

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	1493500175	事業開始年月日	平成24年10月1日
法人名	株式会社フルライフ		
事業所名	フルライフ本郷台		
事業所所在地	(247-0014)		
	横浜栄区公田町596-7橋本ビル201		
電話番号	045-890-4322	FAX番号	045-893-9916
施設等の区分	連携型	サービス提供地域	栄区
自己評価作成日	令和6年3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	<p>・訪問系3サービス(定期巡回・随時訪問型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、訪問介護)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を提供している</p>

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28日
開催場所	神奈川県立地球市民かながわプラザ(大会議室)

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				
			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	○				福祉社会の“充実”に寄与する事を考えたサービスを心掛けている 理念が各スタッフに十分伝わっており、社会福祉の充実に寄与しようとする心情が伝わってきます(ケアマネジャー) 理念を大切にされ、丁寧な支援を実践されていると感じます(訪問看護)
(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」を提供出来るよう、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 ご利用者・ご家族とのコミュニケーションが良く取れ、その方に合ったその方本位の支援提供が出来ていると思います(ケアマネジャー) 「ヘルパーさんがこうしてくれた。」等の意見を聞く事が多く一人一人のニーズに寄り添って下さっている事を感じます(訪問看護)
	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		○			コロナ対策も緩和された為、状況を鑑みて出来る限り外部研修への参加も行っている 当相談室が主催する研修にも積極的にご参加頂いています。今後もご参加頂き多職種間の交流が図れたらと思います(在宅医療相談室)
	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		○			初回のサービス時には、必ずスタッフがヘルパーと同行し訪問を行なっている。 ご利用者毎にスタッフが担当し緊急時にも迅速に対応している 初回訪問時には担当者が必ず同行され複数名で対応出来るので安心です。 担当者会議等にご参加頂き必要な支援が行き届くよう、スタッフとヘルパー間の連携が良く取れており、迅速に対応されています(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の同行を行なっている。担当者会議の出席など積極的に情報共有を行なっている 細かな事でも常に報告を頂いており職種間の連携が十分に出来ていると思います(ケアマネジャー) 担当者会議ではご本人・ご家族の困りごとに合わせた提案を頂き共通認識を持っていい連携が出来ていると感じます(訪問看護)

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					
			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) 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		○			利用者の状態により、訪問回数・時間など調整を行っている スタッフは全員オペレーター資格を保有し、24時間を通してオペレーター・随時訪問員を複数名配置	利用者各々に寄り添った支援を実践されており、不安解消という重要な責務も果たされていると思います(ケアマネジャー) 緊急時にも速やかに対応されご利用者・ご家族が安心される場面が良くあります(訪問看護)
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		○			6ヶ月に1回開催 サービスの過少供給の実績はありません 頂いた要望(緊急コールのデータの公表、困難事例の発表等)を次回以降反映している	推進会議を定期で開催され、サービス提供の現場にその提案が活かされていると思います。 欠席の時も必ず報告を頂いております(ケアマネジャー)
(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		○			共通ノートを作成し、関係事業所との情報共有を行なっている オペレーションシステムや個人ファイルは適宜更新し職員間で情報共有を図っている	共通ノートは直近の様子を良く把握でき、多職種間連携に大いに活用させて頂いております(訪問看護) 個人情報をしっかり配慮されながら適切に取り組まれていると思います。(ケアマネジャー)
(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)		○			セコム安否確認システムを利用 防犯ブザーの活用 事故対応マニュアル 災害時対応マニュアル等	会話の中でも各スタッフさんの安全管理への意識の高さを感じ、安心して協力依頼が出来ます(ケアマネジャー) 安否確認システムの利用や、防犯対策、事故や災害時におけるマニュアルの運用など適切に取り組まれていると感じます(地域包括支援センター)
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		○			個人情報保護の研修への参加(内部研修) 個人情報保護基本規定・プライバシー保護マニュアルに基づいて行なっている パソコン、オペレーションシステムはパスワードで管理 紙ベースの書類はマスキングを徹底	個人情報保護について報告の仕方など各スタッフ間で徹底されていると感じます。今後も徹底・継続を希望します(地域包括支援センター)

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					
			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								
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		○			生活リズムを確認し、身体面・生活面での目標を提案している	日常生活における本人の心身の変化について敏感に反応し細かな提案を頂け共通認識を持って支援出来ています。 ご家族から利用して良かったとの言葉がまさにこのことだと思います (ケアマネジャー)
	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		○			可能な時は看護の訪問に合わせ、同行を行なう。 難しい時は看護からのアセスメント報告を共有できるようにしている	看護・介護によるアセスメントや、日々の状態の変化に対する情報共有等、密な連携により早期に医療へと何度も繋いで頂き適切に行えている事をいつも実感しています (ケアマネジャー) アセスメントで提案したケアを確実に実施されておりその方の健康維持・増進に繋がってます (訪問看護)
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		○			その日の体調の変化に合わせ、活動可能な範囲が広がるように常に検討を行なうようにする ご本人の「出来る事、行いたいこと」の共有を行っている	利用者視点で検討出来ているのは非常に良いと思います。本人に寄り添った良い理解者として、本人の出来る喜びを増やして行きたいと思いません。(ケアマネジャー) お一人お一人の声を丁寧に聞き取り、時にはご家族が何を必要とされているかなど伝えて頂き、その人らしい生活に繋がっています (訪問看護)
	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		○			身体状況・日々の変化を把握する事で、今後起こりえる状態の変化を予測し環境整備の提案やリスク管理を行なうようにしている	日々の身体状況の変化などを把握しているからこそ、予後、予測が出来、その時必要なサービスの提案が出来ていると思います (ケアマネジャー・地域包括支援センター) 特に褥瘡等のリスクがある方に関しては早い段階で情報共有が出来悪化予防に繋がっています (訪問看護)

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				
			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) 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	○				体調不良時や状態の悪化時等、必要に応じた訪問時間や回数の提案をし、柔軟に対応を行なうようにしている 利用者の体調に合わせて訪問時間や、回数を変えるなどの柔軟な対応は利用者、ご家族の安心に繋がっており、心強いと思います。(ケアマネジャー) 排泄などのコール対応も多い中、サービス変更の必要性に敏感なのは非常にいい事だと思います(訪問看護)
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	○				訪問者からの報告をきめ細かく理解をし、計画責任者が訪問状態の確認・共有を行い、速やかに計画書に反映。実行・反映が行えるよう努めている 訪問者からの報告が徹底され、細かな情報による状態の確認、共有、実行で計画に随時反映されています(ケアマネジャー) 必要に応じて計画作成責任者が訪問され、利用者の状態をよく理解しています(訪問看護)
(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	○				迅速に的確な報告が行なえるよう、情報共有を行なっている 介護・看護そして医療と一体的になるよう情報共有、緊急連絡網の確保が出来ており利用者にとって有益です。日常的な業務として継続して欲しいです(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	○				日々の報告・連絡・相談を怠らないようにし、アセスメントコメント欄などを細かく確認を行なう 介護・看護そして医療と一体的になるよう情報共有、緊急連絡網の確保が出来ており利用者にとって有益です。日常的な業務として継続して欲しいです(ケアマネジャー)
(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	○				依頼時よりケアマネジャーを通じサービス内容を理解していただき、契約時に重要事項説明等で詳細に説明。 契約後も適宜ご説明を行なっている 導入前には必ず詳細で的確な説明がなされ本人・家族も混乱することなく利用出来ています。契約後も適宜説明頂いております。(ケアマネジャー) 事前に適宜状況を踏まえてご家族を含む緊急連絡網の構築を図り、緊急度に応じた報告媒体できちんと連絡を取る事が出来ている。(訪問看護)

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					
			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		
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		○			計画作成責任者が計画書を作成し説明の上交付を行ない、共通の認識が得られるようにしている	導入前には必ず詳細で的確な説明がなされ本人・家族も混乱することなく利用出来ています。契約後も適宜説明頂いております。(ケアマネジャー) 事前に適宜状況を踏まえてご家族を含む緊急連絡網の構築を図り、緊急度に応じての報告媒体できちんと連絡を取る事が出来ている。(訪問看護)
	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、FAX、メール等活用の出来るものを状況に応じて迅速に使用し報告・相談が行えるよう心掛けている	導入前には必ず詳細で的確な説明がなされ本人・家族も混乱することなく利用出来ています。契約後も適宜説明頂いております。(ケアマネジャー) 事前に適宜状況を踏まえてご家族を含む緊急連絡網の構築を図り、緊急度に応じての報告媒体できちんと連絡を取る事が出来ている。(訪問看護)

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		○			状態の変化があった際には、訪問回数・時間の見直しを行ない、関係機関との情報の共有を行っている アセスメントやモニタリングを実施し、報告の上、検討している	随時、細やかな報告があり、心身状況の情報が共有出来ていると思います。 可能な範囲で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下さい(地域包括支援センター)
	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		○			清潔保持の為に訪問入浴や、福祉用具の提案等を行っている	利用者の状態に合わせ、本人や家族への直接的な提案や活用できる代替品の提案など頂いてます。地域のインフォーマルサポートについてもっと知って欲しいです(ケアマネジャー)
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の場だけでなく、日々の様子変化についても関係職種へ随時、連絡・報告を行っている	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宜連絡・報告を頂いております。常に必要な情報を共有出来ているので助かります。(ケアマネジャー)

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					
			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								
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)		○			出来る限り担当会議等に出席をし多職種と意見を交わし、その時に必要なサービスの検討を行っている	在宅支援の中での様々なニーズを抽出し多職種との意見交換検討する機会をもっともつと作れたらと思います。いいチームがいい介護に繋がるので一緒にサポートしたいと思います。(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)		○			サービス開始前であっても病院・施設のカンファレンスには積極的に出席し、情報共有に努めている	退院前カンファ等、積極的にご参加頂いております。サービスの抜けが無いよう調整や提案があり、多職種缶で検討、情報の共有が出来ています。(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)		○			関係機関との情報共有・報告を行ない、各専門分野へ相談・報告を行なっている	利用者の在宅生活をメインに支える側として、放射状に多職種への情報提供があり、共有出来ていると思います。もっとダイナミックに広げていきたいですね。(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		○			議事録は出席者に交付し、事業所内でも閲覧できる場所にて保管を行なう	毎回詳細な議事録頂き情報提供頂いております。欠席した場合も同様に頂けるので助かります。不明な点があれば返答頂けるので、迅速に発信さ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		○			地域の医療関係者、ケアマネジャー、民生委員等へ当該サービスの概要を説明できるように心掛けている	以前と居合わせをした際に詳しく説明頂き出来ていると思います。推進会議に参加されているメンバーも多岐にわたっていると思います。多くの職種の方が出来るように継続していると素晴らしいと思います(ケアマネジャー)

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				
			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) 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			○	横浜市及び栄区地域包括ケアシステムアクションプラン並びに栄区行動指針を資料とする勉強会及びそれに係わる研修などあれば可能な限り参加を心掛けている	R3年度に栄区行動指針を改定しアクションプランを策定しました。その為「行動指針」は今はありません。また、アクションプランは区役所、区社共、ケアプラザ等関係機関の計画です。お役立て下さい（栄区役所）
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			○	栄区及び近隣地域でも必要に応じサービス提供を心掛けている	栄区に限定されることなく、可能な限り受け入れる努力を感じます。定期時巡回型の事業所さんもまだまだ少なく大変と思いますが、これからも必要なお仕事と思います。サービス提供がなかなか難しい地域があるので、広く展開して頂くと助かります。（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（※任意評価項目）			○	現在、または今後栄区の抱えるであろう問題は何かご利用者、またはそのご家族・関係者を通じてスタッフ間で話し合い、問題・課題を共通認識した上で地域包括支援センター関連の研修や会合・他で課題提起や改善に向けて取り組んで行ければと考える	栄区の高齢化問題はこれからも改善していくところが山ほどあると思います。また有事の際のBCPIに向けた取り組みも地域にとっても大事な事です。ご多忙と思いますが、地域ケア会議等、積極的な参加を頂ければと思います。（地域包括支援センター） 日々の業務の中で感じ、話し合っている内容については、是非包括支援センターと共有し、課題解決に向けて検討を進めて頂ければと思います
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			○	個別の計画作成→達成度の確認を何度も繰り返し、状態に合わせた計画目標の確認になっているか、確認を行ない達成状況の把握をするようにしている	状態の変化に合わせて計画目標の変更を行い達成状況の把握と相談・検討ができています。導入後の評価も非常に大事な事ですので多職種間との情報共有も引き続きお願いします（ケアマネジャー）

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				
			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	
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>状態に合わせた訪問と24時間連絡の取れる体制がある事で、安心して在宅での生活が継続出来るよう心掛けている</p> <p>状態の変化に合わせた対応を24時間取れる体制がある事は安心に繋がっていると思われま す。 細かな対応と、緊急時の早い対応を心掛けて下さっており、本人・家族そして担当ケアマネも安心しています(ケアマネジャー) 何かあったら助けて下さる事は在宅で療養生活をおくる方とご家族にとってとても大きなものです。(訪問看護)</p>