

# 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  
令和元年月日実施

◆自己評価  
事業所自己評価・・・・・・・・・・・(事-①~⑨)

(株)ケア・フレンズ  
くつろぎの家・よかったです

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	足羽川の桜並木の中にある事業所として、地域に溶け込みながら介護事業所としての役割を果たしたいと思っています。ご利用者様の想いや意向を大切にし、自己実現を目指して日々の生活支援をさせて頂きます。また、地域のお祭りや運動会などの行事にも参加させていただいている。今後も地域交流を継続と、自己研鑽を行いながらご利用者様にとってよりよい介護実践を行っていきます。				
事業所名	くつろぎの家 よかつたね	管理者	森山 真衣						

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	3人	0人	0人	1人	0人	3人	0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>■継続できる個別ケアを行っていく</li> <li>■くつろぎの得意分野である、創作物を職員・利用者で作り、賑やかで楽しい雰囲気・事業所を作っていく</li> </ul>	<p>食べたい物や、行きたい場所など希望があつた際に、テイクアウトや事業所で作ったり、買物や花見に行ったりして、楽しいとおっしゃって頂ける。</p> <p>毎月や季節ごとに事業所の飾りつけを皆さんで作って頂き、「今度は何作るんやろ」と楽しみに取り組んで頂ける。創作物作りに参加しない方も、目で見て「可愛い」など楽しい雰囲気で過ごして頂けた。</p>	<p>行事等の写真を見せて頂いているので取り組んでいることが分かりやすい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■行事や創作物の写真を今まで通り皆さんがみられるようにアルバムを作成する。</li> </ul>
B. 事業所のしつらえ・環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>■季節に合わせた、創作物等を利用者・職員が協力して作っていく</li> <li>■楽しい雰囲気の事業所を作っていく</li> </ul>	<p>季節の飾りつけを利用者様と一緒に考えながら取り組めている。面会に来られたご家族や後見人さんにも、利用者様が作った物を褒められており嬉しそうであった。</p>	<p>初めて來るとどこから入ったら良いのか分からないことがある。また、どこにあるか分からないという人や何をしている所なのか分からない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■季節に合わせた創作物等は継続して利用者・職員で行っていく。</li> <li>■パンフレットが出来上がった為、それらを配布し、場所とどのような施設なのかを周知する。</li> </ul>

C. 事業所と地域のかかわり	<ul style="list-style-type: none"> <li>■現在の関わりを途切れさせない様にしていく</li> <li>■民生委員さんと協力して新たな地域との繋がりを開拓していく</li> </ul>	<p>利用者様とご友人の繋がりを断ち切らない様に、ご友人と遊びに行く際には通いから訪問に切り替えし、サービス変更を行っている。</p> <p>みんなの広場に参加させて頂く機会を民生委員さんより頂き、参加する。利用者様の事を知っているご近所さんと交流する機会を持つことができた。</p>	<p>民生委員なので自分は事業所の事を知ってはいるが、周りの方が知っているかは分からぬ。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■みんなの広場(地域の集まり)に積極的に参加する。</li> <li>■事業所のパンフレット等で周知する。また、利用者様とかかわりの深い所へはパンフレットを配布し、周知する。</li> </ul>
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>■事業所の行事や、利用者様と買物へ行く際に、地域の商店を利用し地域の活性化に努める</li> <li>■地域住民と関係性を築き、ご利用者の相談や連携をとりやすい関係性をつくる。</li> </ul>	<p>事業所の行事で必要な物は、近くのスーパー等で購入させて頂いていた。地域の薬局を利用して頂く事もありました。</p> <p>地域の社会奉仕にも参加させて頂き、ご近所さんと一緒に落ち葉拾いをさせて頂きました。</p>	<p>地域の行事に参加して頂いているのは見えているので良いと思う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■事業所の行事や利用者様との買い物へ行く際に地域の商店を利用し、地域の活性化に努める。</li> <li>■近所の利用者様が増加したため色々な行事に参加するように努める。</li> </ul>
E. 運営推進会議を活かした取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>■参加者が増えている為、開催場所の検討を行う</li> <li>■くつろぎの家を知りもらうために、参加者の拡大を行う、地域住民や利用者・利用者家族に参加声掛けしていく</li> </ul>	<p>参加者の拡大はできておらず、声掛けもできていない。</p> <p>事業所用のパンフレットが完成したので、参加者の皆様や、参加声掛けする際に配布しきつろぎの家をしつけて頂きたい。</p>	<p>きちんと運営推進会議で報告して頂いているので何をしているかわかつてよい。</p> <p>事例検討は堅苦しく分かりにくいと思う。</p> <p>個人情報を伏せた状態で、その方の今後の人生について何ができるかを検討できると良いのではないか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■運営推進会議への参加者を増やし、色々な意見をとり入れられるように努めていきたい。</li> </ul>

F. 事業所の防災・災害対策	<p>■ 地域の避難訓練に参加し、地域住民と避難方法を共有する</p>	<p>地域の避難訓練は雨天の為、中止なり参加できませんでした。事業所内で避難場所・経路の確認を行いました。AED 普通救命講習会に職員参加させて頂きました。</p>	<p>防災訓練が行われているか把握できない。また、事業所の防災計画が何かわからない。 前回の地域の防災訓練は中止になってしまったが、参加する予定ではあったので、医師がみられるのは良い事と思う。 区内で AED を置いている所が少ないので、事業所に置けないです。</p>	<p>■ 地域の防災訓練には今後も参加させて頂く。 ■ BCP や防災計画を公表し、地域の方とも連携できる様に務める。</p>
----------------	-------------------------------------	--	--	---

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 6 年 10 月 31 日
1. 初期支援（はじめのかかわり）	メンバー	常勤：3 名・非常勤：4 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（総人數）
①	前回の課題について取り組めましたか？	3 人	4 人	人	人	7 人
前回の改善計画		毎日 13：30 からミーティングを行い(3 名以上参加できる場合)情報共有の場を確保していきたい				
前回の改善計画に対する取組み結果		なんとかできている				

◆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（総人數）
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？		7			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	6			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？	1	6			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？		7			7

できている点	カンファレンス・担当者会議での話し合いをミーティングで情報共有できている 気になった所を聞きやすい職場の雰囲気である ミーティングを業務に組み込んだ事で、意識して毎日行うことができた 毎日ミーティングする事で職員の情報漏れが少なくなった ミーティング等で、初期段階の情報収集に努めている 利用開始のサービスに対する不安や不明な事等を聞き、安心して過ごせる様に声掛けを意識している 利用に関して利用者が不安に感じている点を共有している
--------	--

できていない点	家族がいる利用者が少ない為、関係性は築けていない 独居の方が多い 家族との関係づくりができていない 利用者の細やかな要望に応えられていない事がある 利用者が要望がある時にどの職員に伝えて良いのか分からぬと言わされた事がある
---------	---

次回までの具体的な改善計画	ミーティング時間に利用者のニーズの共有を行う (誰に言っていいのか分からぬ等の訴えがある場合には、言われた時にミーティングで共有)
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和6年10月31日
2. 「～したい」の実現（自己実現の尊重）	メンバー	常勤：3名・非常勤：4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（総人數）
①	前回の課題について取り組めましたか？	人	2人	5人	人	7人

前回の改善計画	ミーティングやケアミーティングを行う際に、ケアプラン内容を盛り込んで話し合いを行い意識づけしていきたい
前回の改善計画に対する取組み結果	あまりできていない

◆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（総人數）
①	「本人の目標（ゴール）」がわかつていますか？		1	6		7
②	本人の当面の目標「～したい」がわかつていますか？		4	3		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？		3	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、次の対応に活かせていますか？		5	2		7

できている点	全職員でのケアミーティングの場は、作れなかつたが、少人数での話し合いや相談はでき、共有できた毎日のミーティングの中で利用者と関わり、どうであったか等を発言・相談できていた時々ライフケアサポートプランの見返しを行っている日々の関わりから本人の「～したい」「～して欲しい」等の情報収集する様に意識している
--------	--

できていない点	ケアミーティングを開催できる事は少なかつた本人の目標や当面の目標を全員分は把握していない職員の間でケアミーティングを行えていない本人の目標を意識した関わりができていない→日々の業務に流されてしまう利用者様の目標の把握が出来ていない→部署異動てきて日が浅いケアミーティングをあまりできていないケアプランを盛り込んだ話し合いケアプラン内容が把握できていない
---------	--

次回までの具体的な改善計画	ケアミーティングの日時を設定し、行えるようにする
---------------	--------------------------

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 6 年 10 月 31 日
3. 日常生活の支援	メンバー	常勤：3 名・非常勤：4 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（総人數）
①	前回の課題について取り組めましたか？	人	3 人	4 人	人	7 人

前回の改善計画	緊急時対応のフローチャートを作成し、情報共有し、事業所全体で意識を高めていきたい
前回の改善計画に対する取組み結果	あまりできていない

◆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（総人數）
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？			5	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？	2	5			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？		4	3		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？	1	6			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？		6	1		7

できている点	必要な場合には急変時対応の手順書の準備はできた 本人の気持ちや体調に合わせて入浴介助方法を話し合い変えていっている 本人の状況に合わせて、その都度、情報共有しながら介助している 利用者の体調に変化あった場合にはミーティング等で共有できている 利用者の状態に合わせて、その日のサービス内容を変えている 利用者の言動や表情をよく観察し、体調や精神面の変化に気づけていた
--------	---

できていない点	フローチャートの意味を理解していない 以前の暮らし方の把握が出来っていない 訪問業務をしていない為、通いの際に話を聞くだけになってしまっている 緊急時のフローチャートについて把握できていない 外部への訪問に出ていない為、紹介マンションに住んでいる方以外の自宅の状況を自己確認できていない 以前の暮らし方が把握できていない 周囲の職員やケアマネに情報を聞く事ができない
---------	---

次回までの具体的な改善計画	外部の訪問業務を行っていない職員にも、自宅状況を知ってもらう為に、訪問職員と一緒に訪問する機会を設ける
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 6 年 10 月 31 日
4. 地域での暮らしの支援	メンバー	常勤：3 名・非常勤：4 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めましたか？	人	5 人	1 人	1 人	7 人

前回の改善計画

地域の行事に参加し、利用者と地域の繋がりを断ち切らないように支援していきたい

前回の改善計画に対する取組み結果

なんとかできている

◆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	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	2		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？		4	3		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？		3	4		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	6		7

できている点

地域の行事に参加できている

民生委員さんからお声がけ頂いた、「みんなの広場」に 2 か月に 1 回程度だが参加できている

地域の祭りに参加できている

自治会主催の「みんなの広場」参加、顔なじみの方とのふれあいができている

年に 2 回の祭りなどに参加している

地域の祭りに参加できている

できていない点

地域の資源を把握しきれていない、分からない

まだ知らない地域の資源があると感じる

紳マンション以外で生活している利用者の地域資源等は把握していない

紳マンション以外の利用者に関して、通い以外の生活が分からない

家族とアプリを通じて連絡を取り合い関係性を築けている方もいるが、年に 1.2 回程で会う家族とは関係性が築きにくい

利用していない時の過ごし方を、全利用者は把握できていない

関わりの少ない利用者がいる

次回までの具体的な改善計画

みんなの広場に 2 ~ 3 か月に 1 回は参加していきたい

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 6 年 10 月 31 日
5. 多機能性ある柔軟な支援	メンバー	常勤：3 名・非常勤：4 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（総人數）
①	前回の課題について取り組みましたか？	人	3 人	3 人	1 人	7 人

前回の改善計画

ケアマネジャーと包括と連携して、地域・社会資源を発掘し活用していきたい

前回の改善計画に対する取組み結果

あまりできていない

◆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（総人數）
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	3	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？		6	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？		7			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ますか？		7			7

できている点

本人の体調変化に合わせ、職員と話し合い柔軟な支援ができている

ニーズに合わせた柔軟な支援ができている

運営推進会議の場を活用し、民生委員さんや包括・ケアマネジャーと意見交換ができる

ミーティング等で共有する事

午後からのミーティングで話し合いができる

利用者の変化に気づき、ケアマネと密に連絡・連携を取る様に心掛けている

できていない点

地域・社会資源など理解できておらず活用していない

新しい社会資源の発掘が難しく

地域の資源をお願いします

次回までの具体的な改善計画

現在使っている地域資源を職員同士で情報共有する

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 6 年 10 月 31 日
6. 連携・協働	メンバー	常勤：3 名・非常勤：4 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めましたか？	人	4 人	1 人	2 人	7 人
前回の改善計画		地域の行事に利用者と一緒に参加し、地域との交流を深めたい				
前回の改善計画に対する取組み結果		なんとかできている				

◆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	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	1	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？			2	5	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？		3	1	3	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	6	7

できている点	地域の祭りに参加できている 今度、自治会主催の AED 講習会に参加予定 地域の行事に参加できる利用者は参加している、祭り等に参加して楽しんで頂けた 必要に応じて、カンファレンス等に参加している
--------	--

できていない点	祭り以外の行事に参加できていない 子供の訪問、自由に入って頂ける機会がない 会議の参加ができていない 地域包括支援センターとの会議は分からぬ 自身の出勤日以外でのイベント参加が多い為、活動に参加できていない
---------	---

次回までの具体的な改善計画	地域の行事に、参加し色々な利用者や職員が体験できる機会を設ける
---------------	---------------------------------

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 6 年 10 月 31 日
7. 運営	メンバー	常勤：3 名・非常勤：4 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めましたか？	人	1 人	1 人	5 人	7 人

前回の改善計画

日頃からお世話になっている方や、ご近所へなにかしらの形で還元していきたい

前回の改善計画に対する取組み結果

ほとんどできていない

◆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	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	5	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？	5	2		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？	2	2	3	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組みを行っていますか？	1	4	2	7	

できている点

利用者の声(苦情)を拾って次につながる様に職員で話し合いを行っている

地域の方に感謝を伝える事はできている

苦情等があれば、その苦情に対し、事業所内で話し合い解決策を見つけようと努力している

できていない点

近所へ還元できていない

あまり地域から苦情や意見が来る事がない

近所の方と話す機会がない

地域の行事に参加するのが精いっぱいで、地域の方へ還元まで考えられていない

次回までの具体的な改善計画

地域の活動や研修へ可能な限り参加させて頂く

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 6 年 10 月 31 日
8. 質を向上するための取組み	メンバー	常勤：3 名・非常勤：4 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めましたか？	人	1 人	2 人	4 人	7 人

前回の改善計画	年 1 回研修への参加し、職員間で研修内容の情報共有を行う
前回の改善計画に対する取組み結果	ほとんどできていない

◆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		4	3		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		2	2	3	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組んでいますか		2	2	3	7

できている点	社内研修(動画)は参加できている 認知症介護実践リーダー研修の参加できた 認知症介護実践者研修・管理者研修に参加できた 職場内はリモートで研修参加している 外部研修の案内には目を通している 事故・ヒヤリハットの報告に取り組んでいる
--------	--

できていない点	研修内容を共有できていない スキルアップの為の研修に全く参加できていない 地域連絡会をいつ開催しているのか分からない スキルアップの研修は出でていない 外部研修に参加できていない
---------	---

次回までの具体的な改善計画	研修担当から職員に合った研修の促しをしていく、研修参加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 10 月 31 日
9. 人権・プライバシー	メンバー	常勤：3 名・非常勤：4 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めましたか？	4 人	3 人	1 人	1 人	7 人

前回の改善計画	就業時間後は個人情報に関するものを片づけ、個人情報保護について意識を高めていく
前回の改善計画に対する取組み結果	よくできている

◆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	身体拘束をしていない	7				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		6	1		7
④	必要な方に成年後見制度を活用している	2	3	1	1	7
⑤	適正な個人情報の管理ができている	1	6			7

できている点	虐待等は行っていない 個人情報に関する書類等は出しちゃなしにしない様に注意している 就業後の個人情報に関する書類は特に注意して扱っている 身体拘束・虐待等は行っていない
--------	---

できていない点	成年後見制度を理解していない 手が出そうになる事があった 利用者が近くにいる中で、個人名を出してミーティングをしてしまっている 利用者から「クソババア」と言われ、「クソババア」と言い返してしまった 暴言を吐かれた際に、感情のコントロールができず、腹がたった
---------	--

次回までの具体的な改善計画	ミーティングの際に利用者の個人名を指差し報告する（利用者名を呼ばない様にする）
---------------	---