

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 18 日実施

◆自己評価
事業所自己評価・・・・・・・・・・・・・・・・（事-①～⑨）

(株)ケア・フレンズ
ほほえみの家・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	介護事業を中心とした8つの事業を運営しており、障がいを持たれている方や高齢の方に安心して生活できる街づくりを目指しております。 ご本人様の想いに沿った外出の機会が多くドライブや季節ごとのお出かけ、行事に取り組んでおります。 ゆったりとした雰囲気、ご利用者様同士でお話をしたり、一緒にご飯の準備やおやつ作りを行ったりなど今までの暮らしの習慣を大切に過ごす事により出来る事の継続を行い、在宅での暮らしを支援しています。
事業所名	ほほえみの家・よかつたね	管理者	竹内		

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
	0人	0人	4人	0人	0人	1人	0人	3人	1人	9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	今後の計画立案時には職員以外の方々にもわかりやすいようにしていく（スタッフのみ回覧の場合を除く）5W1Hの採用。	運営推進会議時の利用状況の際は専門用語を使わず、説明を行ったり認知症の症状や介護保険の制度の説明も加えたりした。	<ul style="list-style-type: none"> ・難しい事を計画に立てるより達成可能な簡単な取り組みを上げた方がよい。 ・記入がもう少しわかりやすいとよい。質問内容が難しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス評価時に決めた改善計画を提示し、都度振り返りが出来るようにする。
B. 事業所のしつらえ・環境	外部評価にてよいと評価を得た項目は今後も継続していき、来て頂いた方に対して簡単なアンケートを実施。アンケートは定期的集計していき運営推進会議にて報告。	昨年同様施設は行わず、ご利用者様に会いに来られた方に対して、面会の場や一緒に活動を行ったり、子どもさんが遊びに来られた際はご利用者様と一緒にカルタ取りやボールレクなどをしたりして馴染みの関係、場所になるように努めた。	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の方や小学生が遊びに来たりしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行事への声掛けを行い、来所しやすい機会を設ける。 ・玄関に季節の飾りをし、季節感を味わって頂き暖かい雰囲気作りをする ・今後も継続して地域の子どもさんやご利用者様の知人の方が来られた時に居心地が良い場所になるように努めていく。

<p>C. 事業所と地域のかかわり</p>	<p>まずは地域の方々が相談に来やすい為に事業所に入りやすい雰囲気にしていく事をテーマにする。道路沿いやフェンスに花を置き入りやすい雰囲気にしていく。</p>	<p>花を継続して育てる事はできなかったが、来所された方や地域の方に気持ちの良い挨拶をするように努めた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の方で利用されている人が増えている。 ・包括の方に一度入って頂き、利用やほほえみを知ってもらう機会につなげてもらうのもいいのではないかと。 ・中学生の方が授業の一環で来て下さる事が増えた。 ・花壇などは継続が難しいと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・外出する際は昨年同様ネームプレートを着用し、事業所のことを知ってもらえるようにしていく。 ・地域でのイベント等に参加できるものは参加するようにしていく。 ・気持ちの良い挨拶をしていく。
<p>D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み</p>	<p>地域に根付いていく為にもっと事業所を知ってもらうように取り組む。散歩・外出の際はネームプレートを着用する。又年度末に取り組む内容等（ほほえみ通信）を周知していく。</p>	<p>今年度よりケア・フレンズの通信の半分をほほえみ通信として取り入れ、運営推進会議のメンバーや認知症サポーター養成講座に参加した際に小学校に配布を行った。ネームプレートの着用。</p>	<p>特に意見なし。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・散歩や外出の機会を作っていく。 ・又、事業所の職員の顔を覚えていただけるよう昨年同様に外出時にはネームプレートを着用する。
<p>E. 運営推進会議を活かした取組み</p>	<p>介護の現場をもっと知って頂く為に希望があれば運営推進会議内・後に細かいサービスの説明や事例等の発表を取り入れてみる。</p>	<p>会議でご利用者様の相談や現状を伝えるように努めた。</p>	<p>地域での取り組みへの参加はなかなか難しいが、地域の総会一覧があった方がいいのではないかと。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・運営推進会議にて地域での行事がどのようなものがあるか教えて頂く。私たちが地域を知っていく。 ・年1回は地域清掃活動に参加する。(職員2名程)
<p>F. 事業所の防災・災害対策</p>	<p>運営推進会議と同時に災害等訓練を開催し地域の方々に現状を知ってもらう。又、地域防災訓練に出向き連携や情報交換をしていく。</p>	<p>早朝、日曜という事もあり地域の防災訓練に参加する事は勤務体制上出来なかった。</p>	<p>もう少し具体化したものをマニュアル化し作成した方がいいと思う。防災の一覧を貼っておくのもいいのではないかと。災害時の事業所としての受け入れ確認しておいた方がよい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・防災マニュアルの周知・徹底。わかりやすい所にマニュアルを置いておく。 ・防災マップの作成・見直しを行っていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 12 月 9 日 (17:30～ 19:30)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 8 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	2 人	3 人	2 人	7 人

前回の改善計画
医療的なことも含め、事前に情報提供を依頼し、職員に情報提供を行い、職員が知りたいと思う情報を把握し、初回訪問を行っていく。 初回訪問、カンファレンスに職員も同行できる体制を作る。
前回の改善計画に対する取組み結果
急な依頼が多く管理者、ケアマネが対応する事が多かった為、他の職員が同行出来なかった。

◆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?	1	3	3	1	8
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?		6	1	1	8
③	本人がまだ慣れていない時期に、訪問や通いで声掛けや気遣いができていますか?	1	6		1	8
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?		6	1	1	8

できている点	200 字程度で、できていることと、その理由を記入すること
	職員が知りたいと思う情報を把握し、他機関より連絡等あるときは、情報を収集し、みんなに伝えている。また、本人やご家族様、地域の方に挨拶や声かけを心がけ、関係づくりに努めている。訪問・通い時など本人の想いを尊重し、想いを聞くようにしている。

できていない点	200 字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
	急なサービス利用や情報不十分なまま利用が始まるため、家族との関係性や関わりについて理解が十分にできていない。 時間的に余裕がなく、日々のミーティング等が不十分なため、情報の収集や共有ができていない。

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
	ミーティングの時間を作り、話した情報を記録に記載し、全職員に情報共有をはかる。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 12 月 9 日 (17:30～ 19:30)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 8 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	2 人	4 人	1 人	7 人

前回の改善計画	日々のミーティングだけでなく、プランの共有、モニタリングが十分に行えるように事業所内カンファレンスの日程を決めて行うようにしていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none"> ・都度利用者様の状態に合わせミーティングを行い小さいプランの作成をしていた。 ・モニタリングは日程を決めて行っていたが出来ていなかった。

◆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?		5	1	2	8
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?		3	4	1	8
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?		3	4	1	8
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?		4	2	2	8

できている点	200 字程度で、できていることと、その理由を記入すること 「あなたの夢かなえます」の企画にて今現在出来ない事、行けない所など諦めていたけど本当は行ってみたい場所、したい事などの「〇〇したい。」という思いを一人お一人に直接聞き取りをし実施出来た。「三国祭り行きたい。」「電車に乗って出かけた。」「新しくなった福井の駅前に行ってみたい。」「だるま屋のデパ地下でお惣菜を買いたい。」など。
--------	---

できていない点	200 字以内で、できていないことと、その理由を記入すること 情報収集不足と共有できる体制が出来ていなく、全利用者の目標やニーズが完全に把握出来ていない。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内) <ul style="list-style-type: none"> ・情報の書式を変更して全員が把握できるようにする。 ・繰り返し読める形にし、休み明けの職員も確認出来る様にする。 ・議事録等を閲覧したら印を付ける。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 12 月 9 日 (17:30～ 19:30)

3. 日常生活の支援

メンバー 8 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	6 人	1 人	人	7 人

前回の改善計画	
情報収集すべき項目と視点を共有。 担当に情報を集める流れを作る。	
前回の改善計画に対する取組み結果	
・ライフサポートチームを作りグループ担当制に取り組んでいたが職員の入替わりが多く担当制がくずれた。 ・業務連絡事項の様式を変更し情報の共有が出来る体制にした。	

◆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	4	3	8
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		1	8
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?		5	2	1	8
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?	1	6	1		8
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?	1	6	1		8

できている点	200 字程度で、できていることと、その理由を記入すること
日々の気持ちや体調の変化の情報共有は口頭や個人記録等の記録により共有できている。 変化や気になることがあった際、その都度小さなミーティングを行い、情報の共有ができている。	

できていない点	200 字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
自宅での生活環境、以前の暮らし方の把握が不十分。 知り得た情報についての振り返りや、掘り下げて話し合うことができていない。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
本人、ご家族様から知り得た情報を振り返り、共有する。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 12 月 9 日 (17:30～ 19:30)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 8 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	2	3	2	7

前回の改善計画	地域と関わって情報を集める。 本人から聞いた交友関係やよく通ったお店等を記録していく。
前回の改善計画に対する取組み結果	・決まった人しか地域に関われなかった。 ・偏りがないように全員関わられるようにする。

◆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?		4	3	1	8
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?		5	2	1	8
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?		6	1	1	8
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?		1	5	2	8

できている点	200 字程度で、できていることと、その理由を記入すること
・ご利用者様とは通いや訪問を通し、日々の関わりから把握が出来ている。 ・ご家族様からは連絡帳や送迎、訪問時にお会いした時にコミュニケーションをとり関係性作りに努めながら情報収集を行っている。	

できていない点	200 字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
・地域と本人との関わりの情報の把握は出来ているが記録に落としきれていないので職員が全てを共有出来ていない。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
・ご利用者様の担当地区の民生委員などの情報不足は行政 (包括支援センター) に相談する。 ・センター方式の A-4 シートを個人の資源マップとし、もっと記入し全職員で共有する。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 12 月 9 日 (17:30～ 19:30)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 8 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めましたか?	1	4	2		7

前回の改善計画	地域に対して認知度を上げる。 積極的に挨拶をし、地域活動に参加していく。
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none">・地域活動に参加できる機会が少なかった。・外出行事の時にご利用者様一言添えた「サンキューカード」を渡した。・事業所、ご利用者様のお住まいの地域の方々に会った時は挨拶を行った。

◆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?	1	2	3	2	8
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?	3	4	1		8
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?	2	6			8
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?	2	6			8

できている点	200 字程度で、できていることと、その理由を記入すること 申し送りやミーティング等の実施により、ご利用者様の状況確認や日々の変化に気付くことができ、本人の状態や想いに合わせて柔軟な支援ができています。
--------	--

できていない点	200 字以内で、できていないことと、その理由を記入すること 地域資源や、社会資源の把握が不十分のため、活用しきれていない。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内) 地域資源の把握に向けて地域との関りを深めていく。
---------------	---------------------------------------

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 12 月 9 日 (17:30～ 19:30)

6. 連携・協働

メンバー 8 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	3	1	7

前回の改善計画
限られたスタッフにならないように地域との関り・行事参加をスタッフに周知する。 地域との交流の報告を周知していく。 各機関の窓口や担当・ご利用者様の区域 (避難場所等も含めて) 社会資源表・マップを作成していく。
前回の改善計画に対する取組み結果
・行政に関してはケアマネや管理者が対応する機会が多かった。 ・地域の夏祭りなどの行事にご利用者様と一緒に参加した。又行事活動にて作ったおはぎやお餅などを日ごろのお礼を込めて持っていき交流を図っているが限られた職員が行くことが多かった。

◆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、福祉用具等他事業所) との会議を行っていますか?		2		6	8
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	1		6	8
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?		2	3	3	8
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?	3	2	2	1	8

できている点	200 字程度で、できていることと、その理由を記入すること
	・近隣の方がご利用者様に会いに来たり、小学生が遊びに来られご利用者様や職員と「カルタ取り」や「風船バレー」など一緒に遊んだりする事もある。 ・新年会では地元のお店の活用やボランティアの方、中学生も参加してくれた。新年会を機会に職場体験や授業で戦争時代の体験談を聞きに来られるようになった。 ・夏祭りなど地域の行事に参加をした。又、ご利用者様と作った「おはぎ」「お餅」などを保育園や学校、近所に配り交流に努めている。 ・外出した際にお礼と事業所の事も知ってもらえるよう「サンキューカード」をお渡しした。

できていない点	200 字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
	・担当職員が会議に参加が出来るように「ライフサポートワークグループ」というチーム制にして実施していたが職員の体調不良や入れ替わりにより継続が出来なかった為、参加する職員が限られた職員になってしまう事が多かった。

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
	・心身共に健康で入れるよう体調管理、健康管理を行っていく。 ・職員同士フォロー体制がとれるようにしていく (新人教育、メンタルフォロー、体調フォロー)

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 12 月 9 日 (17:30～ 19:30)

7. 運営

メンバー 8 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	3	2	7

前回の改善計画
年間を通じて、運営推進会議や地域ケア会議・地域の行事等に順番に全職員が一回以上参加できるようにしていく。
前回の改善計画に対する取組み結果
・運営推進会議や地域ケア会議などの参加は全員への周知は難しく参加出来ていない。

◆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	4	2		8
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?	1	4	1	2	8
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	4	1	2	8
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?		4	1	3	8

できている点	200 字程度で、できていることと、その理由を記入すること
	色々なイベントを利用し、交流を図りつつ、新年会等行事に地域のお店や公民館などの活用もできている。

できていない点	200 字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
	運営推進会議の参加や地域との交流に参加している職員に偏りがある。

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
	運営推進会議や地域との交流に職員が偏ることなく参加できるよう機会を設けていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 12 月 9 日 (17:30～ 19:30)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 8 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	3	3	7

前回の改善計画
業務体制上気を使い参加しにくいため、研修参加の目標を決定し管理者を通じて参加を促してもらう。 内部研修の充実 (事業所ミーティングにて開催)
前回の改善計画に対する取組み結果
管理者からの促しがなかった。 合同ミーティングによる研修には参加できていた。

◆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	3	4	8
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		1	3	4	8
③	地域連絡会に参加していますか		2	1	5	8
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	1	2	2	3	8

できている点	200 字程度で、できていることと、その理由を記入すること
<ul style="list-style-type: none">・合同ミーティングや事業所ミーティングなど職場内研修には参加出来ている。・職場外研修に関しては各自、自己研鑽で研修に参加している。・会社として各事業所に一人リスクマネジメント委員を配置している。事業所内で事故やヒヤリ・ハットの様式を使用してリスクマネジメントに取り組んでいる。	

できていない点	200 字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
<ul style="list-style-type: none">・職場外研修に個人として参加しているが会社として参加する事が出来ていない。参加している職員と参加出来ない職員とで差がある。・同じようなヒヤリ・ハット報告書が上がっている。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
<ul style="list-style-type: none">・職場外研修にも参加出来るように、研修計画に沿って体制を整える。・職場外研修に参加した職員は事業所に持ち帰り伝達研修を行うようにする。・ヒヤリ・ハット報告書を生かす様に形作りをしていく。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 12 月 9 日 (17:30～ 19:30)

9. 人権・プライバシー

メンバー 8 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		3	3	7

前回の改善計画	個々の理解に応じて研修参加や有識者を招いての勉強会等の開催をする。
前回の改善計画に対する取組み結果	事業所にての勉強会はできていないが、合同ミーティング等、会社全体での勉強会には参加できていた。

◆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	身体拘束をしていない	7	1			8
②	虐待は行われていない	8				8
③	プライバシーが守られている	5	2	1		8
④	必要な方に成年後見制度を活用している	1	2	2	2	8
⑤	適正な個人情報の管理ができています	4	3	1		8

できている点	200 字程度で、できていることと、その理由を記入すること
<ul style="list-style-type: none">・本人が何をしたいかその行動を行うのか考えて関わる事により身体拘束・虐待を行う事なく対応が出来る。・現在、成年後見制度を活用しているご利用者がいない。・記録物を保管・管理を行っている。	

できていない点	200 字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
<ul style="list-style-type: none">・身体拘束はしていないが、待ってもらった時や危険な時など言葉の抑制が出ている時がある。・ご利用者が近くにいる時に他のご利用者様の話をしたり、ミーティング時の声の大きさなどプライバシーや個人情報の配慮に欠けていたりする時がある。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
<ul style="list-style-type: none">・ミーティングの時間を決め、見守り、ご利用者様の対応をする職員を配置し、その時間は個室にてミーティングを行う。又ミーティングに参加していない職員も情報の共有が行えるように内容を記録に残していく。・ご利用者様への声のかけ方や関りの中でも配慮出来るよう体制を考えていく。	