

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三和

(別紙1)

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					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 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	7	1			<ul style="list-style-type: none"> ・法人、こぶし園の方針の理解、独自の理念を明確にし事業所内に掲示してある。 ・普段から見られるところに掲げている。 ・その人が築きあげてきた暮らしを支えることを理念に掲げて、丁寧なケアを目指していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・住み馴れた在宅での生活を継続出来るように24時間対応されている。 ・理念が明確であり、自己評価からも職員がそれぞれ意識しながら日々のケアを実施出来ている。 ・引き続きよろしく申し上げます。 ・行動や意思決定の指針となるものが見やすいところに掲示されているのは良い。 ・理念は明確であり、理念に基づいた介護サービスを提供されている。 ・法人のしっかりした理念があり、依頼するケアマネも安心してお願いする事が出来る。 ・父が自宅での生活を継続出来るように丁寧に対応して下さっていると思います。 ・利用者・家族本位の姿勢で、様々な機関とも関係を築き連携しながら、さらなるサービスの質の向上に向けて取り組んでいると思います。 ・理念は明確に皆さんへ周知されていると思う。いつでも見られる場所に掲示されていることはとても良い。 ・時間に追われながらの支援で大変ですが、丁寧なケアや対応をこれからもお願いします。 ・理念の明確化がされているため、契約等利用者、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。 ・理念について掲示され職員がそのことを周知されていることがわかった。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。

(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	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	4	<ul style="list-style-type: none"> ・定期随時の特徴や事業所の理念を認識して、理念に沿った援助を行うように努めている。 ・理念が事務所内に掲示しており、目を通しやすくなっている。 ・事務所内いつでも見られる所に掲示されており認識している。 ・地域のニーズに合わせた啓発活動に取り組み、ケアを目指し研修により事故を未然に防ぐ取り組みをしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期随時のサービス紹介や説明に来て下さる等内容が十分に認識されている。 ・全員がほぼ出来ている以上の評価である。個々の認識の差はあると思うが、事業所の特徴や理念に沿った援助が出来ていると思う。 ・出来ている ・理念を認識された援助を行っていると思う。 ・法人内において職員一人一人がしっかりした対応が出来ており、地域に密着したサービスが出来る事や24時間サービスについて説明する事が出来ると感じている。 ・職員が理念をきちんと認識し、その理念に沿った支援が行われていると思います。 <p>【質問】 コメントに「地域のニーズに合わせた啓発活動に取り組み」とありますが、地域のニーズと啓発活動の具体的な内容をお聞かせください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・理念の明確化がされているため、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。 ・理念について掲示され職員がそのことを周知されていることがわかった。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。
		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	5	<ul style="list-style-type: none"> ・職員全員が研修を受けられるように調整されている。 ・個人研修を各自で選択し積極的に努めている。 ・外部研修に参加する機会がある。 ・研修により技術の向上へ繋がるため、研修の機会を工夫し確保されている。 ・研修や日々の業務中に情報共有を行って能力の向上に繋げている。 ・ヘルパー研修、月1、法人内外の研修を事前にタブレットで職員へ知らせ研修を受ける機会を確保している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・推進会議で報告されていたように研修への取り組みがなされている。 ・計画的に職員全員が研修を受講できるよう取り組みをされている。それぞれ受講した内容について伝達講習の機会を設け、職員全体のスキルアップにつながると思う。 ・出来ている ・個人がスキルアップできることが望ましい。 ・教育活動は積極的に行われており、充実した内容の研修をされている。 ・各種研修会や事業所内においての研修等、様々な場面で学ぶ姿勢や言動が伺える。 ・計画的な研修に加え、外部研修への参加の機会が確保されており、職員育成に向けて取り組まれている。 ・交代勤務の中で、全員揃って研修を行うのは困難だと思いますが、録画機能等活用し、研修内容を全員で共有することも大切だと思います。 ・研修方法(動画の視聴等)の工夫をされ、職員全体での技術、知識向上への取り組みがされている。・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にも判断力向上の為研修と言うか研修されていることがわかった。
		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	5	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の能力、特性が発揮できるように配慮されている。 ・職員配置など確認し、検討されている。 ・配慮できていると思う。 ・各自の特性を考えて業務を作成されている。 ・ほぼ能力が発揮されるようになっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・機会を生かして能力向上してもらいたい。 ・職員一人一人がしっかりした受け答えが出来ており、安心してケアを任せる事が出来ている。 ・能力が発揮できるように職員配置に適切な配慮がなされている。 ・サービス提供に関して、情報の共有がされており、ケアに対して気になる内容はなかった。

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				
				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	
				コメント				
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	6	2		<ul style="list-style-type: none"> ・アセスメント、モニタリング、日々の記録で確認でき、詳細は直接電話等のやり取りで共有されている。 ・タブレット活用にて相互理解されている。フェニックスネットを通して情報共有し多職種と連携もとれている。 ・フェニックスネットにて情報共有している。また、電話や会議にて共有できる機会がある。 ・タブレットや電話連絡により利用者の変化は共有されている。 ・主にタブレットを活用して情報共有し、必要時は電話で連絡を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・フェニックスネットで日々の情報共有は出来ていると思う。また、詳細な内容伝達が必要な場合や緊急性が高い内容については直接電話でやり取りすることが出来ている。 ・出来ている ・タブレット中心に相互連携が図れているようだ。 ・フェニックスネットの活用、必要時は直接の電話連絡で連携がとれている。 ・個人の様子においてフェニックスネットや電話にて各自の判断でしっかりとケアマネへの報告を行う事が出来、早期に対応する事が出来ている。 ・タブレットの活用や電話連絡により、利用者の変化や状態等の必要な情報が共有され、相互の理解が図れている。 ・多職種間の連携を今後も継続していく。 ・サービス提供に関して、フェニックスネット、電話連絡等情報の共有、また優先的内容の考慮もされ丁寧にされており、ケアに対して気になる内容はなかった。 ・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。
(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	4		<ul style="list-style-type: none"> ・できる限り柔軟に対応出来るようにシフトの工夫などを行っている。 ・利用者や家族の意向を取り入れて柔軟なサービスに努めている。 ・業務変更等行い、柔軟にサービス提供している。 ・ご利用者のご都合に合わせて勤務変更等で可能な限り対応している。その際、訪問時間は要相談。 ・各自情報を共有しサービスを柔軟に行い、業務シフトにも対応している。 ・勤務時間をずらした業務を入れる等柔軟に配置していると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者本位ではありながら職員の負担にならないよう工夫されている。 ・常時、対応可能な状態になっていると思われる。 ・利用者側の意向に柔軟に対応しつつ、かつ、職員の負担感にも配慮した人材配置・シフトの工夫がなされていると思います。 ・利用者の状態(急変、状態の悪化など)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くれている。

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	3	5		<ul style="list-style-type: none"> ・年に2回の開催。利用者代表も参加され意見をもらえている。 ・意見を反映されている。 ・年2回行われている。要望等はすぐ改善できるよう対応している。 ・年2回開催され、意見交換でき、サービスに反映されていると思う。 ・会議等の指摘、提案に適切に反映させサービス提供等を行うことを各自行っている。 ・可能な限り反映されていると思う。 ・推進会議が適時開催されている。改善策や提案などをタブと、用紙で内容を確認している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の重要な介護、看護の拠点です。どのような運営をしているのかよくわかり、安心感につながります。 ・年2回行われ、要望や助言はサービス提供に反映されていると思う。 ・年に2回開催されており、多職種だけでなく利用者や地域住民も参加され活発な会議となっている。会議で話し合われた内容についてもより良いサービス提供のため、反映する努力をされていると思う。 ・連携推進会議を定期的に開催し出た意見が反映されているようだ。 ・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。 ・地域柄、サービスが充実していない地域への訪問も柔軟に対応してくれている。 ・年2回、色々な意見交換を行い、困っている事、他の所がどのように対応しているのか話し合っって熱心だと思います。 ・推進会議は適時適切に開催され、会議で得られた意見や助言を今後のサービス提供に積極的に活かそうという姿勢が伺えます。 ・年2回の会議の開催で、各分野の方々の貴重なご意見をお聞きできる事はとても有意義な機会です。利用者さんへのより良いサービスに繋がっていると思います。専門的な知識が深まります。 ・様々な立場の方が一堂に会して意見や思いを共有できる場として重要だと思います。職員体制的に難しいところもあるかと思いますが、これまで参加したことのない職員さんにも参加してもらおうと職員さんのモチベーションに繋がっているのではないのでしょうか。 ・連携推進会議を活かし、地域のニーズの把握や介護、福祉に関する啓発に努められている。 ・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。
(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	6	2		<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットで迅速に共有できている。 ・ケアマネ訪問看護と早めの情報共有を行ない、看護から医師、ケアマネから関係するサービスへの伝達がスムーズに行われている。 ・身体的な写真撮影は、プライバシーに配慮しながら共有している。 ・タブレットにより情報が共有できている。変化にはいち早く対応出来るようにされている。 ・主にタブレットを活用して情報共有している。 ・フェニックスネットで情報を共有している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・フェニックスネットの活用で迅速に情報共有できている。 ・フェニックスネットや必要時の電話連絡で迅速に情報共有できていると思う。 ・出来ている ・関係機関との情報共有はスムーズに行われているようだ。 ・本人の状態に応じて早期に対応していただく場面が見られる。 ・異常時の対応が柔軟に行われている。 ・関係者間で迅速に情報共有できる体制が整っている。 ・フェニックスネットを使うことで緊急的な連絡だけでなく、日頃の何気ない様子もヘルパーさんの記録からみられるのでありがたいです。 ・フェニックスネットの活用や状況に合わせて電話連絡等、連携機関と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。 ・Teamアプリの活用(ライブコネクト等)し離床の状況や転倒、徘徊リスクの予知に利用されている。 ・タブレットにて情報共有ができていると思う。また、必要な場合は電話等で詳細な情報のやり取りもできていると思う。

(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)	4	4		<ul style="list-style-type: none">・ココセコムという通報システムがあるが、幸い、通報が必要な事案は無かった。・各種災害時マニュアルがあり定期的に訓練に参加し意識を高めている。・災害時の訓練をセンター全体で行っている。・防災訓練などで職員の防災対応力を高めている。・定期的な避難訓練やBCP研修や交通安全、防犯対策は適宜確認を行っている。・交通安全を研修に取り入れ夜間はセコムを使用、災害時対応と避難訓練を行ったり防止できるよう努めている。	<ul style="list-style-type: none">・交通安全に関しては十分にご留意されていると思いますが冬になり雪道での運転は大変です。どうか、ご安全をお願いします。・カスタマーハラスメントなどの対策はいかがでしょうか。職員の皆様の安全管理の上でご検討ください。・1対1になる場面も多く、自分の身を守ってください。・マニュアルや訓練、研修が定期的に行われ、意識が高いと感じる。・職員の安全確保は安心して働き続けるためにも大切なことだと思う。KYTなどを通してスタッフ間で話し合う機会があると良いのでは。・災害時訓練については定期的実施できていると思う。・各種災害時マニュアルがあり訓練に定期的に参加していることは重要。・しっかり訓練もされており、災害時の対応が来ていると思われる。・定期的に研修を行い何かあった時の対応を行っている。サポートしていただいている側からは安心できます。・様々な災害を想定した定期的な訓練の実施を通じて、職員の防災対応力の向上が図られている。・各種訓練を定期的に行われているとのことで、安心安全に繋がっていると思います。取り組みの様子を広報のたよりで見させていただいたことがあります。いざという時のために職員の皆さんが努力されている事がよく分かりました。・薬局も同じくココセコムを導入予定です。システムを利用して安全確保をしていく。・ヘルパー一人で訪問するのに躊躇するようなこともあると思います。緊急時の通報システムがあると気持ち的に違うものですか？・利用者だけでなく、職員の安全対策も講じられており(ココセコム)良いと思う。実際に避難訓練も実施されているようで、当事業所も見習いたいと思った。
---	---------	---	--	---	---	--	---	--

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				
				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	
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	3			<p>・個人情報を持ち出す際の具体的なルールが作られた。</p> <p>・個人情報ファイル等は施錠可能な書庫に保管し取り扱いには注意している。</p> <p>・個人名の記入してあるものが出ていることもある。</p> <p>・鍵付きの書庫、パソコン、タブレットはパスワードで保護されている。</p> <p>・個人情報は適切に取り扱われている。多くの情報はタブレットに入っており職員は情報の共有ができる。</p> <p>・メモ等での連絡は伏字にしている。</p> <p>・個人情報の必要性の強々は人それぞれですので、スタッフ間での必要性の強弱を等しくすることは重要だと考えます。</p> <p>・持ち出しの際の具体的なルールが作られており良い。タブレット等の取り扱いには十分注意が必要。</p> <p>・この項目に関しては全員が「出来ている」と評価できるように取り組む必要があると思う。何が不十分だったのか内容を具体的に挙げて取り組まれると良いと思う。</p> <p>・概ねできている。・特に問題ありません。</p> <p>・個人情報の管理については継続して徹底する必要あり。</p> <p>・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。</p> <p>・個人情報の紛失や盗難等に注意した対応が出来ており、とても良いと思われる。</p> <p>・何かあって電話連絡をしても、どの方でも対応して下さっているのを話をしていてもスムーズでありがたいです。</p> <p>・個人情報の取り扱いや保護については、具体的な対策が講じられており、職員間でも意識づけが行われている。</p> <p>・プライバシーの保護や個人情報は適切に管理されていると思います。</p> <p>・個人情報を持ち出す際の具体的なルールを作成したとのことですが、どのようなルールですか？</p> <p>・タブレットでの共有内で不適切な管理は見られなかった。</p> <p>・個人情報の取り扱いに注意していることが分かった。紙媒体を持ち歩くことは紛失のリスクが高い為、なるべくタブレットに情報を入力スキャンし、タブレットのパスワード保護もされており良いと思う。</p>

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	5	3		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に合わせた援助に努めている。 ・起床時間等を考慮し、訪問時間の調整をしている。 ・ケアマネのケアプランにそって実施されているが、ご本人の要望や生活に変化があった場合、変更等提案している。 ・利用者の生活リズムに合わせて計画の作成がされており毎月アセスメントし共有されている。 ・利用者個々の状態に合わせてアセスメントが提案されていると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の状況に合わせて訪問になるようアセスメントし、適宜調整されている。そのため必要なタイミングで必要な援助を提供されていると思う。 ・利用者一人一人に対応した支援が行われていると思われる。 ・対象者が個々に異なる為、個別の対応が必要と思われる。日によっても時間によっても波があると思われるが、適宜見合った対応が出来ているのでありがたい。 ・利用者の生活リズムに合わせて柔軟な支援に取り組まれている。 ・利用者の生活状況に合わせて、訪問がされており、体調変化に合わせて支援がされていた。 ・利用者に合わせた援助がされて良いと思う。なかには、本人の生活リズムに合わせすぎない方が良いケースもあると思う(深夜テレビをみて夜更かし睡眠時間が確保できないなど。)が、介護と看護で連携しその人の健康状態にあわせた生活リズムを整えられるようき協働できるとよいと思った。
		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	3		<ul style="list-style-type: none"> ・介護と看護の両方の視点からアセスメントが実施されている。 ・アセスメントやモニタリングは月1適切に行われている。 ・フェニックスネットを有効に活用している。 ・毎月看護アセスメントを行い、互いにアセスメント確認している。 ・月に一度看護のアセスメントがあり適切なアドバイスを頂き日々の生活や様子なども情報共有されアセスメントしている。 ・介護、看護共に変化に応じてアセスメントを実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・日々の記録から、介護・看護両面からのアセスメントが適切に実施されていることがわかる。情報の共有についてもフェニックスネットを有効に使用し、出来ていると思う。 ・介護・看護の両者によるアセスメントが行われていると思われる。 ・必要に応じ、その都度対応する事が出来ていると思われる。場面が異なり、必要に応じてモニタリングやアセスメントが必要となっているが、随時対応いただき、報告をもらう事で対応する事が出来ており、ありがたい。今後も引き続きお願いしたい。 ・適時適切に利用者の状態を情報共有できる体制が整っている。 ・月1回のアセスメントにより生活状況や体調面の共有がされている。また日々の状態変化を捉えて、タブレットや電話連絡等情報の共有がされている。 ・アセスメントに重要な情報を介護の記録より収集し、看護(指導)につながることもある。とても助かっています。

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				
				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	
				コメント				
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	3	5		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が出来る限り自立した生活を送れるように計画されている。 ・在宅生活継続のために計画作成され計画に基づいたサービス提供に努めている。 ・現在できていることが維持、継続できるよう計画作成している。 ・心身の維持に合わせていると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・在宅生活の継続の為、現在出来ていることの維持に着目して下さっている。 ・利用者の状況や意向、能力に合わせた計画立案がされていると思う。 ・出来ている ・自立支援の計画作成がされているようだ。 ・自立支援に向け、本人が出来る事を見極めた対応が出来ている。 ・心身機能の維持回復を目指したプラン作成に努めている。 ・利用者様の何気ない会話から利用者様が求める未来が垣間見えることがあると思いますので、ヘルパーさんが援助中に得た情報をどんどんいただきたいです。 ・利用者の身体状態維持や自立状態を評価し支援内容を変更されている。 ・その人の強みを見つけ、手を出しすぎないケアが大切だと思います。意識してかかわっておられると思う。
		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		8		<ul style="list-style-type: none"> ・先を見越した適切なリスク管理の為、アセスメントをしっかりと行っている。 ・「予防」に着目したケアの提供をしている。 ・利用者の変化などはケアマネージャーと共有できていて計画の作成がなされている。 ・可能な限り医療依存度を高め過ぎない様にしていると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の些細な変化も報告して下さり、情報提供、共有できている。 ・リスク管理については、訪問看護やケアマネ、家族とも連携して実現していくことが大切であると思う。今後も相談、検討しながら適切な支援が提供できると良い。 ・医療依存度を高め過ぎないよう計画作成されているようだ。 ・危険リスクについての検討は、その都度行われており、しっかり対応出来ていると思われる。 ・今後も他職種との連携を密にし、重度化予防に努めてください。 ・複数回の訪問で体調変化など見えるところも多いと思います。ヘルパーさんの「いつもと違うな」が、早めの対応につながるので、その積み重ねで医療依存を重度化しないことになると思います。 ・予測的な支援をしておられ、変化に応じた対応がされている。 ・予防に着目したケアは良いと思う。・今までの自己評価の結果と比べ、「できている」と答えた人がいないのはなぜですか？

(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	7	1		<ul style="list-style-type: none"> ・職員それぞれ自身の生活がある中で、可能な範囲で勤務の調整をし、利用者のニーズに柔軟に対応している。 ・可能な限りその時々状況に応じている。 ・臨機応変にサービス時間等の変更をしている。 ・デイサービス利用の有無、受診や体調不良などにより、日程変更や随時訪問している。 ・利用者の状況に応じ訪問を増やすなどの対応をしている。利用者のコールにより随時訪問を行っている。 ・利用者様の状況の変化が生じた場合、体調の変化を気遣い訪問回数を増やし訪問している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズに対応しつつ、そのための勤務調整も可能な範囲で行われているようだ。 ・定期巡回の名の下にしっかり対応する事が出来ていると思われる。 ・利用者の状態変化に対して、各職員が業務調整を行い、柔軟に対応している。 ・職員が限られている中で、利用者のニーズや状態に合わせてケアの提供をされている。利用者からとても助かりますとの話を耳にします。
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	6	2		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の状況変化の早期把握に努め、早急に計画への反映をしたいと思うが、ケアマネや家族へどのように伝えるかどのように受け取るかでスピード感が違うので難しさを感じる。 ・毎月モニタリングを実施することで状況変化の早期把握が出来ている。状況に応じては計画の見直しを行っている。 ・毎月モニタリングを行い、変化があればケアマネに伝え、計画の変更を提案している。 ・ケアマネに相談し、必要なプラン変更されている。 ・情報の共有によりモニタリング状況の変化は把握し、計画に反映されている。 ・毎月モニタリングをフェニックスネット上で報告している。ケアマネだけでなく他職種も確認できるようになっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・モニタリングで状況変化を発見し、必要時は適切にプラン変更につなげている。 ・申し送り等において職員が各自の状態をしっかり把握されており、定期的な質問に細かく答える事が出来ていると感じている。 ・継続的なモニタリングにより利用者の状態変化を早期に把握し、プランへの反映に努めている。 ・利用者の状態変化に合わせて、情報の共有がされている。適宜プランの変更もされていると思われる。

8									
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					
				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	でき てい ない 全 く	
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	5	3			<ul style="list-style-type: none"> ・介護と看護で連携している。 ・必要に応じて看護に連絡し役割分担は出来ている。 ・それぞれの専門性を生かしている。 ・例)ご利用者体調不良→訪問看護へ訪問依頼 ヘルパーは訪問追加等お互いのできる事を実行している。 ・利用者の急変などの変化に看護のアドバイスや訪問をして利用者の様子などを伝えいち早い対応がとれている。 ・タブレットを通して情報共有し、それぞれが対応している。 ・皮膚状態悪化時は看護が清拭→改善したらヘルパーが行う等、明確な基準を定めて役割分担をしている 	<ul style="list-style-type: none"> ・それぞれの役割分担が適切に行われていると思う。これは、やはり情報共有がしっかり出来ているからこそだと思う。利用者を支えるチームとしてそれぞれの専門性を活かし、うまく機能していると思う。 ・出来ている ・介護、看護の専門性を生かした仕事が出来ている。 ・必要に応じて連携を図って頂いており、安心してお願いする事が出来ている。 ・それぞれが役割を認識しており、相互に連携しながら柔軟な対応が行われている。 ・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、ヘルパーの出来ない内容が複雑な面もありどこまでのケアが可能なか迷う場面もあり。 ・独居利用者の方が体調不良になった際、夜間でも訪問を追加対応していただき、大変助かったというか、安心しました。何が起きているかは判断はしなくても、「いつもと違う」という気づきが重要だと思う。また、その気づきを看護につないでくれることで、訪問看護も情報を得て対応ができる。それにより利用者も安心して在宅生活を継続できると思う。
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				<ul style="list-style-type: none"> ・具体的な指導と助言をもらっている。 ・利用者の状況に応じて相談し指示をもらい適切に対応出来ている。 ・訪問時に変化があったり、考えられる病気の進行などあれば助言してもらっている。 ・ご利用者の排便コントロールや体調変化等で相談でき、指示、助言を頂く。 ・利用者の変化は看護職と共有している。状況に応じて適切な指導を頂いている。 ・介護職から看護職へ相談している。指示助言を頂いて対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全員が出来ていると評価されており、訪問看護との連携がうまくはかっていると云える。指示変更や状態変化時に支援内容の追加や変更をお願いすることがあるが、速やかに対応して頂いており、大変助かっている。 ・出来ている ・医療の立場からの助言があり生かされているようだ。 ・問題なく行えていると思われる。 ・看護職と密に連携できており、適切な対応が行われている。 ・状態変化に合わせて、連絡を頂いている。小さな変化も捉え、予測的に支援して下さっている。看護側も具体的な指示、病状の経過などを伝える必要がある。具体性が不足している時は指示を促してほしい。 ・出来ていると思う。

(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	5		<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明書に沿って説明している。 ・事前訪問や契約の際には十分な情報提供と説明を行っていると思う。 ・契約時にしっかり説明している。その後も確認されたら訪問の度に説明している。 ・開始前には担当者会議を行い利用者家族の話を聞きサービスを提供している。 ・十分な説明はなされていると思うが、利用者側がどうとらえているか分からない。 ・サービス開始前に書面を通し利用者、家族へ説明を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス開始前に毎回サービスの内容を分かりやすく説明している。 ・必要な説明が行われることにより、本人は納得してサービスを受けることが出来る。 ・問題なく行えていると思われる。 ・契約時とともに、理解を深めるため継続的な情報提供と説明対応に努めていきたい。 ・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ういと思う。
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	3	5		<ul style="list-style-type: none"> ・計画作成し説明を行っているが言葉だけでは理解が難しい事もある。 ・時々説明不足で理解されていないことがあり、再度説明を必要とすることあり。 ・十分な説明を行っているが、認識が薄れてきた頃その都度説明している。 ・計画書は利用者の状態に応じ作成され、十分な説明と理解の上でサービスを提供している。 ・計画書を作り計画書の内容を確認してもらい説明されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・認識が薄れてきた頃に再度説明している点が良いと思う。 ・分かりやすく説明されている。 ・問題なく行えていると思われる。 ・日頃の支援のなかでも説明を行うなど、共通認識が得られるように努めている。 ・利用者様だけでなくご家族にもプランについて理解していただくことは難しいと感じていますが、必要に応じて何度も説明していかなければならないと思っています。 ・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。
		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	5	3		<ul style="list-style-type: none"> ・変化には早急に対応する様に努めている。遠方にお住まいで就労されている家族が多い為、、電話だけでなくメールも活用している。 ・報告や相談は行っている。 ・家族への報告は必ず行っている。 ・電話やメッセージで報告。特に遠方の方は連絡することで安心できている様子。 ・利用者の状況変化は家族等に報告し、ケアマネジャーに相談されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所より変化を家族に直接報告して頂き、助かっている。事業所が直接伝えることで、家族にも分かりやすく事実が伝わっている。 ・家族は報告、相談を受け安心し依頼しているようだ。 ・問題なく行えていると思われる。 ・家族等に対して適時適切に対応されている。 ・家族への連絡は、速やかに行うことも大切だと思います。(でもそういう時に限って連絡が取れないんですよね…) ・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労が多いとおもわれます。ケアマネジャー、メールなどの活用もされている事から家族も相談し易いと思われる。

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				
				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	
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	4	4		<ul style="list-style-type: none"> ・電話の他にメールやフェニックスネットを利用し情報共有を図っているが、「メインで使用しているツールでなければ、確認する機会が少ない」と外部からの意見もあり、フェニックスネットに載せたからと言って必ず共有できているわけではないと意識し重要な事は電話を利用している。 ・必要時は状況に応じて随時訪問を行っている。 ・電話、フェニックス、ネットで情報共有している。 ・タブレットや電話連絡で共有。 ・利用者の変化は常にケアマネジャーに連絡をし状態変化は共有されている。変化に応じてサービス提供の回数などに対応している。 ・ケアマネジャーへ状況、変化の様子を伝え、相談し助言を頂いている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・電話、フェニックスネットで情報共有しているが、フェニックスネットは必ず毎日確認するものとの認識がケアマネ側で浸透されていないため、注意。 ・ケアマネはこぶし24と連携がとれておりまた、フェニックスネットは活用できていると感じている。 ・問題なく行えていると思われる。必要時の電話連絡は、今後も継続してもらいたい。 ・ケアマネジャーとの連携を密にし、利用者の状態変化等を情報共有しながら、共同マネジメントに取り組んでいる。 ・フェニックスネットだけでなくタイムリーに確認できないこともあるので、電話だったり、何かのついでに直接伝えていただけて助かっています。 ・状態に合わせて情報共有をされている。様々な事業形態の居宅があるため、電話連絡しても土日祝日の対応が難しかったりすることが多いかと思われる。またフェニックスネットの有効活用やツールの使い方も共有できるといいと思います。また予測的な支援を検討することで早めにプラン変更に繋げることができ、支援側のジレンマが軽減につながるとおもいます。
		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	3	5	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日訪問している中で見えてくる生活状況がある為、その内容をケアマネへ伝える事はある。 ・利用者の状況に合わせて必要と思われる提案は行っている。 ・援助に入っている中で、必要と思うことがあったら、すぐにケアマネに提案している。 ・自費ヘルパーやふれあい収集など ・可能な限り行えていると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・必要のあるサービスについて適宜提案頂いている。(配食やふれあい収集、居宅療養管理指導等) ・モニタリングは適切に行われている。 ・自費ヘルパーに受診の同行等、お願いできるのであればありがたい。 ・日頃の訪問での関わりで見えてきた利用者の変化やニーズについて、引き続き積極的な提案を行い、チームケアに努めていただきたい。 ・実際に援助しているヘルパーさんでなければ気が付かないこともあると思うので、ぜひ提案をお待ちしています。 ・必要に応じて変更がされている。 	

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	4		<ul style="list-style-type: none"> ・サービス担当者会議の他にモニタリングをフェニックスネットに載せることで、連携している各職種へも共有できている。 ・タブレットを確認しながらきちんと情報提供している。 ・担当者会議では、照会も含めて多職種と情報共有している。 ・日々のご利用者の様子をヘルパー目線で身近な情報提供を行っている。 ・利用者の状態変化に応じて関わる多様な職種で会議を開きよい生活の為対応している。 ・主にフェニックスネットを通して情報共有が行われている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・担当者会議等を通じて積極的に意見をいただいている。 ・サービス担当者会議だけでなく、日頃より情報提供されていると思う。 ・出来ている ・多職種への情報共有は出来てるようだ。 ・情報共有につながっていると感じており、フェニックスネットにて確認出来る事が多く、日々感謝している。 ・利用者の生活状況等について、引き続き積極的な情報提供に取り組んでいただきたい。 ・フェニックスネットで、担当者会議、モニタリング等、適宜に入力されており、情報共有ができています。具体的に利用者の状況が把握できています。 ・概ねフェニックスネットの内でモニタリングを参照し情報を共有できていると思う。
---	---	----	---	---	---	--	---	--

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				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	
				コメント				
(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								
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	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(<u>※任意評価項目</u>)	3	5		<ul style="list-style-type: none"> ・必要時にケアマネに提案している。 ・サービス担当者会議で検討 ・ケアマネへの提案、サービス担当者会議での検討の他、フェニックスネット上で多職種による検討が行われることもある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・必要のあるサービスについて適宜提案頂いている。(配食やふれあい収集、居宅療養管理指導等) ・状況の変化に伴い、事業所からの提案があるのは、ありがたい。日頃の様子や状況からの提案は、今後も続けていただきたい。 ・包括的なサポートを意識されており、必要に応じた他職種による検討が実施されている。 ・実際に援助しているヘルパーさんでなければ気が付かないこともあると思うので、ぜひ提案をお待ちしています。 ・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、検討がなされている。
		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(<u>※任意評価項目</u>)	6	2		<ul style="list-style-type: none"> ・退院前カンファレンスやサマリーで情報共有が行われている。 ・共有と提案が出来ている。 ・ケアマネからの情報提供やカンファレンスで共有できている。 ・カンファレンスにおいて、退院後必要とされるサービスや考えられる状況と対応について、サービス提供者としての視点で情報提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて、退院前カンファに参加していただいたり、サマリーを渡し情報共有している。 ・出来ている ・入院、退院に伴う情報は、共有する必要があると思われる。出来る事、出来ない事の区分け、必要な事の提案。それにより本人への対応が異なる可能性も見越して対応されている為、今後も継続してお願いしたい。 ・関係者との連携により、切れ目のないサービス提供に取り組んでいる。 ・ケアマネージャーさんからの情報享受に伴い連携を密にしている。 ・(最近はそのようなケースはありませんが)退院後スムーズに支援に入ってもらえるよう入院中の情報等をケアマネ側からも適宜提供するように心掛けています。 ・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。 ・自分自身も在宅から病院への情報が十分ではないことがあると感じている。そのため、利用者が入院したが、退院時「まえより認知機能が落ちていくけど…入院前の状態と変わらないといわれているが…」と戸惑うことがあり、入院時の情報提供が重要だと思う。
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(<u>※任意評価項目</u>)	2	5		<ul style="list-style-type: none"> ・情報収集し検討している。 ・ケアマネ主導で行われている。 ・ヘルパーからケアマネに情報提供し、他職種も交えて検討している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き多職種で検討し、切れ目のないサポートをしていけると良い。 ・ケアマネが主導ではなく、チームで一丸となり、対応の検討をお願いしたい。ケアマネは、あくまで書面の管理に過ぎない。現場の皆さんが主導と考えている。 ・多職種による情報共有と必要なケアの検討が行われている。 ・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、連携や情報共有の機会が図れると良い。

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					
				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 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	4	3	1	<ul style="list-style-type: none"> ・サポートセンター三和の玄関にどなたでも見ることが出来るようになっている。19時～7時までは防犯上施錠されているため見ることは出来ない。 ・センター内で閲覧できるようになっている。 ・自分が把握できていない。記録を確認しておく。 ・タブレット、書面で情報を確認できる。 ・把握できていない職員に対する周知方法を検討する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「できていない方」のご意見がコメントに入っているとよいと思います。 ・特に問題ありません。 ・記録をいただき、内容確認できている。 ・会議録をいただいております、参加できなかった時も内容を把握することが出来ている。職員全員が目を通すよう、周知していくことが課題と思われる。 ・自分も確認したことはなかった。見てみたい。 ・とても見やすく、わかりやすい会議録です。 ・時間内に訪問して確認すればよいと思われるので問題ない。現状維持にてお願いしたい。 ・サポートセンターで会議の内容など閲覧できるようになっていることは知りませんでした。 ・会議資料や会議録は適切なタイミングで委員に配布されています。 ・センター内で閲覧できるようになっているそうですが、あまり拝見する機会がありませんでした。 ・特に問題ありません。 ・これまで地域の方で、ふらっと来て会議の記録を見て行かれた方はいられますか？ ・サポートセンター玄関で目にすることができるとはわからなかった。興味を持って頂く難しさを感じる。 ・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、よく見ない人は少ない。どうしたらよいか悩みます。 	

		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	4	4		<ul style="list-style-type: none"> ・地域向けの広報を定期的に発行している。 ・活動PRや広報誌発行や地域のこよひ会の活動をしている。 ・回覧板に事業所の紹介を挟んでいる。 ・広報誌や独自の広報を回覧板で地域に向け周知する広報活動をしている。 ・広報誌の作成がなされ周知に繋がっていると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・広報について、回覧板などに加え、敬老会なども周知の場として活用できればと思います。 ・広報誌の内容が地域に広まると良いと思う。ケアマネにも発信していただくことで、サービス利用につながると思う。 ・病院職員(退院支援看護師、MSW)にももっとサービスについて周知されると良い。 ・地域向けの広報周知は行われている。 ・有効なPR活動を積極的にされていると思います。 ・地域に密着したサービスになっていると思われる。誰もが立ち寄れる暖かい場所を目指してもらいたい。 ・様々な方法・手段で広報周知に取り組んでいる。 ・回覧板や広報誌で情報発信して下さりありがとうございます。地域の方にも周知され、活動が行事等分かりやすく伝えられていると思います。しかしながら、きっかけがないとなかなか訪問には至らず残念です。 ・繰り返しの広報によって必要な時にそんなサービスがあると思いでくれる人がいれば効果ありだと思います。短い文章で目に留まりやすいレイアウトで継続出来たらよいと思います。 ・広報誌、回覧板の利用など地域の方に向けた周知に向けた取り組みをされている。 ・広報誌の発行や、回覧板に紹介を挟んでアピールしていることは良いと思う。
(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	3	4	1	<ul style="list-style-type: none"> ・理解していると思っている。 ・情報を収集する努力はしている。 ・研修にて学んでいる。 ・4月の研修で説明あり。参加できなかった人は動画で確認している。 ・自分が把握していない。内容を確認しておく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・問題なく行えていると思われる。 ・第9期計画が令和6年度からスタートし、折り返しの時期となりました(～令和8年度までの3か年)。引き続き、計画の基本方針等について関係者が共有し、日頃から意識していただける工夫を、行政としても考えていかなければならないと感じています。 ・事業所の理念とも繋がっているため継続的に研修をして頂き、理解に努めてほしい。
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	5	3		<ul style="list-style-type: none"> ・限定せず、対象地域内で広く展開している。 ・エリア内に限定せず活動している。 ・規定の範囲内で、幅広く訪問している。 ・偏りなく展開している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・少し離れた地域のことも相談させてもらっている。太田地区や六日市地区、山古志地区の願いが出来るありがたい。 ・広く展開している。 ・問題なく行えていると思われる。エリア拡大についても検討いただきありがたいと感じている。 ・特定の建物等に限定せず、訪問エリアも可能な範囲で対応されていると思います。 ・提供エリア内広く支援に回っていただけて助かっています。 ・人員不足も懸念される中、大変努力されている。

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					
				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		
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)	2	4			<ul style="list-style-type: none"> ・地域啓発についてのミーティングを月に1回行っており参加している。 ・フェニックスネットの拡大に努めたい。 ・運営推進会議で情報交換、共有できている。 ・定期的に会議を行い、話し合う場を作りより良い街づくりに向けて行っている。 ・推進会議等で課題提起まではできていると思う。今後改善策の提案、実現を目指していきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・問題なく行えていると思われる。 ・推進会議では事例検討を通じた地域の課題提起等が行われ、毎回有意義な意見交換がされており、こちらも学ぶことの多い貴重な機会となっています。 ・推進会議などを通して、得た意見や知見を活かしサービスの提供されている。更なる関係づくりについても検討して行ってほしい。
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	5	3			<ul style="list-style-type: none"> ・目標達成に向けて援助している。現状維持が多い。 ・利用者が安心して在宅生活が出来るよう援助している。 ・計画目標が達成できるよう援助している。 ・新規ケースにおいては信頼関係の構築が優先で援助内容的に未達成のものもある。 ・心身の維持継続に繋がっていると思う。 ・計画書からの目標、長期、短期の目標が達成を目指し対応出来るよう心掛けている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続きよろしくお願ひします。 ・定期随時のサービス導入により、在宅継続出来ている例が多くある。 ・病状変化や環境変化により、支援内容の修正をしながら、目標達成にむけて支援されていると思う。 ・在宅生活がサービス導入により継続されている。 ・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。 ・問題なく行えていると思われる。 ・父が安心して生活できているのはサポートがあつてです。感謝しかありません。 ・今後も利用者の望む在宅生活の継続ため、支援をお願いします。 ・利用者さんの希望や気持ちに寄り添った援助や対応がなされていると思います。安心してお世話になれるサポートセンター三和さんに皆さんが満足され、心強く思われていると思います。 ・維持できることもまず成果と思いますが、改善できる場所を見つけ出ししていきたいです。 ・新規ケースについては、目標の達成の前にまずは信頼関係構築が大切だと思ひます。そのための未達成であれば、信頼関係構築後に達成できるようにしていけば問題ないと思ひます。 ・利用者の状態に合わせて目標作成されている。さらに短期、長期目標について、評価し目標変更をして対応して欲しい。 ・介護保険利用者は、維持をすることが難しくなつてくる方が多い。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、大切なことだと思ひます。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つていると思ひます。

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	4	4		<ul style="list-style-type: none"> ・緊急コールボタンを常に身につけて移動している方が何人もいる。いざという時に駆け付けてくれるという安心材料になっていると思う。 ・安心して生活できると家族からも言葉がある。 ・中には、サービスの導入を必要とおもっていない方もいる。 ・ご本人、遠方のご家族共に安心してきていると思う。普段から近況報告をしている。 ・住み馴れた住まいでの在宅生活を継続出来るよう、サービスの提供に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続きよろしくお願ひします。 ・緊急コールボタンやモニターの設置により、安心して生活出来ている。 ・日々の関わりから信頼関係も構築出来ており、そのうえ何かあった際には駆けつけてもらえるという安心感があると思う。実際に利用者も、安心だ・助かっているとされている。 ・24時間対応してもらえる。安心感は大きいと思われる。 ・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。 ・問題なく行えていると思われる。 ・色々な報告をいただけるので、父の状況が分かり助かっています。 ・住み慣れた場所で安心して生活が継続できる人が増えるよう、これからも利用者・家族本位の姿勢でありつつ、サービスの特徴を活かした支援をお願いします。 ・住み馴れた場所で在宅生活を送れることは、何より幸せな事だと思います。困った時にも即対応して下さることは何かと不安の多い利用者さんご家族にとっても有難い存在だと思います。 ・特に問題ありません。 ・緊急時や何か起こった際に駆けつけてくれるので、特に独居の方については大変心強いです。 ・変化があった際にすぐに連絡があるため、迅速な対応をすることができたり助かっている。また利用者、家族より安心して生活が継続できているとの声が良く聞かれている。 ・結果評価①と同じ。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。
---	----------------	----	---	---	---	--	--	--

～評価表より質問抜粋～

項目	質問	回答
2	コメントに「地域のニーズに合わせた啓発活動に取り組み」とありますが、地域のニーズと啓発活動の具体的な内容をお聞かせください。	地域の民生委員さんから「介護保険サービスについて分かりやすく教えてほしい」との意見をいただき、民生委員向け、地域住民向けの介護保険講座を年間通して実施しました。
7	様々な立場の方が一堂に会して意見や思いを共有できる場として重要だと思います。職員体制的に難しいところもあるかと思いますが、これまで参加したことのない職員さんにも参加してもらおうと職員さんのモチベーションにもつながるのではないのでしょうか。	推進会議の議事録を全職員に回覧していますが、その場の雰囲気や意見に対する熱量は伝わりにくいところもあると思います。職員体制を調整し、より多くの職員が参加できるよう配慮すると共に、可能であれば会議の動画を録画して視聴できるようにする等、新しい取り組みも検討してまいります。
9	カスタマーハラスメントなどの対策はいかがでしょうか。職員の皆様の安全管理の上でご検討ください。	契約時の留意事項として、ハラスメント行為があった場合は契約解除を検討することをお伝えし、実際に発生した場合は毅然とした態度で対応しています。必要時は複数名で対応することもあります。
9	ヘルパー一人で訪問するのに躊躇するようなこともあると思います。緊急時の通報システムがあると気持ち的に違うものですか？	緊急時の通報システムを携帯していることで、いざという時に駆け付けてくれる安心感があります。また、システムに警備会社のロゴ入りのストラップを付けているため、相手にとっては抑止力にもなっていると思われれます。
10	この項目に関しては全員が「出来ている」と評価できるように取り組む必要があると思う。何が不十分だったのか内容を具体的に挙げて取り組まれると良いと思う。	事業所内で個人情報載っている書類が人目に付く場所にあたり、メモを紛失してしまいそうになったりといった事案が見受けられました。いずれも個人情報流出にはなりませんでしたが、さらに意識を強化するために個々の事案ごとに対策を取っています。
10	個人情報を持ち出す際の具体的なルールを作成したとのことですが、どのようなルールですか？	個人情報の書類を持ち出す際の専用のファイルを用意し、紛失を防いでいます。また、メモには記名しない、または伏字を使って個人が特定されないようにすることを徹底しています。
14	予防に着目したケアは良いと思う。今までの自己評価の結果と比べ、「できている」と答えた人がいないのはなぜですか？	今年度は長らくサービスを続けてきたご利用者が急変や状態変化により終了となったケースが多く見受けられました。現状維持出来ているご利用者も多数おられますが、重度化を防止することの難しさをより強く感じたことも自己評価がやや下がった一因と思われれます。
17	専門性を活かした役割分担としては、ヘルパーの出来ない内容が複雑な面もありどこまでのケアが可能なのか迷う場面もあり。	できること、できないことは場面に応じて変化することもあります。基本的な部分はご利用者やご家族、関係機関の皆さんにより分かりやすくお伝えしていく努力が必要であると考えます。
28	「できていない」方のご意見がコメントに入っているとよいと思います。	「自分が把握できていない。記録を確認しておく」ができていない職員のコメントになります。回覧はしていても、中身を熟読するまでには至っていないものと推察します。項目7の回答にもある通り、回覧以外の共有方法も検討していきます。
28	これまで地域の方で、ふらっと来て会議の記録を見て行かれた方はいられますか？	今年度1名のみ、近所にお住いの方が来られ、「ここはどんなサービスをしている施設ですか？」と聞かれたため、説明の際に会議録も見ていただきました。