

法人名	姫路医療生活協同組合
事業所名	定期巡回・随時対応サービス北部

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) [適正な事業運営]									
(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	○				法人の理念は『その人らしく気持ちよく生きる』、事業所の理念は『安心を提供し「その人らしい暮らし」をささえます』理念は明確に掲げている。	自己評価の内容を確認した。
(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	○				毎月のヘルパー会議で周知し、サービスの特徴や理念を、意識してサービス提供に努めている。新入職員への教育システムにも取り入れている。	サービスの特徴を生かし、出来ることはしていただきながら自宅での生活を支えてほしい。
		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		○			毎月のヘルパー会議や個別指導・伝達も含めスキルアップのための研修を行っている。法人外研修については時間確保が難しい現状があるためオンライン参加も視野に入れたい。	自己評価の内容を確認した。
		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	○				サービス内容は「訪問時の取り決め」で共有、新規は利用者宅に同行し統一したサービス提供に努めている。必要に応じて個別指導も行っている。	自己評価の内容を確認した。
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		○			定期的なカンファレンスや電話、ICTを活用し積極的に情報共有が行えている。状態変化時には迅速に報告を行っている。	定期巡回から発信されているツールにて訪問時の状況はリアルタイムで確認している。
(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		○			随時対応・随時訪問に臨機応変且つ迅速に対応できるよう、適宜ルートの見直し、シフト調整を行っている。	柔軟な対応をしていただき、訪問時間も前後の幅があることは理解しているが、利用者によっては時間通り来てほしい、待てないと理解できない方もいる。
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	○				会議で頂いた意見や助言は事業所内で共有し、改善やサービス内容に反映出来ている。	インシデントの内容を共有し、同じことが起きないように改善に取り組んでほしい。
(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	○				スマホやビジネスチャット、介護ソフト等のICTを活用して利用者に関連する情報を、関わる関係者(家族、専門職等)とリアルタイムで共有できるしくみがある。	利用者の状態変化や訪問時の様子がよく分かる。細かく様子を入力していただき毎日楽しみに閲覧している。元気な様子が分かると安心する。
(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)		○			建物内外側には防犯カメラ、法人内事業所の全車両にはドライブレコーダーを設置している。災害時は法人のツールを使って安否確認ができるシステムが整っている。	自己評価の内容を確認した。
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	○				職員が事業所を不在にする時等は、随時書庫を施錠している。ICT導入については個人IDにてログインし、個人情報が漏洩しないよう取り扱いには細心の注意を払っている。ヘルパー会議で個人情報保護について共有出来ている。	自己評価の内容を確認した。
II 過程評価 (Process)									

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. 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		○			毎日の訪問でアセスメントを行い必要に応じてCMや訪問に相談しケア内容の見直しや提案が適宜できている。	個々の利用者に合わせて訪問回数やサービスと、柔軟に対応出来ていると思う
		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	○				法人内外の訪問看護事業所とカンファレンスや電話連絡にて情報共有し、助言や訪問時の注意点、観察ポイントを確認している。	電話による共有が多かったが、密に連携を図り迅速な対応ができた。それぞれの特性を生かし協力することで、質の高い訪問支援を行うことができました。
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	○				生協10の基本ケアを基に本人と一緒に自立支援の観点から目標設定を行い、居宅サービス計画に沿って個別援助計画を作成している。	自己評価の内容を確認した。
		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	○				日々の訪問の中で気付いたことの報告や支援方法の提案を行い、看護師の助言を参考にリスク管理を含めた計画をたてている。	看護師と連携し、リスクも含め必要なサービスの提案や自立支援を視野に入れた提案が出来ていると思う。
(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	○				利用者の体調変化等状況に応じて、サービス提供回数・時間・サービス内容を変更し対応している。電話での安否確認など対応方法を工夫し柔軟な対応に努めている。	電話での安否確認をしてもらっている。体調を崩したときには夜間訪問を追加してもらいケアマネ、利用者ともに安心出来ている。
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	○				日々の訪問で利用者の心身状況に変化のあった場合は、関連機関への報告と、計画の見直しを適宜行っている。	自己評価の内容を確認した。
(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	○				常に情報共有に努め介護職は生活援助やオムツ交換等の身体介護を行い、看護職は体調管理や服薬管理、医師との連携、医療的処置と専門性を生かした役割分担が出来ている。	役割分担は出来ている。今後もカンファレンスや電話連絡を行い必要時に柔軟に対応したい。
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		○			利用者個々に観察ポイントや食事排泄等ケア時の注意点等について指導や助言を受けている。	定期巡回事業所と連携し、移乗介助や食事介助などの支援が必要な利用者については、職員が安心して対応できるよう指導や助言を行っている。
(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	○				利用者、家族にサービス開始前に事業所のパンフレットや重要事項説明書を用いて在宅生活の継続と心身機能の維持回復を実現できるよう、説明を行っている。計画変更時も分かりやすい説明を心掛けている。	一度の説明で分かりにくいこともあると思うので、その都度説明を行い理解をいただくこともあると思う。
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	○				居宅サービス計画に基づいた個別援助計画を作成し、目標等の内容を一緒に確認し、同意の署名を頂いている。	自己評価の内容を確認した。

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		
		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		○			必要時、ケアマネやキーパーソンへ報告や相談を行い状況に合わせたサービスの提案を行っている。	小まめに連絡を頂き、迅速に対応してもらって助かっている。
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									
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	○				状態の変化については、その都度ケアマネと利用者の情報共有を行うことで、訪問時間、回数、内容の変更を共同で決めている。	随時、状態の変化を共有いただき、それに応じてプランを共同で見直している。
		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		○			地域全体で利用者を支えられるよう、通院やゴミ出し、買い物等インフォーマルサービスの提案を積極的に行っている。	自己評価の内容を確認しました
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		○			担当者会議に積極的に参加し、目標達成状況について多職種間で共有出来ている。欠席の場合は照会録にて利用者の様子を報告し共有出来ている。	担当者会議欠席の際は、照会録をいただき利用者の情報提供を受けている。
(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									
①	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)		○			配食サービスや介護保険以外の生活援助について利用者の在宅生活継続のため必要と思われるサービスを、その都度提案している。	宅配弁当やコープ個配、買い物時の自費ヘルパーなど積極的に提案いただき一緒に検討することが出来ている。
		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)	○				退院前カンファレンスに参加し、多職種による検討や情報の共有の場を確保している。	自己評価の内容を確認した。
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)			○		地域の方や専門職が適時適切に関わり、連携できる体勢に取り組み中。	声をかけるので、自治会の集まりにいつでも参加してください。
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									
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	○				報告書を作成し、会議録を誰でも見れるようにファイリングし、事務所に置いている。会議報告書を関係者各位に送付している。	自己評価の内容を確認した。
		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		○			実績返却時にパンフレットを持参し概要や効果について説明出来た。地域住民の方へも説明出来る場を設けられるようにアプローチ中。	自己評価の内容を確認した。
(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	○				定期巡回サービスが地域包括ケアシステムの中核を担うサービスのひとつであることを職員全員で共有出来ている。	自己評価の内容を確認した。

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	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	○				地域に展開しているため特定の建物に限定したサービス提供は行っていない。	自己評価の内容を確認した。
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）		○			在宅で生活される高齢者が住みやすい地域にいくため、フォーマルサービスだけでなくインフォーマルサービスも提案している。地域の方との関係性を深めるため交流会等へ積極的に参加をしていきたい。	もっともっと定期巡回サービスの良さをアピールしていただき、地域に密着したサービスをさらに充実させ力を発揮できる体制づくりが求められる。
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	○				自立支援を念頭に達成しやすい目標を設定し、適宜評価を行っている。	自己評価の内容を確認しました。
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	○				声掛けや緊急コール設置を行うことで、安心感に繋がっている。離れて暮らす家族には訪問時の様子がリアルタイムで閲覧できる状況を整え高評価を得ている。	家族様から会話内容や何をしていたのか等、訪問時の様子が伝わってくるため「毎回確認するのが楽しみです。安心できます」と報告を受け嬉しく思う。