

## 令和6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  
令和7年3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  
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) 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、障害を持っても、自分の望む場所で自分らしく生き続けていきたい。そんな思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」【行動基準】①地域へのやさしさ②利用者（家族）へのやさしさ③ともに働く仲間へのやさしさ④関係機関へのやさしさ⑤自分自身や家族へのやさしさ
事業所名	つどいの家・よかったね	管理者	澤邊 浩隆		

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	1人	0人	0人	1人	1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	ミーティングを通じ情報共有ができるようにする。当日リーダーに情報を集約しケアマネ、他スタッフとの情報共有ができるようにする。	当日リーダーの役割が明確になっていなかった。朝昼のミーティングでの情報伝達が主になり情報の集約まで行かなかった。	職員全体に周知が出来ていると良い。（業務連絡ツールの活用）	目標継続、情報の集約と周知拡散を目的とした、当日リーダーの役割の明確化。また、それらが機能するように業務伝達ツールの活用方法の適宜見直し。
B. 事業所のしつらえ・環境	入口が分かるよう表記する。季節感のあるしつらえを意識し、利用者と一緒に創作したものを飾る。	電柱広告を掲載し事業所の場所が分かるようにした。担当者が四季のしつらえを意識し飾り付け、創作活動を行う。	今までの通りの取り組みを継続していくと良い。	目標継続。事業所入り口通路、玄関事業所内の飾りつけを行う。運営推進会議の際、見てもらえるような時間を設ける。
C. 事業所と地域のかかわり	地域の小中学校との交流を図っていく。クリーンデイなど地域の行事に積極的に参加していく。公民館との繋がりが持てるように活動していく。	職場体験の受入れのみで交流とまでない。回覧版で行事などの情報収集ができ行けるものは参加した。	行事への参加で地域とのつながりを意識していけると良い。	クリーンデイの活動は継続。回覧板等を通じ、地域の行事に利用者様と共に参加できる機会を設ける。
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	送迎時などを利用し家族ともコミュニケーションを図り、自宅や地域での様子をうかがっていく。以前の地域での生活について初期支援の段階で理解を深める。	家族、介護者とのコミュニケーションは図れている。状況報告が主となり地域や自宅、また以前の暮らしまでは確認できていない。	特になし	送迎時利用者宅や、近隣の方への挨拶等行い関係性の構築に努める。また、本人が利用する地域サービスの方と会う機会には、積極的に情報を集める。
E. 運営推進会議を活かした取組み	利用者家族や地域住民への参加依頼し意見交換を行っていく。地域資源の情報を得ていく。	取り組めていない	独居の方が多い地域性の為、各運営推進会議に出ている方から、生活の情報を得て、それらを活用するとよい。	運営推進会議時に、地域や近所の時事、新しい取り組み、サービスに関しての話題を取り込めるように意識する。

F. 事業所の 防災・災害 対策	BCP 作成完了し災害時に向けての準備をすすめていく。 地域の防災訓練の情報を収集し参加してみる。	つどい版 BCP は完成したが、都度更新しより実用的なものに仕上げていく。 地域の防災訓練には参加できず。	つどいの防災訓練に参加する機会があると良い。	年 2 回の防災訓練の際、運営推進会議のメンバーの参加を依頼。又は地域の消防訓練に事業所から参加。どちらかを行えるよう計画を立てる。
------------------------	--	--	------------------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 7 年 1 月 4 日 (13:30～16:00)
1. 初期支援 (はじめのかかわり)	メンバー	常勤 6 名 非常勤 6 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	8 人	1 人	人	12 人

前回の改善計画	ミーティングを通じ情報共有ができるようにする。当日リーダーに情報を集約しケアマネ、他スタッフとの情報共有ができるようにする。
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当日リーダーへの情報の集約までは行けていない</li> <li>・ミーティングでの情報伝達を心がけているがうまく伝わらないこともあり、伝え方に課題がある</li> <li>・チャットワークを活用し多職種との情報共有ができるようになった</li> </ul>

## ◆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	9	1	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?	3	7	2		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?	1	9	1	1	12

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
①利用前個別ミーティングを通じ情報を共有できている ②本人家族の要望に応じてサービスの提供ができている ③笑顔で声をかけ、傾聴し寄り添うことができた ④送迎時など家族に会った時、思いを傾聴し、また様子を伝えることができた	

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
①急に利用開始になった場合、情報が入ってこない ②本人の思いと家族の思いが違った場合の対応ができていない ③細やかな配慮ができていない ④一部のスタッフしか家族と関わるのがなく、対話などもない	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
支援経過を活用した確実な情報伝達 (ケアの変更・体調変化・利用変更) を記載し、スタッフの確認欄を設ける。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 7 年 1 月 4 日 (13:30～16:00)
2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)	メンバー	常勤 6 名 非常勤 6 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	7 人	3 人	1 人	12 人

前回の改善計画	個別の思いや希望を知ることによって「～したい」に対応することができる
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>希望をきき、したいこと、実現したいことをサポートしている。</li> <li>一部の方しか聞き取れていない</li> </ul>

◆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	2	12
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか？		4	7	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？		4	7	1	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？		6	3	3	12

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
① ケアプランを読んだ利用者の情報はなんとか理解できている ② リハビリや運動を促すことで歩行などの目標達成を目指している ③ 意志や体調に合わせて関わり方を考えて行動している ④ 内容、振り返り、次回への反省を報告書に記入しミーティングで共有している	

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
① ケアプランを読んでいない利用者の目標は把握できていない ② したいの把握までできていない ③ したいことの意志をくみ取ることが難しく、関わりの無い方もいる ④ 補助はしているが、自分からの実践、発信はできていない プロセスが明確でない為次回に活かされてない	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
職員がそれぞれの利用者の担当を持ち関わりを深め、「～したい」の実現に繋げていく。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 7 年 1 月 4 日 (13:30～16:00)
3. 日常生活の支援	メンバー	常勤 6 名 非常勤 6 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	5 人	4 人	人	12 人

前回の改善計画	<p>利用者の気持ちや細やかな体調の変化を見逃さないようにする。 常に「気づきの視点」を持ち、普段との違いは支援経過に記入し、職員と共有する。</p>
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体調変化については支援経過に記入している</li> <li>・いつもと違う、体調不良などちょっとした変化や気づきを見逃さないようにしている</li> <li>・チームでの取り組みができていない</li> </ul>

◆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？		4	2	6	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？	2	9	1		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？		4	6	2	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	5	3		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？	2	6	2		12

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
① 話を聞きながら以前の暮らしを理解することに努めている	
② それぞれの利用者への基本的な介護はできている	
③ 気持ちに寄り添い気付いたことは報告できている	
④ 表情がすぐれない、元気がない、だるそうなど気づきを意識している	
⑤ 支援経過で情報収集し状況によって対応を変更している	

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
① 以前の暮らしや自宅環境など全てを理解できていない	
② 食事介助、オムツ交換、清拭は苦手	
③ 体調の変化やバイタルの把握はしているが業務的になってしまっている	
④ 時短利用の方は十分な体調把握が難しい	
⑤ いつもとちょっと違うの違いがちょっとだと対応をしていない	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
チームで基本的な気づき視点を決める。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 7 年 1 月 4 日 (13:30～16:00)
4. 地域での暮らしの支援	メンバー	常勤 6 名 非常勤 6 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	4 人	3 人	12 人

前回の改善計画	送迎時などを利用し家族ともコミュニケーションを図り、自宅や地域での様子をうかがっていく 以前の地域での生活について初期支援の段階で理解を深める
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 訪問時の様子について日々確認共有するようにしている</li> <li>・ 地域の暮らしや以前の話などを直接聞いている</li> <li>・ 初期段階では接点が少なく支援や把握ができていない</li> </ul>

◆ 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?		5	6	1	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?		5	3	4	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?		4	5	3	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?		1	4	7	12

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
① 会話の中から以前の生活を聞き出している ② 家族の方に情報を伝え関係が切らないように支援している ③ 本人、家族とコミュニケーションをとるようにしている	

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
① 聞き取っているが、それだけでは不十分と感じる ② 地域との関係や家族、介護者との接点がありなく支援できていない ③ 接していない時間帯の生活はわからない ④ 地域資源の有無の把握が難しい	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
新規利用前でのアセスメントに加え、2 週間後の振り返りの時間をもち、それぞれ職員の情報を集約し、理解を深める	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 7 年 1 月 4 日 (13:30～16:00)
5. 多機能性ある柔軟な支援	メンバー	常勤 6 名 非常勤 6 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	8 人	4 人	1 人	12 人

前回の改善計画	地域資源の情報が不十分なため、積極的に情報を収集する その日の状況を支援経過に記載し、ミーティング時に状況を共有していく
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域資源を知らない、理解していない</li> <li>・ 地域の情報を把握していない</li> <li>・ ミーティングにてその日の状況を把握し、それを元に利用者との関わりを意識している</li> </ul>

◆ 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?		7	2	3	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?	3	7		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ていますか?	3	5	3	1	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?	3	8	1		12

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
① まごころ弁当にお願いし安否確認などを行っている 必要時は訪看とも情報を共有している ② 要望に合わせて柔軟な対応を心掛けている ③ 支援経過やミーティングで状況を把握し対応している ④ 急な訪問、通い、泊まりにも柔軟に対応している	

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
① 地域資源を活用しての支援 ② 家族、事業所の都合など適切ではない場合もある ③ いつもの状況が分からず違いに気づきにくい 細かな体調の変化に気付くのが難しい ④ 家族の都合が中心	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
チームで基本的な気づきの視点を決め、変化に気づき情報共有することで、早期対応に繋げる。	



事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 7 年 1 月 4 日 (13:30～16:00)
6. 連携・協働	メンバー	常勤 6 名 非常勤 6 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	4 人	2 人	6 人	12 人

前回の改善計画	地域の小中学校の生徒の受け入れを積極的に行い、交流を図っていく クリーンデーや地域の行事に積極的に参加していく
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クリーンデイ キャラバンメイトへの参加</li> <li>・職場体験受入れ</li> <li>・地区の祭りや災害訓練は体制が整わず不参加</li> </ul>

◆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		2	9	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？		2		10	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？			4	8	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	10	12

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
① ケアマネや管理者中心が参加している ② ケアマネ、管理者が参加している ③ クリーンデーに参加 松本小学校での認知症サポーター養成講座に参加 ④ 職場体験学習 (中学生・看護学生) 絵手紙、習字の出入り	

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
① ケアスタッフは参加していない ② ケアスタッフは参加していない ③ 全スタッフへの周知や参加 ④ 地域住民の出入りはない	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
介護リーダー・運営リーダーも担当者会議に参加する。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 7 年 1 月 4 日 (13:30～16:00)
7. 運営	メンバー	常勤 6 名 非常勤 6 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	1 人	7 人	12 人

前回の改善計画	今後の運営推進会議に民生委員さんにも参加していただける方向で調整していく
前回の改善計画に対する取組み結果	・ 民生委員の方に参加してもらえた。

◆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	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		5	6	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	2	6	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？			4	8	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？			1	11	1

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
① 自分の意見を言うことはある ② 利用者からの苦情を聞き皆で話し合っている ③ 多職種と協力しながら意見や苦情を反映できている ④ 特にない	

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
① 意見を言う機会がない ② 職員間の統一が難しく同様の苦情が出てしまう ③ 運営にまでは反映できていない ④ 地域と協働できていない	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
地域活動に参加し、地域の方とコミュニケーションを図ることで、地域の方の声が聞けるようにする	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 6 年 1 月 4 日 (13:30～16:00)
8. 質を向上するための取組み	メンバー	常勤 6 名 非常勤 6 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	10 人	人	2 人	12 人

前回の改善計画	研修での内容を理解し、共有して普段の仕事に活かす 外部研修後の伝達講習を行う時間を設ける 事故報告書やヒヤリハットの周知を徹底する
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修動画で知識を広げ普段の仕事に活かしている</li> <li>・事故報告書・ヒヤリハットに目を通し繰り返さないように気を付けている</li> </ul>

◆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	3	6	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		5	2	5	12
③	地域連絡会に参加していますか		1	1	10	12
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか		6	2	4	12

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
① 毎月研修動画を見ている ② 介護福祉士や実践者研修へ挑戦している ③ ケアマネが参加 ④ 事故報告書やヒヤリハットが出た場合はミーティングで周知している	

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
① 外部研修への参加はできていない ② いつやっているのか知らない ③ 対策が活かされていない 周知されていない	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
事故苦情防止、業務改善、仕組みの改善の気づきの提案をスタッフからの声を多く出せるようにする。 (目標: ヒヤリ・ハット月 10 枚)	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 6 年 1 月 4 日 (13:30～16:00)

9. 人権・プライバシー

メンバー 常勤 6 名 非常勤 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?	2 人	8 人	1 人	人	12 人

前回の改善計画	
内部研修や委員会を通じて正しい知識を学び、意識を高める	
前回の改善計画に対する取組み結果	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場内研修だけで学んだ気になっている</li> <li>・研修を介護に繋げられるように意識している</li> </ul>	

◆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	11			1	12
②	虐待は行われていない	11			1	12
③	プライバシーが守られている	2	9		1	12
④	必要な方に成年後見制度を活用している	4	2		6	12
⑤	適正な個人情報の管理ができている	1	8	2	1	12

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
① スピーチロックもほとんどしていない ② していない ③ 意識して取り組んでいる ④ 活用できている ⑤ 研修で学んだ事を実践している	

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
① 夜間などベッドから落ちそうな場合転落防止に柵を使用し拘束に当てはまる状況がある ② 特になし ③ 大きな声でトイレなどと言ってしまう ④ 活用している方を把握していない ⑤ 書類を皆が見ることが出来る場所に置き離れてしまう 急いでいるとおろそかになる	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
身体拘束適正化委員会で検討し、身体拘束を未然に防いでいく	