

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	姫路医療生活協同組合	代表者	西村 哲範	法人・事業所の特徴	「その人らしく気持ちよく生きる」を理念に在宅で暮らし続けることを医療と介護のサービスで一体的に支えます。事業所はこの春まる5年を迎えました。ホールは窓から陽光が入り明るく開放的な空間でゆったりと過ごして頂けます。訪問、通所、宿泊を柔軟に組み合わせ「その人らしさ」を支え続けます。
事業所名	小規模多機能ホーム野里	管理者	辰田 美由起		

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	1人	3人	0人	0人	1人	0人	2人	0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			日頃から職員間で問題点を話し合い、考えながら仕事に当たっている事が確認できた。	
B. 事業所のしつらえ・環境			南面に大きな窓があり開放感があり明るい。清潔感があり気持ちよくくつろげる。静かで落ち着ける空間になっている。	
C. 事業所と地域のかかわり			だんだん年を取る事で事業所が身近になってきた。近くにありいつでも聞けるという安心がある。	利用者と地域の中に散歩や買い物支援などで出かける機会を増やす。実際の活動を知って頂く機会にもなり利用者の活動性も上がる
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み			事業所でのサービス以外に訪問サービスについて具体的な内容を知ることによって生活を支援するイメージを持つことができた。	
E. 運営推進会議を活かした取組み	地域の安心拠点として介護や地域の困りごとなどを相談しやすい仕組みをつくり会議で発信していく。	介護相談の職を目安に地域の方が相談に来られた。会議の中でも困りごとに対して介護保険サービスをわかりやすくお伝えしている。	定期的な会合で地域の高齢者や利用者の様子を確認し合えることで地域の問題点が見えてくる。	
F. 事業所の防災・災害対策	現在作っている防災・災害対策が現実に機能できるよう地域とともに点検し更新していく。	地域と何か取り組めることはないか話あったが現状では余裕がないとのことで、災害時に自事業所が一時的な避難場所として利用いただける可能性などを話す等にとどまった。	コロナ禍で地域の協力体制作りも進んでいない。災害時にはまず一人ひとりが自身を守ることを徹底しないといけないと意見いただいた。	災害のシミュレーションを何パターンか作りイメージを膨らませ作成している防災・災害対策を更新する。できるだけ具体的に考えていく。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和5年2月2日(17:15 ~19:15)
1. 初期支援(はじめのかかわり)	メンバー	杉岡・久保田・三澤・内東・中井・岸・小口 片山・西川・上田・丸山

◆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	5人	4人	0	11人

前回の改善計画	サービス計画書に目を通して個々の利用者の目標を把握し意識した支援を行う。
前回の改善計画に対する取組み結果	サービス計画書を個々のファイルから取り出しまとめてファイリングしたことで誰もが手に取りやすく目を通しやすくなった。計画を意識して支援することができた。

◆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?	3	7	1	0	11
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?	0	11	1	0	11
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?	3	6	2	0	11
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?	2	8	1	0	11

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"> ・利用者のニーズに合わせられるまでは短時間の利用など臨機応変に対応している。 ・日頃から利用者について話し合う環境がありスタッフ間の伝達などで情報共有ができています。 ・初回は特に気を配り話しかけ関係づくりに重点を置いている。 ・退院時のサマリーやケアマネからの情報を収集しケアにつなげている。 	

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
<ul style="list-style-type: none"> ・家族などからの情報が得られない一人暮らしの方の望んでおられることが把握しにくい。 ・業務に追われ関係づくりの配慮に欠けることがあった。 ・面会したことのない家族もいる。すべての関係づくりはできていない。 	

次回までの具体的な改善計画	与えられた情報だけに頼るのではなく職員一人一人が積極的に関わりを増やし利用者、家族のニーズを掴めるよう努める。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和5年2月2日 (17:15 ~19:15)
------------------	-----	--------------------------

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)	メンバー	杉岡・久保田・三澤・内東・中井・岸・小口 片山・西川・上田・丸山
------------------------	------	-------------------------------------

◆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	4人	0人	11人

前回の改善計画	本人の「～したい」について部会で話し合う。毎月の会議で全利用者について話し合う (変化がなくても)。
前回の改善計画に対する取組み結果	全利用者についてはできなかった (気になる方のみ) 勤務の関係で会議に参加できないことがあった。

◆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	「本人の目標 (ゴール)」がわかっていますか?	1	4	5	1	11
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	1	6	4	0	11
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?	0	4	6	1	11
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	3		11

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"> ・介護計画書においての目標は意識できている。 ・関わりで感じたことは共有するように発信している。 ・うまくいかなかった経験を次に生かせるように取り組んだ。 	

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"> ・更新された計画書に目を通すことが間に合っていない。 ・モニタリング担当から上がってきた意見をすべては共有できていない。 ・利用者の思いと家族の思いにずれがあり迷うことがある。 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
モニタリング担当の意見をまとめスタッフ間で回覧できるようにする。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和4年2月2日(17:15 ~19:15)

3. 日常生活の支援

メンバー 杉岡・久保田・三澤・内東・中井・岸・小口
片山・西川・上田・丸山

◆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	8人	1人	0人	11人

前回の改善計画	毎月の会議で全職員が利用者とのかかわりの中で知った情報や変化を発言する。
前回の改善計画に対する取組み結果	利用者の日々の様子や変化は共有ができています。 部会で1か月を振り返り共有した事項を確認、次へつなげる対応についてを話し合っている。

◆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	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	5	5	1	11
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?	6	4	1	0	11
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	4	6	0	11
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?	3	6	2	0	11
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	8	1	0	11

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"> ・個々の利用者の変化に合わせ、食事形態、入浴方法、適切な排泄介助について考え対応ができています。 ・利用者の気持ちや体調の変化に気が付いた時もすぐに話し合っている。 ・利用者の状況に合わせた対応を心掛けている。 	

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
<ul style="list-style-type: none"> ・余裕がなく利用者の声にならない声について皆で深めることが難しかった。 ・「以前の暮らし方」が10個以上把握できるほどの情報がつかめていない。事業所での様子で判断してしまっている。 ・要求の強い人に対する対応が集中してしまっている。 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<p>毎回は難しいので曜日と担当を決めて3時のお茶に利用者の中に入り同じ目線で話をするなど寄り添う工夫をする。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年2月2日(17:15 ~19:15)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 杉岡・久保田・三澤・内東・中井・岸・小口
片山・西川・上田・丸山

◆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	8人	1人	0人	11人

前回の改善計画
送迎時に家族とのコミュニケーションを積極的にとり、全職員が家族との関係を密に取れるよう努力する。

前回の改善計画に対する取組み結果
送迎時にできるだけ家族に関わりご自宅での様子を聴いたり事業所での様子を伝える事ができた。介護疲れがある家族に寄り添う事でご本人と家族の関係が保たれる所は大きく、利用者の安心につながっている。

◆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	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?	2	6	3	0	11
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	8	1	1	11
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	5	4	0	11
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	5	4	1	11

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
・ご本人から頻回に電話があるが丁寧に対応し、安心できる声掛けをしている。
・長年親しくしている友人と交流できるように柔軟にサービスを調整している。
・訪問時や面会時にできる限り家族の思いを聴いている。
・ゴミ出しなどでトラブルにならないよう行政のゴミ収集も活用している。

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
・職員全員が直接家族や近い人と触れ合う機会があるわけではないので理解できていないこともある。
・ご本人と家族の思いに違いがあることも多く状況によっては家族の思いが優先してしまうこともある。
・地域のコミュニティが希薄になっており、事業所で過ごす以外に集う場所がなく自宅に居る日は「退屈だ」と話される。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)
・利用者が意欲を持って自宅で生活できる支援になっているか、できることを取ってしまっていないか「訪問」の内容を見直していく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年2月2日 (17:15 ~19:15)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 杉岡・久保田・三澤・内東・中井・岸・小口
片山・西川・上田・丸山

◆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	7人	1人	2人	11人

前回の改善計画	利用者の意向を申し送りや会議で話し合い、サービス計画に反映させていく。その都度共有し、全職員が把握するようにする。
前回の改善計画に対する取組み結果	利用者に変化があった時、迅速に情報共有でき対応しているが計画が遅れていることもある。利用者の意向を部会などで発信し、話し合いケアマネに伝える事が出来た。

◆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?	3	6	1	1	11
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	8	1	0	11
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?	4	6	1	0	11
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?	5	5	1	0	11

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"> 一人ひとりの体調変化や家族の状況に合わせて通いを宿泊に変更したり、訪問回数を増やしたり、通いの時間短縮をして送迎時間に融通を効かせるなどこまめな対応が出来ている。 申し送りを理解することと自分の勤務ではない日の支援経過に目を通すよう意識して出来ている。 配食弁当や、ふれあいごみ収集などのサービスが利用出来ている。 必要な人に後見人制度をつなげる事が出来ている。 	

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
<ul style="list-style-type: none"> 家族の介護力は人によって違うためサービスが過剰に感じてしまう職員もあり受け取り方に違いがある。 「通い」を使って活動性を高めたい方の意向が得られない。 目立った変化のない利用者については共有が不十分なことがある。 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
「通い」「訪問」「宿泊」の計画の根拠について理解できているか職員間で意見交換をする。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年2月2日 (17:15 ~19:15)

6. 連携・協働

メンバー 杉岡・久保田・三澤・内東・中井・岸・小口
片山・西川・上田・丸山

◆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	5人	3人	11人

前回の改善計画
コロナ禍でも交流できるイベントを地域サービス部など外部と考え実施する。

前回の改善計画に対する取組み結果
国内でコロナ感染が繰り返し起こり感染対策、対応と職員の確保に追われ事業所での開かれた催しを開く事は出来なかった。感染者が減少している時期の法人内の催しの案内をお知らせしたり、利用者限定した事業所内での季節行事は工夫をし楽しんでいただいた。

◆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？	6	3	2	0	11
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？	1	5	2	3	11
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？	0	0	7	4	11
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	0	4	7	11

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
・コロナ禍のサービス担当者会議の開催は人数を減らし書面など使い情報共有できた。
・利用者面会においても必要であれば感染対策のもと個室での対面や時間帯、環境を工夫し行えたことで利用者本人、家族の安心につながった。
・運営推進会議は感染対策をし時間短縮し自治会からの参加者も多かった。
・週に一度パンの移動販売の受け入れを行い利用者が喜んでる。

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
・コロナ感染予防のため地域の秋祭りは神事のみになり子供会との交流はなかった。
・地域の防災訓練には人員の調整が困難で参加する事はなかった。
・会議以外に地域住民が訪問される事がほとんどなかった。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)
少人数で散歩するなど地域に出かける外出支援を計画する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年2月2日(17:15 ~19:15)

7. 運営

メンバー 杉岡・久保田・三澤・内東・中井・岸・小口
片山・西川・上田・丸山

◆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	6人	2人	1人	11人

前回の改善計画
利用者、家族、介護者からの意見や苦情は反映できているものの全職員が意味合いをすべて理解できているとは言えず自分の言葉で語るができない状況である。まずは自己評価項目の意味合いを理解しチームとしてできていることを自覚し良い事例を広げていくことに注目する。

前回の改善計画に対する取組み結果
クレームだけでなく感謝の言葉をいただいたこともスタッフ間で共有した。
利用者、家族からの意見や苦情をしっかりと受け止め記録し次に生かすことができた。

◆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	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?	2	3	4	2	11
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	5	2	0	11
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	4	3	1	11
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?	0	3	4	4	11

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

- ・苦情や意見に耳を傾け改善できるよう取り組んでいる。
- ・事業所の良いところ、弱いところを出し合っている。
- ・苦情や意見を職員で共有し検討できる雰囲気がある。

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

- ・目に見えた地域との取り組みといったことはできていない。
- ・個人的に「自分の意見が出せていない」との感想もあった。
- ・コロナ禍で人員に余裕がなく運営推進会議に管理者以外の職員が参加できる機会が減ってしまった。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)

運営推進会議に管理者以外に1名の職員が必ず参加できるように計画的に配置する。
地域住民から地域の現状を聞くことで自分たちの事業所の役割を意識できる。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年2月2日 (17:15 ~19:15)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 杉岡・久保田・三澤・内東・中井・岸・小口
片山・西川・上田・丸山

◆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	4人	4人	1人	11人

前回の改善計画	外部との意見交換等には感染対策の視点からも、更に ZOOM の活用を進める。自身の目標と照らし合わせ研修を選択できるよう視聴できる動画を増やす。
前回の改善計画に対する取組み結果	コロナ禍も3年目になり ZOOM での会議や研修が主流になった。 スタッフ会議内での学習会や小規模連絡会の勉強会も動画視聴で共有した。

◆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	研修 (職場内・職場外) を実施・参加していますか	2	5	3	1	11
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	3	5	2	11
③	地域連絡会に参加していますか	0	2	5	4	11
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	2	8	1	0	11

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 ・ケアマネ研修、笑いヨガ教室への参加、介護技術の動画視聴、認知症研修の参加など。 ・アイトレポで振り返り、再発防止を行っている。 ・毎月のスタッフ会議の中で虐待防止について意見交換を行っている。 ・利用者視点で動線の安全をかんがえるようになった。
--------	---

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 ・研修に参加できていない職員もいる。 ・目標があるのに余裕がなく資格取得のための勉強に手が付けられていない職員もいる。 ・
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内) スタッフが個別で学習したこと、受けた研修をスタッフ会議などで講義をし、皆で共有する。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年2月2日(17:15 ~19:15)

9. 人権・プライバシー

メンバー 杉岡・久保田・三澤・内東・中井・岸・小口
片山・西川・上田・丸山

◆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	8人	1人	0人	11人

前回の改善計画	ホワイトボードや管理日誌などの個人情報に管理を工夫する。ICTの利活用を深め現状の不具合店を検証しカスタマイズできるよう図っていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	記録用テーブルに置かれている管理日誌などは安易に目に触れないよう裏返しに置くなど配慮している。ICTによる記録の整理について文言の統一を図りたかったがまだ着手できていない。

◆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	身体拘束をしていない	8	3	0	0	11
②	虐待は行われていない	10	1	0	0	11
③	プライバシーが守られている	6	4	1	0	11
④	必要な方に成年後見制度を活用している	8	3	0	0	11
⑤	適正な個人情報の管理ができている	3	6	2	0	11

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">・身体拘束、虐待防止について毎月のスタッフ会議で話し合っている。・排泄時の声掛けや入浴での行動には細心の注意を払っている。・利用者の尊厳を意識して行動している。・報道など具体的な事例を通しなげ。起こったかを考えるようにしている。・必要あれば成年後見制度につなげている。	

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
スピーチロックをしてしまっていることがある。 ホワイトボードの内容に興味を持たれる利用者があるが全て問題というわけではなく、他に興味を持てるような環境づくりが必要だと思う。 ・広義での虐待や身体拘束など、理解できていないところもある。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
個人情報となる日誌や排泄チェック表の置き場所などに注意を払う。虐待防止等の学習会を継続していく。成年後見制度についての学習会を行う。	