

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	1490500111	事業開始年月日	平成25年12月1日
法人名	株式会社フルライフ		
事業所名	フルライフ横浜		
事業所所在地	(232-0013)		
	横浜市南区山王町3-24-8 港横浜ビル4階		
電話番号	045-250-1855	FAX番号	045-250-1857
施設等の区分	連携型	サービス提供地域	南区
自己評価作成日	令和6年2月1日		

3. 法人・事業所の特徴

法人の特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・地域に密着した活動 ・24時間365日対応 ・在宅介護中心の事業運営
事業所の特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問系(定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、訪問介護)の3サービスと居宅介護支援サービスを中心に地域の医療福祉の事業者と連携してご利用者一人一人の為のサービス提供を行っている

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3月8日
開催場所	フォーラム南太田

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	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								
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		○			「私たちは福祉社会の充実に寄与する」を理念に掲げ、「心のサービス」を信条にしている。	「働く仲間と共にすべての人が”充実”した生活を送れるよう福祉社会に貢献する」という企業理念に沿って活動を進められています。(社協) 理念の通り、心情に寄り添った支援を実践されています。(ケアマネジャー)
(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		○			「心のサービス」を信条に全てのお客様に「安らぎ」「ふれあい」「自立」を提供できるよう、常にお客様一人一人のニーズを考えたサービスを心掛けている。	管理者・サービス提供責任者・現場スタッフ・オペレーターなど共通した理念認識が感じ取れる支援への一貫性が伝わります。(ケアマネジャー)
	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	○				・内部研修はeラーニングや書面で行っている。 ・オペレーター向けの研修は現時点で行っていないが、3ヶ月に1度事業所内にて当該サービスの勉強会を行っている。	これらが実施出来ている事で(2)-2の一貫性が感じられるのだと思います。(ケアマネジャー) 働きやすい環境づくりと、キャリアにあわせた研修体制を構築されています。(社協)
	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		○			・支援内容に合ったヘルパーを配置するよう検討している。 ・初回のサービス時には必ずスタッフがヘルパーに同行し訪問を行っている。	初回同行の場面も沢山目の当たりにしており、安心感が増します。(ケアマネジャー)
	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		○			・日々の情報交換以外にもアセスメントへの同行、担当者会議への出席など積極的に情報共有を行っている。	忙しい中で職種間の認識に差が出ないよう工夫されています。(社協) 随時・適時の情報共有・報告の意識が高く、ケアプランを軸にしたチーム意識が高く、とても連携しやすく質も高いです。(ケアマネジャー)

(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				<ul style="list-style-type: none"> ・通常サービスはヘルパーを配置し、緊急時にはスタッフがいつでも対応出来るようにしている。 ・状態の変化により訪問回数の調整を行っている。 	<p>利用者一人一人の状況や体調にあわせて適切に対応されている様子が伺えます。(社協)</p> <p>介護面での緊急(排泄・転倒など)で看護と区分け出来ており、適切なサービスが提供できているように感じます。(訪看)</p> <p>(2)-1の理念の通り、適切な対応をして頂いており、緊急性を理解・判断した支援をされています。これが実現できる人材配置や、工夫と現場努力があるのだと思います。(ケアマネジャー)</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				<ul style="list-style-type: none"> ・年2回書面・対面での会議を開催し活動報告を行っている。 ・委員からの意見・指摘事項等をサービスの向上につなげている。 	
(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				<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ファイル・PC管理により共有している。 ・連携ノートや排泄チェック表の利用、変化があれば電話やFAX等で随時連絡を行っている。 	<p>利用者一人一人の状況や体調にあわせて適切に対応されている様子が伺えます。(社協)</p> <p>連携ノートや異常時の看護緊急への連絡のお陰で早期に対応ができています。(訪看)</p> <p>事業所内での情報共有がしっかりされていることが現場で感じられます。利用者・ケアマネの安心感につながっています。(ケアマネジャー)</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)				<ul style="list-style-type: none"> ・セコム安否確認システムを利用している。 ・防犯ブザーを活用している。 ・事故対応マニュアルを運用している。 ・災害時対応マニュアルを運用している。 	<p>スタッフの皆様がしっかり安全管理されている事を知り、安心して協力依頼ができると思いました。情勢に合わせた安全強化を図って頂けるよう、継続されることを願います。(ケアマネジャー)</p> <p>職員が安心して働ける環境づくりを進められています。BCPの取り組みはありますか？(社協)</p>
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				<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報は鍵のかかる書庫で保管している。 ・PC管理の情報はパスワードがかかけられている。 ・持ち出しする物はマスキングを行い必要最低限の情報にし訪問している。 ・特変時等はオペレーターとの連携により対応可能な体制を作っている。 	<p>個人情報の取り扱いは、引き続き適切な管理体制を確保・継続宜しくお願い致します。(ケアマネジャー)</p> <p>個人情報を適切に取り扱っています。郵送時やFAX送信時の工夫など伺いたいです。(社協)</p>

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	○		<ul style="list-style-type: none"> ・ご家族も含め生活のリズムを確認し、希望に沿った提案を心掛けている。 ・ADL低下時等、現場での状況把握は出来ているが、再アセスメントについて遅れる場合がある。 	利用者・家族の生活に寄り添った介入・提案をして頂いております。ケアマネジャーでは把握しきれない日々の変化等の共有はとでも期待しております。(ケアマネジャー) 利用者の意思を大切に、家族とも共有しながら丁寧にサービスを提供している様子がうかがえます。(社協)
	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	○		<ul style="list-style-type: none"> ・アセスメントに同行し、相談等行いながら状況・状態を共有している。 ・身体面生活面も含めアセスメントを頂き、注意点や特変時の指示等頂き連携が図れていると思う。 	定期巡回や夜間対応など、SOSを受けての介入が多い中で、適切な医療との連携意識が高く、訪問看護ステーションからも信頼が厚いです。(ケアマネジャー) 利用者の意思を大切に、家族とも共有しながら丁寧にサービスを提供している様子がうかがえます。(社協)
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	○		<ul style="list-style-type: none"> ・本人が出来る事を明確にし、本人の希望と照らし合わせ計画を立てている。 	利用者の意思を大切に、家族とも共有しながら丁寧にサービスを提供している様子がうかがえます。(社協)
	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	○		<ul style="list-style-type: none"> ・医療機関からの情報を得てADLを予測した上で居宅サービス計画書に基づき訪問介護計画書を作成している。 ・リスクを考えた上で心身機能の維持回復が出来るような計画を行う様にしているが、行動範囲が狭くなることもある。 	利用者の意思を大切に、家族とも共有しながら丁寧にサービスを提供している様子がうかがえます。(社協)
(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	○		<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者の状態に合わせて訪問回数の増減を行っている。 ・状況変化については各連携機関で情報共有し緊急時の対応も安全に行っている。 ・定期的に事業所内スタッフでミーティングを行い情報を共有し必要なサービスを協議している。 	臨時の相談(ショートステイの送り出し・迎え入れ)にも柔軟に対応して下さるのでありがたいです。(ケアマネジャー) 定期的なモニタリングのみならず、柔軟にプラン変更を行っていただけます。(社協) 在宅療養が継続できるような日に複数回訪問して頂けるので大変助かっています。特に独居や1日中1人で過ごされる方の内服管理では必須になります。(訪看)
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	○		<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーからの報告や利用者宅の訪問により、特変が見られた際はケアマネジャー・訪問看護などへ報告を行い都度プランを変更している。 	活動報告や随時の情報共有によりタイムリーなプラン変更をして下さっています。(ケアマネジャー) 定期的なモニタリングのみならず、柔軟にプラン変更を行っていただけます。(社協)
(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	○		<ul style="list-style-type: none"> ・状態の変化に伴う医療的な判断が必要な場合には訪問看護に指示を仰いでいる。 	定期巡回の看護連携の様子がよくわかる対応をして頂いております。相互の連携する関係作りも上手いと思います。(ケアマネジャー)
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	○		<ul style="list-style-type: none"> ・褥瘡予防や誤嚥を防ぐポジショニングなど、訪問看護に同行し指導・助言を頂くようにしている。 	

(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				<ul style="list-style-type: none"> ・パンフレットを用いて訪問看護と連携して状況により柔軟なサービスを提供していく事を説明している。 ・契約時には重要事項説明書と契約書の読み合わせを行い、不明な点がないか確認を取っている。 	適切に導入部分を大事にされ、必要な説明と同意が成されていると思います。依頼からサービス開始まで時間が短くとも、スピード感を共有して対応協力して下さることがありがたく思います。(ケアマネジャー) 本人がサービスを理解のうえ、納得して契約ができるよう環境づくりを進められています。(社協)
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				<ul style="list-style-type: none"> ・本人ご家族へ作成後説明し署名・捺印を頂いている。 ・目標の再確認をした上で交付している。 ・計画書の目標はわかりやすい簡素な文章にして作成し理解を得るようにしている。 	
	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				<ul style="list-style-type: none"> ・時間帯・内容についての変更点は相談・説明した上で行う。 ・連絡ノートを置き状況報告や相談等、家族や関係者間で把握できるようにしている。 	
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				<ul style="list-style-type: none"> ・状態の変化に伴うプラン変更が必要な場合には随時ケアマネジャーに相談し、サービスの追加等の対応を速やかに行っている。 	左記の通り、対応して頂いております。(ケアマネジャー) 可能な範囲にて、地域で行われている福祉活動や防災活動などにもご参加いただければと思います。(社協)
	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				<ul style="list-style-type: none"> ・状態の変化に応じて訪問回数や食形態の変更など提案している。 ・配食弁当の利用(安否確認含め)ふれあい収集、ご家族への協力も提案している。 	利用者の状態に合わせ、本人や家族への直接的な指導や活用できる資源・代替品の提案などして頂いております。(ケアマネジャー) 可能な範囲にて、地域で行われている福祉活動や防災活動などにもご参加いただければと思います。(社協)
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				<ul style="list-style-type: none"> ・サービス担当者会議の場だけでなく、状態の変化についても関係職種へ適時、連絡・報告を行っている。 	左記の通り、対応して頂いております。(ケアマネジャー)

(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)				<ul style="list-style-type: none"> ・保険外サービスとして通院時の院内介助など行っている。 ・コロナの影響により意見交換の場が少なくなっているが担当者会議があれば必ず出席し意見交換が出来るように努めている。 	在宅生活支援の中での様々なニーズに、出来る限り柔軟に対応しようという姿勢で協力して頂いております。(ケアマネジャー)
	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)				<ul style="list-style-type: none"> ・サービス開始前であっても病院・施設のカンファには積極的に出席し、安心して自宅に戻れるよう情報共有に努めている。 	入退院・入出所当日ギリギリまで協力して下さり助かります。利用者にとって必要な支援か否かを判断基準にされているところが、ケアマネジャーとしてサービスを依頼しやすくなるポイントです。(ケアマネジャー)
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)				<ul style="list-style-type: none"> ・各関係機関と情報を共有し、役割分担してサポート体制を整えている。 	多職種連携の中核を成していると思います。(ケアマネジャー)
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				<ul style="list-style-type: none"> ・推進会議開催後、自己評価・外部評価はホームページで公開している。 ・議事録は事務所内でも閲覧出来る場所に保管を行っている。 	社会資源としての意識が高く、地域の課題に対する解決協力の出来る体制づくりと、必要な情報発信と関係づくりに積極的に取り組まれていると感じます。(ケアマネジャー)
	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				<ul style="list-style-type: none"> ・地域の民生委員の方と連絡を取り会議への出席を依頼。パンフレットを配布している。 ・地域包括における地域ケア会議研修会に参加し、意見交換を行える様心掛けている。 	民生委員の皆さんは地域で様々なご活躍いただいていますので、負担が増えすぎないようにご配慮いただけると幸いです。(社協)
(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				<ul style="list-style-type: none"> ・可能な限り住み慣れた地域で最期まで自分らしい生活が出来るよう地域が一体となり支援体制を構築していく。 	各地区別に策定されている地域福祉保健計画(地区別計画)の推進にもご協力をお願いします。(例：地域住民に向けた講演会の講師など)(社協)

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	○	・南区及び近隣地域で30分以内に移動出来る範囲で必要に応じたサービス提供を心掛けている。	山・坂の多い地域でもあり、環境課題に対しても苦勞が多くあると思いますが、引き続き前向きな協力体制づくりを頂けると事業所として大きな強味になっていくと思います。(ケアマネジャー)
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	○	・地域包括支援センターにおいて開催される会合や地域ケア会議等出来る限り出席を心掛けている。 ・シルバー人材の派遣も検討してもらえよう提案している	南区主催の在宅チーム医療を担う人材育成研修や在宅医療相談室が行う事例検討会への積極的な参加も頂ければ幸いです(南区役所)
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	○	・半年ごとに目標の達成評価を行っている。 ・関係者間で情報共有する事により目標に向けて動く事ができている。	重度の方や認定の重い方を依頼する事が多く、ケアプランの計画目標自体が、維持・や負担軽減になりがちで大変恐縮しています。(ケアマネジャー)
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	○	・状況の変化に対する柔軟な対応と、24時間いつでも連絡が取れるサービスに「安心できた」との意見を頂いている。	個別支援の中で千差万別のニーズに向き合い、住み慣れた自宅・地域でその人らしくあり続けられるよう、苦しい状況でも関り続けて下さっている事にいちケアマネジャーとしてとても感謝しています。(ケアマネジャー)