

令和4年度

タイトル	項目番号	項目	実施状況				自己評価 コメント	外部評価コメント (※お手数お掛けしますが、ご意見いただけたらと思います。)
			い で き て	る き ほ ど い で	こ い で い て	な き 金 い て く い で		
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		○			当法人の運営方針でもある「その人がその人らしく、住み慣れた家で安心して暮らす」を掲げて、少しでも長く在宅生活が継続できるよう、サービス提供を行っています。	・利用者様に合わせたサービスができていると思います。いつもありがとうございます。 ・理念に関して共感できる内容で、実践されていると思います。 ・従来型であればすでに在宅生活が破綻しています。使命感を持って対応していただいています。 ・在宅生活を継続するには、このサービスを利用しないと、かなり厳しいと思う。 ・法人理念に基づき利用者本位のより良いサービス提供に努めている。
(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		○			従来型訪問介護のサービスと混同することがあるため、会議や新規利用者の同行の都度、サービスの特徴や理念を伝えていくように努めて参ります。	・使いたい放題という捉え方をされると厳しいと感じることはあります。 ・特に訪問看護の方はサービスの特徴をご理解していただけない場合が多いので、都度説明をいただいています。 ・登録型ヘルパーへの理念周知はかなり難しい課題となると感じる。 ・丁寧な職員フォローにより当該サービスの特徴及び事業所の理念について職員に周知できている。
	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			○		オペレーターの育成が課題となっております。コロナ禍に置いて、外部研修が行えていない。	・zoomでの研修を積極的に行っていたほうが良いと感じる。 ・職員の専門技術に関する課題を把握できている。職員育成に向けた外部研修受講については、コロナ禍が落ち着いた後の課題として残る。
	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			○		ご利用者様とも合う合わないもあるので、各スタッフの特徴も見極めながら、職員の配置等を充実させています。	・細かい気配りがされているように感じる。 ・スタッフの強み・個性を十分に発揮できるよう職員配置等の面で工夫されている。
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		○			サービス担当者会議やその内容をヘルパー会議等でも議題にし、訪問時にも特設あれば申し送り共有、実施しています。	・連絡した際、どなたでもきちんと対応してくださっています。 ・サ高住内での現場職員同士の情報共有が増えると良いと感じる。 ・会議の場等を活用しながら利用者の特性や個別の状況を共有できている。
(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	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、最速且つ柔軟な人材配置(業務・シフトの工夫)を行っている		○			ご利用者様の御希望に合わせて、その都度対応しております。	・ご利用者様に合わせたサービスができていると思います。いつもありがとうございます。 ・細かい気配りがされているように感じる。 ・利用者の個別のニーズを柔軟に受け止め、対応できている。
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			○		コロナ禍で延期もあり、適切な開催が出来ていません。	・現場レベルでは連携を取っていただいていると思います。訪問看護が医療保険で介入しているので、連携はケアマネジャーも含めて難しさがあると思います。 ・併設しているサ高住での感染者が多くあり、なかなか開催が厳しい状況ではあった。 ・コロナ禍においては書面開催に留まらざるを得ない状況であったが、アンケートを通じて参加者の意見をくみ取る努力をしています。
(4) 適切な情報提供・共有のための基盤整備								
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		○			ICT導入し、訪問時のご様子など、スタッフ間で情報共有をしています。外部への報告についても、スマケアを見ていただいたり、必要に応じて電話、メール、FAX等の方法で情報の共有に努めています。	・いつも連携ありがとうございます。 ・細かい申し送りが常になされている。 ・ICTを活用しながら効率的かつ適切に関係者間の情報共有に努めている。
(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)		○			定期的なヘルパー会議の中で、安全運転についての話しや、災害時の対応について研修という形で実施しています。建物内にて定期的に開催される防災訓練についても、可能な限り参加させていただきます。	・併設しているサ高住での課題でもあるので、しっかりヘルパーと一体となって緊急時に備えていきたい。 ・会議の場における周知や研修開催、防災訓練への参加を通じて、非常時に向けた予防的な取り組みが実施できている。
利用者等に係る安全管理	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		○			定期的なヘルパー会議の中で、個人情報の取り扱いについて、研修を実施しています。	・研修により個人情報の取り扱いについて適切に周知できている。 ・細かい情報も多いので、情報収集したメモなどの取り扱いが重要になると思う。

令和4年度

			自己評価					
タイトル	項目番号	項目	実施状況				コメント	外部評価コメント
			い で る き て	ま ほ こ い て ば い で	な き こ い て な い で	な き こ い て な い で		
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								
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		○			可能な限り、ご希望に沿ったサービス提供を心掛けております。	・利用者様の状況、状態に合わせた対応ができていますと思います。 ・現場レベルで利用者等の特性に合わせた対応が対応されています。 ・とても良い事だと思います。 ・個別のニーズに寄り添ったアセスメントが実施できている。
	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		○			可能な限り、ご希望に沿ったサービス提供を心掛けております。	・利用者様の状況、状態に合わせた対応ができていますと思います。 ・現場レベルで利用者等の特性に合わせた対応が対応されています。 ・とても良い事だと思います。 ・サービス提供にあたっては、介護と看護、両側面からの適切なつき合わせが実施できている。
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		○			状況に合わせた計画の作成、立案を行います。	・利用者様の状況、状態に合わせた対応ができていますと思います。 ・とても良い事だと思います。実際に回復された方が訪問介護に切り替わっている。 ・利用者の自立にも焦点化したサービス提供がなされている。
	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			○			・利用者様の状況、状態に合わせた対応ができていますと思います。 ・今後、計画の作成ができると良いと思う。 ・長期的なリスクマネジメントの視点も包含した計画が作成されている。
(2) 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		○			体調不良時など、その状況に合わせた訪問、調整を行っています。	・体調不良時など適切に対応していただいています。 ・サ高住内でも、体調に合わせた柔軟な対応をされているので、とても良いと思う。 ・サービス利用時の状況に応じた柔軟な対応が実施できている。
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		○			毎日の訪問時の記録や申し送りを各自で把握し、全体での状況把握に努めております。	・毎月のモニタリング、普段の訪問の際も情報共有ができていますと思います。 ・日による変動が大きい利用者でも柔軟な対応をさせていただいています。 ・しっかりモニタリングをされていると思います。 ・日常的に利用者の情報共有を職員間で図っており、柔軟に計画に反映できている。
(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		○				・専門職の特性を十分に活かした内部連携が実施できている。
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		○			お薬のことも含めて、その都度アドバイスをいただけたら、相談させていただいています。	・いつも連携させていただき普段の様子などの共有ができていますと思います。 ・サ高住の方に関して、情報共有ができていますと感じている。 ・看護師とは医療的な知見・技術に基づく連携が十分に取れている。
(4) 利用者等との情報及び意識の共有								
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		○				・契約時に丁寧に説明されていると思う。 ・利用者に対しては当該項目に関する説明が十分になされている。
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		○			計画書を説明する際、具体的な目標、ケア内容を説明した上で、同意の署名をいただいております。	・具体的な説明により利用者等との共通認識の構築に努めている。
	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		○			特変等があれば、その都度ご家族様へも報告させていただいております。	・日による変動が大きい利用者でも柔軟な対応をさせていただいています。 ・その都度報告されており家族も安心だと思う。・家族への報告は適切になされている。

自己評価・外部評価 評価表

令和4年度

令和4年度

タイトル	項目番号	項目	実施状況				自己評価 コメント	外部評価コメント
			できて いる	いほ るば できて	いいで きて とが いな	い全 なく いで きて		
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								
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		○			ケアマネジャーとも相談させていただいた上で決定させていただいております。	・適宜連絡を取り合い、相談をさせていただいています。 ・報告相談ができておりとても良いと思う。 ・ケアマネジャーとは適切に連携できている。
	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		○			特定等も含めて、必要時にケアマネジャーへの報告、相談をさせていただいております。	・適宜連絡を取り合い、相談をさせていただいています。 ・報告相談ができておりとても良いと思う。 ・ケアマネジャーへの情報提供・提案は十分に行えている。
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		○			普段からの情報共有も行いながら、担当者会議において、普段の様子や目標の達成状況についてもお伝えしています。	・担当者会議ではヘルパーさんの視点でよく発言をされています。 ・普段から積極的に情報共有をさせていただいています。 ・サービス担当者会議への参加率も高く良いと思う。 ・担当者会議の場を通じて適切な情報共有ができています。
(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								
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)			○			・多職種により包括的なサポートが検討されている。
	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)			○		zoom等の活用により、退院カンファレンス等に参加させていただくことで、少しでも情報共有に努めました。	・積極的に参加されており良いと思う。 ・オンラインの活用により適切に情報共有が行われるよう工夫されている。
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)			○		退院の際など、連絡、連携がうまくとれていないことがありました。	・情報共有のFAXなど送ってくださり感謝しております。 ・そこは大切なのでしっかりやれると、ご家族様も安心だと思います。 ・おおむね多職種連携が取れている。
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			○		事務所に会議録が閲覧できること、ホームページ上でも掲載を行っております。	・情報公開できる仕組みができており、実施されている。
	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			○		新規契約時など、ケアマネジャーの方へパンフレット等で当該サービスの紹介、説明をさせていただいております。	・自分の関わる中では、北区の定期巡回はヘルパーステーションあいのお名前は良く印象です。 ・地域住民の方への周知が更にできると良いと思う。 ・契約時等の機会を活かしてサービスの周知に努めている。

タイトル	項目 番号	項目	実施状況				自己評価	外部評価コメント	
			できて いる	いほ る できて	いい こ と が い 多 な	い 全 く い で き て	コメント		
(2) 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			○			・行政計画・政策動向の理解に努めている。	
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		○			今年度は月間平均で10名以上の方に対して地域提供が行えております。今後も地域提供を展開していく予定でおります。	・安心して地域提供を依頼できる事業所がないので、助かっています。 ・積極的に受け入れをしているので良いと思う。 ・安定的に幅広い地域提供が達成できている。	
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)							
Ⅲ 結果評価 (Outcome)									
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		○			最期まで自宅で住み続けたいと希望される看取りの方等、達成できたと思います。	・看取りケアについてもとても熟知されていると感じています。 ・在宅で過ごせる時間が確実に延長できています。 ・とても良いと思う。 ・看取りをはじめに、個別のニーズに応じた効果的なサービス導入が達成できている。	
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		○			緊急コールにも対応することで、ご利用者様、ご家族様の安心感につながっていると思われます。	・適宜連絡や報告をいただけるので、安心できます。 ・サ高住の中では特にご家族からも安心だとの声を多く聞かれる。 ・サービスの導入が利用者・家族の安心感につながっている。	