

自己評価・外部評価 評価表

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価			
				実施状況				実施状況			
				でき ている	ほ ぼ でき ている	でき て 多 い ない	全 く でき て い ない	でき ている	ほ ぼ でき ている	でき て 多 い ない	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	4	15		<ul style="list-style-type: none"> ・理念を掲げ、その人らしさの把握に努めている。 ・「その人らしい生活」ができるように、という理念のもと、事業所のサービスを行っている。 ・こぶし園の方針、理念を掲げており、それに沿って職員一人一人が職務に取り組んでいる。 	7	12		<ul style="list-style-type: none"> ・理念を持つての取り組みは、大変評価する部分だと思えます。併せて、利用者や他機関の声にも今少し耳を傾けて頂ければと思います。 ・有事に際して、素早い対応がなされていた。 ・よくわかりません。 ・利用者の多様化により家族の意向を踏まえた上でサービス提供をしっかりと取り組んでいかれる事を願います。 ・理念にてこれ以上の在宅は無理と思われる事例を考えてほしい時もある。 ・できている
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	4	14	1	<ul style="list-style-type: none"> ・十分に認識して業務にあたっている。 ・理念については研修等を通して理解に努めている。 ・事業所の特徴である定期随時、障害サービス、訪問介護、夜間対応型サービスと多様なサービスを十分理解把握している。 	6	9		<ul style="list-style-type: none"> ・「できていないことが多い」と評価した職員の方のコメントは、どのようなものだったのでしょうか。 ・できています。 ・理念のもと、取り組まれている

①	専門技術の向上のための取り組み	3	<p>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</p>		16	3	<ul style="list-style-type: none"> ・研修委員を中心に様々なテーマの研修を毎月開催しており、アンケート等で全職員に積極的に関わられるようになっている。 ・研修も多くできる限りのスキルアップをしていると思う。夜勤が多く、日中の研修に出れない人へのアプローチが課題と感じる。 ・コロナ禍で外部研修に参加する機会はないが、法人内研修は確保されている。アセスメント能力アップの具体的な研修があっても良いと思う。 ・オペレーターの判断能力の向上という面では自分自身まだ判断に不安もあり、過去のコール内容とその時にどのように判断したか?といった研修を行い、ヘルパー全体で向上していくと良い。 ・コロナ禍のため研修の機会は減っている。受けた職員からの伝達の機会が少ないため検討が必要。 ・法人内研修、ヘルパー事業所全体での月1回研修、加えてブロックごとの事業所研修を行うことにより、質の高いオペレーターの人材育成に取り組んでいる。また、個々で年間研修計画を立て、その目標に向かってスキルアップを図っている。 	4	11	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度も「できていないことが多い」と評価した職員の方がおられます。コロナ禍において、工夫して取り組まれている事と思いますが、職員からの検討・改善に向けた意見を取り入れながら、スキルアップに取り組んでいただきたいです。 ・個々の年間研修計画は、職員個々で立てられるのでしょうか、管理者の関与はありますか。 ・訪問という業務で全員がそろう事が難しい中での所内研修参加は難しい事と思います。また外部研修の伝達講習についても同様に困難な状況かと思えます。忙しい業務の中で研修を進めていくには私達も難しい所があり、検討をすすめています。良い方法がありましたらご享受下さい。 ・できていると思います。 ・会報からも日々研鑽を積み重ねている様子、伺えております。 ・日中の研修会に出れない人は、ビデオ撮影して、空いている時間で受けられるようにしていくとかの工夫が必要になってくると思います。 ・コロナの影響で、どこの事業所も研修への参加や企画には苦勞されていると感じる。また、夜勤をしながらの研修参加は困難も多いと思う。自己評価にもあるとおり、研修に参加できない人のために伝達できるような体制が必要と感じる。 ・研修の機会を確保しつつ、左記の通り、いくつかの課題を次年度の取り組みにつなげて頂くことを期待します。
---	-----------------	---	--	--	----	---	---	---	----	---

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価					
				実施状況				事業所コメント	実施状況				外部コメント
				でき ている	ほ ぼ でき ている	でき て 多 い ない	全 く でき て い ない		でき ている	ほ ぼ でき ている	でき て 多 い ない	全 く でき て い ない	
I 構造評価 (Structure) [適切な事業運営]													
(2) 適正な人材の育成													
①	専門技術の向上のための取り組み	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	1	18		<ul style="list-style-type: none"> 各職員が持つそれぞれの特性を十分生かす援助配置を行っている。そのため各職員が持つ強みを最大限発揮した援助が展開出来ている。 それぞれに合わせた係や担当があり、大変ながらも協力し合っている。 職員の能力に合わせ、配慮されている。 同じサービスが提供できるよう、同行訪問を組んだり、申し送り等を行い、技術の向上を図っている。 一日での業務内容に個々で業務量が多少差があるように感じる。 それぞれの能力に合わせた仕事を任せて頂いているが、アドバイスや次のへのステップ等もあれば頂きたい。学びの機会は多い方が良い。自己努力も必要だが環境も必要。 	6			<ul style="list-style-type: none"> 様々な配慮が必要で苦労されていると思いますが、職員からの提案や意見を聞きながら、チームとして取り組んでいただきたいです。 		

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	5	13	1	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレット活用し共有できている。訪問時に気付いた事等は情報発信している。 ・普段からタブレットによる情報共有はできているが、必要に応じてすぐに直接連絡相談ができるような関係性が出来ている。 ・タブレットでの情報共有の他、直接の相談ができる。連携先の看護師とも以前より認識の共有が出来ていると感じる。 ・タブレットを利用し、お互いの情報を共有し、必要時には助言等をもらい対応している。 ・訪問看護ステーションが隣にあるため、共通のご利用者に関してはタブレット上の申し送りだけでなく、直接話をして情報共有を行うことが出来ている。 ・研修を通して行っているが、それぞれ合う時間帯が少ない為、タブレットでの情報共有が基本となる。 ・ヘルパー、訪問看護間で利用者の特性状況は日で変化している。その中においてもタブレット内でリアルタイムに情報を共有出来る体制が図られている。加えて事業所が隣接しているため、利用者状況変化に伴う検討も口頭で密に行える環境下であり、十分な連携機会が確保されている。 	6	6	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットでの情報共有や相互の連携が図られている事を確認出来ました。情報の共有だけにとどまらず、互いの専門職としての意見を出し合える関係であると良いと思います。 ・タブレットでの情報共有はとても良い事がある反面、細かい内容を入れ込むには時間がかかる事もあるかと思っています。リアルタイムにその場での電話も有効に活用されているのかと思います。 ・タブレットでの情報共有ができています。 ・情報共有にタブレットが非常に活用されている。電話より時間短縮ができる。また、隣接していることで詳細な情報が伝わりやすいですね。 ・フェニックスネットにより、情報が正確に共有でき、タブレットによりタイムリーに状況把握ができています。訪問しない看護師も情報共有できます。 ・隣接する訪問看護事業所ということであれば顔の見える関係作りも容易であり、情報共有や伝達なども行いやすい。それ以外の事業所の場合は、やはりタブレットでの情報共有が主となると思うが、入力には時間を要す場合もあるため、何かあれば直接電話連絡ができる体制も充実できるとありがたい。用があつてヘルパー事業所に電話をしても、多忙の様子でなかなか連絡がつかないこともある。 ・タブレットと直接情報共有する機会とうまくどちらも活用しながら相互理解・共有できていると思います。 ・タブレットに依存することなく口頭も交えながら良い連携ができていると感じます。この状態を強みに、良いケアを継続できるようお互いに努力を重ねていきたいと思っています。
---	---------------------------	---	---	---	----	---	--	---	---	--

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価					
				実施状況				事業所コメント	実施状況				外部コメント
				でき ている	ほ ぼ でき ている	でき が多 くない	全 く でき ない		でき ている	ほ ぼ でき ている	でき が多 くない	全 く でき ない	
I 構造評価 (Structure) [適切な事業運営]													
(2) 適正な人材の育成													
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	3	16	<ul style="list-style-type: none"> ・個人の特性把握、配慮に努めた援助を行っている。 ・限られた時間、限られた人材の中で工夫し、やりくりしている。 ・前日まで最善のシフトを検討し、実施されていると思う。急な援助が増え、重なった時(コールや入退院など)は職員の負担が大きいと感じている。 ・柔軟に業務シフトの工夫を行っている。 ・キャンセルや追加の援助が入っても職員の出勤時間を変更し柔軟に対応している。 ・細やかな勤務シフトの設定によりご利用者に必要な援助、サービスの提供が行えている。 ・特性もあるが、利用者自体流動的である為、その都度適切に配置を作成している。 ・利用者の身体状況・精神状況に応じた援助に対し、ある一定の固定職員の配置や24時間どの時間帯でも希望を受け入れている。そのため業務が常に変動しているため、その業務把握や訪問漏れが無いようチェック体制も強化している。半面職員の疲労感が増し、休憩が取りづらくなっている。 	5	<ul style="list-style-type: none"> ・人員に限りがある中で、人員配置に工夫されていると感じました。 ・ご利用者の特性に応じた柔軟なサービスを提供するため、シフト作成においては、いろいろな面でご苦労頂いていることと感じております。 					

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	2	15	2	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見要望の反映、検討を行うことで質の向上に向けて取り組んでいる。 ・今年度はコロナの影響もあり、会議は開催できていないが、資料配布によりこちらからの発信はできていると思う。得られた意見の反映についてはまだできていない。 ・サービス提供に反映されているのかわからない。 ・一般職員も共に参加の機会があれば反映はより良いと思う。 	5	12	1	<ul style="list-style-type: none"> ・会議資料は、工夫され分かり易くまとめられていると感じています。 ・「サービス提供に反映されているのかわからない」「一般職員もともに参加の機会があれば反映はより良いと思う」との課題に対して、改善策を教えてください。 ・委員の意見から、質の向上につながった事例はありますか。 ・資料を確認して、必要があれば連絡するようにしている。 ・コロナ禍で会議の機会は減ってしまい残念なところはあります。実際に訪問しておられる職員さんの御意見がうかがえる機会があると嬉しいです。 ・コロナのため仕方ない。 ・開催内容で書面でのやり取りを行い、手間がかかるとは思いますが、委員メンバーの意見も分かりやすくなっています。 ・会議が開催しにくい状況ですが、広報紙等で改善点等の報告があり、色々と工夫されていると思います。 ・反映されています。 ・介護を書面でなく、参集することで、さらに多職種からの意見をもらえ、より具体的にできることが見えてくるような感じがします。 ・会議ができない場合も適切に紙面等で代替方法がとられている。得られた情報をすぐに反映させることは難しいかもしれないが、このような助言や意見があったということは全職員に伝わるような工夫が必要。 ・コロナの影響もあり、会議は資料配布により行われていましたが、その中でも意見や質問等に対しては、丁寧に回答してもらいありがたく思います。一方で事業所内部での共有に少し課題を感じている方も左記の通りいらっしゃるようですので、今後検討して頂ければと思います。
---	---------------------------	---	---	---	----	---	---	---	----	---	--

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価			
				実施状況				実施状況			
				でき ている	ほ ぼ でき ている	でき ない ことが多い	全 く でき ない	でき ている	ほ ぼ でき ている	でき ない ことが多い	全 く でき ない
事業所コメント				外部コメント							
I 構造評価 (Structure) [適切な事業運営]											
(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	7	11	1	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報取扱いは十分に配慮しながら対応している。 ・フェニックスネットを活用し、タブレットで共有できている。フェニックスネット未加入の場合や緊急の場合は電話で迅速に報告している。 ・情報の共有はできているが、個人情報の更新や細かい手順の修正などにはまだ課題がある。 ・タブレットにて情報を更新し、共有ができている。また、新規の利用者に対して援助した職員が手順書等、追加の情報を更新している。 ・タブレットで共有し、気になる事は声に出して確認、検討する環境が整っている。 	10	5	<ul style="list-style-type: none"> ・「できていないことが多い」との回答の理由は何でしょうか。 ・タブレット内の個人情報の更新をリアルタイムに行うことは私達も難しさを感じています。 ・タブレット上でのコメント入力することでリアルタイムに情報共有できていると思います。 ・できています。 ・利用者全員にフェニックスネットの加入同意書をお願いしているのですか？加入前提でサービス利用をしてもらうことにしていると思ってました。 ・緊急の情報はケアマネさんを通じて早急に連絡が来ます。記録がわかりやすく良いと思います。 ・ヘルパー間では情報共有はかなりできていると思われるが、多職種連携という意味では記録を読んだ際に確認ボタンを確実に押せるとさらによいと思う。 ・フェニックスネットを活用することにより、情報共有は迅速にできていると思われます。 ・ICTを活用するデータ連携については、国の方からも利用促進が言われている中、ネットワークが今よりもっと広がるよう今後も発信し続けてもらいたいと思います。 	

(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)	4	15		<ul style="list-style-type: none"> ・ココセコムを活用している。護身術等の講習を開催している。防犯対策は取られている。 ・セコム等、コール電話を導入してもらい夜間の安全を保持できている。 ・夜勤者が2人なので協力しやすいので良いと思います。ただ、水害などの危険性が高い地域のため心配。 ・災害、緊急時のマニュアル作成や対応の訓練等実施されている。 ・職員へのハラスメントではまだ理解して頂けない(理解が難しい)利用者がいる。 ・夜間も運転していることへの不安は少し感じる。 ・災害時対応について業務の都合により訓練に参加できないこともあり、急な災害時に動けるか不安。 ・夜間の災害に不安がある。 ・一人での訪問のため、危険に感じる。 ・夜間などの職員の安全確保のためココセコムなど使用しているが、災害時など含め不安。 ・最近では水害対策として各利用者毎での判断をできるようにマニュアル作成に努めている。 	5	15		<ul style="list-style-type: none"> ・災害時対応に置いて、不安を感じている職員の方がおられます。訓練や研修等において、想定される事案に対する対応シミュレーションや職員一人ひとりの行動の確認をお願いします。 ・夜間、不安を感じるような世帯には複数職員で対応願います。 ・ハラスメントの理解を利用者様にご理解頂くことは大変なことだと思います。繰り返しお伝えし、時には管理者からお伝えすることもあります。 ・夜間訪問時、安全に十分気を付けて頂きたいと思えます。 ・災害について定期的に対策を検討されている様子が見られ、町内会と共に防災訓練などにも取り組んでいます。地域と共に連携を密に事業所側と共有し対策を確認しながらいきたいと思う。 ・できていると思います。 ・自事業所も同じ様な悩みや課題があります。今後も近隣の事業所として情報交換や情報共有させて頂きたいと思えます。 ・他事業所より職員の人数が多く？夜勤も二人体制という面では防犯には少し心強いと思うが、事業所への出入りの際や夜間の運転には不安も強いと感じる。できる限りの防犯対策を講じて職員の安全を確保していただきたい。
---	---------	---	--	---	----	--	---	---	----	--	---

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	3	16		<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の重大さの認識を高め、日々の業務に努めている。 ・ヒヤリハットや事故の経験もあり、そこから改善策を講じた為、具体的な対策がとられていると思う。伝票等の取扱い等など。 ・以前より意識は高いと思うが薬袋にも名前が記入される時代なので、もっと高めていくことも必要だと思います。 ・タブレットの他、伝票の取扱いについても以前より対策を強化した。 ・タブレットの覗き防止対策があっても良いように思う時がある。 ・タブレットや事業所の携帯電話はパスワード入力で管理されている。 ・研修を通し個人情報の取扱いについて学び、しっかりと管理されていると思う。 ・個人のメモなどもパッと見てもわからないように記録している。 	8	12		<ul style="list-style-type: none"> ・トラブルがあったという話は聞いていない。 ・そこはしっかりやられていると思います。 ・事業所において、個人情報の適切な取扱いが定められている中において、「ほぼできている」の回答が多いことが気になりました。どの職員の方も「できている」の回答になるよう、取り組んでいただきたいです。 ・職員の評価人数について、他の評価項目との差異理由を教えてください。 ・タブレット内の個人情報の管理は大切にダブルでパスワードをつけて使用しています。ただ落としたり、忘れたりしない対策も考えていこうと考えています。 ・情報の取り扱いについては今まで以上に慎重に十分に気を付けて頂きたいと思う。 ・できていると思います。 ・タブレットの管理方法はどの様にされていますか？ ・みなさん一人ひとりの意識が大変高いのだと感じました。持ち出す書類やIT機器の管理はもちろん、事業所内で取り扱う書類に関してもマニュアルに沿った行動ができるとよいと思う。 ・左記の課題の検討はじめ、今後も個人情報の適切な取り扱いと保護に努めて頂きたいと思います。
---	--------------	----	---	---	----	--	---	---	----	--	--

タイトル 番号	項目 番号	項目	事業所評価				事業所コメント	外部評価				
			実施状況					実施状況				
			でき ている	ほ ぼ でき ている	でき が多 くない	全 く でき ない		でき ている	ほ ぼ でき ている	でき が多 くない	全 く でき ない	外部コメント
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	1	18		<ul style="list-style-type: none"> ・週間カレンダーに一日の時間も記載されている為、一日の生活リズムは必然的に考えられるようになっているが、他訪問介護サービスではあまりできていない。 ・いろいろな職員が訪問するので見えない部分が見えてくることがある。 ・毎月のモニタリングにて行っている。 ・月1回のチームミーティングにて担当者が利用者の生活リズムに着目しており、変化があればサ責に報告しているため、定期随時では特に生活に合わせた訪問を心掛けている。 	11		<ul style="list-style-type: none"> ・「ほぼできている」の回答が大多数を占めています。職員からの提案や意見を聞きながら、さらに取り組んでいただきたいです。 ・利用者様の一日の生活の流れに対応して頂けることは本当に助かっています。 ・できていると思います。 ・利用者サイドでいうと定期随時は非常に個人のスタイルに合わせて良い訪問方法だと思います。事業所は大変かと思いますが。 ・事業所の理念とも密接に関係していることだと思う。生活の支援という点において欠かせない視点である。 		
		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	2	17		<ul style="list-style-type: none"> ・毎月のアセスメントの実施が行われている。看護との連携がとれることで情報共有が行われている。 ・アセスメントの共有はタブレット上でできている。 ・介護の視点・看護の視点からのモニタリング、アセスメントが適宜行われている。 ・タブレットでの共有だけでなく、口頭での報告、相談が随時行われており、両者の共有、突合せが上手くなされている。 	11		<ul style="list-style-type: none"> ・「ほぼできている」の回答が大多数を占めています。職員からの提案や意見を聞きながら、さらに取り組んでいただきたいです。 ・できていると思います。 ・自己評価の通りと思う。 		

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	2	17		<ul style="list-style-type: none"> ・自立支援に繋げる支援に取り組むよう努めている。 ・利用者自身ができることは、なるべくできるよう研修を通して学んだり、意識した言葉がけをしている。 ・機能の維持にとどまる内容が多く、回復まではなかなか難しい。 ・時間に追われ生活リハビリが出来ないこともあるので、その時に合わせた業務表を変えていく。できていることもあるが、遅れている所もあると思う。 ・急性期であれば回復に向けたプランになるが、ある程度状態が落ち着いていると、今の状態を維持するための安心・安全になりがち。 ・より利用者の状態予測や未来志向の有益になる計画が望まれるが、そこまでには至っていない。 	1	14		<ul style="list-style-type: none"> ・「ほぼできている」の回答が大多数を占めています。職員からの提案や意見を聞きながら、さらに取り組んでいただきたいです。 ・限られた訪問時間で心身機能の維持回復に対してケアをしていく事は大変なことかと思えます。 ・できていること、こう援助すればできるようになること等、専門職の視点で利用者の生活を支えていってほしいと思います。 ・作成されていると思います。 ・ケアマネ自身も状態が落ち着いている場合、状態維持の部分を計画する事も多いので、担会時等、気づく点(状態予測)を含めながら一緒に検討お願いしたいと思います。 ご意見も是非お聞かせ下さい。 ・心身機能をアップさせるのは日常生活からは難しいと感じます。利用者がこうなりたい、したい、と意見があればそれに対してどういう風にプランを立案していくと到達できるのか、スタッフで検討していくのが重要だと感じます。 ・現状を維持できることも大切だと思いますが、何か一つでも利用者自身が回復できたと感じられるような計画の作成、実施ができるとよいです。 ・「自立支援」とは何か今一度振り返り、チームで同じ方向を向いていくことが大切だと思います。
---	--	----	-----------------------------------	---	----	--	--	---	----	--	---

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価			
				実施状況				実施状況			
				でき ている	ほぼ でき ている	でき て 多 い ない	全 く で き て い ない	でき ている	ほぼ でき ている	でき て 多 い ない	全 く で き て い ない
事業所コメント				外部コメント							
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											
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	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	1	16	2	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の心身機能の維持回復を念頭に置き、計画を立てている。 ・状態機能が低下した際の計画変更が多く、未来志向の視点が少ない場合が多い。 ・現状維持だけで精一杯という感じである。 ・当該サービスのみでは未来志向型の計画は困難と考え、包括的に作用するプランニングを行っている。 ・重度化しないように変化があればすぐに対応している。 	1	13	<ul style="list-style-type: none"> ・「ほぼできている」の回答が多いですが、職員の方のコメントを見ますと、「未来志向型」の計画作成になっていないのではと感じました。 ・利用者様の加齢と共にQOLは低下しがちになります。サービス側の介助をどこまでにするかという所はとても難しいかと思えます。手をかけ過ぎないケアの難しさを感じています。 ・未来志向型かどうかはやや不明の部分がありますが、できていると思えます。 ・変化があった際、フェニックスネットや電話での連絡、いつも早く対応できていると思えます。 ・難しい現状ですね。十分努力されているのが良くわかります。 ・重症化の予防という点が非常に大切だと思います。日頃の気づきを大切に、少しでも変化があれば連携して次の行動につなげるようにしていけるとよい。包括的なプランニングとはどのようなものか興味がある。 ・複数回の訪問を通じて病状や生活状況の変化を適切に把握し、先を見越した準備と必要な対応はできていると思えます。 ・「未来志向型」の意味について、重度化→寝たきり(全介助)になっても、在宅で看ることができるという事でしょうか？国への要望としても、介護保険の流れとして、家事援助の分野が切り離されている。予防の方だけでなく、一緒に買い物に行ったり、見守るだけ、少し手伝うだけでできることがたくさんあると思う。保険外のヘルパーでも良いのですが、その視点を持ってケアに当たったり連携していく必要があると感じる。食事は大切、施設に入るとバランスの取れた食事が摂れる。在宅だと弁当でなければ炭水化物中心になる事がある。仕方ないではなく、少しでもできることはないかと思えます。 	

(2) 利用者等の状況変化への柔軟な対応と計画の見直し

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	16	3		<ul style="list-style-type: none"> ・日々の状態把握を務めることで変化に対応した迅速な対応が来ている。 ・その時々を利用者の状態で臨機応変に柔軟な対応をしている。職員一人一人が気付く力を高めており、早めに対応できている。 ・必要時は訪問時間や援助内容等変更し、対応している。 ・ご利用者の体調や状況に応じて、随時訪問を追加したり、援助の振り替えを行う等、臨機応変な対応でサービス提供を行っている。 ・必要な連絡を受けると全職員が対応できている。 	5	1		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の状態変化の早期把握に対し、チームで対応していると感じました。
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	7	12		<ul style="list-style-type: none"> ・毎月モニタリングし、計画と照らし合わせている。 ・前年に比べても早期に把握し、計画へ素早く反映させることが来ていると思う。 ・月1回のチームミーティングやモニタリングにより利用者の状況変化は早期把握はしやすくなった。 ・月1回モニタリングを行い、計画作成責任者もチェックしており、その上で変化がある際にはケアマネと連携し、計画の適宜変更を行っている。 ・状態変化があった場合は早めに連絡している。 	1	5		

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				事業所コメント	外部評価				外部コメント
				実施状況					実施状況				
				でき ている	ほ ぼ でき ている	でき が多 くない	全 く でき ない		でき ている	ほ ぼ でき ている	でき が多 くない	全 く でき 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													
(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	7	12			<ul style="list-style-type: none"> ・連携を強化することでそれぞれの役割を達成できている。 ・看護が入っていない方や在宅が難しいレベルになってきている方への対応は特に連携しているが難しいことも多いと感じている。 ・ヘルパーは医療的な処置ができないが日々の援助の中で傷口を写真に撮ったり、状態をタブレットにて申し送りし、状態が悪そうであれば積極的に声掛けし訪問をお願いしている。 ・共同で行うサービスの他、異なる時間で対応した情報もタブレットを通じて共有を凶っている。 	2	9			<ul style="list-style-type: none"> ・看護が介護保険で入りにくい現在の制度になっているかと思います。 ・できています。 ・タブレットを活用して傷口などを撮る方法は良いことですね。 ・それぞれの専門性を理解し、協力できることを積極的に行っていけるとよい。 ・訪問看護が入っていない場合、本人の自立への働きかけ、家族の協力、医療との連携への注力が過大となった場合、訪問看護導入の検討の目安とっております。
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	6	12	1		<ul style="list-style-type: none"> ・適切な助言があり、研修にも取り組むことで、日々の訪問に活かされている。 ・タブレットや電話等で看護職あてに情報発信した時はコメントが返って来ており、全員で共有できている。 ・相談の上、助言をいただいている。 ・看護より指示があることもあり、日々の援助時に注意しながら行っている。 ・感染対策としてガウンテクニックなど実施研修として指導を受けた。 ・なかなか機会が確保できていない。 	1	9			<ul style="list-style-type: none"> ・「なかなか機会が確保できていない」との課題に対して、改善策はありますか。 ・タブレットだけでは伝わりにくい内容もあり、共有の難しさも感じます。 ・連携はできているので必要な時は助言させてもらっています。 ・研修などは年間計画として取り組まれているのでしょうか。よい取り組みだと感じます。タブレットで情報を得たときは返信するように心がけたい。 ・同一法人内での連携はしやすいと思いますが、他の訪問看護事業所との連携はいかがでしょうか。

(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「利用等者の在宅生活の継続」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	3	16	<ul style="list-style-type: none"> ・契約時の説明で実施されている。 ・情報提供、説明を行っているつもりでも、利用者にはあまり伝わっていないことも多く難しい。 ・実際に説明を行う役割になっていないが、説明できていると思う。ただし、ご利用者本人がどのくらい理解されているのか、サービスが始まってから「聞いていなかった」と言われることもあるので難しいと思う。 ・問い合わせに関しては上司に確認した上で正確な情報や分かりやすい表現を使い、適切に説明するよう心掛けている。 	2	8	<ul style="list-style-type: none"> ・「ほぼできている」の回答が大多数を占めています。利用者、利用者家族と事業所との信頼関係や生活の安心感において、大変重要な要素と考えます。どの職員の方も「できている」の回答になる様に、取り組んでいきたいです。 ・説明したつもりでも利用者、家族には理解が難しいことが多々あります。繰り返し説明が必要なケースもあり、理解を得られるよう努めるしかありません。 ・やはり自立支援の考え方が重要であり、ご本人・ご家族と支援者側とで皆が同じ方向を向いて行くことが大事であると思います。現実には難しい場面もあると思いますが、そういう時こそ説明やコミュニケーションが大事になってくると思われます。
---	------------------------------------	----	---	---	----	---	---	---	--

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価					
				実施状況				事業所コメント	実施状況				外部コメント
				でき ている	ほ ぼ でき ている	でき が多 くない	全 く でき ない		でき ている	ほ ぼ でき ている	でき が多 くない	全 く でき 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													
(4) 利用者等との情報及び意識の共有													
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	18	1	<ul style="list-style-type: none"> ・疑問や何かあった際には説明が行われている。 ・作成したプランに対してどれくらいの理解があるか、確認が難しい。 ・利用者から何度も聞かれることもあり、メモや必要時に連絡頂けるよう、電話番号を再度お伝えする等工夫している。 	2	8		<ul style="list-style-type: none"> ・今後も工夫をしながら対応して頂ければと思います。 			
		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	7	12	<ul style="list-style-type: none"> ・早めの報告、連絡の徹底が行われている。 ・何かあった場合には速やかに連絡している。ご本人ご家族にも説明している。 ・ご利用者の状態や状況に変化があった際は連絡を行ったり、連絡ノートやメモ等活用し、日々の些細な変化や様子等、ご家族へお伝えしている。 ・転倒だけでなく、利用者の言動で変化があったこともなるべくご家族へ報告し、必要があれば担当者会議等の機会を設けてもらっている。 ・必要な情報をノートや電話等も活用している。 	4	6		<ul style="list-style-type: none"> ・今後も必要に応じて、その都度説明、確認を行いながら対応して頂きたいと思います。 ・適切なタイミングで連絡して頂けています。 			

2. 多職種連携に基づいた包括的・継続的マネジメント

(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	7	11	1	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供責任者を中心に連絡、報告、相談を行うことで情報共有でき、フェニックスネットの活用に努めている。 ・適宜情報共有して決めている。 ・変化があればタブレットの他、電話での連絡をしている。 ・タブレット上での情報共有の他、毎月のモニタリング、訪問時に特変があれば電話での報告等により情報の共有に努めている。 	4	6	<ul style="list-style-type: none"> ・「できていないことが多い」と評価した職員の方のコメントは、どのようなものだったのでしょうか。 ・フェニックスネットが主な情報管理のアイテムがない事業所の方が多いため、ご理解いただき情報の共有をお願いします。 ・電話、フェニックスネット等、双方向での情報共有が重要なツールで情報共有には欠かせなくなっています。 ・いつも早めの対応ありがとうございます。時々フェニックスネットへのコメントと電話での連絡と2重の対応で職員の皆さんは大変だなと感じる時があります。担会時等に連絡方法について共有できる(どちらか1つの連絡)ケースもあると思いますので、その際はご相談下さい。 ・
		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	1	17	1	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネへの提案は随時行っている。 ・ヘルパー間でしっかり話し合ってからケアマネに報告できていると思う。 ・職員全員ではないが、目標達成のためというより、状態に合わせた提案は行っていると思う。 ・地域弁当や配食弁当、訪問歯科や訪問リハビリ等、様々なサービスを利用者の状態変化に合わせ積極的に提案している。 ・ケアマネへの提案は行っているが、インフォーマルサービスの提案までには至っていない。 ・提案はヘルパーのサービス内容についてがほとんどで、インフォーマルサービスまでは言及しないことが多い。 	2	8	<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括ケアの視点からも、インフォーマルサービスを積極的に提案いただきたいと思います。 ・利用者にとって一番良いと思われる方法について提案していただけており、適切に対応していただいています。 ・生活状況の把握及び状況の変化等情報共有することだけにとどまらず、インフォーマルサービスも含む積極的な提案をして頂くことを希望します。

タイトル番号	タイトル	項目番号	項目	事業所評価				外部評価				
				実施状況				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	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	
事業所コメント				外部コメント								
II 過程評価(Process)												
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												
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	7	11	1		<ul style="list-style-type: none"> ・担当者会議に出席する役割ではないが、情報提供されていると思う。 ・今年度もコロナウイルスの影響により開催できないこともあったが、照会という形で情報提供を行っている。 ・ケアマネ、看護、ヘルパー間での情報共有はできているが、他のヘルパー事業所やデイサービスが入っていると難しいこともあるように感じている。 ・モニタリングを通じて行っているが、他サービスの情報共有はあまり行えていないことも多い。 	4	11		<ul style="list-style-type: none"> ・他のサービスとの連携ができてこそ、目標が達成されると思います。専門職としての意見を伝えることは大事なことと思います。 ・同一事業所であるとサービス間の情報共有はしやすいかと思いますが、他事業所であると難しい所があると思います。微妙なニュアンスはタブレットのみでは伝わりにくい感じです。 ・できています。 ・コロナ禍で照会という形が多くなり、他サービスの状況共有が思うように図れない事は他サービスも共通している事と思います。ケアマネも課題ですし、今後その様な状況をどの様に工夫していくか？でしょうか。 ・情報提供としてはできていると思われる。タブレットでも毎月のアセスメントは確認できている。 ・他の事業所とも積極的に情報提供を行って頂くことを期待しております。
(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)	1	7	2		<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で一同に集まることが出来ない為、検討を行う相手も限定的で一方的になりやすい。 	1	7		<ul style="list-style-type: none"> ・「できていないことが多い」と評価した職員の方がおられます。コロナ下での対応の難しさがあったことと思いますが、改善策は見つかりそうですか。 ・コロナ禍で照会という形が多くなり、他サービスの状況共有が思うように図れない事は他サービスも共通している事と思います。ケアマネも課題ですし、今後その様な状況をどの様に工夫していくか？でしょうか。 ・地域資源等包括からも情報提供させて頂きますのでご利用ください。

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	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 <u>(※任意評価項目)</u>	2	7	2	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネージャーを通じて退院後のサービスについて検討、調整が行われている。 ・特に入退院が多い利用者に関してはしっかりとした情報提供や共有、サービスの検討が行われている。 	4	8	1	<ul style="list-style-type: none"> ・入退院のカンファレンス時に介護サービスを直接行っている方が参加して頂けると話し合いが深まり、有意義になります。これからもよろしくお願ひします。 ・入院によるADLの変化を把握することが難しい。 ・入院時にも情報提供、連携することで、ご本人が安心して住み慣れた地域で生活継続できるよう意識して支援することが大切であると考えます。(包括) ・
---	--	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				事業所コメント	外部評価				
				実施状況					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		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	外部コメント
II 過程評価(Process)													
2. 多職種連携に基づいた包括的・継続的マネジメント													
(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													
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 <u>(※任意評価項目)</u>		10	3		会報を通じて情報共有のためのICTの活用を発信している。投げかけではあるが、問い合わせがきたり。その後の意見でも反応が来ている。フェニックスネットの理想的運営を連携しながら進めていきたい。		5			<ul style="list-style-type: none"> ・「できていないことが多い」と評価した職員の方がおられます。職員からの提案や意見を聞きながら、積極的に取り組んでいただきたいです。 ・コロナ禍で会議開催が難しい状況の中、会報を通じて常に発信されており、包括的なサポート体制構築を目指して、今後も連携させて頂きたいと思います。
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													
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	4	14	1		<ul style="list-style-type: none"> ・いつでも見られるようになっている。 ・すぐに確認できるよう閲覧ファイルに綴ってある。 ・タイミングと結果、内容はまとまって見ることが出来る。 ・介護医療連携推進会議記録はタブレットでより分かりやすく項目あるとわかりやすいと思う。 	7	12			<ul style="list-style-type: none"> ・わかりやすい資料だと思う。 ・いつも届けて頂きありがとうございます。 ・今年度は会議の開催ができず、得られる情報が大変少なく、当町内の許しうる情報の提供をお願いしたい。 ・できています。 ・実際どれだけの職員が興味をもって自発的に閲覧しているか。会議の内容がサービスの質向上につながっているとよい。

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	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	8	10	1	<ul style="list-style-type: none"> ・広報誌「まもーる通信」にてサービスの内容(しくみ)の周知に積極的に活動している。 ・3ヶ月に一度広報誌を作成し、各所に配布し対応している。 ・広報誌の発行、地域のお茶の間などへの参加を通し、情報の発信に努めている。 ・定期的な広報誌の発行をしている。見やすく興味を引くような内容になるように工夫している。 ・事業所運営も会報を毎月発行し、より理解に努めていただける様、努力している。 	8	11	<ul style="list-style-type: none"> ・広報誌の配布先はどういった所ですか。また、広報誌の効果はどうですか。 ・広報への努力が認められる。 ・地域に広報誌を配布したり、ケアハウス内でもエレベーター内に掲示しているのを見て、広める活動をしているんだと思って見ている。 ・サービスの概要は一般の利用者様に伝わりにくいと私達も日頃から感じており努力しています。 ・広報誌の発行が地域に広く事業所の発信ができて良いと思います。 ・広報誌は身近な問題も取り上げて頂き、とてもありがたいと思います。今後も継続を望みます。 ・できています。 ・「まもーる通信」は始まった当初より、よりカラフルになり、季節感や目にとまる項目もあり読みやすいです。広報誌や会報も、つど災害や事例紹介、スタッフの方々も動向等工夫を凝らし作成されていると思います。 ・広報誌は読みやすく活動内容も分かりやすいと思います。 ・広報活動に注力されていると感じる。まもーる通信は読みやすくよい。他の事業所は広報活動に苦勞されているところもあるようなので、情報共有ができるとういのは。 ・広報誌を通じて地域に発信され、また地域のお茶の間などにも参加し情報の発信に努めて積極的に広報周知が行わ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	事業所評価				外部評価					
				実施状況				事業所コメント	実施状況				外部コメント
				でき ている	ほ ぼ でき ている	でき が多 くない	全 く でき ない		でき ている	ほ ぼ でき ている	でき が多 くない	全 く でき ない	
II 過程評価(Process)													
3. 誰でも安心して暮らせるまちづくりへの参画													
(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	13	6	<ul style="list-style-type: none"> ・4月研修で理解できている。 ・新しいヘルパーは理解が足りないと思うので、知る機会を作れると良いと思う。 ・自分で説明できないが、理解した上で業務にあたっている。 ・ある程度理解しているが、十分とまでは言えない。 ・なかなか理解する機会がないため、研修など理解する機会があると良い。 ・理解できていない。 	5			<ul style="list-style-type: none"> ・昨年より「できていないことが多い」と評価した職員の方が増えております。少しずつでも理解が深まるよう、今後も取り組んでいただければと思います。 ・地域包括ケアの推進は、市の基本理念や基本方針等をしっかりと理解し、同じ方向を向いて取り組むことが重要になるとかと思えます。今後も研修等で確認できるように努めて頂けるとよいかと思えます。 			
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	10	9	<ul style="list-style-type: none"> ・担当地域の方への訪問の方が多い。 ・川東担当エリアで広くサービス提供を行っている。 ・行えているが、地域への展開について個々の職員が説明出来るように研修があると良い。 	8	1					
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)	8	4	<ul style="list-style-type: none"> ・今後地域の課題についても取り組んでいくようにしていきたい。 ・よくわかりません。 ・ここまでは行えていないように感じる。 	4	1		<ul style="list-style-type: none"> ・難しい課題だと思えますが、介護・医療連携推進会議や地域行事等、今ある取り組みを職員全体で理解・活用しながら、街づくりに対する理解と認識を深め、課題の解決、改善に向けて視野を広げて頂けたらと思います。 ・事業所と地域の方々との間で、防災についての情報交換、共有の場を設けることができおり、お互いの協力体制を確認し合いながら、課題解決に向けて取り組んでおられると思います。今後も地域との連携を深めて、共に協力し防災や災害への対応力の強化に努めてほしいと思います。 			

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	事業所評価				外部評価					
				実施状況				事業所コメント	実施状況				外部コメント
				でき ている	ほ ぼ でき ている	でき が多 くない	全 く でき ない		でき ている	ほ ぼ でき ている	でき が多 くない	全 く でき ない	
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	3	16		<ul style="list-style-type: none"> 安定した在宅生活が継続できている。 どの方も良い方へ動いているように思います。 目標に近づけるよう、チームミーティングで話し合いを行っている。 サービス導入し、現状維持はできている。しかし、現状よりさらに状態が良くなるように今後も目指して取り組んでいきたい。 状態が安定し、目標達成に繋がるケースもある。 	3	16		<ul style="list-style-type: none"> 必要に応じて、施設入所も考えてもらいたい。 だいたいできている。 いつも助かっております。 家族、利用者にとって大変ありがたいサービスで安心安全に地域の中で在宅生活を送る事ができるので良いと思います。 利用者の目標達成は、利用者にとっても職員にとっても達成感のあるもので、やりがいにつながるため、よりよい状態を目指してともに取り組んでもらいたい。 定期的に提供しているサービスを振り返り、今後も検証をチームで行ないながら目標の達成を目指してほしいと思います。 		

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		6	13	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートにより評価頂いている。 ・夜間対応サービス等、利用者にとってお守りのように受け止められ、安心されていると思う。 ・1日1回の訪問でも安心につながっている方もおられる。 ・訪問回数を増やしても不安がある一人暮らしの方はコールを押されることが多い。何かしらの対策で安心につながられると良いと思うことがある。 ・ご家族やご本人より、家で生活継続できているのはヘルパーのおかげ、とお言葉を頂いている。 ・ご利用者からは「来てもらえて良かった」など安心の声を頂いている。また、ご家族へも「何かあればいつでもコールで呼んで下さい」と声かけ行くと「頼りにしています」とのお言葉を頂くこともありました。 ・以前アンケートを行った際にも、ヘルパーが入ることでの安心感があると答えられている利用者が多かった。また、内服や安否と短時間の援助だけでも毎日、顔を見ることや会話をすることで安心感につながっている。 ・利用者より安心できると声を頂くことも多い。 	10	10	<ul style="list-style-type: none"> ・「安心感」の感じ方は、人それぞれで差があると思いますが、今後とも利用者等に寄り添った安心感の得られるサービスの提供に努めて頂きたいと思います。 ・不安のある世帯には、より厚い支援をしてもらいたい。 ・ケアハウスでの生活を安心して送れているのは、このサービスを使っているおかげです。心配はありません。 ・夜間の対応は本当に助かっております。 ・利用者が家で安心して生活ができるために欠かせない職種です。引き続き感染防止策を取りながら訪問援助をお願いします。 ・在宅生活を24時間365日、常に支えられ、安心して在宅での生活を送る事ができ、自宅での看取りは家族にとっては大変な不安と負担のかかるものです。コロナ禍での病院での看護が難しい中、このサービスの重要性を感じています。極め細かな家族への寄り添いはどんなにか勇気づけられる事でしょう。在宅生活が安心して継続できるよう利用者に寄り添ったサービスの実施を願っています。 ・利用者は安心して日常生活(在宅生活)を送れていると思います。私達もヘルパーさんが入ってくれていることで、安心してしています。 ・夜間対応サービス、ご利用させて頂いています。ご本人、ご家族も「安心して過ごせる」と声が聞かれています。今後とも是非活用させて頂きます。 ・独居の方には非常に安心できるサービスだと思っています。その分苦勞も多いと思いますが、これからも頑張っしてほしいです。 ・大変なことも多いと思いますが、ご利用者やご家族にとってはとても安心が得られるサービスと思います。 ・非常に画期的なサービスで、利用者からは大変ありがたがられていることと思います。一人でも多くの方の在宅生活を支援できるよう、今後も期待しています。と同時に、できるだけ不急なコールを減らせるような取り組みもあるとより充実したサービス提供につながれると思います。 ・定期巡回随時対応型訪問介護看護は、中重度の要介護状態になっても安心して在宅生活を24時間支えるサービスとしての役割を果たしていると思います。そして医療ニーズが高い方も医療と介護との連携により安心して在宅生活が継続できていると思います。
---	----------------	----	---	--	---	----	---	----	----	--