

2022年度 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 サービス評価表

1. 事業所情報

事業所番号	2790900357	事業開始年月日	2015年4月1日
法人名	社会福祉法人 成光苑		
事業所名	高槻けやきの郷 あんしんケアコールセンター24		
事業所所在地	(569 - 0044) 大阪府高槻市番田1丁目60番1号		
電話番号	072-662-5888	FAX番号	072-662-5887
施設等の区分	連携型	サービス提供地域	高槻市
自己評価作成日	2023年1月12日		

2. 介護・医療連携推進会議

介護・医療連携推進会議への公表日	2023年1月31日
開催場所	コロナによる書面開催

3. 法人・事業所の特徴

法人の特徴	「まごころと思いやりを大切に、そして地域に愛される施設づくりを目指す」を品質方針として掲げ業務に取り組んでいます。高齢者の方々にとって生きがいをもてる健全で安らかな生活を保障するとともに、介護保険法に定めるところの事業所としてご利用される皆様へ心のこもったサービスと専門的なサービスを適切かつ計画的に提供し、ご満足頂けるご利用に結びつけることを最も大切な使命とします。
事業所の特徴	少人数ながら、ヘルパースタッフは全員介護福祉士資格を有し、ヘルパー経験者、特養経験者などからスタッフが構成され、多角的な視点からアセスメントを実施しています。ご契約者が中心になり、安心と豊かな暮らしを提供できるよう日々努めてまいります。

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				外部評価コメント	
			実施状況					
			るてでいき	るてでほいきほ	いがこなで多といいき	なてで全いいいく		
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		○			要介護状態になったご契約者が尊厳を保持し、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、24時間を通じて援助を行うとともに、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指しています。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】

(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		○			<p>入職時、配属時に事務所の理念について周知しています。また、常に目に入るところに理念を掲げています。</p> <p><input type="checkbox"/>できている <input type="checkbox"/>ほぼできている <input type="checkbox"/>できていないことが多い <input type="checkbox"/>全くできていない 【コメント】</p>
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		○			<p>2か月に1回ヘルパー会議内で、介護における内容の勉強会を行っています。また、個人のレベルに応じた専門技術力向上の目標を掲げ、実践しています。</p> <p><input type="checkbox"/>できている <input type="checkbox"/>ほぼできている <input type="checkbox"/>できていないことが多い <input type="checkbox"/>全くできていない 【コメント】</p>
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		○			<p>各スタッフの能力を考慮した業務分担と、新人スタッフへの適切な指導・助言による育成も考慮した上で、より良いサービスが提供できるよう心がけています。スタッフ全員が同じサービスを提供できるように手順書を作成し、指導も行っています。</p> <p><input type="checkbox"/>できている <input type="checkbox"/>ほぼできている <input type="checkbox"/>できていないことが多い <input type="checkbox"/>全くできていない 【コメント】</p>

<p>介護職・看護職間の相互理解を深めるための機会の確保</p>	<p>5</p>	<p>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</p>		<p>○</p>		<p>毎月1回の看護アセスメントや、自宅に置かせていただいている連絡ノート、電話連絡で情報の共有を図っています。</p>	<p> <input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】 </p>
----------------------------------	----------	--	--	----------	--	--	--

(3) 適切な組織体制の構築						
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		○		<p>随時訪問について事前にスタッフ間でどのように対応するのか話し合いを行っています。急な外出や随時訪問が発生しても、少人数スタッフで可能な限りサービスが提供できるように対応しています。</p> <p><input type="checkbox"/>できている <input type="checkbox"/>ほぼできている <input type="checkbox"/>できていないことが多い <input type="checkbox"/>全くできていない 【コメント】</p>
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		○		<p>コロナ禍において年2回の会議は書面開催としており、実績や事例を基に報告を行っています。直接的な意見交換ができないこともあり、サービス提供に関するご指摘は特にありませんでした。</p> <p><input type="checkbox"/>できている <input type="checkbox"/>ほぼできている <input type="checkbox"/>できていないことが多い <input type="checkbox"/>全くできていない 【コメント】</p>
(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		○		<p>ご契約者に関する情報は記録に残し、各ヘルパーが所持している専用端末でいつでも情報共有できるようになっています。必要に応じて、ケアマネやご家族に連絡を行っています。</p> <p><input type="checkbox"/>できている <input type="checkbox"/>ほぼできている <input type="checkbox"/>できていないことが多い <input type="checkbox"/>全くできていない 【コメント】</p>

(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)		○		事故対応マニュアル、感染マニュアル、天候災害マニュアルに沿って対応しています。訪問時には原付バイクを使用しており、定期的に車両点検も行っています。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】
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		○		個人情報保護規定に沿って、ご契約者等の個人情報を使用するにあたっては同意書を得ています。個人情報の記載されている書類は適切にファイルで保管し、ロッカーで管理しています。各ヘルパーが所持している専用端末には暗証番号を登録してあります。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】
II 過程評価 (Process)							
(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日複数回の訪問により、ご契約者の1日の生活リズムを把握し、それに合わせた適切なサービスが提供できるように心がけています。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】

	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		○		介護・看護の各視点での意見が共有できるように作成したアセスメントシートを用いています。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】
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		○		月2回ヘルパー間でモニタリングを実施しています。意見交換を行い、ご契約者の身体面や生活面等に変化があれば見直し・検討を行い、計画へと反映させています。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】
	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		○		最期まで尊厳のある在宅生活を続けていただく為、看護と連携した計画の作成を心がけるようにしています。ですが、重度化すると入院もしくは入所を選択される方が多く、契約を終了するという結果にあります。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】

(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		○		<p>アセスメントやモニタリングに基づき、ご契約者の状態に応じて必要であれば訪問回数や提供時間の変更を行っています。</p> <p><input type="checkbox"/>できている <input type="checkbox"/>ほぼできている <input type="checkbox"/>できていないことが多い <input type="checkbox"/>全くできていない 【コメント】</p>
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		○		<p>月2回のモニタリング、月1回のヘルパー会議、月1回の看護アセスメント等で情報を共有し、ご契約者の状況変化をいち早く把握し、適切なサービスへと適宜見直しを行っています。</p> <p><input type="checkbox"/>できている <input type="checkbox"/>ほぼできている <input type="checkbox"/>できていないことが多い <input type="checkbox"/>全くできていない 【コメント】</p>
(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		○		<p>日常生活において生活面の支援や排泄などの身体面の介護に関する事は介護職が関わっています。薬剤や治療など医療に関することは看護職に協力をお願いしています。お互いが連携して協力し合える関係性を心がけています。</p> <p><input type="checkbox"/>できている <input type="checkbox"/>ほぼできている <input type="checkbox"/>できていないことが多い <input type="checkbox"/>全くできていない 【コメント】</p>

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		○		訪問時に状態の変化などがあれば看護職に報告・連絡し、介護職で対応可能な範囲で助言・指導をいただいています。また、看護職からも必要な指示があれば連絡をいただき、共にご契約者の心身機能維持回復に努めています。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】
(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		○		契約書や重要事項説明書を用いて説明を行い、同意を得て、書面を交付しています。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】
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		○		都度、計画内容は説明の上、同意を得て、書面を交付しています。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】

	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					サービス提供時に気づいた変化等に関しては、まず担当のケアマネに報告・相談を行っています。緊急の場合など必要に応じてはご家族と直接やりとりをすることもあります。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】
--	----	---	--	--	--	--	---	---

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					サービス提供日時等は予め共同で決め、サービス状況に合わせて変更があればすぐに報告・相談をしています。サービス提供状況等については毎月、報告書を提出しています。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】
	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					ご契約者の生活の質や状況に合わせて、生協や配食弁当、訪問入浴などの必要性を、日々の観察からケアマネへご提案しています。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】

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		○		サービス担当者会議等の際に、事業所として把握しているご契約者の情報を伝え、同じ目標に向かって達成できるように多職種との情報の共有を行っています。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】
---	----	---	--	---	--	--	---

(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

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)					<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】
	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)					<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】
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)					<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】

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				○	事業所のホームページで閲覧できるように作成中です。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】
	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				○	定期的にブログを更新しています。また、新しくパンフレットを作成して、地域包括支援センターや医療関係の居宅事業所や病院へ配布しております。今後は、地域の集まりなどでサービスについての説明会を行い、周知活動を行ってまいります。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】

(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			○	十分に理解しているとはいえない為、随時、行政のホームページで確認を行っています。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】
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			○	高槻市全域が提供エリアとなっていますが、緊急時の訪問をふまえ、職員体制や移動時間などを考えると、概ね事業所より30分圏内のエリアで受け付けているのが現状です。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】
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)				/	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> ほぼできている <input type="checkbox"/> できていないことが多い <input type="checkbox"/> 全くできていない 【コメント】

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		○		<p>目標達成への具体的な支援内容を決定しています。変化があるごとに達成できるような支援方法を検討し、実践しています。</p> <p><input type="checkbox"/>できている <input type="checkbox"/>ほぼできている <input type="checkbox"/>できていないことが多い <input type="checkbox"/>全くできていない 【コメント】</p>
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		○		<p>必要に応じて関係者間でサービスの話し合いを行い、適したサービスの提供を行っております。また、随時訪問にも対応しています。そのおかげか、年に1回実施している顧客満足度アンケートの結果、安心感が得られているとご回答をいただいています。</p> <p><input type="checkbox"/>できている <input type="checkbox"/>ほぼできている <input type="checkbox"/>できていないことが多い <input type="checkbox"/>全くできていない 【コメント】</p>