

メッツ川崎ヘルパーステーション 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									
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	3	5	3	1	理念について、職員の一部は 理解出来ていないところもあ る。機能維持については一定 期間で見直しをおこなってい る。	どのような事業所理念を掲げていますか。理念は継続し ていくことで理解していくと思います。概ねできていること を確認しました。施設職員の対応は明るく理念の理解は 徹底できていると思われる。職場のコミュニケーションも 良好と思われる。新潟県の介護サービス公表システムに も運営方針が掲げられている。
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		7	3	1	一部職員は理解できていない ため、理念を意識するための 工夫が必要と思われる。事業 所内研修を行って、理解を深 めたい。	どのように工夫すると効果的だと思いますか。(「定期随 時とは…」と職員が他人にわかりやすく説明できるような 取り組みをすると、職員自身の理解も深まると思います。) 理念は継続していくことで理解していくと思います。具体 的にどういう部分について一部職員は理解できていない のか教えてほしい。人材の育成にはできる限り努力して もらいたい。
		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	1	5	5	1	法人内で、毎月一回の研修を おこなっている。法人外の研修 には、一部の職員しか参加で きていない。研修の内容は多 岐にわたるが定期巡回に即し た内容になっていないので事 業所独自で研修を行う予定。	どのような研修を行っていますか。(定期随時サービスの ポイントをとらえた内容?) 勤務の都合もあるとは思いますが、多くの職員が参加で けると良いと思います。研修参加人数を増やす工夫があ れば教えてください。この実施状況を確認しただけでは ばらつきがあって何とも言えない。人材の育成にはでき る限り努力を。昨年の研修会では多くの職員が参加し熱 心に聴講していた。レポート提出など技術の修得のため のシステムが構築されている。

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				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	2	⑤	4		個々の職員の適正に配慮し配置している。勤務の関係で配慮できないこともあるため。同性介助やお客様との相性も考慮して人員配置を行っている。	たとえば、具体的にどのようなように配慮して配置していますか。職員にやる気を持たせ能力を生かすことのできる職場です。良いと思います。自己評価(実施状況)のできていないことが多いとは具体的にどうということか。
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	5	⑦	3	一日一回(10-15分)のカンファレンスを行うことで、認識の共有は確保される。	毎日、情報共有のための機会が確保されていて良いと思います。利用者様の状況をどの職員に聞いてもきちんと返答をいただける。情報共有が十分にされている。毎日のカンファレンスは相互理解に良いと思います。できていることを確認できました。利用者への対応を見ると良好と思います。	
(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	1	⑦	3	ご利用者個々の特性や状態に応じた、職員配置をおこなっている。同性介助やお客様との相性を考慮して人員配置を行っている。	たとえばどのような配置を行っていますか。(ホーム独自の取り組みであるが)サロンの開催により介護予防・コミュニケーションの場の提供がされている。良いと思います。概ねできていることを確認できた。	
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	1	⑧	2	職員に会議内容を伝えることで、サービス時の参考となっている。今後も会議内容を回覧し徹底していく。	勤務の都合もあるのかもしれませんが、介護職員も出席しても良いと思います。継続してください。概ねできていることを確認できた。	

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	2	8	1		ヘルパー看護師間の情報共有はできているが、ケアマネとの共有は出来ていないところもある。円滑な情報共有のための工夫は特に行っていないが今後検討したい。フェニックスネットはナーシングホームメッツ川崎が登録している。一体型の強みとしてヘルパー、看護師間の情報共有は毎日カンファレンスを行っている。	(できているできていないというよりは)円滑な情報共有のために何か工夫は行われていますか。横との情報共有を継続してください。フェニックスネットは利用されているでしょうか？ヘルパー・看護師間の情報共有の方法をお聞かせください。概ねできていることを確認できた。
(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	5		緊急体制は、法人内で対策が取られている。(連絡網の作成、研修等)夜間の訪問時については、今後作成していく。具体的には火事を想定したもの。	取られている対策はどのような緊急時を想定したのですか。
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	3	7	1		法人内の研修にて、個人情報の保護に関して学習、注意喚起している。今後は定期巡回に合った内容の事業所内研修も行う。	定期随時ならでの工夫等ありますか。(個人情報の研修は定期随時サービスに合った内容も含まれていますか)個人情報の管理保護には特別な注意を払ってください。(現状は良好と思われる)可能であれば今後合同研修を希望したい。概ねできていることを確認できた。

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	4	2		定期的に援助の見直しを行い、利用者の生活リズムに合わせて変更している。日常の会話等からアセスメントを行っている。	定期的に見直しが行われている。24時間の生活リズムはどのようにアセスメントしていますか。概ねできていることを確認できた。具体的に変更の多い方はどの位で変更していますか？
		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	6	4	2		両者のアセスメントの突き合わせは行われていないが、カンファレンスにて、情報の共有はできている。今後情報の突合せも意識してカンファレンスを行う。	つき合わせの必要性についてはどのように考えていますか。概ねできていることを確認できた。カンファレンスはいつ行うのか、こまめに行っているのであればとても良い。
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	7	2		回復より維持を目的とした、計画を作成している。利用者一人ひとりにとって先を見据えた介護で維持回復を目指していきたい。	「回復」となると難しいものでしょうか。全員とはいわなくても、介護度低めの方はどうでしょうか。未来志向型の意味が分かりにくい。専門職ならなんとなく理解できるが地域住民にとっては理解できないのでは。個々の利用者の状況に応じた計画を継続してください。「生活リハビリ」という言葉があるが回復が見込める部分のある場合はぜひを目的とした計画を作成し、介入による回復を目指してほしい。維持することもとても重要なことです。

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									
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		⑩	2		本人、家族の意向に沿った、心身機能維持を目的とした計画の作成を行っている。意向の違いがあった場合はよく伺ったうえで専門家としての助言を行い、対応している。	本人と家族の意向に違いがあるときはどのように対応していますか。変化を予測し、先を見越したケアを踏まえた計画ですか。「従来」思考とは志向とは何であり、未来志向とは何を指すのか地域住民にも理解できるような説明が必要。病気によっては今後の予測がつく場合もあります。重度化する前に計画に入れることは可能でしょうか？
(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	5	⑦	1		本人の状態に合わせた、柔軟な対応に努めている。看護師は随時訪問を行っていないため、出来ていないと回答している。「	ほとんどの人が「(ほぼ)できている」と回答していますが、「全くできていない」と答えた方はどのように判断して回答したのでしょうか。(自分が日時を設定する立場ではないから、というのであればわかるが)大変でしょうが継続してください。柔軟な対応を継続してください。概ねできていることを確認できました。
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	3	⑧	1		サービス提供時に得た情報は、すぐ共有しているが、適宜計画の見直しは行っていない。	適宜計画の見直しをすべきというよりは、利用者等の状況変化を的確に捉え必要に応じて反映させることが大事なのかと思います。情報共有は徹底してください。その後計画の適宜変更にも努力してください。現状は良好と思われませんが完全なものはありませんので、概ねできていることを確認できました。

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									
(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	4	7	1		一日一回のカンファレンスにて密に連絡を取り、役割分担ができています。	それぞれの専門性はサービスにどのように反映されていると感じますか。とても良い。情報共有、役割分担は適切にできていると思われま。概ねできていることを確認できた。
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	4	8			カンファレンスにて、看護師から介護士に、利用者個々又は全般的な指示や助言を行っている。	利用者それぞれに対しての助言ですか。それともサービス全般的な助言ですか。とても良い。良好と思われま。概ねできていることを確認できた。
(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	7	2		管理者より、入居されてサービスを開始する時に、説明を行っている。利用者家族に説明は行っているがすぐに理解されている感触は得られなかったので工夫したい。	利用者家族に説明した際の感触はどうですか。(従来の訪問介護との違いの面や、利用者家族にとっては利用前だと説明だけではなかなかわかりにくいサービスだとおもうので)入居者家族にも十分な情報提供が行われていると思われま。概ねできていることを確認できた。

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									
(4) 利用者等との情報及び意識の共有									
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	1	7	4		計画作成者が本人や、家族に説明を行っている。利用者が理解されているかについては不明と思われるため。	利用者等と共通の認識をとれていると感じますか。できていないことが多いにつけた4名の理由は何か。努力されていると思います。
		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	1	10	1		状況に変化があれば、家族に連絡し、サービスの変更を行っている。	状況の変化に対応してサービス提供を行っている。概ねできていることを確認できた。家族への連絡はいいと思う。努力されていると思います。
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	1	10	1		月一回のモニタリングにて、状況を報告し、変更の必要があれば、その都度話し合いを行っている。	利用者とは日々接している定期随時事業所は、ケアマネにどのように情報共有していますか。概ねできていることを確認できた。良い。
		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	1	7	4		情報の提供には努めているが、提案には至っていない。提案する材料を持っていないため。今後は検討提案できるように努めたい。	提案の必要性まで感じていないということですか、それとも提案しにくいということですか。ホーム入居の利用者が多いところではあるが、地域内の資源活用面から、多様な資源についてはどのように考えていますか。提案に至らない理由は何か。

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									
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	3	7	3		担当者会議の場で、情報の提供に努めている。	多職種への情報提供に努めている。概ねできていることを確認できた。利用者様の満足度を上げるための有意義な会議になっている。
(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となる、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)	1	3	2		ケアマネを通じて行われている。	たとえば包括的なサポートについてどのような検討が行われていますか。定期随時事業所としての関わりはどうでしょうか。どのくらいケアマネを通じて行われていますか？ケアマネを通じての相談を受けている。
		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(※任意評価項目)	2	3			事前面談やサマリーにて、多職種との情報共有に努めている。	ケアマネ等に対して、支援に必要となるサービス(インフォーマル含め)等提案することはありますか。概ねできていることを確認できた。他職種連携にあたり、こちらのソフト面・ハード面両方において至らない点、改善すべき点があるが、今後とも連携を図っていきたい。

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)									
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)		3	2		現在はできていない。	今後も、在宅の方への支援も視野に入れ頑張ってください。今後検討している方策があれば教えてほしい。
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		5	3	3	会議記録の公開はできていないが、情報の伝達に努めている。速やかに発信できていないため、全くできていないとなっている。	当該会議については、会議での報告や助言等の記録を公表しなければならないことになっていますので、公表してください。(赤本にも書いてある。公表は職員に限ったものでもない)全くできていないについた3名の具体的な理由を知りたい。
		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		5	5	1	積極的な広報はできていない	今後も地域に対しての情報発信に努めてください。今後に期待します。地域の回覧板を通じて広報活動を行ってはどうか。関係者とは誰のことを指しますか？

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		④	3	3	十分に理解出来ていないため、今後の課題としたい。	一緒に理解を深めていきたいです。今後に期待します。
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	2	現在外部利用者は少ないが、今後、地域に展開出来るよう努める。	地域への積極的なサービス展開を期待しています。今後も制度の理念に沿ったうえでの事業展開に大いに期待します。よろしくをお願いします。
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)		1	2	③	ネットワークを活用し、介護や看護のサービスの提供に努める。	どのようなネットワークを活用していますか。定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスはまだまだ市民には認知されていないため、積極的な市民への啓発を望みます。・介護医療だけでなく、他職種の方々と連携し、地域に根差したサービス提供の拠点となることを期待します。

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	1	11			カンファレンスにて、目標の達成度を検討し、達成できるように支援している。	状態が似ている方もいるかもしれませんが、利用者個々に合ったものとなっていますか。概ねできていることを確認できました。
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	1		定期的に職員が訪問することで、安心して生活を送られている。(利用者からの声があった)	コメント欄の「安心して生活を送られている」というのは、利用者からの声ですか。事業所の感触ですか。概ねできていることを確認できました。