

平成 28 年度 小規模多機能型居宅介護 サービス評価

◆小規模多機能型居宅介護「サービス評価」総括表
平成 29 年 1 月 17 日実施

◆自己評価
事業所自己評価・・・・・・・・・・・・・・・・（事-①～⑨）

(株)ケア・フレンズ
よりそいの家・よかったね

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	株式会社 ケア・フレンズ	代表者	脇屋 智樹	法人・ 事業所 の特徴	経営理念『年をとっても、障害をもっても、自分の望む場所で自分らしく生き続けていきたい。そんな想いを受け止めてくれる「優しい街」づくりに少しでも貢献していきたいと考えています。』 サービス付高齢者住宅の1階に事業所を置き、ご支援しております。
事業所名	よりそいの家・よかったね	管理者	河合 緑		

出席者	市町村職員	知見を有するもの	地域住民・地域団体	利用者	利用者家族	地域包括支援センター	近隣事業所	事業所職員	その他	合計
	1人	0人	1人	0人	0人	1人	0人	2人	0人	5人

項目	前回の改善計画	前回の改善計画に対する取組み・結果	意見	今回の改善計画
A. 事業所自己評価の確認	ミーティング等で定期的に改善計画の振り返りをする。	定期的に改善計画の振り返りを話し合うこと、自分たちの取組みに関して再確認することができた。 反省点や新しい提案についてすぐに実行していくことができなかった。振り返りだけで終わってしまっていることが多かった。	前回の改善計画に対する取組み結果を反映して、次回の改善計画を立てた方がよいのでは。	定期的に改善計画の振り返りを継続していき、新しい提案に関しては翌月に実践できるよう、ミーティングの中で具体的な計画を立てる。
B. 事業所のしつらえ・環境	事業所ミーティングや運営推進会議の場で取り上げる。	事業所の雰囲気が分かるように、画像を用いて説明することができたが、実際に事業所内に入ってもらう機会は持てなかった。	特に意見なし。	運営推進会議に来られる方に、よりそいの家玄関から入っていただき、意見をいただく。外部の方からの意見を参考に環境づくりを行う。 いつどなたが来られてもよいように、普段から環境整備を心がけ、不快な音や臭いにも十分配慮する。 玄関にご利用者の作品や花を飾ったり、玄関の入り口や花壇に花を植えたり等、入りやすい工夫をする。 家人・地域の方・多職種の来客者に対して職員全員が気持ちよく挨拶し、対応の仕方等を学んで実践する。

<p>C. 事業所と地域のかかわり</p>	<p>地域の方に知っていただけるような広報活動を検討する。</p>	<p>地域の活動に参加するために、企画・計画を立て、実施することができた。その際、事業所を知ってもらうために作成した「サンキューカード」を配布することができた。</p> <p>地域の認定こども園や公民館に、ご利用者の作った雑巾やチラシの箱を届けにいくことができた。少しずつではあるが、事業所を知ってもらう取り組みができたが、地域の活動の情報を得る手段が乏しかった。</p> <p>サンキューカードと共に計画していた広報紙に関しては取り組むことができなかった。</p>	<p>地区の文化祭への参加、お礼を添えた広報用カードの配布を行っていることが分かった。</p>	<p>地区のキーパーソンとなる方や場所（公民館等）とコンタクトを取り、情報をいただきながら事業所を知ってもらう取り組みを更に展開していく。</p> <p>広報紙の作成・配布について取り組んでいく。</p> <p>職員やご利用者がもっと地域の活動に参加して認知してもらえるような機会を作っていく。</p>
<p>D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み</p>	<p>推進会議の場で取り組み状況等の報告や相談をする。</p>	<p>スライドショー（画像）を活用し、活動の様子を詳しく報告することができた。</p> <p>ご利用者に必要な地域資源を探り、事業所外に出かけることができた。</p> <p>休日のイベントに関しては、職員の状況で参加できないこともあった。</p>	<p>新たに参加したイベントもあったが、職員状況で参加できなかったものもあったことが分かった。</p>	<p>情報を集め、地域資源をもっと活用していく。</p> <p>休日のイベントにも参加しやすい職員体制をとっていく。</p>
<p>E. 運営推進会議を活かした取組み</p>	<p>運営推進会議の場で、事例検討や事例報告等を行う。</p>	<p>画像を用いながら事例検討・事例報告することで、ご利用者について理解してもらうことができた。</p> <p>地域住民の方、ご家族の方、ご利用者の参加が乏しかった。</p> <p>運営推進会議に出席してもらえそうな人材の確保ができなかった。</p>	<p>もっと地域の方に参加してもらうことで、地域とのつながりができてくると思う。</p>	<p>公民館館長や自治会長等、地域の核となる方に推進会議に参加していただけるよう働きかけてみる。また、家族の方やご利用者にも参加促していく。</p> <p>地域とのつながりが持てるような取り組みを模索していく。</p>
<p>F. 事業所の防災・災害対策</p>	<p>運営推進会議の場で防災計画等について報告の場を設ける。</p>	<p>スライドショー（画像）を活用し、防災訓練の様子を知っていただくことができた。</p> <p>地域の方と連携した防災・災害対策に関しては具体的に取り組めていなかった。</p>	<p>具体的に知らないし、周囲の助けももらいにくい立地。消防訓練は建物全体で行っていることが分かった。</p>	<p>運営推進会議の場で地域の方の意見をいただき、地域の実情に合う具体的な防災・災害計画を作成する。また、地域の方に事業所の計画を少しでも知っていただく。</p>

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 24 日 (19 : 30～21 : 30)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 12 名

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	人	12 人	人	人	12 人

前回の改善計画
利用開始前の段階で、利用する本人の為にできるだけ多くの情報をご利用者・ご家族・その他関係者の方々等から集める。関係づくりの妨げにならないよう特に事業所側が注意すべき点等の情報は事前に集め、職員間で共有してからご利用いただけるよう努める。また、ご利用にあたり、ご利用者・ご家族等の想いを大切にす。きちんと記録に残すことで理解・共有に努める。

前回の改善計画に対する取組み結果

- ・具体的な改善計画について概ね実施出来た。
- ・事前準備していたが思った様に上手く行かなかった事もあった。

◆今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	本人の情報やニーズについて、利用開始前にミーティング等を通じて共有していますか?		11	1		12
②	サービス利用時に、本人や家族・介護者が、まず必要としている支援ができていますか?	2	9	1		12
③	本人がまだ慣れていない時期に、訪問や通いでの声掛けや気遣いができていますか?	6	5	1		12
④	本人を支えるために、家族・介護者の不安を受け止め、関係づくりのための配慮をしていますか?	3	7	2		12

できている点

- ・利用前にフェイスシートとミーティングで情報共有出来た。
- ・初回の入浴等は、担当職員が細かく情報を記録に残し、共有出来た。
- ・レクやお手伝いのお誘い等の声掛けが出来た。

できていない点

- ・ご本人・ご家族に十分にお話を伺って思いなどを十分に聞けていない。また、把握出来ていない。(職員によって偏りがある)

次回までの具体的な改善計画

- ・職員間で完結しない様にしっかり話を聞こうとする時間のセッティングをして、ご本人・ご家族と会話する機会をつくる。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 24 日 (19 : 30～21 : 30)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 12 名

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	2 人	9 人	1 人	人	12 人

前回の改善計画
日々の関わりの中で、「～したい」をご利用者に聞いたり、言えるよう働きかけたりすることで、本人の目標を見つけ、明確にする。また、それを職員間で把握できるような仕組みを考える。そのための時間が持てるように業務のスリム化を考える。
前回の改善計画に対する取組み結果
<ul style="list-style-type: none">・事業所のミーティングを通してご本人の想い等を把握する事が出来、外食や外出等小さな自己実現が出来た。・業務のスリム化についてはあまり考える事が出来なかった。

◆今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	「本人の目標 (ゴール)」がわかっていますか?		3	9		12
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?		10	2		12
③	本人の当面の目標「～したい」を目指した日々のかかわりができていますか?		6	6		12
④	実践した (かかわった) 内容をミーティングで発言し、振り返り、次の対応に活かしていますか?	1	6	5		12

できている点
<ul style="list-style-type: none">・誕生日と言う機会を利用して馴染みの場所 (店) への外出が出来ている。・外出・外食への意識は持てている。・ご本人の得意分野を知る事ができ、自宅でやる機会が無くなってきている家事仕事 (洗いもの、洗濯干し等) を事業所でやる事が出来た。この様なものに関しては (～したい) という情報共有が出来た。

できていない点
<ul style="list-style-type: none">・ご利用者により出来る事と出来ない事の差がある為、外食などは行ける人が決まっている。・業務のスリム化が出来ておらず日中のミーティングが出来ていない。・ケアプランが十分に活用出来ておらず当面の目標の把握や最終目標 (自己実現) まで見据えられていない。

次回までの具体的な改善計画
<ul style="list-style-type: none">・ミーティングを行う為はどうやったら業務のスリム化が出来るか考える。・アセスメントやケアプランを読む事ができる環境をつくる。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 24 日 (19:30~21:30)

3. 日常生活の支援

メンバー 12 名

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	1 人	10 人	1 人	人	12 人

前回の改善計画

日常生活における「こだわり」「好きなこと」「これはゆずれないというもの」「習慣にしていること」等を把握する。様々な理由でできなくなってしまったことについては、本人の気持ちに配慮し関わる。自立支援に向けて、ご利用者の「できる」「できない」をきちんと分けて把握すると共に、その時々状況に合わせて支援する。

前回の改善計画に対する取組み結果

- ・新規のご利用者に関しては、ミーティングや記録を活用する事で「こだわり」「好きなこと」など把握出来た。すでにいらっしゃるご利用者に関しては、あまり開拓出来なかった。
- ・ご本人の気持ちに配慮し、その時のご利用者の「できる」「できない」を把握して支援出来た事もあるが、自立支援に向けた取り組みに課題が残った。

◆今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	本人の自宅での生活環境を理解するために「以前の暮らし方」が 10 個以上把握できていますか?		1	9	2	12
②	本人の状況に合わせた食事や入浴、排せつ等の基礎的な介護ができていますか?	7	5			12
③	ミーティングにおいて、本人の声にならない声をチームで言語化できていますか?	1	5	6		12
④	本人の気持ちや体調の変化に気づいたとき、その都度共有していますか?	4	7	1		12
⑤	共有された本人の気持ちや体調の変化に即時的に支援できていますか?	3	9			12

できている点

- ・各ご利用者のこだわりや習慣を共有出来ている。
- ・今までしてきた事や得意な事を日々の活動の中に取り入れている。
- ・本人の体調の変化には対応出来ており記録にも残す事が出来ている。

できていない点

- ・以前の暮らしが 10 個以上把握出来ていない。
- ・気持ちの変化には対応できていない事もある
- ・想いをうまく表現できない方への支援は不十分。利用者により差がある。

次回までの具体的な改善計画

- ・今の生活を大切にしつつ、自立支援に向けて、ご利用者の（できる）（できない）をきちんと分けて把握するとともにその時々状況に合わせて支援する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 24 日 (19 : 30～21 : 30)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 12 名

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	人	8 人	3 人	1 人	12 人

前回の改善計画
民生委員の方に限らず、地域の方や他の関係機関の方等と事業所相互に理解していけるように、まずはお互いに認知できるような取り組みや活動を模索していく。誰にどのような地域資源が必要か、民生委員の方がどのような関わりを持っているのか等事業所内で把握できるように努める。
前回の改善計画に対する取組み結果
・サンキューカードを活用して事業所について知ってもらうための活動が出来た。 ・民生委員の方の関わりについては把握出来なかった。

◆今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	本人のこれまでの生活スタイル・人間関係等を理解していますか?		9	3		12
②	本人と、家族・介護者や地域との関係が切れないように支援していますか?	1	6	5		12
③	事業所が直接接していない時間に、本人がどのように過ごしているか把握していますか?	1	7	4		12
④	本人の今の暮らしに必要な民生委員や地域の資源等を把握していますか?		4	4	4	12

できている点
・啓蒙地区文化祭への参加 (2 年連続) ・近所の子供園にご利用者の製作物を配布出来た。(雑巾、チラシの箱) ・他の地域への交流に参加出来た。(コスモス公苑、移動動物園等) ・サンキューカードの配布が出来た。(外出先)

できていない点
・地域の方との関わりが弱く地域の方や資源の情報等把握出来ていない。 ・ご利用者に応じた地域資源の開拓。

次回までの具体的な改善計画
・地域行事に参加できるように体制がとれるよう職員で協力していく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 24 日 (19 : 30～21 : 30)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 12 名

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	人	5 人	7 人	人	12 人

前回の改善計画
ご利用者の地域資源を探る。馴染みの店や友人等についてエコマップ等を活用することで、職員間で共有し、できていない事柄についてはそれを補うものがないかを探し、これまでの生活をその人らしく継続していけるように努める。
前回の改善計画に対する取組み結果
・活動として馴染みの店等に行く事が出来たが、エコマップ等を活用して包括的に把握する事は出来なかった。又、職員間で共有する事も難しかった。

◆今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	自分たち事業所だけで支えようとせず、地域の資源を使って支援していますか?		8	3	1	12
②	ニーズに応じて「通い」「訪問」「宿泊」が妥当適切に提供されていますか?	5	6	1		12
③	日々のかかわりや記録から本人の「変化」に気づき、ミーティング等で共有することができますか?	6	4	2		12
④	その日・その時の本人の状態・ニーズに合わせて柔軟な支援ができていますか?	5	7			12

できている点
・地域資源を使おうという意識が出てきた。 ・その時の状況に合わせて通い・宿泊・訪問の変更が出来ている。 ・外出時の介護タクシーやお弁当の利用が出来ている。

できていない点
・馴染みの店や友人等、地域の情報を集めきれていない。

次回までの具体的な改善計画
・本人と地域の関係性をまとめる物を探す。又は、使用してみる。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 24 日 (19 : 30 ~ 21 : 30)

6. 連携・協働

メンバー 12 名

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	3 人	7 人	1 人	1 人	12 人

前回の改善計画
地域で行われる活動やイベントに関して、今まで参加できていたものには継続して参加できるよう努める。参加できていないものについては、1 つでも・1 人でも参加できるように努めていく。事業所主催のイベントは、ビラの配布など広報活動をしていく。また、お祭り等何か一緒にできることがないか考えていく。
前回の改善計画に対する取組み結果
・啓蒙地区文化祭やデイホーム等、今まで参加出来ていたものに継続して参加できた。新たにふれあい動物園に参加することが出来、今後郵便局での作品展示も予定している。 ・事業所主催のイベントは企画できなかった。

◆今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	その他のサービス機関 (医療機関、訪問看護、福祉用具等の他事業所) との会議を行っていますか?	1	6	1	4	12
②	自治体や地域包括支援センターとの会議に参加していますか?	1	5	1	5	12
③	地域の各種機関・団体 (自治会、町内会、婦人会、消防団等) の活動やイベントに参加していますか?	1	7	2	2	12
④	登録者以外の高齢者や子ども等の地域住民が事業所を訪れますか?	1	1	3	7	12

できている点
・啓蒙文化祭に参加し、展示物を出品出来た。 ・医療機関や訪問看護との連携がとれた。 ・事業所連絡会や包括勉強会に参加出来た。 ・毎回ではないが自治会のデイホームに参加が出来た。

できていない点
・地域の掃除など、町内会に参加出来ていない。 ・地域の高齢者や子供たちが気軽に参加できる催しが出来ていない。

次回までの具体的な改善計画
・広報誌や催し物を通じて事業所の良い点を地域に発信できる企画をする。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 24 日 (19 : 30 ~ 21 : 30)

7. 運営

メンバー 12 名

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	4 人	7 人	1 人	人	12 人

前回の改善計画
理念に沿った目標に向かって、職員みんなが同じ気持ちで取り組めるように努める。事業所の特色が出るようスタッフ一人一人のやりたいこと、したいことを意見として出して、実践していけるように努める。事業所として「できていること」「大切にしていること」も評価する。
前回の改善計画に対する取組み結果
・「畑づくり」「そば打ち体験」「ピエロ大道芸」「お菓子作り」等、職員の意見を実行し、結果として職員、ご利用者に還元出来た。 ・温泉や水族館等新たな企画も出来た。

◆今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	事業所のあり方について、職員として意見を言うことができているか?	2	8	1	1	12
②	利用者、家族・介護者からの意見や苦情を運営に反映していますか?	4	8			12
③	地域の方からの意見や苦情を運営に反映していますか?	1	3	3	5	12
④	地域に必要とされる拠点であるために、積極的に地域と協働した取組みを行っていますか?		5	5	2	12

できている点
・ 職員の意見を聞き協力して地域の子供園に雑巾やチラシの箱を持って行くことが出来た。 ・ 月一回の外出や畑づくり・買い物等ミーティングで話し合い計画的に取り組めた。 ・ 苦情や事故に対してきちんと対応し改善出来た。

できていない点
・ 地域の方の意見が把握できておらず、地域の方との共同の取組みも出来ていない。 ・ 事業所として「出来ている事」「大切にしている事」が評価出来ていない。

次回までの具体的な改善計画
・ (安全・安心に暮らしたい) をベースに職員の意見を活かして、活動に力を入れていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 24 日 (19 : 30 ~ 21 : 30)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 12 名

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	3 人	6 人	3 人	人	12 人

前回の改善計画
ご利用者の顔の見える支援を目指し、細かな知識や情報・技術の習得については、職員間で教え合ったり、やり方を変えてみる検討を行ったりする。事業所内や法人内で話すことで得られるものを大切に、ゆとりや余裕が持てるように努める。外部の研修にも目を向ける。
前回の改善計画に対する取組み結果
<ul style="list-style-type: none">・口腔ケアや入浴介助の仕方等事業所のミーティングを活用して検討することが出来た。・リスクマネジメント委員会や法人内の研修（外部講師）を活用出来た。・外部研修に自発的に参加出来た職員も数名いた。

◆今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	研修（職場内・職場外）を実施・参加していますか	1	8	2	1	12
②	資格取得やスキルアップのための研修に参加できていますか	2	1	7	2	12
③	地域連絡会に参加していますか		3	2	7	12
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	3	8		1	12

できている点
<ul style="list-style-type: none">・ヒヤリや事故があった時、職員間で共有が出来ており、自分も気を付けるよう意識出来ている。・職員間でのより良い介助方法の意見交換が出来ている。・リスクマネジメント委員会への参加。・合同ミーティング（外部講師による研修）に参加出来ている。

できていない点
<ul style="list-style-type: none">・外部研修への参加が出来ていない。・事業所内での研修が出来ていない。

次回までの具体的な改善計画
<ul style="list-style-type: none">・法人・事業所内で介護技術やリスクマネジメントについて、職員間で話をする事で、お互いに教え、学び合う流れをつくる。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 24 日 (19 : 30 ~ 21 : 30)

9. 人権・プライバシー

メンバー 12 名

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	2 人	9 人	1 人	人	12 人

前回の改善計画
プライバシーや個人情報について、現在の環境の中でできる配慮の仕方（場所や話す内容等）を互いに気を付けて、声を掛け合っていく。記録の保管場所の整理整頓を随時行う。また、意識が少しずつ低下してくるため定期的に話し合い、事業所内での取り組みや意識の統一を図っていく。
前回の改善計画に対する取組み結果
・事業所のミーティングで定期的に話し合うことで、記録物や職員間の会話について出来ていない点を振り返ることが出来た。 ・引き続き継続的に振り返る事と、日々お互いに声を掛け合っていく事が課題にあがった。

◆今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	身体拘束をしていない	10	2			12
②	虐待は行われていない	10	2			12
③	プライバシーが守られている	3	7	2		12
④	必要な方に成年後見制度を活用している	3	6	1	2	12
⑤	適正な個人情報の管理ができている	4	7	1		12

できている点
・同性介護に努めている。 ・社内での個人情報の研修が出来た。 ・事業所ミーティングで（人権・プライバシー）について振り返りが出来た。

できていない点
・ご利用者に対して人生の先輩であるが、ついつい同じ目線になってしまう。 ・個人記録等がその都度片付け出来ていない。 ・職員間でお互い注意し合う意識が低い。

次回までの具体的な改善計画
・月一回のミーティングも含めて、個人情報を扱っているという意識付を職員間でしていく。