平成27年度　定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	自己評価					外部評価コメント
				実施状況				コメント	
				できている	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]									
(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	1	④		3	法人の理念や利用者の在宅生活の維持を目標に行っている。	理念について職員全員が理解する必要があります。事業所独自の理念にて職員の目指す方向を掲げて下さい。理念については外部の方にはわかりにくいと思います。
(2)適切な人材の育成									
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	3	④		2	事業所の研修でサービスの特徴や目的は学んでいる。今回、理念についての理解がなかった職員へは説明を行った。	職員間で理念についての理解にばらつきがあったようだが、今回の自己評価をきっかけにすぐに対応できていると思う。 研修していることは理解している。センターとしての取り組みは充分だと思います。研修することでの評価を明確に。

平成27年度　定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	自己評価					外部評価コメント
				実施状況				コメント	
				できている	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		
		3	運営者は、専門技術（アセスメント、随時対応時のオペレーターの判断能力など）の向上のため、職員を育成するための具体的な仕組みの構築や、法人内外の研修を受ける機会等を確保している	3	④		2	毎月の事業所研修など学習する機会がある。また、個々に目標を掲げ、スキルアップをはかっている。オペレーターの判断能力向上については、今後も継続的に取り組む必要がある。	研修だけではなく、個々の目標も立てて技術向上に取り組んでいる。事業所研修や学習する機会があると思うが、研修することでの評価を明確に。
		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	⑦			職員一人ひとりの得手不得手を把握し配慮している。必要に応じ同行訪問を行う等している。	職員の能力を把握し、配慮することができている。 適材適所もいいが、どのヘルパーも同じサービスを提供できることも大切かと思う。
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	4	⑤			タブレット端末での情報共有、助言等が出来ている。重要なこと、緊急なことは電話等で相談している。	内容（重要度等）に合った情報共有の手段が取られている。介護と看護と共同のミーティング等、タブレットでの情報共有以外でもすぐに連絡し対応する仕組みを。

平成27年度　定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	自己評価					外部評価コメント
				実施状況				コメント	
				できている	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		
(3)適切な組織体制の構築									
①	組織マネジメントの取り組み	6	利用者等の特性に応じた柔軟なサービスを提供するため、最適且つ柔軟な人材配置（業務・シフトの工夫）を行っている	④	3			必要に応じて時間変更したり、追加訪問している。24時間体制の中でなるべく同じ職員が援助することで安心して利用できるよう、主に非常勤職員は訪問を固定し、緊急訪問等を常勤職員で訪問するなど流動的に行っている。	出来るだけ同じ方に担当していただきたい、担当者が変わるとストレスになるという利用者の意見に対しても、柔軟に対応し、かつ利用者に配慮した訪問を行っていると思う。状況に応じて訪問出来、訪問時間にもしばりがなく良いと思う。
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	会議・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）をサービスの提供に適切に反映させている	2	2	②		会議では活動状況を理解してもらう終わることが多く、要望、助言を受けることは少ない。また、職員の会議の理解が低いため、理解を深めていく必要があると実感している。	活動状況への理解があってこその要望・助言が生まれると思うので、理解してもらうことの努力は続けてほしい。　有識者がもっと会議に参加できると良いのでは。 単なる報告会という受け止め方が強い。

平成27年度　定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	自己評価					外部評価コメント
				実施状況				コメント	
				できている	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		
(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	⑧	1			タブレット端末での情報共有できる体制になっている。連絡ノートへの記載で重要な情報は周知されるようしている。ケアマネ等へは電話連絡等で伝達している。	用途に合った情報共有の仕方で工夫されていると思う。 出来ていると思う。 タブレットとノートと少し内容が重複しますが、家族との共有はできて良い。
(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（安全運転、夜間訪問時の防犯対策、災害時の対応等）	3	⑤	1		交通事故発生時の対応マニュアルや災害時のマニュアルはある。研修の機会も設けている。夜間の防犯等については具体的なマニュアルないので、今後作成の必要がある。	大雨の時も様子を見に来ていただいて、安心することができた。 交通事故や災害時のマニュアルがあり、職員もほぼ具体的対策について理解している。 夜間の防犯等の具体的なマニュアル作成については、作成できると良い。　日頃からの意識付けが大切かと思います。
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	2	⑥	1		事務所内での個人情報の書類が出しっぱなしだったりが時々ある。タブレット端末は、パスワード入力で立ち上がるよう工夫されている。	個人情報の書類の取り扱いには十分気を付けてください。書類の出しっぱなしなどには十分気を付けてください。

平成27年度　定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	自己評価					外部評価コメント
				実施状況				コメント	
				できている	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)									
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の着目した、アセスメントが提案されている		⑧	3		事前訪問での情報収集でアセスメントし、訪問回数等決定している。一人暮らしや認知症の方は一日の生活リズムが状況が把握しきれない方もいるが、利用者の生活に沿った援助が提案できるようアセスメントしている。	状況に応じて臨機応変に対応して頂いている。そのおかげで規則正しい生活がおくれている。 利用者に合わせたアセスメントがおおむねできている。
		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	1	⑤	1	1	月一回のアセスメント、モニタリングの情報交換をしているため、情報の共有は出来ている。つき合わせの機会は設けていないので、今後は検討したい。	両者の突合せの機会を検討をお願いします。 突合せのミニカンファレンスを今後もてたら良いと思います。
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	2	⑧			在宅生活を継続できるよう計画作成している。機能回復より、維持が目的とされることが多い。本人が出来ることは継続できるよう、計画作成している	利用者の心身機能の維持を目的とした計画の作成がおおむねできている。
		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こための、「未来志向型」の計画の作成が志向されている		④	1		医療(看護)への依存せざるを得ない場合も多くあります。未来志向型の計画作成には転倒リスクの軽減や正しく内服していただくなどがあり、未来志向型の計画作成は行われている。	未来志向型の計画作成に向けて頑張っている。 看護が入っている場合は、合同検討も必要なのでは。

平成27年度　定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	自己評価					外部評価コメント
				実施状況				コメント	
				できている	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		
(2)利用者等の状況変化への柔軟な対応と計画見直し									
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	⑤	3			本人または家族の状態変化に合わせて必要時にはコールがなくても追加訪問したり、利用者の都合によっては日時の変更も柔軟に対応している。	非常に柔軟な対応をしていただいて助かっている。 ご利用者の状態・変化に合った訪問や対応ができている。 外出するときは時間変更対応している。もう少し長時間いてほしいときは次の訪問があるようで対応できてない。
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	⑥	5			毎月、モニタリングを実施して利用者の状況把握はケアマネや訪問看護へも報告している。必要に応じて計画見直しも行っている。援助内容の変更が必要であればヘルパーサイドからも提案している。	状況変化に対してのサービス内容の見直しが迅速に行われるため、日常生活に支障をきたすことはない。 モニタリングによる状況把握がケアマネや訪問看護にも共有され、計画へも反映されている。 積極的に参画していただければと思います。

平成27年度　定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	自己評価					外部評価コメント
				実施状況				コメント	
				できている	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		
(3)介護職・看護職の協働による一体的なサービス提供									
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	2	⑦			介護と看護が重複している内容も多々あるが、日々のケアはヘルパーが主として援助、訪問看護は医療面に関しての援助とヘルパーへの指導と分担している	利用者の訪問看護からのアセスメント訪問についての理解が低いと感じるが、ほぼ出来ていると思う。 重なる部分もあると思うが、医療面での視点でアセスメントするよう意識している。 介護と看護では援助している内容が違っている。
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	3	⑤			看護利用者についてはいつでも指導・助言を受けることが出来ている。 看護利用のない方では、月1回のアセスメント訪問で利用者の課題等を医療面から示していただいている。	看護利用のある方はもちろん、看護利用の無い方に対しても医療面からの助言がある。 指導や助言は伝わりやすくとてもよい。

平成27年度　定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	自己評価					外部評価コメント
				実施状況				コメント	
				できている	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		
(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	⑤	1		事前に情報提供や説明をおこなっているが、援助時に質問されることが多い。質問のたびに説明しているが何人かの利用者は理解していただいてないと感じる、一度の説明だけでは不足と感じる。援助開始しても継続的な説明、情報提供を行って行く必要がある。	今までも行っているとは思うが、今後もサービス開始後の説明や情報提供を続けてほしい。利用者やご家族に対しても継続的に理解を得るための努力をしてください。
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	2		計画書の説明は援助内容についてが主になり、目標については説明不足に感じる。説明の際には不明な点などはないか確認している。	目標についての説明不足に感じている部分を意識して、利用者・職員間でも目標を共有できるよう継続的な説明・情報提供をしてください。
		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	1	⑧			状態変化時は家族、ケアマネにも報告相談している。同居でない家族の場合に報告はケアマネを通すこともある。自宅に連絡ノートを用意し、家族やヘルパーが記録することで双方発信の情報共有が出来ている。	その都度、報・連・相がなされているので、安心してお任せできる。 相互で記入できる連絡ノートは工夫された情報共有の仕方だと思う。

平成27年度　定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	自己評価					外部評価コメント
				実施状況				コメント	
				できている	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		
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	利用者等の状況変化についてのケアマネージャーとの適切な情報共有及びケアプランへの提案	22	ケアマネージャーとの間で、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			モニタリングを提供したり、その都度の状況変化は直接連絡したり、ヘルパーの情報提供は行っている。サービスの日程についてはおおまかなことで決定しているが、訪問時間等はヘルパーに一任されるケアマネもいられます。	情報提供を十分に行い、ケアマネのケアプランに反映させてください。 細かい情報共有があり、プランに反映されていると思う。
		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	1	④	1		状態変化時はその都度提案している。他に担当者会議等でも検討している。	ケアプランへの積極的な関与をこれからも行ってください。 目標達成のための援助者サイドからの提案があっても良いのでは。
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	④	3			担当者会議、リハビリ会議等の場への参加を行い、情報提供や共有を行っている。	制度外のサービスに頼らざるを得ない利用者の情緒の安定のためにメンタルヘルスを取り入れてほしい。 会議への参加ができている。

平成27年度　定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	自己評価					外部評価コメント
				実施状況				コメント	
				できている	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		
(2)多職種連携を通じた包括的・継続的マネジメントへの貢献									
①	利用者の在宅生活の継続に必要となる、利用者等に対する包括的なサーポトについての、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	2	1		担当者会議等で検討されることが多い。	インフォーマルサービスについては、地域包括支援センターとも十分に連携を図ってください。
		26	病院・施設への入院・入所、及び病院からの退院・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	4			退院時の会議等で検討している。参加できないときは、ケアマネから情報提供いただいている。	利用者が健康な時と同じ生活を営むには、介護・看護にとどまらず、様々な分野からのサポート、サービスが必要となってくると思います。多方面からのサービスに期待します。会議に参加できない場合も対応できている。
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**)		2	1		担当者会議、リハビリ会議等の場への参加を行い、情報提供や共有を行っている。	地域包括支援センターと連携し地域ケア会議を活用してください。

平成27年度　定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	自己評価					外部評価コメント
				実施状況				コメント	
				できている	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		
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	3	1		会議記録はセンター内にあり、閲覧できるようになっている。	いつでも閲覧できるようにしている。
		29	当該サービスの概要や効果等についての、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		4	②	1	地域に向けた広報活動については積極的ではなかった。	地域への発信していくことも今後は必要になると思う。
(2)地域包括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理解している		2	②	2	大まかなにしか理解出来ていない	地域包括ケアシステムの中で、定期随時サービスが期待されている役割を明確にしていきたい。
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	①	5			要望があれば、地域外でも検討しサービス提供している。	地域外だからと言ってすぐ断るのでなく、検討し、広く地域へ展開する姿勢が感じられる。

平成27年度　定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	自己評価					外部評価コメント
				実施状況				コメント	
				できている	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		
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（**※任意評価項目**）		1		1		
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			在宅生活が継続していることは、目標の達成となっているが、病状の悪化に伴い変更を余儀なくされる方もいる。	このサービスを利用していなければ在宅生活は無理だったと思う。経済的にも非常に助かっている。利用者にとって施設ではなく、「自分の家」にいることが、大きな意味となっている。　必要に応じて目標の見直しを行って下さい。
②	在宅生活の継続にする安心感	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	1	⑦			訪問時に直接、安心しているという言葉をお聞きする反面、常に誰かにいてほしいという方へは満たされていないと感じる。	利用者・家族とも安心できている。非常に素晴らしいサービスだと思う。利用者の安心して生活しているという言葉は評価できる結果だと思います。