

定期巡回・随時対応サービス 自己評価・外部評価 評価表

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	できている	できていない	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								
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				○	新たに設定し、利用してよかったと思える事業所を目指していきたい。	・事業所独自の理念を掲げることで良い事業運営を行っていただけたと思う ・理念に基づきサービスを行なうことで事業所として取り組んでいくことができる。
(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				○	新たに設定した理念を周知していきたい。	・設定された理念を職員全員に周知し、その達成に向けて取り組んでいただきたい。 ・サービスに従事するすべての人に周知されるよう希望する。
	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	○				従来の訪問介護との違いや緊急時の対応をどうするかなどの研修を行っている。	今後も研修の機会を設け知識や技術の向上を目指してほしい
	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				○	サービス開始時には経験の長い職員がなるべく初回訪問し、手順の設定を行い、以降は順次同行し不安なくサービスを行えるようにして	職員の適正を考慮した人材の配置を行い能力を発揮してほしい
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				○	看護アセスメントは初回は必ず同行させてもらっている。わからないことは質問し、回答をいただいている。	介護職・看護職の連携はとても重要であり、今後も随時情報共有し、共通理解のもと利用者支援を行ってほしい
(3) 適切な組織体制の構築								

定期巡回・随時対応サービス 自己評価・外部評価 評価表

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	できている	できていない	できていない		
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		○			朝・夜のサービスが集中する時間帯は実働性登録ヘルパーに入ってもらっている。	・人材の確保は大変だと思うが、利用者の職員配置に努力している ・サービスの内容の統一を図ることが可能であればよい
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	○				3,6,9,12月に開催し、助言等いただき、サービスに反映している。結果を次回に報告している。	定期的な会議を開催し、外部の要望や助言を取り入れてサービスに反映させておりとても評価できる
(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(クラウドを使用した定期巡回業務支援システム)を使用し、情報を共有している。事業所内で毎日口頭で申し送りを行っている。	スマケアを使用することで、情報共有が円滑に行われ迅速な対応ができています
(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)		○			車に異常がないか1ヶ月に一度点検を行っている。車には緊急時の対応マニュアルを置いている。	・災害時の緊急体制や夜間訪問時の防犯対策等職員の安全確保の為、具体的な取り組みがあると良い ・町内の避難場所等に高齢者の対応を入れてもらう。
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		○			所定の保管場所におさめられている。	個人情報保護についての適切な取り扱いについて職員間で確認されると良い

定期巡回・随時対応サービス 自己評価・外部評価 評価表

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	できている	できていない	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								
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日の生活リズムに着目したアセスメントを介護・看護の両面から行っている。	事業所独自に介護・看護の両面からアセスメントを行い生活リズム等を把握しており、とても評価できる
	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	○				看護のアセスメントをもとに毎月一度モニタリングを行い、看護とも共有している。	介護・看護両者のアセスメントを共有することでニーズが明確化され、とても評価できる
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		○			看護のアセスメントにより、生活を見直し、適切な生活ができるよう援助している。	定期巡回サービスは在宅生活継続のための重要なサービスであることを自負し、計画作成を行ってほしい
	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		○			胃ろうが必要であると言われていたが、経口摂取を希望されている利用者に対して、医師の指示のもと、安全に摂取していただけるよう看護・介護ともに援助している例がある。	重度化した利用者でも利用者の希望をかなえられるような取組みを継続してほしい
(2) 利用者等の状況変化への柔軟な対応と計画の見直し								
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	○				夏期、水分補給のために訪問回数を増やしたりしている。	必要性に応じて訪問回数を調整する等、柔軟なサービス提供しておりとても評価できる ・発熱時や転倒時、頻りに訪問が必要になった時は対応されており、利用者の状況変化に対応されている。

定期巡回・随時対応サービス 自己評価・外部評価 評価表

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	できている	とできていない	できていない		
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	○				1ヶ月に一度モニタリングを行い、ケアマネージャー、看護と共有し、計画に反映させている。	継続的なモニタリングにより状況変化に対応し、関係者と情報共有し計画に反映させている ・利用者の状況を尋ねた際に「行っていないからわかりませぬ」と返答されたことがあった。職員間で情報共有し、返答してほしい
(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	○				看護から医学的見地からアドバイスをもらい、介護職として生活をみている。	・今後も介護職としての専門性も効果的に反映してほしい
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	○				電話、FAX、自宅の連絡ノートで指導・助言を得ている。	看護職の指導や助言を介護職員で共有できるよう工夫し努力している
(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		○			契約時に書面を見ていただきながら説明を行っている。	・サービス開始前に契約書の内容に沿って説明を行い、利用者等から理解を得ている ・多くの人に周知されていないサービスであり、訪問介護のとの違いの説明が不可欠。十分な説明が必要である
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		○			ご本人、もしくはご家族に書面を見ていただきながら目標ごとに説明を行っている。	利用者、家族にわかりやすく目標ごとに説明を行っている

定期巡回・随時対応サービス 自己評価・外部評価 評価表

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	できている	とできていない	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		○			サービス時にお会いした時や電話でお伝えしている。	・利用者の状況変化やサービスの変化等は、タイミングを逃さず適切な報告・相談を行うことが大切である ・遠方の家族に喜ばれ、感謝されている
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	○				毎日サービスの実施記録をFAXし、変更が必要と思われたことには電話で相談・提案している。	・毎日の記録や変更時の相談等、迅速に情報提供することで対応も早急に行えるため、利用者にとって大変有効と評価できる ・日々のサービス提供の様子が報告され、利用者の状況が把握できる
	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		○			配達サービスの提案や地域の商店を利用することにより、より多くの見守りの中生活ができるような提案を行っている。	・地域のフォーマル・インフォーマルサービスを把握し提案する姿勢が望ましいと思う ・様々なサービスを利用する事で見守りを多くとの視点は良いが、自らのサービス提供上の理由でインフォーマルを多く取り入れる事のないよう個別に検討してほしい
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	○				現在の状況や今後必要だと思われることを提案している。	

定期巡回・随時対応サービス 自己評価・外部評価 評価表

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	できている	できていない	できていない		
(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)		○				担当者会議において多職種で保険外のサポート体制を検討していただけるとありがたい
	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)	○					病院の入退院や施設への入退所時にきちんと情報提供を行い、丁寧に対応していると聞いている
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)		○				担当者会議には必ず出席し役割分担や連携方法を検討している
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				○	会議録は法人参加者のみで回覧しているに留まっている。	・事業所内でも会議録を回覧し、職員間での情報共有ができると良い
	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		○			チラシ等を居宅事業所にお渡ししている。	・地域の新人ケアマネジャーには、資料配布だけでなく事例紹介や見学実習等を行いサービスの有効性を伝えてはどうか ・地域包括での研修にも取り上げてもらうなど積極的な周知活動がなされている

定期巡回・随時対応サービス 自己評価・外部評価 評価表

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	できている	できていない	できていない		
(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			○		理解は十分ではなく、全員が理解しながら支援できるよう学びたいと考えている。	・地域包括ケアシステムの中核を担うサービスとして、行政の方針や計画を理解してサービス提供を行う必要がある ・地域包括ケアシステムの構築のために欠かせないサービスであり、理解を深めて欲しい
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	○				おおむね片道20分ほどの範囲でサービスを受けている。	・特定の建物に限らずサービス提供ができています
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）			○			・安心して暮らせるまちづくりのため、地域包括支援センター等と地域課題を共有し、積極的に問題提起や改善策の提案を行ってほしい ・社協としてどのように関わればよいか分からない
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	○				確実に服薬ができるようになったり、排泄介助により清潔を保てるようになっている。	・ADLやIADLの維持改善のみならず、介護者の介護負担の軽減が図られている ・サービスが導入されることにより在宅生活を継続できたり、最期を家で迎える事が出来る事も多い。目標達成を励みに取り組んでいって欲しい
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	○				ご本人・ご家族から安心して生活できているとお言葉をいただいている。	・在宅生活の継続に対し重要なサービスであり、利用者や家族にとって安心感を与える不可欠なサービスとなっている ・今はまだ家にいたいという本人の希望によりそって困難と思われる状況でも叶えてあげたいと寄り添ってくださっている