

定期巡回・随時対応サービス 自己評価・外部評価 評価表 (愛光苑松本サポートセンター 施設外)

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
			できて	ほぼ	と	い		
			ている	できて	できて	全		
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		○			ご自宅での生活を最期まで送れるような身体介護・生活援助を目指している。	・ご家族様より「父母は自宅以上と評価している。」 ・概要・職員体制など聞きたい。
(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	○				月1回の介護員会議を設け、情報の共有を行っている。	・とても良い取り組みで家族としても安心です。
	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	○				月1回の社内研修。 (職員が集まり研修をする) 毎月提出の個別研修。 (個々に研修し、レポート提出する)	・とても良い取り組みで家族としても安心です。
	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		○			職員・利用者様それぞれにあった人員配置を行っている。	・そう思う。 ・トラブルがあった職員が同じ同じトラブルを起こしていることがある。 ・とても良い取り組みで家族としても安心です。
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		○			スマケアを使って情報提供や情報の共有を行っている。	・評価している。 ・とても良い取り組みで家族としても安心です。
(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		○			状況に応じて対応ができるように人員配置ができています。	・そう思う。 ・それぞれにあった人員配置ではなく、職員全員が訪問すると聞いている。 ・何かあった際、臨機応変に対応してもらえるのはありがたい。
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			○		頂いたご意見については、サービスに反映できるように心がけています。	・そう思う。 ・何かあった際、臨機応変に対応してもらえるのはありがたい。
(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		○			スマケアを利用して、情報の共有に努めている。	・利用者の細かい生活の情報まで、共有されているとは感じない。 ・ノートに記入を実施してくれているため、事業者、家族と情報共有ができて助かっている。
(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)		○			BCPを作成しました。いつでも対応できるようになっている。	・緊急時の対応について共同して検討する必要性を感じている。 ・とても安心出来て良いと思う。 ・BCPは他事業所でも気にしていることであり、いずれ北部包括エリア内で情報共有できれば良いと思っています。
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		○			契約時に個人情報使用同意書を交わしている。職員にも個人情報保護について説明を行っている。研修も行い各職員周知徹底している。	緊急時の対応等聞きたい。
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		○			月1回モニタリングを行っている。状況によってはケアの見直しも行っていきます。	・モニタリングを行っているかどうか利用者側は知らない。 ・モニタリング状況を共有できるといい。 ・丁寧な対応で良いと思う。

	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		○		スマケアー斉送信・担当者会議などを利用して情報共有に努めている。	・総合ケアマネジメント加算を算定しているが、看護師の共同部分が不明。 ・丁寧な対応で良いと思う
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		○		ケアマネが作成した計画に沿って計画書作成し、計画書に沿ってケアを行っている。	・そう思う。 ・時間、回数などは希望に沿わないことがある。 ・丁寧な対応で良いと思う。
	14	重度化しても医療依存度を高め過ぎないよう、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		○		アセスメントを行いながら、ご本人に沿ったケアを行っている。またケアマネに相談し、アドバイスをいただきながら、ケアを行っている。	・そう思う。 ・丁寧な対応で良いと思う。 ・R6.6これまでより、効率的、効果を期待できる体制づくりを期待します。
(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		○		利用者様の状況に合わせ、必要であれば定期訪問以外にも訪問している。ケアマネなど各関係機関とも連携を取りながら対応している。	・コールが即応して頂き母も感謝している。 ・急な体調変化にも対応して頂けて助かっている。 ・体調に合わせて提供時間外にも訪問してもらえるといい。 ・丁寧な対応で良いと思う。 ・R3.6より利用中。離れて暮らす家族の対応が手厚い。
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		○		利用者様の状態変化については、ケアマネと相談し、ご本人にあったケアができるように職員間でスマケアーを活用して行っている。	・そう思う。 ・変化があった時は報告がはいっているため、早めに対応ができています。 ・丁寧な対応で良いと思う。
(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		○		それぞれにあった役割を決めて、その役割を活用してサービスに努めています。	・途中から看護職が不在となり、訪看となった。看護職がいてくれると助かる。 ・総合ケアマネジメント加算を算定しているが、看護師の共同部分が不明。 ・看護と介護双方がきちんと役割分担にいてより良いケアにつながると思う。 ・現在、看護利用なし。
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		○		看護からの情報や対応についてアドバイスをいただき、今後のケアに努めています。	・途中から看護職が不在となり、訪看となった。看護職がいてくれると助かる。 ・総合ケアマネジメント加算を算定しているが、看護師の共同部分が不明。 ・看護と介護双方がきちんと役割分担にいてより良いケアにつながると思う。 ・現在、看護利用なし。
(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		○		利用前にサービス内容をケアマネなどの各関係機関の皆さんと話し合い確認してサービスに入らせていただいている。生活環境が変わってしまいう利用者については、生活になれるまでは焦らずご本人へ確認しながらサービスさせて頂いている。契約時にもサービス内容を説明し、ご理解頂いてからサービスに入ります。	・そう思う。 ・サービス開始時の説明不足。利用者の状況が変わってきていてもあまり提供サービスに変化が無い。 ・情報提供、説明は受けている。 ・きちんと説明して頂くことで理解でき安心感も得られると思う。
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		○		担当者会議を活用するなどして、利用者様に内容を伝え、理解して頂いてからサービスに入っている。	・そう思う。 ・担当者会議で説明があり、理解を得ている。 ・きちんと説明して頂くことで理解でき安心感も得られると思う。

	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				ご家族様・ケアマネさんとの連携に努めている。状況によっては、福祉用具さんやデイサービスさんへのケア情報共有も行っている。	・片山さんから密に連絡を頂き助かる。 ・サービス開始時の説明不足。利用者の状況が変わってきてもあまり提供サービスに変化が無い。 ・状況に応じ連絡が入っている。体調不良の際は速やかに訪問看護と連携が実施されていた。 ・きちんと説明して頂くことで理解でき安心感も得られると思う。 ・連携、対応頂けている。
--	----	---	--	--	--	--	--

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				担当者会議等を活用して情報の共有に努めている。必要に応じて各関係機関との連携に努めている。	・そう思う。 ・時間、回数は希望通りにならないこともある。 ・きちんと説明して頂くことで理解でき安心感も得られると思う。 ・北部支援センターとの関係について聞きたい。
	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				プラン変更が必要であれば、ケアマネさんと相談して変更を依頼するなど行っている。ケアマネさんとの連携は大切にしている。	・そう思う。 ・連携はよく実施されていると感じている。 ・きちんと説明して頂くことで理解でき安心感も得られると思う。
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				担当者会議では、訪問介護としての意見や情報を提供して、担当者会議で決まったことは、他職員へ伝え共有している。	・事業所としての情報、意見は伝えてもらっている。 ・きちんと説明して頂くことで理解でき安心感も得られると思う。

(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)				担当者会議を通じて情報の共有に努めている。	・そう思う。 ・入院・入所となると家族は不安。このような取り組みは有難い。
	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)				退院の際には、退院カンファレンスの開催または、退院サマリーをいただいている情報共有に努めている。	・入院・入所となると家族は不安。このような取り組みは有難い。
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)				運営推進会議を活用しながら情報交換を行っていかねばいけないが、コロナ感染防止のため書面にて行ってきましたが、5類にならなくなった	・入院・入所となると家族は不安。このような取り組みは有難い。

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				ホームページを利用。	・閲覧していない。 ・知らなかった。
	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				松本市のホームページに介護保険事業所一覧に記載されている。	・閲覧していない。 ・知らなかった。

(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				研修内容に取り入れて、研修を行っています。	
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が志向されている				移動時間30分未満で対応していきたいと考えているが、利用希望の利用者がおりました検討していきます。	
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)				市町村が行う情報交換や研修の場があれば参加して情報収集などに努めます。	・包括主催の多職種連携研修会や地域ケア会議等の予定ができたらかお知らせしますので、ご参加をお願いします。 ・地域の行事に参加できるか聞きたい。

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		○		ケアマネが作成するプランに沿ったサービスを行っている。変更などが必要な場合はご家族・ケアマネに相談し、ご本人あったサービスに努めている。	・そう思う。 ・信頼できるケアマネさん安心できる。 ・2年間の関りで、本人と信頼関係ができています。
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、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		○		利用者様より、愛光苑さんの協力があってこそ在宅での生活が維持できる。という言葉が聞かれる。	・1日のうち数回入ってもらえることで安否確認もでき本人、家族の安心なっている。 ・娘さんらかの相談をよく伺って下さる。

その他

・サービスの提供時間の制約がある中、利用者のペースに合わせて色々なことをして頂き助かっている。連絡ノートで様子もわかっているのが活用しているが、「○○ができなかった。」というコメントがある時がある。家族もできなくなっているということは感じているので、プロの目で「こうしたらできました。」とか「こんな声掛けをしました。」と言うようなコメントを頂けると良いなと感じました。