

(別紙1)

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	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	○				事業所理念には変更ありません。 「情報共有」と「連携」に重きを置 いた運営を心掛けています。	企業理念をはじめ、理念は自己の存在理由と事業の目的 やどのような形で事業を実施するのか明文化したもので すので、常に従業員の皆さんが理解を深めて、その行動 や判断基準が理念に合致するよう努めていただきたいと 思います。利用者本位を基軸として、決して事業者本位 に運営がなされないよう周知徹底をお願いしたいと思いま す。
(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	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	○				定期的に理念や事業の意図、従 来の訪問介護との違い等周知す るとともに認識の違いがないよう検 討の場も設けている。 新規入社時にはその都度説明を 実施している。	継続は力なり。周知徹底は面倒なことではありますが手を 抜かずしっかりと継続してやってください。
		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		○			今年度もコロナの影響で自社研 修の開催はなかったが、オンライ ン研修受講や事業所内研修を実 施している。オンライン研修につ いては自社での開催も働きかけて いる。	どの業界もコロナ禍の影響を受けていると思いますが、リ アル開催に拘らずリモート研修や書面研修(伝達講習)な ど柔軟な工夫も必要と思います。 研修は重要ですので、計画的に実施していただきたいと 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		
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	○				定期的に面談を行いながら、職員個々の能力の把握に努めている。お互いの得意分野が相互に発揮、促進出来るよう配置におけるベアリングも考慮している。	人材の確保が厳しい中での運営はご苦労が多いと思います。従業員の個性や得意分野を見極めて、相乗効果が発揮できるように頑張ってください。
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	○				タブレットを活用した状況共有とは別に個別カンファレンスや担当者間の介護職・看護職の状況報告等も密に行っている。また、相互間で研修を行う機会も設けている。	介護分野のICT化やDX対応は今後ますます推進せざるを得ないと思いますが、モニターを見る時間より利用者とのコミュニケーション時間を大事にしていきたいと思います。
(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	○				同性介護での対応や複数の関わりに抵抗があるといった場合に限り利用者の希望に応じたスタッフの派遣を行う等の対応を実行できるようシフト調整を行っている。	人材の確保が厳しい中での運営はご苦労が多いと思います。全て利用者の希望に添えるとは限らないと思いますので、事前に丁寧な説明と同意を得られるよう努めていただくといいのではないかと思います。現状は厳しいと思いますが、外国人介護人材の登用にチャレンジしていただきたいと思います。
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				○	今年度もコロナの影響により会議を開催出来ておらず、事業所外の社内関係者を交えての問題点指摘や改善に向けての話し合いを行っている。(主にサービスの質や効率的な業務運営について)	委員の皆さんの状況によりますが、リモート開催やメールによる書面開催など工夫は必要かと思います。特に苦情や困難事例などは事業所だけに限らず、外部委員の皆さんの意見を参考にしてはどうかと思います。

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			
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	○				ICTの活用により、日常的に情報の更新、閲覧が出来る。外部へのメール送信については、セキュリティ対策を講じている。今年度はタブレット30台購入する等環境整備を実施している。	利用者や家族との情報共有において、書面や電話、メールに加えてLINEや安心メールなどのコミュニケーションツールを利用することで、より適時に情報共有ができる仕組みを検討されてはいいかかと思っています。また従業員のITリテラシーやコンプライアンスの向上にも努めてください。	
(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)	○				各種マニュアルを整備の上、災害が予測される場合は事前に会議にて具体的対応の検討・伝達を行っている。 夜間訪問についても2名対応など対策を講じている。	安全は利用者従業員ともに最優先で取り組むべきことであり、日々の検討や改善が望まれます。またBCP対策やマニュアルの整備も大変と思いますが確実に整備して訓練を実施し、事象が発生した折に実効性のあるものにしていただきたいと思います。	
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	○				個人情報に関する書類については鍵の掛かるキャビネット内にて保管・管理している。 机上の書類についても離席時には裏返す等の対応をとるよう、会議等を通じて共有している。	書類の取り扱いのみならず、ちょっとした会話の中にも個人情報に関するものがありますから、出先での電話のやり取りや従業員の自宅での会話などにも十分留意するよう徹底していただきたい。 また書類の処分についても、シュレッダーにかけるなど確実な処分をお願いしたいと思います。	

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		
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	○				担当学会議や開始前の面談等 で1日の生活リズムを確認すること と、実際のサービス結果を見なが ら生活リズムの把握・アセスメント 時の提案を適時行っている。また、 出来る限り事前情報の提供も 頂けるよう関係各所へのアプロ ーチも行っている。	定期巡回・随時対応型訪問介護・ 看護サービスは、訪問介護と違 い、包括的なサービス提供ができ ることから、利用者にとっては安 心・安全・快適なサービスが期待 されていると思います。とはいえ、 利用者の好き勝手ばかりというわ けにはいけないので、しっかりと したアセスメントとサービス計画が必 要です。計画書に基づいたサー ビスが正確に行われているか、そ のサービスは適切なものであった かを確認するモニタリングは大変 重要ですので、業務多端とは思 いますが、しっかりとやってくだ さい。
		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	○				月1回以上のモニタリング実施時 は介護・看護双方でアセスメントを 行っている。 看護の利用が無い方も月一回の モニタリングを実施し、書面に落と し込んでいる。	
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		○			計画作成時はリハビリスタッフに 相談し、利用者の心身機能の維 持回復について意見を求めている。 リハビリ提供量の変更なども提 案・相談が双方で行えており、計 画の変更も柔軟に行っている。	

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			
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、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		○			モニタリング過程において医師や看護師等の医療系サービス関係者に予後予測やリスクの有無を確認し、計画に反映している。	医療面では家族や身元引受人との連携が重要になりますので、こまめな連絡や協力体制の構築に努めてください。	
(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		○			体調不良(発熱している)等の状況がみられる場合には訪問間隔を短縮したり、回数を追加する等柔軟に対応している。 要介護状態の悪化がみられる場合も先行して計画の見直しを行う等対応している。	従業員は利用者のちょっとした変化に気づく感性を磨いていると思います。 高齢者は急な体調の変化が起きやすいので、敏感で柔軟な対応をお願いします。	
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		○			月に1回、必要に応じてそれ以上の頻度でモニタリングを実施し、利用者等の状況変化の早期把握と計画への反映に努めている。		

タイトル 番号	タイトル	項目 番号	項目	自己評価				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			
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		○			介護職、看護職それぞれの専門性を生かして役割分担を行っている。時にはそれぞれの視点での相互理解も兼ね、入浴等同時にサービスに入るなど柔軟な対応も行っている。	多職種連携は今後ますます重要になってくると思います。利用者本位を基本に、多職種の専門性が活かされ、柔軟に効率的なサービス提供がなされるようお願いいたします。	
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		○			医療依存度が高い、疾病リスクが高い、状態変化が見られる等、必要に応じて看護職から介護職に対して指導・助言が行われている。		
(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	○				サービス開始前の担当者会議や契約書説明の際に情報提供・説明を行っている。また、導入を検討されている段階でご本人・ご家族の了承が頂ければ、サービスの特徴や内容等の説明を行うようにしている。	今やどの業界においても「説明と同意」は必須であることから、丁寧に抜け漏れのない説明をお願いいたします。	

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			
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	○				計画書の中に本人・家族の目標及びその内容を記載し、十分な説明を行っている。 またご質問は随時受け付け、その都度説明をさせて頂いている。	計画書は利用者や家族の意向を反映した内容になっており、説明も適宜実施されていますが、スケジュール表が大雑把な印象です。できればタイムテーブルのような表示にいただけると、家族の訪問時間の調整もしやすいと感じます。また変更の都度スケジュール表は作成し直すべきだと思います。当初のスケジュール表の上に手書きで修正されている、何が正しいのかがわかりづらくなりますので、もう少し丁寧ご対応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	○				状態変化やその伴う訪問回数の変更などは適時家族への報告または相談を実施している。基本は電話連絡にしているが、家族の希望がある場合はメールでの連絡も行っている。		
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	○				状況の変化に対しては適時ケアマネジャーに報告し、相談しながら日時の見直し等を図っている。	ケアマネージャーは介護サービスの司令塔役かつ調整役であることから、多職種連携はケアマネージャー次第という面もあると思われるので、事業者として利用者本位に適切適切に情報を提供することに努めて戴きたいと思います。	
		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		○			自サービス一つで完結するものではないと考えているため、出来る限りの他サービスの導入の提案は行わせていただいている。(新規・継続を問わず、デイサービス利用率は50%以上)		

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			
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	○				担当者会議は概ね参加しており（参加できない場合は照会を行っている）、その他の機会でも変化があれば適時関係者への情報提供を行っている。	担当者会議は適時適切に行われているものと思います。件数が多い分適時に参加できない場合もあり大変ですが、引き続きよろしく願いいたします。	
(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)							
		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)		○			退院時には出来る限りカンファレンス等を開催して頂き、多職種による情報共有や意見交換を行うようにしている。	退院時は以前に比較して体調や身体状況が大きく変化している場合があると思います。利用者はもとより家族も不安を抱えていると思いますので、多職種連携にて不安の解消に努めてください。	

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			
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. 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	○					事業所ホームページにて介護・医療連携推進会議録を公表している。	情報公表は十分と思います。
		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		○				コロナの影響により、事例発表会等広報は出来ず、ホームページ以外の広報は出来ていないが、これまでの実績により、当サービスに対するお問合せ等頂くことが出来、その都度説明や資料送付等をさせて頂いている。	コロナ禍の中で十分な対応と 생각합니다。今後はウィズコロナの対応が求められますので、様々な工夫をお願いします。

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			
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		○			前年度に引き続き、行政の事業計画については閲覧、回覧を行っている。 今年度もコロナの影響により研修会や報告会への参加が出来ていない。		
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	○				事業所として特定の建物に限定してのサービス提供は行っていない。事業所はサービス付き高齢者住宅内にはあるが、地域密着型サービスとして地域のサービス提供は重要と考えている。 2023年2月実績(住居38人:地域16人)	外部サービスに積極的に取り組まれている印象です。 地域には必要なサービスの一つですので、引き続き利用者や家族に安心・安全を届けてください。	
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)							

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			
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		○			必ずしも導入前のサービスと比較できるケースばかりではないが、複数回短時間の訪問が介護に対する受け入れの向上や生活リズムの把握につながり、個別計画に反映出来ている。	利用者は加齢や病状により要介護状態が悪化するケースが多いと思いますが、定期巡回・随時対応型訪問介護・看護によって、住み慣れた場所や住みたい場所で自分らしい生活が可能になっていることから、大変意義のあるサービスの一つと高く評価できると思います。	
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		○			ターミナルの利用者の受け入れ等や急な介助量の増加など、当サービスを導入した上での在宅復帰が可能という事案や依頼に対して、ほぼ対応を行っており、在宅生活を続けたいというニーズを支えることが出来ている。ただし夜間の定期的な訪問に対しては体制不足な面もあり、対応出来ていない事案もある。今後の事業所の課題として捉えている。	人材の確保や事業採算などの課題は大きいと思いますが、在宅での生活の継続に対する住民のニーズはますます高まっていくと思いますので、今後の益々の発展と安定した事業経営をお願いします。	