

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	㈱クロス・サービス	代表者	森 一哉	法人・事業所の特徴	『出逢えてよかった』をモットーに日々取り組んでいる。事業所が一方的にスケジュールを作るのではなく、一人一人の今したい事をお聞きしながら、どのような暮らしを望まれているかを一緒に（ご利用者・ご家族）に考えていけるよう支援している。
事業所名	小規模多機能ホーム だんだん	管理者	石川 志保		

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	0人	2人	0人	0人	1人	0人	2人	0人	6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	・評価項目の内容を切り口に、事業所をもっと知ってもらえるような取組みを行う。運営推進会議を活用して、評価項目の実施状況を確認する。	取組みを事業所年間計画に立て運営推進会議で参加した事など報告し意見を頂いた。	より知ってもらう努力は評価できる。取組みは確認できたが評価項目の実施状況の報告ができるとうい。	運営推進会議で評価項目の実施状況を細かく伝えていく。他事業所の運営推進会議に職員と参加取組みに活かす。
B. 事業所のしつらえ・環境	・ホーム内で会議を行い、中の様子や職員の関わりを見てもらえるような機会をつくる。	運営推進会議をフロアの横の和室を使って開催しご利用者やスタッフの過ごし方など、見られる環境で行った。	ホーム内での会議が行われ観てもらえる機会を作る事は概ね評価できる。	ホームフロアでの会議を行う。かわら版にホームの様子を載せ配布し、地域の方やご家族に気軽に会議や行事に参加して頂けるように努める。
C. 事業所と地域のかかわり	・地域向けの勉強会等を主催し、参加させてもらう。	勉強会を開催する事は、企画を含め取り組むことが難しかった。地域行事に参加できネットワークを広げる事は出来た。	防災の研修や町内の訓練会に積極的に参加していた。	地域でのイベント等にご利用者、スタッフが参加し交流を深められるよう努める。
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	・今ある、ご近所との関係が深まるような行事の参加をお勧めし、その際にお知り合いの方などを誘っていただけのような工夫（仕掛け）を行う。	かわら版を年に6回地域の方や公民館に配布していた。町内清掃の時など地域の方に声掛けし事業所を知って頂けるように努めた。	計画はされているが工夫が足りないように思う。	ご利用者の地域にあるスーパーや理美容室を利用し地域の方にお会いできる機会を作り地域との交流につなげるよう努める。
E. 運営推進会議を活かした取組み	・事業所で行っている会議にて、運営推進会議で意見を頂きたい事をまとめ、議題にする。	ミーティングで地域の方に意見を頂きたい事を検討する事ができていなかった。	議題の提案はあるが分かるようにもっと積極的に提案してほしい。	他事業所の運営推進会議に参加しいろんな課題や意見を聞きミーティングで議題に上げ話し合い取組みに活かせるよう努める。
F. 事業所の防災・災害対策	・運営推進会議の中で避難訓練を行うが、想定をもう少し細かく行う。	年6回避難訓練を行い10月は消防署の方を要請、地域の方にも参加して頂き、災害の時など協力して頂ける方を紹介いただいた。	積極的に対策を立てられているのは評価できる。事業所内の訓練を、もっと密に行えたら良い。	事業所の訓練と朝生田3事業所合同の訓練を行い地域の方にも参加して頂き、防災災害訓練を行っていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28年 8月 25日 (19:30 ~ 20:30)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー
・石川 (管理者)・浅木 (CM)・塚田・小笠原
・野本・井門・上原・酒井 (看護師)・
・中岡・上野・

◆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	3人	2人	5人	10人

前回の改善計画	・利用開始後の三か月の間にご利用者とご家族と事業所が必要としている支援について話し合いの場が持てる
前回の改善計画に対する取組み結果	・話し合いの場を持つことが出来なかった。

◆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	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?	0	1	5	4	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?	0	2	4	4	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?	0	4	2	4	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?	0	3	4	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
・ケアマネ、管理者、スタッフが、初回面談時に、お会いし必要としているサービスをお聞きし、サービス開始後ご本人ご家族に今のサービスであっているか、確認、調整が必要な時はサービスの内容を変更している	
・申し送りノートに新しい情報があれば他のスタッフにも周知出来る様に記載している。	

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
・ご利用者ご家族との関係づくりが上手く出来なかった。	
・スタッフに情報が周知出来ないことがあり、サービス内容にばらつきがあった。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
・サービス開始前、開始直後にスタッフの話し合いの場を持つ。	
・ご利用者ご家族との情報交換が送迎時、電話などで出来る様努める。(できればお会いする。)	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28年 8月 25日 (19:30 ~ 20:30)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー
・石川 (管理者)・浅木 (CM)・塚田・小笠原
・野本・井門・上原・酒井 (看護師)・
・中岡・上野

◆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	0人	0人	3人	7人

前回の改善計画

・経過記録を担当している職員が、ケアマネと協働して民生委員やボランティアを始めとした地域の協力者とご本人がしたい事とを繋げてみる。ケアプランの更新月のミーティングで取り組みを検討して、翌月のミーティングで経過を発表する。

前回の改善計画に対する取組み結果

・民生委員とお会いしご利用者の～したいの実現に至らなかった。ミーティングでは個々のスタッフの得た情報を他のスタッフに発信し支援を行った。(ご本人ご家族からお聞きした事など)

◆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	5	1	4	10
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	0	4	2	4	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?	0	1	5	4	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?	0	2	2	6	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
・経過記録を担当しているご利用者の目標は把握できている。
・申し送りノートを活用して日々ご利用者からお聞きした、したい事を記載しスケジュールに入れて実現している。

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
・経過記録を担当していない方の目標を把握できていない。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)

・個人記録の表紙にケアプランを添付し日々、目を通せるようにする。
・ミーティングでしたい事の実現が出来るか話し合う。(ケアプラン更新月前)

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28年 8月 25 日 (19:30 ~ 20:30)

3. 日常生活の支援

メンバー
・石川 (管理者)・浅木 (CM)・塚田・小笠原
・野本・井門・上原・酒井 (看護師)・
・中岡・上野

◆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	1人	3人	6人	10人

前回の改善計画	24時間シートのファイルの仕方を工夫して、日々の記録を取る時に気が付いた事が追記できるようにする。
前回の改善計画に対する取組み結果	・24時間シートを使えなかった。

◆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	0	4	6	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?	0	5	2	3	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?	0	0	6	4	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?	0	5	1	4	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?	0	2	5	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 ・日々の記録の中で気づきを記入するようになった。 ・申し送りノートにてご利用者の変化を記入している。
--------	---

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 ・日々記録に気づきを記入しても情報が共有で出来ていない。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) ・経過記録のシートを記録のシートを工夫して、今のご本人の姿が分かるようにする。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28年 8月 25日 (19:30 ~ 20:30)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー
・石川 (管理者)・浅木 (CM)・塚田・小笠原
・野本・井門・上原・酒井 (看護師)・
・中岡・上野

◆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	0人	2人	8人	10人

前回の改善計画	ケアプラン更新月のミーティングにて、ご利用所にとって大切な地域の方を話し合い、連絡先一覧に記入する。(出来れば連絡先も)
前回の改善計画に対する取組み結果	・一部のスタッフはできた。地域の方とは話し合いが出来なかったが、ミーティングにてスタッフと話し合う事が出来た。

◆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	0	4	6	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?	0	2	3	5	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?	0	1	4	5	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?	0	0	3	7	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 ・ご本人がご自宅に帰られた時 買い物や散髪に行かれた事を聞き個人記録に記入している。 ・ご家族とお会いした時などご自宅ではどのように過ごされているかお聞きし得た情報をミーティングでスタッフに発信、支援につなげている。
--------	---

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 ・本人の今の暮らしに必要な地域の資源の把握が出来ていない。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) ・各ご利用者の地域行事を知る。 ・経過記録の担当スタッフがご利用者の地域資源を調べマップに記入する。(担当スタッフが聞き取る。)
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28年 8月 25日 (19:30 ~ 20:30)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー
・石川 (管理者)・浅木 (CM)・塚田・小笠原
・野本・井門・上原・酒井 (看護師)・
・中岡・上野

◆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	1人	4人	5人	10人

前回の改善計画
多機能性がある支援が持てるように、実際のケースを元にどのような支援の方法があるかをチームの中から具体的な解決策が出るような話し合いの場を持つ。(シュミレーショントレーニング)

前回の改善計画に対する取組み結果
・ご利用者の状態でサービスをその場で切り替える事があった。
・連泊でご自宅になかなか帰れない方を どのように支援したら一時帰宅ができるかミーティングで話し合い支援を行った。

◆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	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	1	5	4	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?	0	6	0	4	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ますか?	0	1	6	3	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?	0	3	5	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
・ご利用者ご家族の状況に応じてサービスを行った。
・ご利用者の状態が変わった時は、申し送りしスタッフで情報を共有、支援を行った

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
・事業所だけで支援をすることが多かった。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)
・地域資源やボランティアの情報を集め活用できるよう各ご利用者のマップを作る。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28年 8月 25 日 (19:30 ~ 20:30)

6. 連携・協働

メンバー
・石川 (管理者)・浅木 (CM)・塚田・小笠原
・野本・井門・上原・酒井 (看護師)・
・中岡・上野

◆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	3人	7人	10人

前回の改善計画	ご利用者一人一人が誰とどのような関係にあり、どういった連携が出来るのかを支援マップなどで整理できる。
前回の改善計画に対する取組み結果	・ご利用者の地域の方とお話することが、ほとんどなかった。支援マップが作成できなかった。

◆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	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	1	2	7	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?	0	0	2	8	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?	0	2	3	5	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?	0	2	1	7	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
・管理者、ケアマネは会議に参加している。 ・町内行事は、ご利用者、スタッフで参加している。 ・地域の保育園の子ども達、先生方に来ていただいている (なかよし Café 毎月開催) ・地域の方からお花やお野菜を頂くことがある。また回覧板を回してもらっている。	

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
・その他のサービス機関との連携、協働をとるための会議が行えていない。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
・2ヶ月に一回、地域に配布している、かわら版をもう少しエリアを広げて配布する。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28年 8月 25日 (19:30 ~ 20:30)

7. 運営

メンバー
・石川 (管理者)・浅木 (CM)・塚田・小笠原
・野本・井門・上原・酒井 (看護師)・
・中岡・上野

◆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	3人	7人	10人

前回の改善計画	・職員がするべき事と、ご利用者やご家族がして欲しい事や職員に求めている事について、具体的などのような差があるのかをクレーム報告などが出た時に話し合いを行う。
前回の改善計画に対する取組み結果	・ミーティングでクレームの内容をとりあげ話し合った。改善に向け取り組んだ。

◆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	1	3	6	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?	0	4	2	4	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?	0	1	4	5	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組みを行っていますか?	0	0	2	8	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 ・グループホームと協力し地域の保育園と協働して子育て相談会を毎月開催している。 ・クレームが上がった時はスタッフ数名でなぜクレームになったか考え改善策を練り対応するようにしている。(報告書) ミーティングでも話し合い振り返っている。
--------	---

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 ・同じようなクレームが同じご利用者に続くことがよくある。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) ・ご利用者、ご家族のしてほしい事を知り出来る支援を行う。(やりすぎない) ・管理者以外のスタッフも運営推進会議に参加できるようにする。
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28年 8月 25日 (19:30 ~ 20:30)

8. 質を向上するための取組み

メンバー
・石川 (管理者)・浅木 (CM)・塚田・小笠原
・野本・井門・上原・酒井 (看護師)・
・中岡・上野

◆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	4人	10人

前回の改善計画
・研修計画について、色々な外部研修の参加の機会が持てるようなファイルを作り、案内が届いた際には職員誰もがいつでも確認できる環境を作る。 ・研修ノートにある、職員の目標に対する研修後の取組みの成果をOJTシートに反映させて評価を行う
前回の改善計画に対する取組み結果
・研修計画一覧を作りスタッフが希望する研修を受けた。研修ノートを提出、他スタッフも閲覧できるようにし、ミーティングで感想や気づきを伝えケアの質を向上出来るよう努めた。

◆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	0	6	1	3	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	0	5	2	3	10
③	地域連絡会に参加していますか	0	2	0	8	10
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	0	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
・全スタッフが希望の研修に参加でき、ミーティングで発信できた。 ・病院受診が必要な事故対応については松山市へ報告している。 ・リスクについてはヒヤリハット事故報告書を活用し再発防止に努めている。	

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
・資格取得要件を満たしているスタッフが今回参加しなかった。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
・スタッフがスキルアップの為、資格取得できる機会をもてるよう声掛けをする。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28年 8月 25日 (19:30 ~ 20:30)

9. 人権・プライバシー

メンバー
・石川 (管理者)・浅木 (CM)・塚田・小笠原
・野本・井門・上原・酒井 (看護師)・
・中岡・上野

◆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	4人	10人

前回の改善計画
フロアのドアに鈴を付ける対応が、本当に必要かミーティングで都度に検討を行う。 それ以外の、ご利用者の行動を制限する取組みについて、ご利用者が大事にしている事が支えられるような出来る工夫を話し合い実行する。
前回の改善計画に対する取組み結果
・ミーティングでドアに鈴をつけている事を話し合い結果望ましくないと撤去した。 ・ご利用者の思いと違う過ごし方 (生活) になっていた。

◆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	身体拘束をしていない	1	5	4	0	10
②	虐待は行われていない	2	5	3	0	10
③	プライバシーが守られている	3	5	2	0	10
④	必要な方に成年後見制度を活用している	0	4	1	5	10
⑤	適正な個人情報の管理ができている	1	4	2	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
	・不適切なケアが見えた時はスタッフ同士で声をかけていた。 ・ご利用者のしたい事が出来る環境作りに努めた。

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
	・ご利用者の過ごしたい一日にならない事があった。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
	・ご利用者の行動を制限しないでご本人が望む過ごし方をスタッフと共に見つける。他のスタッフにも周知出来るよう申し送る。(ケアマネに伝えプランに入れる。)