

## 令和6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7年2月15日		

### 3. 法人・事業所の特徴

法人の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域に密着した活動</li> <li>・24時間365日対応</li> <li>・在宅介護中心の事業運営</li> </ul>
事業所の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>

### 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27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	
<b>I 構造評価 (Structure) [適切な事業運営]</b>							
<b>(1) 理念の明確化</b>							
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	○			「住み慣れた場所で充実した生活を」をモットーにご利用者本人だけでなく一緒に生活するご家族にも「フルライフ/楽しい人生」を過ごしていただくためのサポートケアを目指し、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	・社会福祉の充実に寄与するために、丁寧な支援を実践されていると感じます(ケアマネジャー) ・ご家族からいつもすぐ対応していただき、安心して頼っていると高い評価をいただいています(ケアマネジャー)
<b>(2) 適切な人材の育成</b>							
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に沿ったサービスを心掛けている	・一人一人の気持ちに寄り添ったケアをさせていただきます(訪問看護) ・話し合いの場には積極的に参加いただいております(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	○			社内・外含めた研修に参加する機会を設けており、内部研修は定期的にeラーニングや動画等で行っている。 可能であれば出来る限り外部研修にも参加したいと考える	・可能な限り外部研修の機会も確保し、引き続き職員のフォローアップに努めて下さい(栄区役所) ・責任者だけでなく、スタッフへの研修の機会の確保は大切だと思います(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	○			初回訪問サービス時には、必ずスタッフがヘルパーに同行している。 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。サービス時に困ったこと、疑問に感じたことがあったらヘルパーと一緒に考え対応している。ヘルパーのスキルを見極め適材適所の人員配置を行うように努めている	・緊急コールをお願いした時、優しい声掛けで対応してくれたと感想あり(ケアマネジャー) ・初回訪問サービス時の同行は利用者、ヘルパーも安心できると思う。サービス時に困ったとき、一緒に考え対応。ヘルパーのスキルを見極め人員配置は私たちも勉強になりました(計画作成責任者)
	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	○			担当者会議の出席、共通ノートなどを活用し積極的に情報共有を行っている。ヘルパーからの報告をケアマネジャーへ連絡し、看護師に繋げてもらい対応している	・介護職員の気づきを適宜、訪問看護師さん・ケアマネジャーと報告連絡しており、良いと思われる(計画作成責任者) ・連携が必要な場合も積極的に対応してくれて、とても助かっています。情報共有出来ています(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		
<b>(3) 適切な組織体制の構築</b>								
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・時間などを調整している。 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している	・24時間体制の人員の確保、様々な苦労があると思います。利用者の安心充実した生活の維持、実現に向け取り組んで下さい(栄区役所) ・深夜でも即対応して下さっています(ケアマネジャー)
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なし。 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も提案がいかされていると思います(ケアマネジャー) ・前回会議に参加させていただいた際、困難事例の発表は学びのあるものでした(訪問看護)
<b>(4) 適切な情報提供・共有のための基盤整備</b>								
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。関係事業所との情報共有を行っている。個人情報を扱う際には細心の注意を払っている。 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	・職員間の情報共有の推進と個人情報の確実な管理は、相反する要素もあり苦慮する面もあるかと思いますが、バランスを取りつつ、引き続き取り組んでください(栄区役所) ・個人情報の管理をしっかりと行った上で、情報提供も的確になされている(計画作成責任者)
<b>(5) 安全管理の徹底</b>								
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 安全運転管理者による指導	・有事に備え、装備・体制・維持を引き続き取り組んでください(栄区役所) ・スタッフの安全確保が最も重要です。充分に対策を行ってください(往診医)
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。 個人ファイルは鍵付きキャビネットで保管・管理している	・個人情報はニュースでも色々取り上げられ何があるか分からない世の中なので研修やマニュアルがしっかりできておりの確になされている(計画作成責任者) ・今後のセキュリティーのことも考え、時代に合わせて刷新していくことが望ましい(往診医)

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	
<b>II 過程評価 (Process)</b>							
<b>1. 利用者等の特性・変化に応じた専門的なサービス提供</b>							
<b>(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</b>							
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。健康状態に合わせて訪問回数・時間・内容の見直しができるようにしている	・それぞれの方に合わせた必要な訪問・ケアを下さっています(訪問看護) ・毎週訪問しているヘルパーさんたちの情報はケアマネにとって心強くなる参考になっています(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		○		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。体調不良や行動に変化があった場合、訪問看護師にその旨報告し、情報の共有をしている。看護の訪問に合わせ、同行できればと考える	・当事業所もシステムを利用し情報を共有できるようにしているが訪問看護の時間に合わせ同行するというのは私達も勉強になる(計画作成責任者) ・情報共有に加えて同行も検討いただけるのは、齟齬をなくすためにもありがたい取り組みです(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っている。ご本人の「出来ること、行いたいこと」を明確にし作成している。危険予測をし、関係者各位と話し合っていく	・利用者個々の状況に応じた機能回復に向けた支援の取り組みを引き続きお願いします(栄区役所) ・お一人お一人の気持ち、ご家族の考え等も踏まえ検討された計画になっていると思います(ケアマネジャー)
	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いながら計画を作成している	・利用者個々の状況に応じた機能回復に向けた支援の取り組みを引き続きお願いします(栄区役所) ・日々の身体状況の変化を把握しているからこそ、その時必要なサービスの提案が来ています(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	
<b>(2) 利用者等の状況変化への柔軟な対応と計画の見直し</b>							
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を提案し、柔軟に対応している	・利用者の方の心身の状態に合わせた対応は、ご利用者・ご家族の安心に繋がっていると思います(ケアマネジャー) ・退院後等の状態変化に柔軟に対応して下さっています(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		○		・訪問員からの報告をきめ細かく理解し、定期的に計画作成責任者が訪問している。状態の確認後ケアマネジャーと情報共有を行い、速やかに計画書に反映している	・訪問者からの報告を共有することで、ケアプランの作成にも活かす事ができています(ケアマネジャー) ・利用者様の変化の把握は適宜行ない計画に反映してください(往診医)
<b>(3) 介護職・看護職の協働による一体的なサービスの提供</b>							
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えるよう情報共有している	・多職種間のコミュニケーションの活性化は質の高いサービス提供に不可欠かと思えます。引き続き取り組みをお願いします(栄区役所) ・ケアマネジャーを含めて情報共有のネットワークを作ってください(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、ヘルパーの報告やアセスメントコメント欄などを細かく確認する	・多職種間のコミュニケーションの活性化は質の高いサービス提供に不可欠かと思えます。引き続き取り組みをお願いします(栄区役所) ・一方通行にならない指導・助言を行ってください(往診医)
<b>(4) 利用者等との情報及び意識の共有</b>							
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てサービス内容を理解していただき、契約時には契約書や重要事項説明書等を用いて詳細にご説明し、不明な点がないか確認を行っている。契約後も適宜ご説明を行っている	・とてもいいと思います。説明と同意を得ることが大切ですが、大変なことも多いですね。(在宅医療相談室) ・ご利用者様の日常の変化がケアマネジャーの訪問だけでは分からない点もあり計画書を作成する内容も状況を知らせていただいて認識が得られている点もあり助かります(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		
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・説明・交付を行い、共通の認識が得られるようにしている。計画書の内容も分かりやすい表現を用いて作成している	・ケアプランにリンクした計画書を作成していただいています(ケアマネジャー) ・責任を持って説明し、理解が得られるようにされています(ケアマネジャー)
	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、連絡ノート等を活用し、状況に応じて迅速に報告・相談が行えるよう心掛けている	・様々なツールを駆使し、報告・相談が行われていると思います(ケアマネジャー) ・深夜帯でもFAXで報告いただいています(ケアマネジャー) ・状況等細かく説明していただき助かっています(ケアマネジャー)
<b>2. 多職種連携に基づいた包括的・継続的マネジメント</b>								
<b>(1) 共同ケアマネジメントの実践</b>								
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・時間の見直しを行い、関係機関との情報共有を行っている。アセスメントやモニタリングを実施し、報告・検討している	・多職種間のコミュニケーションの活性化は質の高いサービス提供に不可欠だと思います。引き続き取り組みをお願いします(栄区役所) ・随時、細やかな報告があり、利用者の心身の情報、サービス利用状況を共有することができ、ケアプラン作成に役立っています(ケアマネジャー)
	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	○				清潔保持のための訪問入浴・訪問理美容・ふれあい収集や配食弁当・福祉用具等の提案を行っている	・多職種間のコミュニケーションの活性化は質の高いサービス提供に不可欠だと思います。引き続き取り組みをお願いします(栄区役所) ・困った時に適切にご提案をいただいています(訪問看護) ・生活状況を確認し、提案・報告をしていただいています(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	・サービス担当者会議だけでなく日々の様子の変化について関係職種への随時連絡・報告がしっかりできているのが分かる(計画作成責任者) ・関係事業所の会議にも出席いただき連携が取れている(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	
<b>(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</b>							
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)		○		出来る限り担当者会議等に参加し、多職種と 意見交換を行い、必要なサービスの検討を行 っている	・担当者会議で多職種が意見交換すること により包括的サポートに繋がっていると思 います(ケアマネジャー) ・担当者会議や必要時の報告等、まめに いただいています(ケアマネジャー) ・担当者会議に参加していただい ただけ、直接、時間等の調整が できます(訪問看護)
	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	・病院のカンファレンスに参加できると 安心して退院ができます。私たちも 安心です(訪問看護) ・退院・退所の時に、利用者様が困 る事がない対応を行ってください(往 診医)
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 い、各専門分野へも相談・確認・ 報告を行っている。可能な限り 多職種の研修・勉強会に参加し、 事業所内でフィードバックを行 うようにしている	・職員の方々も日々多忙な中と思 いますが、可能な限り、専門性の 向上に向け、研修等の参加の 促進をお願いします(栄区役所) ・とても良いと思います。訪問 介護からの積極的なご意見や 情報はありがたいです(在宅医 療相談室)
<b>3. 誰でも安心して暮らせるまちづくりへの参画</b>							
<b>(1) 地域への積極的な情報発信及び提案</b>							
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 を行う。欠席者も含め会議終了 後には書類を作成し、速やかに 配布するようにしている。推 進会議開催後、自己評価・外部 評価はホームページ上に公開 している	・議事録はよくまとまってお り大変読みやすかった。会議 終了後の書類作成も早く速 やかに配布していただけた (計画作成責任者) ・詳細な議事録にて、情報 提供いただけていると思 います(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 に心掛けているが、地域への 本サービスの積極的な広報活 動が出来ていない	・私たちがぜひフルライフさん に・・・と思う時にはケア マネジャーさん等へお伝え しています(訪問看護) ・該当サービスについては弊 社でも理解できない部分 があるので都度教えていただ けるとたすかります(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	
<b>(2) まちづくりへの参画</b>							
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、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等があれば可能な限り参加出来ればと考える	・時代は地域包括ケアシステムです。益々活躍下さい(横浜栄共済病院) ・区やケアプラザ等とも今以上に関係が深まればと思います(ケアマネジャー) ・ケアプラザでも、介護・医療との連携包括ケアシステム構築のための勉強会を実施しているので、ぜひご参加ください。勉強会開催日の情報は包括支援センターにお問い合わせください(地域包括支援センター)
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必要に応じサービス提供を心掛けている	・ヘルパー人材不足の中、可能な限り受け入れをしていただき、本当に助かっています(ケアマネジャー) ・栄区内はカバーされているかと思われます(ケアマネジャー) ・広い範囲で活動して下さっています(訪問看護)
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)			○	今後栄区の抱えるであろう問題は何か、ご利用者やそのご家族・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いきたいと考える	・栄区の抱える問題については多職種間での連携が必要だと思っています(ケアマネジャー) ・多くの人々と介護看護の問題点や将来をふまえた課題について共有を行っていただきたい(往診医)
<b>Ⅲ 結果評価 (Outcome)</b>							
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になっているか、達成状況を把握するようにしている。ご本人の話を聞きながら評価項目の確認を行っている	・状態の変化に合わせた計画目標の変更が行われている(ケアマネジャー) ・ご本人様・ご家族様の現在の状況を把握し、少しでも変化があると連絡報告を頂き計画作成も助かっています(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			○	状態に合わせた訪問と24時間連絡の取れる体制があることで、安心して在宅での生活が継続出来るよう心掛けている	・必要な時に連絡が取れ、支援してもらえることは在宅での生活する上で、とてもありがたく安心感があります(ケアマネジャー) ・いつでも連絡が取れる環境があるというのはすごく安心に繋がっていると思います(訪問看護)