

## 令和 3 年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 サービス評価表

### 1. 事業所情報

事業所番号	4490200302	事業開始年月日	令和2年2月1日
法人名	社会福祉法人亀鶴会		
事業所名	24時間いつでもコール借楽園		
事業所所在地	( 874-0904 )		
	大分県別府市大字南立石2170番地の33		
電話番号	0977-75-8816	FAX番号	0977-76-5889
施設等の区分	連携型	サービス提供地域	別府市
自己評価作成日	令和4年2月15日		

### 3. 法人・事業所の特徴

法人の特徴	地域密着型事業を中心に、介護、看護サービスを実施し、利用者やご家族にとってより適切で安心なサービスの提供に努めている。
事業所の特徴	定期的な訪問が必要な方、随時対応が必要な方を中心にサービスの提供を行っています。定期的な時間がわからないなど不安な方は支援開始時は時間を決めず随時対応のみを行い統計をとり時間帯の調整を行っています。介護保険で行えるサービスは実施できますので短時間のみではなく、要相談で対応しています。

### 2. 介護・医療連携推進会議

介護・医療連携推進会議への公表日	令和4年3月28日
開催場所	書面

## 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	外部評価コメント
			実施状況					
			できていない	ほぼできていない	ができていない	完全にできていない		
<b>I 構造評価 (Structure) [適切な事業運営]</b>								
<b>(1) 理念の明確化</b>								
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	○				在宅サービスが継続出来るような支援内容の検討を適宜行っている。	・新人職員を中心に時々確認してみてください。 ・在宅生活の継続に必要なとなる包括的な支援サポートを乞う。
<b>(2) 適切な人材の育成</b>								
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	○				認識している。	・理念を共有し、具現化、実践を。
	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		○			確保している。	・集合型の研修が困難な場合は、動画を使って個々に研修を受講する等の工夫をお願いします。 ・業務多忙な中、工夫して研修会や勉強会を実施しスキルアップを。
	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		○			適材適所で支援を行えるようにしている。	適材適所で能力を引き出すよう。

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		○			定期的に同行訪問する事で共有している。	・同行訪問してできた課題等を事例検討等を通じて事業所内で情報共有してはどうかと思います。・職種間での十分な連携を。
<b>(3) 適切な組織体制の構築</b>								
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		○			移動距離等を踏まえ安全に支援出来るよう調整している。	・よくよく話をして利用者の本音を聞き出すようにすると良いでしょう。・限られた人員配置の中、シフトに穴が空いたときの応援体制など調整力を。
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		○			意見等は職員で回覧を行い周知している。	・全職員での共有をお願いします。・周知徹底を引き続きよろしく。
<b>(4) 適切な情報提供・共有のための基盤整備</b>								
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		○			タブレット管理している。	
<b>(5) 安全管理の徹底</b>								
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)		○			交通安全は定期的に職員に呼びかけを行っている。災害時には職員にはライン等の連絡ツールを活用し安全確認を行い利用者には適宜訪問を行っている。	・訪問サービスは、職員一人で利用者宅へ出向くサービスですので、職員の安全管理の徹底をお願いします。・今後、実際の災害を想定した訓練等も行いながら、職員の安全確保に努めていただければと思います。・職員の安全対策を。災害訓練も定期

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	○				鍵の閉まる書棚に保管。	・災害時の個人情報の取り扱いも検討が必要かと思えます。
<b>II 過程評価 (Process)</b>								
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		○			提案している。	・利用者に対する一層肌理こまかい目配り等を。
	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		○			行っている。	・双方のアセスメントをもとに、利用者の重度化予防につなげるための支援をお願いします。
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				○	機能回復を目標にしているがなかなか現状維持が多く見られている。	・担当ケアマネと連携を図りながら維持回復に努めていただければと思います。 ・現状維持も大切だと思います。少しでも機能の回復を目指し、話し合い等をお願いします。 ・最低現状維持に、常に向上を目指してください。 ・自己評価の低さが問題の難しさを感じさせる。
	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		○			初めから介護で出来る部分は介護で担っていくよう心掛けている。	
(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	○				常に状態を確認しながら柔軟な対応を行っている。	・今後も引き続き柔軟な対応をお願いします。 ・柔軟に対応していただくことで利用者も安心できると思います。 ・引き続き相互の連携体制を。
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		○			行っている。	・医療看護との情報共有をお願いします。
(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		○			看護に指導を仰ぎ介護で行える事は介護、看護しか行えない事は看護と棲み分けを行っている。	
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		○			常時連絡を取り合っている。	・職員間での勉強会等を行って知識として身に付けていってもらえればと思います。
(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	○				行っている。	・サービス導入前の十分な説明をお願いします。ケアマネ等、支援者間で共通認識を持って伝えることが大切だと思います。 ・引き続き利用者の理解、納得を得る丁寧な説明を。
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	○				行っている。	

	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	○				行っている。	・今後も日々の状況を家族へ伝えていただきます。
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								
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		○			この時間帯にこの支援が必要と見極めケアマネジャーにも理解していただいている。	・ケアマネとの連携は十分に取っていただくようお願いいたします。 ・今後も日々の状況をケアマネに伝え、連携を目指してください。 ・現場がおそらく一番状態を把握できているのでどんどん報告すると良いでしょう。 ・ケアプランの柔軟な運用を。
	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		○			退院直後等の定期的な訪問が不要になった利用者様には訪問介護の利用を提案し切り替えを行っている。	・利用者のこれまでの生活に合わせ地域の活動へも繋げていただければと思います。 ・利用者の理解を得てください。
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		○			コロナ禍で開催が書面が多くなっているが各関連事業所の照会を参考にさせていただき情報交換を行っている。	
(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								
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)		○			介護保険で行えない通院等の介助も保険外サービスの契約を行い支援している。	・経済的負担を伴う事案については、より十分な説明を。

	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)		○			退院前カンファレンス等に参加し退院直後に自宅訪問を行えている。	・途切れないサービスの継続を。
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)		○			共有している。	・横の繋がりが良好だと重複したり、抜けがなく効率が良いと思います。
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		○			行っている。	・個人情報に配慮してください。
	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				○	コロナ禍でなかなか地域の方との情報共有が行えなかった。	・広報誌、チラシ等での情報発信を行うなどの工夫をしていただけると良いかと思います。 ・コロナ禍での情報共有方法、広報の手法の検討が必要だと思います。 ・広報チラシ等の活用。
(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		○			理解している。	
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	○				行っている。	

<p>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</p>	<p>32</p>	<p>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)</p>			<p>○</p>		<p>できていない。</p>	<p>・中々難しいことだと思いますが、ご意見等がありましたら窓口等でもご提案いただけると助かります。          ・包括としても一緒に考えていけたらと思います。          ・今後の努力項目として。</p>
<p><b>Ⅲ 結果評価 (Outcome)</b></p>								
<p>サービス導入後の利用者の変化</p>	<p>33</p>	<p>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</p>		<p>○</p>			<p>目標達成には個人差がありますが適宜見直しを行えている。</p>	
<p>在宅生活の継続に対する安心感</p>	<p>34</p>	<p>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</p>	<p>○</p>				<p>在宅は無理かもと言われた方が在宅での生活が可能になっている。</p>	<p>・通常の訪問介護では対応できない方も、定期巡回を使うことにより在宅生活が続けられることがあると思います。今後も地域包括ケアの中心的な役割を担っていただけることを期待しております。          ・定期巡回で柔軟に対応していただいているからだと思います。          ・精神的な満足度も評価が大切だと思います。          ・在宅で人生を全うできることは誰しもが希望すること。</p>