

H 31年度 自己評価・外部評価 書

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	7	4		1	<ul style="list-style-type: none"> ・住み慣れた地域で暮らしたいと思う人が大半であり、自分らしく在宅生活が継続できるように努めている。 ・事業所に独自の理念を掲示しており、それを基にサービス提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所の理念に基づき、日々実践されていると感じられる。 ・独自の理念が掲げられていて、会議でも確認できる様配慮されている。 ・理念の周知とそれを基としたサービスを提供されていると思う。ただ、個々の家庭環境もあるので、柔軟な姿勢も大切だと思う。 ・理念が明確化されており、かつ共有されている。 ・独自の理念があり、事業所内に掲示していることはいいことだと思います。定期的に共有して頂きたいと思います。 ・出来るだけ、なりたい姿で支えていただけている。
(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	2	9		1	<ul style="list-style-type: none"> ・意識づけるように年間事業所計画に反映し、ミーティング、研修などを通して理解をするように努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・理念があつて日々の実践があること意識付けを行うために、朝のミーティング時などを活用して唱和するのも有効かと思ひます。 ・定期的な意識確認、今後もお願いします。 ・当該サービスは特性を理解するのが難しいため、職員の方にはそのメリットを十分に把握できるよう、今後も務めていただきたいと思ひます。
		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	3	9			<ul style="list-style-type: none"> ・職員の不足部分を個別研修計画で目標に上げ、技術向上に努めている。 ・具体的な仕組みはないが、経験を積み、その中で相談やアドバイス等を経て判断能力の向上を目指している。 ・本人の興味があるもので上司からの依頼によって外部研修参加の機会を多忙な業務の中でも作る努力、実績がある。 ・研修会に参加し、行動の確認や質問したり技術の向上に役立っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・年間計画に研修予定がきちんと掲げられている。内容も多岐に渡り、参考になる。当事業所では、研修参加者は伝達講習を行っている。復習にもなり他者に伝える力も身につくので実践している。 ・研修などで学んだことを、スタッフ全員に情報提供するシステムを作ると学びが深まります。 ・忙しい中でも職員に学ぶ機会を提供できるかは管理者の強い意志と時間マネジメント力だと思います。引き続き頑張って下さい。 ・定期的な研修等して頂いているのは会議で分かっています。外部のサービスからすると評価しにくい状況です。

タイトル 番号	タイトル	異動の 職員に 事業 所独 自の理 念を しっか り伝え	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	8		<ul style="list-style-type: none"> ・努力はしているが、得意、不得意や向き、 不向きがどうしてもあるが、職員数、勤務体 制の都合で配慮できない場合がある。 ・管理者との面談があり能力開発が促され るよう配慮されている。 ・職員の特性を見て管理者やサ責が判断 し、業務が組まれている。 ・同行の訪問は大変勉強になり、これから も続けてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・単独業務なので、同行で他者のスキルを垣間見る機会はお互いにメリットが ありそうですね。新人職員だけでなく、定期的に行えると良いと思いました。 ・面談で、スタッフ一人ひとりがモチベーション上がるよう少し高い目標の具体 的共有をお願いします。 ・自己評価でも「できている」「ほぼ出来ている」となっていることから、引き続き サービスの特徴を生かした職員配置をお願いします。 ・難しいケースも多くあり、同行訪問を組み込みながら努力されている。 ・良い取り組みは継続してください。 	
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	4	8		<ul style="list-style-type: none"> ・フェニックスネットで情報は共有している が判断に迷った時は看護に支持を求めたり 報告している。 ・担当者会議や電話、タブレット端末を通じ て相互の情報が把握しやすい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・困難事例では、相談の連絡をもらい、お互いの情報をまとめながら、課題を 明確化することが出来ました。 ・相互理解、認識の共有はされていると感じます。 ・ICT活用良いですね。 ・引き続き介護と看護の連携を深めてケアに努めていただきたいと思います。 ・フェニックスネット以外でも情報共有しており良い。 	

タイトル 番号	タイトル	異動の 職員に 事業 所独 自の理 念を しっか り伝え	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	4	8		<ul style="list-style-type: none"> ・フレックスタイム制のように出勤時間を変更したり、業務シフトの工夫し、利用者様のニーズに沿えるように最大限努力している。 ・柔軟に対応できるようにすると、他職員が重荷になることがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・人員が限られているのですから、事業所として出来る範囲の線引きをすることも必要かと思えます。働きやすい職場づくりをしてください。 ・アセスメントで相互に負担ない様にしたいですね。 ・定額制のサービスであるため、利用者の全ての希望に沿うように対応しようとすると限界があると思います。出来る事と出来ない事があることを利用者・家族にあらかじめ説明を行ったうえで、理解を求めているかがでしょうか？ ・利用者にとって柔軟な対応をして感謝されると思います。制度の中の柔軟性を職員限定の柔軟さは違います。 ・利用者の意向と職員の負担、両方検討していくのは大変ですが、頑張ってください。
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	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	9	2	<ul style="list-style-type: none"> ・意見をもらう機会が少なくなったので、多くの助言が頂けるよう工夫が必要。 ・コミュニケーションをはかり情報共有を積極的に行っていく。 ・議事録はあるが当事者しか把握していない。助言等をサービス提供に反映できるよう取り組んでいるが人員に余裕がなくていけないことが多い。 ・会議開催に伴いサービスの提供に適切に反映されている。 ・頂いた助言に対し、どのように対応するか考えられていると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・せっかくの会議なので、出席者全員からの意見が聞けると良い。 ・年2回の会議のため、正直前回の内容を忘れていていることがある。助言を得て対策にあがったことへの取り組み結果があいまいになってしまいがちなので、参加する側としても積極的に質問や意見を出していきたい。 ・タブレットで各スタッフへ連絡してみたいかがでしょうか。 ・会議での情報がすべて事業に反映出来る訳ではないと思います。これは！というヒントが一つあったら必ずやってみるという強い意志で取り組んでください。 ・会議形式だけでなく、もっと自由な意見ができる様な雰囲気での集まりの機会を増やし、本音の気持ちを聞く必要もあるのでは？ ・直接の発言内容のみならず、それに関する繋がってることなど、イメージ出来るとよりその発言が生かされるのではないのでしょうか。 ・事業所側で指名した委員に意見を求めるだけでなく、自由に発言できる機械や雰囲気づくりに努めてはいかがでしょうか。 ・助言の全てを反映させる必要はありませんが、どのような話し合いが行われ、どのような意見があったかについては、参加者から他の職員に簡潔でもいいので共有して頂きたいと思えます。 ・年2回としたためある程度委員を継続していくとだんだんと理解が得られると思う。

タイトル 番号	タイトル	異動の職員に事業所独自の理念をしっかりと	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	5	7	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急性がある時は連絡を取り合い、多職種で情報共有が早くできるように努めている。 ・タブレットにて情報や状況をきちんと報告され、スムーズに対応できるようになった。 ・気になった事や変化が生じた場合、すぐに報告している。 ・写真等も使い、タブレット(フェニックスネット)上で情報を共有、助言をし合える環境になっている。 ・情報はケアマネージャーが集約し迅速に対応されていると感じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・単身行動で夜間ケアもあるため、台風等、危険な時の対応をしっかりと定めて、いつでも確認出来る形にしていきたい。 ・フェニックスネットの情報で日々利用者さんの生活が把握でき安心しています。記録も読みやすいです。 ・利用者の状態の迅速な情報共有は重要であると考えます。仕組みを有効活用した共有を引き続きお願いします。 ・変化あり。異常ありのチェックがあり、他サービスも見やすく情報が取れるようになっています。 		
(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)	2	9	1	<ul style="list-style-type: none"> ・運転速度を意識し、交通安全に努めている。 ・災害時の職員行動規定が決まっており、研修を通して地震等災害時の職員協力体制の再確認を行っているが定期的に確認する必要がある。 ・夜間の事務所周りの電灯の延長をしたが、夜間の防犯対策はまだ不十分であり、嵐の中の訪問など職員を守る対策強化の必要を感じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の対応については毎年机上での確認と、実際の訓練が必要だと感じる。職員が同じ行動ができるよう、災害時の行動マニュアルをフロー化し、各人が常に携帯するとよいと思う。 ・単身行動で夜間ケアもあるため、台風等、危険な時の対応をしっかりと定めて、いつでも確認出来る形にしていきたい。 ・職員が使命感で危険を顧みず仕事を全うしようとしない様にならなければいけない。日々の教育、必要時の明確な指示出しの必要性を私自身感じています。 ・日々の疲労や精神的不安からくる注意不足による交通安全に各自、再確認する事。災害対応は難しい面が多いが、役割分担の明確化と訓練が大切だと思う。 ・災害の研修は引き続き継続してほしい。 ・自然災害であらかじめ予測できるもの(台風、大雪、大雨)は、その準備しながら安全に対応をお願いします。夜間、懐中電灯は？ ・近年は地震、水害、雪害等の災害が頻発しています。マニュアルの更新や研修、訓練を重ね、災害時に具体的にどの様な行動をとるべきか全職員でシミュレーションを行ってみてください。 ・自分自身で通報する準備をしておくこと良い。押せばすぐどこかへつながる(音を出す。光を出す。) ・災害時、声をかけていただけただけありがたい。 ・身を守るの第一で。 ・災害には色々。防犯ブザー。具体的に何度も行おうべき。 ・職員を守るための防犯対策を考えなければと思います。 	
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	8	3	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットはパスワードで保護されている。書庫や事務所は不在時施錠を徹底している。 ・個人情報の取り扱いマニュアル、事業所内のルールを明確に決めてあり、皆が同じ認識で取り扱っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・鍵の管理などは実地調査等も経験されてしっかり整備されていると思います。 ・車内の荷物管理は個人の責任になるので、新人職員の指導が必要だと思います。(定期指導) ・”できている”評価が多くしっかり管理されているのがうかがえます。 ・個人情報の保護と関係者の共有化の面で線引きの難しい面があるので、状況に応じて情報交換をする必要もあるのでは？ ・今後もマニュアルルールの徹底を続けてください。 ・出来ているという回答が多数であることから、引き続き管理をお願いします。 		

タイトル 番号	タイトル	異動の職員に事業所独自の理念をしっかりと	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	2	9	1	<ul style="list-style-type: none"> 今年度の喜多町の研修で一日の利用者の過ごし方に着目している。 仲間との意見交換、毎日の訪問によって、変化に気付き、正しいサービスが受けられるようにアセスメントし、ご家族、本人、ケアマネ、多職種に提案、相談している。 利用者一人ひとりにそれまで積み重ねた生活リズムがあるので、そこに配慮しながらアセスメントを提案している。 こちらのペースにならないよう、利用者の気持ちを汲み取ったサービス展開するよう心がけている。 	<ul style="list-style-type: none"> 限られた時間の中で、多数の利用者のそれぞれの意思に100%即した対応は困難かと思えます。利用者それぞれの生活の中で一番重点を置くことを大切に、利用者・提供者が話し合いを十分に行っていると思います。 生活の仕方、ケアを提供しやすい(受け入れられやすい)タイミングに合わせてサービスを提供されている。もう少し早いタイミングでサービスができればいいと思うこともあるが、物理的に難しいと推察しています。 この実行はなかなか簡単な事ではないと思いますが、左記の気持ちを忘れずお願いします。 柔軟に対応が出来る事がこのサービスのメリットであると考えますので、引き続き利用者生活や状況に合わせたサービス提供をお願いします。 ケース検討会の様子からこのサービスで支える意識生活を支える意識が職員の中にあると感じる。 	
		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	4	8	<ul style="list-style-type: none"> 状況、状態が変わった時、アセスメントを行っている。 些細な事でも連絡を取り合う関係作りができています。 タブレット(フェニックスネット)で情報は共有しているが、突き合わせ等は時間に余裕がなくてできていない。 毎月のアセスメントを行い、両者の共有、突き合わせが行えていると思います。 	<ul style="list-style-type: none"> 特に変化がない利用者であれば電子媒体での連携でもよいと思いますが、変化がある利用者については会議等で意見交換をする場がもてると良いと思います。 自分で出来る事は自分でしてもらう事をベースに維持(あるいは回復)を目指した計画が立てられている。 アセスメント大変かと思いますが、ご苦勞様です。 ヘルパー側からの発信のみでなく、医療側からの提案や問題解決策も出していただくとICT効果がより出ると思う。 		
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	8	1	<ul style="list-style-type: none"> 自宅に戻る以上出来る事はやって頂くように自立に向けた計画が作成されている。 重症の方が多く回復より維持を目的とした計画を作成していることが多い。介護度の軽い方の先を見据えた維持回復を目指していきたい。 事例検討など課題、評価しケアマネにも提案している。 ケアプランを基に利用者の心身機能を生かせる計画を管理者、計画作成責任者に相談し作成している。 	<ul style="list-style-type: none"> 自立ということが利用者にも理解され、共に計画できるように取り組む必要がある。 本人、家族と一緒に考えたケアプランであれば自立方向に向けると思います。 能力引き出しながらの計画、そして実行、その為の言葉かけ、難しいと思いますが頑張ってください。 今後もケアマネに積極的に提案し、自立に向けた支援をお願いします。 	

タイトル 番号	タイトル	異動の職員に事業所独自の理念をいつか	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								
(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に、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	3	<ul style="list-style-type: none"> ・重症化しないように小さな変化でも情報共有しケアマネ、看護その他の助言を受けることによって早めの対応(受診や訪問の追加)をし、入院にならないように努めている。 ・ケアマネージャーや家族の意向により決めることが多く、今後は変化を予測、リスク回避という視点を持って計画を立てて行く必要がある。 ・管理者、計画作成責任者に指導助言をもらい、計画作成をしている。 ・医療については利用者や家族の意向が強い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・医療面において、それぞれの利用者によって独自の考えはあると思うが、自分自身の意見として必要なことは述べていける環境にあると良い。 ・本人、家族と一緒に考えたケアプランであれば自立方向に向けると思います。 ・例えば、むせる事が急に増えてきたなど思った時、本人の身体の要因だけでなく、外部の要因がないか早めに察知することで肺炎が防げます。(外部の要因:食事形態、介助方法など)外部の要因に関してはヘルパーさんが情報をたくさん持っているはずなので、早めに教えてもらおうと良いと思う事例がありました。 ・出来ていると感じている職員と、出来ていないと感じている職員との差が見受けられるようです。日々の業務が多忙だとは思いますが、出来ていない方を対象にフォローアップ等の内部研修は行うのはいかがでしょうか。 ・制度の中のNSの部分を強化していくと良いと思う。 	
(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	11	1	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の体調や生活の変化にに合わせて随時訪問したり、定期訪問の見直し、時間、訪問回数の変更を行っている。 ・利用者の状況(コールや体調不良)に合わせて、ケアマネや多職種に連絡を取りながら、極力ご希望に添えるように努力している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務のやりくりは大変ですが、努力されていると思います。必要度を察知する力もそれぞれの方がお持ちなのだと思います。 ・本来の「随時」が出来ていること、嬉しいです。 	
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	8	4	<ul style="list-style-type: none"> ・モニタリングの方法を変え、紙ベースからフェニックスネットで確認できるようにした。 ・月に1度モニタリングを行い、ケアマネとも情報共有し、変化の早期把握と対応が行われている。モニタリングでなくても変化時は電話、FAXでも早急に対応している。 ・ICT活用事業所が増え、状況や状態の変化をリアルタイムに把握できるようになり、状況変化時には計画への反映が行われている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・日々のケアの中でアセスメント評価がなされているからこそ上記の様な柔軟なサービスの展開につながっているのだと思います。 ・PDCAサイクルできていますね。 ・ICTを積極的に活用している先進的事例であると思います。 ・まだまだ有効に使用できる方法はあると思うので提案していくと良い。 	

タイトル 番号	タイトル	異動の職に 事業所独自の 理念を しつか	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	7		<ul style="list-style-type: none"> ・看護を利用していない方には介護職から医療的な助言をしなければならないこともあるので、定期随時には必ず看護を導入した方がよいと思う。 ・医療が必要な時には早めに相談、連絡し、対応して頂くことで看護職と介護職で分担ができています。 ・看護さんに助言や確認の電話を入れることで安心して援助ができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護職からの情報提供により気づける異常もあるため、いつもと違う、なにか気になることがあればいつでも連絡してほしい。逆にこちらからも情報提供を積極的に行っていきたい。(注意してほしいことなど) ・それぞれ専門性を理解して、連携し、スムーズに必要なケアが提供できている。 ・お互いの強みが重なることより強力になりますね。 ・気になった時、困ったときに逐次看護と連携しているように感じます。 ・このサービスにNSは不可欠であることを居宅の勉強会等行うと良い。
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	3	8	1	<ul style="list-style-type: none"> ・看護さんからのアセスメントを基に行っている。 ・介護職から分からない点、状況変化時など看護からの指導や助言して下さり、状態が悪化しないように、日々のケアに生かすように努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アセスメントということが行われていることを知ったので、看護が入っていない利用者にも看護の目は通っていることがわかった。定期随時の利点と思う。 ・「心配だな。おかしいな。」と思ったことはTeamなりTelなりでかけてもらえるありがたいです。 ・引き続きお願いします。
(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	4	7	1	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に自立を目指すものと説明しても徐々にヘルパーに依存的になってくる。 ・開始前に、こちらできちんと説明していても利用者が十分に理解していない、忘れてしまう場合がある。理解を得にくい時はサービス訪問時に再度説明する時もある。 ・契約時や変更時、更新の際に再度説明するようにしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネにも説明してもらってください。 ・利用していく中で、本人家族の思いが変わっていくことはよくある事だと思います。必要なタイミングで、利用者の自立を支えるサービスであること、出来る事出来ない事があることを伝えていって下さい。 ・介護保険の制度や当該サービスの趣旨について、理解を得られるよう、利用者や特に家族に対して十分な説明を引き続きお願いします。 ・利用者にとって正しく理解して頂くには難しいと思う。出来る出来ないなどその都度説明が必要である。 ・自立支援は重要な支援です。

タイトル 番号	タイトル	異動の職員に事業所独自の理念をいつか	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	10	1	<ul style="list-style-type: none"> ・共通認識と言われるとできていないかもしれないが、〇〇しようと言うことで、利用者がやるべきことを認識できていると思う。 ・利用者本人に理解して頂くのは難しいのか忘れてしまうこともあり、わかりやすい言葉で伝えるように工夫している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・なかなか理解できず、してもらおうのが当たり前と思ってしまう方が多いので、大変だと思いますが、うまく動かしてください。 ・良いと思います。文面として理解できなくても、日々の生活の中で理解してもらってください。 ・相手に伝わる伝え方ご苦労様です。 ・引き続き根強い説明と共に、出来ていないことが多いと感じている職員へのフォローもお願いします。 ・継続して行うことが重要です。 	
		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	4	8		<ul style="list-style-type: none"> ・介護に積極的なご家族へは適切に連絡を取れるが、連絡を好まない方もいる。 ・サービス提供に些細な事でも報告相談を行い、情報がきちんと伝わるように説明している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族には定期連絡を取ることをはじめに説明してからスタートしないと嫌がる人もいらつしゃいます。 ・先方のご意見も尊重しながら必要ならばお願いします。 ・自己評価やコメントからもできていると思います。 ・状況に合わせ、対応を変えることはあっても良い。 	
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	5	7		<ul style="list-style-type: none"> ・訪問時間や援助内容に変更がある時は、ケアマネと相談し決めている。 ・担当者会議等できちんと話し合い決定している。 ・状態変化などあった場合、タブレット(フェニックスネット)を通して情報を共有化し、サービスの提供を行えている。 ・フェニックスネットを活用しているがタイムロスあり、適宜連絡するよう心掛けている。 ・管理者、計画作成責任者を通じて共有できていると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護の専門的な提案などもっと頂けると参考になります。一番多く関わっている方々なので、意見の発信をお願いしたい。 ・Team上でしかわかりませんでした。適宜必要な情報共有は工夫されているのだと思います。 ・相手を知りたい情報と我々を知りたい情報が双方理解しているとよりスムーズですね。 <p>・コメントからも適宜連携している様子がうかがえます。</p>	
		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	2	8	2	<ul style="list-style-type: none"> ・地域内のフォーマル、インフォーマル活用の提案は行っていない。 ・相談・提案しても同意されるとは限らない。 ・変化の場合、ケアマネに報告、ケアプランの変更など提案しているが、目標達成のための提案は出来ていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護の専門的な提案などもっと頂けると参考になります。一番多く関わっている方々なので、意見の発信をお願いしたい。 ・自分たちだけで抱え込まず(地域の力を活用することで本人のQOLが上がるなら)提案を続けて下さい。 ・難しいと思いますが、「こんなサービスがあったらいいな」という視点で声を出すことも必要と思います。(ソーシャルアクション) ・ケアマネが細かいところまで理解できないからではないか?一つのサービスで支えることは出来ないということも理解が必要。 ・継続していくことが重要です。 	

タイトル 番号	タイトル	異動の職員に事業所独自の理念をしっかりと	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	5	7		<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットで連携している事業所とケアマネにはリアルタイムな情報提供できている。 ・担当者会議でしか伝えられていないこともあるが、モニタリングで伝えることができている。 ・回数を多く入っているヘルパーの立場としてその時の状況をきちんと伝えている。 ・担当者会議で意見を出し合い情報共有できている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自己評価の通りだと思います。 ・介護の専門的な提案などもっと頂けると参考になります。一番多く関わっている方々なので、意見の発信をお願いしたい。 ・日々の記録はもちろんですが会議で提供される細かな情報やアセスメントはとも参考になります。 ・自己評価から適切な情報提供が行われている様子がかがえます。 ・情報量の多いところは頼りにしています。 	
(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、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)		3	3	<ul style="list-style-type: none"> ・保険外サービスを利用されている方もいられるが、インフォーマルケアについてはケアマネからもあまり提案がない。 ・必要時には担当者会議等やケアマネさんを通して依頼や提案を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・普段は意識しないインフォーマルサービスについて、ミーティングや内部研修の議題にすることで定期的に考える機会を設けてはどうか。 ・ケアマネの制度理解を介護保険自体がどう動いているかを情報収集しながら検討していくと良い。 	
		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)	3		4	<ul style="list-style-type: none"> ・病院から聞いた入院時の情報と違う場合があるので、担当者会議に参加することで情報の共有、方向性の確認ができる。 ・フェニックスネットで共有していない職種に関しては、ケアマネを通して情報提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護職と協働するときには、看護の情報をできるだけ詳細に伝えるようにしています。 ・まだ具体例がなかったので不明であるが、事例を聞いている上では、情報の共有化がされていると感じます。 ・引き続き様々な手段により、情報収集を行って、切れ目のない支援をお願いします。 ・HPから在宅の場合は在宅生活を想定した中で退院前の生活を支援し、評価して引き継ぐようにしたい。 	

タイトル 番号	タイトル	異動 の職 員に 事業 所独 自の 理念を しつか	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)		4	2		<ul style="list-style-type: none"> 自治会との関わりを持つよう取り組むが、業務に余裕がなく包括的なサポート体制の構築に向けた動きまでは到底至っていない。 地域とのかかわりについては今後の課題であり、話し合う機会があればと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域と少しずつ関係性を構築して頂きたいと思えます。 地域の方との関係作りがまずは一番として進めると良い。 何か見出して一つずつ行ってください。
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	2	8	2		<ul style="list-style-type: none"> 事業所内に専用のつづりを設けて置いているが、内容は当事者しか把握していないことが多い。 	<ul style="list-style-type: none"> 回覧では職員全員の理解にはならないと思うので、やはり伝達講習が必要だと思えます。 大島でもそうです。訪れた地域の人でも知ってもらえる様な提示の工夫がしたいですね。 管理職だけでなく、現場の介護職の方に興味を持ってもらう工夫と話し合いの場をもっと増やして、違う立場の人の意見を知ってもらいたい。 地域へも発信できると良いかと思えます。 準備してあることは評価できると思えます。 推進会議の話し合いの内容と結果について、参加者から全職員に向けて簡潔に口頭でいいので共有してください。 少しずつ広めていきましょう。
		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		7	5		<ul style="list-style-type: none"> 積極的に広報活動ができていない。 正しい理解をしていただくために分かりやすい広報が必要だと思う。 地域ごとに広報活動を行っている。 地域と関わる機会がなく、広報、周知不足。 昨年より広報誌を作成したり、啓蒙活動に努めている。 パンフレット配布もしくは説明会等。 	<ul style="list-style-type: none"> 連携会議で、地域の文化祭に参加し、定期随時のブースで説明と啓蒙を行ったのを聞き、一歩ずつ活動されているんだなと関心しました。 広報活動はされていると思います。 地域の方に”正しく理解”してもらうのは難しいですね。地域活動に参加したりSCに足を運んでもらったり相互交流できる場づくりが増えると良いですね。 地域の町内会として反省点も多くあるが、行事による交流や施設案内等で、身近な存在として認知されるよう努力したい。 町内会を利用してみてはどうですか？ 機会あれば今までのようにアピールをお願いします。 当該サービスの様々なメリットについて、地域に理解してもらうための広報活動は重要な事であると思いますが、貴事業所の人員、業務量を踏まえつつ行っていただきたいと思えます。 その状況にならないと話が聞かない。時々回覧板。広報活動が良いのでは。何かあれば包括へ。 現状の業務体制の中では組み込むのは難しい為事業所全体で計画してはどうか？ 他事業所の若いケアマネージャーさん等には浸透していないことも多いと思えます。 同じ広報誌を何回も回覧板でまわすことで、目についてくると思う。

タイトル 番号	タイトル	異動の 職員に 事業 所独 自の理 念を しっか り伝え	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		1	9	2	<ul style="list-style-type: none"> 行政の行動は見えてこない。 十分に理解できていないため今後の課題としたい。(職員の認識不足) 	<ul style="list-style-type: none"> 人員不足の中、広いエリアで活動されていると思います。 提供エリア内、広くサービスを届けている。 行政ももっと具体的に動いてほしいですね。 当該サービスは地域包括ケアシステムの核となるサービスの一つであるとされており、まずは地域包括ケアシステムについて、より当該サービスの位置づけについての理解が深まるのではないのでしょうか。 関係のある研修へ参加。 難しいが、情報をキャッチするようにはしていきます。
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	6	1	<ul style="list-style-type: none"> エリア外にも訪問しており、広範囲でサービスが行われている。 可能な限り要望を受けようとしているが、限界がある。 個人的な動きではなく、事業所の意向、展望は地域を向いている。 広く対応しすぎなくらい頑張っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 人員不足の中、広いエリアで活動されていると思います。 提供エリア内、広くサービスを届けている。 行政ももっと具体的に動いてほしいですね。特に川西地区は一つしかない為、エリア的にも広がってしまいますよね。「ニーズあるなら」の前向きな姿勢嬉しいです。 本設間は「特定の建物で囲み込みをせずに、地域の人に対してサービス提供しているか。」という趣旨の質問であると考えます。 貴事業所はエリアが非常に広範囲ですが、地域に対してサービスを提供していると思います。 川西エリア二つの包括を見ている様なのである程度自包括エリアを中心に して進めていく方が良い。人員増となってから考えていくとバランスがとりや すい。 現実と理想……。まずは現利用者のケアに努めて下さい。 	
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)		2	4	<ul style="list-style-type: none"> サービスの展開に終始するのみで、まちづくりといった様な活動にまでは至っていないのが現状である。 6か月に1回の推進会議で議題提起、改善策等の話し合いが行われている。 	<ul style="list-style-type: none"> 推進会議に多様な業種が集まることにまず意義があると思います。出た意見を吸い上げていって下さい。 「まちづくり」と大きく考える必要はなく、地域包括ケアシステムが目指す像をイメージしつつ、まずは日ごろのサービス提供や推進会議等から地域との交流を図って頂きたいと思います。 日々の利用者を支えていることで感謝と思う。一事業所でまちづくりは出来ない。顔の見える関係性を今後も続ける中、良い方向に進む提案をして形となると良い。 利用者の取り巻く地域で利用者が疎外感を受け取ることなく生活していければいいのでは？ 	

タイトル 番号	タイトル	異動 の職 員に 事業 所独 自の 理念を しつか	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	6	5	1	<ul style="list-style-type: none"> ・困難事例などには多職種で関わるなどし、計画目標達成を目指している。 ・利用者の現状を評価し達成までいなくても、目標に近づけられるよう支援している。 ・在宅生活が継続できていることがサービス導入の成果と思う。 ・「住み慣れた町、自宅で暮らしたい。」という思いは達成できていると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・どれくらいのスパンで計画評価・修正をしているでしょうか。 ・現在は入院や施設を望む家庭環境になっているため在宅で重度の方が生活していることは十分達成に値すると思います。 ・利用者の方が安心した状態で在宅生活を続けることができていることにおいて、目標は達成できていると思います。 ・介護サービスの大変さとその努力、仕事ぶりには尊敬の念を抱く。 ・職員の健康管理と精神的なゆとり、充実感を得られるサービス提供となればよいと思う。 ・計画に対するモニタリングはなされていると思います。 ・「HHがあるから在宅で暮らせる」これってその方にとって重要な役割を果たしていますよね。 ・当該サービスは中重度の方の在宅を支えるサービスですので、引き続き在宅生活の継続と自立支援に向けて取り組んでいただきたいと思います。 ・「こうした状態からの利用でも在宅を継続できた」という事例を蓄積し、個人情報に配慮したうえで事業所PRに使用してはいかがでしょうか。 ・限られた人員の中で精一杯努力していると思う。 ・日々の支援の継続が大切です。継続してください。 	

タイトル 番号	タイトル	異動の職員に事業所独自の理念をしっかりと	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)									
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	7	5		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者より、テレビ電話や24時間の随時対応があり、家族と多職種と協力し、途切れない援助が来ているので、安心という声が聴かれる。 ・「ここで生活できるのはヘルパーさんのおかげ」と言葉を頂くことがあり、利用者一人ひとりの生活の一部、なくてはならない存在ということを感じさせられ、在宅生活を支えている実感はある。 ・「あなたが来てくれるから・・・」など感謝の言葉多くあり、サービスの重要性を十分理解できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の言葉通り、ヘルパーさんなくて在宅生活は成り立たないと思います。地域に根ざしたすばらしいシステムだと思います。長岡のどの地域に暮らしていても、すべての方が受けられるよう、さらに訪問区域が広がるとありがたいです。 ・自宅で生活できることは最高の喜びだと思います。皆様の努力のおかげです。本当は施設よりも自宅をとみんな思っていますが、迷惑をかけたくないから・・・という気持ちです。自立を促し、介入回数を少なめにして多くの方のところを回ってほしいです。 ・24Hヘルパーさんと繋がっているという安心、困った時は来てもらえるという信頼感があるから生活が続けられていると思います。 ・在宅介護が本当は望ましいのかもしれないが、家庭環境により、施設入所の方が良い場合もあり、個々の状況により判断されるものと思う。 ・利用者の言葉にできる限り耳を傾け、安心感を与えられるよう、頑張ってください。 ・利用者から高い評価をもらっている。継続してほしい。 ・嬉しい言葉を頂けましたね。役割は大きいです。今後お願いします。 ・多くの感謝の言葉からも、利用者志向のサービス提供をされているのだからと感じます。利用者の状態だけではなく、感謝された話を共有できると職員の方々のモチベーションアップにつながるのではないのでしょうか。 ・看護と連携が取れているのはありがたい。 ・利用者、家族の感謝の言葉が一番の活力とやりがいを感じる。その声を直で聞けるのが在宅の良さでもあり、今後も「あたたかい心」で応援して頂きたい。 ・これからも頑張ってください。 	
							<ul style="list-style-type: none"> ・TV電話での安否確認は災害等大変助かっております。 ・利用者の言葉通り、ヘルパーさんなくて在宅生活は成り立たないと思います。地域に根ざしたすばらしいシステムだと思います。長岡のどの地域に暮らしていても、すべての方が受けられるよう、さらに訪問区域が広がるとありがたいです。 ・自宅で生活できることは最高の喜びだと思います。皆様の努力のおかげです。本当は施設よりも自宅をとみんな思っていますが、迷惑をかけたくないから・・・という気持ちです。自立を促し、介入回数を少なめにして多くの方のところを回ってほしいです。 ・24Hヘルパーさんと繋がっているという安心、困った時は来てもらえるという信頼感があるから生活が続けられていると思います。 ・在宅介護が本当は望ましいのかもしれないが、家庭環境により、施設入所の方が良い場合もあり、個々の状況により判断されるものと思う。 ・利用者の言葉にできる限り耳を傾け、安心感を与えられるよう、頑張ってください。 ・利用者から高い評価をもらっている。継続してほしい。 ・嬉しい言葉を頂けましたね。役割は大きいです。今後お願いします。 ・多くの感謝の言葉からも、利用者志向のサービス提供をされているのだからと感じます。利用者の状態だけではなく、感謝された話を共有できると職員の方々のモチベーションアップにつながるのではないのでしょうか。 ・看護と連携が取れているのはありがたい。 ・使ってみなくて知らない。 ・利用者、家族の感謝の言葉が一番の活力とやりがいを感じる。その声を直で聞けるのが在宅の良さでもあり、今後も「あたたかい心」で応援して頂きたい。 ・これからも頑張ってください。 ・TV電話での安否確認は災害等大変助かっております。 		