

議事録名：令和5年度 介護・医療連携推進会議			
開催日	令和6年3月24日(火) 14:00~15:00	司会	書記
場 所	れんげの里 多目的室	露木 智裕	露木 智裕
出席者	コンテイス訪問看護：長崎昌吾様 潤生園訪問看護ステーション：宮武千賀子様 ニコニコプラン：住吉公行様 山近記念総合病院居宅介護支援事業所：栗山富美子様 小田原市鴨宮ケアセンター：久保田知子様 れんげの里 通所介護・短期入所・居宅介護：近藤孝雄様 欠席連絡 地域包括：3事業所 居宅：8事業所 訪問看護：2事業所 利用者・家族11名		
資 料	実績報告書（令和5年4月~令和6年2月） 利用者満足度調査結果 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		
議題及び議事内容			議決事項
1. 活動報告 別紙参照 2. 出席者からの要望・意見 ・訪問時間の幅や枠を定期的に見直しし、最適化してもらえるとありがたい。 ⇒時間の制約(送り出し等)がない訪問については、適宜見直しを行っていきます。 ・訪問看護事業所より利用回数について難色をしめされたことがある。 ⇒訪問回数の具体的な見直しなどの説明に伺わせていただきますので、遠慮なく相談ください。 ・ICTを活用しリアルタイム情報共有できるので、大変助かっています。 ・訪問回数(看護)によっては採算が取れない可能性もあるが、利用者のことを考えると断れない。 ⇒介護で担える部分はこちらで行いますので、遠慮なく言ってください。 3. 利用者満足度調査の結果について ・別紙参照 4. 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 ・自己評価をもとにコメントをいただく。(サービス評価表参照)			

次回開催予定：令和6年8月に開催予定

	部長	課長・係長・主任・副主任	一般職員

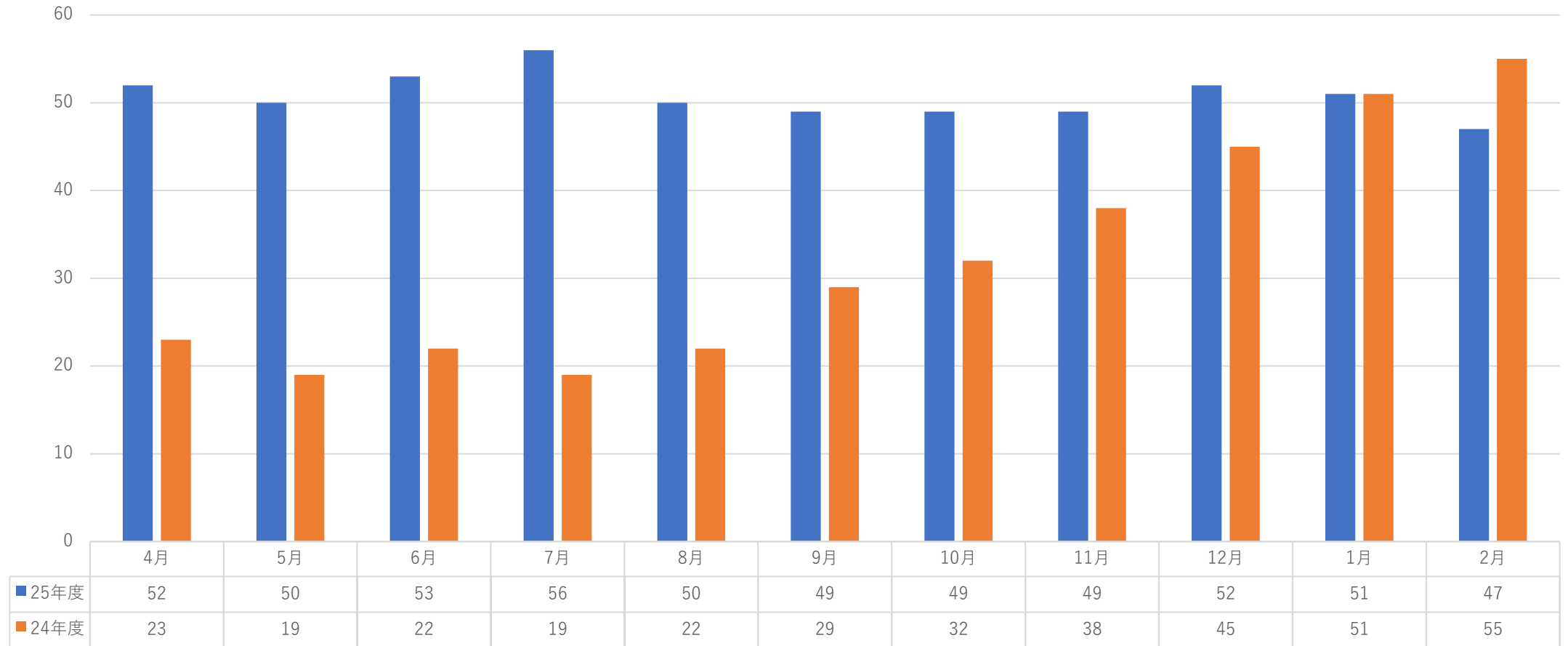
介護医療連携推進会議

潤生園ホームヘルプサービス

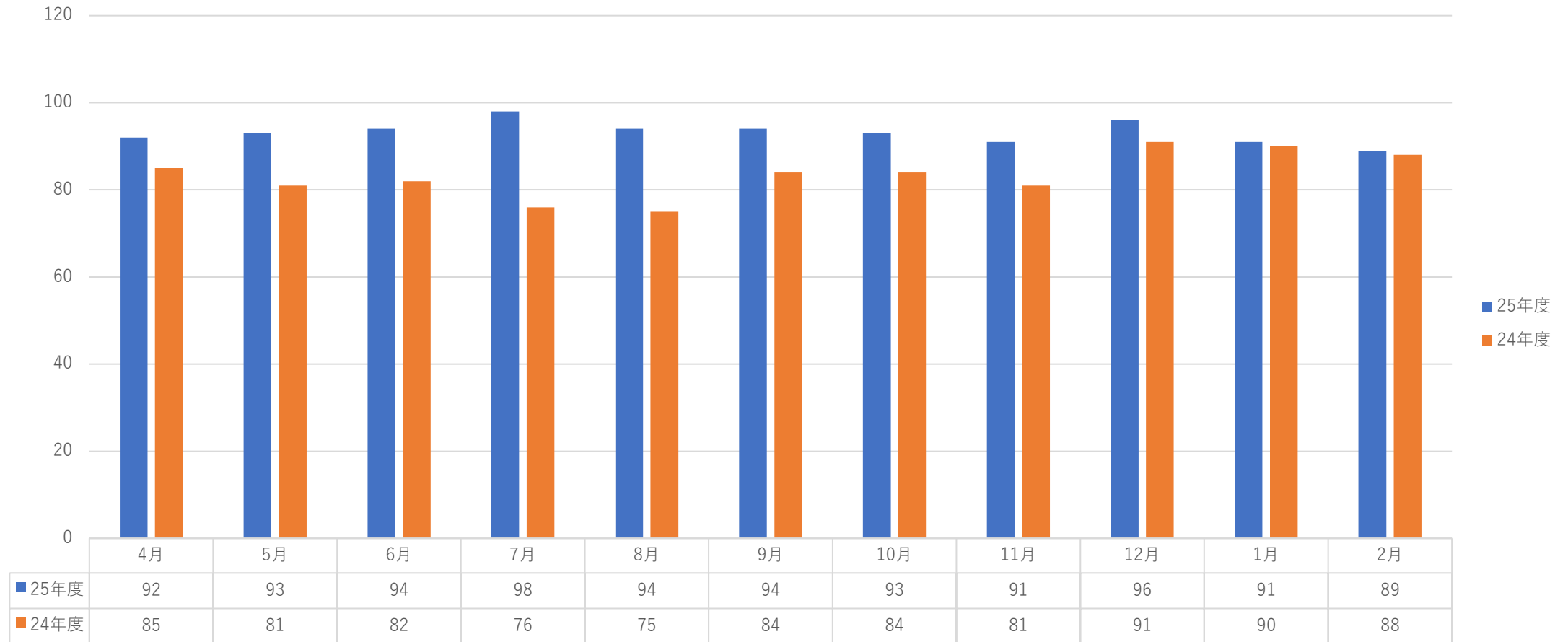
本日の予定

- 今年度の概況について
- 利用者満足度調査について
- 外部評価について

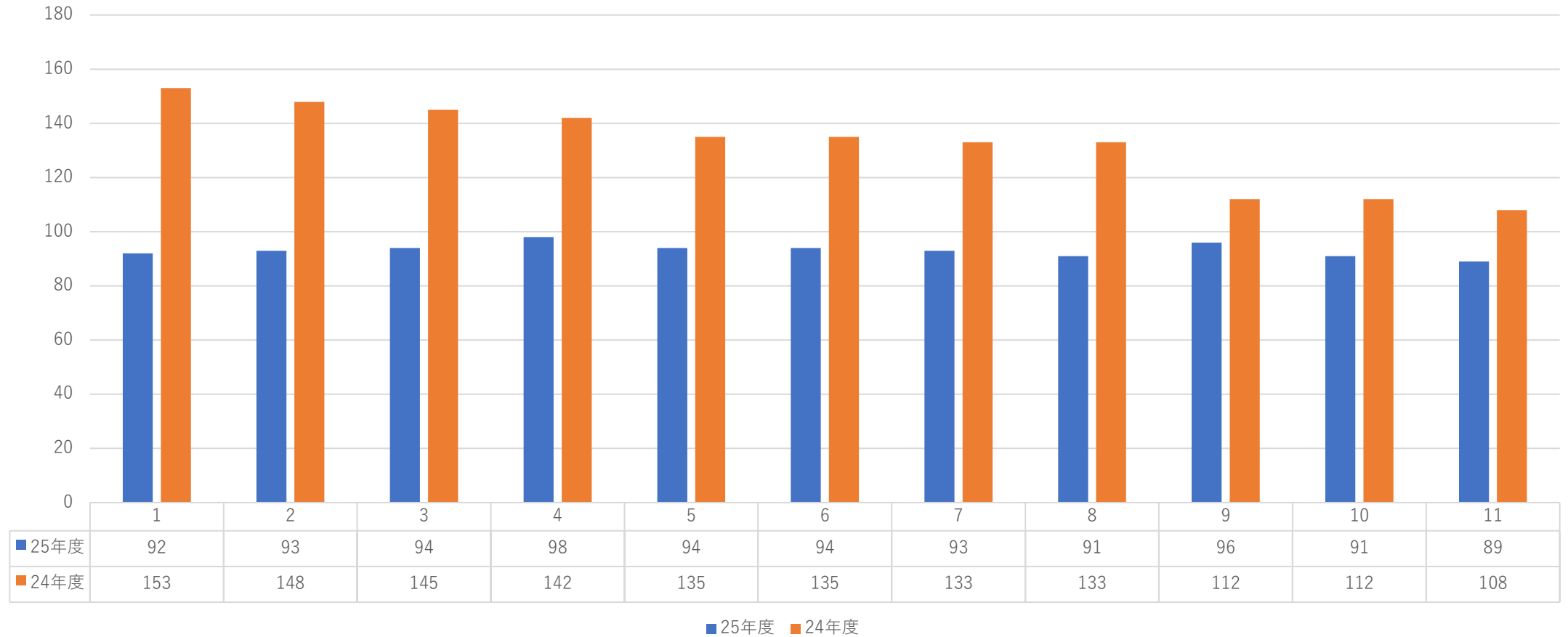
利用者数の推移(定巡Ⅱ)



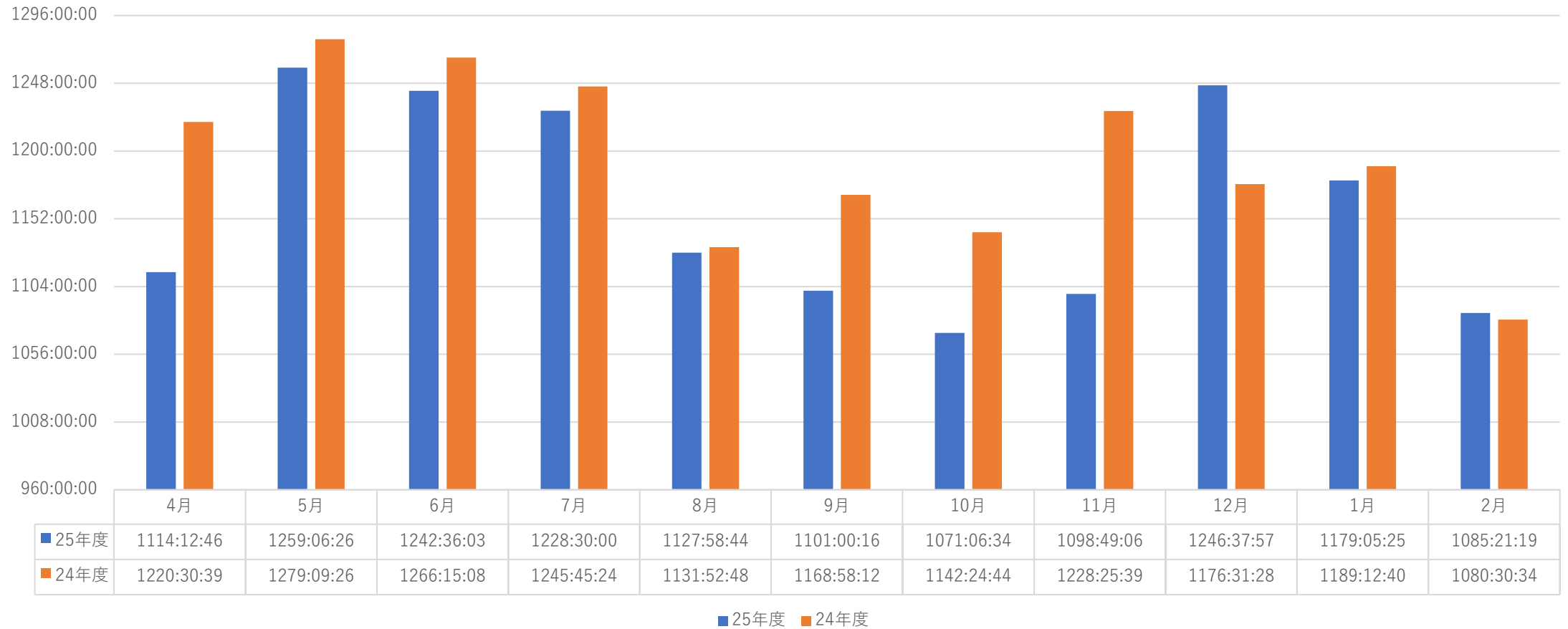
定巡Ⅱ+定巡Ⅲ(夜間対応)



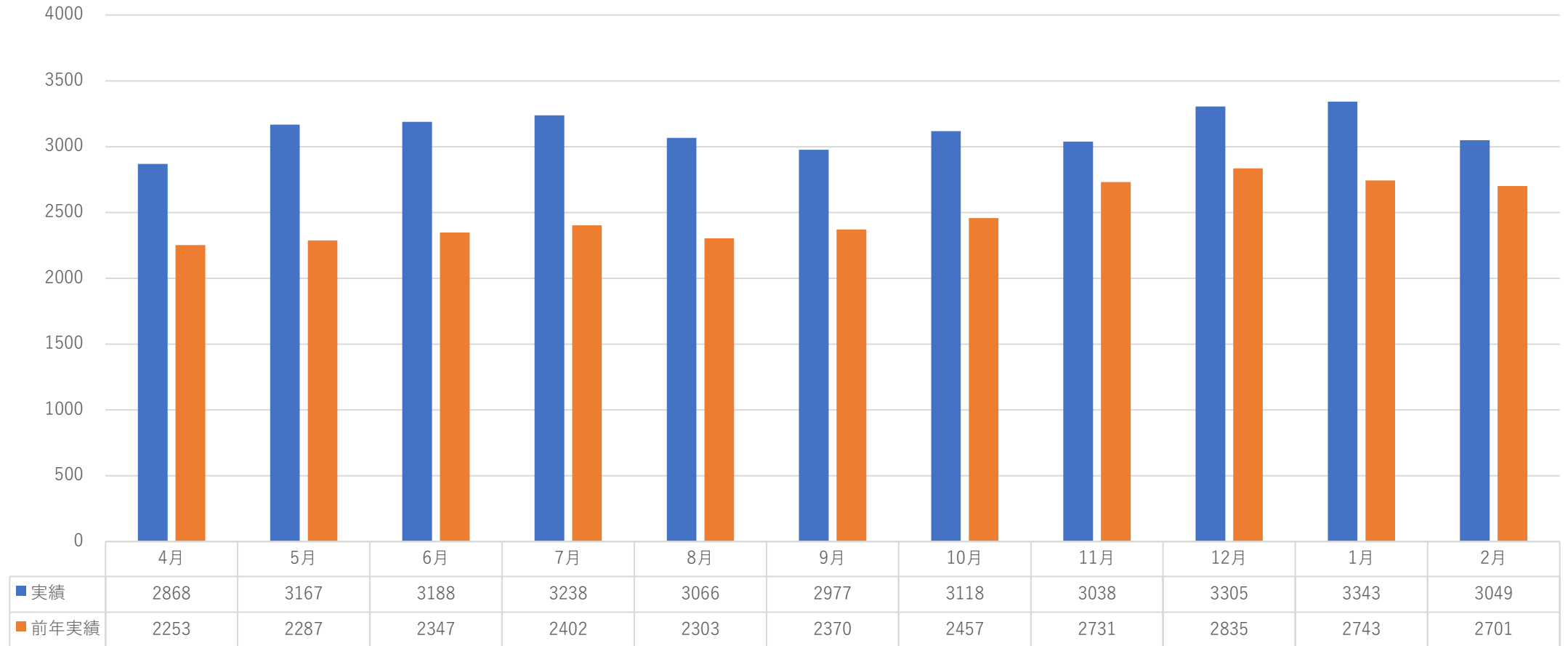
利用者数(合計)



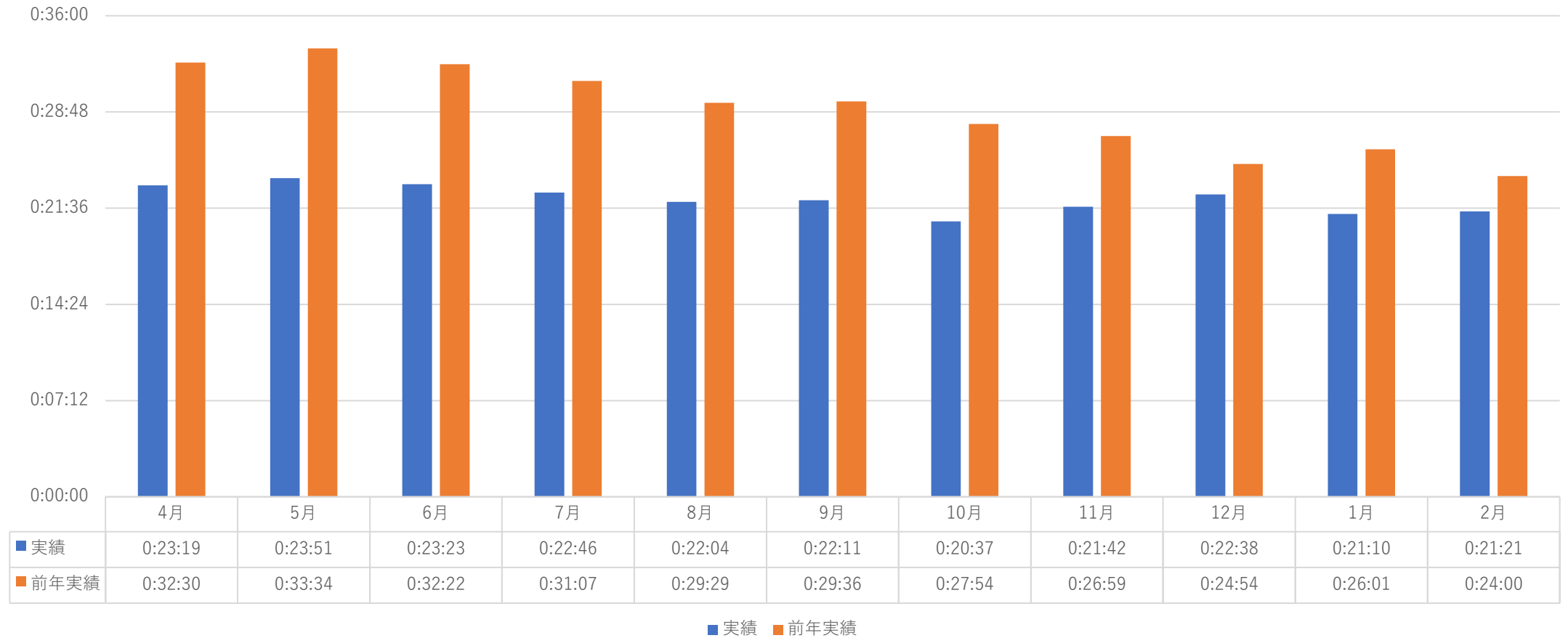
訪問時間数(月度)の推移



訪問回数推移



訪問時間(1回あたり)の推移



新規利用者と終了者の推移



利用者満足度調査の結果について

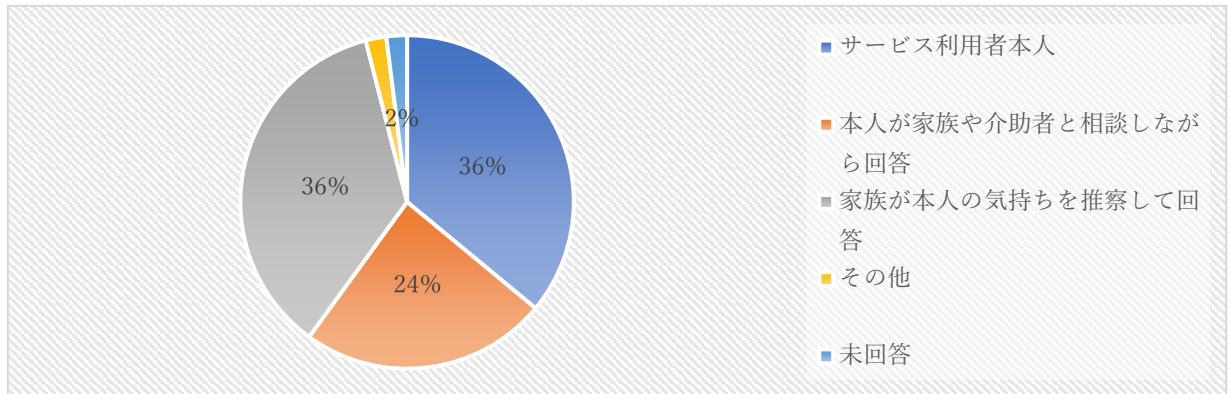
外部評価について

訪問サービス部利用者満足度調査結果

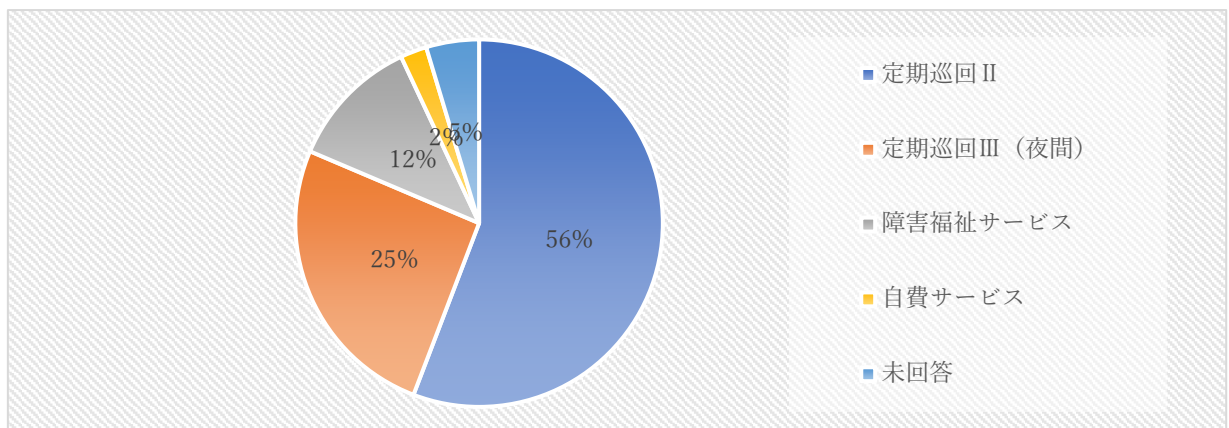
回答期間：令和7年10月1日～令和7年10月31日

回答率：46%（92人配布 43人回答）

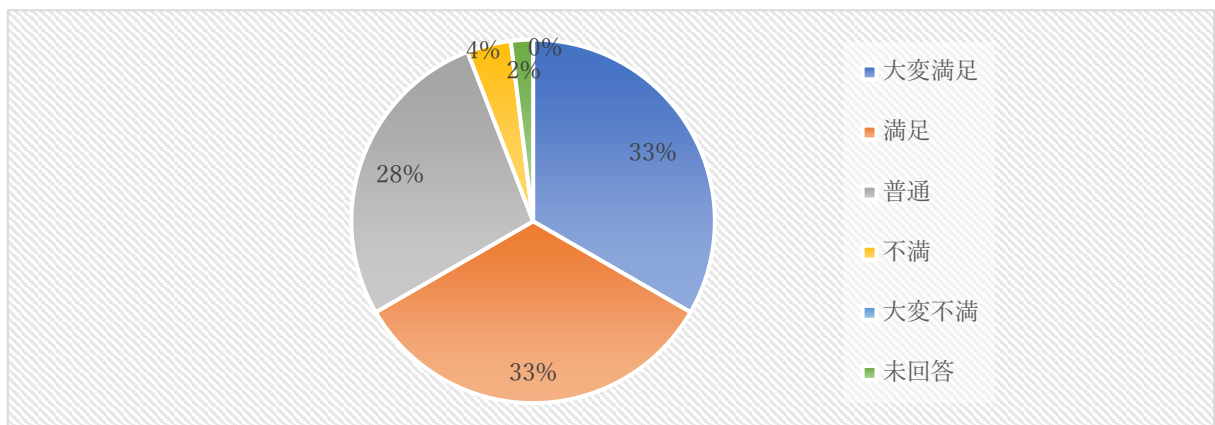
回答された方はどなたかお聞かせください。



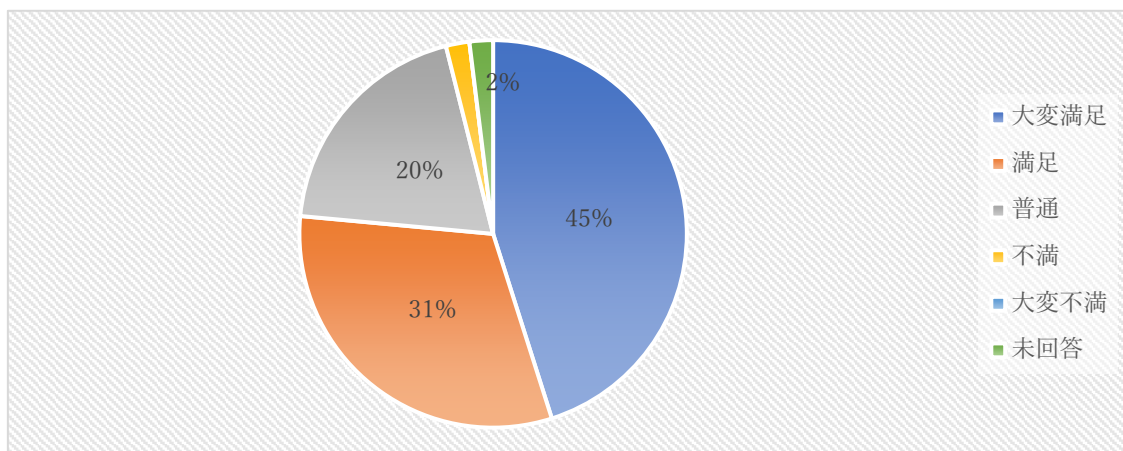
利用されているサービスをお聞かせください



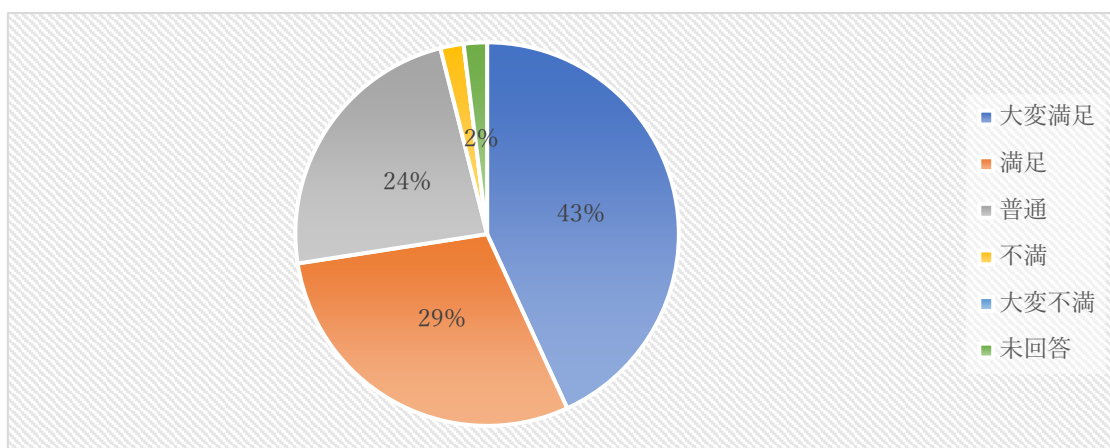
問1 サービスの利用について職員からわかりやすく説明がありましたか。



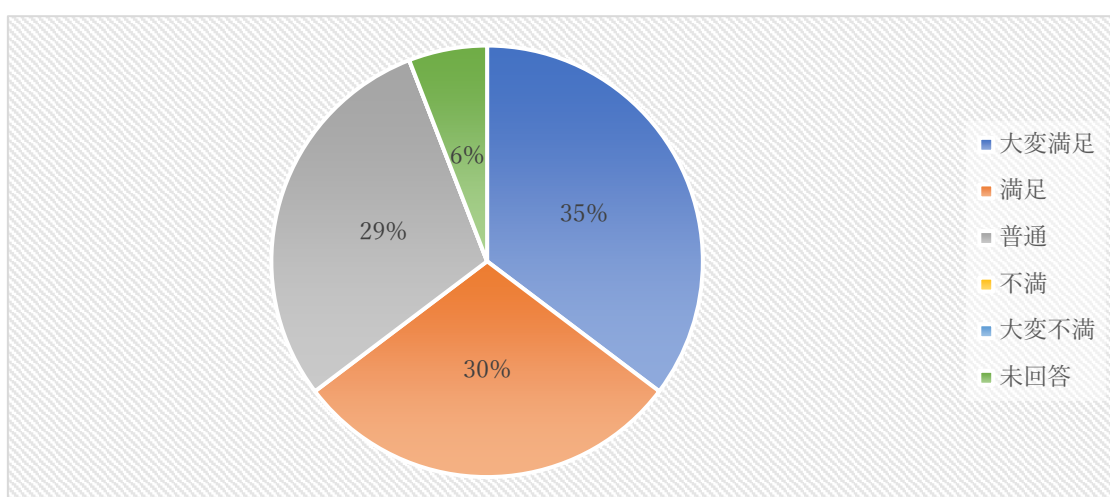
問2 言葉使い・態度・身だしなみは適切ですか。



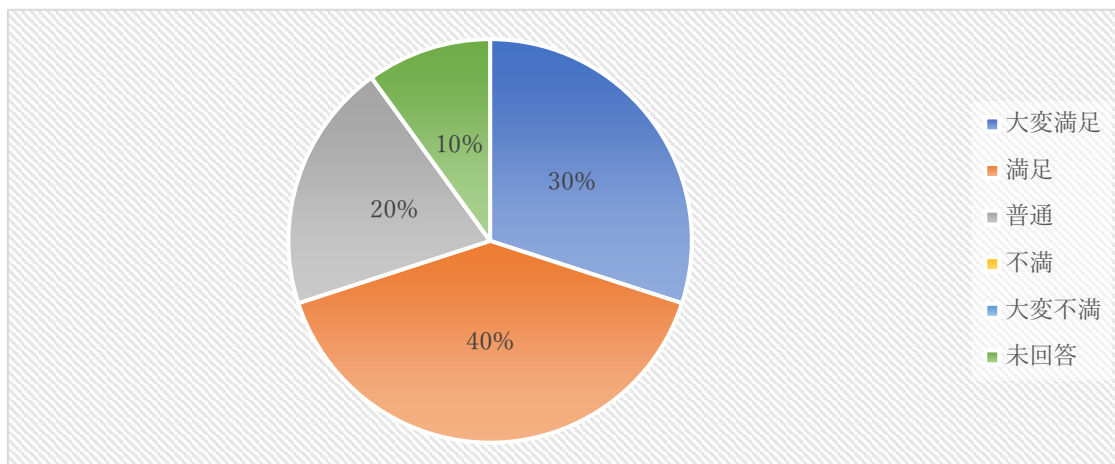
問3 サービスの提供中は的確な働きをしていますか。



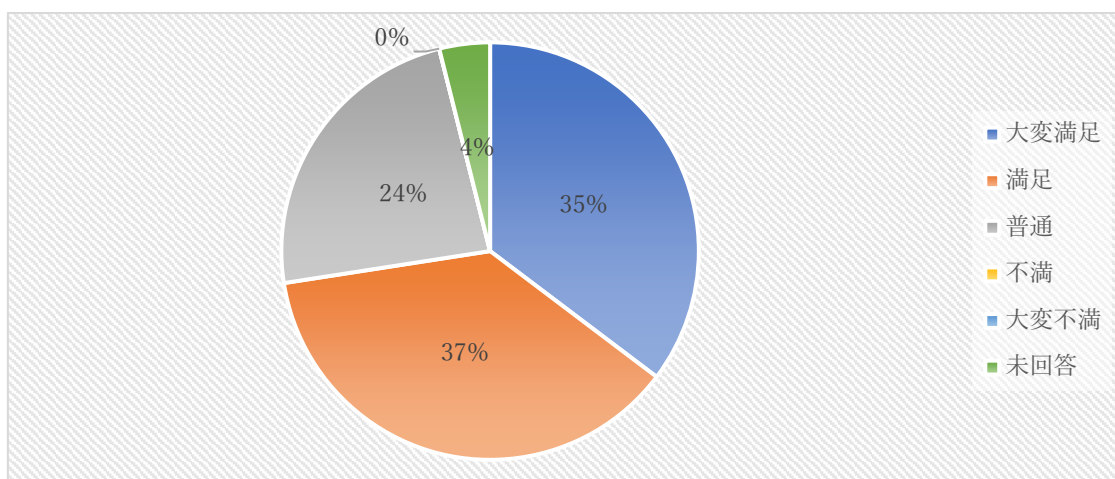
問4 サービスの質（ヘルパーの技術）はいかがですか。



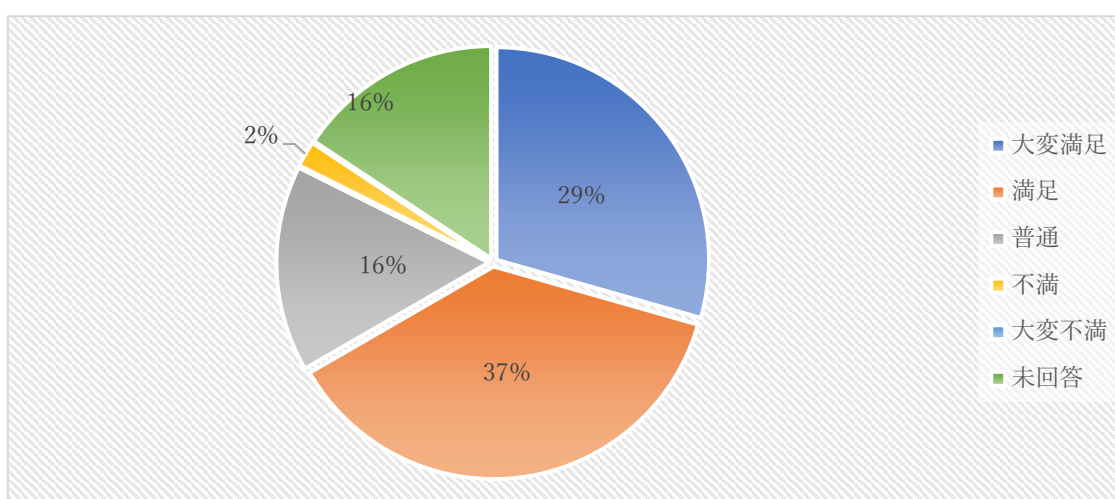
問5 ケガや体調が悪くなった時の対応はいかがですか。



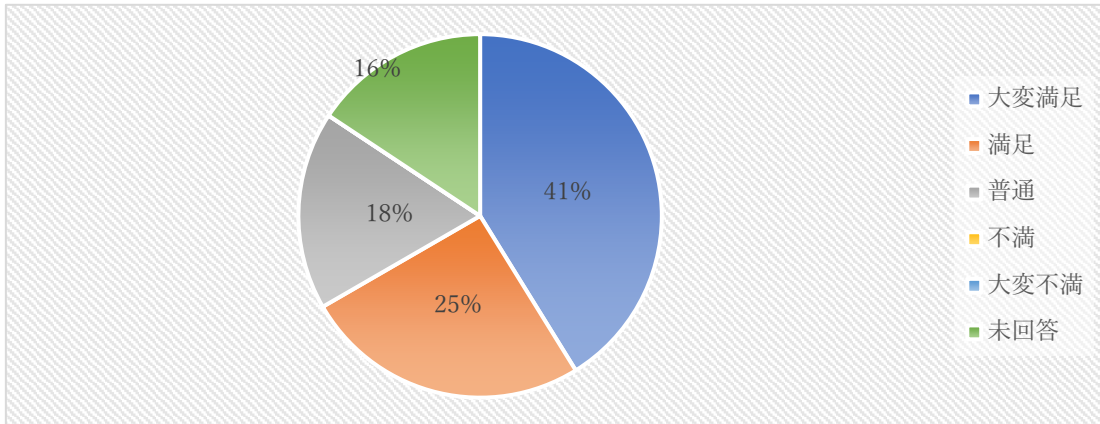
問6 適切な情報やアドバイスを提供してくれていますか。



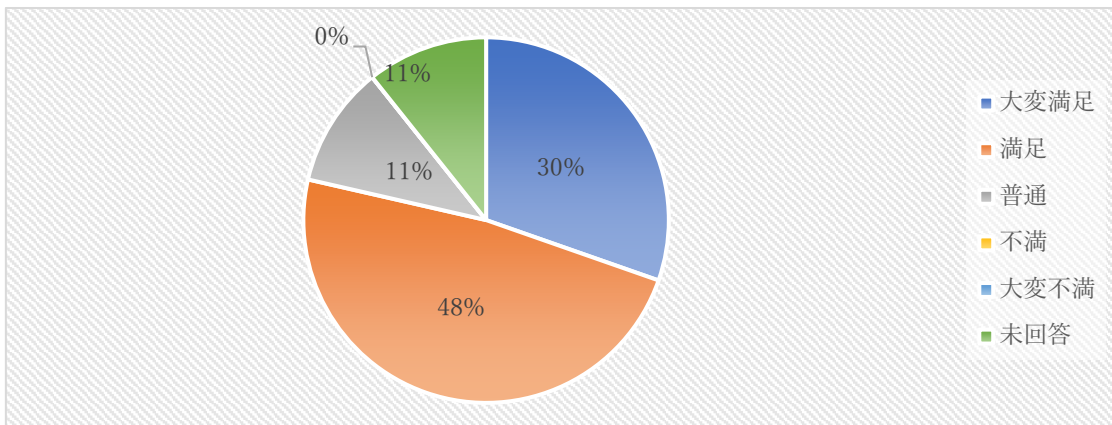
問7 ご利用者・ご家族の思いをくみ取って支援していると感じますか。



問8 ご利用者・ご家族の個人情報に関する守秘義務を守っていますか。



現在利用している訪問サービスを総合的に見て、どの程度満足していますか。



事業所に対するご意見

- ・利用者の人生も大事ですが、介護する家族の人生も大事と思い利用させていただいています。お陰様で気持ちに余裕ができ、穏やかに過ごせます。
- ・ほとんどの人は丁寧に介護してくれますが、一部の人にはもう少し丁寧にしてほしいです。
- ・訪問が遅れる場合は、連絡をくださると嬉しい
- ・ヘルパーさんの声掛けやアドバイスで、自分自身で出来ることは積極的に行えるようになった。
- ・常に明るく励ましの言葉をかけていただき、感謝申し上げます。

令和7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	1492300015	事業開始年月日	平成24年4月1日
法人名	社会福祉法人 小田原福祉会		
事業所名	潤生園ホームヘルプサービス		
事業所所在地	(250-0865)		
	神奈川県小田原市蓮正寺997-1		
電話番号	0465-39-3101	FAX番号	0465-39-3101
施設等の区分	連携型	サービス提供地域	小田原市
自己評価作成日	令和6年3月29日		

3. 法人・事業所の特徴

法人の特徴	<p>社会に先駆けて展開してきたさまざまな介護サービスのすべては、その根底にある「困った人を見過ごさない」という思いから始まっています。</p> <p>現在はさまざまな機関との連携により、24時間365日の介護サービスを提供しています。</p> <p>高齢となった方とご家族に、いつまでも安心して暮らしていただくために、潤生園は日々さまざまな事業に取り組んでいます。</p>
事業所の特徴	<p>要介護状態となった場合においても、利用者が尊厳を保持し、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、定期的な巡回又は随時通報により利用者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応、その他安心して居宅において生活を送ることができるようにするための援助を行い、療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指します。</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4月1日
開催場所	れんげの里 多目的室

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						コメント
			できて いる	てほ いぼ るで き	がな 多い こと い	で いき ない	て全 いく 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	○				パンフレット、重要事項説明書で説明している。	ご利用者・家族に説明し易い、内容になっている。	
(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	○				年間計画に基づいて研修を実施。		
	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	○						
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	○				ICTを活用し迅速な情報共有に努めている。	独居の方の日々の情報が得られるのは、ありがたい。	
(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	○				ご利用者に状態に応じて訪問回数を柔軟に調整し、併せてシフトを調整している。	認知症の利用者に対して、細やかな訪問やアドバイスをしている。
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	○				得られた要望、助言を参考に、サービス内容に反映させてもらっている。	
(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	○				ICTを活用し迅速な情報共有に努めている。	
(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の作成	
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	○				誓約書を取り交わし、適切な取り扱いに努めている。	

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	○				ご利用者の生活リズムに合わせた訪問予定を提案。	
	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	○				毎月のモニタリングを通じて訪問看護と情報を共有している。	
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	○				利用者の心身機能の維持回復に軸足を置いた計画を作成	
	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	○				予見される状況を見据えて関係機関に報告している。	早めに報告してもらう事で、リスクを共有し、対応を考える事が出来ます。
(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	○				予定や体調に応じて柔軟な調整を実施。	看護師の急な対応にも柔軟に対応してくれています。急な外出によ
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	○				モニタリングで得た助言を本人・家族に提案し、サービス内容に反映。	遠隔地に住む家族への情報共有が出来ます。
(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	○				介護職が担える業務は積極的に担っている。	各職種で役割を明確化し、協力してもらって助かっています。

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	○				記録や報告をもとに適宜、助言をいただき、サービス内容に反映。	いつも細やかな観察で化を早めに報告頂き、対処できています。
(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	○				契約時に説明。	
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	○				説明し、同意の上で計画書を交付。	
	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	○				計画作成責任者を通して適宜適切に対応。	
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	○				状況に応じて、ケアマネジャーと連絡を取り合い、訪問回数を柔軟に調整。	様々な場面でケアマネへの連絡・助言をいただいています。
	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	○					インフォーマルサービスの提案もしていただいています。

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	○				担当者会議に出席し、支援内容や利用者状況を報告している。	担当者会議では、適切な発言をいただいています。
(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、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)	○				保険外サービスの利用を提案。	
	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)	○				退院前カンファレンスに参加。	
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)	○					
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	○				ホームページに掲載	
	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	○				近隣のドラッグストアにパンフレットを設置。	
(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	○				2名のご利用者以外は地域提供。	
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)	○				外部の研修会での講演を実施。	
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	○					
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	○					このサービスがあったから自宅に戻れたと感謝している家族がいらしゃいました