

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 和美	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・よかつたね	管理者	岩崎 純一		

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			常勤スタッフが全員で何人いるのか分からない。	ミーティング等で定期的に改善計画の振り返りをする。
B. 事業所のしつらえ・環境			日常的に出入りしている訳ではないため、分からない。ボランティアで来ているから分かる点もある。	事業所ミーティングや運営推進会議の場で取り上げる。
C. 事業所と地域のかかわり			あまり地域に認知されていないかもしれない。分からない。アピール不足。どのような事業所か分かる情報が必要。公民館活用してみてもどうか。	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。
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み			民生委員の方と協力できるとよい。	推進会議の場で取り組み状況等の報告や相談をする。
E. 運営推進会議を活かした取組み			特になし。	運営推進会議の場で、事例検討や事例報告等を行う。
F. 事業所の防災・災害対策			地域での防災訓練（今回は炊き出し）がある。	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。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 11 月 21 日 (19 : 30 ~ 22 : 00)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 11 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	人	人	人	人

前回の改善計画	
前回の改善計画に対する取組み結果	

◆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	8	2		11
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?	3	7	1		11
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?	4	7			11
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?	1	5	5		11

できている点	通常の利用の流れであれば、事前訪問や退院に向けての会議への参加、情報提供書や基本情報などで情報収集やニーズの把握等行っている。その上で、ミーティング等で情報の共有を行っている。事前情報が少ない場合には、特定の職員が関わる中で情報の収集を行う事もある。また、利用初期の段階は個人記録を詳細に記載することで情報の共有に努めている。ご利用者が少しでも不安なく過ごして頂けるよう声掛け、支援等に努めている。
--------	---

できていない点	サービス利用が困難な場合や急な利用の場合、事前情報が少なく、サービスをしながらの情報収集やニーズの把握を行う事も少なくない。そのため、情報の共有がスムーズにいかないことや不十分なこともある。また、初期段階のご家族・介護者への支援については、直接接することのない職員もおり、事業所としては十分にできてはいない。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	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。きちんと記録に残すことで理解・共有に努める。
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 11 月 21 日 (19 : 30 ~ 22 : 00)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 11 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	人	人	人	人

前回の改善計画

前回の改善計画に対する取組み結果

◆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	7	1	11
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?		4	5	2	11
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?		5	5	1	11
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?		3	7	1	11

できている点

本人の当面の目標「～したい」については、日々の関わりの中で想いや希望を聞き、それをミーティングや職員連絡ノート等を活用し、実践できるように努めている。また、次の対応に活かしている。ご本人からお聞きすることが難しい場合には、ご家族の想いや希望等を伺い、理解に努めている。

できていない点

介護計画が活用できておらず、ミーティングでは短期的な目標や問題点解決に意識を向けることが多いため、本人の目標 (ゴール) については、事業所内で十分に共有できておらず、中長期的な支援はできていない。また、本人の当面の目標「～したい」を十分記録できていない。全体的に「～したい」の実現については、事業所としての仕組みが不十分。

次回までの具体的な改善計画

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。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 11 月 21 日 (19 : 30 ~ 22 : 00)

3. 日常生活の支援

メンバー 11 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	人	人	人	人

前回の改善計画	
前回の改善計画に対する取組み結果	

◆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?			6	5	11
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?	5	6			11
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?		3	7	1	11
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			11
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	7	1		11

できている点	基本的な介護については、ご本人のその時の心身の状態に合わせて、やり方やタイミング等を柔軟に変えてできていることが多い。職員間で話し合ったり、申し送りや職員連絡ノート、個人記録を活用したりすることで、情報の共有や即時的な支援に努めている。体調の変化には特に配慮し、日常生活の支援を行っている。
--------	---

できていない点	「以前の暮らし方」について、「その人らしい生活をしてきた時期」が職員間で共通の認識ができておらず、マンション入居者が多いこともあり、10 個以上把握できていない。また、状況の変化があまりなければある程度決まったサービス提供になりがち。時間や人力的な制約があるため、声にならない声の言語化や気持ちに寄り添った支援は十分に行えていない。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	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。
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 11 月 24 日 (19 : 30 ~ 22 : 00)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 9 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	人	人	人	人

前回の改善計画

前回の改善計画に対する取組み結果

◆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?		6	3	2	11
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	3	5	2	11
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?		5	4	2	11
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	7	11

できている点

ご本人の生活スタイルや人間関係等は、基本情報や個人記録、その都度ご本人・ご家族から何うことで情報収集・理解に努めている。マンション入居者が多いこともあり、把握しやすい。ご家族等と関係が切れないように、連絡帳の活用やマンションに来られたご家族と話すことで、ご利用者の近況等の説明を行っている。

できていない点

マンション入居者については、民生委員の関わりはない。それ以外のご利用者に関しても把握できていない。また、地域の資源は、現状の把握以上のことはできていない。ご家族に対しても、定期的な訪問のある方以外は、十分に支援できていない。また、事業所の認知度を上げるような取り組みができていないため、地域と繋がる・繋がり続ける支援が弱い面もある。

次回までの具体的な改善計画

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。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 11 月 21 日 (19 : 30 ~ 22 : 00)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 11 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	人	人	人	人

前回の改善計画

前回の改善計画に対する取組み結果

◆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	5	2	3	11
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	8			11
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?	4	5	2		11
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?	4	6	1		11

できている点
有償・無償ボランティアの方に来ていただいたり、仕出し屋や介護タクシー等を活用したり、ご利用者の楽しみ等を支援している。「通い」「訪問」「宿泊」は、予定は立ててあるものの、その時々に合わせて、本人やご家族と相談しできる限り柔軟に対応できるよう努めている。また、サービス量はある程度確保できている。情報共有には、職員間の相談や連絡ノート、ミーティング、個人記録を活用し努めている。

できていない点
地域資源に対する事業所の理解はまだまだできていない。情報不足もあり、現状のものでなんとかしようとする傾向が強い。時間的・人力的な要因で、十分なミーティングは行えておらず、柔軟なサービス提供・継続的な支援もできないことがある。サービスの妥当性に関しては事業所全体で考えることはできていない。

次回までの具体的な改善計画
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。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 11 月 24 日 (19 : 30～22 : 00)

6. 連携・協働

メンバー 9 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	人	人	人	人

前回の改善計画

前回の改善計画に対する取組み結果

◆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	4	2	4	11
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	4	1	5	11
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?		6	3	2	11
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		5	5	11

できている点

他のサービス機関との会議は、医療機関退院時やサービス開始時に行うことができている。訪問診療や訪問看護については、ある程度情報交換することができている。地域のお祭りやデイホームは以前から参加できており、今年は小学校で行われた地区の文化祭に作品を出品することができた。また、当日参加することもできた。登録者の知人・友人が訪ねて来られることや花壇や餅つき等を通して、地域の方との関わりも多少ある。

できていない点

他のサービス機関や自治体、包括との会議は決まった職員しか参加できていない。地域の活動やイベントに関しては、日曜日等の人員的に厳しい日が多く、十分に参加できていない。また、地域に出ていこうという意識は事業所全体で低い傾向があり、地域に認知してもらうための活動ができていない。登録者に接点がない地域住民の方が気軽に入って来られるような環境や雰囲気にはなっていない。

次回までの具体的な改善計画

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ないか考えていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 11 月 24 日 (19 : 30～22 : 00)

7. 運営

メンバー 9 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	人	人	人	人

前回の改善計画

前回の改善計画に対する取組み結果

◆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ですか?	1	3	6	1	11
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	9	1		11
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	6	4	11
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?		1	5	5	11

できている点
事業所のあり方についてミーティングや個人面談で意見を言う機会を作っている。ご利用者・ご家族からの意見や苦情に対しては、職員連絡ノートやミーティングを活用し、内容や対策等の情報共有が速やかにできるよう努めている。運営推進会議や併設するマンションの管理会社職員の方との会議で意見や苦情を聞く機会を設けている。

できていない点
事業所のあり方について事業所として考えることは少ない。事業所目標の設定はしているが、振り返りできておらず、将来像は不明確。ご利用者・ご家族にばかり目を向けがちで、地域との関わりは薄い。また、地域との協働に対する意識も低い。そのため、意見や苦情を頂くまでの関係が地域とはできていない。また、ご利用者・ご家族からの意見を十分聞き取りできていない。意見箱を設置はしているが、活用できていない。

次回までの具体的な改善計画
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。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 11 月 24 日 (19 : 30～22 : 00)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 9 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	人	人	人	人

前回の改善計画

前回の改善計画に対する取組み結果

◆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		4	5	2	11
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	2	7	11
③	地域連絡会に参加していますか		1	1	9	11
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	1	7	3		11

できている点

研修に関しては、法人内でスキルアップ委員会を設け、研修を企画したり、外部研修案内を出したりしている。事業所内では、新入社員に対して担当職員を決め、働きながら学ぶことができるように努めている。また、職員間で学びを得るような関係性もある。リスクマネジメントに関しては、法人内でリスクマネジメント委員会を設け、事故等の把握や分析をしている。また、報告書等の書類も整備されている。

できていない点

職場外の研修への参加は、業務上必要な研修以外あまり参加できていない。また、研修に参加してスキルアップしようという意識は薄く、時間的要因もあり、参加に積極的とは言えない。資格取得のための研修にはほとんど参加できていない。リスクマネジメントについては、事故防止のための仕組みはあるものの、予防のための書類の活用は十分にできていない。「研修」「リスクマネジメント」共に業務に追われ、後回しになる傾向がある。

次回までの具体的な改善計画

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。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 11 月 24 日 (19 : 30～22 : 00)

9. 人権・プライバシー

メンバー 9 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	人	人	人	人

前回の改善計画

前回の改善計画に対する取組み結果

◆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	8	3			11
②	虐待は行われていない	9	2			11
③	プライバシーが守られている	4	5	2		11
④	必要な方に成年後見制度を活用している	3	5	1	2	11
⑤	適正な個人情報の管理ができている	2	5	4		11

できている点

夜間以外事業所の玄関のカギは閉めず、出入り自由になっている。必要な場合、見守りを行うことで対応している。その他身体拘束や虐待のないように職員間で抑制し合うことができる程度できており、身体拘束・虐待をしない意識もある。入浴時や排泄時、特にプライバシーに配慮し、声掛けの場所や声の大きさ等気を付けている。成年後見制度が必要な方は制度活用できている。個人情報の保管場所は確保できている。

できていない点

事業所がワンフロアであり、事務スペースも兼用しているため、プライバシーを保ちにくい環境であり、十分に配慮できていない。個人記録等書類が出しっぱなしになっていることがあり、整理整頓が不十分。また、職場やご利用者への慣れから意識が低下しがち。事業所全体で人権・プライバシーに関して、職員の知識が均一とは言えない。また、それらを計画的に学ぶ仕組みができていない。

次回までの具体的な改善計画

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。