

# 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喜多町

(別紙1)

### 自己評価・外部評価

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

| タイトル<br>番号                          | タイトル               | 項目<br>番号 | 項目  | 自己評価      |                     |   |                |   | 外部評価<br>コメント   |
|-------------------------------------|--------------------|----------|---|-----------|---------------------|---|----------------|---|--|
|                                     |                    |          |   | 実施状況      |                     |   |                |   |  |
|                                     |                    |          |   | でき<br>ている | でき<br>ている<br>ほ<br>ぼ | でき<br>てい<br>ない<br>こ<br>と<br>が<br>多<br>い | でき<br>てい<br>ない | 全<br>く  |  |
| <b>I 構造評価 (Structure) [適切な事業運営]</b> |                    |          |   |           |                     |   |                |   |  |
| <b>(1) 理念の明確化</b>                   |                    |          |   |           |                     |   |                |   |  |
| 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        | 3                   |   |                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所独自の理念はサービス提供の根幹として機能しており、利用者の生活の質向上に向けた支援に活かされている。</li> <li>・住み慣れた地域で暮らし続けていけるよう、理念を掲げて意識して取り組んでいる。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人理念を意識しながらサービス提供に努めていられると思います。</li> <li>・自己評価で、出来ていると回答した職員が大半であったことは素晴らしいと思います。利用者の在宅生活の継続と質の向上が図れるよう理念を意識して頂きたいと思います。</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>・毎年、研修で、理念や倫理の研修をされ、周知されているようです。今後も、利用者やその家族の想いに沿って在宅生活の継続の支援をお願いします。</li> <li>・今後も利用者の思いを大切に、利用者の在宅生活の継続のため、援助を続けてほしい。</li> <li>・利用者が住み慣れた地域で生活を続けていくための事業だけでなく、推進会議の場を用いて地域との意見交換や地域づくりにもその活動が寄与されていると感じます。</li> <li>・文化祭の時はお邪魔してスタッフの方が笑顔で活き活きと利用者の方と触れ合っていてすごく好感が持てました。優しくふれあうことが一番の介護だと思います。</li> <li>・一人暮らしの要介護1の方の対応で毎朝訪問し薬の確認や安全確認を行い、住み慣れた我が家で生活できるよう、利用者の希望に合わせて支援が行われている。</li> </ul> |
| <b>(2) 適正な人材の育成</b>                 |                    |          |   |           |                     |   |                |   |  |
| 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         | 5                   |   |                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理者・職員ともにサービスの特徴と理念を踏まえて専門技術の習得、活用に取り組み、その内容を十分に認識している。</li> <li>・毎月のミーティングや研修で理解している。</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人理念を意識しながらサービス提供に努めていられると思います。</li> <li>・日々の業務においても管理者、職員がサービスの特徴と理念を意識できるよう、専門技術の習得、活用に取り組んで頂きたいと思います。</li> <li>・年間研修計画やその報告により、取り組みを確認させていただきました。引き続きお願いします。</li> <li>・サービスの特徴や理念に基づき、専門技術の習得や活用に取り組んでいると思う。</li> <li>・定期随時サービスをより多くの方々に知ってもらえる取り組みを検討していきたい。</li> <li>・専門性への挑戦や、向上心を持って挑んでいる姿勢を感じます。</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 | 7 | 6 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問時の対応や記録、連携においても理念に基づいた実践が行われており、一定の成果が見られていると思う。</li> <li>・法人内外の研修に参加して知識や専門技術の向上に努めている。</li> <li>・研修参加できない場合でも録画をみたり、研修内容を伝達したり、全職員に共有している。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の研修等を通じて、積極的に取り組んでいられると思います。</li> <li>・様々な研修に参加し、業務に活かしていく姿勢、全職員と共有する姿勢を持ち、日々の業務の資質向上に努めて下さい。</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>・全職員が取り組めるよう、動画等工夫されています。引き続きお願いします。</li> <li>・一人での業務も多いため、研修等で個々の技術の向上をすすめ、職員が自信を持って援助ができる仕組みを整えてほしい。</li> <li>・専門性への挑戦や、向上心を持って挑んでいる姿勢を感じます。今後も継続をお願いいたします。</li> </ul> |
|   |                           | 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 | 6 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・各職員の能力や特性を把握しそれぞれが持つ強みを活かせるように工夫している。</li> <li>・個々の能力に応じて業務配慮し発揮できている。</li> <li>・同じ援助ができるようにロールプレイやアドバイスなど能力開発につながっている。</li> <li>・必要時同行訪問している。</li> <li>・手順書やマニュアルに沿ってどの職員も援助できるようにしている。手順書の見直しもしている。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・すべての利用者へ統一的なケアができるよう、引き続き取り組んでいただきたいです。</li> <li>・管理者が職員個々の能力や特性を把握し業務に臨んで頂いている取り組みは素晴らしいと思います。その中でも、利用者との相性や職員の不安や負担も考慮し業務を調整頂けると良いと思います。</li> <li>・利用者は誰が来ても同じ支援を受けられることを希望していると思うので、技術面も含めて情報共有、情報伝達が出来ると良い。個々の能力や役割発揮は事業所全体のスキルアップにも繋がると思う。</li> <li>・外にでると1人での業務が多く判断に迷うことも多々あると思う。</li> <li>・ヘルパー事業所や連携事業所との連携も密になるよう体制を整えてほしい。</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 | 6 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の特性や状況に関わる情報共有を毎月行い、相互理解ができる。</li> <li>・介護、看護とも毎月モニタリングを情報共有している。ICTフェニックスを利用している。</li> <li>・緊急時や状態変化など直接電話で確認指示にて迅速に対応できている。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護と看護のケアが同一サービスで提供できることが本サービスの強みだと考えます。引き続き、多職種の相互理解・連携に努めていただきたいです。</li> <li>【質問】<br/>利用者の状況変化等、介護・看護間で情報共有をされているようですが、担当ケアマネジャーへの情報共有はどのタイミングで行っているのでしょうか。</li> <li>・ICTを活用しながら、介護、看護双方が情報共有しているのは素晴らしいと思います。緊急かどうかの判断や直接電話での問い合わせのタイミングについても職員で擦り合わせを行いながら連携に努めて下さい。</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おもう。</li> <li>・フェニックスネットの活用を進めてほしい。</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                            | 7 | 6 |   |  | <p>細かい出勤時間で業務調整し緊急時や利用者ニーズに応じて柔軟に対応できている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一定の工夫が見られ、概ね適切な体制が整っている。</li> <li>利用者ニーズに合わせて細かいシフト時間を工夫して調整している。</li> <li>日中の業務配置できているが、夜間は一人ですべて行うため負担を感じることもある。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>24時間365日、柔軟にサービスが受けられることが、本サービスの強みかと思えます。その一方で、個々の利用者の生活サイクルに合わせた訪問計画を立てるのは、大変な作業かと思えます。貴事業所の人員体制等にもよりますが、可能な限り、柔軟なサービス提供に取り組んでいただきたいです。</li> <li>利用者個々の生活に合わせていくことは大変重要でありそれに対応できていることは素晴らしいと思います。職員の不安や負担を考慮しながらシフト調整を図って頂きたいと思えます。</li> <li>緊急時や時間変更等柔軟に対応されているが、そのための業務調整やシフト調整など組織マネジメントがきちんとされていると思う。</li> <li>時には、援助の手順確認、統一のため職員2人で援助入る等ができると思い思う。</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 | 9 | 3 | 1 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>会議後の対応策が曖昧であったり、現場でのフィードバックが十分ではない。それにより連携の実効性が低下し、職員間の共有認識のズレが生じている。</li> <li>意見や助言などサービスに繋がるよう工夫している。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>【質問】<br/>介護・医療連携推進会議で出た意見は、どのような方法で事業所内で共有しているのでしょうか。</li> <li>会議により地域住民や各専門職から得られる要望や助言は利用者や家族の意見や要望と同様に重要なものです。頂いた意見を職員間で擦り合わせサービスに活かして頂きたいと思えます。</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。できていないと思うと答えた方(だと思われる)の建設的な意見が抽出されて良いと思う。</li> <li>推進会議では、各関係者との意見交換や、事業所の取り組みを知り得る場だと感じました。利用者やその家族、地域住民の方からのご意見は貴重な機会と思えますので、事業所内、職員間での共有をお願いします</li> <li>連携会議では貴重な意見が交わされていた。</li> <li>地域の方からの情報を活かして頂いてもらいたい。</li> <li>推進会議の場では地域代表者の方々からも積極的な発言があり事業所の報告だけでなく知識伝達の場にもなっているように感じます。</li> <li>会議の場で得られた意見の反映や、地域との知識の差を埋めていけるよう地域づくりにも生かしていただければと感じます。</li> <li>参加されていた方がそれぞれお立場で意見をお話してそれを聞いただけでも介護の仕事が大変で難しいことであると感じました。</li> <li>組織内で適切な反映がなされていると思われる。</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                          | 9 | 4 |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の状況に関する情報共有については個人情報保護に配慮したうえで関係機関で迅速かつ的確に行われている。</li> <li>・ICTフェニックスネットを利用して迅速に効率よく情報共有している。タブレット情報はパスワードで管理している。</li> <li>・フェニックスネットに繋がっていない場合は電話等で迅速に共有している。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護と看護のケアが同一サービスで提供できることが本サービスの強みだと考えます。引き続き、多職種の相互理解・連携に努めていただきたいと思います。</li> </ul> <p><b>【質問】</b><br/> <b>利用者の状況変化等、介護・看護間で情報共有をされているようですが、担当ケアマネジャーへの情報共有はどのタイミングで行っているのでしょうか。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ICTを活用するうえでは常に個人情報を取り扱っているという意識を持つことが大切だと考えます。適切な管理、使用に努め関係者間で共有して頂きたいと思います。</li> <li>・フェニックスネットの活用で、迅速かつ生活に情報共有できていると感じられます。</li> <li>・フェニックスネットを活用し、必要な情報共有が行えていると思う。</li> <li>・フェニックスネットの活用を進めてほしい。</li> <li>・いつも迅速な情報共有ができています。今後も個人情報の管理に留意しつつ、本人の生活ぶりが見える情報提供の継続をお願いいたします。</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) | 7 | 6 |  |  | <p>夜間は防犯ベルの携帯など職員の安全を意識した取り組みが行われている。災害についてもマニュアルの確認や定期的な訓練を通じて非常時における対応力の向上が図られている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急連絡先一覧表を毎月更新して緊急時対応できる体制を整えている。</li> <li>・ミーティングや研修で災害対策や交通安全対策などを確認している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・これから迎える降雪時期は路面状態の悪化も予想されます。夜間時だけでなく、冬季間の安全確保についても、再度ご確認ください。</li> <li>・職員は基本一人で業務を行うことが多いと思います。利用者対応以外にも様々なトラブルや災害を想定し対応の協議や共有、検討をしていただきたいと思います。</li> <li>・夜間訪問等、危険が伴うことが考えられます。また、災害も近年多く感じられるため、随時、リスクマネジメントや災害時マニュアル等の確認をお願いします。夜間帯も災害時も職員自身の安全確保対策も気を付けて行ってください。</li> <li>・この項目に関しては全員が「できている」と評価できることが望ましいと思う。「ほぼできている」と評価した場合、何が不足しているのかを把握していくと改善策が見えてくるのではないかなと思う。</li> <li>KYTなどを通して安全管理について意見交換を行う機会があっても良いと思う。</li> <li>・夜間での一人での業務となるため、防犯対策、交通安全対策を十分に行っていただきたい。</li> <li>・まずはなによりも職員の皆さんの安全確保が一番であると考えます。緊急時にはまずどこに連絡するのかなど、緊急時の対応について今後も体制を整え点検していただければと考えます。</li> <li>・完全は無いかもかもしれませんが職員の方の安全に対する意識は間違いのないと思います。</li> <li>・防犯ベルや携帯やミーティングでの研修を実施している。</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 | 10 | 3 |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>記録類の保管方法や情報機器の管理において、基本的な安全対策が講じられている。</li> <li>今後は職員間での個人情報の取り扱いについての実践的な理解の深化が求められる。</li> <li>個人情報の保管は施錠管理している。</li> <li>タブレット管理はパスワードで保護している。</li> <li>個人情報持ち出し時は取り扱いに注意して見えない工夫をしている。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、決められた管理・取り扱い方法を徹底していただきたいです。</li> <li>個人情報の管理、取扱いは常に意識されていると思われませんが、適宜、管理への意識や管理方法の見直しを職員全員で確認頂きたいと思います。</li> <li>自己評価をすることで、改めて個人情報の保護について確認や意識づけになっているのではないのでしょうか。</li> <li>個人情報管理については、職員皆さん全員が適切に取り扱い・管理できるように研修等を通して周知をお願いします。</li> <li>タブレットに情報を集約し、管理できている。</li> <li>個人情報を保存する媒体の管理については今後も細心の注意を払っていただようお願いいたします。</li> <li>職員の意識が高く完全に保護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             | 7 | 6 |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の1日の生活リズムに着目したアセスメントが実施されており個々の生活習慣や希望に配慮して訪問時間や援助内容など支援計画の立案が行われている。</li> <li>できることに着目したアセスメントを行い機能維持や自立支援を考慮している。</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者や家族等の要望をふまえ、個人に適切な支援計画を作成されていると思います。引き続き、取り組んでいただきたいです。</li> <li>利用者個々の生活に着目するとともにできることにも着目、支援されていることは素晴らしいと思います。多忙な中でも自立支援を考慮した対応を行って頂きたいと思います。</li> <li>利用者が自分らしく生活出来るよう、アセスメントし、必要な支援をされていると思う。</li> <li>今後も定期随時の特徴を生かし、援助時間の調整変更等柔軟な対応をおこなってほしい。</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 | 7 | 6 |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の心身の状態や生活状況に関する情報を看護と介護の間で共有され、特に医療的視点が必要な場面に置いて看護の助言が支援に活かされている。</li> <li>看護・介護が毎月モニタリングを実施し共有している。</li> <li>ICTを活用し多職種間で迅速に共有できている。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>介護・看護の多職種が連携することで、貴事業所の強みが発揮されるかと思えます。引き続き、利用者にとって最適なケアにつながるよう、相互理解のうえ、綿密な情報共有をお願いします。</li> <li>介護、看護、それぞれの視点からアセスメントを行い共有が図れている様です。都度の意見交換や助言を頂くことにより、利用者の生活に合わせた支援に繋げて頂きたいと思えます。</li> <li>フェニックスネットを効果的に活用し、介護・看護間で連携が図れていると思う。日々の細やかな援助やアセスメントが看護にとっても必要な情報となっている。</li> <li>今後も定期随時の特徴を生かし、柔軟な援助と訪問看護等の他のサービスとの連携を心掛けてほしい。</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   | 5 | 8 |   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の残存機能(できること)や意欲を引き出す支援内容を計画し、利用者のADL向上や自立支援、生活の質の維持向上を考えて計画している。</li> <li>・多職種間でも話し合い充実した生活に向けて計画している。</li> <li>・残存機能に着目し機能維持の計画を意識している。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者や家族等の要望をふまえ、個人に適切な支援計画を作成されていると思います。引き続き、取り組んでいただきたいです。</li> <li>・普段からの関わり、援助において利用者の機能や意向、意欲を確認できる機会は多いと思います。ケアマネジャーをはじめ多職種と情報共有し自立支援や機能維持または向上に努めて頂きたいと思います。</li> <li>・適切に計画されていると思います。ご本人の「できること」に着目し、できることが継続し、ご本人の役割やいきがいにつながるような視点を大事にしていってください。</li> <li>・支援計画については利用者と同様共有しながら作成できると良いと思う。</li> <li>・今後も在宅生活が維持できるような計画を作成してもらいたい。</li> <li>・推進会議の中でも「できること」に注目した支援計画および支援が成されていることがわかりました。生活の中でできること、それを継続することが生活の彩りになるよう今後も重要な項目として継続していただきたいです。</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 | 5 | 7 | 1 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・現時点では十分に実践されていると言いがたく課題が多く残されている。医療的ケアの必要性を見極めつつ、生活の質を維持するための中長期的な視点を持った計画の立案と職員間での共有体制の強化が必要と思われる。</li> <li>・医療面では看護と連携し予測されるリスクや留意点を把握し共有、状態変化に早期に対応している。</li> <li>・先を見越した重度化防止の対応を看護の助言を受けながら対応している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・【質問】利用者の重度化や医療的ケアが増える見込みがある場合、どのタイミングで看護職や担当ケアマネに相談しているのでしょうか。</li> <li>・職員個々では現在の利用者の状態の維持や生活を支えるケアを行なうことが手一杯となってしまうことは致し方ないことと思われます。職員間で管理者を中心にその方の予後を検討、共有し多職種間でも連携しながら重度化防止に努めて頂きたいと思います。</li> <li>・日頃より、疾病について研修等で学び得られているようです。必要に応じて医療機関や医療従事者より意見や助言を受けながら、日々の変化に留意し、状態変化に早期に気づきができるようにしていってください。</li> <li>・病状の進行により、必要な支援も変わってくる。看護との情報共有、意見交換等を行いながら、先を見越した計画を随時追加修正できると良い。</li> <li>・利用者の思いを一番に考えた計画の作成を継続してほしい。</li> <li>・医療ケアが必要になった際、医療依存度が高くなった際に「どう過ごしたいか、どう過ごさせたいか」を利用者やその家族が検討できるよう関わっていけるとなお良いと感じます。</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 | 10 | 3 |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビ電話コール対応や利用者の体調不良や生活状況の変化にも柔軟に迅速に対応し必要ニーズに応じて対応ができています。</li> <li>・定期訪問の日時や回数等の変更もニーズに合わせて柔軟に行っている。</li> <li>・職員の急な勤務変更もあり負担もある。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・24時間365日、柔軟にサービスが受けられることが、本サービスの強みかと思えます。その一方で、個々の利用者の生活サイクルに合わせた訪問計画を立てるのは、大変な作業かと思えます。貴事業所の人員体制等にもよりますが、可能な限り、柔軟なサービス提供に取り組んでいただきたいです。</li> <li>・利用者の日々の生活において、状態や状況、ニーズが変化することは当たり前です。柔軟にそれに対処されていることは素晴らしいと思います。一方で職員の負担も大きいと思われます。都度、利用者の生活を確認し、事業所側からの提案などで予め変更ができれば良いですね。</li> <li>・利用者の体調や生活状況に合わせて柔軟に対応されていると思う。</li> <li>・今後も定期随時の特徴を生かし、柔軟な援助を心掛けてほしい。</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 | 4 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の心身の状況や生活環境の変化に対して日々の訪問時観察や記録、職員間の記録の情報共有を通して継続的なモニタリングが実施されている。</li> <li>毎月モニタリング実施し現状と課題把握して</li> <li>必要時、計画の見直しなどケアマネに提案し反映している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>職員個々の記録が利用者の生活の質の向上につながっている意識を持ち、その記録の積み重ねが必要時計画に反映されていくと良いと思います。</li> <li>出来ていると思う。</li> <li>フェニックスネットを活かした情報の共有を継続して行ってほしい。</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 | 9 | 4 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>日常生活支援や身体介護は介護職が中心となり対応し、医療的ケアや健康管理は看護が担うことでサービスの質と安全性が確保されている</li> <li>サービス計画時には介護職、看護職の専門的分野を理解して役割分担し効率的効果的にサービス提供に計画している。</li> <li>看護職から医療行為や状況変化などの医療的判断の支持や助言を頂いている。</li> <li>介護職が医療行為ができないことを利用者家族へ説明している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>各々の職種の強みを活かしつつ、多職種が連携したうえで、より良いサービス提供に努めていただきたいと思います。</li> <li>利用者介護と看護、その役割を明確にし説明していくことは大切だと思います。役割分担しながらもそれが縦割りにならないよう相互の情報共有や対応の検討を行って頂きたいと思います。</li> <li>看護との情報共有が円滑に行われており、専門性を生かした役割分担が出来ていると思う。</li> <li>フェニックスネットを活かした情報の共有を継続して行ってほしい。</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  | 9 | 4 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>看護職から専門的な指導や助言を受けている。助言の内容を職員間へ十分に浸透できるように、方法や実践へ落とし込みを強化していく必要がある。</li> <li>疾病予防や予後予測、機能維持回復など看護から指導助言を受け介護職ができる留意点の確認や観察をしている。</li> <li>ターミナル期の利用者には看護の助言指導があり心強い。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>【質問】</b><br/>左記にある「看護職からの専門的な指導」等があった場合は、事業所内の職員が同じケアができるようになる必要があると考えます。どのような方法で職員共有を図るのでしょうか。</li> <li>交代勤務において、看護職からの助言を職員全員に浸透させていくのも難しいところもあると思われます。周知を図る中で、疑問点を都度、確認できる仕組みがあると良いと思われます。また定期的な情報交換や研修の機会があると良いと思います。</li> <li>看護からの助言や指導内容に基づき、柔軟に対応されている。</li> <li>フェニックスネットを活かした情報の共有を継続して行ってほしい。</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 | 6 | 7 |  | <p>契約時に本人家族に契約書・重要事項と一緒に確認し口頭説明を通じて情報提供を行い、概ね理解を得られている。ただし、複雑化した介護保険サービスの理解を本人・家族が得られるような工夫が必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス開始後にも必要時にはサービスの趣旨を説明し理解を促している。</li> <li>・依存的な要望や保険外の意向があるときは介護保険の趣旨を説明している。理解が難しい場合もある。</li> <li>・利用者の意欲を引き出す支援が難しい。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・希望するすべてのサービスが受けれると思いで、サービス利用を開始する利用者も多くいるかと思えます。完璧に理解してもらうことは難しいかもしれませんが、適宜、丁寧な説明に努めてください。また、場合によっては、担当ケアマネと連携しながら取り組んでいただきたいです。</li> <li>・契約時の丁寧な説明や理解が得られるような工夫は大切だと思います。また様々な要望を言われたり、介護保険でできることへの理解が乏しい利用者もおられるかと思えます。担当ケアマネージャーにも協力いただきながら対応していくと良いと思います。意欲を引き出すことについては、個々や事業所だけで考えるのではなく、家族や関係機関も含め働きかけを考えていくと良いと思います</li> <li>・ご利用者によっては、制度の理解力不足にて、何度と説明が必要な場面もあるかもしれません。本サービスの趣旨や介護保険制度など、その都度の説明が大切だと考えます。</li> <li>・内容理解は難しいこともあると思われるが、かみ砕いたわかりやすい説明が必要。</li> <li>・介護保険サービスの仕組みについては複雑で難しいものなので、利用者にはその都度説明を行っていくことが大切だと思う。</li> <li>・同じ内容でも何度でも継続して説明していくことも必要だと思う。</li> <li>・サービス利用前の説明は理解を得ることが難しいこと、大変よくわかります。利用開始後も適宜説明をしながら、安心して利用していただけるよう今後もよろしくお願ひいたします。</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   | 6 | 7 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス開始時及び定期的なモニタリングの機会を通じて作成した計画の目標や内容について利用者及び家族に対して丁寧な説明が行われている。</li> <li>・援助中にも計画目標を声掛けして認識してもらう。</li> <li>・依存的な要望がある利用者家族には趣旨と目標や内容を説明し理解を求め努力している。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・24時間365日、柔軟にサービスが受けられることが、本サービスの強みかと思えます。その一方で、個々の利用者の生活サイクルに合わせた訪問計画を立てるのは、大変な作業かと思えます。貴事業所の人員体制等にもよりますが、可能な限り、柔軟なサービス提供に取り組んでいただきたいです。</li> <li>・利用者への日々の援助が何のために行っているのか、何に向かっているのかを明確にし共通認識の下、サービス提供する必要があります。計画や目標の確認と説明を行い、理解が得られると良いと思います。</li> <li>・自己評価の通り、適切に説明されていると思います。</li> <li>・出来ていると思う。</li> <li>・今後も利用者本人や家族と直接かかわる中で、連絡を密に行っていくしてほしい。</li> <li>・未来志向型の計画は高齢者支援の現場ではなかなか理解いただくことが難しい場面もあると思えます。明日どうしたいか、1か月後どうしたいかなど具体的な説明を行うなど難しいとは思いますが今後も丁寧な説明をお願いいたします。</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 | 11 | 2 |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・急な体調変化や支援内容の見直しが必要な場合には、電話連絡や対面での説明を通じて、家族と情報共有と合意形成が図れている。</li> <li>・家族への連絡方法は連絡帳やメモ、電話などで伝えている。</li> <li>・フェニックスネットで関係機関と情報共有している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・近年、単身高齢者世帯も多くなってきています。引き続き、家族等と適切な情報共有に努めてください。</li> <li>・普段からの家族への説明や情報共有の積み重ねが土台となると思います。支援内容の見直しが必要な場合でも、その土台があり丁寧な説明があれば合意形成できると思います。</li> <li>・自己評価の通り、適切に報告・相談ができていますと考えられます。今後も継続をお願いします。</li> <li>・「出来ている」と評価している人が多く、適切な情報の提供、相談が行えていると思う。</li> <li>・今後も利用者本人や家族と直接かかわる中で、連絡を密に行ってほしい。</li> <li>・変化に伴う迅速な対応が感じ取れます。この反応の機敏さが貴事業所の強みであるとも思います。今後も柔軟な対応をお願いいたします。</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 | 9 | 4 |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ICTフェニックスネットを通じてモニタリング結果や訪問時の気づきなど速やかに報告する体制が整っておりケアプランの見直しやサービスの再構築にも迅速に対応できている。</li> <li>・状態変化に合わせて担当者会議を行い、サービス提供日時等ケアマネと共同で決めている。</li> <li>・ケアマネと密に情報やり取りしている。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者にとってより最適なケアにつながるよう、連携に努めてください。</li> <li>・ICTを活用したオンタイムでの情報共有ややり取りができていますのは素晴らしいと思います。やり取りの内容について全職員が周知できるとよいと思います。</li> <li>・随時、フェニックスネットや電話等での報告・相談があります。特にフェニックスネットは、言葉だけでなく写真や書類等も確認ができ、迅速に対応できていると思います。今後も継続をお願いします。</li> <li>・密にやり取りを行っており、必要時は迅速に対応することで適切な支援の提供が出来ていると思う。</li> <li>・個々の利用者に合わせて計画の作成を引き続き行ってほしい。</li> <li>・サービスの特徴を活かし日々の変化にも対応した訪問をしてほしい。</li> <li>・ケアマネジャーとの密な情報共有がその後の施設や医療機関との連携にも繋がっていくと考えます。本人の生活ぶりがわかるような情報共有を今後も期待します。</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 | 8 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の目標達成に向けて訪問時の観察やモニタリング結果を踏まえてケアマネジャーに対し適宜ケアプランの見直しやサービス追加の提案が行われている。</li> <li>地域資源サービスを把握しきれていないため、情報収集する必要がある。</li> <li>配食サービスやごみ収集など情報提供している。ケアプラン計画している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ケアプランへの積極的な提案のために地域資源について把握できる機会があるとよいと思います。包括支援センターを有効にご活用ください。</li> <li>毎月モニタリングをされており、プランの見直しをされていると思います。ご本人にとって必要な支援があれば、相談していただき、必要な資源を考えていければと思います。</li> <li>評価がやや低いようなので、まずはサービスの種類や内容について理解する機会があると良いのでは。</li> <li>個々の利用者に合わせて計画の作成を引き続き行ってほしい。</li> <li>インフォーマルサービスについての知識を持っていることは地域事業所として大きな強みであると感じます。今後も情報収集をぜひ続けていただきたいと考えます。また、情報収集の具体的な方法についても検討いただけるとなお良いと感じます。</li> </ul> |
| 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               | 8 | 5 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>サービス担当者会議を開催し、利用者の状況や生活環境の変化、ケア目標の達成状況について関係多職種で情報共有が図られている</li> <li>参加できない場合は照会文書で情報提供しケアマネのまとめた会議録で確認している。</li> <li>日頃よりフェニックスネットで多職種へ情報共有している。</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者にとってより最適なケアにつながるよう、連携に努めてください。</li> <li>ケアプランや目標を意識した援助や対応、その結果等の報告に努めていただきたいと思います。</li> <li>担当者会議への参加にて、ご意見いただき、共有させていただいています。参加が難しい時は照会用紙にて事前に意見聴取をし、他の事業所と共有ができるようにしています。</li> <li>出来ていると思う。</li> <li>フェニックスネットを活かした情報の共有を継続してほしい。</li> <li>訪問介護の皆さんからの情報提供は(特に医療機関では)在宅復帰に向けての重要な情報であると考えます。地域でどのように生活していたのか、支援者はどのようなアセスメントをしていたのかは重要な情報でありますので積極的な情報共有をお願いいたします。</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 | 25 | 2 | 6 |  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・保険外サービスやインフォーマルケアの活用について地域資源の把握に限りがある。今後は地域との連携を強化し、インフォーマル支援の掘り起こしや保険外サービスの周知、活用促進を図る必要がある。</li> <li>・包括ケアの活用について多職種で検討している。</li> <li>・保険外サービスの費用面からも相談検討している。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のニーズには保険内のサービスだけでは対応できないものも多くあると思います。事業所内や関係機関でも共有し、ニーズが充足できる資源の把握に努めてください。包括支援センターとしても協力いたします。</li> <li>・なかなか介護保険サービスのみでは、生活全体を支えるには難しい場面があり、インフォーマル支援の活用が必要となってきます。ご本人にとって、有意義な支援を把握していく事は必要と思います。ケアマネや包括へ相談・検討にて、双方の知識が向上していけると良いです。</li> <li>・今後もその利用者の在宅生活に合った介護保険サービスの組み合わせをケアマネと一緒に考えていってほしい。</li> <li>・項目23とも重複しますが、保険外サービスやインフォーマルサービスの情報収集をどのように行っているのか・どのように行っていくのかの確認・検討をお願いいたします。</li> </ul> |
|   |  | 26 | 26 | 3 | 5 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・退院・退所時はカンファレンスを行い、入院中入所中の状況を把握し、多職種間で在宅生活の計画を行っている。</li> <li>・入院中はケアマネに確認し今後の方向性や退院時の調整等を確認している。入院前の状況を情報提供し病院や施設に共有している。</li> <li>・医療依存度の高い利用者や家族の支援体制の課題などにより在宅復帰が困難な傾向がある。今後は地域資源の活用や在宅支援体制の強化など、より多くの利用者が安心して在宅生活へ移行できる環境づくりが求められる</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者にとってより最適なケアにつながるよう、連携に努めてください。</li> <li>・退院、退所時だけではなく入院、入所前の情報提供を行っていることは素晴らしいと思います。退院後の状態変化において、利用者のニーズやそれに伴う対応にも変化があると思います。どこまで対応できるかを見極め地域資源の情報提供等を行っていただければと思います。</li> <li>・社会情勢の変化もあり、ご自宅で介護ができる環境が整わないときもあります。ですが、住み慣れた地域・自宅で過ごしたい意向があるときは、いまある社会資源等を活用し、在宅生活を支えていければと思います。どうしても、安全安心で生活ができるかを、一緒に相談・検討できていければと思います。</li> <li>・退院時等に、その利用者の状況を把握し、定期随時がどれだけ援助に入ればよいか検討されている。</li> <li>・医療機関において、在宅生活を一番身近で支援している皆さんの意見は在宅復帰を検討・支援する場で重要であると感じています。さらに積極的な情報共有をぜひお願いいたします。</li> </ul> |  |

|   |   |    |   |   |   |  |  |   |   |
|---|---|----|---|---|---|--|--|---|---|
| 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) | 2 | 6 |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>地域における在宅生活支援の充実に向けて多職種で役割分担や連携方策について検討し、担当者会議など情報共有が行われている。</li> <li>在宅生活を包括的な視点で考えて専門的なサポートの役割を確認している。</li> <li>利用者の在宅生活継続のため、医療・介護・地域サービスなど役割分担や連携など共有している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者にとってより最適なケアにつながるよう、連携に努めてください。</li> <li>利用者個々の生活への役割分担を行うことも大切ですが、地域における包括的なサポート体制を構築していく必要もあります。積極的に地域や関係者に向け自分たちの役割を発信していただきたいです。</li> <li>今後もその利用者の在宅生活に合った介護保険サービスの組み合わせをケアマネと一緒に考えていってほしい。</li> <li>無理なく支援が継続できる範囲での役割分担に期待します。</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 | 7 | 5 | 1 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>推進員と関係者間での共有は一定程度行われている。介護録まとめに時間がかかり情報発信迄に時間を要してしまう。誰でもアクセスしやすい方法の検討が必要。</li> <li>事務所に掲示して確認できる。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>いつもこまめな情報発信をいただいております。会議録をまとめるのは大変かと思いますが、推進委員だけでなく事業所職員もわかりやすい記録が作成できるとよいと思います。</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>配布される資料や会議録等は、わかりやすくまとめられています。事業所の皆さんが整理し、把握しやすいように検討をお願いします。</li> <li>今後は定期随時の特徴を外部に発信できる取り組みも検討していきたい。</li> <li>一定の情報共有はできていると感じます。</li> <li>地域に向けた積極的な情報発信はやや不足していると思われる。</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 | 6 | 6 | 1 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>地域への広報活動は積極的に行っている。今後はより幅広い層への情報提供するため、デジタル媒体の活用などを通じて、さらに認知度向上へ繋げていく必要がある。</li> <li>広報誌作成し年4回地域回覧をじている。</li> <li>民生委員会や地域の勉強会参加、サポートセンターの講演会など啓発活動し情報発信している。</li> <li>地域活動にも参加して関わりを深めている。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>地域に開かれたサービスであることが、地域密着型サービスの強みだと考えます。介護が身近な人に限らず、広く、地域の方に知ってもらえるよう、引き続き、広報活動に努めていただきたいです。</li> <li>積極的に地域に出向き情報発信されていると思います。サービス内容や取り組みだけでなく、利用して利用者の生活や思いが変わったかなど効果についても発信できるとよいと思います。このサービスを利用すれば住み慣れた地域で生活を続けられると地域の皆様が思っただけだと良いですね。</li> <li>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感じますね。</li> <li>広報や地域活動に参加されることで、周知や理解が広がっていくと思います。日頃からの関わりが実っていると感じました。</li> <li>広報の発行が行われている。</li> <li>推進会議での意見交換に参加し、この項目が今後さらに大切になると感じています。専門職間では当たり前で理解されていることが地域ではまだ知られていない、ということも多々あると思います。今後も継続をお願いいたします。</li> <li>町内へ積極的に資料等を配布して頂きとても良いと思います。</li> <li>地域に向けた積極的な情報発信はやや不足していると思われる。</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 | 1 | 7 | 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画の改定や新たな施策への理解促進には継続的な研修や情報提供が必要であり、より深い理解や実践への定着を図る事が望まれる。</li> <li>・研修等で確認できるようにしている。</li> <li>・職員が十分理解しているとは言えないため、繰り返し研修する必要がある。</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険事業計画等については園内の事業所とも連携し把握に努め研修などで周知に努めてください。</li> <li>・理解が難しい内容でもあるため、繰り返し研修等で理解できると良い。</li> <li>・各ヘルパー事業所がそれぞれの地域エリアに展開されている。</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       | 7 | 6 | 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・包括にしながお地域エリアで活動展開している。</li> <li>・移動距離が遠い地域も相談に応じている。</li> <li>・広範囲のためコール随時訪問など時間がかかることがある。あらかじめ説明し時間を伝えている。</li> <li>・冬場の移動や駐車場確保など考慮必要。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・貴事業所の日常生活圏域の範囲は広く、特に冬季間は交通状況が悪くなるかもしれませんが、可能な限り、展開していただきたいです。</li> <li>・サービス提供可能範囲ではなくサービスの必要性を考慮し活動を展開していただけると助かります。移動時間や駐車場確保については、利用者やご家族とも相談し、理解を得ながら対応してください。</li> <li>・包括にしながお圏域は広く、移動時間やスケジュール調整が大変だと感じています。これからの降雪時にも対応に苦勞されていると思います。訪問時間など目途があわかると安心感が得られると思います。夜間帯や降雪時の移動には気を付けて下さい。</li> <li>・地域に広く展開できていると思う。</li> <li>・地域のニーズに合わせてどのくらいのサービスが必要なのか検討していく。</li> <li>・事業所の特性が十分に生かせる範囲で、無理なく安全に継続していける活動に期待します。</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<br><u>(※任意評価項目)</u> | 2 | 4 | 4 | <p>保険外サービス・インフォーマルサービスの開発・活用について資源の把握や連携体制に課題あり実践に結びつく機会を設けるため地域包括支援センターや行政との連携が求められる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・推進会議では、独居の方や認知症の方の在宅生活の事例についてご意見を頂いた。更にまちづくり課題に向けた話し合いを行う必要がある。</li> <li>・地域の介護保険外サービスとも連携していく必要がある。</li> <li>・推進会議や地域活動を通して意見や要望、課題など話し合う機会がある。</li> </ul> | <p>まちづくりについては、近隣地域の代表者の皆様との情報交換や取り組みの紹介が重要です。推進会議や民生委員との交流の中で、地域の現状把握や連携、協力を行っていただきたいと思ひます。包括支援センターも協力いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・町内会等との連携を進めていきたい。</li> <li>・拠点のサポートセンターを知ってもらい取り組みが必要か。そこから定期随時に繋がるよう努めていきたい。</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 | 5 | 8 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画目標に沿った訪問援助内容を計画し、提供されている。</li> <li>・利用者の状態に応じた柔軟な対応が行われている。</li> <li>・利用者の目標達成状況を毎月モニタリングで評価している。</li> <li>・状況変化に合わせて目標の見直しを図っている。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者や家族等の要望をふまえ、個人に適切な支援計画を作成されていると思ひます。引き続き、取り組んでいただきたいです。</li> <li>・全職員が利用者の目標を把握し、何のための援助なのか、自立支援につながっているかを考えながらサービス提供することが大切です。目標の達成状況を関係機関と共有し適宜見直しを図っていただきたいと思ひます。</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げられているのは良いと思ひます</li> <li>・計画は定期的、状態変化に合わせて見直しや変更が必要だと思ひます。今後も利用者やその家族が希望される生活を送れているかの確認をお願いします。</li> <li>・定期随時等の介護保険サービスを利用することで在宅生活を維持できている方はいる。</li> <li>・さらに継続して在宅での生活が続けられるよう、その方に合ったサービスを考え、提供を続けて欲しい。</li> <li>・いつも柔軟で迅速、生活に即した対応をされていると感じています。今後も無理なく継続ができるよう、スタッフに大きな負担がないかなど点検しながらの事業継続をお願いいたします。</li> <li>・推進会議の事例紹介からヘルパーサービス開始後による変化が確認できた。</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 | 9 | 4 |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス導入後、利用者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。</li> <li>・日常的な支援に加えて必要時にはコール対応し迅速かつ柔軟に緊急訪問が行われている。</li> <li>・24時間365日対応している。</li> <li>・年1回ご利用者ご家族様へアンケート調査を実施しサービス状況の確認やご意見を頂き、安心感を得ていると回答。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・24時間365日、介護・看護が連携し、柔軟にサービスが受けられることが、貴事業所の強みだと考えます。引き続き、利用者や家族等に寄り添ったサービス提供に努めていただきたいと思います。</li> <li>・定期訪問、随時対応が利用者の安心感につながっていると思います。日々の利用者の生活状況に合わせて丁寧な対応をお願いしたいと思います。</li> <li>・介護保険利用者は、維持をすることが難しくなってくる方が多い。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います。</li> <li>・24時間365日の支援は大変だと思いますが、いつでも連絡が取れる体制は、安心が得られていると思います。</li> <li>・定期随時等の介護保険サービスを利用することで在宅生活を維持できている方はいる。</li> <li>さらに継続して在宅での生活が続けられるよう、その方に合ったサービスを考え、提供を続けて欲しい。</li> <li>・予防との組み合わせが在宅生活の継続につながるのではないかと感じます。</li> <li>・この項目については会議での報告からも利用者の満足度も高いものであると感じます。項目33と重複しますが、利用者へ満足感・安心感を今後も提供できるよう、スタッフの皆さんの安心感も十分に考慮しながらの事業継続をお願いいたします。</li> <li>・推進会議の事例紹介から、連日のヘルパー訪問でご本人、ご家族、近隣の方が安心できていることが確認できました。</li> </ul> |
|---|----------------|----|---|---|---|--|--|--|---|