

令和4年度 外部評価表

こぶし24時間ケアサービスステーション(しなの)

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価					
				実施状況				実施状況					
				でき ている	ほ ぼ でき てい る	でき てい ない	全 く でき てい ない	でき ている	ほ ぼ でき てい る	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」を表現 するため、事業 所独自の理 念を掲げている	12	7	0	0	・法人理念「その人の築き上げてきた暮らしを支えます」に 基づき事業所の理念を作成掲示周知に努めている。 ・身体レベルの低下や在宅生活の存続が難しくなっている ケースであっても、いち早くケアマネージャーに工夫し たサービスの提案を行い、機能の維持・回復に取り組んで いる。 ・利用者のご家族にも理念を知ったうえで利用してくださる 方もおられるため、今後も信念をもって業務を任せて行き たい。	14	4	0	0	・理念が明確であり、在宅生活の継続のため取り組んで頂いている。 ・自宅の生活を望まれる利用者にとって、適切な関りによって暮らし続けることができ ていると思います。 ・地域ごとに相談・対応して頂いています。 ・見えるところに掲げなくても理解できているので素晴らしいです。 ・法人理念に基づいて、理念を浸透させるべく活動されているように見える。 ・信念をもって継続することが大事です。 ・個人に合わせたサービスを提供されていると思います。 ・会議等で理念を伺っています。 ・サービスの利用によって、心身機能の維持・回復をされている方が多くおられま す。サービスの特徴に加えて、ケースに合わせた工夫がされ、理念の体現ができて いると思います。今後も理念に基づく風土をお互い持ち続けていきたいと思いま す。理念に賛同されてこぶし園のサービスを利用されている方がおり、嬉しくも身の引き 締まる思いとなりました。
①	専門 技術の向 上のため の取組 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	11	0	0	・毎年研修と資料熟読を通じ、サービスの特徴及び事業 所の理念を再認識、把握に努めている。 ・管理職、職員ともに十分に認識している。 ・異動職員も個別指導を行うことで、当該サービスの特徴 や事業所の理念について認識している。 ・職員も理念に基づき個々の技術向上のために目標を 作って行動している。	8	4	0	0	・理念について研修を通じて認識されています。 ・退院後は特に柔軟な対応が必要な場合が多いため定期巡回サービスがあり、助 かっています。 ・研修項目もかなり濃密で参加者も多いようです。意識が強いと思います。
		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 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	5	13	1	0	・異動職員に対して個別に指導を行い、オペレーター実 践を早い段階から取り組んでいる。尚、周りの職員全体で フォローアップし、オペレーターの判断に迷う時等は管理 者への連絡体制が整っており安心して取り組めるように努 めている。 ・法人内研修、ヘルパー5事業所全体研修、ブロックご との事業所研修を行い、育成に取り組んでいる。また、個々 に年間計画を立て、その目標に向かってスキルアップを 図っている。 ・コロナ禍での研修であり、流行期には事業所研修をビデ オ撮影しているが、職員間での共有には課題があると感じ ている。 ・研修への参加が偏らないよう、勤務表作成時に配慮し全 職員がスキルアップ出来るようにしている。 ・具体的な仕組みの構築という部分で、内容を分かりやす くしていく必要がある。	5	7	0	0	・異動職員に対するフォローアップの取り組みは職員の不安感の払拭に繋がります。 今後も職員全体での取り組みをお願いします。 ・研修が幅広い内容で、様々な研修形式で行われており、職員さんの育成に努め られていると感じます。 ・それぞれのスタッフにあわせたスキルアップができていていると思います。日頃の個人 の課題がはっきりしているためであると思います。 ・研修はYouTube配信の利用はありますか？ ・フォローアップの体制や研修など育成に取り組んでおられると思います。職員が多 いので、参加・共有、理解度の把握が大変だと思います。課題を明確にし実践して頂 ければと思います。

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	事業所評価				外部評価					
				実施状況				実施状況					
				できている	ほぼできている	できていない	全くできていない	できている	ほぼできている	できていない	全くできていない		
事業所コメント				外部コメント									
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	5	14	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務表は個々の強みを発揮できる様適性を考慮しながらなら組まれている。</li> <li>・不慣れな職員が援助に入る際には慣れている職員が同行できるよう業務を組んでいる</li> <li>・サービスの理解を極めている職員が職員へのアプローチをしやすいよう少人数のチーム体制をとっている。</li> <li>・訪問時間に余裕のある業務の組み方だと、より職員の潜在能力を発揮できるようにも感じる。</li> <li>・配慮しているが人員不足である。</li> <li>・限られた人数の中で個々の強みを発揮できるよう適性を考慮しながら勤務計画を作られているとのことであり、ご心労をお察しいたします。人材育成の観点から、今後も工夫しながら取り組まれることを期待しております。</li> </ul>	1	4	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年より「できている」と回答された職員が増えております。能力開発促進の配慮の結果と思われます。</li> <li>・忙しい職場であると思いますがよく援助できていると思います。慣れないスタッフに様子をよくリーダーが把握しておと思っています。</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	12	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の状態に変化が生じた場合、Teamに上げるだけではなく、直接電話相談して情報共有し、より良い援助方法について確認しあっている。</li> <li>・隣接事業所とは特に密な情報共有が行いやすい環境になっている。</li> </ul>	6	4	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報共有について複数の方法を用いながら、利用者にとってより良いサービスが行えるよう相互理解がなされています。</li> <li>・フェニックスネットの利用により、正しく情報が共有されていると思います。</li> <li>・電話連絡もいただき丁寧な対応で情報共有できいつも感謝しております。</li> <li>・情報共有がスムーズに行われている。電話でのやり取りも盛ん。相談、報告しっかりしている。</li> <li>・フェニックスネット、電話での情報共有ができており、早期対応されていると思います。</li> <li>・タブレットの使用により情報共有出来ています。</li> <li>・同敷地内という地の利を最大限生かしていきたいと思っています。</li> </ul>

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価					外部評価				
				実施状況					実施状況				
				でき ている	ほ ぼ でき てい る	こ と が 多 い な い	い な い	全 く で き て い な い	でき ている	ほ ぼ でき てい る	こ と が 多 い な い	い な 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	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	9	10	0	0	・利用者等の特性に応じた訪問時間を、業務、シフトに反映している。又、体調の変化、通院、外出、DS等の生活に合わせたサービス提供時間を定期訪問の時間の調整や、追加訪問を行い柔軟に対応している。 ・その反面、業務表作成後も調整や確認作業に時間を費やしている。	5	0	0	0	・組織マネジメントの取り組みについて昨年よりできていると回答されている方が増えました。最適かつ柔軟な対応を行って頂いた結果と思われます。 ・限られた人員の中で利用者等のニーズに応じたシフト調整にご苦労されていることと存じます。 ・ご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シフト作成においては追加訪問のご対応等含め大変ご苦労されていることと思います。 ・利用者にあった、調整、素晴らしいと思います。
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	4	14	1	0	・コロナ禍で会議は行っていないが、文章を直接お渡しし、要望、助言については文章の回収をし改善策を検討し、サービス提供に反映出来るように会議録を全スタッフに回覧している。 ・具体的な内容という部分では職員の理解が不十分なところがあり発信、周知の工夫が必要と思われる。	8	10	0	0	・会議が開催しにくい状況ですが、書面による会議資料など工夫がされていると思います。 ・対面でやり取りできるメリットがありますが、感染防止のためやむを得ず書面での開催されていることと思います。どちらにしても準備には大変なご苦労されていることと思います。 ・コロナ禍で会議開催が思うようにできない中、意見を聞く機会が減り、ケース事例等の発信・提案を検討できる機会があればいいと思う。 ・職員の内容理解の徹底が必要。 ・書面での会議で大変かと思いますが、多職種の意見がまとめであり、わかりやすく工夫されていると思います。 ・反映されていると思います。 ・管理者を中心に行われていると思います。介護の開催がないため、印象が薄くなっているとは思いますが。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価					
				実施状況				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	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		
事業所コメント				外部コメント									
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に工夫されている	10	9	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Teamアプリを活用し、利用者の変化や異常等リアルタイムで情報を見る事ができ、環境が整っている。</li> <li>・Teamアプリを活用しフェニックスネットで繋がっていない事業所は、電話やFAXで迅速に共有している。</li> <li>・タブレットを活用し迅速に共有したい内容は表示(変化あり、★)の工夫をしている。タブレット委員会にて記録の統一が検討されてきている。</li> </ul>	12	2	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アプリ、タブレットの活用がされております。</li> <li>・適切にタイムリーに共有させていただいております。</li> <li>・フェニックスネットの活用により、利用者の情報共有、対応が適切に行われていると思えます。</li> <li>・Teamアプリの活用をより進化させて、いろいろな活用方法の提案を期待しております。</li> <li>・地域ごとに相談・対応して頂いています。</li> <li>・リアルタイムに情報共有出来ていると思えます。</li> <li>・情報共有スムーズです。</li> <li>・タブレットの使用で情報が速やかに共有出来ています。</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	11	1	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害が夜間の場合はスタッフ数が少ないため心配に思うところもある。</li> <li>また、防犯対策でセコム防犯通報システム(女性一人での深夜訪問の為)を携帯しているが、実際に不審者対応場面のシミュレーションし実践するような研修をして欲しい。</li> <li>・連絡網を作成している。</li> <li>・それぞれ具体的な対策、マニュアルはあるが、いざというときに対応できるようにしていかなければならない。</li> <li>・安全運転に向けて目標を掲示し意識づけができています。</li> <li>・BCP(業務継続計画)を作成し、それぞれの災害対策を行っている。当センターでは年間2回以上を目標として避難訓練を他事業所で連携し行っている。</li> </ul>	12	7	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間の災害や、訪問時の防犯について不安がおありかと思います。マニュアルの周知徹底はもとより、シミュレーションを加えた研修があると安心に繋がるのではないのでしょうか。</li> <li>・24時間体制での訪問援助ありがとうございます。引き続き交通安全、防犯に留意され、お願いいたします。</li> <li>・防犯ベル、ブザーを携帯したらどうか(大きな音がすると相手がひるむので)。</li> <li>・BCP作成だけでなく、既に実際の訓練も行われており、体制がしっかり構築されている。防犯対策の充実化、期待しています。</li> <li>・BCPを作成し災害対策を講じられ、地域の方とも一緒に防災訓練に取り組みれており素晴らしいと思えます。</li> <li>・自事業所も近隣でもあるため、災害時等の対応を共有させてもらえるとありがたいです。</li> <li>・同じ法人内で調整できることもあります。日頃から協力体制との得ていくことが大切と思えます。</li> <li>・平時より安全運転に気を付け、安全第一をモットーに心掛けてほしい。</li> <li>・地域と共に防災訓練等を行っているが、地域の意識向上をいかに引き出すことができるかも課題である。</li> <li>・雪害時の安全対策、災害対応の意識向上を願う。</li> <li>・24時間体制の業種で大変ですが、冬期の緊急連絡網対応は別のものを作成する等、必要かも。</li> <li>・夜間を想定した訓練の企画はどうですか？</li> <li>・訓練もされているので、できていると思えます。</li> <li>・災害・防犯・交通安全等は、他事業所とも情報共有しながら繰り返し行って行くことだと思います。防犯は、警察署の方に教えて頂くのも良いと思えます。</li> </ul>

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価					
				実施状況				実施状況					
				でき ている	ほ ぼ でき てい る	でき ない こと が多 い	全 く でき ない	でき ている	ほ ぼ でき てい る	でき ない こと が多 い	全 く でき ない		
事業所コメント				外部コメント									
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													
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	9	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒヤリハットに上がることもある為、努力を継続していく必要がある。</li> <li>・個人情報が記載されている書類を持ち出し持ち帰ったりする際には、専用のファイルに入れて管理し、受け取った際は直ちに持ち帰るように努めている。</li> <li>・訪問先でオペレーター対応する際は、話の内容が聞こえないように受ける場所に注意している。</li> <li>・個人情報の取り扱いについてしっかりと対策ができています。</li> <li>・事務所でも個人が特定できるものは出しっぱなしにしないようにしている。</li> <li>・タブレットや携帯電話などロックをかけており、書類の持ち出しも誰が持ち出しているかわかるように工夫ができています。</li> <li>・個人情報の取り扱いに対して研修を毎年行い理解・重要性を深めている。</li> </ul>	11	5	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機器だけでなく、書類の受け渡しにも注意をお願いします。</li> <li>・信頼してるので安心してます。</li> <li>・個人情報の保護について厳重に対策が講じられているようで安心です。</li> <li>・個人情報の取り扱いに関する研修は法人内研修でしょうか、外部研修で行われているのでしょうか。職員全体にはどのように周知されているのでしょうか。</li> <li>・個人情報の取り扱いについては定期的に行い、一人一人の意識の向上を研修等で徹底していただきたい。</li> <li>・個人情報の取り扱いについては定期的に行い、一人一人の意識の向上を研修で徹底していきたい。</li> <li>・個人情報書類の持ち出し時の定められた方法の徹底・解認。</li> <li>・きちんと対応されていると思います。</li> <li>・できていると思います。</li> <li>・意識高く行っているものと思います。</li> </ul>

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価					外部評価				
				実施状況					実施状況				
				でき ている	る ほ ぼ ど で き て い ない	こ と が 多 い ない	い ない で き て	全 く で き て	でき ている	る ほ ぼ ど で き て い ない	こ と が 多 い ない	い ない で き て	全 く で き て
事業所コメント					外部コメント								
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	13	0	0	・身体状況の変化時のみならず個々に応じたアセスメントを提案している。計画作成責任者だけでなく関わる職員全員が常に検討しており、意識は高いと感じる。 ・利用者の体調変化があった時にも看護、ケアマネに提案し柔軟に対応している。 ・介護看護の視点からアセスメントでき、タブレットから情報共有できている。	6	3	0	0	・職員全体で利用者個別の状態に対してアセスメントの提案が行えている。 ・記録より利用者個々の生活をよく観察されていると感じています。 ・きちんとアセスメントできていると思います。 ・各職員が意識高くできていると思います。
		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	11	8	0	0	・Teamの情報共有だけではなく、口頭で密に相談できる環境が整っている。 ・看護のアセスメントもしっかり確認することで、その方の状態を把握できている。 ・両面からアセスメントを行っているので、看護さんの医療面からのアセスメントを参考にさせていただいている。	8	1	0	0	・介護・看護両方のアセスメントが確認できており、利用者への専門的なサービスが行われている。 ・フェニックスネットで貴所のアセスメントモニタリングの内容がすぐに確認でき便利です。 ・今回、ヘルパーさんと看護のアセスメント記録を寄せることができ、見やすくなりました。
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	利用者の心身の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	13	1	0	・身体機能維持の計画作成が行われているが、未来志向型の維持回復までには至っていない。利用者本人の意向にそった作業療法士・理学療法士等の助言を受け生活機能向上を目的として定期巡回随時対応型訪問介護看護計画書が作成できると良いと感じる。 ・自立支援を意識するように、できることはやっていただく、共に行うような計画になっている。	3	8	0	0	・利用者本人にとっての自立を支援する計画作成をお願いします。 ・会議録等でも心がけている様子が感じられます。 ・圏域の多職種交流会において今回のテーマは「自立」について改めて考えと題して先日開催されました。 それぞれの立場で改めて自立や自立支援について考え、多職種の見方や違い等を共有できたと思います。 このような機会もここでいう「未来志向型」の計画の作成につながるかと考えます。 ご本人含め地域全体で自立や自立支援に向けて一緒に取り組むことを希望します。 ・自立支援は大変ですが、関係サービスと協力しながら継続してください。 ・自立支援を意識した内容になっていると思います。「未来志向型」について、例えば一人でいて何もすることがない場合、機能維持のためには外出や会話の機会を増やしたいが、ヘルパーだけではむずかしく、DSを増やすと限度額が・となり、地域を巻き込んだサービスの創設とか、DS週3回までは限度額に心配がないようになってほしい等大きなことを考えてしまいます。

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	事業所評価				外部評価			
				実施状況				実施状況			
				できている	ほぼできている	できていない	全くできていない	できている	ほぼできている	できていない	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	16	2	0				
								4	8	0	0
											・医療者との情報共有を図りながら先を見越したリスク管理をお願いします。 ・進行する疾患や訪げない障害の新たな発生などを抱えながら、在宅生活を送っています。リスクもふくめて気づいたこと等、随時、情報共有をお願いします。 ・13同様。期待しています。 ・圏域の多職種交流会において今回のテーマは「自立」について改めて考えると題して先日開催されました。それぞれの立場で改めて自立や自立支援について考え、多職種の見方や違い等も共有できたと思います。このような機会もここでいう「未来志向型」の計画立案に役立てていただきながら、地域全体で自立支援の考え方が浸透するようにも進めていきたいと考えております。 ・「未来志向型」の計画作成について看護とも突合せが必要。本人、家族の希望を話し合い、理解し方向を合わせていく必要がある。 ・素早い対応をされていると思います。関係機関と連携して計画作成に活かしてください。 ・本人の意志を確認しながら、多職種で話し合っていくことと感じます。担当者会議等で、意識して関わっていく良いと思います。主治医・看護と連携のレベルを上げることであり、ある程度はやられていることと思います。
(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、必要に応じて柔軟な定期巡回・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	18	1	0	0				
								5	1	0	0
											状況の変化に応じた対応がされています。昨年よりできていると回答された方が大幅に増えたことから、職員が自信を持ってサービス提供していただけることが分かります。 必要時追加随時訪問、タブレットの状況を把握して対応してくれている。相談にて回数調整も検討に、答えてくれる。
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	8	11	0	0				
								4	3	0	0
											今後も状況の変化に応じ、多職種連携を図りながら計画への適宜反映をお願いします。 ・左記のコメントからも常時柔軟な対応と計画の見直しに努められていることがわかりました。私たちが活動する中でご利用者や地域からも安心の声を聞いております。 ・定期巡回・随時訪問対応の利用事例はとて参考になります。今後も介護・看護医療連携推進会議で紹介してほしいと思います。 ・担当職員の意識も強く、計画の熟知できており、反映され対応できている。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価					
				実施状況				事業所コメント	実施状況				外部コメント
				でき ている	る ほ ぼ ど き て い	こ と が 多 い い な い	全 く で き て い な い		でき ている	る ほ ぼ ど き て い	こ と が 多 い い な い	全 く で き て い な い	
<b>II 過程評価(Process)</b>													
<b>1. 利用者等の特性・変化に応じた専門的なサービス提供</b>													
<b>(3) 介護職・看護職の協働による一体的なサービスの提供</b>													
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	11	8	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療面は看護職、生活面は介護職と、密な連携を図り柔軟に行なっている。</li> <li>・ご利用者から訪問依頼の連絡が来た場合、看護師ヘルパーのどちらが訪問した方がいいのかを相互に話し合いをして訪問している。</li> <li>・専門性を生かしたサービスが組み立てられている。</li> <li>・身体的医療面に関することは看護に報告相談し、指示を得たり看護に訪問してもらっている。</li> </ul>	9	0	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・双方の専門性が活かされたサービス提供が行われています。</li> <li>・介護職の方々の、利用者の日常生活の小さい変化への気づきは、家族にも大変参考になります。</li> <li>・大変よく相談があり、指示で訪問できている。</li> <li>・うまく連携ができています。</li> <li>・適切に行われていると思います。</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	7	12	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修等で指導を受けるだけでなく、常時口頭で伺い、助言ももらっている。</li> <li>・何時も丁寧に伝えて頂けるおかげで不安なく訪問に入ることが出来ている。</li> <li>・訪問看護のアセスメントも援助の参考にしている。</li> <li>・ご利用者の体調不良時に出た薬の服用方法の確認を行っている。</li> <li>・フェニックスネットや直接コミュニケーションをとりながら指導助言をいただいている。</li> <li>・病気や身体状態等不明なことは看護に確認し助言をもらっている。</li> <li>・モニタリングのほかに記録紙でも記載され、情報共有で明確な意見指導アドバイスを繰り返し確認できるようになっている。</li> </ul>	5	4	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・看護職との良好な関係性が何えます。</li> <li>・気になったこと(些細なことでも)は積極的に意見を求めて下さい。</li> <li>・適切で分かりやすい助言・照会に努めて参ります。お互い専門職として対等な関係を築いていきたいと思っています。</li> </ul>
<b>(4) 利用者等との情報及び意識の共有</b>													
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	5	13	1	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約時に説明しているがサービス開始後に聞かれることも多く、ご家族には丁寧な説明、ご利用者へはわかりやすい短文で説明するよう心掛けている。</li> <li>・計画については説明しているが、アセスメントについてはどうか。</li> <li>・サービス開始前に理解を得るのは難しいところもあり、サービスを利用しながら少しずつ理解していただいている。</li> <li>・サ責よりサービスの趣旨を伝え、アセスメントに基づき援助内容を共に作成し同意のもと行っている。</li> </ul>	3	5	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一回の説明では理解してもらいにくい場面もあるかと思いますが、必要に応じ、分かりやすい表現で複数回の説明をお願いします。</li> <li>・家族、本人にあった説明をしていると思います。</li> </ul>



タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	事業所評価				外部評価					
				実施状況				実施状況					
				できている	ほぼできている	できていない	全くできていない	できている	ほぼできている	できていない	全くできていない		
事業所コメント				外部コメント									
<b>II 過程評価 (Process)</b>													
<b>1. 利用者等の特性・変化に応じた専門的なサービス提供</b>													
<b>(4) 利用者等との情報及び意識の共有</b>													
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	13	0	0	・十分な説明を行っているが、利用者の理解度に応じ分かりやすく話す工夫がされている。 ・計画書の内容について、ご利用者・ご家族に説明し同意を得ている。	5	3	0	0	理解度に応じた表現方法の工夫をするなど、分かりやすい説明をお願いします。 ・作成した計画の説明と同意を十分に行っていただけていると思いますが、項目番号20と21の実施状況の違いとしてはどのようにお考えでしょうか。(初回と状態変化時とは共通認識を得ることに若干の違いを感じているのでしょうか。)
		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	10	9	0	0	・変化時にはご家族へ適宜報告・連絡・相談を行なっている。尚、変化状況及びその後の状況も含め事務所内の申し送りを必ず行い、24時間365日継続したサービスに努めている。 ・検討する事を常に心掛け早目に対応している。 ・必要に応じて電話等でご家族やケアマネへ報告、相談、助言している。 ・同居別居家族への伝達はそれぞれ方法が違うが、変化を計画作成責任者や日中リーダーが責任をもって伝達している。	7	1	0	0	普段の訪問時での気づきが大切かと思えます。引き続き適切な対応をお願いします。
<b>2. 多職種連携に基づいた包括的・継続的なマネジメント</b>													
<b>(1) 共同ケアマネジメントの実践</b>													
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	7	12	0	0	・毎月のモニタリングの報告だけでなくケアマネに相談し、サービス提供日時を共同で決め、週間予定表を発行している。必要に応じてケアプラン計画書の見直しを行っている。 ・フェニックスネットを通じ情報共有に努め発信にも力を入れている。 ・大まかな情報、取り決めを行っている中、軽微な訪問時間の変更についてあらかじめケアマネ利用者家族に同意を得ている。	5	3	0	0	・情報共有が図れていると思います。 ・必要時にケアマネジャーへの連絡が電話でいただけており、フェニックスネットだけでなく、様々な方法で連携が取れていると思います。 ・すぐに入力できない時には電話などで報告できている。
		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	6	13	0	0	・積極的な提案までには至っていない。今後はインフォーマル活用が必須になるため、どのように取り入れていくかが課題。 ・訪問時間帯や訪問回数の増減等ご利用者の状態変化を密に報告し、適切にサービスが提供できるようにケアマネに相談している。 ・インフォーマルの提案をしても金銭面でなかなかご利用者ご家族の理解が得られない。 ・公的サービスに限らず、近所の方のご協力もある。 ・有料サービスなど地域にあるサービスの提案もしている。 ・必要時情報をケアマネに伝え、サービスの導入意向を利用者に確認してもらっている。	2	6	0	0	・経済的な状況は各家庭により差があるので、背景を考慮してご提案いただければと思います。 ・左記のように課題を把握されておりますので、課題解決に向けてこちらも一緒に取り組めることがあればお声かけ頂けると幸いです。 ・インフォーマルサービスについて理解し、ケアマネに相談し指示仰ぐことはしていると思います。直接提案ではなくても、良いと思います。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価					
				実施状況				実施状況					
				でき ている	ほ ぼ でき てい る	でき ない こと が多 い	全 く でき てい ない	でき ている	ほ ぼ でき てい る	でき ない こと が多 い	全 く でき てい ない		
事業所コメント				外部コメント									
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	8	10	1	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎回のモニタリング、担当者会議等で多職種への情報提供が行われている。また、フェニックスネットで繋がっている事業所は随時、情報提供が行える。</li> <li>・看護との連携はもちろん福祉用具やリハビリ、多職種間での情報共有に努めている。</li> <li>・担当者会議が開催されない時には照会用紙にして報告している。</li> <li>・コロナ禍で全サービスが集まるとの担当者会議が行えないこともあったが、照会でしっかりと状況報告しケアマネを通して情報提供を行った。</li> </ul>	7	5	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で対面での開催が難しい状況ではありますが、システムの活用、書面での情報提供といった方法で行われています。</li> <li>・意見照会の機会での情報提供をいただいております。</li> <li>・情報共有はできています。</li> <li>・日々のケア内容が、適切にモニタリングに反映されており、情報提供がなされていると思います。訪問看護が入っていないケースは、様々な情報が参考になります。</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	25	利用者の在宅生活の継続に必要なサポート(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	8	1	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要時ケアマネへ提案・相談し、担当者会議等でインフォーマルサービスの必要性について検討が行えているが、なかなか受け入れが難しい。</li> <li>・コロナ禍でインフォーマルのサービスを利用するのが難しく感じるが、有料サービスなどは増えている。</li> </ul>	2	6	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後もケアマネと相談しながら検討をお願いします。</li> <li>・インフォーマルサービス等情報提供させてもらったり、一緒に検討することはできますので、お気軽にお声かけください。</li> </ul>
	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)	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	9	1	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・急な退院でも柔軟なサービスを提供している。その為、必要に応じ情報提供を求めている。</li> <li>・ご利用者の退院時間の把握を行い、看護師、ケアマネと情報共有し、退院後もご利用者ご家族が安心して在宅生活が送れるよう努めている。</li> <li>・コロナ禍で退院時のカンファレンスが行えていないのが現状だが、退院サマリを確認し情報把握に努めている。</li> <li>・病院にも在宅生活の様子を知った上で療養治療してもらいたい。</li> </ul>	3	9	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要に応じた多職種連携が行われています。</li> <li>・左記のように入院時、在宅生活の様子を知った上で療養治療してもらいたいとあります。入院時にも積極的な提案、検討、情報共有ができると思います。</li> <li>・調整が大変かと思いますが、今後も柔軟な対応をお願いします。</li> </ul>

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価					
				実施状況				実施状況					
				でき ている	ほ ぼ でき てい る	こ と が 多 い な い	全 く で き て い ない	でき ている	ほ ぼ でき てい る	こ と が 多 い な い	全 く で き て い ない		
事業所コメント				外部コメント									
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	7	0	0	・身体機能低下した方のベッド⇄車椅子移乗方法を訪問リハビリの訪問時に合わせアドバイスを受ける等、多職種の連携がなされている。 ・会議で共に実践方法を検討している。	1	4	0	0	・効果的な連携がなされています。 ・地域における包括的なサポート体制を構築するために、様々な会議他、活動する中で多職種で協働しながら、積極的に提案、検討できると良いと思います。
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	9	10	0	0	・誰(外部の方)でも、推進会議録が見れるように書面で用意してある。 ・職員は、書面でも見れるがTeamでも確認できるようにした。 ・4月のヘルパー研修で説明があり、時期になると告知している。	11	7	0	0	・teamが活用されています。 ・必要時に情報がいただけるよう、今後もよろしく願っています。 ・推進会議録をTeamでも確認できるようにされたのは素晴らしいと思います。積極的に情報発信されていると思います。 ・早く会議ができるといいですね。 ・会議記録をいただいています。 ・わかりやすい資料です。
	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	29		7	12	0	0	・広報誌の『まもーる通信』で事業所サービスの紹介を定期的に行えると良いと思う。 ・広報誌の内容が年々読みやすく充実していると思う。 ・広報活動を行っているが、まだまだ理解が広がっていない。 ・積極的にとはいかないが、パンフレットを配布して広報活動を継続している。 ・定期的に広報誌を発行して地域への情報発信がきている。 ・パンフレットや地域の方との作業(草取り)など行い、サービスについて理解を受けている。 ・推進会議のほか、地域行事にも参加し、地域に事業を知っていただく機会を作っている。	9	9	0	0	・まもーる通信の他、介護医療連携推進委員会報でも情報提供されています。 ・外部への情報発信や行事への参加など、意識して取り組まれていると思います。 ・配られたものは見て(読んで)ます。 ・広報活動により実際に相談を受けたり、サービスの利用につながれたことはありますか？ ・「まもーる通信」は大変わかりやすく、毎回楽しみにしています。理解を深めるべく工夫がみられると思います。 ・広報誌は地域住民との懸け橋になれるようになればいいですね。 ・広報誌により積極的に情報発信されていると思います。広報誌をいつも楽しみにしております。 ・地域の行事にも参加されるなど、サービスの概要及び効果等について地域に向けた情報発信につながっていると思います。 ・見せていただいています。読みやすいと思います。 ・町内会の定例会議、町内行事等に参加協力に感謝しています。今後も互いに協力関係を継続していきたいです。 ・広報活動は事業所のアピールとなりますので、続けてほしいと思っています。 ・利用者も増えているので、周知されていると思います。 ・読みやすい広報誌になっていると思います。理解が広がっているのか？反応が気になります。若い世代の目にも止まると良いと思います。 ・まもーる通信、年々読みやすく色々な情報が載っており、充実していると思います。これからも楽しみにしています。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価					外部評価				
				実施状況					実施状況				
				でき ている	る ほ ぼ ど が 多 い	こ と が 多 い い ない	い な い こ と が 多 い	全 く で き て い ない	でき ている	る ほ ぼ ど が 多 い	こ と が 多 い い ない	い な い こ と が 多 い	全 く で き て い ない
事業所コメント					外部コメント								
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	5	9	4	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政の介護保険事業計画は毎年の4月の研修で行い周知を図っている。</li> <li>十分理解していない職員も多いように感じるが、毎年研修をすることで周知し理解に努めている。</li> <li>行政の方針や計画内容は理解が難しい。</li> <li>人事異動があった際には別で機会を作っていく必要がある。</li> </ul>	1	3	1	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度当初の周知のほか、人事異動に伴い、適宜周知を図っていただくようお願いします。</li> <li>左記の通り、介護保険事業計画を法人内研修で行っているとのことでしたが、どのような形、内容で開催されているのでしょうか。教えて頂ける範囲で構いません。よろしくをお願いします。</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	11	8	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>空き状況にもよるが、必要に応じてエリア外へも対応している。</li> <li>特定施設に固定せず、地域の中でも生活している方々の支援ができています。</li> <li>地域や状況も組み、臨機応変に広く展開している。</li> </ul>	7	0	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>特定施設に限定されない広いサービス提供がされています。</li> <li>忙しい中頑張っていると思います。</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 (※任意評価項目)	0	7	1	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の課題、防災訓練から地域清掃等より多くの職員がかかわれると良いと思う。</li> <li>推進会議にて意見交換等を行い話し合っている。(文章にて)</li> <li>なかなか具体的な課題提起、改善策の提案までは行かない。</li> </ul>	1	4	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護医療連携推進会議の他、様々な会議の場をもって地域の課題を共有し、解決に向けた話し合いができると良いと思います。</li> <li>介護・医療連携推進会議や地域ケア会議他、開催されている既存の会議等の中で地域における課題を意識しながら関係機関と共有し、課題解決に向けて提案、発信できるとよいのではないかと考えます。</li> <li>左記の通り。</li> </ul>

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価					
				実施状況				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	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		
事業所コメント				外部コメント									
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	6	13	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスを導入することで生活のリズムや安心感を得られ、自立支援が図られたケースは多いと感じる。</li> <li>・目標に対してモニタリングをし、評価検討が行われている。</li> <li>・変化の多い利用者に対して苦慮することもある。</li> <li>・できないときにはどうすれば達成できるのか関係者で集まり話し合いができています。</li> </ul>	8	10	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も自立を意識したサービスの提供をお願いします。</li> <li>・できている。</li> <li>・目標が達成すると職員さんのやりがいや励みにつながると思います。</li> <li>・左記の通り、自立支援につながったケースが多いということはとても素晴らしいと思います。</li> <li>・フェニックスネットでも評価をあげていただいているのでいつも参考にさせてもらっています。</li> <li>・自立支援が図られたケースが多いことはよいことと思います。</li> <li>・対応が難しい事例が多くありますが、頑張ってください。</li> <li>・できています。</li> <li>・よく話し合いをし、検討されていると思います。</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	10	9	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期巡回随時訪問対応を行う事や夜間緊急コール対応で在宅生活の継続を担っている。反面職員負担増も否めず。特に定期巡回型サービスは必要回数なのか？自立支援を阻害していないか？</li> <li>・利用者よりテレビ電話やコールボタン、又は随時訪問があることで安心と声聞かれる。アンケートでも伝わってきている。</li> <li>・サービスを利用しているからこそ、自宅で生活できるんだ等の言葉も聞かれる。</li> <li>・テレビ電話の活用により体調変化の際にご利用者が気軽に連絡できることに寄り安心感が得られていると思う。</li> <li>・このサービスならもう少し在宅にいられるという1つの選択肢になっていると思う。</li> <li>・安心感が得られない場合、上記(項目33)のような話し合いができており皆で検討できている。</li> <li>・ヘルパーが来ることを待っておられたり相談先ができ、安心感が得られているケースもある。</li> <li>・サービス導入により、一人や若々介護の不安が少しでも解消しているように感じる。</li> <li>・訪問事業の中ですべて満足をしていただいているか心の部分ではわからないが、一定の評価はアンケート等で得られている。</li> <li>・よりサービスの理解周知を行うことでお互いに在宅生活のための援助の構築ができるかと思う。</li> </ul>	14	3	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本サービスの一番の強みは利用者の安心感だと思います。在宅サービスを支えるうえで大切なサービスです。職員の負担も大きいと思いますが、これからもご活躍を期待しています。</li> <li>・ご利用者だけでなく、ご家族の安心感があり、在宅生活の大きな支えになっていると思います。</li> <li>・安心できて生活を送っています。特に不安もなくお任せで大丈夫です。頼りにしています。</li> <li>・利用者アンケートの結果はいかがでしたか？安心されている方が大半とは思いますが。</li> <li>・看護と介護の一体的なサービスを受けることができ、定期的な巡回訪問の他、緊急コール・訪問を24時間対応していただくことで、安心して可能な限りご自宅で自立した生活が継続できるサービスとして重要な役割を果たされていると思います。</li> <li>・定期巡回随時訪問介護、夜間対応型訪問介護は現代の多様化している利用者宅には外せないサービスの一つになっていると思います。ただ、職員さんの負担増となっている実態もあり、人員不足が少しでも解消される事でその課題の解決となるのか？不明ではありますが、在宅生活の継続を担っているサービスでもあるので今後も是非継続をお願いしたいと思います。</li> <li>・安心感はある。必要性、適切回数の厳選は必要。</li> <li>・ご利用者、ご家族が納得・安心し利用できるよう理解してもらおうことが1番。とても大事なサービスだと思うので、地域住民が安心感を得られるとよいと思う。</li> <li>・皆様の協力、研究心に感謝している利用者が多いと思います。大変なお仕事ですが、身体に注意し、職務に励んでください。</li> <li>・職員の安全安楽も検討が必要。</li> <li>・安心感は得られています。</li> <li>・在宅でいられるサービスの選択肢になっていると、そのとおりだと思います。この内容を、ぜひ、広報に生かして頂きたいと思います。</li> </ul>