

小規模多機能型居宅介護 サービス評価

【様式集】

◆自己評価

スタッフ個別評価・・・・・・・・・・（ス-①～⑨）

事業所自己評価・・・・・・・・・・（事-①～⑨）

◆外部評価

外部評価（地域かかわりシート①）・・・・（地①-1～3）

外部評価（地域かかわりシート②）・・・・（地②-1～6）

◆小規模多機能型居宅介護「サービス評価」総括表

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 山崎・井上・堀

◆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	人	人	6人

前回の改善計画

- ①伝える手段を口頭のみとせず、メモであったり、帳面等を活用し伝えていく。
- ②声にならない方に対して、ご本人が何をしようとしているのか観察し、察する力をつける。
- ③毎日の申し送りに関して、引継ぎノートに頼りすぎているため、細かな事に関しては直接口頭で申し送りを行う。

前回の改善計画に対する取組み結果

- ①、③に関しては以前に比べる引継ぎノート、口頭、メモ書きを使用して伝えることが出来るようになった。
- ②に関しては、何か想いがあるって行動に移しておられる場合が多いので制止にならないように声かけを行い、何をしようとしているのか聞けるようになった。

◆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			6
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?		6			6
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?		6			6
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?		6			6

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

利用開始前の情報、自宅内のレイアウト等紙面にて確認できるようにすることが出来ている。ご本人が慣れない中で職員が自宅を訪問をしたり、通いで馴染めないということがないように積極的に声をかけたり、家族背景等も情報の共有を図りながら初期支援に努めることができています。

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

利用開始前の情報を確認するが、なかなか把握できないことがある。把握できないことをその都度確認できずにいることがあり、必要な対応が遅れてしまうこともあった。職員自身が積極的になれずご利用者との距離を縮めることに時間を要することもあった。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

- ①新規ご利用者の情報をご利用までにしっかりと確認する。(目で見て、耳で聞く)
- ②疎外感や寂しさを感じられることのないように積極的にコミュニケーションを図る。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 5年 2月 9日 (14:00~15:00)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 山崎・堀・松本

◆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?	人	4人	2人	人	6人

前回の改善計画
①本人の目標、したいことを知るために、積極的にコミュニケーションを図る。 ②知り得た情報を共有、支援内容の共有を図り、目標達成に向けた支援を行っていく。
前回の改善計画に対する取組み結果
①通いや訪問中に積極的にコミュニケーションをとり、ご本人の想いを聞くことが出来た。 ②知り得た情報を申し送り等で共有し、しれを基に目標に向けた統一した支援につなげることが出来た。

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

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
	ご本人のしたいことや、目標を理解し、職員間で情報共有することで日々のかかわりにつなげることが出来ている。コミュニケーションに関してもご本人の興味のある事を把握することで会話がスムーズであったり、笑顔、やご本人の気持ちを引き出すことが出来ている。ご本人の言動、気持ちの共有を行うことで支援を受け入れていただけることにつながっている。

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
	言葉にして「～したい」と言える方ばかりではなく、言葉にできない方のしたいことの把握が出来ていない。ご本人とのコミュニケーション不足であったり、認知症を患っておられる方でご本人の訴える内容にムラがある場合などがあり判断に迷うことがある。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
	①ご本人の目標、したいこと、想いを知るために積極的にコミュニケーションを図る。 ②言語だけのコミュニケーションではなく、表情や動作、しぐさなどからしたい事を探る。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 5年 2月 9日 (14:00~15:00)

3. 日常生活の支援

メンバー 山崎・堀・松本

◆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	3人	1人	人	人

前回の改善計画

- ①ご利用者の普段の様子を把握し、「いつもと違う」ということに気づけるようになる。
- ②担当を中心に、ご利用者の気持ちを探り、深くその人を知る。

前回の改善計画に対する取組み結果

- ①通い、訪問の中でいつもと違う様子に気づくことができるようになり、リズムがわかるようになったことでご本人のペースに合わせて対応することが出来た。
- ②変化のある方の状況を追うことはできるが、深くその方を知る取り組みには至らなかった。

◆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?		1	5		6
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	5			6
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?		3	3		
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	5			
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	5			

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
今現在のご利用者の生活を今までの生活に結び付けて考えることが出来ている。ご利用者の言動、表情、食事のペース等様々な事から体調の変化、気持ちの変化、その時の気分等あらゆる方向からその人を見ることで「今」の状況、状態の把握を行うことが出来ている。その状況から、そのご利用者に対して今どうすべきか変化に合わせた支援、対応を行うことが出来ている。

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
ご本人の今の気持ち、状況を把握していても声にならない声を言語化する場合「こういう思いだろう」という判断になってしまい曖昧になってしまっている。立腹した態度を言語化することは比較的容易であるが、それ以外の感情を汲み取り言語化することは難しい。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)

- ①ご利用者の体調の変化、気分、気持ちの変化に気づき、情報共有をし、次の対応につなげる。
- ②担当を中心とし関係性を構築する手段として一緒に作業をしたり、ゆっくりと話をする機会を設ける。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 5 年 2 月 9 日 (14:00~15:00)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 山崎・堀・松本

◆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	3 人	1 人	人	6 人

前回の改善計画
①送迎時、訪問時、ご家族様や、地域の方にしっかりと挨拶を行う。また、挨拶以外に一言足したコミュニケーションを意識する。 ②ご本人の住まわれている地域の方との関係づくりに努める。(挨拶、行事への参加)
前回の改善計画に対する取組み結果
①積極的に地域の方にも挨拶することが出来た。ホームに来てくださる方には挨拶以外に少し会話することができた。 ②挨拶をすることは出来たが、地域の行事に参加することはできなかった。

◆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	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?		6			6
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	3	2		6
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?		4	2		6
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?		4	1	1	6

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
	ご家族、地域の方にこちらから積極的に挨拶をするように心がけている。何かと深く介入することが多いサービスであるが、ご家族の力もお借りしながら、ご本人と家族の関係が切れないように声かけも含め対応している

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
	コロナ渦ということもあり、地域の行事等に参加することが出来なかった。ご利用者の過ごし方については、日に何度も訪問する方は把握しやすいが、そうでない方に関しては、おおよその把握しかできていない。地域資源に関しては、ご利用者に必要な資源が把握出来ていても、資源自体が不足している状況。

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
	①ご本人とご家族の関係性をしっかりと把握する。 ②地域にどんな資源があるのか知る。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 5年 2月 11日 (14:00～15:00)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 井上、松本、堀

◆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?	人	4人	2人	人	6人

前回の改善計画
①施設が地域資源の一つとなる様な取り組みを継続的に行う。(内容の検討、実施方法の検討等) ②ご本人、ご家族の状況の共有を図り、柔軟な対応を行う。
前回の改善計画に対する取組み結果
①地域資源の一つとなる様な取り組みの実施が出来なかった。 ②ご本人、ご家族の思いや状況を知り、共有できたことでその時々状況に合わせた柔軟な対応を行うことが出来た。

◆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?	1	2	3		6
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	4			6
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?	1	5			6
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?	2	3	1		6

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
	日々の関わりなどからご本人の変化に気づき、必要であれば訪問回数を増やす、通いを訪問に切り替える、受診を調整する等柔軟な対応が行えている。ご利用者に関する情報共有もその都度行うことが出来ている。

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
	お一人暮らしのご利用者が多く、自分たちの事業所だけで抱え込んでしまいがちで、地域資源の活用がうまくできていない。地域資源の把握もしっかりと出来ていないため、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)
	①地域にある活用できるサービスや資源を知る。 ②ご本人、ご家族の状況の共有を図り、柔軟な対応を行う。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 5年 2月 11日 (14:00~15:00)

6. 連携・協働

メンバー 井上、松本、堀

◆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?	人	6人	人	人	6人

前回の改善計画
①回覧や会議録の確認をしっかりとする。 ②ケアマネ会議に内容を回覧し、ケア会議等を通じて伝達する。
前回の改善計画に対する取組み結果
①、②回覧や各種会議録の確認が出来ていないことがあり、リアルタイムで情報収集できているという状況にはなかったが、重要な事は会議等を通じて口頭で申し送ることができ、会議に直接参加していない職員でも内容を知ることができた。

◆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	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	4			6
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?	2	4			6
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?		2	1	3	6
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?		1		5	6

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
	ご利用者の生活支援に携わる関係機関とは会議、もしくは照会用紙により会議の代替えを行っている。それ以外でも細かな事でも情報共有を図ることが出来ている。包括支援センターの会議にも定期的に参加し、事業所にも必要な内容を伝達することが出来ている。防災訓練等では消防署員に来てもらうことも出来た。

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
	防災訓練、運営推進会議、回覧板等、決まっている取り組みなどでは地域の方、団体機関の方が事業所を訪れますが、それ以外で事業所に地域の方が来られることはほとんどない。自事業所の存在は把握してもらえていても、中で何が行われているのかまでは知られていないと思われる。気軽に行けるような所ではないという印象があるのかもしれない。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
	①地域の防災訓練に参加する。 ②自事業所以外のサービス機関との情報共有を図る。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 5年 2月 11日 (14:00～15:00)

7. 運営

メンバー 井上、松本、堀

◆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?	人	6人	人	人	人

前回の改善計画
①苦情や意見に対して責任をもってしっかりと対処する。 ②在宅サービスの在り方を学ぶ。 ③職員一人一人が責任を持った行動をとる。 ④コロナが落ち着き、地域行事等が再開すれば積極的に参加する。
前回の改善計画に対する取組み結果
①、③職員一人一人が責任を持った行動をとることができたことで、苦情や意見に対してうやむやにせず、責任をもって対処することができた。 ②施設系サービスにはない、在宅サービスならではの難しさを含め考えさせられることが多くあった。正解はなく、常にご利用者の事を考えながら対応する必要があると感じました。 ④コロナが落ち着くことはなく地域行事に参加することがなかった。

◆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	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ていますか?		3	2	1	
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			
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?		4	1	1	
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?		1	2	3	

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
ご利用者からの意見や苦情に対しての対処はその都度行うことが出来ている。ご利用者に対する支援方法や、ご利用者が快適に過ごすことが出来るような意見を発信するように心がけている。以前に増して職員間で自分の意見や疑問を口にすることが出来るようになったことで一層ご利用者、ご家族の意見を支援に反映することができている。	

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という点ではコロナの関係もあり行うことが出来なかった。事業所のあり方については地域に出向くことが出来ていないのが現状。 地域に必要とされる拠点になるためにも自事業所がどのようなところであるのか知ってもらいたいがその術がわからない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
①苦情や意見に対して責任をもってしっかりと対処する。 ②ご利用者、ご家族から様々な意見を聞かせていただくことができるよう、信頼関係を築く。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 5年 2月 11日 (14:00~15:00)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 井上、松本、堀

◆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	4人	1人	人	人

前回の改善計画
①ヒヤリハット報告の意味を理解し報告を積極的に行う。職員同志、報告を行うように声を掛け合う。 ②日々のケア、対応について皆で意見を出し合い学ぶことで、危険リスクを減らしていく。 ③書籍や、ケア会議を活用し、勉強会などを行う。
前回の改善計画に対する取組み結果
①、②職員間でヒヤリハット報告を行うように声掛けし合うことができたことで、危険リスクについても話をすることができリスク回避につなげることができた。 ③各委員を軸にケア会議を活用して勉強会を行うことができたことで、それぞれの知識の向上に努めることができた。

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

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
	ケア会議等を活用しスキルアップの為に勉強会に参加することができている。ご利用者の普段の様子をしっかりと把握することで違いに気づき、転倒や体調不良等のリスクマネジメントにつなげることが出来ている。

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
	ヒヤリハット報告を活用しながらリスクマネジメントにつなげることが出来ている一方で、報告書を提出すればよいという流れになっていることもある。その時の反省、気づき、改善方法がケアに活かせていないことも事実。その為か、同じような内容のヒヤリハット報告、間違い、勘違いをしていることがある。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
	①ヒヤリハット報告をするだけにならないよう、対応策をしっかりと検討し皆で周知する。 ②ご利用者の様子観察をしっかりと行い、危険リスクに対しての対策を行う。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 5年 2月 12日 (14:00～15:00)

9. 人権・プライバシー

メンバー 小森、井上、松本

◆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?	人	5人	1人	人	人

前回の改善計画

- ①申し送りの際、他ご利用者から離れて申し送りを行ったり、引継ぎノートをうまく活用する。
- ②身体拘束、虐待防止の勉強会や取り組みを継続的に行う。
- ③努めて丁寧な声掛けを行う。

前回の改善計画に対する取組み結果

- ①引継ぎノートを活用し、申し送り等を行ってはいるが、小声で伝えるなど配慮していたとはいえ、ご利用者の前で他ご利用者の情報を伝えることがあった。
- ②、勉強会を行った直後等は特に気をつけることができた。身体拘束、虐待が今後もないように継続して勉強会を行う必要があると感じた。
- ③関係性の構築は出来たが、新規ご利用の際となじみになった後では言葉の丁寧さが違った。

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

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
身体拘束や虐待は行われていない。今までから毎年勉強会を行っていたが、委員会の設置によりさらに詳しく事例を用いた勉強会を行うことができ、「知らずに虐待を行ってしまう」ということに注意することが出来た。そのこともあり、言葉を選んでの声掛けや、適切ケアにならないよう配慮できるようになってきている。

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
プライバシーに関しては皆で勉強したこと、それに対する注意が時間の経過とともに薄れて行った感じがある。声かけの場所や内容、申し送りの場所等、咄嗟に口をつく声掛けには配慮に欠けたものがあり、プライバシー、個人情報の管理に欠ける状況になってしまっていることがある。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)

- ①大きな声でご利用者の状況を申し送らない。また、申し送りの場所に配慮する。
- ②身体拘束、虐待防止の勉強会や取り組みを継続的に行う。
- ②言葉の選び方、声のトーン、口調等に気をつけながらご利用者と接する。

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	丹後福祉会	代表者	濱岡六右衛門	法人・事業所の特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・「網野町の町の中心部」という立地条件の特徴を活かして、買い物や市役所の手続き、敬老会、自治活動等の地域行事への参加等についても応援させていただいています。 ・それぞれのご利用者の、介護についてのご意向を大切にして、個別の企画を立案、実行することで、画一的なケアではなく、個別のケアを大切にしています。
事業所名	ふれあいホームあみの	管理者	若狭 正展		

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	人	4人	人	1人	1人	人	3人	人	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	令和3年度はコロナにより運営推進会議の開催ができず、外部評価していただくことができなかった。(以下同様)	令和3年度はコロナにより運営推進会議の開催ができず、外部評価していただくことができなかった。(以下同様)	令和3年度はコロナにより運営推進会議の開催ができず、外部評価なく、ご意見をいただくことができなかった。(以下同様)	令和4年度もコロナにより運営推進会議の開催がなかなかできず、事業所評価のみとなっている。令和5年度の計画に関して、運営を行いながら作成を行い、年度末に評価が行える体制を整えたい。(以下同様)
B. 事業所のしつらえ・環境				
C. 事業所と地域のかかわり			(令和5年3月の会議より) ・コロナが終息したらまた地域に出向いてもらえたら、と考えている。	
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み				
E. 運営推進会議を活かした取組み			(令和5年3月の会議より) ・地域の老人クラブの活動内容を聞かせていただくことができた。	
F. 事業所の防災・災害対策				