

平成 31 年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所うえるずらいふ大手 自己評価・外部評価 評価表

タイトル	項目番号	項目	自己評価					コメント (原文ママ)	外部評価 コメント (原文ママ)
			実施状況						
			5	4	3	2	1		
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「ご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	●	●	●			<ul style="list-style-type: none"> ・事業所理念は、24 時間安心・安全サポートがある。 ・事業所理念は、会社の経営理念である「イキルをタノシク」を基本理念としている。 ・「イキルをタノシク」シンプルな中にも深みを感じるフレーズでとても覚えやすく思っている。 ・安心してご自宅で過ごせる様な支援を心掛けている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・イキルをタノシクはとてもわかりやすいです。 ・ご利用者様の望む暮らしを支えるための理念に基づいたケアを今後も目指していただきたいと思えます。 ・「イキルをタノシク」生活していただけるサポートをお願い致します。
(2) 適切な人材の育成									
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及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	●	●	●			<ul style="list-style-type: none"> ・個々に差はあるが、どちらも把握している。 ・ご利用者にも理解しやすく、説明しやすいところが良い。 ・毎月、自身の振り返りシートで理念について再確認している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員お一人お一人の理解度を評価することで、理念やサービス特性に沿った質の高いサービス提供につなげていただきたいと思えます。

タイトル	項目番号	項目	自己評価					コメント (原文ママ)	外部評価 コメント (原文ママ)
			実施状況						
			5	4	3	2	1		
	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等）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	● ● ●	●				<ul style="list-style-type: none"> ・社内研修で、月に一度、研修がある。 ・社外研修は、希望すれば参加できる。 ・(コロナの影響で現在は中止となっているが) 社内・外の研修は興味深いものが多く、沢山の職員が参加している。 ・専門職として知識の向上のための研修に参加させて頂いている。 ・得た知識をどのようにスタッフに伝達していくかが課題である。 ・研修を受ける機会は多くある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・月に一度の社内研修は、とても良い事だと思う。 ・職員の皆様のスキル向上のため、今後もあらゆる機会において学びを深められる環境整備をしていただくと共に、学びの振り返り、伝達による知識や技術の共有も図っていただきたいと思えます。
	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		●	● ● ●		<ul style="list-style-type: none"> ・個々の実情に合ったシフトとなっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・良いですね。 	
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、ご利用者等の特性・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	●		●	● ●	<ul style="list-style-type: none"> ・申し送りノートや日誌等で情報を共有している。 ・毎月のミーティングもあるが、日々情報交換を互いに行う事が職員の中 	<ul style="list-style-type: none"> ・レベルの違いを埋めて欲しいです。 ・評価「2」が多いのが気になりました。 ・職員間で共通認識を図るためのツールの改善 	

タイトル	項目番号	項目	自己評価					コメント (原文ママ)	外部評価 コメント (原文ママ)
			実施状況						
			5	4	3	2	1		
							で習慣となっている。 ・介護職員も多く、レベルの違いもあり統一した行動をとるのは難しい。	等、経験値を問わず安定したケアの提供が行える方法の検討もお願いできればと考えます。	
(3) 適切な組織体制の構築									
組織マネジメントの取り組み	6	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、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		●		●	・女性の入浴介助は女性職員が行う等の工夫がある。 その日の勤務者によりスムーズに運ぶ事がない時がある。	・同性（特に女性）入浴は当然と思います。 ・ご利用者のニーズ、プライバシーの保護等の取り組みがされていると感じます。 ・スムーズなケアの実施に向けた取り組み、改善の検討もお願いします。	
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		●	●		・会議ではどういったことが話し合われたのか把握できていない職員がいる。 ・会議で決定したことはノートに記入し、それをスタッフ間で共有している。	・サービスの特性を踏まえ、医療・介護連携の必要性について周知徹底をお願いできればと思います。	
(4) 適切な情報提供・共有のための基盤整備									
ご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	ご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	●	●			・日頃から情報共有しており、ご利用者のことでも相談している。	・タイムリーな対応と、一覧表の活用等、情報共有のための体制がとられて	

タイトル	項目番号	項目	自己評価					コメント (原文ママ)	外部評価 コメント (原文ママ)
			実施状況						
			5	4	3	2	1		
							<ul style="list-style-type: none"> 各関係者にはすぐに連絡・相談ができるよう一覧表を作り対応している。 ご利用者の変化があればその都度話し合い、対策を考え対応している。 	いると思います。	
(5) 安全管理の徹底									
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）	●	●	●		<ul style="list-style-type: none"> 事業所に懐中電灯を配置している。 職員一人ひとりに防犯ブザーを渡している。 	<ul style="list-style-type: none"> 防犯ブザーは必要ですね。 リスクマネジメントも踏まえた対策をとられていると思います。 	
ご利用者等の個人情報の保護	10	事業所において、ご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		●	●		<ul style="list-style-type: none"> 鍵付きの棚で保管している。 個人情報についてはきちんと鍵付きのキャビネットにファイリングする等、厳重に取り扱われている。 プライバシーの保護は厳守されていると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護について、取り扱い上の留意点においても、職員の皆様へ周知徹底をお願いします。 	
II 過程評価 (Process)									
1. ご利用者等の特性・変化に応じた専門的なサービス提供									
(1) ご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									
ご利用者等の24時間の	11	ご利用者等の一日の生活リズムに着目した、		●	●		<ul style="list-style-type: none"> ケアマネジャーからの 	<ul style="list-style-type: none"> 今後、担当者会議開催が 	

タイトル	項目番号	項目	自己評価					コメント (原文ママ)	外部評価 コメント (原文ママ)
			実施状況						
			5	4	3	2	1		
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		アセスメントが提案されている		●				計画を元に、その人らしい生活が送れるよう配慮している。 ・ご利用者お一人お一人に毎月アセスメントが行われている。 ・ケアマネジャーが計画を立て、それを元に実践し、担当者会議時に適切な計画であったか、本人の意向に沿っていたのか話し合い、適宜変更を行っていると思う。	スムーズにできるように願っています。コロナと付き合いながら。 ・ケアプラン上の目標にむけ、その人その人に合わせたケアの提供をお願いします。
	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		● ●	●			・介護・看護一体型の特長を生かし、お互いに情報共有し、アセスメントを行っている。 ・互いに報・連・相を充分に意識し、業務に取り組んでいる。	・今後も密な連携によるケア提供をお願いします。
ご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	ご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	●		● ●			・回復することはなかなか無いが、維持は出来ている。 ・外部からのマッサージやリハビリを依頼し、心身の健康を保つ取り組み	・回復することもありますので、希望を持つことと思います。 ・予後予測、リスクマネジメントをアセスメントし、改善可能性について

タイトル	項目番号	項目	自己評価					コメント (原文ママ)	外部評価 コメント (原文ママ)
			実施状況						
			5	4	3	2	1		
							を行っている。	も考慮したプランニングをお願いします。 ・外部サービス活用取り組みもとても有効なものだと思います。	
	14	重度化しても医療依存度を高め過ぎないように、ご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		●	●		・未来志向型かどうかはわからないが、医師やご家族等に都度、相談はしている。	・ACPへの取り組みかどうか。 ・症状の管理を行うための見立てをしっかりと行うことで、リスク回避を目指し、安定した生活を続けるためのケア提供をお願いします。	
(2) ご利用者等の状況変化への柔軟な対応と計画の見直し									
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、ご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等、柔軟な運営に努めている		●	●		・緊急コールやご家族からの要望等があれば、予定を変更し対応している。 ・日々刻々と変化のご利用者の状況に対応するため、全職員で情報の共有、素早い対応を常に心がけている。 ご利用者の体調の変化で対応していると思う。	・良いと思います。これからもよろしく願います。 ・緊急時も含め、スムーズな対応を心掛け、ご利用者にとっても心強い体制だと感じます。	
継続したモニタリング	16	サービス提供を通じた、継続的なモニタリング		●			・月に一度モニタリング	・新たな課題発生に早期	

タイトル	項目番号	項目	自己評価					コメント (原文ママ)	外部評価 コメント (原文ママ)
			実施状況						
			5	4	3	2	1		
を通じたご利用者等の状況変化の早期把握と、計画への適宜反映		グによる、ご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		● ●				を行い、ケアマネジャーに様子を伝えている。 ・毎月のモニタリングを参考に、担当者や管理者と相談しながらすすめている。 ・介護・看護間の連携を取りながら対応している。	対応できるよう、多様な視点でのモニタリング継続をお願いします。
(3) 介護職・看護職の協働による一体的なサービスの提供									
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活かした役割分担が行われている	● ●	●	●			・個々の専門性を活かしたサービスを行い、役割分担ができています。	・そう思います。 ・役割明確化できており、問題ないと思います。
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等の観点から、指導、助言が行われている	● ●	● ●				・時間帯によっては出ていない時間帯もある。 ・社内研修等で手洗い指導があったり、また日々の相談の中でも疾病についての細かい説明があったりする。 ・注意して欲しい事等は看護職から介護職に伝えている。	・医療知識の習得機会を様々な形で今後も継続して行って下さい。
(4) ご利用者等との情報及び意識の共有									
ご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	19	サービスの開始前に、ご利用者等に本サービスが「ご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		● ● ●	●			・ご利用者に細かいところまで説明している。 ・同僚や看護職とも相談	・ていねいな説明を心掛けておられると思います。

タイトル	項目番号	項目	自己評価					コメント (原文ママ)	外部評価 コメント (原文ママ)
			実施状況						
			5	4	3	2	1		
な情報提供		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						<ul style="list-style-type: none"> しながら行っている。 よくわかりませんが、ご利用者の状況にあったサービス提供がされていると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ご利用者の状況に合ったサービス提供となっているか、プランの確認等しっかり行って頂ければと思います。
ご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、ご利用者等に十分な説明を行う等、共通の認識を得るための努力がされている		●	●			<ul style="list-style-type: none"> 支援がスタートする前に申し送りノートで情報交換したりご利用者にも説明したりしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報共有にとどまらず共通認識のもと目標達成に向けたアプローチを行って頂ければと思います。
	21	ご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	●	●	●			<ul style="list-style-type: none"> 電話等で相談されることもあるので、丁寧に答えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ご家族の安心感につながるよう配慮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									
ご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、ご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	●	●	●			<ul style="list-style-type: none"> 変わった様子があれば上司へ報告し、相談している。 日々の様子から小さな変化に至るまで、細かい報告を行っている。 ケアマネジャーと介護職の関わりについて詳しくは知らないが、連携を取りながらサービスの提供を行っていると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> 連絡はして頂いています。 チームアプローチによるケアの徹底が図られていると思います。

タイトル	項目番号	項目	自己評価					コメント (原文ママ)	外部評価 コメント (原文ママ)
			実施状況						
			5	4	3	2	1		
	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	●	● ●	●			・時間や回数を変更したりして工夫している。	・多様な社会資源の活用についての視点もケアの質向上につながっていくと考えます。
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	●	● ● ●				・ご家族や看護師等も同席してもらい、情報共有を図っている。 ・サービス担当者会議では、密な情報交換を行い、利用者にとってより良いサービスが提供できるように共に考えている。	・サービス担当者会議の場を活用し、より良い個別ケアの実施を徹底して行って下さい。
(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									
ご利用者の在宅生活の継続に必要となる、ご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	ご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		● ●	●			・サービス担当者会議で検討が行われている。 ・ご利用者にとって何が一番かを関係者全員で考え、様々な業種の力を借りることも重要と考える。	・ご利用者の真のニーズを抽出し、住み慣れた場所、地域での生活を継続するための連携についても検討を重ねていただければと思います。
	26	病院・施設への入院・入所、及び病院・施設からの退院・退所の際等に、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	● ●		● ●			・入・退院時はサマリー等を使用し、情報の共有が行われている。 ・退院カンファレンス等に出席し、継続的な看護ができるようにしてい	・再入院抑止のためのリスクマネジメントもしっかりと実施し、切れ目のない支援を心がけて下さい。

タイトル	項目番号	項目	自己評価					コメント (原文ママ)	外部評価 コメント (原文ママ)
			実施状況						
			5	4	3	2	1		
							る。		
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	地域におけるご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		●	●			・大手町の自治会等とは交流は出来ているが、連携出来ているかはわからない。	・包括主催のケア会議等、まずは顔の見える関係性が大切と考えます（コロナ禍で大変ですが…）。
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									
介護・医療連携推進介護の記録や、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		●	●			・議事録でわかりやすくまとめられている。	・引き続き、記録整備をお願いします。
	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		●	●				
(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									
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			●		●	・スタッフによっては理解しているが、理解できていない人のほうが多いと思う。 ・大まかなシステムや内容は理解しているが、細かい部分は自信がない。これから十分理解できるようにしたい。	・改善の余地はありそうです。 ・長崎市の高齢者の状況、今後の予測、対策、施策等、特に地域包括ケアを担うサービスでもあるので、内容については是非理解を深めていただきたいと思います。
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	●		●			・出来るだけ要望に応えている。	・療養の場を地域ととらえ、展開して下さること

タイトル	項目番号	項目	自己評価					コメント (原文ママ)	外部評価 コメント (原文ママ)
			実施状況						
			5	4	3	2	1		
		が志向されている						を期待します。	
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			● ●			<ul style="list-style-type: none"> サービスの展開をしていると思うが、改善策までは出来ていないと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> まずは地域課題を把握することが大切だと感じます。 地域密着のサービスとしての役割覚知も大切な視点だと思います。
Ⅲ 結果評価 (Outcome)									
サービス導入後のご利用者の変化	33	サービスの導入により、ご利用者ごとの計画目標の達成が図られている	●	●	● ●			<ul style="list-style-type: none"> ご利用者によっては達成できていない部分もあると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> 目標達成に関する評価、分析により、対応のスキル向上にもつながっていくと思います。
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、ご利用者等において、在宅生活の継続に対する安心感が得られている	● ● ●	●				<ul style="list-style-type: none"> ご家族やケアマネジャーから安心だと思われる、と思う。 	<ul style="list-style-type: none"> 介護職のスキルが不安との事でしたが、最近はいかがでしょうか。 素晴らしいと思います。 安心感をご利用者やご家族がどうとらえられているのか、主観の把握に今後も努めていただければと思います。
その他								<ul style="list-style-type: none"> 前回より全体的に自己評価が高い印象です（評価するスタッフは違うのですが）。今後も頑張 	

タイトル	項目番号	項目	自己評価					コメント (原文ママ)	外部評価 コメント (原文ママ)
			実施状況						
			5	4	3	2	1		
								<p>ってください。</p> <p>・今回、新型コロナウイルス感染症のため、連携推進会議の開催がなくなり、大変残念な気持ちです。連携推進会議では、事業所の取り組みを細かくご報告いただき業務が大変なか利用者個々に対する細やかな対応に驚くとともに、学びの多い会議でした。今回このような時世となり、今後大変でしょうが、「住み慣れた地域で自分らしい生活」を支えていただきますようお願い申し上げます。地域包括ケアシステムについては、地域包括支援センターからの周知不足や研修会の開催不足等もありご迷惑をおかけしております。今後とも医療・介護が連携しお互い協力し合って、地域包括ケアシステムの構築に</p>	

タイトル	項目番号	項目	自己評価					コメント (原文ママ)	外部評価 コメント (原文ママ)
			実施状況						
			5	4	3	2	1		
								寄与できるよう、宜しく お願い申し上げます。	