

令和5年度 こぶし24時間ケアサービスステーション美沢

自己評価・外部評価 評価表

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				コメント	外部評価 コメント
				実施状況					
				できて いる	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
I 構造評価 (Structure) [適切な事業運営]									
(1) 理念の明確化									
	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	8	1			「自分や家族、友人が利用したいと思うサービスの提供」の法人理念。「その人の築きあげてきた生活を支える」のこぶし園理念。美沢ヘルパーの理念として「任み慣れた地域で暮らせるお手伝いをお願いします」を掲げて事業所の目の付く場所に掲示している。	サービスにおける根本的な考え方をそれぞれの立場において明確に示されている。目の付くところに掲げられている事で何時でも理念に立ち返ることが出来ると思う。法人の理念・こぶし園の理念・美沢ヘルパーの理念とも利用者の立場に立って支援していきたいという思いが伝わる。
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	1			毎月事業所ミーティングでの確認を行い認識している。	事業所ミーティングでの確認の手法や内容を具体的に知れると良い。
		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	2			研修を通してアセスメントの理解を深め、随時担当利用者のアセスメントを行っている。オペレーターの判断能力の向上のため対応の指導を行っている。各職員には法人内外の研修の参加を積極的に促している。	研修で得たことを、他者に伝える事で更に理解は増すと思う。伝達研修も大事な研修の機会。有効利用して欲しい。 専門技術向上やオペレーターの判断能力向上のため対応技術の指導を行うなど職員の育成に取り組んでいる。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				コメント	外部評価 コメント
				実施状況					
				できて いる	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
I 構造評価 (Structure) [適切な事業運営]									
(2) 適正な人材の育成									
①	専門技術の向上のための取り組み	4	管理者は、サービス提供時の職員の配置等を検討する際、職員の能力が最大限に発揮され、能力開発が促されるよう配慮している	4	5			職員の訪問は誰が行っても同じサービスが提供できるように手順書や申し送りを配慮しているが、各々の職員の人柄、得手、不得手を考慮し訪問業務作成に反映させている。また事業所内の担当業務は職員の能力に応じた割り振りをを行っている。	職員の能力に応じて配慮されているが、どの職員が対応しても同等のサービスが提供できることが理想だと思う。 得手、不得手を考慮することでサービスの質向上にも繋がっていると思う。 誰が行っても同じサービスが提供できるように手順書などを作成し十分に準備した上で対応している。
②	介護職・看護職間の相互理解を深めるための機会の確保	5	介護職・看護職の間で、利用者等の特性・状況に係る相互の理解・認識の共有のための機会が、十分に確保されている	8	1			介護・看護の連携や主治医との繋がりにフェニックスネットワークの活用を行う事で随機応変な対応ができて良いと思う。情報共有が効率的に行えている。 啓蒙活動をしているがフェニックスネットワークの事業所が増える事で情報の共有、協力体制が高良くなると思う。	介護・看護の連携や主治医との繋がりにフェニックスネットワークの活用を行う事で随機応変な対応ができて良いと思う。情報共有が効率的に行えている。 啓蒙活動をしているがフェニックスネットワークの事業所が増える事で情報の共有、協力体制が高良くなると思う。

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	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]								
(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	6	3			利用者の希望も多様化している 為重要な対応だと思ふ。利用者 個々の状況に合わせた柔軟な対 応を行っていると思ふ。利用者の ニーズに合わせた職員シフトの調 整などきめ細かく対応している。 最適人員の配置によりサービスの 質向上に繋がるので良いと思ふ。
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	8	1			推進会議を通して評価しサービ スの向上に前向きに取り組んでい る。 推進会議の開催により他事業所 の取り組みを知る事が出来良い。 年2回の推進会議の為に中間報 告をもたえて取り組み状況が分か りやすく良い。家族やケアマネ ジャーからの意見が丁寧なまとめ られており改善策の取り組みにつ いて期待が持てる。 サービスの質の向上に対する意 欲が高いと思ふ。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				コメント	外部評価 コメント
				実施状況					
				できて いる	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
I 構造評価 (Structure) 【適切な事業運営】									
(4) 適切な情報提供・共有のための基盤整備									
①	利用者等の状況に係る情報の随時更新・共有のための環境整備	8	利用者等の状況について、(個人情報管理に配慮した上で)必要に応じて関係者間で迅速に共有できるよう工夫されている	9				フェニックスネットを通じて関係機関と情報を共有する仕組みが出来ている。フェニックスネットで連携していない事業所へは迅速に電話で連絡を行い情報共有に努めている。	フェニックスネットを使用し、利用者との情報を適切に共有できていないと思う。フェニックスネット以外でも電話で迅速に対応していると思えばならない内容や連絡方法の検討判断は常に行っていると思う。共有できていない事業所の対応がしつかり決まっている。フェニックスネットの写真機能を上手に活用している。確認ボタンを押すよう徹底するとより分かりやすくなると思う。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				コメント	外部評価 コメント
				実施状況					
				できて いる	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
I 構造評価 (Structure) [適切な事業運営]									
(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)	8	1			災害や感染症発生時の緊急体制はBCPとしてマニュアル化されている。ヘルパー独自での対応も構築している。夜間訪問の防犯としてセコム防犯ベルの携帯もしている。職員の体調不良や事故発生時の対応もマニュアル化されている。	マニュアル化されていて安心だが見作成したマニュアルを定期的に直し修正していくことと災害時の対応は組織全体として実施訓練を繰り返すことが大切。訪問先での思わぬアクシデント等に迅速に対応できるよう日頃から意識しておくことが大切。様々な状況にたいしてしつかり対応出来るように期待する。
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	8	1			「個人情報の正確性の確保」という原則に基づいて管理を行っている。	沢山の個人情報を取り扱っている為しつかりとした管理や配慮を求めていると思う。この項目は全員「できている」が望ましい。個人情報の取り扱いには十分注意してもらいたい。 「個人情報の正確性の確保」について具体的に知りたい。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				コメント	外部評価 コメント
				実施状況					
				できて いる	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
II 過程評価 (Process)									
1. 利用者等の特性・変化に応じた専門的なサービス提供									
(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1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	3			利用者の生活に合わせてアセスメントを行い、状態変化時は随時行っていき、また自立支援に基づいてサービスの提供を行っている。	利用者の状況に合わせて適切にアセスメントが行われていると思ふ。
		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	2			フェニックスネットを通して看護・介護相互のモニタリングやアセスメントを確認することが出来る。随時看護の助言を頂き支援に活かしている。	フェニックスネットを活用し、介護・看護間で随時情報共有が図られていると思う。両面からのアセスメントも適切に行われていると思う。担当者会議への看護の出席や意見聴取はあるか。
		13	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	5	4			利用者の自立支援に向けた援助を行い、随時アセスメントを行っている。ケアマネに提言し心身機能の維持回復への計画を作成するようにしている。	利用者の持つ持っている能力を大事にして自立支援に向けた援助に加え、ケアマネージャーとも連携しご利用者に見合った個別的な計画作成に取り組んでいると思ふ。 利用者自身が自立に向けた意識(現状を維持することも大切)を持つ事が大切。意識付けの為の本人や家族への働きかけをお願いしたい。 ケアマネージャーへの提言は難しいこともあると思うが近くで見ている事業所が利用者の理解者でもある為継続することが大切。

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	自己評価				コメント	外部評価コメント
				実施状況					
				できて いる	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
II 過程評価 (Process)									
1. 利用者等の特性・変化に応じた専門的なサービス提供									
②	利用者等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	4	5		利用者の「できること」を見極めながら援助を行うことで、重度化を防げるような計画となるようにサービス間でも連絡・調整を行い作成するよう努めている。	毎日見ているヘルパーさんだからこそ気付ける変化やその人の有する能力を誰よりも把握していると思う。業務に流されず意識的な関わりをして頂きたい。計画作成する上での着目点が非常に良いと思う。重度化予防できる計画にしたいと思う。重度化予防に繋がりに良いと思う。利用者との着目に着目し、医療依存度を高め過ぎないような計画作成に取り組んでいる事が伺える。今後も関連サービスと情報交換や共有を行いお互い早期対応できるように努めたい。	

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	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない	
II 過程評価 (Process)								
1. 利用者等の特性・変化に応じた専門的なサービス提供								
(3) 介護職・看護職の協働による一体的なサービスの提供								
①	介護職と看護職の相互の専門性を生かした柔軟なサービスの提供	17	より効果的・効果的なサービスの提供を実現するため、介護職、看護職のそれぞれの専門性を生かした役割分担が行われている	7	2			医療的な処置や助言が必要な場合は適宜相談し対応している。介護・看護でそれぞれの専門的視点での役割分担が出来ている。 介護・看護のそれぞれの専門性を活かしてサービス提供されている。必要に応じて相談する等柔軟な対応ができていていると思う。定期巡回・随時対応型訪問介護看護の強みがしっかりと活かされていると感じる。専門的視点でそれぞれ役割を行っていている。ヘルパーの気付きはとも参考になる事が多い為何かあかあれば迷わず連絡して欲しい。
②	看護職によるサービスの提供に関する指導、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	6	3			日々の記録やモニタリングでの情報共有がしつかりできている。日常生活の様子やかかわり方など参考にしている。 医療的な観点について、適宜助言指導が行われている。

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	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない	
II 過程評価(Process)								
1. 利用者等の特性・変化に応じた専門的なサービス提供								
(4) 利用者等との情報及び意識の共有								
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の「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のあり、訪問サービスは、その趣旨に沿って行われること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	8	1		契約時や計画書の更新、変更時に説明を行っている。また支援中でも随時自立支援の為にサービスと話す事を説明している	契約時以外にも支援中に適宜サービスの説明をしていることは好ましく思う。利用者の中にはすぐ忘れてしまう方もいる為ぜひ続けてもらいたい。 利用者や家族にとって契約内容や計画その文は難しいと思われがち。一度で理解できない場合は繰り返し説明を。質問しやすい雰囲気作りも必要。
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	4	5		計画書を確認していただく際に分かりやすくかみ砕いた説明を行うようにしている。また利用者へ支援の意図を必要時説明している。	計画書に関し分かりやすく説明する事で理解し易くなる。引き続き継続してもらいたい。
		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	8	1		状況の変化について随時ケアマネを通じて家族へ周知し必要時は助言や相談をしている。	状況変化について見極めて対応しケアマネージャーとも連携して家族へ連絡も迅速に行われている。日々の細かな情報交換が利用者、家族、ケアマネージャーや他事業所との信頼関係に繋がっている。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				コメント	外部評価 コメント
				実施状況					
				できて いる	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
II 過程評価 (Process)									
2. 多職種連携に基づいた包括的・継続的マネジメント									
(1) 共同ケアマネジメントの実践									
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	8	1			フェニックスネットや電話にて状態変化を伝えている。必要時担当者会議を行いサービスの提供日時を共同で決めている。	ケアマネジャーと連携し、利用者の状況に見合ったケアプランの作成に適切に取り組んでいる。
		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	5	4			福祉用具の使用の提案や買い物支援はインフォーマルサービスの活用を提案している。	インフォーマルサービスの把握に努めて連絡先が広がると良いと思う。目標達成の為地域サービスを取り入れるのは良いと思う。
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	7	2			サービス担当者会議や照会にて各サービスの状況報告が行われている。またフェニックスネット、電話で情報共有を行っている。	適切に行われていると思う。担当者会議に出席しない職員への周知を担当者会議等でしっかりと行なって欲しい。 必要に応じて他職種間でフェニックスネットを有効活用し、情報共有できていると思う。 少しずつ担当者会議も再開できるようになって、関連職種と連携を合わせて意見交換できるので嬉しく思う。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				コメント	外部評価 コメント
				実施状況					
				できて いる	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
II 過程評価 (Process)									
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									
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)	2	5			他職種交流会などを通じて様々な意見を頂く。必要時はケアマネに提案する。	利用者が色々な選択ができるよう、他職種交流会で得た情報をケアマネージャーに共有すると良いと思う。必要時は、包括主催の他職種交流会や地域ケア会議を活用してもらいたい。また美施の内容について提案を貰えたらありがたい。
		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)	4	3			カンファレンスを通じて情報の共有やニーズの把握を行っている。	入院時の情報提供、退院時のカンファレンスを通して、病院や施設との細かい情報交換が利用者にとって安全で安心な(入院)生活に繋がると思う。
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、必要に応じて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)	3	4			担当者会議内で必要な支援内容の話し合いを行い、各職種から専門的な意見交換の上サービス計画書へ反映させている。また随時ケアマネを通じてヘルパー内から出た意見を提案している。	他職種間の関わりの中で在宅生活がサポートされていると思う。それぞれの専門性を生かした支援内容を反映してもらいたい。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				コメント	外部評価 コメント
				実施状況					
				できて いる	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
II 過程評価(Process)									
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				介護医療連携推進会議の資料や会議録の配布を適宜受けている。また会議後も地域連携の点などで積極的に提案や相談を受けている。閲覧可能な状態で全職員が内容まで理解できると更に良い。	
		29	当該サービスの概要や効果等について、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	5			広報周知は「美沢だより」を通して行っている。他の周知方法を検討中である。 町内会に「美沢だより」を回覧する事で地域の理解は広まっていますが、感ぜる。便りを読まない方、読めない方への周知が課題と思われる。施設の説明会や相談会があっても良いと思う。広報誌以外の活動を期待する。 今後も引き続き情報発信して欲しいが他の周知方法について検討し、より多くの方にサービスを知ってもらいたい。	

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				コメント	外部評価 コメント
				実施状況					
				できて いる	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
II 過程評価 (Process)									
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		7	2		年度始めの4月研修にて毎年説明をされているが、職員全員の理解には乏しい。	行政の取り組みは理解が難しいと思うが研修する事は良いと思う。今後制度改正もあり常に情報収集に努めて、全員が理解を深められるようにしてほしい。
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	6	3			包括エリアを中心にサービス展開しているが固執せず、柔軟な対応でサービスをを行っている。	受け入れに積極性を感じる。柔軟な対応でサービス展開ができていく。引き続き包括エリアを中心に柔軟なサービスを行って欲しい。
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意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)	1	5			介護医療連携推進会議において利用者災害避難に対する意識や対応について問題提起した。今後も包括等を通じて地域の取り組みなどを知るようしていく。	介護医療連携推進会議で課題と感じたことをそのままにせず、地域機関と連携し積極的に課題解決に向けて取り組みを行っている。それぞれの立場から、災害避難について「できること」や役割などを話し合うことが出来たと思う。今後もこうした取り組みを続けて欲しい。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				コメント	外部評価 コメント
				実施状況					
				できて いる	ほぼ できて いる	できていない ことが多い	全く できて いない		
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	7	2			サービス内容はご利用者の状態 が変わったら随時更新し目標達 成に向けて見直しを行っている。	段階を踏みながら利用者の状態 に応じた計画目標が立てられてい ると思う。 計画→実行→評価→改善 (PDCAサイクル)を意識して利用 者自身が自己の目標を意識して 生活し、できるような努めて欲しい。 目標達成に向けその都度ハード ルを変更しており良いと思う。今後 も継続して欲しい。
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	6	3			定期訪問の他随時訪問を行うな ど柔軟な訪問を行いテレビ電話の コールがある事でいつでも来ても らえる安心感に繋がっている。ま たアンケート調査から安心出来る と答えた方が多く見られている。	他にはない素晴らしいサービスだ と感じる。可能な限り住み慣れた 在宅で安心して生活出来る取り組 みが行えており良いと思う。利用 者だけでなく、離れて暮らす家族 にも大きな安心感に繋がっている と思う。サービスを利用する事で 在宅生活の継続に対する安心感 は高まると思う。アンケート調査か ら「安心出来る」との回答が多く 見られている事から今後により良 いサービスの提供を期待する。

