

## 小規模多機能型居宅介護「サービス評価」総括表

法人名	社会福祉法人 博愛福祉会	代表者	大西 弘文	法人・ 事業所の 特徴	利用者・家族の要望に柔軟に対応するとともに、残存機能の維持向上・自立支援に努め、在宅生活が継続できるよう取り組んでいます。
事業所名	小規模多機能居宅介護 ゆとり庵魚住	管理者	大塚 由記		

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	人	人	人	1人	人	5人	人	6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>直接職員からの話を聞くことが出来ていないので、分からないことがある。</li> <li>常勤職員の人数が不明であった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の意見を取り入れるために、定期的にミーティングを行う。</li> </ul>
B. 事業所のしつらえ・環境			<ul style="list-style-type: none"> <li>鍵はかかっていないので自由に入出りできる。</li> <li>用事がないと入らないと思う。</li> <li>地域の方が入りやすいかどうか分からない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の行事やイベントに可能な限り参加して事業所を知ってもらい、開かれた事業所として認知していただくよう努める。</li> </ul>
C. 事業所と地域のかかわり			<ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ禍では直接的なかかわりは持ちにくい。</li> <li>どのように関わればいいのか分からない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の行事やイベントに可能な限り協力していく。</li> <li>地域活動に参加した際に、高齢者福祉に関する相談が出来ることを知ってもらう。</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>買物や行事の参加に連れて行ってきている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>より多くの利用者様に地域についての情報提供を行う。</li> <li>地域の社会資源を把握し活用方法について検討していく。</li> </ul>
E. 運営推進会議を活かした取組み			<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者以外の近隣の方との関りがどうなっているのか分からない。</li> <li>運営推進会議で、近隣の方の話題が上がっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域で気になる方との関りを、運営推進会議で報告する。</li> <li>運営推進会議で頂いた意見を改善に繋げた事例を報告する。</li> </ul>
F. 事業所の防災・災害対策			<ul style="list-style-type: none"> <li>防災、災害対策について、これまで運営推進会議の議題に上がったことがない。</li> <li>地域での防災訓練は実施していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>防災訓練についての情報交換が出来ていなかったため、施設から参加できる防災訓練の情報提供を依頼する。</li> </ul>

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和4年3月6日 (13:30~14:00)
------------------	-----	------------------------

1. 初期支援(はじめのかかわり)	メンバー	大塚、柴原、井上
-------------------	------	----------

## ◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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	人	人	人	人

前回の改善計画	
前回の改善計画に対する取組み結果	

## ◆ 今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目		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?		5	6	2	13
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?		7	4	2	13
③	本人がまだ慣れていない時期に、訪問や通いで声掛けや気遣いができていますか?	1	7	2	3	13
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?	4	5	2	2	13

できている点	200字程度で、できていること、その理由を記入すること
出来るだけ早く本人の状態を把握することに努め、その方の状態や性格に応じた対応を行い、不安を軽減している。また、必要に応じて柔軟なサービス変更を行い、本人・家族に必要な支援を行っている。職員が家族とコミュニケーションをとることで信頼関係を築き、情報交換を行いやすい雰囲気作りが出来ている。	

できていない点	200字程度で、できていないこと、その理由を記入すること
利用開始前のミーティングが不足していることで、事前の情報共有が出来ていない。利用開始後も申し送りノートを活用して情報の確認を行っているが、ミーティングの機会が少ないため、直接の申し送りが出来ていないところがある。現場職員では、コミュニケーションの取りにくい利用者や家族からは情報収集が出来ず、利用者の状態を把握できなかったり、本当に必要な支援が出来ていないことがある。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
ミーティングやカンファレンスを通して情報共有を試みている。職員の担当グループ制を採用しカンファレンスやミーティングを行いやすくして、情報を収集・発信に努めている。利用者本人との信頼関係の構築は、正職員が中心となり、家族との信頼関係は管理者・ケアマネジャーが中心となって職員全体で関わりを持ち、状態を把握して本当に必要な支援を行っていく必要がある。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和4年3月6日 (13:30~14:00)
------------------	-----	------------------------

2.「～したい」の実現 (自己実現の尊重)	メンバー	大塚、柴原、井上
--------------------------	------	----------

## ◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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	人	人	人	人

前回の改善計画	
前回の改善計画に対する取組み結果	

## ◆ 今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目		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?		2	5	6	13
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?		4	8	1	13
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	8	2	13
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	6	5	13

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
<p>本人とのコミュニケーションや介助中の話から、「本人の目標」や「～したい」ことを把握している。「目標」が明確になった方には、目標達成のための日々の関わりを実践し、その結果を記録に残したり申し送りを行うことで職員間で情報共有を行い、その後の対応に活かしている。</p>	

できていない点	200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること
<p>「目標」を把握するために本人・家族から話を聞く、フェイスシートやケアプランを確認するといった時間を業務中に取りにくいこともあり、「本人の目標」を把握できていない方が多く、そのため「当面の目標」も理解できておらず、その場のみの対応になってしまっている。また「目標」を把握していても、目標達成のための支援方法が分からなかったり、同じ支援を継続することが出来ていない。</p>	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<p>利用者それぞれのプラン内容を職員全体で共有し、目標達成を目指した統一した支援を継続して行うために、業務改善を行う必要がある。 情報を把握しやすくするためにフェイスシート・ケアプランは、更新時には職員に回覧し、各々が確認していく。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和4年3月11日 (13:30~14:00)
3. 日常生活の支援	メンバー	大塚、柴原、井上

## ◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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	人	人	人	人

前回の改善計画
前回の改善計画に対する取組み結果

## ◆ 今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目		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	1	4	7	13
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?	5	5	2	1	13
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?		2	2	9	13
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?	5	5	2	1	13
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?	3	6	2	2	13

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
<p>本人が出来ていることは自分でしてもらえような声掛けや支援に努め、本人の状態やペースに合わせた介助が行えている。既往歴や内服薬を把握して本人の状態を観察し、体調の変化やバイタルサインの異常を早期に発見できるよう「気づき」の力を高めようと努力している。状況や体調の変化に気づいた場合は、速やかに管理者、ケアマネジャー、看護師に報告し、指示を仰いで対応できている。</p>	

できていない点	200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること
<p>フェイスシートの確認が出来ておらず、利用者の生活歴や自宅での生活の情報の把握と理解が出来ていない。コミュニケーションを取りにくい方や、自宅での生活に関してなかなか話してくれない方、家族との信頼関係が築けていない方の場合、その方の背景や心情が理解できておらず、本当の想いを言語化できていないため、本来であれば自分で出来ることでも職員が介助してしまっている。</p>	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<p>フェイスシートの更新時に職員間で回覧し、その方の状態や生活歴を把握する。その情報をもとに、自分で出来ることは自分のペースで行ってもらえよう支援方法を統一すること、利用者それぞれの想いを言語化して、職員間で共有する。また自宅での様子や生活歴を話したくない方とは、話してもよいと思える信頼関係を築けるよう、接遇面を見直していく。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和4年3月11日 (13:30~14:00)
------------------	-----	-------------------------

4. 地域での暮らしの支援	メンバー	大塚、柴原、井上
---------------	------	----------

## ◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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	人	人	人	人

前回の改善計画	
前回の改善計画に対する取組み結果	

## ◆ 今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目		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	6	3	13
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	7	5	13
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	7	4	13
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？			2	11	13

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 アセスメントシートを活用し、本人や家族から情報収集を行って生活状況や生活歴を把握するよう努めている。馴染みのある店や、以前からのかかりつけの病院を利用したい要望があれば、可能な限り対応している。
--------	---

できていない点	200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること 訪問、送迎時に家族が不在であれば、本人から情報を得るしかなく、現在の生活スタイルは把握できても生活歴が把握できていなかったり、家族の要望が把握できていないためサービスに反映できていない。民生委員や地域の社会資源を把握していなかったり、興味を持っていない職員がいる。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) コロナ禍において、地域での生活における支援の方法について、今後も模索している必要がある。職員によっては、その方の生活を支援するために、現在の生活スタイルだけでなく、過去の生活歴を知ることも重要であることを理解しておらず、情報収集を意識していない職員がいる。ミーティングなどを通して、社会資源の把握に努め共有していく必要がある。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和4年3月13日 (14:00～15:00)
------------------	-----	-------------------------

5. 多機能性ある柔軟な支援	メンバー	大塚、柴原、井上
----------------	------	----------

## ◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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	人	人	人	人

前回の改善計画	
前回の改善計画に対する取組み結果	

## ◆ 今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目		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	2	4	6	13
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	10	1		13
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？	6	6	1		13
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	5	4	1	13

できている点	200字程度で、できていること、その理由を記入すること
<p>管理者とケアマネジャーが中心となり、利用者、家族の望む生活を実現するために、必要なサービスを過不足なく提供できるよう調整を行っている。また、日々の利用者の状態の変化に速やかに気づけるよう注意し、何か変化があれば記録に残し、他職員に申し送りを行っている。多職種、他事業所間の連携を取り、利用者の状態に変化があった場合でも、その時の必要に応じたサービスが柔軟に提供できるように体制を整えている。</p>	

できていない点	200字程度で、できていないこと、その理由を記入すること
<p>利用者の状態の変化を職員個別に申し送りしており、全体でのミーティングの時間がとれていないため、情報の共有や支援方法の統一が出来ていないことがある。ニーズを把握していないため、妥当なサービス提供が行えていないのか判断できていない。利用者の状態変化に気づいても、その際にどのようなサービスが妥当かを判断する方法が分からない、地域の資源を理解しておらず活用方法が分からない職員もいる。</p>	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<p>勤務日数が少ない、勤務時間が短い等の勤務形態の都合上、利用者の日々の細かい変化に気づきにくい、申し送りを受ける時間がない、記録の確認が後回しになってしまう職員がいるため、情報の伝達方法を再確認し効率的な方法を実施する。最新のフェイスシートやケアプランを回覧、ニーズを把握してサービスの必要性、妥当性を随時検討し、その結果を職員間で共有する。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和4年3月13日 (14:00~15:00)
------------------	-----	-------------------------

6. 連携・協働	メンバー	大塚、柴原、井上
----------	------	----------

## ◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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	人	人	人	人

前回の改善計画	
前回の改善計画に対する取組み結果	

## ◆ 今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目		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	12	13
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	11	13
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？			2	11	13
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？				13	13

できている点	200字程度で、できていること、その理由を記入すること
<p>その他のサービス機関との会議には、管理者とケアマネジャーが参加している。必要な情報については他職員に伝達している。同様に自治体、地域包括支援センターとの会議にも管理者とケアマネジャーが参加しており情報交換を行っている。コロナ禍においては、会議形式のものが減っており、事業所内での役割分担も行う必要がある。</p>	

できていない点	200字程度で、できていないこと、その理由を記入すること
<p>その他のサービス機関、自治体や地域包括支援センターとの会議には、現場職員が参加することが難しく、管理者やケアマネジャーからの情報伝達のみとなっている。職員からの発信で地域の活動やイベントの情報を得ているが、それ以外の活動やイベントには参加できていないこともある。見学に来る訪問者の受け入れはコロナ禍においても行っている。</p>	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<p>その他サービス機関等との会議への参加は、管理者とケアマネジャーが参加するもので、他職員が参加することはないが、内容によっては、他職員も参加しやすいように業務改善を行う。参加できない場合でも、意見や情報を求めて間接的にでも情報を共有していきたい。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和4年3月13日 (14:00～15:00)
------------------	-----	-------------------------

7. 運営	メンバー	大塚、柴原、井上
-------	------	----------

## ◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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	人	人	人	人

前回の改善計画	
前回の改善計画に対する取組み結果	

## ◆ 今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目		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？			2	11	13
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	2	6	4	13
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？			5	8	13
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？			6	7	13

できている点	200字程度で、できていること、その理由を記入すること
利用者、家族からの意見や苦情があった際は、速やかに事業所に報告して対応策を検討している。同様に地域の方からの意見や苦情があった場合も事業所に報告して、運営に反映している。事業所の在り方について職員から意見があった場合は、出来る限り運営方針に反映している。	

できていない点	200字程度で、できていないこと、その理由を記入すること
利用者、家族からの意見や苦情の報告を受けても、家族間の問題や制度上の問題のため反映できないこともある。地域との関りが薄いため、地域からの意見を聞き取ることが出来ていない。そのため地域と協働した取り組みが行えていない。入職から日が浅いと、日常業務を覚えることが優先になり意見を出す余裕がなく、慣れたころには事業所の方針だと理解して意見を出すことがない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
事業所の運営方針に対して、自由な意見を出せる組織風土を作る必要がある。利用者、家族からの意見や苦情を受けた際は、職員間でミーティングを行い、出来る限り運営に反映できる方法を検討する。地域との関りを密にして、地域の方からの意見や苦情を集めやすい体制を整える。	



事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和4年3月13日 (14:00～15:00)
------------------	-----	-------------------------

8. 質を向上するための取組み	メンバー	大塚、柴原、井上
-----------------	------	----------

## ◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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	人	人	人	人

前回の改善計画	
前回の改善計画に対する取組み結果	

## ◆ 今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目		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	6		13
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	4	8	13
③	地域連絡会に参加していますか			3	10	13
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか			3	10	13

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
職場内研修は、毎月の動画研修を取り入れており全ての職員が受講し、記録を残している。職場外の研修については、リモート研修で受講できる環境は整っている。	

できていない点	200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること
外部研修に参加したい意欲はあっても、日常業務の優先や勤務形態の都合上、勤務時間内での研修への参加が難しい職員がいる。地域との連絡会には管理者が参加するものと考えているため、連絡会の情報を確認することもない。職員間で意識の違いがあるため、同じ情報を申し送ってもリスクマネジメントに活かせていないことがある。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
外部研修への参加を自発的に希望できる組織風土を作る必要がある。希望者に対しては、勤務調整などを行いできる限り研修への参加の機会を確保する。地域連絡会には引き続き管理者、ケアマネジャーが参加するが、連絡会の情報を周知し、職員からも意見をまとめて連絡会に対する意識を持たせる。リスクマネジメントに関して、全職員が同じレベルで意識を統一できるように研修を行う。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和4年3月13日 (14:00~15:00)
------------------	-----	-------------------------

9. 人権・プライバシー	メンバー	大塚、柴原、井上
--------------	------	----------

## ◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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	人	人	人	人

前回の改善計画
前回の改善計画に対する取組み結果

## ◆ 今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目		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	8	5			13
②	虐待は行われていない	10	3			13
③	プライバシーが守られている	5	7	1		13
④	必要な方に成年後見制度を活用している	5	4	3	1	13
⑤	適正な個人情報の管理ができている	5	5	3		13

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、虐待の防止、プライバシーの保護、個人情報の管理は法人全体で取り組んでおり、研修体制も整備されている。	

できていない点	200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること
利用者の前で、職員同士で他利用者のプライバシーや個人情報に関する話をしていることがある。成年後見制度については、現場職員が直接関わる機会が少なく理解が進んでいない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
身体拘束、虐待の防止、プライバシー、個人情報の保護についてさらに理解を深めるために、法人内の委員会を基に現場職員への注意啓発を行っていく。日常業務の中で本人を含めた職員の対応で、疑問に感じるがあれば速やかに管理者とケアマネジャーに相談する体制を整える。	