

令和4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5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5年3月27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								
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	○				「在宅での生活」「住み慣れた自宅での生活」を支えられる事業所であるよう心がけている。	<ul style="list-style-type: none"> •ありがとうございます。「在宅」が理想ですが、難しい面も現実あると思いますが、宜しくお願いします。 •「事業所独自」という点について、コメント欄に記載があるとわかり易い(評価しやすい)と思います。
(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	○				認識しており実践している。	<ul style="list-style-type: none"> •多忙な業務の中、「初心を忘れず」は言うは易くです。頑張っていたきたいと思えます。 •定期的に職員全員で理念の共有を行い、常に意識して業務にあたっていただけたらと思います。
	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		○			確保しており動き等の動画等を用いて共有している。	<ul style="list-style-type: none"> •引き続きお願いします。 •職員の皆様が動画など自由に見て、振り返りができると良いと思います。 •「動画での共有」とてもよい取り組みだと思えます。

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	全くできていない		
	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	○				大柄な利用者に対して小柄なヘルパーでも対応できる介護技術の指導を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・介助補助器具など有効に活用しつつ、体力面の負担軽減を図ってください。 ・体力も大切ですが、精神面の対応能力が重要でしょう。 ・外部からの指導を受ける機会があるのでしょうか。外部指導や研修があると更に技術の向上につながると思います。
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		○			定期的に行き訪問を行い情報共有に勤めている。	<ul style="list-style-type: none"> ・必要時随時連絡をもらっており、心強く感じています。 ・連携をとりつつ、利用者にとって一層の満足が得られますように。 ・必要時は、担当者で集まり共有の場を設けると良いと思います。
(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	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		○			在宅での支援となるため移動距離等を踏まえ安全に支援出来るよう調整を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・適正な人員確保、欠員補充を速やかに。訪問担当者に対する安全対策の徹底。 ・職員の中でコロナが発生したりすると大変かと思いますが、今後も宜しくお願いします。
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		○			職員間での回覧・意見聴取を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続きよろしくお願ひします。 ・職員の皆様から得た意見を会議の場にあげただけだと良いと思います。 ・得られた意見を全職員間で共有し、検討することは重要だと思います。

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	全くできていない		
(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	○				タブレットにて最新の情報を共有している。	<ul style="list-style-type: none"> 引き続きよろしく申し上げます。 タブレット等の情報端末は便利な一方、個人情報管理のうえで、情報漏洩等の危険リスクもあります。取り扱いには十分注意したうえでご活用下さい。
(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)		○			交通安全に関しては職員に定期的に声掛けを行っている。また職員の安全管理等も定期的に行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 緊急体制、セキュリティに的確に対応するための組織図の作成、緊急時に機能するための訓練の実施状況は如何でしょうか。 今後、災害時の対応等も検討し、職員の皆様の安全確認に努めて下さい。
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をしている。またタブレット端末においてはロックを行い立ち上げ時に毎回パスワードを入れている。	<ul style="list-style-type: none"> 鍵の保管は決められた責任者で 厳重に管理できていますか。また、使ったパスワードの履歴は保存されていますか。 適切に管理されていると思います。パスワードの定期的な変更などもよいかと思えます。

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								
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。	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き宜しくお願いします。 今後も柔軟に訪問していただき、利用者の生活リズムを把握して行って下さい。
	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。	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き宜しくお願いします。 介護、看護、両方の視点があるところが定期巡回の利点だと思うので、今後も相互に連携を図っていただければと思います。 利用者の状態について、しっかり観察し、介護・看護間で情報共有できています。
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		○			機能回復を目標とするより現状維持が一番難しい。ただしでも向上を目指して支援は継続していく。	<ul style="list-style-type: none"> 個人差はあると思いますが、やはり現状維持していくのは大変だと思います。
	14	重度化しても医療依存度を高め過ぎないように、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		○			利用者一人一人に対しての疾病等の把握を行いどのようなリスクがあるか周知できるよう心掛けている。	<ul style="list-style-type: none"> 日々の体調管理、変化に目配りを宜しくお願いします。 疾病やリスクに関して職員全員がわかるような工夫をしていってください。

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	全くできていない		
(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	○				常に状態の把握を行いながら柔軟な対応を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・人員のシフトなど困難な事も多いと思いますが、引き続き宜しくお願いします。 ・今後も柔軟に対応し、利用者等の状況の把握に努めて下さい。 ・柔軟なサービスの提供は、定期巡回の最大の特徴だと思います。引き続き対応をお願いします。
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		○			行っており変化が見られれば看護との情報共有を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・情報共有と連携を宜しくお願いします。 ・利用者等に状況の変化があった場合は、職員全体で情報共有が出来るようにお願いします。 ・継続的な観察は行っている。状態変化があった時は、各職種で情報共有できている。
(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		○			看護に依頼すべき事は連携を図り依頼している。看護と介護の棲み分けをしっかりと行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・連携がとれていると随時感じています。連絡体制が構築できている。 ・引き続きよろしく申し上げます。 ・棲み分けがしっかり出来ないことが割とあるのではないのでしょうか。 ・介護職、看護職のそれぞれの役割をきちんと役割分担し、サービス提供できています。

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		
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		○			都度連絡を取り合っている。	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き宜しく願います。 必要時は、利用者ごとの勉強会などがあるとよいと思います。 今後も看護の視点から気になる事があれば情報提供していきます。
(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	○				各種関係機関や当該利用者に対し説明を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 当該利用者は無論、家族を含めた同意まで十分に出来ている評価なので、問題ないと思います。 わかりやすいチラシなどがあると良いと思います。 利用開始前に十分な説明をすることが重要だと思います。
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。	引き続き宜しく願います。
	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	○				常時行っている。	引き続き宜しく願います。

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		
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		○			行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 忙しい業務の中で、情報共有、密な連絡を取り合う時間を確保するのは大変ですが、宜しくお願いします。 こまめに情報共有をしていただけると助かります。 日々、サービス提供に当たっておられるため、ケアマネジャーよりも利用者さんの変化に気づきやすいと思います。今後も情報共有をお願いします。
	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		○			在宅での生活を継続する為にどのサービスが必要か?等を各種関係機関と連携を図りながら提案を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き宜しくお願いします。 地域の社会資源など必要時は地域包括支援センターに問い合わせてください。 今時点で必要なサービスなどの提案はしているが、コロナ禍で担当者会議が実施できていないため、話が進んでいない状況です。
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		○			コロナ禍で開催が控えられ書面にての会議が増えているが情報提供をしっかりと行いまた他事業所からの照会を参考にし意見交換を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の発生以来、対面の会議が控えられています。私もこの業界は素人なので適切がコメントができませんが、これからも提供された情報などを参考にしたいと思います。

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	全くできていない		
(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								
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を行っている。	•個々の経済的な事情も勘案しながらの支援でしょうが、利用者に寄り添って頂きたいと思います。
	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っている。	•切れ目のないサービス提供を宜しくお願いします。 •定期巡回は、特に退院直後の方の支援に入るケース等が多いと思われます。今後も連携をお願いします。
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。	•引き続き宜しくお願いします。

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	全くできていない		
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								
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。	・個人情報に配慮の上、発信をお願いします。(当然その様にしていると思います)
	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				○	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。今後は広報紙等でも情報発信を行っていきたいと思っている。	・当町には、定期的にチラシで通信して頂いています。 ・地域の回覧板などに広報誌を入れてもらうと良いのではないのでしょうか。 ・チラシ等で回覧板での周知などの方法もあるかと思います。自治会等との連携をお願いします。
(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。	・関係部署の全員に周知、理解され、日常の業務に活用されます様、お願いします。
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が志向されている	○				行っている。	・引き続き宜しくお願いします。
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(※任意評価項目)				○	出来ていない。	・今後の課題ですね。 ・地域包括支援センターとして協力していただけたらと思います。

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)								
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		○			目標達成には個人差がありますが適宜見直しを行っている。	・担当職員間で、事例研究、先輩による指導、教育など、忙しい中ですが、宜しくお願いします。
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、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>安心感はあると多くの利用者・ケアマネジャーからの話を聞く事が出来ています。継続して在宅で生活できる安心感を常に与えていけたらと思います。</p>	<p>・引き続き、利用者に寄り添った看護、介護を行って頂ければと思います。</p> <p>・柔軟に対応して頂くことが安心感につながっていると思います。今後も宜しくお願いします。</p> <p>・中、重度の要介護状態となっても在宅で生活したいという高齢者や家族を支援するうえでの要となるサービスだと思います。引き続き支援をお願いします。</p> <p>・在宅生活がやや難しいケースにおいても定期巡回のサービスで安定した生活が継続できていると思います。利用者、家族は安心してサービスを受けられているようです。</p>