

令和 5 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	290600188	事業開始年月日	平成31年4月1日
法人名	社会福祉法人生きがい十和田		
事業所名	あんしんコールセンター生きがい十和田		
事業所所在地	(034 - 0002)		
	青森県十和田市三本木字一本木沢93-7		
電話番号	0176-24-2777	FAX番号	0176-24-2785
施設等の区分	一体型	サービス提供地域	十和田市
自己評価作成日	令和6年2月5日		

3. 法人・事業所の特徴

法人の特徴	十和田市内で保育園と介護事業を運営 介護事業については、有料老人ホームと訪問介護からスタートし、居宅介護支援事業所、通所介護、訪問看護、看護小規模多機能居宅介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の在宅支援サービス事業を展開している。今後ますます要介護者が増加する中、在宅介護支援サービスを強化し、住み慣れた地域で生活できるよう支えていくことを目指す
事業所の特徴	訪問介護、訪問看護と一体的に定期的な巡回や随時通報への対応など、利用者様の心身状況に応じて、24時間365日必要なサービスを必要なタイミングで柔軟に提供します

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	令和6年2月21日(郵送)
開催場所	文書方式による会議

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	○				利用者様の心身機能に合わせた訪問の組立、急変時や早期の対応で在宅生活の継続と自立支援の取り組みを行うことを理念としている。在宅生活を支える取り組みが出来た	なし
(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		○			年間研修計画に沿って、外部・内部研修を実施している	なし
		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		○			年間研修計画を作成し、月1回の研修を行うことが出来ている	なし
		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		○			可能な限りの人材の配置を検討を行い、各職員の資格や経験を考慮しサービス提供を行っている	なし
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		○			介護・看護一体型の事業所でミーティング、提供記録の共有で利用者様の状況報告が出来ている	なし

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		
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		○			各職員の経験やスキルを考慮し、介護ニーズに応じてより良いサービスを提供できるよう職員の配置を行っている	なし
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		○			会議で得られた要望には可能な限りサービス提供に反映できるよう検討しています	なし
(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	○				ほのぼのやケアパレットでのICTシステム活用でサービスの最低限の情報を共有し、書面の共有や更新も行っている	なし
(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）		○			感染・災害BCPを作成し、定期的な研修、訓練の予定している また、マニュアルを作成し、定期的に学習している	なし
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	○				就業規則、雇用契約書に明記している	なし

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		
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		○			介護、看護で身体に必要な点、生活習慣等のアセスメントを行っている。	なし
		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、看護でアセスメントを行い内容の共有をし、個人を尊重したサービス内容になるよう話し合いを行っている	なし
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	○				通所サービス関係者との情報交換、一日複数回の訪問を通じて利用者の生活状況の変化を把握し、疾患予防の対応が出来ている	なし
		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		○			今後の予測やリスク管理は看護と相談し行っている	なし
(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		○			利用者の心身状態の変化により訪問時間や回数は見直しを行っている。時間の変更については人員確保が難しいこともある	人員確保が難しいなかで、どのような工夫をしているのか？ →はじめは訪問回数を多めに設定し、生活状況を確認しながらご本人のできているところは訪問回数を減らしたり時間を変更するなどして、対応している。

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				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	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		○			継続的にモニタリングを行い、必要に応じて適宜に計画の変更を行っている	なし
(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		○			情報共有しながら専門性が発揮できるような役割分担に努めている	なし
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		○			指導助言が適切に行うことが出来るよう、ミーティングの他、不在職員には連絡ノートを活用している。	なし
(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		○			重要事項説明書に基づき説明は行い、同意を頂いている 不明な点は随時説明している 利用者、家族にどういったサービス提供なのかの説明を行い理解できるよう工夫している	なし
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		○			長期目標・短期目標・ケアの内容・留意点など理解を得られるよう説明している	なし

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		
		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	○				心身の状況の変化などあった時は、適時に家族へ報告や相談を行っている	なし
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	○				心身の変化については都度報告や相談を行い、計画変更の提案を行っている	なし
		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		○			心身の状況に合わせたケアプランの変更の依頼を行っている 保険内では対応しきれないサービスのご要望については自費サービスなどの提案を行っている	どのような自費サービスがあるのか？ →通院時の付き添いサービスを行っております。人員に限りがあるため、なるべくご家族に対応していただくなど、協力していただいています。
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	○				サービス担当者会議に出席し、心身の状況、目標等の内容を確認し、会議を通して多職種間で情報共有している	自宅での月1回の訪問診療の際、担当する看護師の名前を事前に教えてもらえると助かる。また、申し送りノートなどに記載する際も、フルネームでなくて良いので名字を書いてもらいたい。

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		
(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となる、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となる、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）						
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）						

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		
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		○			事務所内にファイリングして閲 覧できるようにしている。	なし
		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			○		パンフレット等で居宅介護支援 事業所に宣伝等行っている	なし
(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		○			第8期介護保険事業計画の方針や内 容を確認し、介護が必要になっ ても高齢者が住み慣れた地域で安心 して必要なサービスを受けること ができるよう適正なサービス提供 の確保を図りケアに努めます	なし
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		○			在宅生活の要望あり、地域展開 し、サービス提供を行っている	なし

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		
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）						
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		○			サービス導入し訪問することで見えてくる事柄もあります 介護・看護の役割分担をしながら計画目標の達成に向けて支援を行っています	なし
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		○			緊急通報装置を設置し、必要に応じて随時訪問や看護師の緊急時の訪問が柔軟に行われ、利用者、家族から安心して生活できるという声が聞かれた	なし