

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
つどいの家・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。』 事業所の特徴『ご自宅におられるように、自然に無理なく過ごしていただけることを重視しています。来られて「よかったね」と笑顔になる事業所を目指しています。』
事業所名	つどいの家・よかったね	管理者	玉井 広継		

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	0人	0人	0人	1人	1人	2人	0人	4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	<ul style="list-style-type: none"> 自己評価を通して職員一人一人の支援がどうであるかお互いに確認することが出来るので自己評価のツールを通常のミーティングでも活用する。また、出来るだけ多くのスタッフが集まるようにミーティングの日時や場所等も考慮に入れる。 新人職員も多い為に気軽に意見できる環境も同時に作りたくので、新人同士が意見交換できる場を創る。 	<ul style="list-style-type: none"> ミーティング自体がなかなかできない現状となっている。 新人職員の意見交換の場も持っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 常勤のスタッフが事業所自己評価しているか、職員に聞くことで確認できた。 事業所自己評価の改善計画が、より具体化された方がよい。 	<ul style="list-style-type: none"> 全項目を全員で、1日で話し合うことは難しいので、各項目ずつその日いる職員で、短時間で話し合うことを積み重ねていく。
B. 事業所のしつらえ・環境	<ul style="list-style-type: none"> まず事業所に立ち寄ってもらう機会作りをする。具体的には事業所の見学やイベントの開催。運営推進委員会時など事業所内の様子も見て頂く。事業所への意見をいただいた時には対策をどのように講じるか運営推進委員会を通じて伝えたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業所に立ち寄ってもらうための機会作りはできていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業所内は以前入ったことがあるため分かる点もある。 事業所に立ち寄ってもらうために併設されている café やサロンのイベントなどを活用してはどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業所の運営をまずは知っていただくために、café やサロンのイベントに出向き、つどいの家のチラシを配布して、事業所を紹介する。
C. 事業所と地域のかかわり	<ul style="list-style-type: none"> 併設される cafe やサロン活動を通して事業所の PR を行なったり、相談窓口として気軽に利用してほしい旨を伝えたりしていく。 また地域の行事、掃除など積極的に参加する。お互いが地域の行事に協力することによって関係性が強まる。 地域の団体、責任者、活動している個人を知ることから始める。 	<ul style="list-style-type: none"> café やサロンの活動にたまにご利用者が参加する事はあるが、PR はできていない。 地域の行事にもほとんど参加できていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 併設されている café やサロンを活用して、事業所を知ってもらうようなできる範囲の取り組みから始めてはどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域の行事や一斉清掃などにまずは職員が参加し、つどいの家の職員だと認知してもらう。 地域の活動をされている方に運営推進会議に出席していただく。

<p>D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所のイベントの周知を地域の回覧板や地域の情報発信を活用して行いたい。 ・デイホームは開催場所と日時と担当を事前に確認して利用者と共に出向きたい。 ・事業所の地域にも利用者の居宅周辺にもイベントの開催があり思い出の場所もあると思うのでイベント等の情報の確認と利用者本人からの情報収集を行なっていきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所のイベントが地域に知られていない。 ・デイホームへの参加はできていない。 ・イベント等の情報の確認は、ある程度できている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者以外の近所の方との関わりについて職員に聞くことで確認できた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各利用者の住んでいる近所にどのような方がこの地域で活動されているかを利用者本人に話を聞く。どのような関わりがあるのかも本人に話を聞く。
<p>E. 運営推進会議を活かした取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・今後の運営推進会議時に改善計画の実施状況を報告することや、意見を頂いて更に改善点やアイデアを活用していきたい。 ・運営推進委員会に参加してくださる協力者を増やすために、地域で活動しておられる方等に説明と依頼を行ないたい。 <p>また、利用者や利用者家族の参加もないので、その点も考慮に入れて参加の声かけを行ないたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・運営推進会議時にいただいた意見は事業所運営に活かしている。 ・地域で活動しておられる方を探しているところ。ご利用者やご家族にも会議参加声掛けはしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所がどこに力を入れて運営されているのかアピールしてもいいのではないかな。 ・地域の方が会議にもっと参加できるとよい。 ・公民館に声をかけてみるとよいのではないかな。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の「顔役」的な方に話しに行き、どのような方がこの地域で活動されているのか教えていただき、その方々に運営推進会議に出席していただけるよう説明・依頼に伺う。
<p>F. 事業所の防災・災害対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・運営推進委員会時に防災訓練も同時開催できるように年間計画を立てる。 ・地域の防災訓練への参加や事業所の訓練に地域の方も来ていただいて地域ぐるみの防災訓練を計画したい。まず地域ぐるみで訓練するまでに地域住民の理解の促進に力を入れたい。 ・非常時の備蓄に関しては食料、水、オムツ類を最低 3 日分出来れば地域の方の為に余分に備蓄を行ないたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・防災についてのマニュアルはあるが、具体的な訓練までは至っていない。 ・非常時の備蓄は今のところ準備できていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・防災訓練において、地域の方に車椅子の押し方などをレクチャーするような場面を設定してみてもどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域防災訓練に参加する。 ・事業所の防災訓練に地域の方にも参加していただき、協力を得る。その際に地域の方に役割を担っていただくようにする。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 22 日 (19 : 30～22 : 00)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 7 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	2 人	4 人	人	7 人

前回の改善計画
全職員の情報の共有が大きな課題である。現在使用している申し送りの書面と口頭では詳細の確認ができないために、事前カンファレンスを事業所で行い、話し合われた内容をしばらく確認できるようにしておく。(プライバシーに配慮した場所に) 急なサービス利用も多々あるが、なるべく事前に事業所カンファレンスを行いたい。

前回の改善計画に対する取組み結果
急なサービス利用が以前は多く、事前カンファレンスできていないことが多かった。今、少しずつできるようになってきている。話し合われた内容は、休憩室のホワイトボードを活用し、その後書面に整理するようにしている。

◆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	2	1	7
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?	1	5	1		7
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?	2	5			7
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	4	1	1	7

できている点

- ・当面のニーズについては、サービス開始時のご本人・ご家族の意向に沿って支援できている。
- ・ご本人が初めて来所された時の声掛けや対応などに気を付けている。
- ・フェイスシートの確認やミーティング等で情報の共有をしている。

できていない点

- ・新規ご利用者についての事前の話し合いができていないこともある。
- ・ミーティング等に出席できていない場合に詳細な情報の把握ができていない。
- ・ご家族・介護者との関係作りが不十分。

次回までの具体的な改善計画

- ・できるだけサービス利用開始前に情報を集め、共有する場を設けていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 22 日 (19 : 30~22 : 00)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 7 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	2 人	3 人	1 人	7 人

前回の改善計画
ミーティングの適宜開催と、内容について解決できない場合は事業所のカンファレンスや家族も含めた担当者会議の開催等の次の対策を考えられる準備を行ないたい。課題の即時対応を行っていききたい。
前回の改善計画に対する取組み結果
ミーティングは適宜朝実施している。カンファレンスは、朝・昼の時間を利用し行っているが、職員が多くそろふ時間は少ない。家族を含めた担当者会議は、必要な場合実施している。

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

できている点
<ul style="list-style-type: none">・送迎などで「～したい」に沿った会話もできるように心掛けている。・担当のご利用者については何とか理解できている。・必要なことを見極めながらできる限り受容する態度で支援している。

できていない点
<ul style="list-style-type: none">・「～したい」をあまりつかめていないご利用者も多い。・ご本人の目標が明確ではない。・担当以外のご利用者についてはあまり理解できていない。

次回までの具体的な改善計画
<ul style="list-style-type: none">・ご利用者の自己実現の為に「～したい」を職員間で共有できるよう努める。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 22 日 (19 : 30 ~ 22 : 00)

3. 日常生活の支援

メンバー 7 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	3 人	2 人	1 人	7 人

前回の改善計画
本人からの聞き取りも難しい場合もあるので、家族や地域の方から以前の本人の生活について情報を得たい。また、その情報を基にミーティングを行いたい。
ミーティングを通して職員がどのように関わり気づきをえられるかも共有できると思う。それによって本人の声にならない声を拾っていききたい。

前回の改善計画に対する取組み結果
情報の収集に関しては、家族中心で地域の方からはあまりできていない。管理者・ケアマネジャーが中心となり、職員に意見を求める形で集めた情報をもとに、ミーティングはできている。職員の気づきの共有は、ミーティングより個人記録を活用していることが多い。

◆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	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	2	7
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?	3	4			7
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	3	2	1	7
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?	3	3	1		7
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?	2	4	1		7

できている点

- ・ 体調の変化については対応し、職員間で共有できている。
- ・ 基本的な介護を行うことで、ご利用者に安心感を持ってもらったり、ご家族の負担を軽減したりすることができている。又、小さな変化にも気づくことができている。

できていない点

- ・ 訴えの少ないご利用者については、声掛けや支援が十分に共有できていない。
- ・ ご自宅での生活があまり把握できていないご利用者もいる。

次回までの具体的な改善計画

- ・ ご利用者やご家族等とじっくりと関わることで、ご本人の生活歴などを聞き、情報を整理し職員間で共有することに努める。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 22 日 (19 : 30～22 : 00)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 7 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	人	5 人	1 人	7 人

前回の改善計画
利用者からの情報収集をセンター方式等活用しながら工夫して行っていく。ご家族から、ご家族しか知りえない情報を教えてもらえるよう良好な関係作りを継続する。
前回の改善計画に対する取組み結果
センター方式は利用せず、個人記録を活用し、情報の収集をしている。利用者のご家族との適宜連絡を取ることで関係作りに努めている。

◆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?	1	2	4		7
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	2	4		7
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?	2	3	1	1	7
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		2	4	7

できている点
・訪問等自宅に入る機会のあるご利用者に対しては、その時の状況やご家族の話で自宅での過ごし方がなんとなく分かっている。 ・病院同行等でご家族と話す機会を設けている。

できていない点
・民生員や地域の資源についてあまり理解できていない。 ・ご利用者と地域との繋がりあまり把握できていない。

次回までの具体的な改善計画
・誰にどの様な地域資源が必要か、民生委員の方がどの様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 28 年 11 月 22 日 (19 : 30~22 : 00)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 7 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	1 人	2 人	3 人	7 人

前回の改善計画
地域についてもっと情報収集していきなじみの関係作りを積極的にしていく。運営推進会議により多くの職員が参加できるようにし、地域の情勢を知っていく。日常的な困り事に結びつくような資源を積極的に見つけていき、新たに開拓できるように考えていく。
前回の改善計画に対する取組み結果
運営推進会議への参加者を増やすことはできなかった。地域の資源の新たな開拓はできなかった。

◆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	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	1	7
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?	2	4	1		7
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	3	1	1	7
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	4		1	7

できている点
・日々の変化に気づき、ご本人の状態に合わせたケアができています。又、ミーティングで共有もできています。

できていない点
・地域資源の発掘ができておらず、活用できていない。

次回までの具体的な改善計画
・ご利用者のその人らしい生活を継続していくために必要な地域資源を探る。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 22 日 (19 : 30~22 : 00)

6. 連携・協働

メンバー 7 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	人	4 人	2 人	7 人

前回の改善計画
自治体や地域の活動に参加できるように勤務体制を見直していく。参加できなかったスタッフにも内容をつたえていく。また、地域の方にも事業所にきてもらえるよう、イベント時など案内配布していく。
前回の改善計画に対する取組み結果
自治体や地域の活動にこちらから参加することは十分な勤務体制がとれず、あまり参加できなかった。参加できなかったスタッフへは事業所のミーティングを通じて話をしている。 イベントの案内は、法人内の事業所にすることが多く、地域の方を招き入れることは消極的だった。

◆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	1	2	3	7
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			6	7
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	1		5	7
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	2	7

できている点
・退院カンファや必要な時の病院同行・往診対応等医療機関との連携を図っている。 ・地域の保育園児やボランティア団体の訪問活動に取り組んでいる。

できていない点
・地域での活動やイベントの情報を知ることができていない為、参加できているものが少ない。

次回までの具体的な改善計画
・地域の方を事業所へ招く活動を続けながら、地域の行事やイベントに一つでも参加できるよう情報を集め、計画を立てる。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 22 日 (19 : 30～22 : 00)

7. 運営

メンバー 7 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	2 人	3 人	1 人	7 人

前回の改善計画	スタッフが自立的に業務の改善、見直しを行なえるようにミーティングのあり方を工夫していきたい。
前回の改善計画に対する取組み結果	各担当者が決まっている業務に関しては、自立して改善等行うことができた。 スタッフ一人ひとりが意見を言える機会をミーティングで設けていた。

◆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	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ますか?	1	3	2	1	7
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?	2	3	1	1	7
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		2	4	7
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り組みを行っていますか?	1		3	3	7

できている点	・ご利用者やご家族からの苦情や意見は、職員間で共有し改善に努めている。
--------	-------------------------------------

できていない点	・地域からの意見の把握や反映はできていない。 ・意見箱を設置しているが誰も活用していない。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	・職員一人一人が事業所の運営に関わっているという意識を持ち、意見し合えるように努める。 ・事業所としてでき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 28 年 11 月 22 日 (19 : 30～22 : 00)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 7 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	1 人	3 人	2 人	7 人

前回の改善計画
内部研修、外部研修共に積極的に参加し、スキルアップにつなげていく。
前回の改善計画に対する取組み結果
外部研修については、特に参加できなかった。 内部研修には、若干参加できたが事業所全員の参加は難しかった。

◆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	研修 (職場内・職場外) を実施・参加していますか	1		2	4	7
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		2	4	7
③	地域連絡会に参加していますか	1			6	7
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	2	1	2	2	7

できている点
・ 緊急時のマニュアル作成や連絡網の見直しができる。 ・ ヒヤリハットや事故報告書を活用している。 ・ 法人内でのリスクマネジメント委員会に参加し、意見交換できている。

できていない点
・ 社外の研修への参加がほとんどできていない。 ・ 研修や地域連絡等に参加する職員に偏りがある。

次回までの具体的な改善計画
・ 細かな知識や情報・技術の習得について、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。事業所内や法人で話すことで得られることを大切にする。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 28 年 11 月 22 日 (19 : 30～22 : 00)

9. 人権・プライバシー

メンバー 7 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	3 人	1 人	人	7 人

前回の改善計画
今のところ虐待や、身体拘束みられないが、常にひとつひとつのケアが虐待や、身体拘束にあたらないか点検していく。デリケートな場面のケアをする時は特に本人の自尊心を傷つけないようにと、周りへの配慮が出来ているか確認しながらケアを行なっていく。
前回の改善計画に対する取組み結果
現場でその都度スタッフ間で声を掛け合うことで、虐待や身体拘束にあたらないようにできた。トイレの介助等周りへの配慮が必要なことは、ミーティングで話をするこももあった。

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

できている点
・虐待やそれに繋がることはしていない。 ・個人情報等の管理は、システム的にも職員の意識面でもできている。

できていない点
・事業所がワンフロアであり、プライバシーが十分に守られているとは言えない。(ご利用者が聞いていないと思って他のご利用者の話を無意識にしてしまう事があり、注意が必要)

次回までの具体的な改善計画
・人権・プライバシーを守るために職員間で話す場所に配慮する。 ・成年後見制度について学ぶ。