

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	株式会社 一榮	代表者	松岡 久美	法人・事業所の 特徴	理念一、私たちは、笑顔と感謝と思いを大切にします。二、私たちは、心に寄り添うおもてなしを提供します。三、私たちは、事業を通じ地域社会に貢献いたします。行動規範 私たちは、笑顔で、明るく、元気な挨拶を励行します。私たちは、心と体にある『生きる力』で自立を支援します。私たちは、すべての事柄を、相手の立場で考え・判断します。私たちは、常に相手を尊重し、正しく誠意のある行動をします。私たちは、『報・連・相』を実行し、風通しのよい職場を作ります。
事業所名	小規模多機能 いちえい保免	管理者	酒井 英彰		

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	8人	1人	0人	1人	3人	1人	2人	18人

項目	前回の改善計画	前回の改善計画に対する 取り組み・結果	意見	今回の改善計画
A. 事業所自己評価の 確認	運営推進委員会へ自己評価に取り組んだスタッフが出席していく。	参加を意識はしていたが参加出来ても少人数に止まり利用者さんの健康状態その他、状況によっては参加できていない時もあった。	取り組みについて高い評価の方と「分からない。」と言われた方に二分化された。「分からない。」と答えた方が多いのは情報が滞っていると言うことで職員の説明が足りないのではないかと。との意見があり原因として交流の浅さも有ると考えられるので不足分については少しずつ改善したい。	運営推進委員会を含め行事には利用者さんや職員の参加を出来るだけ実施する様にする。一度に出席率を上げられなくても継続して行き少しでも広げられることを心掛ける。
B. 事業所の しつらえ・環境	安全性、安心についての問題点をご家族、職員、運営推進委員会を通して外部の方に意見を頂きカンファレンス等で検討して対策を立てる。	A.と同様に高い評価と「分からない。」に分かれる傾向があった。事業所内に入った事のない、余り知らない方が居られる様で、入りにくさがあるのではないかと、推測できる。	安全性、安心を高める為の内部での努力も必要ではあるが、外部（外的）からの防御についても対策が必要ではないかと、との意見があった。又、職員が虐待をしてしまわない様な対策についても同様の意見が出た。災害時に施設を地域の避難所としたい、との要望、質問があり地域からは安全な避難所としての役割を期待されている。その役割を担う為にも内外の安全性を高める必要がある。	内部だけで出来る安全性だけでなく外敵からの守りについても気を付けて施設全体の安全性を高めて、地域の方から安全な避難所として信頼される事を目指す。
C. 事業所と地域の かかわり	外部に向かって出て行くだけではなく、外部から入って頂くために内部イベントを積極的に外部に向かって発信して行く。	内部イベントの外部に向かっての発信については評価を頂いているのですが、「分からない。」との返答も多く。事業所に対しての相談はしにくいと思われているとの結果が出た。	施設は地域の人にとって相談のし易い存在であるべき。町内会のご協力を得て日頃の情報の吸い上げを行い、少しずつでも交流を広げて行って家族さんや町内の方々にとって相談のし易い雰囲気にして行きたい。相談に当たっては世間に知られたくない方もおられるかもしれないので個人情報についてはデリケートな気使いも必要であるとの意見もあった。	事業所と地域が相互に情報の交換や働きかけを行って行き声をかけ易い雰囲気を作って行く事に努め、地域の方々や家族の方々が相談等を持ちかけ易い施設を目指す。

D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	職員、利用者を含め地域の行事やイベントへの参加をしていく。	重要事項であることから前回と同じ改善計画にしたのですが関わる方法が絞りきれずに頻度の少ない少人数の関わりに終わってしまった。	地域の方の中には何処へ相談に行けば良いのか分からない人もいますので民生委員さん等にも協力して頂いて日頃から関係を作っておきたい。情報は多い方が良いがまとめて一度には処理出来ないで最初は少なくとも継続して行って少しずつ広まって行けばよい、との意見を頂いた。	民生委員さん他、町内の皆様のご協力を得ながら情報を集めて、どこへ相談に行ったら問題を解決出来るのか分からない方を含めた取り残されそうな人についても働きかける様に努める。
E. 運営推進会議を活かした取組み	利用者さんの要望を事例を通して運営推進委員会やご家族の皆様のご意見を頂きながら検討会を行う。	出来ているとの評価もあるが分からない、との意見もあり外部から分かりにくくなっている傾向がある。利用者さんの要望についても掴みにくかったり実現の難しい物もあった。	掴み辛い要望もあるので、これについても少しずつ広めて行くつもりで調査から始めると良いが働き掛けとしては利用者さんの事を一番理解している施設側から運営推進委員会へ意見を出して行くようにしてほしい、との意見があった。	運営推進会議は町内と情報交換をしたり意見を交わしながら交流を深めて行く重要な接点なので遊び程度のささいな事で良いので利用者さん、家族さんも含めて出来るだけ参加して検討会に加わって頂き、とにかく関わりを大切にする様に心掛ける。
F. 事業所の防災・災害対策	防災の日などに絡めて事業所の防災訓練に地域の方々に参加して頂く。又、地域の防災訓練にこちらからも利用者、職員が積極的に参加して地域の災害対策に精通する様に努める。	事業所の防災計画について余り知って頂けてない、また防災計画についても知れ渡っている様ではなかった。もっと多くの連絡が必要であったし方法に付いても考えが必要であった。	防災計画については委員会の人には運営推進委員会等を利用して見て頂く機会を設ける。職員についても全員が目を通しておいて良く理解をしておく。防災訓練についてもお互いの計画を合わせづらく合同で出来ない場合であったとしても見学のような形で少人数から始めて少しずつ広げて行くと良いのでは、との意見を頂いた。現実の火災に対応出来る実践的な訓練をして欲しいとの要望や防災士の要請も町内会で行っても良い、との協力的な意見もあった。	町内の防災訓練には少人数の見学程度になっても良いから、とにかく参加する事から始める。施設内の防災訓練についても町内の皆様に参加して頂けるように運営推進委員会での連絡、掲示板での掲示等の方法を使って事前連絡を行う。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 9 月 14 日～平成 29 年 9 月 19 日

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 宇和川・高田・古川・西原・土手内・戸田・鈴木・酒井

◆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	6 人	1 人	0 人	8 人

前回の改善計画	申し送りノート、アセスメントシートの確認の徹底、及びミーティングを実施していく。
前回の改善計画に対する取組み結果	職員全員が、だいたい出来ているとの評価を持っている。申し送りノート、アセスメントシート及びミーティングを適時実施し情報を共有している。

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

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>本人の情報やニーズを申し送りノート、アセスメントシート及びカンファレンスの実施で対応している。収集された情報をもとに必要とされるサービスを協議決定、支援しています。</p> <p>本人は元より家族さんにも声掛け等の働き掛けを行い情報収集や関係作りを行っている。</p> <p>家族さんが問題を抱えている場合には本人の介護の一環として家族さんのケアについても努めている。</p>	

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
<p>利用開始時の状態についての情報把握が出来ていても変化があった場合に伝わっていない時がある。申し送りノートの文章だけでは十分に伝わらない場合がある。</p> <p>家族・介護者の関係作りの為にミーティングまではしていない。急を要して大事な項目でなければミーティングを開く気が職員にない。そこまでの時間がない。</p> <p>入所が急すぎて情報入手が不十分な時がある。</p>	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
<p>新しい利用者さんが利用開始する時、又情報に変更があった場合には、個別のカンファレンスを開いて正確な情報の収集や更新に努める。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 9 月 14 日～平成 29 年 9 月 19 日

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 宇和川・高田・古川・西原・土手内・鈴木・戸田・酒井

◆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	5 人	1 人	1 人	8 人

前回の改善計画

担当者が聞き取り調査やアンケートを取り、他の職員は日常的な会話や観察で情報を収集し、共有やミーティングを実施する。

前回の改善計画に対する取組み結果

だいたい職員はできている方だと思っている。日常的な会話や観察で情報を収集して共有している。

◆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	「本人の目標 (ゴール)」がわかっていますか?	0	7	0	1	8
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	0	5	2	1	8
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	3	4	1	8
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	2	3	1	8

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

担当者を含む職員は日常生活の中で会話や観察情報を収集してカンファレンス等で協議共有している。利用者さんと係りながら本人の短期希望、長期希望を調査して職員間で共有し実施しています。

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

日常の情報交換は時間の関係で、申し送りノートの記入で済ませてしまいミーティングまでひらけていない。
聞き取り調査やアンケートについても同様の理由で実施されていない。

次回までの具体的な改善計画 (200 字以内)

知り得た重要な情報については他の職員に早く正確に伝える事を意識して必要な時にはミーティングを開いて情報共有に努める。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 9 月 14 日～平成 29 年 9 月 19 日

3. 日常生活の支援

メンバー 宇和川・高田・古川・西原・土手内・鈴木・戸田・酒井

◆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	1人	0人	8人

前回の改善計画
利用者さんと家族さんとの日常的会話を心掛け情報収集、ミーティングを実施する。

前回の改善計画に対する取組み結果
ほとんどの職員が比較的できているとの評価をしている。日々の生活の中で利用者さんと家族さんとの日常会話からの情報収集を行っている。

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

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
日常生活の会話や観察から情報を得て変化があった場合には家族さんに説明、意見をさせて頂いている。又、職員間はカンファレンスでの協議、新しい情報は申し送りノートを使用して情報の共有を図っている。食事、入浴、排泄の様な基本的な介助については大事であることを職員も十分に認識しており高い自覚で実施している。

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
利用者さんの隠れた要望については気付くのが困難な場合もあり出来ているとまでは言えない。又、気づいた本人も確信までは持てないから埋没してしまう事も多い。
日々の業務をこなすのに手いっぱいになっている為、利用者さんとのコミュニケーション不足になっている。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)
情報共有を図るために各自、自分の持ち場別にそれぞれの係り方で利用者さんの特性を知るように努める。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 9 月 14 日～平成 29 年 9 月 19 日

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 宇和川・高田・古川・西原・土手内・鈴木・戸田・酒井

◆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	5人	2人	0人	8人

前回の改善計画	職員は日頃から情報収集を意識し、情報を活用できるようにファイルに保管し、使用方法等を決める。
前回の改善計画に対する取組み結果	職員は知り得た情報をファイルしてその後の介護に役立てている。

◆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？	0	7	1	0	8
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？	0	5	2	1	8
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	6	1	0	8
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？	0	2	5	1	8

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 日常の知り得た情報はファイルに保管しておき本人の生活スタイル、人間関係を知るために利用している。日常、居家で過ごされる利用者も多いので安否確認の為に訪室を心掛けている。
--------	--

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 調査不足の為、民生委員や地域資源の情報が少ない。 来所の少ない家族さんや介護者については本人との関係を保つための何らかの働きかけは出来ていない。 原因としては、そこまでの時間のゆとりがないのと、家族間の関係にはいくら職員であったとしても入っていきづらい。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) 機会がある毎に家族さんに利用者さんの様子を知らせて、近況を知って頂くように努める。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 9 月 14 日～平成 29 年 9 月 19 日

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 宇和川・高田・古川・西原・土手内・鈴木・戸田・酒井

◆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？	0人	0人	4人	4人	8人

前回の改善計画	日頃、参考になる施設の調査を行い、数名ごとの見学の実施をおこなう。
前回の改善計画に対する取組み結果	多施設の調査と見学は時間がない事と知識不足により実施できていない。

◆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	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？	0	3	4	1	8
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？	1	7	0	0	8
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？	1	6	1	0	8
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	6	1	0	8

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 本人の変化に気づき情報を職員間で共有し本人の状態に合わせた柔軟な支援をしているが、職員に経験の差、力量の差があるので仕上がりにばらつきがある。 事業所以外の資源についても地域の行事等を利用して参加している。
--------	---

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 社会資源について知識が少ないので十分に利用できていない。調査も後回しになっている。 日常の業務に追われて多施設見学も実施回数がすくない。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内) 社会資源についてミーティングを行い使用可能な資源や使用したい資源を整理しておく。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 9 月 14 日～平成 29 年 9 月 19 日

6. 連携・協働

メンバー 宇和川・高田・古川・西原・土手内・鈴木・戸田・酒井

◆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	6 人	2 人	0 人	8 人

前回の改善計画	1 名以上で地域の活動に参加を実施する。
前回の改善計画に対する取組み結果	地域の活動・行事は、利用者さんと職員を毎回選抜して参加している。

◆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	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？	0	2	2	4	8
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？	0	0	2	6	8
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	6	0	2	8
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	7	0	1	8

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 地域の活動や行事には利用者さんと職員が参加している。又、施設内の行事についても館内を開放して外部から高齢者の方や子供さんの参加をしてもらっている。 地域の各種機関の参加としては運営推進委員会、消防訓練、町内会の各種行事に参加している。
--------	---

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 医療機関、自治体、地域包括支援センターとの会議については機会がなく実施されていない。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内) 連携を図るために地域の行事には、利用者さんと職員と一緒に参加できるように心掛ける。又、施設内の行事やレクレーションに外部から参加して頂けるように掲示板で案内を出す。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 9 月 14 日～平成 29 年 9 月 19 日

7. 運営

メンバー 宇和川・高田・古川・西原・土手内・鈴木・戸田・酒井

◆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	3 人	2 人	8 人

前回の改善計画
 運営推進会議の予定日には予め余裕のあるシフトを組んで参加していない職員に参加できるように準備調整する。
 前回の改善計画に対する取組み結果
 職員の参加は毎回意識しているけれど、多忙の為参加できていない。利用者さんについては可能な時は参加して頂いたことがある。

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

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
 利用者・家族・介護者及び地域の方々からの意見や苦情は職員で協議の上、対策を講じている。

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
 事業所のあり方については、日々業務に追われる毎日の中でカンファレンスの中でも日々に業務についての問題点に集中していて議論が事業所のあり方について、と言う深さまで下りてゆかず意見として交わされたことがない。
 外部との交流は積極的に行いたいと思っているが拠点と思って頂くほどの存在感はない。

次回までの具体的な改善計画 (200 字以内)
 出来るだけ会議等の予定に合わせたシフトを組むようにして職員は協働に努め会議等へ参加できるように時間的な余裕を作ることを心掛ける。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 9 月 14 日～平成 29 年 9 月 19 日

8. 質を向上するための取組み

メンバー 宇和川・高田・古川・西原・土手内・鈴木・戸田・酒井

◆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	1 人	5 人	1 人	8 人

前回の改善計画
各自目標を立て、必要な研修を決定し、一回以上受講する。

前回の改善計画に対する取組み結果
事業所としては研修案内を掲示して職員に研修の参加をうながしているが、出来ているか否かは個別にばらつきがあり良く出来ているとは言えない。

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

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
個人の裁量で出来ている人もいるがばらつきがあり差が有りすぎる。

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
資格取得・地域連絡会の研修については個人により出来ている人もいるが全体的には出来ているとは言えない。
参加する機会がない。
職場内研修・リスクマネジメントについては取り組めていない。外部研修任せで個人任せになっている。全員で取り組む時間がなく組織的に動けていない。

次回までの具体的な改善計画 (200 字以内)
カンファレンス等を利用して社内研修会を行い基本的技能の向上を図る。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 9 月 14 日～平成 29 年 9 月 19 日

9. 人権・プライバシー

メンバー 宇和川・高田・古川・西原・土手内・鈴木・戸田・酒井

◆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	4 人	2 人	2 人	8 人

前回の改善計画
事業所で勉強会を一回以上実施する。

前回の改善計画に対する取組み結果
月 1 回開催しているカンファレンスの時に必要となった時に適時実施している。

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

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・虐待については「絶対にいけない事」と言う、職員の意識レベルが高くできている。
プライバシーの保護と適正な個人情報の管理については、問題がない訳ではないが出来ているとの評価だった。

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
個人情報に対する意識が軽すぎてプライバシーや個人情報の管理が出来ていない。
知識がなく、又、関わる機会も少ない為、成年後見制度については活用できていない。

次回までの具体的な改善計画 (200 字以内)
施設内外で接遇、電話対応、虐待及び身体拘束の学習会を実施する。