域ニーズに即して行われた活動であり、まちづくりに係る問題を、わかりやすく多世代に伝えていくことの重要性を再認識できた。</li> <li>・認知症のキッズサポーターの取り組みはとても良いと思う。</li> <li>・まちづくりについての意見や連携させてもらえる機会があれば是非お願いいたします。</li> <li>・推進会議等を通じて意見や知見を活かしサービスの提供をされている。更なる関係づくりから安心して暮らせるまちづくりに向けた取り組みに期待します。</li> <li>・推進会議では、警察署とも連携し、居宅介護としての枠を超えて、利用者、地域の高齢者の方々の見守り活動にも取り組まれていることを伺いました。感銘を受けました。</li> </ul>

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	16	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>・状態変化に合わせて、目標達成の見直しをしている。</li> <li>・毎月のモニタリングを通して計画目標の達成が出来ているか確認できている。</li> <li>・目標達成のスピード感はそれぞれであるが、安定した生活が目標であれば達成している。</li> <li>・サービスを導入することで、在宅生活が継続出来ていると思う。</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き利用者の自立支援の支店で状況に応じたサービスを提供してください。</li> <li>・毎月のモニタリングで評価し、維持や改善など次につながられているのは良いと思う。</li> <li>・個別に合わせた援助をされており、利用者・家族は安心して生活を送れていると思う。</li> <li>・利用者の変化はあると思いますので、その記録を残しておいていただき、救急対応の時に情報提供をお願いします。</li> <li>・達成に対する利用者の評価はあるのか。</li> <li>・継続してやっていただきたい</li> <li>・個人の状態変化をしっかりと汲み取って適切な対応をしてもらっている。</li> <li>・お願いした時間は守って頂き、安心して居ります。</li> <li>・自己評価を見ると、できているようです。</li> <li>・今後も目標立てて頑張ってください。</li> <li>・大したものだ。</li> <li>・モニタリングもフェニックスネットに上げていただけるので、確認し、ケアプランの見直しの参考にしています。</li> <li>・利用状況について報告もいただいています。</li> <li>・状況の変化に合わせて報告をもらうことで目標の見直しを行うことが出来ていると思われる。</li> <li>・計画・評価が適切に行われている。</li> <li>・毎月のモニタリングにて生活、身体状態の評価が丁寧に行われている。引き続きケアに繋げていただきたい。</li> <li>・ヘルパーの方々の努力の結果だと思えます。利用者のQOLをより高められるように頑張ってください。</li> <li>・ご支援をお願いした方々については、地域生活を継続いただいております。ありがとうございます。</li> <li>・モニタリングもフェニックスネットに上げていただけるので、確認し、ケアプランの見直しの参考にしています。</li> <li>・適宜見直しがされ的確であると思えます。</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	17	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・決まった時間での定期訪問、何かあった時にコールで呼べて、テレビ電話で繋がっているという安心感が得られている。</li> <li>・利用者・家族にサービスについてのアンケートをとりサービスに安心してもらうように努めている。</li> <li>・事業所の統合によって不安の声はあったが、満足度聞き取り調査では安心が得られたことを確認した。</li> <li>・利用者様から来てくれて安心すると言葉あり。</li> <li>・安心できる、助かっている、ありがたい、ヘルパーが頼り、などの言葉を利用者様、ご家族様からもいただいている。</li> <li>・サービスを開始して、不穏だった方が穏やかになられることもある。</li> <li>・サービスの内容も変更しながら、安心感が得られている事が多い。</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・住み慣れた自宅で生活を続けたい意向の支えとなっている。また、災害時や緊急時の安心や備えにも繋がっているため、そのような事態にも対応できるよう、平時からの訓練や備えに努めてください。</li> <li>・介護保険利用者は、維持をすることが難しくなる方が多い。維持することを支える、またできていなかったところを少し援助することで望まれる在宅生活を維持できることは、大切なことだと思います。現在のサービスを漫然と続けるのではなく、ケアの評価により見直していることが安心して在宅生活を維持できることにつながっていると思えます。</li> <li>・利用者・家族にとって、とても心強い存在になっていると思う。</li> <li>・消防でも、相談的な119番通報がありますが、何かあった時につながるというサービスは、利用者及びその家族の安心になると思いますので、今後もよろしく願いいたします。</li> <li>・利用者からの満足が得られており、それが自身の安心に繋がっていることがうかがえる。</li> <li>・要望やクレームなど、ネガティブな意見に対しても組織で検証して改善につなげて下さい。</li> <li>・利用者側の要望を受け入れてもらって、安心してサービスを受けています。お陰様で利用者本人も家族も安らかな暮らしを送れています。</li> <li>・生活の中で安心を得られるのが一番なので今の状態を続けていければ良いと思って居ります。</li> <li>・自己評価を見ると、できていると思われまます。</li> <li>・ヘルパーの助けがあって、自宅で過ごせている。主人共に感謝している。</li> <li>・在宅サービスが出来ていると思えます。引き続き頑張ってください。</li> <li>・こういうサービスがあり、ありがたいと思う。このとおりである。</li> <li>・夜間や早朝など、他の支援が入りにくい時間帯でも訪問していただけることで、支えられている利用者も多く、また、随時訪問の安心感も強いと思えます。今後とも継続して支援をお願いいたします。</li> <li>・定期訪問だけでなく、テレビ電話への安心感もあり、満足度が高いため、引き続きよろしく願いいたします。</li> <li>・皆さん喜んでいいると思う。</li> </ul>