

## 平成 29 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 30 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  
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	介護事業所を中心とした8つの事業を運営しており、障がいを持たれている方やご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・よかったね	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
	人	人	4人	人	人	1人	人	2人	人	7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"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員からは難しい、解らないという意見が多かった。</li> <li>職員の入れ替わりがあり、出来た事・出来なかった事に差があった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>まあまあ出来ていたのではないかな。</li> <li>完璧にする事は難しく途中で変更があってもいいのではないかな。</li> <li>毎年同じ計画があがってもいいのではないかな。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新しく入ってきた職員のOJTの中に外部評価を盛り込み伝えていく。</li> <li>スタッフに改善計画を配布し各自保管してもらうようにしミーティング等で意識付けを行っていく。</li> </ul>
B. 事業所のしつらえ・環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>行事への声掛けを行い来所しやすい機会を設ける</li> <li>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</li> <li>今後も継続して地域の子供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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎月ご利用者様と一緒に玄関の飾り付けを作成した。</li> <li>夏休みに地域の子供会の方に協力してもらい流しそうめんを行い交流を図った。</li> <li>おはぎ作りやお餅などご利用者様と一緒に作ったものをご近所の方におすそわけを行い顔なじみの関係になるように努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>鍵をかけない事が普通かわからない。</li> <li>この項目に関しては事業所が力を入れている事が日頃から感じられた。</li> <li>玄関の飾り付けが良かった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>季節感・飾り付けに関しては継続していく。</li> <li>事業所に入りにくいに関しては、チャイムがわかりづらい、鳴らしても良いのかを迷う為「御用の方はお気軽にチャイムを鳴らしてください」の紙を作成し張り出す。又、イラスト等も入れ、入りやすい雰囲気を出していく。</li> </ul>

<p>C. 事業所と地域のかかわり</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・気持ちのいい挨拶をしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ネームプレートの着用の継続をしている。</li> <li>・公民館祭りや地域の新年会にご利用者様と一緒に参加を行った。(ご利用者様から久しぶりにご近所の方を会えて行ってよかったと言って頂いた)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・どのような相談ごとがくるのか解らない。</li> <li>⇒事業所に直截相談に来られる事は殆どない。利用希望者はある。</li> <li>・地域に知られている手ごたえはあるのか。</li> <li>⇒奉仕活動やゴミ捨てや登下校の子供との関りなどで少しではあるが知っていただけているのでは。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の方にもっと周知する為に見やすい看板を作成し、スロープ前の壁等に大きく表示してみる。</li> </ul>
<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"> <li>・散歩や外出の機会を作っていく。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ネームプレート着用の継続をしている。</li> <li>・地域ケア会議は今年には行っていない。困難なケースに関して包括に相談を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の方を交えた会議なんて出来るのか。</li> <li>⇒地域ケア会議、担当者会議だけでなく、運営推進会議も入るのでは。</li> <li>・地域ケア会議を開く事で本人や家族にとってよいのではないか。</li> <li>・心配な方への関りはわからない。報告があれば把握は出来る。</li> <li>・意見を求められたら、一般的な意見は言える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎中、徘徊ではと思われる方に出会った場合。事業所に連絡し支持を仰ぐ。</li> <li>・事業所のマニュアルを作成する。</li> <li>・以前越前焼を公民館で開催した事があり、好評であった。又そのような模様下のを取りいれてみる。</li> </ul>

<p>E. 運営推進会議を活かした取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営推進会議にて地域での行事がどういうものがあるか教えて頂く。私たちが地域を知っていく。</li> <li>年1回は地域清掃活動に参加する（職員2名程）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の清掃活動の参加を行った。</li> <li>・地域の方との顔つなぎをして頂いた。</li> <li>・地域の行事や畑の事など教えて頂けた。</li> <li>・事業所の行事に手伝いをして頂けた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・意見なし。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動の参加の継続を行っていく。</li> <li>・年間計画をたてる。（避難訓練や事例検討など軽度の認知症の症状やよく見られる行動等を知って頂く）</li> </ul>
<p>F. 事業所の 防災・災害対策</p>	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の防災訓練には参加を行ったが事業所の防災訓練は事業所のみで行っている。</li> <li>・防災マニュアルはあるが全職員に周知出来ていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の防災計画については見せてもらっていないので解らない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営推進会議日に避難訓練を計画をする（運営推進会議の日に避難訓練を計画して一緒に参加してもらえないか提案を行ってみる）</li> <li>・防災管理者が中心に新入社員にのOJTに防災マニュアルを取り入れる。</li> </ul>

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 5 日 (火) (18 : 00～20 : 00)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 9 人

◆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?	0 人	4 人	4 人	1 人	9 人

前回の改善計画
ミーティングの時間を作り話した情報を記録に掲載し、全職員の共有を図る
前回の改善計画に対する取組み結果
ミーティングを毎日開催は出来ていなかったが、必要時は開催し記録を残し参加していない職員にも申し送りをを行い情報の共有を行っている。

◆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?		8	1		9
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	3		9
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?	1	7	1		9
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?	2	4	3		9

できている点
利用が開始する前にフェイスシートやミーティングを通じて情報の共有を行っている。 初回のご利用者様には特にたくさん話を聴いたり声掛けや気遣いを行いニーズの把握に努めた。 又、来所が拒否のご利用者様には最初は少人数の固定職員で対応を行い訪問の時間を多くもち信頼関係の構築に努めご本人様のペースに合わせてサービスを行った。 送迎や訪問などで家族と接する際は挨拶をしっかり行き様子などを聴いている。

できていない点
勤務状況やご利用者様との関りを優先するなど時間の余裕がなく全職員でのミーティングが行われていず情報の共有が不十分である。 勤務形態や職務内容などで家族と接する機会が少ない職員はなかなか関係づくりが難しく不安を受け止めるまではなかなかいたらなかった。

次回までの具体的な改善計画
関わって気づいた事、気になる事を少人数でもミーティングとしてあつかいとあえず実施してみる事とするとして記録に残す。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 5 日 (火) (18 : 00 ~ 20 : 00)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 9 人

◆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	2 人	人	8 人

前回の改善計画
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できるようにする 議事録等を閲覧したら印をつける
前回の改善計画に対する取組み結果
情報の書式を変更し取り組み、その都度書式の変更を行い改善して行っている ミーティング録や会議録、回覧物など閲覧したら印をしてもらっていないものは名前記入した付箋をはり書類に目を通す習慣付けを行った

◆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	「本人の目標 (ゴール)」がわかっていますか?		3	5	1	9
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?		2	7		9
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	6		9
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	2	5		9

できている点
追加情報は色を変えて記録することが出来ている (重複や漏れを防ぐため)。 利用者の「～したい」を叶えるため行事等に組み込んでいる。 関わってよかった事は申し送り等で伝えるようにしている。

できていない点
ケアプランの共有。 本人のゴール等の理解。 全員の「～したい」を叶えられていない。

次回までの具体的な改善計画
利用者の「○○したい」を記録に残し、色付けしわかりやすく印を付けていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成29年12月5日(火)(18:00~20:00)

3. 日常生活の支援

メンバー 9人

◆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	6人	1人	1人	9人

前回の改善計画  
本人、ご家族様から知り得た情報を振り返り、共有する

前回の改善計画に対する取組み結果  
共有できていることと、できていないことや、利用者さんや職員によって、差がある。

◆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?		3	5	1	9
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?	1	7	1		9
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	4		9
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	7	1		9
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	5	3		9

できている点  
本人の状況や状態に応じた介護ができています。  
ミーティングや申し送りで体調の変化やケアの変更、問題点の情報の共有ができています。

できていない点  
ニーズの把握ができていない。利用者様各々のモニタリングやアセスメント不足、情報がうまく伝わっていないように思う。

次回までの具体的な改善計画  
知り得た情報を、職員全員が共有できるようにする。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 5 日 (火) (18 : 00～20 : 00)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 9 人

◆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 人	3 人	2 人	3 人	9 人

前回の改善計画
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に相談する。 センター方式シートを個人のマップとし、もっと記入して職員全員で共有する。
前回の改善計画に対する取組み結果
民生委員さんの情報を少しずつ集めることはできているが、不十分。 個人のマップの記入もあまりできなかった。

◆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	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	4	1	9
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	3	2	9
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?		3	5	1	9
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?			5	4	9

できている点
職員各々が、本人が自宅で過ごすためにはどうしたらいいかという意識や、観察視点を持っておりそれをミーティング等で共有することができている。

できていない点
地域資源の活用方法に関する情報が弱い。ほほえみの家を利用される方の特性上、独居の方が少ない為、民生委員さん等と直接関わる機会が少ない。

次回までの具体的な改善計画
今後利用される方のことも考え、民生委員さんや地域資源を知る機会を作る。 地域資源や、民生委員さんのリスト作成し、掲示する。



事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 5 日 (火) (18 : 00 ~ 20 : 00)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 9 人

◆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 人	3 人	4 人	1 人	9 人

前回の改善計画  
地域資源の把握に向けて地域との関りを深めていく。

前回の改善計画に対する取組み結果  
地元のスーパーなどご利用者様と買い物に行ったりドライブに行ったりしている。  
ご利用者様やご家族様との会話の中から背景を知るように努めたり積極的に挨拶を行っている。  
ご利用者様と一緒に公民館祭りに参加する事によりご利用者様と地域の方が触れ合う機会がもてた。

◆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?		3	5	1	9
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	3	1	9
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?	1	5	2	1	9
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?	1	6	1	1	9

できている点  
本人の状態・家族の状況に合わせてサービスの変更をしている。  
気づいた事は記録に残したり、申し送りしたりしている。

できていない点  
スタッフの不足時に十分な対応が出来ない時がある。  
利用者自身の地域資源の活用。  
家族の協力が得られない事で在宅での本人の安否確認が困難である。

次回までの具体的な改善計画  
ご利用者様のちょっとした変化など気になった事をそのままにせず、必ずリーダーに伝える。  
リーダーはミーティングの開催を行う。  
個人記録や申し送り表に記入する事により充分なミーティングの開催や参加が出来ない職員も記録を閲覧する事で情報の共有、ケアに活かしていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 5 日 (火) (18 : 00 ~ 20 : 00)

6. 連携・協働

メンバー 9 人

◆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	5 人	人	9 人

前回の改善計画	心身共に健康で入れるように体調管理、健康管を行っていく。 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)。
前回の改善計画に対する取組み結果	新しい職員が同時期に入ってきてられて十分に教育が出来なかった。 利用者様だけでなくスタッフ間でも声をかけあっている。

◆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	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	7	3	9
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	3	4	9
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	2	2	4	9
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	3	4	1	9

できている点	地域行事へ参加する事が出来た。また、事業所で開催する行事に地域の方をお呼びすることが出来た。 利用者だけでなく、スタッフ間でも声を掛け合い円滑に業務が行えるように努めた。
--------	--

できていない点	会議等に参加する機会がほとんどない。 地域の行事に一部の職員のみ参加しており、他の職員は勤務上参加出来ないことがある。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	運営推進会議により多くの職員が参加し、地域に顔を覚えてもらえるように意識をして外部にでていく。 管理者や主任だけでなく運営推進会議の案内状や事業所で作ったものなど職員と一緒に配布していく。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 5 日 (火) (18 : 00 ~ 20 : 00)

7. 運営

メンバー 9 人

◆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	2 人	2 人	9 人

前回の改善計画	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。
前回の改善計画に対する取組み結果	職員が参加できないこともあり、一部の職員のみ参加できている

◆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	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	3	2	9
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	2	2	9
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	2	2	9
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	3	2	2	8

できている点	地域の方が参加しやすい行事の企画や運営をした。地域の小学生が遊びに来てくれたり、民生委員さんや公民館長さん等地域の方の協力を得ることができた。
--------	---

できていない点	運営推進会議に一部の職員しか参加できていない。業務や利用者さんとの関り、勤務時間的に参加できない職員がいる。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	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に勤務体制を整える。
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 5 日 (火) (18 : 00 ~ 20 : 00)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 9 人

◆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	6 人	1 人	9 人

前回の改善計画
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ように形作りをしていく。
前回の改善計画に対する取組み結果
職場内研修には参加できているが、職場外の研修に参加できていない。 ヒヤリハット報告書の書式変更し、ヒヤリハットの件数が増えた。

◆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	3	3	9
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	1	2	5	9
③	地域連絡会に参加していますか		1	2	6	9
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか		2	4	3	9

できている点
気づきをヒヤリハットであげている (ヒヤリハットの件数増加している。) 内部研修に参加している。

できていない点
外部研修への参加の時間が確保できず、参加できていない。 ヒヤリハットの件数は上がっているが、モニタリングにつなげられていない。

次回までの具体的な改善計画
ヒヤリハットで上がってきた内容をモニタリングし、事故の防止につなげていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 5 日 (火) (18 : 00 ~ 20 : 00)

9. 人権・プライバシー

メンバー 9 人

◆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	5 人	人	9 人

前回の改善計画
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。 ご利用者様への声掛けや関りの中でも配慮ができるよう体制を考えていく。
前回の改善計画に対する取組み結果
個室でのミーティングが出来ている時と、出来ていない時がある。ミーティングに参加していない職員への情報共有として、記録に残したり申し送りしたりしている。

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

できている点
身体拘束や虐待は行われていない。 ミーティングの時間を作り、情報の共有を図っている。

できていない点
個人情報の管理が不十分で、特にバイタル表や個人記録等の記録物が机の上にてたままになっていることが多い。

次回までの具体的な改善計画
ファイルの整理・整頓を行い、片づける習慣をつけるようにする。