

令和2年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

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					
				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		コメント
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	1	5			こぶし園の理念に合わせて事業所の理念として掲げている。共通の理念を意識して援助に当たっている。	理念に沿って支援を行って下さい。理念は明確になっていると思います。
(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	1	5			理念を認識して日々の援助や業務を行っている。ミーティングを行い共通認識している。	理念を十分に理解している。理念を認識し援助を進めてください。
		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	2	4			申し送りや記録で報告してもらおう。現在オペレーター判断で迷うことはないが、判断で迷うときは上長に相談するように伝えている。ヘルパー合同研修や事業所で必要になる情報収集を各職員から知識向上のため行ってもらいその情報を共有している。	昨年度はオペレーターの質の向上にためカンファレンスをしているとあるが、継続しているのか？ 今年度の研修の開催についての工夫を聞かせてほしい。 事業所で必要になった情報とはどのようなものがあるのか？
		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	3	3			職員の能力が発揮できるよう配置を検討している。少人数の中で各職員がフォローするように皆が協力している。	少人数のメリットはありますか？ 「職員の能力を発揮できるように配置」とは具体的にどういうことか。

令和2年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

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					
				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		コメント
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	4	2			フェニックスネットを通して日々の経過記録を共有している。	継続して情報共有してください。フェニックスネット以外にも共有するツールはありますか？ 自己評価コメントが昨年度と変わっていないように思います。フェニックスネット以外にも相互理解を深めるために何がありますか。
(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	4	2			基本的にはどの職員でも対応できるようにしているが、その時の利用者の状況によってシフト内での業務が柔軟に変更出来ている。 当日出勤者同士連携し急なニーズにも対応できるようフォローしている。	昨年度のコメントの職員の体調不良での欠勤の対応は現在いかがですか。 急なニーズとはどのようなものがあるのか。
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	会議・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)をサービスの提供に適切に反映させている		5	1		推進会議によって得られた意見などは事業所ミーティングの際などで共有しサービス提供にいかせるようにしている。	推進会議の内容はどのように職員間で共有しているか。また会議の内容について職員から意見や質問が出たり新たな取り組みにつながると良いと思います。 会議の場にもっと職員を参加することはできますか。
(4)適切な情報提供・共有のための基盤整備									

令和2年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

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		
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	6				フェニックスネットの活用で情報を迅速に関係者で共有出来ている。急を要するときは直接電話することが多い。ご家族へは自宅へ記録用紙を置き共有している。	現在の取り組みを継続してください。ご家族のサービス理解のためにもご家族との情報共有の工夫をしてはどうか。
(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(安全運転、夜間訪問時の防犯対策、災害時の対応等)		6			各種マニュアルに則って対応出来るようにしてある。安全運転のため運転時の危険な箇所を拾い出し情報を共有した。夜間の防犯対策として防犯ブザー(セコム)を導入した。	皆が「ほぼ出来ている」という結果ですがコメントの内容は「出来ている」と評価があってもよいように思います。「出来ている」の評価がなかったということは不安があるということでしょうか。防犯に関する訓練等はされていますか。夜間はどの程度の訪問があるのですか。

令和2年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

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					
				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	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		6			基本的に事業所からの個人情報の持ち出しはタブレット端末と携帯電話のみとしている。携帯電話には利用者の電話番号の登録を入れていない。預かり鍵はイニシャルの記入とし個人名は記入していない。持ち出したものは必ず返却を確認している。事業所内では鍵をかけて保管している。	コメントを見る限りもっと良い評価でよいのではと思います。「出来ている」とした人がいなかった理由は何でしょうか。個人情報の保護について職員間での意識は共有していますか。
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の着目した、アセスメントが提案されている	2	4			それぞれの利用者の生活に合わせた訪問時間や回数をアセスメントし援助している。ミーティングでは利用者の生活リズムに着目して検討している。	利用者の生活を把握するにはどの程度訪問を重ねることで見えてきますか。訪問時間や訪問回数の変更はどのような場合にありましたか。
		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		4	2		それぞれのアセスメントの情報を共有し適切に実施されている。フェニックスネットを活用し共有している。コロナ禍の中直接意見交換が出来る機会が減っている。	昨年度より自己評価が下がっています。「出来ないことが多い」と評価した理由は何でしょうか。評価項目5では高かったのにこの項目が低評価なのが気になります。

令和2年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

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	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		3	3		適切なアセスメントにより必要な援助を見極めることで心身機能の維持回復を目標とした計画作成を心掛けている。 利用者、ご家族、居住環境を考慮しながら利用者の自立を心掛けている。	アセスメント実施し自立に向けた計画作成をする中で自立を妨げる要因はどのようなものがあり、どのように検討しているのか。
		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		2	4		利用者やそこに関わるご家族にも利用者の現状や今後の状態について理解していただけるようにしていく必要がある。 残存機能を活用し、自立支援を取り入れるようにしている。	昨年度より自己評価が下がっています。看護職員をはじめ、医療間との連携の強化に努めてください。 利用者やご家族が利用者の現状や今後の状態を理解していただくために必要なことはどのようなことか。

令和2年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

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					
				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		コメント
4									
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	5	1			利用者の状況に合わせて必要に応じて出来る範囲で随時対応を柔軟に行っている。 ご家族の都合などにも応じてサービス変更なども行っている。	コメントの「必要に応じて出来る範囲で」とありますが、「出来ない時」とはどのようなときですか。 ご家族の都合とはどのようなものがあるのか。
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	4	2			月1回モニタリングを行い、計画の見直しが必要かどうかを状況変化の早期把握に努めている。 日々の気付きを事業所で話し合い必要に応じてケアマネへ連絡し対応してもらっている。	計画の見直しに反映した事案はありますか。
(3) 介護職・看護職の協働による一体的なサービス提供									
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		6			医療的な観点からアドバイスをもらったり、処置をお願いしたり看護との役割分担は出来ている。	コメントからはもっと良い評価でもよいと感じます。「出来ている」全くなかった理由は何でしょうか。 評価項目の14.5と関係していると感じますが、それぞれの項目で自己評価が違うことは気になります。 日々の援助内容を確認し訪問させていただいてます。本人やご家族の病気に対する理解等看護職での気づきと違うと感じています。

令和2年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

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					
				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		6			適宜指導や助言をもらってサービスに反映している。 訪問看護導入がないケースでも医療面のアセスメントを実施していただくことでサービス提供時に疾病予防の意識に繋がっている。	評価項目17と同様です。 いつでも相談に応じますので連絡ください。
(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		4	2		サービス開始前に十分に説明を行い同意を得ているが、中には説明をよく理解できない利用者やご家族もいられる。サービス開始後もその都度説明しご理解いただくようにしている。	様々な利用者やご家族がいますのですべての人が1回の説明ですべてを理解してもらうのは大変なことです。どの部分が理解を得られないのでしょうか。その部分について説明の方法を検討してはどうでしょうか。 ヘルパーに全てお任せするという家族は多いですか。
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		3	3		計画の作成があるごとに説明を行い同意を得ている。 同意を得た後でもサービス開始後に理解が出来ていない方もあった。その都度説明しているがご自身の病状の理解がなく苦慮した。	半数の人が「出来ていないことが多い」と評価しています。評価項目19と同様に方法を検討してはどうでしょうか。 介護制度を理解している利用者やご家族は多くありません。利用を重ねて初めて理解したという方も多いです。丁寧な説明を継続してください。

令和2年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

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					
				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		6			状況変化については適宜家族へ報告し必要な時は相談もしている。連絡ノートや連絡ボード、電話等で報告相談している。	昨年度より自己評価が下がっていますが理由は何でしょうか。理由を明らかにして対策を講じてください。 ご家族から相談されることはどのようなことがありますか。
(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、ケアマネー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	ケアマネージャーとの間で、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		4	2		サービス開始前に事前訪問等の機会情報共有しサービス内容や時間を相談し決めている。開始後はフェニックスネットやモニタリング、適宜状態報告を行い利用者の変化等共有し必要時は変更相談している。	昨年度より自己評価が下がっています。しかしコメント内容からはその理由がわかりません。情報の共有は出来ているように感じますので「ケアプランへの積極的な提案」が課題でしょうか。
		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		4	2		日々の援助での気づきを事業所内で話し合い、必要に応じてケアマネへ相談している。積極的な提案は出来ていない。	ケアマネへの積極的な提案があると今後さらに良いと思います。 昨年度より自己評価が下がっています。しかしコメント内容からはその理由がわかりません。情報の共有は出来ているように感じますので「ケアプランへの積極的な提案」が課題でしょうか。

令和2年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

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	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	2	3	1		サービス担当者会議に出席または書面での情報提供により利用者の状況等をお伝えしている。	自己評価にばらつきがあります。サービス担当者会議は情報提供だけでなく専門職として他職種に提案等ができる知識・技術が必要なのではないのでしょうか。ケアチームとしてのメンバーであることを意識し「専門的な見地からの意見」が言える必要があります。
(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)		5	1		在宅生活が継続に必要なサービスについては日々の援助の中で考え事業所内でも検討しており必要時はケアマネに提案するように心掛けている。	保険外サービス等の活用はありますか。
		26	病院・施設への入院・入所、及び病院からの退院・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)			6		退院時やケアマネからの情報、カンファレンスへの参加を通して多職種による検討や情報共有が行われている。	コロナ禍の中で退院カンファレンス等開催ができなかった事案はありますか。

令和2年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

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					
				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		コメント
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)		3	3		サービス担当者会議やフェニックスネットの活用により多職種での連携・役割分担について検討・共有を行っている。	昨年度より自己評価が下がっています。しかしコメント内容からはその理由がわかりません。情報の共有は出来ているように感じますので「ケアプランへの積極的な提案」が課題でしょうか。
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、誰でもできるような方法での情報発信が迅速に行われている		2	4		閲覧できるようになっている。	昨年度より自己評価が下がっています。会議の内容は事業所内で活用されていますか。閲覧にとどまらず質の向上や業務改善等に活かしてください。サービスに活用できていますか。
		29	当該サービスの概要や効果等についての、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			6		今年度はコロナ禍の中で広報活動を行う機会がなかった。	コロナ禍でもできる事を検討してください。他事業所は独自の広報をしてます、できる事を見つけてください。
(2)地域包括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理解している		3	3		方針や内容を理解し当サービスもその担い手であると自覚している。	「出来ないことが多い」の評価を改善できるようにしてください。

令和2年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

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	6				特定の建物に限定していない。包括ふそき地域に広く展開し受入れを行っている。	今後も積極的に広く地域に展開してください。
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)			6		まちづくりに係る問題認識の共有というところには至っていない。地域への協力は積極的に行いたい。	この地域は介護施設は多くある地域だと思います。「安心して暮らせるまちづくり」はサービスを正しく理解してもらいたいことだと思います。今は利用していなくても「いざとなったら」と頼りになる事業所であってほしいです。
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	1	3	2		モニタリングにより目標達成状況を明確にしどうすれば達成できるか検討している。サービス導入後の利用者やご家族の変化については情報共有している。	サービス導入後の利用者や家族の変化とはどのようなことがあったのか。自己評価にバラつきがあります。「出来ないことが多い」がありますがコメント欄にはそのことの原因がありません。

令和2年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護外部評価

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	在宅生活の継続にする安心感	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	2	3	1		利用者やご家族からは日々の援助の中でこのサービスがあったから自宅で過ごせますというお言葉も多々頂く一方で定期的なヘルパーの訪問がストレスになるという利用者のご家族もいられたことも事実です。	ご家族のストレスの要因は何だとお考えでしょうか。 自己評価にばらつきがあります。コメント欄の「定期的なヘルパーの訪問がストレス」とは具体的にどういうことでしょうか。このような思いでサービスを受けていると、サービス利用時の説明やサービス計画についての説明をいくら丁寧にしてもわかってもらえないのではないのでしょうか。そのように思ってしまった原因を明らかにしたほうが良いと思います。そして改善できるように対策を講じてください。