

メッツ川崎ヘルパーステーション 平成30年度自己評価・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				コメント	外部評価 コメント
				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		
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	4	9	2		理念について一部周知でき ていない職員もいる為、職員の 意識の統一を図る必要がある 。	理念は掲げているだけでは効果 はありません。各職員の理念に対 する十分な理解はもちろん、定期 的に理念を確認していただきたい と思います。職員の意識統一を図 ることで「在宅の継続」につなが ると思います。
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	4	11	1		一部職員は理解できていない ため意識付けする機会が必要 。	職員が理解していないと当該サー ビスの特色を最大限発揮できず、 利用者に対しても適切な説明を 行えません。勉強会などの機会が あるとよいのではないのでしょうか 。職員の意識統一を図ることで 「在宅の継続」につながると思いま 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	4	7	4	1	法人内で月一回の研修を行っ ている。法人外の研修参加に ついては現状難しい。	研修参加が難しいのは日々の業 務が多忙だからでしょうか。人員 配置や業務の工夫により、でき るだけ本人の課題や希望に応じた 外部研修を受け、外からの視点 を取り入れるよう努めてください 。法人内研修でも全員が参加 できる体制が取れていればいい 。外部講師の利用が効果的と思 われます。忙しすぎるのでは？ 研修の機会はできるだけ多い ほうがいいと思います。現実 は難しいですが。

タイトル 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	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	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	3	11	2	0	職員一人一人の特性を考えた配置がなされている。	一人ひとりの特性を把握するための面談等は定期的に行われていますか。できていないことが多いと感じている職員に対する具体的な改善策が必要です。職員の能力をより引き出す配置がされていると思います。
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	8	8	0	0	朝・昼・タの小ミーティングにて毎日、介護、看護でカンファレンスを行いコミュニケーションが十分に取れている。	できているという自己評価が多いため、今後も十分なコミュニケーションをお願いします。確保されている。常にミーティングが行われていることはとても良い。
(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	2	9	3	0	お客様の特徴や信頼関係を考慮し、意見交換を行いながら柔軟な配置を行っている。	推進会議のケース検討では、柔軟に対応しているように感じます。他の利用者についても、その時の状況・状態に応じたサービス提供をお願いします。お客様を考え、できていると思います。
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	8	5	0	サービス提供に反映させているが職員に対し周知までは出来ていない。	サービス提供に反映させる際には職員に対してどのように説明していますか。理由がわからないままサービス変更を強いられていませんか。職員の不満や意欲低下につながります。必要な情報は掲示・回覧周知されることが望ましい。対応可能な事項については職員に徹底する必要がある。他事業所のの外部評価コメントにもあったが、周知(回覧)しても興味がなければ意味がなく、会議に参加するなど機会を与えるべき、と。

タイトル 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	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]									
(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	2	14	0	0	ミーティングを細かく行い、職員間でそれを共有できている。	自己評価でも共有できていると感じている職員の方が多いようです。引き続きお願いします。共有できていると思います。
(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	10	3	0	法人内で対策は取られているが事業所として具体的な対策はなされていないと思うので検討が必要。	事業所としての災害時や緊急時のマニュアルは整備されていると思いますので、職員の体制や安全対策も併せてマニュアルに組み込んではいかがでしょうか。マニュアルの整備が必要。検討を継続してください。有事が起こる前に対策をするべきと他事業所の会議でも指摘ありました。
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	10	1	0	書類やファイル等の取り扱いを、職員が管理された場所でそれぞれに慎重に行なっている。	できていないと感じる職員の方はどのあたりができていないと感じているのでしょうか。個人情報に対する意識にバラツキはないでしょうか。例えば、日常の会話から個人情報に対する考え方が垣間見えることがあります。社会的に問題となることも多く、徹底してください。行っていると思います。

タイトル 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	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に着目した、アセスメントが提案されている	6	8	1	0	利用者の生活に寄り添い観察することで、職員間で情報の提案がありまた、それを共有している	サ高住に入居している利用者が多いと思いますので、入居生活だけではなく、入居する前からのその人の生活や習慣に着目したアセスメントを実施してください。サ高住にて常に見守りできることは生活リズムの把握はできていると思う。
		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	5	10	0	0	毎日のミーティングで介護看護の意見交換を行い最善のケアを提供できるようにしている。	毎日介護と看護でミーティングを行うことはとても良いことだと思います。引き続き、利用者のために自由に意見が出し合える場としていただきたいと思います。一体型のメリットであり、できていると思います。
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	2	10	4	0	ミーティングやカンファレンス時の意見を取り入れて細かく見直しているが出来ていないこともある。	できているまたはできていないとする評価の基準は何でしょうか。感覚的な評価だけにならないことが重要です。話し合いの回数を重ねるより現実に即したプラン作成やケアに繋がると良い。病状の把握など困難が伴うと思いますが本人の気力を引き出すきっかけを見出すことが重要と思います。見直していることはできているため利用者の心身機能の維持回復に なっていると思う。

タイトル 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	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									
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	7	6	0	看護とのカンファレンスは毎日行なっているが、利用者の状態が重度化した場合の対応については現在のリスク管理に努めている。	日々カンファレンスを行っているにも関わらず、できていないことが多いと回答している職員が多いことから、介護と看護の間で認識の相違はなかったでしょうか。同じ方向性を共有できるようにしてください。リスク管理実現のためにも年1度の歯科検診は必要かと思われます。職員間の認識の違いを解消できるよう情報の共有が図れるようなカンファレンスの持ち方の検討が必要。毎日となるとつい緊張が緩むので大変だと思います。主治医との関わりはどうか？どの程度ありますか？
(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	5	10	1	0	随時対応サービスを行い細かく対応している・利用者の状況に応じた定期巡回と随時対応を行なっている	推進会議の場でも利用者の状態に応じて定期巡回と随時対応の回数を調整している様子が見えます。随時対応の回数過多により、対応しきれないということがないように留意してください。できていると思います。
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	5	11	0	0	各利用者担当によるモニタリングが行われている・モニタリングを定期的に行い、情報を共有して利用者の変化に対応したサービスが提供している	引き続き定期的なモニタリングを行って情報共有し、その結果を適切に計画に反映させてください。できていると思います。

タイトル 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	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									
(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	7	9	0	0	訪問介護、訪問看護のそれぞれの役割を持ってサービスを提供している。協力体制は出来ている。	介護、看護の職種分け隔てなくサービス提供を行っている様子が見受けられます。一体型であり、できていると思います。
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	9	7	0	0	毎日のカンファレンスの中で対応方法の指示があり、介護からも情報共有をすることで行なっている。維持は出来ているが回復となると難しい。	介護と看護の連携が取りやすい環境であることから適切な協力体制が取れています。回復について、計画に自立支援に関する目標が掲げられていますか。歯科治療後の日頃の口腔ケア義歯の管理等専門的サービス提供がしっかりとできていると感じています。回復は大きな変化だけでなく、少なくともあると思います。
(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	4	12	0	0	サービスの提供前にお客様に事前に説明し同意を得ている。求めに応じて再度説明も行っている。	当該サービスについて、十分に理解していないという職員の自己評価があったため、利用者にもいつでも説明ができるよう、サービスへの理解を深めていただきたいと思います。対応はほぼ十分だと思います。継続してください。

タイトル 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	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									
(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	8	10	2	0	本人や家族に説明し、不明点があればその都度説明対応している。求めに応じて再度説明している。	職員に対しても計画の目標の意図がしっかりと認識されているでしょうか。利用中、随時説明できるように目標共有をお願いします。継続してください。
		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	2	13	1	0	利用者の変化や状態報告はできている。	報告はできていると思います。報告の仕方的印象が変わってくるので注意してみてください。継続してください。できている。
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	5	9	2	0	利用者の状態変化の様子を共有し生活リズムを考慮し共同で相談して決めている	できていないことが多いと感じている自己評価があるため、これを課題として捉え、ケアマネとの情報共有や提案しやすい体制を整えていってください。できている。
		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	4	8	3	0	地域でのサービスまではまだ行き着いていない。	地域の活用はあまり見受けられません。できているという自己評価もあるため、事業所内で地域内サービスについて勉強会を開催するとよいのではないのでしょうか。頑張ってください。

タイトル 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	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)									
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	3	8	2	0	日常の様子を記録にきちんと残し情報の共有はしているが、計画目標の達成状況までは行き渡っていないように思う為、工夫が必要。	日常の記録が多職種に対して情報共有されているということでしょうか。他事業所やケアマネとの連携はできていますか。検討してください。
(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)	1	5	1	1	ケアマネを通じて行われている。	事業所として多職種連携を積極的に心がけていただきたいと思います。自ら発信することはありませんか？
		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)	3	5	1	1	事前面談や状態確認、サマリーの作成、回覧を行うことで情報共有に努めている。	多職種による情報共有を心がけてください。

タイトル 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	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)									
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、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	5	1	0	現在は出来ていない。	事業所コメントでは「現在は出来ていない。」とありますが、できているという自己評価が多いのはなぜでしょうか。今後できるように頑張ってください。
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	2	4	3	5	会議の資料が誰でも手に取れる場所に置いてあり情報公開されているが、職員、お客様ともに周知できていない。工夫が必要。	ケース検討では、有用な意見がたくさん出ているように感じますので、ぜひ職員間で概要だけでも共有を図ってください。自分から手にとることは難しいと思います。掲示・回覧・配布等適した情報提供の方法を検討、実践する。職員は会議参加を促すことも必要と思います。
		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	2	6	6	1	今年度は積極的な周知活動は出来ていない。	当該サービスのメリットを積極的に地域に発信していただきたいと思っています。事業所から積極的に働きかけ、地域との交流に努めてください。施設頼りのようなものを作成し回覧板や配布する。夏祭りにおいて地域の人が見学に来てくれたりしてアピールできたのではないかと思います。難しいですが、協力できることは一緒にしていきましょう。

タイトル 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	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	2	7	5	2	理解できていない職員もいるため今後の課題。	当該サービスは地域包括ケアシステムの核となるサービスですので、地域包括ケアシステムの方向性や理念を理解していただきたいとします。事業所内研修で情報共有、意識の浸透を図る。繁忙なこともあり困難とは思われますが広い視点から介護を見て現在の仕事を見返すことも重要です。理解することが重要。地域包括ケアについて理解していきましょう。
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	2	8	5	0	現在の入居者を大事にしながら周辺地域の訪問へと広げている工夫が必要。	特定の建物外へのサービス提供が義務付けられたことから、地域へのサービス提供を行うようにしてください。また、できているという自己評価が多く、事業所全体の認識として問題です。事業所の現状と今後の方向性について、全職員に周知してください。地域への積極的なアピールに期待します。居宅介護支援事業所へ出向き積極的に受け入れできることを伝える。ここが周辺住民に具体的にどんなところか知らない人が多いのでは。もっと地域へ広げてください。
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>	0	3	3	0	そこまでの提案は出来ていない。まずは職員の理解が必要。	管理者の方を中心として、地域に対して積極的に当該サービスを発信したり、地域に働きかけるなどして、少しずつ地域とのネットワークが構築されていくことを期待します。

タイトル 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	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		
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	2	11	2	0	日常の様子観察をしながらサービスの提供を行なっているのが目標達成に近づいている	(短期)目標に近づいているかどうかを意識しながら日常の様子観察に注力していただければと思います。病状が安定して生活されている方が多く、サービスの質の高さの効果かと思えます。できている。
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	1	13	1	0	信頼の関係を作り在宅生活を支え、安楽な生活を維持する援助で、利用者ご家族のご理解と安心感は得られていると感じる。	信頼関係を築くうえで、苦情に対する対応は重要ですが、実際の苦情にはどのように対応していますか。また、苦情には至らなくても、日頃の何気ない要望や不満等を見逃さないことで、信頼感向上につながると思います。医療・介護・食事の提供だけでなく小学生の慰問受け入れなど生活の楽しみの提供も行われていると感じます。安心感はあると思います。