

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	有限会社エフ	代表者	西村 元裕	法人・事業所の特徴	地域密着型の特性を活かし、デイサービスを中心に同じ地域に住む皆様とケアの下決添ムな空間、時間の提供に努めております。個別ケアに力を入れており、ご利用者様お一人お一人のニーズを大切にサービス提供を行っております。 毎日3食温かい出来立ての食事の提供をしております大変ご好評いただいております。
事業所名	小規模多機能ホーム つながりの家	管理者	東 哲也		

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	2人	1人	1人	1人	人	4人	1人	10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	研修参加は継続しつつ今後はミーティングの内容充実を図っていく。	研修参加は変わらず最低限ではあるが参加できている。ミーティングではご利用者様の対応についての議論時間を増やし充実を図った。	<ul style="list-style-type: none"> <li>どのような研修を行ったか結果報告などがあると尚良い。</li> <li>利用者に対し真剣に取り組む姿勢が見えてよい。</li> </ul>	施設内研修だけではなく職員の資格獲得に向けた研修にも力を入れていきたい。
B. 事業所のしつらえ・環境	職員がご利用者様にしっかり付き添い玄関を開放していても大丈夫な環境作りに力を入れる。	営業やご家族様等来所いただく方が多いので開けっ放すことは難しいが積極的に外気浴に出るようにはしている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>防犯と快適さのようなものは折り合いが難しい問題。利用者の事を考え、上手な落としどころを見つけてください。</li> </ul>	玄関開放に関しては現状できる限りの対応はしているので、次回からは「事業所に入りやすい空間」作りに力を入れたい。
C. 事業所と地域のかかわり	前回同様、地域の方にご参加いただけるようなイベントを実施できるようにする。	地域の方々にご連絡させていただくようなイベントを開催する事は出来なかった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>どんなイベントをしているのか全く分からない。</li> <li>運営推進会議に参加していると報告は聞けるが参加していない地域住民への発信ももう少し有っても良いのでは。</li> </ul>	イベントはあくまで事業所が地域と関わる為の一手段なので、イベントに固執せず地域と関わる方法を柔軟に模索する。
D. 地域に向いて本人の暮らしを支える取組み	一人でも二人でもまずは実行する事を目標にご利用者様ゆかりの地など巡るなど行動する事に重点を置く。	ドライブがてら昔住んでいた地域に出かけ、昔を思い出し懐かしんで頂いた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>こう言う事は大切だと思うので実践してってください。</li> <li>項目Cと同様、職員が頑張ってくれていることが地域に見えにくい。素晴らしい事なのでもっと発信してほしい。</li> </ul>	この項目に終わりではなく継続していく事が大切なのでこれからも実行していく。その中であらたに取り組むべき内容を見つけていく。
E. 運営推進会議を活かした取組み	参加させて頂く事がまだまだ少ないので積極的に参加していく。地域交流の観点からも外に目を向けるきっかけにしたい	地区の餅つきイベントに参加させて頂きました。防災訓練には参加できなかった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域、地区のイベントは随時連絡をまわすようにするのでまた検討して参加ください。</li> </ul>	今年度参加できなかった防災訓練にも来年度は参加できるよう調整する。
F. 事業所の防災・災害対策	引き続きマニュアル作成に努力します。避難訓練は定期的に行います。	津波時の避難マニュアルを作成し市に提出しました。地震を想定した避難訓練を実施しました。	<ul style="list-style-type: none"> <li>有事の際には頼りにしています。</li> <li>訓練を活かすような出来事は無いに越したことはありませんがいざという時訓練は活きるはず。やってやり過ぎな事は無いのでどんどん行って下さい。</li> </ul>	避難訓練のパターンが決まってきているので、通常の想定外の内容を織り込んだ訓練を実施する。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 11 月 30 日 (19:00~21:00)
------------------	-----	---------------------------------

1. 初期支援 (はじめのかかわり)	メンバー	12 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?	5 人	7 人	人	人	12 人

前回の改善計画	ミーティングの時間が夜なので参加できない職員が居るため、連絡ノートを使い情報共有を密に行っていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	初期の情報共有に関しては改善計画通り連絡ノート・ミーティングにて以前より情報共有が出来るようになっていく

◆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?	5 人	7 人			12 人
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?		10 人	2 人		12 人
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?	2 人	8 人	2 人		12 人
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 人	7 人	4 人		12 人

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>常に新しい情報は連絡ノートにて情報共有を図り職員に既読の徹底を図っている</li> <li>ご利用初期段階の不安を多く抱えたご利用者様に積極的に声掛けを行っている</li> <li>送迎の時間を有効利用しご利用者様のニーズやバックグラウンドの聞き取りに当てている</li> </ul>	

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>フロアの介護職員は家族様と接する機会が少なく直接家族様の不安やニーズを聞き取ることは出来ない</li> <li>不安感のあるご利用者様に気づいても必ず迅速に対応し、ゆっくりと気持ちを聞き取る時間が取れない事が有る</li> <li>不安・不穏になられているご利用者様の思いの内容によってはかける言葉が難しく対応が後手になる</li> </ul>	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
<p>情報共有は出来てもその情報を活かすのようにご利用者様一人一人と関わっていかねばならないか、共有できた情報を元にそれぞれのご利用者様に対しどのような声掛け・補助・介助を行っていくべきなのかを職員個人個人が良く考え、スキルアップにつなげていく。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 11 月 30 日 (19 : 00～21 : 00)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 12 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	2 人	人	12 人

前回の改善計画  
出来る限りご利用者様に平等に関われるようにする

前回の改善計画に対する取組み結果  
午前中は業務に時間がかかりご利用者様からの声が出るタイミングによって対応出来る事と出来ない事に差が出てしまう事が多くある。その時その場で対応は難しくても時間を置いてから出来る限り対応する努力は行っているが、平等という目標に対してはまだ改善の余地はある。

◆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?		3 人	9 人		12 人
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	1 人	3 人	8 人		12 人
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 人	8 人		12 人
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?		4 人	7 人	1 人	12 人

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  
現状で出来る範囲内では平等に対応できている  
本人の「～したい」という思い、行動に対し関わりを持つ努力をしている。

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  
当面の目標が把握できていない

次回までの具体的な改善計画 (200 字以内)  
平等に対応出来ているという職員とまだもう少し出来ていないという職員の感覚に差がある。  
ライフサポートプラン、ケアプランを活用しご利用者様一人一人のニーズを把握し、みんなと同じにするという「平等」と、それぞれのニーズに対して一生懸命取り組むという「平等」とを考え取り組むようにする。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 11 月 30 日 (19:00~21:00)

3. 日常生活の支援

メンバー 12 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	10 人	2 人	人	12 人

前回の改善計画	記録の書き方を徹底していく事により、ご利用者様の生活を把握する。
前回の改善計画に対する取組み結果	前回の評価時に比べるとかなり記録は良くなっているがまだまだ時間帯によって抜けも多く改善の余地はある

◆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?		1 人	8 人	3 人	12 人
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 人	7 人			12 人
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?		8 人	4 人		12 人
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?	2 人	10 人			12 人
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 人	7 人	3 人		12 人

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 本人の変化に気づくため声掛けや記録の読み返しなど行えている
--------	--

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 記録の書き方が難しい。気持ちの変化に気づいても即自的に対応は出来ていない。 せっかくご利用者様に沢山関わっても記録が言葉足らずで第 3 者が見ればそっけない対応をしている、ほったらかしにしている等誤解を与えてしまう気がする。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内) 前回同様、出来る限り書き方の統一と生活状況が把握できるような記録の書き方を考え、職員間で共有する
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 11 月 30 日 (19 : 00～21 : 00)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 12 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	6人	人	12人

**前回の改善計画**  
 ご本人様、ご家族様との関わりをもっと密に持ち以前からの生活スタイルを少しでも保てるように支援していく。どの職員も同じレベルでご利用者様の情報を持ち、だれが対応しても変わらない支援が出来るようにする。

**前回の改善計画に対する取組み結果**  
 各職員考えて対応はしているが「どの職員が対応しても変わらない支援」とまではいかない。得られる結果はどの職員が対応しても同じにすることは大体できるが声の掛け方、説明の仕方、会話の密度などが様々で結果は出せても過程に差が有る。

◆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?		4人	7人	1人	12人
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?		3人	7人	2人	12人
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?		1人	9人	2人	12人
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?			8人	4人	12人

**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  
 ・会話の持てるご利用者様とは入浴中、送迎中などを利用して家での生活状況や過去の生活について  
 ・本人様より情報を得ている。得た情報で役立つような内容は情報共有している。

**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  
 ・会話にて意志疎通が持てないご利用者様の生活状況は会話の持てるご利用者様に比べると把握できていない。  
 ・必要な地域資源の把握は出来ていない。  
 ・どのような過程を踏むことで分け隔てなくご利用者様に支援できるのかマニュアルが有るわけではないし職員もご利用者様も多種多様な性格が有り対応を1本化する事は非常に難しい。  
 臨機応変とすると結局過程に差異がでる。

**次回までの具体的な改善計画** (200字以内)  
 あの職員は良い、あの職員は良くないといった評価ではなく「つながりの家の職員」は素晴らしいとご利用者様、ご家族様、地域の方々に感じて頂けるようになるにはどうしていけば良いか、その筋道を次回までに考えていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 11 月 30 日 (19 : 00～21 : 00)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 12 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	7人	3人	人	12人

前回の改善計画	ご利用者様の変化に気づくため関わりをもっと持ち、変化に気づいた時は、身近な職員だけでなくご家族様や医療関係などとも情報共有を図っていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	変化に気づいた時には職員、家族様、医療機関と情報共有し出来る限りの連携を図れている。

◆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	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?		2人	7人	3人	12人
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?	4人	7人	1人		12人
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人	9人			12人
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人	7人	2人		12人

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>ご利用法に関してのニーズにはおおむね応えられている。少しの変化にも気づけるようにミーティングや連絡ノート、申し送りノートにてその都度情報共有出来ている。</li> <li>ご利用者様のその日の気分や体調に配慮し出来る範囲で柔軟に対応している。</li> </ul>	

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>地域資源の活用があまりできていない。どうしても満床になってしまう曜日が有り宿泊サービスのご利用を調整させて頂くことが有る。</li> </ul>	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<p>情報共有は出来ているが、得た情報を有効利用し必ずしも柔軟な支援が出来ているとはまだ言えない。色々な情報を共有できるからこそもう一步踏み込んだサービスに繋がるような具体案を見つける。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 11 月 30 日 (19 : 00～21 : 00)

6. 連携・協働

メンバー 12 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	2 人	4 人	6 人	12 人

前回の改善計画	自治体、町内会などの活動に参加して地域の情報を知り得て施設内で活かせるようにする。
前回の改善計画に対する取組み結果	2 年間にわたり同じ改善計画を上げてきたが未だに数えるくらいしか活動に参加できていない。

◆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	その他のサービス機関（医療機関、訪問看護、福祉用具等他事業所）との会議を行っていますか？		2 人	4 人	6 人	12 人
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？			5 人	7 人	12 人
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 人	8 人	12 人
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？			5 人	7 人	12 人

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 他の情報機関などとの会議等は管理者が代表で参加し得た情報は職員が閲覧できるように資料などを開示している。
--------	---

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 地域イベントなどの情報が少ない。 地域の方々が訪れてくれることはほとんどない。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内) 管理者が得てきた情報の共有を強化し、職員全員がどのような地域資源が有るのかを把握する。 その上で参加できるイベントなどをピックアップし行動する。 並行してボランティアを招いて施設内のイベントも行う。
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 11 月 30 日 (19 : 00～21 : 00)

7. 運営

メンバー 12 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	2 人	4 人	6 人	12 人

前回の改善計画  
地域に必要とされる拠点として機能していけるように地域のご意見も伺い、事業所作りに反映していく。

前回の改善計画に対する取組み結果  
地域と交流が持てていない。

◆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 人	2 人	6 人	3 人	12 人
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?	2 人	6 人	2 人	2 人	12 人
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 人	4 人	3 人	12 人
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?			7 人	5 人	12 人

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

- ・ご利用者様、ご家族様の意見、苦情などには迅速に対応をしている。
- ・職員として事業所に対して考えを言うことは出来る。

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

- ・出来ていない点というか良い事ではあるが地域からの苦情等は無いので運営に反映させる内容がない。
- ・地域に対してなにかしら積極性を持って取組みを行っていない。

次回までの具体的な改善計画 (200 字以内)

とにかく何かで地域との交流を持つきっかけを作ることが重要。  
つながりの家主催で地域に向けたイベントを開催し交流のきっかけを作る。



事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 11 月 30 日 (19 : 00～21 : 00)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 12 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	4 人	6 人	2 人	12 人

前回の改善計画	外の研修に参加した職員や資格保有者による発表、研修を実行して職員のスキルアップにつなげる
前回の改善計画に対する取組み結果	研修に参加しても施設全体のスキルアップに十分繋がっているとは言えないが少しずつは新しい事を取り入れ柔軟な対応のスキルに繋がっている。

◆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	研修 (職場内・職場外) を実施・参加していますか	1 人	6 人	2 人	3 人	12 人
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	3 人	1 人	4 人	4 人	12 人
③	地域連絡会に参加していますか			5 人	7 人	12 人
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	2 人	3 人	6 人	1 人	12 人

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 職員個々で研修を受け個人のスキルアップにはつながっている。 リスクマネジメントには意識的に取り組み、記録にも残している。
--------	--

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 全職員に何かしら研修を受けてもらう事は出来ていない。 地域連絡会に参加したことがない。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内) 「リスクマネジメントとは」という事を掘り下げ基本的な知識から現状のつながりの家を題材にリスクマネジメントに取り組んでいく。
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 11 月 30 日 (19 : 00～21 : 00)

9. 人権・プライバシー

メンバー 12 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	8 人	3 人	1 人	12 人

前回の改善計画	記録の保管方法を考えることと、言葉使いや態度に関して丁寧さを意識しより良いサービスに繋げていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	言葉使い、態度は平時であれば以前より丁寧さを意識して対応できているが、忙しい時間帯などには荒が出てくるのもっと高い意識改革が必要。

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

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 ご利用者様への対応時の言葉使いには十分注意している やむおえない状況以外身体拘束につながることは行っていない。(転落防止のベッド柵等)
--------	---

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 業務に追われたり、あまりに繰り返しが多い内容に関してはそっけない対応をしてしまうことが有る。 サービス評価を取り組むようになった初めの時からだが成年後見制度が良くわからない。 虐待について常識的に「これは虐待だ」と誰でもわかることは決して行っていないが、気づかないうちに言葉のやり取りや介助のやり方で虐待に分類されることを行っていないか自信がない。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内) 身体拘束・虐待・プライバシー、それぞれについての施設内研修を行い、職員が共通の知識をもつ。
---------------	--