

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 ネバーランド福祉会	代表者	理事長 和田 泰子	法人・ 事業所 の特徴	法人理念の「自由・創造・愛」をもとに、「愛ある生活が送れる」を目標に『パーソン センタードケア』の学習を法人全体で取り組んでおります。それに加え『アドラー心理 学を福祉に活かす』をテーマに、利用者様の真のニーズに応えられるよう研修会等を実 施しております。自分らしく・自分が主役でいられる、そんな日々が送れる、それを支 援できることを目指しています。
事業所名	小規模多機能ホーム ネバーランド	管理者	古河 純子		

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
	人	1人	2人	人	人	1人	人	4人	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	改善計画が実行できているかの 進捗状況を定期的に確認しなが ら取り組んでいく。	・一部の職員は状況を定期的に確 認し取り組んでいたが、ほとんどの 職員が出来ていなかった。	・改善計画が細かく記載されてい るのでわかりやすい。	改善計画が実行できているかの進 捗状況を定期的に確認しながら取 組んでいく。
B. 事業所の しつらえ・環境	・感染症対策を徹底しながら、座 席の配置等居心地よく過ごして いただけるよう気を付ける。 ・手芸クラブは定期的を実施し、 利用者様が自由に読書や書き物 などをしていただきやすいよう な環境づくりに努める。	・定期的な換気や・消毒・テーブ ルやソファの配置に気を配り感 染症対策を実施した。 ・手芸クラブを定期的を実施し た。		・居心地が良いと感じて頂けるよ う、テーブルやソファの配置等を 熟慮しレイアウトする。 ・転倒事故の原因にならないよう に、スムーズな動線の確保・清掃 の徹底を行う。
C. 事業所と地域の かかわり	・地域行事やイベントに参加させて 頂く。 ・テイクアウト、外食イベントを定 期的に実施して地域との交流を図 る。	・小学校の音楽会に招待を受け参 加させて頂いた。 ・地域の飲食店（主に甘味）のテ イクアウトを利用しお茶会等を 実施し楽しんで頂けた。 ・地域の秋祭りの屋台練り歩きを 見学して頂いた。 ・地域の飲食店へ外食に出かけ た。	・地域行事にぜひ大勢の利用者に 参加して頂きたい。 ・テイクアウト等色々な取組み をされていて素晴らしいと思う。	イベントや学校行事・買い物や外 出・日々の散歩等、様々な方法で 地域へ出向く機会を出来る限り増 やしていく。
D. 地域に出向いて 本人の暮らしを 支える取組み	・引き続き、当法人で行っている 出張カフェ等に参加し、地域へ出 向き理解と交流を深めていく。	・地域行事に参加することが出来 た。	・継続することが大切なので、是 非続け言頂きたい。	利用者が地域で生活し続けられる よう、当法人主催の出張カフェ等 に参加し地域へ出向き交流を深め る。

E. 運営推進会議を活かした取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・運営推進会議において報告事項だけでなく、意見や疑問・改善すべき点等を参考にし、事業に反映していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域で起きている困りごとや問題点を聞くことが出来た。 	<ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じた情報交換等は出来ている。 	<p>会議で出た意見等について、全職員で話し合い対策を講じて実施し事業に反映していく。</p>
F. 事業所の防災・災害対策	<ul style="list-style-type: none"> ・職員全員が的確な対応が行えるよう、情報共有・役割分担を明確にしておく。 ・地域と連携を図りながら防災訓練を実施する 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域と連携し訓練が実施できた。 ・ミーティングや研修を行い、職員全員が的確な対応が行えるように努めた。 		<p>豪雨・地震災害についての細かな対策を考え全職員で共有し、定期的に確認やシミュレーションを行い有事に備える。</p>

法人名	社会福祉法人ネバーランド福祉会
事業所名	小規模多機能ホームネバーランド

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和6年11月10日(14:00～15:00)
1. 初期支援(はじめのかかわり)	メンバー	10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?		9	1		10

前回の改善計画	利用開始の初期段階で、全職員がその方との関わりの中で思いやニーズを見出していき、ご本人・ご家族の希望に添えるように支援していく。
前回の改善計画に対する取組み結果	大体の職員が、利用開始前にフェイスシート等で情報を確認し共有し、利用者とのコミュニケーションより思いやニーズを汲みとることが出来た。 ご家族の希望もケアマネージャーより得た情報を、職員全員で共有することが出来た。

◆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	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?	1	8	1		10
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	8	1		10
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	8	1		10
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	7	2		10

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"> 日々の問題点や改善点を職員全員で話し合い、即サービスに反映することが出来た。 利用開始までにフェイスシートで情報を確認している。 本人のニーズに合った対応を心掛けている。 フェイスシートやカンファレンスで情報共有し、積極的に利用者に関われるよう努めている。 	

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"> 送迎・訪問に行かない職員は、ご家族と会う機会が少なく積極的には関わっていない。 利用者の気持ちを汲むことが難しいことが多い。 職員間の周知徹底が出来ていない。 ご家族の希望を聞くことが難しい時がある。 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none"> ケアマネージャー・職員を通して得た、ご家族の思いやニーズは必ず記録に残し職員全員で共有し、ご家族との信頼関係を構築できるよう取り組んでいく。 	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年11月10日（14:00～15:00）

2. 「～したい」の実現（自己実現の尊重）

メンバー 10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？	1	6	3		10

前回の改善計画

全利用者との信頼関係を築いていけるよう、業務の内容を再確認検討し、利用者との関わる時間を今以上とれるように努める。

前回の改善計画に対する取組み結果

業務優先にならないよう業務内容の見直しを行った。利用者とのコミュニケーションを有意義に取れるよう「傾聴」に関する勉強会を部署内で実施し、日々のコミュニケーションの中から、利用者の目標やニーズを確認する事が出来た。

◆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	「本人の目標（ゴール）」がわかっていますか？		5	5		10
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか？	2	6	2		10
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？		8	2		10
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？		8	2		10

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

- 日々の様子観察に努め、積極的に声掛けを行い、利用者との信頼関係を築けている。
- 現状に合わせ検討出来ている。
- 利用者の些細な変化（気持ち）も、気づいた事があれば職員間で共有している。

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

- 対応の継続が難しい。
- 利用者全員の目標の把握が困難
- 業務を優先してしまうことがある。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)

- 利用者の「真のニーズ」を把握出来るよう、些細な気づきも情報共有し、それが実現出来る様にケア方法の見直し等を行い実現に向けて取り組む。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年11月10日(14:00～15:00)

3. 日常生活の支援

メンバー 10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	5		10

前回の改善計画	利用者の「以前の暮らし方」を把握できるよう、様々な手段で情報収集に努める。その上で利用者が安心して生活できるよう支援していく。
前回の改善計画に対する取組み結果	利用者とのコミュニケーションの中で「以前の暮らし方」についてある程度は把握できたが、支援に繋がるような取り組みが出来ていない。

◆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	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?		4	5		10
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?	1	8	1		10
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?		7	3		10
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	9			10
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?	1	9			10

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">・体調の変化があればすぐに対応し情報共有している。・利用者の仕草や表情をみて体調の変化等に気づけるよう心掛けている。・会話の中で以前の暮らしを話したくなるようなコミュニケーションをとっている。	

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">・以前の暮らしの把握が出来ていない。・「生活を楽しむ」支援が不足している。・自宅での様子がわからない。・本人の「声にならない声」や「思い」を言語化することが困難。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
引き続き、利用者の「以前の暮らし方」を把握できるよう、様々な手段で情報収集に努める。その上で利用者が安心して生活でき「生活を楽しむ」支援が出来るよう取り組んでいく。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年11月10日(14:00～15:00)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 10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?	1	4	5		10

前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none">運営推進会議で得た情報は即時全職員で共有できるように、会議出席者が伝達を行う。地域でのイベントや行事に、利用者共に参加できるように努める。
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none">地域でのイベントも増えつつあり、とんどや夏祭り等参加させて頂いた。運営推進会議で得た情報は、ミーティングの際に情報共有したが全職員間の共有は出来ていなかった。

◆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?		7	3		10
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?		6	4		10
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?		6	4		10
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?		6	4		10

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">可能な限り地域のイベントに参加している。近くのコンビニに買い物行ったり外食に出かけたりし、地域資源を使っている。気になったことがあれば、送迎時に家族に自宅での様子を聞いている。

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">地域資源等を把握できていない。民生委員との関わりがない。上司に任せているので地域のことはわからない。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
	<ul style="list-style-type: none">職員が地域資源の情報を把握し、必要なケアや娯楽を上手く活用できるよう支援する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年11月14日(14:00～15:00)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 10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?		3	6	1	

前回の改善計画	この地域の資源は何かを全職員で検討し、それをもとに地域資源を活かせる支援が出来るよう努める。
前回の改善計画に対する取組み結果	地域資源について検討する機会が持たず、理解を深めることが出来ていない。若干ではあるが、買い物支援等行うことが出来た。

◆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	10
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	7	1		10
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	5	1	1	10
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?	1	7	1	1	10

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"> その時の変化を共有・連絡する体制整っている。 日々の些細な変化に気づいた際は、必ず情報共有を行っている。 急な泊りや訪問もその時々に応じて柔軟に対応できている。 本人やご家族様のニーズ・金銭的側面・生活の背景を考慮して、臨機応変な対応をしている。 利用者様・ご家族様のニーズにあわせてサービスを提供している。 	

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
<ul style="list-style-type: none"> 地域の資源を使う機会が少ない。 「通い」「泊まり」「訪問」の調節がうまくできない時があり、在宅のリスクが上がってしまう。 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
引き続き、この地域の資源は何かを全職員で検討し、それをもとに地域資源を活かせる支援が出来るよう努める。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年11月14日(14:00～15:00)

6. 連携・協働

メンバー 10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?	1	2	7		10

前回の改善計画	全職員が日頃より地域の方への挨拶励行や、イベント等へ参加し、地域との関わりや関係性を深めていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	地域のイベントや小学校の行事に招待があれば積極的に参加し、関わりを深めることが出来た。

◆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	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?		3	3	4	10
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	5	10
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	3	3	10
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?		2	3	5	10

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 ・地域行事の連絡があった時は必ず少人数でも参加できるように利用日の調整等行い参加している。 ・地域で行われる音楽会や七夕会等積極的に参加し、地域との関わりを大切にしている。
--------	---

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 ・地域のイベント等に利用者全員の参加が難しく出来ていない。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) 全職員が日頃より地域の方への挨拶励行や、イベント等へ参加し、地域との関わりや関係性を深めていく。 (参加する職員や利用者に偏りがないよう配慮する)
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年11月14日(14:00～15:00)

7. 運営

メンバー 10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?		9	1		10

前回の改善計画

- ・地域に必要とされる拠点であるため、一職員として何が出来るかを全職員で検討し実行する。
- ・意見の言いやすい環境づくりに努める。

前回の改善計画に対する取組み結果

職員間で意見の言い合える関係性を築く為、些細な事(挨拶励行等)ミーティングの機会を増やす等を実施し意見の言いやすい環境づくりに努めた。地域に根付いていけるような取り組みが出来ていない。

◆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ますか?		7	2	1	10
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?		9		1	10
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?		8	1	1	10
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り組みを行っていますか?		4	3	3	10

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

- ・職員間の話し合いが出来ている。
- ・以前より意見の言いやすい環境になった。
- ・日々のミーティングで意見交換している。
- ・

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

- ・積極的に地域と協働した取り組みは出来ていない。
- ・クレーム等の対応が難しい。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)

- ・利用者、家族、地域等から苦情があった場合に、すぐに適切な対応出来るようクレーム対応についての勉強会等を行い、スキル向上を図り健全な運営に努める。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年11月14日(14:00～15:00)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 10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?			6	4	10

前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none">引き続きヒヤリハットの記録を月に1枚以上提出する。ヒヤリハットの重要性についての勉強会を実施する。
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none">法人によるヒヤリハットの重要性に関する研修が実施され、全職員が参加し理解を深めることが出来た。研修の後はヒヤリハットの提出が出来ていたが、継続出来なかった。

◆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	研修(職場内・職場外)を実施・参加していますか		8	2		10
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		8	2		10
③	地域連絡会に参加していますか			5	5	10
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか		7	3		10

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">職場内の研修に参加している。些細な事でもヒヤリハットを提出している。.

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
	<ul style="list-style-type: none">人員不足等の理由で、外部の会議等には参加できていない。リスクマネジメントの共有ができていない。・ヒヤリハットが出せていない。リスクに対して意識的に取り組むことが出来ていない。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
	<ul style="list-style-type: none">外部研修にも機会があれば積極的に参加し、職員のスキルアップを図る。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年11月14日（14:00～15:00）

9. 人権・プライバシー

メンバー 10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？		8	1	1	10

前回の改善計画

- 引き続き、成年後見制度を学習し知識を深め、必要な方がいた場合に適切な説明が出来るようにする。
- 身体拘束・虐待防止の研修に参加した職員は、研修内容の振り返りを行い全職員に伝達し、実際の支援の場において、全員が活かせるよう取り組む。

前回の改善計画に対する取組み結果

- 成年後見制度についての勉強会等を行ったが、全員が理解出来たとまでは言えない。
- 身体拘束・虐待防止の研修については、法人で行っている研修に職員全員参加し、知識・理解を深める事が出来た。

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

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

- 法人で実施している研修に参加し虐待防止・身体拘束についての知識は概ね理解している。
- 日常の些細なことでも、プライバシーが守られているか気を付けながら支援している。

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

- スピーチロックのような言葉かけをしてしまっていることがある。
- 成年後見制度についての知識が足りていない。
- 成年後見制度を活用できていない。
- 排泄介助の際、プライバシーを守れていない時がある。（声掛け等）

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)

- 身体拘束・虐待防止の研修に参加した職員は、研修内容の振り返りを行い全職員に伝達し、実際の支援の場において、全員が活かせるよう取り組む。（全職員に伝達できるよう伝達方法も熟慮し実施）