

令和 5年度 自己評価・外部評価 評価表  
(定期巡回・随時対応型訪問介護看護)

事業所番号 1391000179  
 事業所名 やさしい手学芸大学定期巡回・随時対応型訪問  
 介護看護事業所  
 自己評価実施日 2023年12月8日  
 外部評価実施日 2023年12月19日～21日

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		○			「住み慣れた家で、最期まで生きる」その想いを実現することが法人・事業所の理念です。	
(2) 適切な人材の育成									
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		○			入社歴の浅いスタッフには定期巡回のサービスの説明を先輩職員からしている。 会議や研修計画があり、その中で理念やサービスについての理解を深められるように努めている。	・定期巡回のサービスについてメリット・デメリットの説明をしてもらった。 ・職員さんの異動が多く不安もありますが、定期巡回のサービスについて質問すると回答はきちんとしてくださっていると思います。
		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		○			年間で研修計画を立てている。サービス部門別やエリア別の研修も計画し実践している。 また社外の研修も受けられるよう、調整をしている。	・研修計画などを医療連携推進会議の際に開示してくださるとよいのではないかと思います。

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		
		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		○			新規利用者様の対応は必ず同行指導をしている。不安がある場合は何度も同行実施している。	
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		○			介護職員間では専用サイトで記録を共有できるようにしている。看護職やケアマネジャーとも情報共有できるシステムがある。システム対応できない場合は電話、メール、連絡ノートで共有をはかっている。	・担当の看護師との連携・共有が出来ていて大変助かりました。 ・医療で入っている訪問看護と介護で入っている訪問看護が違っているケースがあったが、どちらからも介護側とよく連携してくださっていたと思っています。
(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		○			時間帯によっては人材配置が柔軟に対応できない状況があるとは感じているが、現在はスタッフ同士で相談して、シフト調整、配置はしており、対応ができる体制にはなっている。	・人員配置状況は把握はできていませんが、サービスに入れられないなどのことはなく、利用者様がお困りになったことはないです。
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		○			年に2回開催している。参加いただいた方のご意見、ご要望は議事録に残し、スタッフ間で共有している。ご意見、ご要望にこたえられるよう改善していけるよう努めている。	
(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		○			状態の変化やプランの見直しの検討が必要なケースに関してはメールやシステムで迅速に情報共有をおこなっている。	・ケアマネジャーへの報告・共有だけでなく、連携訪問看護ST、Dr、ヘルパーとの共有ができていたと感じています。

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		
(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)		○			災害用と感染症用のBCPを作成している。 法人内で交通安全講習会が開催され、参加している。 緊急時マニュアルをもとに対応している。	
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		○			契約時に個人情報利用と保護について利用者様に説明し、同意をいただいている。 スタッフへの研修内で指導している。	
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		○			利用者の生活や家族・知人の関わりなどを確認し、提案している。	・利用者様にとって最適と考えられる時間でサービス提案をさせていただきました。
		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		○			看護のアセスメントに同席できるときは同席し、介護側のアセスメントとつきあわせをしている。	・今後も連携して対応していただきたいです。
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	13	利用者の心身機能の維持回復に軸を置いた計画の作成が志向されている		○			ケアマネジャー、デイサービス、福祉用具などの他職種と連携して、利用者様の機能回復について相談や検討をしている。	

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		
	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		○			利用者様の予後予測を考え、レビューを実施し、おひとりおひとりがその人らしく生活できるように、計画を立案している。	
(2) 利用者等の状況変化への柔軟な対応と計画の見直し									
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		○			状態変化がある際は、ケアマネジャーや看護師と相談し、訪問回数や訪問時間の変更を随時おこなっている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者様が熱発された際に、一時的にサービス提供時間を変更、増回などをしてもらったことがあります。</li> <li>・利用者様家族が感染症に罹患した時に、医療と介護で連携して訪問回数などを変更していただいた。</li> </ul>
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		○			定期的なモニタリングを実施している。	・定期的にモニタリングの報告をもらっていたので、内容を確認してケアマネジャーからご家族に相談などができたと思います。
(3) 介護職・看護職の協働による一体的なサービスの提供									
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		○			介護職と看護師で情報共有しながら、それぞれの専門性が活かされるように役割分担に努めている。	

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	自己評価				外部評価コメント	
				実施状況					コメント
				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	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		○			看護側から指導、指示、助言を適切なタイミングでおこなってもらえている。介護側にわかりやすく、丁寧に説明、指導してくださっている。	・連絡ノート、電話。メールを活用して、看護師からの指示、アドバイスがおこなわれていました。
(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		○			契約前に説明はおこなっていますが、指定訪問介護との違い、定期巡回のメリットについて、よく質問されます。メリットだけではなく、包括払いとなることや、弊社の場合は連携型で訪問看護ステーションさんと同じ屋根の下ではないことや、連携先が限られることなども丁寧に説明し理解いただくようにしています。	・担当者会議、契約時にご本人、ご家族に丁寧な説明をしてくださっていました。 ・利用者様もご家族も高齢のため、一度や二度の説明では理解できないこともあると思うので、サービスを継続していきながら、都度説明をさせていただくしかないこともあると思っています。
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		○			目標（長期・短期）、サービス内容、担当者、金額などの説明をおこなっています。独居、認知症で理解力の低下がある利用者様についてはご家族、キーパーソンに説明を実施し、共通認識を得ていただけるように努めています。	・キーパーソンのご家族に説明をしてくださっている際に同席しました。目標達成に向けて計画されたサービス内容を説明してくださっていました。 ・ひとつひとつの内容について、ご本人やご家族が理解できているか確認していただきながら、説明をしていただきたいと思います。
		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		○			システム内でご家族が情報を閲覧やコメントできるようになっているので、利用できるご家族には勧めています。同居のご家族にはメール、電話、連絡ノートを利用して、報告・相談をおこなっている。	・週に一度訪問していたキーパーソンにサ責さんから、報告・相談をしてくださっていたと思います。
2. 多職種連携に基づいた包括的・継続的マネジメント									

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		
(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		○			利用者様からの急なご相談で対応時間を変更する場合はケアマネジャーへのご報告が事後になることもあるが、原則はケアマネジャーと相談して提供日時を決めている。	・利用者様にとって必要なサービスが必要な時間帯で提供できています。 一緒に決めさせていただいています。 ・薬の影響で尿量が増えた利用者様のプランを一緒に考えてくださり、訪問時間も提案いただきました。
		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		○			利用者様に現状必要なものは何かを考え、提案している。また、役割分担する中でインフォーマルサービスの利用も必要と考えている。地域の社会資源の把握に努めている。	
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		○			担当者会議で状況報告をおこない、他職種と共有している。	・担当者会議でDr、看護師、キーパーソン、福祉用具、訪問介護、ケアマネジャーで共通認識を持っていたと思います。 ・担当者会議の際に状況について情報提供してもらっていました。
(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なとなる、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)		○				

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		
		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)		○				
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)		○				
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	○				ホームページへの掲載をおこなっています。地域の居宅支援事業所に紙で配布もしています。	・毎回資料と議事録を配布いただいています。ホームページの掲載欄はメールで案内をいただきました。
		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			○		事例のチラシを作って地域の居宅や病院にFAXを送ったりもしているが、あまり積極的な広報周知活動はできていない。	・病院からの直接依頼なども考えられると思うので、病院へも積極的に広報活動をされるとよいのではないかと思います。
(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			○		行政の計画について十分に理解しているとはいえません。	・理解されていると思います。

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		
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		○			北部地区・東部地区・南部地区を担当しており、隣接する中央地区・西部地区も対応しております。	・サテライト事業所があると思いますが、どの程度機能しているのか気になっています。提供エリアが広がってほしいです。
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)		○				
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		○			自宅での看取りの利用者様もいらっしゃいますが、他職種と連携し、計画目標の達成を目指しています。	・ご自宅で最期まで過ごしたいと考えておられたので、ご本人、ご家族ともに満足されていたと思います。
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		○			定期巡回のサービスだけでなく、24時間いつでも随時対応・随時訪問できる状況で利用者様とつながっていることで、在宅生活を安心して継続していただけていると考えております。	・いつでもすぐに連絡がつき、柔軟に対応していただけていたため、安心されていました。 ・毎日複数回ヘルパーさんが訪問してくれることでとても安心できていると利用者様がおっしゃっていました。