

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 2 7 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、障害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うなど今までの暮らしの習慣を大切に過ごすこと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	黒田 香織		

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	3人	人	8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	食に関しての聴取は継続して行う。外出を企画することで気分転換が出来るように努めていく。	食に関しての聴取は継続して実施できた。ドライブに行き外出することや、テイクアウトにて好きなものを食べる機会を作ることができた。	全体的に共有できていないという評価が多い。個々の目標を把握しきれていない等は課題の一つ。共有して統一した支援ができるか不安があるスタッフが多いという印象であり、文章でない部分で関わりを増やしてほしい。 環境の事で去年木の剪定をしたことでとてもきれいになったと思う。今後も剪定していくほうがいいと思う。大きな仕事は分担したほうがいいと思うので声をかけてほしい。協力していきたい。	ミーティングにて情報の共有をする。また、文章だけでなく、口頭でもお伝えしていく。 日々の業務の中でもコミュニケーションを図る。
B. 事業所の しつらえ・環境	事業所で作成した掲示物等を写真に残し、紹介できる機会を作る。	公民館祭りにて掲示物の展示をさせていただく機会をいただいた。	特になし	季節を感じるができるよう なしつらえや、掲示物の製作を継続して行っていく。

C. 事業所と地域のかかわり	運営推進会議のお時間をお借りして事業所案内を開催できるようにしたい。また、地域への露出も増やしていく。	事業所にて運営推進会議を実施することができた。 地域への露出は以前よりも高くなっていると思う。	事業所の知名度が低い。という意見があるが、そうは感じない。今後は地域の中にスタッフが活躍できるように取り組みたい。民生委員が担当している利用者が数名いるが、民生委員としては名簿のある方しかわからない。ほほえみの家としては、何かあったときの相談役やいつもと違うことがあった場合等に教えていただだけでもありがたい。利用者の意向にもよるが、可能な限り民生委員とは情報を共有していけるように努めていきたい。	地域の行事の把握に努める。 参加できそうな行事には利用者さんと一緒に参加し、事業所のことを知っていただく機会を増やしていく。
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	地域の方にも職員の顔を覚えてもらうように努めつつ、BCP を事業所だけで考えるのではなく、地域も巻き込み、連携できることを目指す。	公民館祭りや夏祭りに利用者様と一緒に参加することができた。 運営推進会議をほほえみにて実施することで職員との面通しをする機会が増えた。	弁当配布の際にアドバイスをいただいたことがある。利用者に対し弁当説明するもわかってもられないことがあり、対応に困った利用者に対し臨機応変に対応していただけてよかった。	地域の方にも職員の顔を覚えていただけるように、地域の行事の把握に努め利用者さんと一緒に参加し交流を深めていきたい。
E. 運営推進会議を活かした取組み	感染症対策をしっかりと行いながら事業所での開催を目指して行動していく。(会社へ確認をとる。)	事業所にて運営推進会議を実施することができた。	地域の事例検討会に参加したことはあるのか？このような過去はない。評価項目については定められている様式の一つ。	事業所での運営推進会議の実施の継続。 管理者やケアマネジャー以外の職員も参加できる機会を設ける。
F. 事業所の防災・災害対策	地域で開催される防災の講習会等には継続的に参加し、自治会等への要請も行えるよう努める。	地域の防災訓練にて車いすの講習をする予定でしたが、中止となり参加できなかった。	地域の防災会長からは避難計画書が変わると聞いている。何かあった際ほほえみの家に声をか	地域での防災訓練への参加、事業所の防災訓練に参加していただけるように努める。

			けていいのか？又車椅子の操作など来年度はお願いしたいという声かがあった際はお声掛けしていいのか？ほほえみの家としては、お誘いいただきたいと考えている。	災害時に自治会等への要請が行えるような関係性の構築に努める。
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年12月5日(18:00～20:00)

1. 初期支援(はじめのかかわり)

メンバー 8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?	2人	3人	2人	1人	8人

前回の改善計画

支援経過表や記録、申し送りで伝えることを継続的に行い、情報の共有を図る。

前回の改善計画に対する取組み結果

ミーティング等で情報共有はできているが、独居の方の家族との関わりが直接もてない利用者の場合、必要としている支援がわからないこともある。

◆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	6	1	0	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?	2	5	1	0	8
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	4	0	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?	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

利用開始前に基本情報の回覧、ミーティング等で情報共有、伝達形式が上手く活用できている。家族と話す機会があるときはしっかりと情報をもらい、事業所からも家族への報告ができている。利用者様と積極的に関わるようにして情報を得られるように努力できている。

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

独居の利用者様の情報共有が難しい。家族が必要としている支援がわからないことがある。記録の抜けにより正確な伝達できていないことがある。伝達や申し送り忘れがみられることがある。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

職員間で共有しやすい帳票類を作成し、記録の抜けをなくしていく。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和6年12月5日(18:00～20:00)
2.「～したい」の実現(自己実現の尊重)	メンバー	8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	2人	4人	1人	8人

前回の改善計画	ミーティングは継続、利用者様の目標の把握をしてそれにつなげる支援を全職員で共有することで必要な支援につなげる。
前回の改善計画に対する取組み結果	ミーティングの継続はできている。個別の支援について話しあいにはできているが、変化のニーズに対応できているかは不明な部分がある。

◆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	「本人の目標(ゴール)」がわかっていますか?	1	2	5	0	8
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	1	3	4	0	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?	1	2	5	0	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?	2	4	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
継続してミーティングを実施できている。利用者様の個別ケアについての話し合いの実施、必要な支援についての情報の共有を図れている。振り返りを行い、次の支援につなげることもできている。実践したことはミーティングにて伝達することができている。	

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
日々の業務に追われており情報の伝達が不十分なことがある。又、自己完結してしまっていることがある。個々の目標の把握をしきれていない。目標の把握や支援はわかりやすいが変化のニーズに対応できていない。コミュニケーションが難しい利用者の必要な支援がわからない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
申し送りやミーティングを継続して実施する。個人の目標や支援内容を明確にしていく。	

◆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?	0人	6人	1人	1人	8人

前回の改善計画	利用者様の個人情報の理解を深めてサポートしていく
前回の改善計画に対する取組み結果	利用者様の個人情報の理解は少しずつ深めていけている。又、知り得た情報から利用者様のサポートにつなげている。

◆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?	0	1	6	1	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?	3	5	0	0	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?	1	3	3	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	7	0	0	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?	0	5	3	0	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
チームワークがとれており、申し送りやミーティングで利用者様のケアについて職員間で話し合い、共有ができている。本人様の声や体調、身体の変化に気づき職員間で共有し支援できている。日々の利用者様との会話や表情に気を付け、変化があれば対策をとり、情報を共有し次へつなぐための支援となるよう職員一人一人意識をもって関わっている。職員全員で本人様の状況に合わせた介護を目指している。	

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
以前の暮らし方の情報収集ができていない。理由として、本人様の以前の暮らしを知っている家族様との関係性や、地域でのコミュニティーやどれぐらい活動してきたか等の個人差がある。又、ご本人様の記憶の程度にも左右される部分がある。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
気づいたことや知り得た情報は職員間で共有していく。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和6年12月5日(18:00～20:00)
4. 地域での暮らしの支援	メンバー	8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？	0人	3人	1人	4人	8人

前回の改善計画	利用者様の住んでいる地域にどのような地域資源があるのかの確認と運営推進会議へ他職員の参加を促し、地域の方に顔通しをしていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	利用者様により差はあるが、地域資源を知っていく機会が増えた。運営推進会議に職員参加はできていないが、地域に出向くことや、ほほえみにて運営推進会議をすることで、顔を見ていただく機会は増えてきている。

◆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 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？	0	3	4	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？	0	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？	0	1	6	2	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？	0	2	4	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 特に利用が長い利用者様については情報共有できている。利用者様の個人ファイルからの情報収集、ケアマネジャーや担当者等から情報を聞き共有している。
--------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 資源活用方法が不明な部分がある。民生委員様との関わりがあまりなく事業所自体が地域に溶け込んでいるのかわからない。本人様と地域の関係性が切れないように支援することがあまりできていない。
---------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) 地域行事の情報収集を行う。地域イベントに積極的に参加していく。
---------------	---------------------------------------------

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年12月5日(18:00～20:00)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 8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	1人	3人	8人

前回の改善計画

情報の共有、業務内容によっては関わりに差が出てくる為、資源の活用できる形で周知する。

前回の改善計画に対する取組み結果

情報の共有するにあたり、偏ってしまう部分がある。参加できる地域行事には参加し、地域の資源を知ることができた。

◆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?	0	5	2	1	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?	1	7	0	0	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ていますか?	3	5	0	0	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	0	0	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

利用者様のニーズに合わせた柔軟な支援体制が整っている。ケアマネジャーとの情報共有にも努めており、情報の共有を心掛けている。

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

個人記録の内容を確認することや、把握できていない部分がある。地域資源についての理解が不十分。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

ニーズに応じて柔軟な支援が提供できるよう努める

◆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	2人	3人	8人

前回の改善計画	コロナ等の感染対策を十分にしつつ、地域の方とのイベントの参加を通じて関わりを持っていく。継続して他事業所との会議を実施、利用者様の情報提供を出来るようにする。
前回の改善計画に対する取組み結果	地域のイベントへの参加は昨年より多くできた。チャットワーク等を通して会議の実施や利用者様の情提供を行うことができた。

◆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？	0	3	3	2	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？	2	2	1	3	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？	1	4	0	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？	0	1	4	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
地域の夏祭りや公民館祭りなど、イベントに参加することができた。もっと参加していけるようにしていきたい。ケアマネジャーや管理者・リーダー等が努力されていることが伝わっている。	

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
地域の方や子供たちにしっかりと事業所を知っていただくことができなかった。まだ事業所の知名度が低い。職員によってはその他のサービス機関との交流が図れないことも多くある。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
地域のイベントに参加していくことで、地域の方との交流の機会を作っていく。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和6年12月5日(18:00～20:00)
7. 運営	メンバー	8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	3人	1人	8人

前回の改善計画	親しみやすい雰囲気を作り、地域との交流を図る。意見を言いやすい環境を作り、関係性を作っていくように努める。
前回の改善計画に対する取組み結果	玄関には季節ごとのちぎり絵を飾ることができた。ご家族様や運営推進会議等にて地域の方より意見をいただく機会が増えてきているように思う。

◆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ますか?	1	3	3	1	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?	0	4	3	1	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?	0	4	3	1	8
④	地域に必要な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	2	3	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
利用者家族様より意見をいただくことが増えてきている。意見の内容を共有し、ミーティングにて対応策をたてている。地域への行事になるべく参加できていることや、運営推進会議等の開催により努力していることがわかる。	

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
地域行事への参加が少なく、地域の方と交流する機会があまりない。積極的に協働した取り組みはできなかった。意見を反映できることとできないことがあり難しい。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
地域の行事への参加を通じて、事業所を知っていただく機会をつくっていく。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和6年12月5日(18:00～20:00)
8. 質を向上するための取組み	メンバー	8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?	0人	0人	4人	4人	8人

前回の改善計画	社内研修のみならず、社外の研修へ参加し、自己研鑽を積むとともに、事業所での伝達を行うことで他職員のスキル向上も図る。
前回の改善計画に対する取組み結果	社内研修には参加できている。社外の研修への参加をすることができた職員もいたが、事業所での伝達まではできてない。

◆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	研修(職場内・職場外)を実施・参加していますか	0	5	3	0	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	0	3	1	4	8
③	地域連絡会に参加していますか	0	1	2	5	8
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	0	3	3	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
社内、社外の研修に参加することができた。上司の方に薦められて資格取得もできている。委員会や看護スタッフ研修の参加により情報を持ち帰るようにしている。ヒヤリハットや事故報告を振り返り、次に活かせるようにしている。	

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
職場外の研修に参加できていない。研修には参加できても、他の職員への周知や伝達をすることはできていない。研修内容をどこまで伝えればいいのかわからず共有できていない。家のことや業務に追われており職場外の研修を探すことを後回しにしている。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
社内研修の参加だけでなく、社外研修への参加。スキルアップを目指していく。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和6年12月5日(18:00～20:00)
9. 人権・プライバシー	メンバー	8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?	0人	7人	0人	1人	8人

前回の改善計画	今後も虐待や拘束は行わないように徹底し、利用者様の話はフロアではしないように気を付ける。
前回の改善計画に対する取組み結果	身体拘束適正化検討委員会の実施を行っている。利用者様の話しをする際配慮しているが、時々話しをしていることが聞こえてくることがある。

◆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	身体拘束をしていない	6	2	0	0	8
②	虐待は行われていない	5	3	0	0	8
③	プライバシーが守られている	0	6	2	0	8
④	必要な方に成年後見制度を活用している	1	4	2	1	8
⑤	適正な個人情報の管理ができている	1	6	0	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
身体拘束や虐待について理解を深め、日々そのようなことがないように気を付けている。個人情報には他に見られない様に配慮している。職員ミーティングや話し合いを実施し、適切に対応できるよう努力している。身体拘束適正化検討委員会の実施。	

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
プライバシーに配慮しているが、トイレ使用中に他の利用者様が入ってくることがある。ノックをしても聞こえないことや、ノックせず扉を開けてしまうこともあるため難しい。身体拘束がどこまでかわからない時がある。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
不適切ケアについてチェック表等を活用し、自己の振り返りをする機会を設ける。	