

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	できっていないが多い	全くできない						
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	4名	3名			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の自立支援をモットーに生活援助や身体介護、相談支援援助を通して利用者の望む暮らししが実現できるよう常に訪問介護員としての倫理的自覚をもって専門的に知識と技術の向上を図っていくことを事業所理念とする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・できていると思います。 ・理念の明確化によりスタッフの士気や利用者の満足度につながりますね。 ・概ね「できている」と思いますが、「ほぼできている」の3名について、できていなかつた部分は何かが明確になると、改善方法が見つかると思います。 ・サービス内容以外に利用者の心に響く声かけや対応できるヘルパーさん素晴らしいと思います。 				

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	ほぼできてい	できていない	全くできてい		
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	5名	3名			・1日複数回の訪問することで24時間365日安心して在宅生活を続けられるよう希望に添った支援をしている。	・できていると思います。 ・利用者の在宅生活が支えられ安心した生活が送れることが心強いです。 ・「ほぼできている」の2名で不足したところを明確にすると、改善方法が見つかると思います。
	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		7名			・法人研修や実践研究発表や外部研修への参加。 ・ケースミーティングの実施 ・全職員の参加は業務上難しい為、資料など確認周知を実施している。	・ほぼできていると思う。 ・研修を通して高齢者ケアへの認識を深めることは、重要と考えられますので全職員が参加できる機会を設けられるといよいのではないかと思います。 ・同じ研修を複数回実施やOJTの活用など全職員が参加できる機会が設けられると良いですね。 ・「できている」と評価するのは難しいかもしれません、職員が望む研修など取り入れると良いかもしれません。
	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	5名	2名			・対応困難時や不安な職員には介護内容を確認、共有するため同行訪問を行い、手順等の確認・指導・助言を実施している。	・できていると思います。 ・得手・不得手はあると思いますが互いに支えあい、それぞれ特色を生かした指導ができていると思います。 ・「ほぼできている」の2名で不足していた事について何が不足していたのかが、気になります。
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	5名	2名			・業務支援システム(スマート)にてケア内容や身体状況の確認。また、電話にて報告し指示や助言をもらっているが連携がうまく図れないことがあったため今後定期的なミーティングを実施し情報交換と状況確認を行いたい。	・できていると思います。 ・利用者に不利益が生じないよう確実な連携をお願いします。 ・連携がうまく図れないことの具体的な理由は何だったのでしょうか？定期的なミーティングで解決できることを願います。

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	ほぼできてい	できことが多い	全くできてい					
(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	7名				<ul style="list-style-type: none"> ・24時間対応が出来るようAXシフト表に基づき出勤時間の調整等、利用者の状況に対応できるようにしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・できていると思います。 ・AXシフトを利用し、出勤時間を調整するなどできていると思います。 ・質の高い内容になっていると思います。 ・柔軟なサービス提供は難しいことだと思いますが、それができていることは素晴らしいです。
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	2名	5名			<ul style="list-style-type: none"> ・年2回の会議を開催している。 ・参加者からの要望や助言等を積極的に発言して頂き今後のサービス提供に反映していきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ほぼできていると思います。 ・要望に添ってよく対応して頂けていると思います。 ・全ての要望を反映することは難しいと思います。できることとできない事の線引きをしても良いともいます。 ・利用者のケースを軸に、地域ケア会議のような質の高い内容になっていると思います。
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	7名				<ul style="list-style-type: none"> ・スマケアを活用し、ケアマネ・家族(希望者)が随時閲覧できるよう個別にアプリを取り込んで頂きPCにて閲覧できるようにしている。 ・状況・状態の変化時には速やかに家族・ケアマネ等へTEL連絡している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・できていると思います。 ・迅速な情報共有ができると思います。 ・最新の情報共有への取り組みができていることは素晴らしいと思います。 ・業務支援システムの活用により、迅速な情報共有ができると思います。 ・スマケアでの情報共有も連携のひとつ的方法として活用すべき。

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	ほぼできてい	できていない	全くできてい					
(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)	7名				<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に公用車のメンテナンスを実施している。 ・夜間訪問の際、各家庭に防犯ライトの設置協力依頼をしている。また、夜勤者はハンディーライトを持参している。 ・事業所外3か所に防犯カメラを設置した。 ・法人全体の災害時の体制は整っているが事業所での具体的な対策が整っていない。当事業所は浸水想定区域となっているため特に水害時のサービス体制の構築を早急に整えたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ほぼできていると思います。 ・有事にそなえてのシミュレーション等を行うなどサービス体制構築は急ぎたいですね。 ・浸水対策は近年のゲリラ豪雨ニュースなどを耳聞すると、喫張の課題だと考えます。ぜひ対策をお願いしたいと思います。また、利用者さんからのハラスマント対策も必要かと思います。 ・事業所が浸水想定地域内であるので、水害時のサービス体制構築を検討していただくよいと思います。
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	7名				<ul style="list-style-type: none"> ・契約時に個人情報の取り扱いを説明し署名・捺印を頂き保管している。 ・個人情報の取り扱いについては全職員に常時注意喚起している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・できていると思います。 ・引き続き個人情報の管理には十分注意して下さい。 ・個人情報保護の取り組みができていることは素晴らしいと思います。

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				ほぼできてい	できてい多	全くできてい							
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	4名	3名			・心身の状況により必要に応じて内容や提供時間を家族・ケアマネに報告・相談しながら変更している。	・できていると思います。 ・報告・相談することでケアマネも見えてくるものがあります。今後もよろしくお願ひします。 ・「ほぼできている」の3名の不足していた事について、何が不足していたのかが、気になります。					
	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					・訪問看護による月1回のアセスメントを実施し、訪問前後に電話にて情報を共有しシートにて報告を受けている。 ・今後、定期的なミーティングで情報共有を強化していく。	・ほぼできていると思います。 ・評価のほぼの部分を明確にすることで、さらに良い支援につながり、できている評価になると思います。 ・「できている」状態とはどんな状態を想定されているのでしょうか？「ほぼできている」との差異が気になります。 ・できていると思います。特に連携型の事業所では双方の情報共有が重要なので、今後も怠りのないようお願ひいたします。					
	13	利用者的心身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	4名	3名			・サービス担当者会議等に出席し利用者主体の計画を作成している。	・できていると思います。 ・現場からの声はとても貴重です。よろしくお願ひします。 ・「ほぼできている」の3名は何ができなかったのでしょうか？どうすれば「できている」になるのでしょうか？					
	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					・自分でできることは見守り、常に利用者のリスクを把握し、残存機能・能力を活かしながら生活できるよう訪問時のサービスを提供している。	・できていると思います。 ・小さな事でもできることは利用者の自信になり意欲にもつながるのでよろしくお願ひします。 ・「ほぼできている」の3名は何ができなかったのでしょうか？どうすれば「できている」になるのでしょうか？					

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	ほぼできてい	できていらない	全くできてい		
(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・随時対応サービスの提供	15	計画上のサービス提供日時であっても、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	4名	3名			<ul style="list-style-type: none"> ・計画上のサービス以外であっても状態・状況に応じて必要なサービスや日時の設定等を調整し柔軟に対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・できていると思います。 ・できていると思います。併せてケアマネ等との連携もお願いします。 ・柔軟な対応・調整をして頂き心強いです。担当ケアマネ等との細い連携もお願いします。 ・「ほぼできている」の3名は何ができなかったのでしょうか？どうすれば「できている」になるのでしょうか？ ・柔軟な対応を継続してほしい。
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	7名				<ul style="list-style-type: none"> ・都度訪問時に心身状況の確認・記録を実施し状況変化時には速やかに関係事業所に連絡し早期対応をしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・できていると思います。 ・柔軟な対応・調整をして頂き心強いです。担当ケアマネ等との細い連携もお願いします。 ・きめ細かな計画変更は難しいことだと思いますが、それができているのは素晴らしいです。 ・看護師によるモニタリングの実施により適切な対応ができると思います。

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						
			できてる いる	ほぼできてい る	できてい ない	全くでき ない	コメント		
(3)介護職・看護職の協働による一體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	5名	2名			・利用者の心身状況に不安がある際は看護師へ連絡し状態を確認してもらう等密に連携を図っている。	・できていると思います。 ・できていると思います。引き続き連携していただくようお願いします。 ・引き続き連携をお願い致します。 ・「ほぼできている」の3名は何ができなかつたのでしょうか？	
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		7名			・病状の観察や介護手順等必要時に看護師より指示や指導を受けている。	・ほぼできていると思います。 ・できていると思います。引き続き連携していただくようお願いします。 ・医療専門職の指導により安心して関われると思います。 ・「できている」状態になるためには、何が必要なのでしょうか？	
(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	7名				・サービスの目的や内容を分かり易く説明し、理解して頂きサービスを提供している。また、不明な点があればそのまま度説明を実施している。	・できていると思います。 ・利用者・家族等との信頼関係もとても良いですね。 ・充分なインフォームドコンセントが行われているのは素晴らしいです。今後も続けてください。 ・サービス開始前に運営規程や重要事項説明書により説明されているものだと思います。わかりやすい説明に努められますようお願いいたします。	
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に努力がされている	7名				・計画書作成時には利用者・家族に分かりやすく説明し同意を得て署名・捺印を頂いている。	・今後も続けてください。 ・できていると思います。	
	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	7名				・訪問時や電話にて速やかに家族・ケアマネへ報告している。また、それに伴う変更があった場合は調整し同意を得てサービスの提供をしていく。	・できていると思います。 ・状況変化の早期発見対応がすみやかにでき、確認ができるのも助かります。 ・きめ細かな対応は大変だと思いますが、今後も続けてください。	

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							
			できてる	ほぼできる	できていない多い	全くない								
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	7名				<ul style="list-style-type: none"> ・変化時にはケアマネに速やかに電話にて報告・連絡・相談をサービス提供日時を決めている ・必要時にはケアマネにも訪問の同行を依頼している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・できていると思います。 ・できていると思います。引き続き連携に努めていただけますようお願いいたします。 ・状況変化の早期発見対応がすみやかにでき、確認ができるのも助かります。 ・きめ細かな対応は大変だと思いますが、今後も続けてください。 						
	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		6名	1名		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の状況や変化に伴い密にケアマネに報告を実施している。 ・新たなサービス提供が必要な際はこちらからもケアマネに提案している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・できていると思います。 ・できていると思います。ケアマネとの日頃からの連携や積極的な提案をお願いします。 ・利用者の状況や変化をケアマネ以上に把握できると思いますので今後も連携提案をお願いします。 ・「ほぼできている」の1名は何ができなかつたのでしょうか? 						
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	6名	1名			<ul style="list-style-type: none"> ・可能な限りサービス担当者会議に出席している。また、不参加時には照会にて状況や対応について報告している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・できていると思います。 ・今後共情報共有をおねがいします。 ・「ほぼできている」の1名は何ができなかつたのでしょうか? 						

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	ぼんやりできてい	できっていない多い	全くないでいい			
(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)	7名				・利用者やケアマネからの保険外サービス(洗濯代行や病院受診の送迎等)の依頼があった場合は訪問の空き状況により対応している。 ・できていると思います。 ・地域にインフォーマルサービスが少なく生活が困難な方が多くいます。臨機応変な対応大変助かると思います。 ・今後尾、これらのサービスの需要が増すかもしれません。できるだけの対応をされているとのこと、素晴らしいと思います。 ・外部の看護師やその他の構成員等により検討が行われているなど、できていると思います。 ・病院受診の自費サポートは安価で安心に利用できる。人手の問題もあると思うが、継続してほしい。 ・病院受診、付き添い送迎あたりはとても助かる。	・できていると思います。	
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	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)	7名				・退院前カンファレンス等に出来る限り参加し情報の収集や提案を頂きサービス提供に活かせるようにしている。 ・できていると思います。 ・参加して頂くことでスムーズなサービスに移行できていると思います。 ・在宅に移行する際に必要な会議だと思います。対応されていることは素晴らしいと思います。 ・訪問看護事業所との検討や情報共有によりスムーズに医療と介護の移行ができると思います。	・できていると思います。	
	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)					・在宅での生活は地域サービスを組み合わせることも大切だと思うので必要時には積極的に情報の提供を行いたい。 ・今後、重要性が増すと思います。積極的な姿勢は素晴らしいと思います。 ・大きな粗大ゴミ処分等、対応に苦慮する所だが他事業所とのサービスを組み合わせることで対応して頂けた。	・今後、重要性が増すと思います。積極的な姿勢は素晴らしいと思います。	

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	できことが多い	全くできない						
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												
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	7名				<ul style="list-style-type: none"> ・推進会議の資料をファイルに綴り全職員に周知している ・事務員が議事録を作成しホームページに掲載している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・できていると思います。 ・個人情報保護には充分注意されていると思いますが、どのような情報発信か気になりました。 				
	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	7名				<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネからの問い合わせも多くなり都度説明対応しサービスに繋げているが地域などには広報周知ができるないのでパンフレットなどを作成し周知活動をしていくたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ほぼできていると思います。 ・ケアマネの周知もなかなか利用にふみきれないケアマネもいると思います。居宅連絡会やケアマネの研修等を利用し広報されてはどうでしょうか。 ・素晴らしい取り組み(事業)なので、ぜひ周知活動を積極的に行ってください。 ・市民の方にわかりやすい広報に努めてください。 ・ぜひ、お願いしたい。 				

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		
			できてる	ほぼできてい	できていない	全くできない			
(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									
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		7名			・常陸太田市の構築方針や計画を閲覧できるよう資料をファイルに綴っているが全職員が理解するまでは難しい。	・ほぼできていると思います。 ・全職員が共有できると良いですね。 ・ぜひ、全職員が理解できる対策をとってください。 ・定期巡回を行う本事業は、地域包括ケアシステムの重要な要素であると考え、研修の機会を設けるなど、理解を図っていただければと思います。	
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		7名			・特定の建物等への限定はしておらず地域への展開はしているが、旧里美地区や旧水府地区など範囲が広いため常陸太田市全体へのサービス提供は難しいので連携できるサテライト事業所などがあればよいと思う。	・ほぼできていると思います。 ・サービス量の少ない地域で利用できない方が沢山います。ぜひ全休の訪問ができる体制を希望します。 ・今後とも、他事業所への働きかけを続けてください。 ・市民全域のカバーも検討していただければと思います。 ・市内全域で24H巡回サービスが実現できると良いですね。	
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)		7名			・常陸太田市による医療介護連携会議は開催されているが、参加していない。今後参加させて頂き機会があれば積極的に提起・提案したいと思う。 ・スマケアシステムの情報交換会などには積極的に参加し当事業所でも活かせるよう多様なケースを学んでいる。	・ほぼできていると思います。 ・医療介護連携会議への参加等市へのPR、働きかけを行い、ぜひ参加して頂き積極的提案を希望します。 ・機械があれば、ぜひ常陸太田市の連携会議に参加してください。 ・定期巡回・随時対応型訪問介護事業は市内全域でも貴重な事業所ですので、参加された際には積極的な提案をいただければと思います。	

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	できていない多い	全くできない			
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	7名				・計画に添ったサービスを提供し利用者の思いを尊重し、達成できるよう支援している。	・できていると思います。 ・達成しやすい目標設定をし、ステップアップすることで頑張りにつながっていると思います。 ・要介護が上がらないことも成果だと思います。	
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	7名				・利用者には不安や困り事、何かあったらヘルパーがいつでも来てくれるという安心感があるようである。	・できていると思います。 ・できていると思います。定期巡回・随時訪問は利用者が安心できると思います。 ・何かあれば、すぐ来てくれるという安心感は何よりも心強いでと思います。今後ともよろしくお願ひします。 ・かかりつけの専門家がいてくれるのは、大きな安心だと思います。 ・利用者ひとりひとりと個別の対応が求められている。柔軟な対応が必要。	