

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 秋桜会	代表者	三島木 健	法人・ 事業所 の特徴	職員と利用者が「介護する側、される側」という関係ではなく、共に過ごす時間を大切にし、今「何に困っているのか」に着目して支援している。 小規模多機能型居宅介護のメリットが十分に活かすことができるよう一人ひとりの生活に合わせた柔軟なサービスを提供している。地域行事や活動に積極的に参画し、地域とのつながりを大切に運営している。定着率がよく、永年勤務する職員が多い。
事業所名	よりそいホーム	管理者	筒井 慈子		

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
	1人	1人	1人	0人	3人	0人	0人	8人	2人	16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	自己評価での改善点を評価のためではなく、来年度の実践へ活かせるように話し合う機会をつくる。	スタッフが定着しているので、目標に沿って実践できていると思う。	・スタッフが自己評価を行うのは大変だと思うが、きちんと取り組んでいる。 ・地域へ出向いた行事やイベント、防災訓練などを自己評価表に付記して配布してもらえると評価の参考になると思う。	・毎月のスタッフ会議等でサービス評価の振り返りや改善計画の進捗状況を確認していく。 ・サービス評価において実施した行事やイベントなどをわかりやすく添付資料として提示する。
B. 事業所のしつらえ・環境	平成 30 年 9 月で開設 10 年が経過するため、修繕が必要なものについては計画的に臨時対応していく。	扉の建具修繕や防犯カメラの設置を行い、利用者の安全に配慮した。	・日中は事業所の門扉や玄関の施錠はしていなかった。 ・修繕は常に行き届いていると思う。 ・職員の笑顔が絶えず、いつでも施設に入りやすい雰囲気である。	・利用者が使いやすく、安全に開閉できるように居室の折り戸を引き戸に修繕する。 ・トイレの床と便器の隙間の汚れ対策を検討する。
C. 事業所と地域のかかわり	接遇マナーを職員一人ひとりが十分に意識し、地域からの信頼を深める。	接遇マナーの内部研修を行い、一人ひとりが意識して実践した。	・秋桜カフェの開催等で地域にはよく知られている。 ・どんなことでも気軽に相談できる。 ・長寿会との連携がよいと思う。	・地域の活動に積極的な参加を心がけ、地域との交流を深める。 ・満足度調査アンケート結果により、さりげない気配りができるように全職員で再度自分の行動を振り返り、実践することを心がける。
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	特に独居の利用者がどんな方と交流があるのか、利用日以外の暮らしを意識して、気づきの目がもてるようにする。 登録者以外の近隣住民の方々の困りごとにも耳を傾け、要望等に協力できるようにしていきたい。	独居の方が増えており、利用日以外の暮らしを知るために近所の方からの関わりを訪問のスタッフがさりげなく伺っている。	・独居の方に関して、地域の方、地域包括支援センターを含めた会議を行っている。 ・地域包括支援センターに相談する前に秋桜会へ電話した方が早くてすぐ対応して下さった方がいた。	・継続して、地域の行事やイベントに参加する。 ・支援が必要になる前から長寿会等を通して、交流を図るイベントを企画する。
E. 運営推進会議を活かした取組み	地域の心配な方がいれば、必要に応じて相談に応じたり、地域包括と連携を図っていく。そのためにも普段から地域に目を配る。	居宅支援のケアマネージャーや地域包括支援センターからの紹介で情報を得て、相談を受けることが増えている。	・緊急性の高い事例については、すぐにサービスにつなげており、運営推進委員会で事例検討に至らないケースが多い。	・運営推進会議でテーマを掲示して意見交換を行い、運営の改善につなげていく。 ・運営推進会議の議事録を職員に回覧し、内容を把握する。
F. 事業所の防災・災害対策	来年度も訓練の案内を運営推進委員のメンバーにお知らせして、参加の協力をいただく。 近隣住民参加の防災訓練の協力体制について意見交換し、地域の方々と協働に努める。	防災訓練の案内を送付し、ご都合のよい委員さんには参加いただいた。	・停電や災害時に使用できる足踏式吸引器を備えているので、災害時、要支援者の受け入れが可能である。 ・以前は看護師が 1 人で、介護職員の喀痰吸引の研修修了者もおらず、ご家族に来ていただくこともあったが、現在は看護師 3 名体制で研修修了者も増えている。 ・地域の防災訓練に参加している。	・地域の消防団員や町内会と協力して、防災訓練などの企画を考えていく。 ・地域の防災会議に参加して、災害時の支援体制を PR する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 31 年 3 月 11 日 (13 : 00～15 : 00)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー

◆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	13 人	2 人	0 人	16 人

前回の改善計画	記録のソフトを活用して、情報をスムーズに共有できるようにする。
前回の改善計画に対する取組み結果	業務の申し送り事項については記録ソフトを活用した。

◆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	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?	6	10	0	0	16
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?	5	10	1	0	16
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?	9	4	3	0	16
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?	8	7	0	1	16

できている点	サービス利用開始時、家族や本人から困り事を聞いたり、基本情報を回覧して職員間で共有している。また、本人の様子や状態に配慮し、不安等なく過ごせるように声かけしている。
--------	--

できていない点	入浴の情報は昨年度まで手書きの紙面で情報を確認していたが、パソコン、iPad を使用するようになり同時に複数で使用できない環境のため、情報確認ができにくい場合がある。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	効率よく記録ソフトを使えるように再度確認し、学習する機会を設ける。
---------------	-----------------------------------

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 31 年 3 月 11 日 (13 : 00 ~ 15 : 00)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー

◆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?	4 人	10 人	2 人	0 人	16 人

前回の改善計画	意思疎通やコミュニケーションが難しい利用者に対しても、目標や課題を意識して、関わりをもてるようにする。
前回の改善計画に対する取組み結果	利用者に合った体調管理や声かけ、日々の変化などに気づくことができた。

◆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	「本人の目標 (ゴール)」がわかっていますか?	2	13	1	0	16
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	2	12	2	0	16
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	11	2	0	16
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?	3	10	3	0	16

できている点	利用者のいつもとは違う様子や言葉に気づくよう心がけ、スタッフ会議や社内連絡ノート等で共有している。
--------	---

できていない点	利用者に関する情報の把握が不十分な面がある。
---------	------------------------

次回までの具体的な改善計画	要支援から要介護 5 の幅広い方が利用されているため、一人ひとりのもっている能力を活かし、ご要望に応じたサービスを提供する。
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 31 年 3 月 11 日 (13 : 00～15 : 00)

3. 日常生活の支援

メンバー

◆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?	1 人	12 人	3 人	0 人	16 人

前回の改善計画  
経験の浅い職員にも介護技術だけでなく、本人の暮らしの把握ができるよう、時間を設けて伝えていく。

前回の改善計画に対する取組み結果  
カンファレンスの開催日時を夕方から日中に変更し、出席率が上がったことで利用者の全体像が把握しやすくなった。

◆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	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	8	6	1	16
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	11	0	0	16
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?	6	8	2	0	16
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?	7	8	1	0	16
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	9	1	0	16

できている点  
担当者を常勤職員だけでなく、パート職員にもつけることでより多くの情報を得られるようにした。個々に合わせた食事、入浴、排泄等の介助を行い、対応している。

できていない点  
利用日の少ない利用者や発語が困難な利用者については、自宅での生活や以前の暮らしを把握することが不十分である。

次回までの具体的な改善計画  
利用日の少ない利用者や発語が困難な利用者についての情報を積極的に話しかけたり、家族から話を聞いて収集し、スタッフ会議や社内連絡ノートで共有する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 31 年 3 月 11 日 (13 : 00 ~ 15 : 00)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー

◆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	10 人	4 人	0 人	16 人

前回の改善計画
特に独居の利用者がどんな方と交流があるのか、利用日以外の暮らしを察する気づきの目がもてるように意識する。
前回の改善計画に対する取組み結果
ケアマネージャーや対応したスタッフから得た気づきをスタッフ会議や社内連絡ノートに共有することができた。

◆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	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?	3	9	4	0	16
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	9	5	1	16
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	9	6	1	16
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	7	6	2	16

できている点
近所や別居の親族との関わりなどを日常会話の中で聞き出している。訪問看護などの他事業所の記録から情報を把握している。

できていない点
独居の利用者がどんな方と交流しているのか、利用日以外の暮らしを十分に把握することは難しい。

次回までの具体的な改善計画
本人を身近で支えたり、心配している方々の存在の情報を集め、自宅での暮らしを支援していく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 31 年 3 月 11 日 (13 : 00 ~ 15 : 00)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー

◆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?	2 人	11 人	2 人	1 人	16 人

前回の改善計画	ケアマネージャーだけでなく、他の職員も地域にどのような資源があるのか知る機会をもつ。
前回の改善計画に対する取組み結果	スタッフ会議や社内連絡ノート等で地域の様々な資源を組み合わせた支援計画を他の職員にも周知することができた。

◆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?	6	6	3	1	16
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?	7	7	1	1	16
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?	8	5	2	1	16
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?	9	5	1	1	16

できている点	本人の状況や家族の希望を考慮して、緊急時にも通い、泊まり、訪問、時間延長等、柔軟に組み合わせた対応をしている。訪問看護や訪問診療、訪問鍼灸やマッサージ等、本人の状態や希望に合わせて支援計画に取り入れ、対応している。
--------	---

できていない点	利用者の情報が多岐にわたり、スタッフ間での共有理解が難しいことがある。他の事業所との連携はあるが、全スタッフが把握できている訳ではない。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	スタッフ会議や記録ソフトを活用して、スタッフ間の情報の共有度、理解度を上げる。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 31 年 3 月 11 日 (13 : 00～15 : 00)

6. 連携・協働

メンバー

◆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?	2人	8人	3人	3人	16人

前回の改善計画  
運営推進委員等で地域の課題について意見交換する機会を作る。

前回の改善計画に対する取組み結果  
運営推進委員で地域の課題について意見交換されているが、全職員に対する周知が難しい状況である。

◆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	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？	2	6	2	6	16
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？	3	2	3	8	16
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？	7	6	2	1	16
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？	7	4	3	2	16

できている点  
地域との交流や協力（夏祭り、防災訓練、子供会、保育園との交流会、学校の職業体験、長寿会の健康教室、認知症サポーター養成講座等）はできている。

できていない点  
職務として参加している職員もいるが、関わりが難しい職員もいる。

次回までの具体的な改善計画  
参加している職員以外にも必要に応じて情報を共有し、意見交換する機会を作る。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 31 年 3 月 11 日 (13 : 00 ~ 15 : 00)

7. 運営

メンバー

◆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?	1 人	13 人	1 人	1 人	16 人

前回の改善計画  
運営推進会議での意見交換等を職員間でも共有し、運営に反映させていく。

前回の改善計画に対する取組み結果  
運営推進会議での意見交換は議事録の回覧やスタッフ会議で共有した。

◆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?	3	8	3	2	16
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?	3	12	0	1	16
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?	3	10	2	1	16
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?	3	7	4	2	16

できている点  
満足度調査での指摘や家族、地域からの意見などは管理者、リーダーに報告し、社内連絡ノートやスタッフ会議で共有し、再発防止に取り組んでいる。

できていない点  
運営推進会議に参加する機会のない職員は地域の要望、課題に対しての意識が低い。

次回までの具体的な改善計画  
運営推進会議での意見交換等を共有し、運営に反映させていく。よりそい主催のイベント等で地域住民との交流の機会を持つ。



事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 31 年 3 月 11 日 (13 : 00～15 : 00)

8. 質を向上するための取組み

メンバー

◆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?	3 人	12 人	0 人	1 人	16 人

前回の改善計画  
研修時間を参加しやすい時間帯にしたり、スキル別に設定するなど工夫する。  
ヒヤリハット報告書の改善点をさらに具体的に検討できるようにする。

前回の改善計画に対する取組み結果  
スタッフ会議の時間を夕方から日中に変えることで、パート職員等にも参加しやすい環境を作ることができた。  
ヒヤリハット報告書の改善策は共有できているが、具体的な効果があるかは不十分である。

◆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	研修 (職場内・職場外) を実施・参加していますか	6	5	4	1	16
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	8	2	3	16
③	地域連絡会に参加していますか	1	4	3	8	16
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	6	7	2	1	16

できている点  
内部研修や外部の研修に参加し、スキルアップを図ることができている。  
ヒヤリハット報告書を社内連絡ノートに回覧したり、スタッフ会議で報告することで共有している。

できていない点  
ヒヤリハット報告書を全員で検討し、改善策の効果を検証することが不十分である。

次回までの具体的な改善計画  
改善策についてスタッフ間で話し合い、検討する機会を持つ。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 31 年 3 月 11 日 (13 : 00～15 : 00)

9. 人権・プライバシー

メンバー

◆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?	4 人	12 人	0 人	0 人	16 人

前回の改善計画
個人 ID、パスワードを使用した記録ソフトを導入し、パソコン上での情報共有をスムーズに行い、情報の管理を適正に行う。
前回の改善計画に対する取組み結果
記録ソフトの導入により、情報の共有、管理は適正に行っているが、スムーズに行われていない面もある。

◆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	身体拘束をしていない	13	3	0	0	16
②	虐待は行われていない	14	2	0	0	16
③	プライバシーが守られている	8	8	0	0	16
④	必要な方に成年後見制度を活用している	3	6	2	5	16
⑤	適正な個人情報の管理ができて いる	7	9	0	0	16

できている点
身体拘束、虐待は行われていない。プライバシーに配慮したケアが行われている。

できていない点
成年後見制度の活用している利用者がおらず、制度を知る機会が少ない。 パソコン、iPad の台数が限られており、スタッフが情報をスムーズに得ることが難しい場合もある。

次回までの具体的な改善計画
近親者が遠い利用者もあり、適時、成年後見制度を導入していく必要がある。 パソコンの使用法について再度見直し、学習する機会を設ける。