

令和6年度 定期巡回・随時対応型訪問介護・看護 自己評価・外部評価表

事業所情報

事業所番号	4490200260	指定年月日	平成28年4月15日
法人名	有限会社 恵の会		
事業所名	ケアコールセンターめぐみ		
事業所住所	(874-0901)		
	大分県 別府市 中島町2番4号		
電話番号	0977-76-5522	FAX番号	0977-76-5525
施設等の区分	一体型(連携型も可)	サービス提供地域	別府市

事業所理念

一、住み慣れた地域社会で「その人らしい生活」を少しでも長く続けられるように支援します。
 一、利用者様の「思い」に、真摯に寄り添った支援を行います。
 一、「人と人とのつながり」を大切にし、地域住民の方々と協力して、利用者様を支えています。

自己評価・外部評価 評価表 ケアコールセンターめぐみ

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						
			い で る き て	き ほ 多 い て ほ い で	こ い な き い で	な き い て く い で	全 て い て く い で		
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		○			住み慣れた我が家で最期まで暮らせるようにを基本理念に地域に根付いた支援を心掛けています	独居や認知症の方でも住み慣れた地域で安心して暮らせるように支援が行われています。自宅での生活は無理と言われていた要介護4の利用者が当事業所のおかげで8か月生活できました。	
(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		○					
	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		○			月一度のカンファレンスを開催。それ以外に随時、スタッフ間で、疑問や提案を話し合う環境がある。	介護保険の現状や地域の課題に対応できる事業所運営、人材育成を望みます。	
	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		○				担当の利用者様への訪問では、適切に支援がなされており、利用者様の満足度も高いことから、適材適所のスタッフさんの配慮となっているのではないかと考えます。	
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		○			看護スタッフを中心に医療的観点から、助言をもらっている。	利用者の生活状況や病状に合わせた、医療と介護の連携が取れていると思います。看護的視点で細やかに日々の状況や変化への気付きが来ている。また看護と介護との連携が図れており、ケアマネからの問い合わせの際にはスムーズに情報交換を行う事が出来るため、事業所内での情報共有が行われているのだと考えます。	
(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		○			柔軟な人材配置は出来ないが、利用者様に合わせた対応は出来ている。	人員確保は難しい面があるが、配置やシフトを工夫しながら行っていたり急な利用日や利用時間の変更に対応してくれた。	

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					○	要望・助言には真摯に向き合い、改善できることは、改善する。改善出来ないことは、出来ない理由を伝える。	事業所との密な連携を望みます。初期の推進会議から参加させて頂いておりませんが、訪問介護のサービス内容については「もう少しできることを増やしてもらいたい」という要望などを検討して頂き、徐々に対応の幅が広がってきたと感じております。引き続きのご検討をお願いしたいと思います。	
(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					○	関係者間の連絡は大切なこと。細かな変化でも連絡をするように心掛けている。	個人情報の漏洩に注意して管理、業務遂行をお願いします。利用者等の状況等、随時連絡して頂いた。	
(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)					○	BCP計画書を作成し、体制を整えているつもりだったが、実際の災害時に対応出来なかった経験を生かしてこれからは備える。	対応できなかった理由を明らかにして、今後の安全管理を行っていただきたいと思えます。	
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					○			
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					○			
	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					○		家族から「介護士や看護師から、その都度適切な助言を頂いた」と聞いていた。利用者様の健康状態、生活状況を把握され、より良いサービスに繋がられるよう提案を頂く事ができて助かっています。介護、看護との連携が上手く行っていると感じられます。	
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					○			
	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					○	未来志向型の計画というより、現状維持の計画になっている。	ACP会議等を活用し、本人や家族の将来の生活に対する不安を解消することが必要だと思えます。	
(2) 利用者等の状況変化への柔軟な対応と計画の見直し										
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					○	利用者様の変化に早く気づき、関係者へ相談し、柔軟な対応が出来るように調整している。	サービスの特徴が生かされています。他事業所や家族の状況の変化に、速やかに対応して頂いた。	
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					○		モニタリング報告を頂き、情報共有をさせて頂いています。必要なサービスの提案を頂き、ほうもんも柔軟に対応して頂いています。	
(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					○	事業所内でコミュニケーションを図りながら行っている。		
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					○	情報共有し看護スタッフから介護スタッフへ助言をもらい、介護スタッフから看護スタッフへ経過報告をしている。	医療職の方から専門的な助言を頂いていますので安心だと思えます。	
(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					○	情報提供・説明はあるが、実際の支援を行うと情報と違うことがある。	高齢者は状態が変化していきますので、随時本人情報を更新していただきたいと思えます。	
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					○		ケアマネや家族の意向に添って目標を立てて頂いた。	
	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					○		電話等で、利用者や家族の報告や連絡等適宜して頂いた。	
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				○		ケアマネとの情報共有、連携は概ねとれています。利用者や家族の変化等、適宜ケアマネに連絡があった。サービスを実施する中、利用者様の変化があれば早期に連絡を頂き、相談をしながら必要時には適切にプランの変更などに繋げる事が出来ています。	
	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					○	ケアプランへの積極的な提案は出来ていない。これからの課題。	
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					○	利用者様の変化や情報は、なるべく早く関係者に伝えるようにしている。	
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)					○	勉強不足	
	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)					○	これからの課題	
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)					○	他職種との連携が、出来れば利用者様にとって、とても有意義なこと。関係性を拡げようとしていきます。	
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									
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						○	今後の改善に期待します。
	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						○	今後の改善に期待します。
(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						○	
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						○	これまででは、特定の建物での支援が主になっていたが、地域へ根付いた事業所となるように努めていく。
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)						○	地域に根差したサービスが広く住民に認識できることを期待します。特定の建物外での支援をお願いしています。おそらく定期巡回がマッチする在宅利用者様は他にも多くいらっしゃるのではないかと思います。まだ、ケアマネの中でも定期巡回の活用方法がよくわからないという声をききますので、啓発などして頂き、周知され、もっと活かされるよう期待します。
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						○	サービス導入後、明らかに改善の変化が見られました。課題は続々と現れますが、また新たな目標に向けて一緒に取り組んで頂きたいです。

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		○		利用者様と同時に、ご家族様にも安心していただけるよう心掛けています。	満足していただいています。 当事業所がサービス提供してくれる事で、利用者や家族が安心して在宅生活が送れました。 独居利用者様のご家族様には特に有難いと感謝されます。内服、安否確認など、家族様が支援できない部分をフォローして頂く事で独居生活が可能になるので、住み慣れた家で暮らせる喜びに繋がっていると思います。
----------------	----	---	--	---	--	------------------------------------	--