

平成28年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				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	○				昨年まで独自の理念を明確にして いなかったが、今年度は理念を掲げ たことで、目標を持って日々援助 行っている。	事業所の理念を職員全員が理解 し、実践するためにさらに努力してく ださい
(2)適切な人材の育成									
①	専門技術の向 上のための取 り組み	2	管理者と職員は、当該 サービスの特徴および 事業所の理念につい て、その内容を十分に 認識している	○				勤務年数の長い職員が殆どで、業 務経験と研修の機会を経て理解し ている。	事業所独自の理念であり、他の事業 所とは違う内容、立地等をふまえて の理解が必要となります。他の関係 者やさらには一般の方にもそれを説 明できるとさらなるスキルアップにつ 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		○			個々の目標を掲げ研修に参加する ことにより知識や技術の向上に努め ており、オペレーターの判断、随時 対応時の能力は各自スキルアップし ている。今年度より緊急時の対応も さらにスムーズに行えるように定期的 にカンファレンスを開催している。	研修の結果を全ての職員で共有し、 スキルアップにつなげる工夫が必要 です。今後、医療連携推進会議で どのような研修をしているか報告が あると良い。
		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	○				職員の個性、能力を見極め配慮し ている。必要に応じ同行訪問し、他 のヘルパーの援助を学ぶ機会を持 つようにしていきたい。	同行訪問等により、他者からの評 価、他者への評価は各自レベルアッ プになると思います。今後も継続し てください。

平成28年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				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		
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		○			タブレット端末で情報共有を行うことができている。急変時等は電話で相談行っている。今年度よりカンファレンスを行うことで、利用者の状態をより把握することができ、意見交換の機会を確保している。	昨年度の外部評価をふまえてカンファレンスの場が新たに設けられており、共有の機会がより確保されたと思う。さらに充実させ、ここでやっていることの成果を他へ広める事が出来る努力をして下さい。
(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		○			精神不安の強い利用者には少数のヘルパーで対応している。訪問の変更、急な訪問依頼に対しては調整を行い、提供している。訪問依頼の多い、朝夕に対応できるよう職員調整するため、6月よりシフト変更行い、対応している。	利用者ファーストの考えで、ケースとニーズを照らし合わせて最良な人員配置を考えていると思う。今後も継続してください。
②	介護・医療連携推進会議で得られた意見等の適切な反映	7	会議・医療連携推進会議を適時適切に開催すると共に、得られた要望、助言等(サービスの過少供給に対する指摘、改善策の提案等)をサービスの提供に適切に反映させている		○			今年度より多くの委員に参加している。会議ではまだ活動の報告理解で終わることが多いが、会を重ねる中で得られた要望・助言をサービス反映させていきたい。	併設サービスと会議の日程を変えたり、参加者が増えたりし、今までよりも定期随時のサービスに会議内容を反映できる体制になったと思う。今後に期待しましょう。
(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		○			タブレット端末を活用されている機関とは常時情報共有できている。状態変化等は電話連絡にて迅速に対応している。また自宅ノートや訪問チェックシートを置いて家族を含め関係機関との情報共有に努めている。	タブレット情報と(フェニックスネットワーク)の充実とそれ以外の情報の質をいかに縮めるかが今後の課題です。家族を含めた関係機関への情報共有ツールも状況に応じて使い分けている。

平成28年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	自己評価				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		
(5)安全管理の徹底									
①	職員の安全管理	9	サービス提供に係る職員の安全確保や災害時の緊急体制の構築等のため、事業所においてその具体的な対策が講じられている(安全運転、夜間訪問時の防犯対策、災害時の対応等)		○			定期的な防災訓練や安全運転講習等の研修を実施している。またマニュアルを作成し、職員がいつでも見れるよう整備している。夜間訪問時の防犯対策は今年度中に作成したい。	災害時や、交通安全に対しては対策が講じられている。想定できない災害への対応のため「ここではどんな災害が起こりうるか」を常に想定し、備えることも重要です。
②	利用者等の個人情報の保護	10	事業所において、利用者等に係る個人情報の適切な取り扱いと保護についての具体的な工夫が講じられているとともに、管理者や職員において共有されている		○			利用者の情報書類はカギのかかる書庫で管理。事務所も不在時施錠している。タブレット端末はパスワード設定は勿論だが、端末は個人持ちせず、業務終了時に返却し、自宅持ち出ししていない。個人情報保護については毎年研修を行っており、職員一人一人が意識し対応できている。	個人情報保護は新しい概念であり、理解や不十分な理解が必ず潜んでいるはずであり、これを常に検討し理解していく努力が必要です。
II 過程評価 (Process)									
1.利用者等の特性・変化に応じた専門的なサービス提供									
(1)利用者等の状況把握及びアセスメントに基づく計画の作成									
①	利用者等の24時間の暮らし全体に着目した、介護・看護両面からのアセスメントの実施	11	利用者等の一日の生活リズムの着目した、アセスメントが提案されている		○			事前訪問にてアセスメントを行い、本人・家族の要望を聞いたり、一日のリズムを確認することで訪問を決定している。単身者や認知症の方など、アセスメントだけでは見えてこない生活のリズムは訪問を重ねながら把握している。	事前訪問アセスメントはもちろん、その後の訪問でも利用者の生活リズムの把握をしていると思う。このサービスだから見えてくる生活課題があると思います。それを強みとして頑張って頂きたい。

平成28年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				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		
		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		○			月一回のアセスメント、モニタリングの情報交換をしている。今年度よりカンファレンスを行うことで、日頃の疑問等その場で突き合わせることを実施している。	介護・看護の壁を取り去り、情報・考え・見方を共有する機会が設けられている。今後は連携する全ての看護事業所との突き合わせをしてください。
②	利用者の心身の機能の維持回復や在宅生活の継続に軸足を置いた「未来志向型」の計画作成	13	利用者の心身機能の維持回復に軸足を置いた計画の作成が志向されている		○			心身機能維持が継続出来ることを優先とし、本人が出来ることが継続して出来るように計画作成している。	利用者の心身機能維持が持つ意味を理解し、真のケアの本質を追究してください。
		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		○			医療(看護)への依存せざるを得ない場合も多くありますが、病気を重篤にさせないためには、しっかりと内服することを継続して提供することは医療依存を高めないことにつながっていると思われる。	医療との適切な連携は常に重要であり、利用者の状態を考慮しない単なる医療除外、医療への遠慮、ひとりよがりのケアにならないように注意し、引き続き介護と看護で連携しサービス提供を行っていただければと思います。

平成28年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	自己評価				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		
(2)利用者等の状況変化への柔軟な対応と計画見直し									
①	計画上のサービス提供日時に限定されない、必要に応じた柔軟な定期巡回・随時対応サービスの提供	15	計画上のサービス提供日時以外であっても、利用者等の状況に変化が生じた場合は必要に応じて新たに定期巡回・随時対応サービスの提供日時を設定するなど、柔軟な運営に努めている	○				本人、家族、ケアマネからの予定変更、追加訪問依頼を対応することは勿論、依頼がなくても、訪問時の状態にてヘルパー判断で随時訪問行うなど、柔軟な対応を心掛けている。	利用者等の依頼にとどまらず、状態に応じた柔軟なサービス提供を行っている。継続して下さい。この部分が充実していることで安心につながります。
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	○				毎月モニタリングにて評価し、利用者等の状況変化の早期把握に努めることができ、援助計画変更などの必要性を見出すことができる。	何のためのモニタリングかよく理解し、状況変化、早期把握、早期対応で利用者が安心して生活できるよう支援を継続して下さい。
(3)介護職・看護職の協働による一体的なサービス提供									
①	介護職と看護職の相互の専門性を生かした柔軟なサービスの提供	17	より効率的・効果的なサービス提供を実現するため、介護職、看護職のそれぞれの専門性を生かした役割分担が行われている	○				重複している内容も多く見受けられるが、日頃利用者の関わりの多いヘルパーが看護よりアドバイス・指導を受けることでサービス提供の向上につながってきていると思う。	ケアとは重複は常にあり、重複することの視点、理解を持つことは大きな利点であるため、これを大きく活かしたケアを行って下さい。

平成28年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	自己評価				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		
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		○			アセスメント指導助言を受けている。疑問な点はその都度確認し、指導いただいている。タブレット端末で看護の訪問記録を確認することができ、必要な指示が示されていることもある。	看護も介護もどちらが上であるというのではなく、同じ目線で違った専門性からより良いケアが実現できるよう努めて下さい。
(4)利用者等との情報及び意識の共有									
①	利用者等に対する当該サービスの趣旨及び特徴についての十分な情報提供	19	サービスの開始前に、利用者等に本サービスが「利用者等の在宅生活の継続」と「心身の機能の維持回復」を実現するためのサービスであり、訪問サービスは、その趣旨に沿って行われるアセスメントに基づき提供されることについて、十分な情報提供・説明が行われている		○			事前訪問時に説明は行っているが、施設入所までの繋ぎと考えているかたも多い。日頃援助の中でも在宅継続を目的としているように誰もが情報提供、説明が出来るように指導していくことが今後必要と思われる。	施設入所しなくても在宅で過ごせることを強く説明して欲しい。適切なケアの提供は利用者には先を見据えた生活、安心を提供することができ、「今が一番」良い生活であるという安心感の下、生活が出来るよう支援してください。
②	利用者等との目標及び計画の共有と、適時適切な情報の提供	20	作成した計画の目標及びその内容について、利用者等に十分な説明を行うなど、共通の認識を得るための努力がされている		○			計画作成時には家族、利用者に確認いただき、不明な点は説明を行うようにしている。利用者の理解力が乏しい時の説明は難しい。	利用者へは言葉(説明)だけでの理解以上に「実践されたケア」による説明で理解してもらえらると思う。難しい時もあるが、共通認識を得るために努力されていると思う。

平成28年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				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		
		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		○			家族に対しては在宅であればその場で相談・報告している。不在時連絡ノートを活用し、報告相談を行っている。緊急時はその場で家族へ連絡を入れるようにしている。	状況に応じた報告・相談が行われている。細かい連絡のやりとりでもご家族は安心すると思います。
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		○			毎月のモニタリングでの情報提供と状況変化ある時はその都度ケアマネに報告している。サービス日程はある程度ケアマネと決めている。実際は柔軟な対応を希望していることが多く、いつでも追加してほしいという意見が多い。	ケアの質を高めるサービス提供を常に念頭においてほしい。共同でアセスメントが行われていると思う。情報提供いただき、家族も含めてより良いサービスを提供していきたいと思っています。
		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		○			状態変化時は必要に応じて行っている。モニタリングや担当者会議を通して行うこともある。	サービスだけでは補えない部分をどのように組み立てていくかを課題としてより良いサービスにつなげてほしい。

平成28年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				外部評価コメント	
				実施状況					
				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		コメント
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	○				担当者会議、リハビリ会議等には出席するようにし、情報提供・共有ができてきている。	会議の結果の情報共有によりケアの質を高めてほしい。
(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)					担当者会議等で検討されることが多い。	適切な担当者会議にするためにも、サービス提供者全員の参加、意見、情報共有を目指してほしい。在宅ケアになると隣近所・地域の支えも不可欠であり、民生委員への支障ない範囲の情報提供をお願いしたい。

平成28年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	自己評価				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		
		26	病院・施設への入院・入所、及び病院からの退院・退所の際などに、切れ目のない介護・看護サービスを提供するために、必要に応じて多職種による検討や情報の共有が行われている(※任意評価項目)					退院カンファレンスに参加することで行っている。	退院前のカンファレンスの充実により、切れ目のないケアが行われるように努めてほしい。
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)					担当者会議、リハビリ会議等の場への参加を行い、情報提供や共有を行っている。	適切な担当者会議等は質の高いケアを実現できると思います。多職種との連携をこれからも続けてください。地域包括支援センターとの連携が大切です。

平成28年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				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		
3.誰でも安心して暮らせるまちづくりへの参画									
(1)地域への積極的な情報発信及び提案									
①	介護・医療連携推進会議の記録や、サービスの概要及び効果等の、地域に向けた積極的な情報の発信	28	介護・医療連携推進会議の記録について、誰でもできるような方法での情報発信が迅速に行われている	○				会議記録はセンター内にあり、閲覧できるようになっている。	会議参加者へのフィードバック、今後のケア推進のための課題等の提供をしてほしい。
		29	当該サービスの概要や効果等についての、正しい理解を広めるため、積極的な広報周知が行われている			○		豊田・栖吉コミュニティーセンター等にかかわりを持ち始めたところ。今後も継続していく必要がある。	地元の理解、協力は将来のケアの質を高める絶好の機会です。事業所から地域にという姿勢が感じられる。積極的の地域に発信してください。民児協へのアピール活動もあってよいのでは。
(2)地域包括システムの構築に向けての、まちづくりへの参画									
①	行政の地域包括ケアシステム構築に係る方針や計画の理解	30	行政が介護保険事業計画等で掲げている、地域包括ケアシステムの構築方針や計画の内容等について十分理解している			○		大まかにしか理解出来ない	地域包括ケアシステムはケアにかかわるすべての人が理解し率先して行動してください。地域の中で何が求められているか？考え、ぜひまちづくりに取り組んでもらいたい。
②	サービス提供における、地域への展開	31	サービスの提供エリアについて、特定の建物等に限定せず、地域へ広く展開していくことが志向されている	○				要望があれば、地域外でも検討しサービス提供している。	まずは地域内の掘り起こしが重要です。包括圏域だけでなく、可能な範囲で積極的にサービス展開をされている。

平成28年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				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		
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)					機会があれば参加してみたい。	地域包括ケアシステムとして当該サービスから見える地域全体のケアの充実、暮らしやすい町づくり等への積極的に参加する姿勢が求められています。
Ⅲ 結果評価(Outcome)									
①	サービス導入後の利用者の変化	33	サービス導入により、利用者ごとの計画目標の達成が図られている		○			在宅生活の維持が目標となっているケースが多く、その点では目標達成となっている。中には、入院、体調変化のある方もあり、目標変更するケースもある。	サービスを受けていなかった時に比べて、在宅生活等の向上が必ずあるはずです。生活の質の向上を常に求めて下さい。
②	在宅生活の継続にする安心感	34	サービスの導入により、利用者等において、在宅生活の継続に対する安心感が得られている		○			訪問時に直接、安心しているという言葉をお聞きする反面、常に誰かにいてほしいという方へは満たされていないと感じる。体調の変化、介護者の負担等にて施設等を考えている様子も見受けられることがある。	安心した在宅できるため生活に常に介護・医療の連携によりケアが提供されているという“現実”が重要です。安心感が得られている方もいるが、在宅生活に不安を感じる方もいるとのことで、ご利用者に寄り添ったサービスを引き続き提供してもらいたい。定期的に訪問するため、在宅生活を続けている方は安心だと思う。サービスだけでは限界があるので工夫の提案が必要と思います。