

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

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成31年2月22日(17:00~:18:00)

1. 初期支援(はじめのかかわり)

メンバー 一戸.石岡.藤本.木村.對島.花田.藤田(由).神尾.山内

◆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	人	人	人	人

前回の改善計画	
前回の改善計画に対する取組み結果	

◆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?	4	7	0	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?	5	6	0	0	11
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?	3	8	0	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?	3	7	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
<p>・新規の利用者に対して、事前にケアマネ等自宅に出向きアセスメントシートにより情報をまとめ、ミーティングにより状況を把握できるようにしている。新規の方は時に不安を抱えているので、声掛けを多くするようにし信頼関係に努めている。また、実践対応しながらも情報収集を行い、必要な支援に努めている。日中、夜間帯、どういうことに気を付けるべきか、どういう支援が必要なのか意見交換し、伝達表やミーティングで情報を共有している。</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>・急な利用も多いため十分状態を把握できず、カンファレンスがなされないままサービス利用になることもある。日々の情報の伝達は事業所のパソコン(伝達表)や毎日のミーティングで共有するようにしているが、忙しさにより時間的余裕がなく情報が不足し、共有できないままサービスに入るケースもある。</p>	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<p>・日々の情報伝達も個人差があり同じ内容では伝わらないことがある。難しい専門用語はなるべく使わず、解らなかつたら質問し聞く。 ・業務に慣れておらず時間的に余裕がなくても、些細な利用者の情報は伝達表へ記録し、全員が確認共有する。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成31年2月22日（17:00～:18:00）

2. 「～したい」の実現（自己実現の尊重）

メンバー 一戸、石岡、藤本、木村、對島、花田、藤田（由）、神尾、藤田（基）

◆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？	人	人	人	人	人

前回の改善計画

前回の改善計画に対する取組み結果

◆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	3	0	10
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか？	1	7	3	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	8	3	0	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？	0	8	3	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
・利用者の目標や「～したい」は個人ファイルにケアプランとして綴ってあるので、見ている職員は確認できている。最近担当の利用者が分かり、カンファレンスを頻繁に開催しているので、意識も出てきている。個人目標、アセスメントシートを見るようになった。個人ファイル(ケアプラン)を見て援助をするようになった。

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
・自分から「～したい」、希望を言わない利用者などは目標の実現は難しい。職員のなかには誰が担当なのかまだ浸透していない。この方の目標はなんなのか、まだ分かっていないように思う。従って統一されたケアや関わりはまだできていない。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)
・業務に追われ時間的に余裕がないので業務改善し、意識的に利用者の情報、ケアプランの内容、個々のゴールが分かるようファイルを確認する。また、日々の関わりの中で知りえた情報はミーティングや伝達表で伝え、全職員が分かるようにする。業務中に知りえた情報は積極的に発言する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成31年2月23日(17:00～:18:00)

3. 日常生活の支援

メンバー 一戸.石岡.藤本.木村.對島.花田.藤田(由).神尾.山内

◆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	人	人	人	人

前回の改善計画	
前回の改善計画に対する取組み結果	

◆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	4	5	2	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?	3	7	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	5	0	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?	3	7	1	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?	1	9	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
・利用者の知りえた情報は都度伝達表で情報を共有化している。カンファレンス等では本人の思い等は言語化しなるべく伝えている。また、体調の変化や気付いたことなども夕方のミーティングで話し、即時的に支援している。特に認知症の方は不調を訴えることが難しいため注意して観察している。	

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
・以前の暮らし等は個人ファイルで大体わかるが、10個以上は把握できていない。個人ファイルの読み込みと聞き取りができていない。体調変化も職員にうまく伝わらない。その時の勤務などによりすぐにカンファレンスを開催できない。担当者会議の呼びかけも担当職員に告げられていない。また、本人の声にならない声から何を求めているのか、何をしたいのかなどうまく理解できていない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
・会議前の情報を把握するために個人ファイルを見る意識も持つ。情報は会議前に本人と話しを少しただけで、本人の気持ちを分かったつもりでいる。現在の病気もよく分からず、常に正しい現在の状態(病気を含む)を知る。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成31年2月23日 (17:00～:18:00)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 一戸.石岡.木村.對島.花田.藤田(由).神尾.山内

◆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	人	人	人	人

前回の改善計画

前回の改善計画に対する取組み結果

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

222

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

・家族との連絡帳や利用者同士の会話、職員と利用者とのコミュニケーションから得た範囲での生活スタイルは理解できている。利用者との会話から楽しく安心して過ごすためにはどうしたらよいか考える努力している。サービスを利用する前はどのような暮らし方をしていたのか、家族とのノートのやりとりや本人の会話、個人ファイルのフェスシートで確認している。

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

・一人暮らしの方の民生委員との関わりは把握できていない。近隣との関わり、以前の役割もほとんどわからず、家族からの情報もない。一人暮らしの家族の方は遠方に住んでいる方が多い。時々来る電話だけに留まっている。地域やインフォーマルの資源の活用ができていない。地域と繋げるような支援ができていない。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)

・地域にある社会環境の変化により回りとの関係が希薄になり、利用者の生活の背景まで考えが及んでいない。聞き取りにより24時間シートを作成してみる。

・地域の資源とは何か把握していないので勉強会を開催する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成31年2月25日(17:00～:18:00)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 一戸.石岡.木村.對島.花田.藤田(由).藤田(基).山内

◆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	人	人	人	人

前回の改善計画

前回の改善計画に対する取組み結果

◆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	5	4	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?	6	4	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?	3	7	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
・その人の状態とその人の環境からサービスはカンファレンスを開催し緊急に宿泊を決定したり、通いを連続利用にしたり、適切にサービスは提供されている。本人の様子に変化があると思った時はケアマネに報告し伝達表に記録。情報も共有化され適切に対応はされている。

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
・一人暮らしであっても近隣、家族の協力でどうにか安心して生活できている方もいるが、大半は事業所で支えている方が多い。
・ボランティアの活用がない。地域資源の活用がない。地域資源が何かよく分かっていない。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)
・近隣のボランティアの把握ができていない。個別に調査し全職員で話し合いを設け把握する。
・利用者の変化に気づいた時は統一したケアをするためにその都度記録ミーティング等で話し合い、共有認識を持つ。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成31年2月25日（17:00～:18:00）

6. 連携・協働

メンバー 一戸.石岡.木村.對島.花田.藤田(由).藤田(基).山内

◆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？	人	人	人	人	人

前回の改善計画	
前回の改善計画に対する取組み結果	

◆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	4	3	3	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？	1	4	0	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？	0	2	2	6	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	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
・医療機関、訪問看護、福祉用具等の他事業所との会議は、主にケアマネが参加。地域包括支援センターの会議も管理者だけの参加となっている。また、地域の夜の祭りに一人参加。今年初めて当事業所の納涼祭を開催したが、その時は地域の子供や大人の方が若干参加していた。	

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
・地域の会議へは、日程が合わず、ほとんど参加できなかった。その他のサービス機関や運営推進会議、地域の各種機関、団体イベントにも業務等に余裕がなく時間が取れず参加できなかった。事業所に地域住民が訪れることはなかった。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
・サービス機関の会議、運営推進会議は一般職員もなるべく参加し交流を深めて、内容を把握できるようにする。特にサービス機関との関係はケアマネ中心だが、担当職員も参加し内容を把握する。また、事業所は地域の相談窓口として、気軽に誰でも訪れてもらえるよう環境づくりに努める。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成31年2月26日(17:00～:18:00)

7. 運営

メンバー 一戸.石岡.木村.對島.花田.藤田(由).神尾.藤田(基)

◆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?	人	人	人	人	人

前回の改善計画	
前回の改善計画に対する取組み結果	

◆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?	3	6	0	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	7	1	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?	1	6	2	2	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?	2	4	3	2	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
・家族からの意見要望等は、すぐに事業所のケアマネや管理者、補佐等に伝えるようにし運営に反映している。職員会議や毎日のミーティングの時は、思ったことや利用者と言われたことは伝えている。また、すぐにできることは受け入れ、運営に反映している。	

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
・地域との交流がないため地域のことが分かっていない。従って地域の意見を聞くことができない。事業所の在り方については意見を出さない。また、積極的に地域と協働する等の取組みはできていない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
・全職員が運営に関する意見を気軽に話し合える機会を設ける。 ・地域と協働した取組みを行うためにはどうすれば良いか全職員で考える機会を設ける。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成31年2月26日（17:00～:18:20）

8. 質を向上するための取組み

メンバー 一戸.石岡.木村.對島.花田.藤田(由).神尾.藤田(基)

◆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？	人	人	人	人	人

前回の改善計画	
前回の改善計画に対する取組み結果	

◆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	7	4	0	0	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	8	2	0	1	11
③	地域連絡会に参加していますか	0	3	1	6	10
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	2	7	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
・内部研修、外部研修、資格取得のための研修には積極的に参加している。勉強会を職員会議の後に毎回開催している。スキルアップ、パウハラ研修会の参加。また、身体拘束廃止委員会を立ち上げ、毎月開催し報告している。	

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
・リスクマネジメントについては取り組みが薄い。地域連絡会にも参加できていない。地域の方からの意見や苦情を反映できていない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
・ヒヤリハット報告をもっと活用し、皆でもっと話し合う場を設け解決策を見出すなど、現場のリスクマネジメントについて積極的に取り組む。 ・内部の勉強会から何事にも全職員が意識を共有し、統一した考え方で対応が取れるようにする。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成31年2月26日(17:00～:18:20)

9. 人権・プライバシー

メンバー 一戸.石岡.木村.對島.花田.藤田(由).神尾.藤田(基)

◆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?	人	人	人	人	人

前回の改善計画	
前回の改善計画に対する取組み結果	

◆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	1	0	0	9
②	虐待は行われていない	9	0	0	0	9
③	プライバシーが守られている	4	4	1	1	10
④	必要な方に成年後見制度を活用している	3	2	1	1	7
⑤	適正な個人情報の管理ができています	5	4	0	0	9

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
・身体拘束廃止委員会を立ち上げ、心身の状況を十分把握しながら対応しているので、身体拘束は行われていない。虐待についても勉強会を実施し、毎回職員会議でも話題に触れ気を付けている。最近は言葉による虐待には特に注意している。	

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
・言葉による虐待や個人情報をつい場所をわきまえず、口頭で話してしまい聞こえてしまったことがあった。当事業所は事務所と利用者のいるホールがオープンなため何気なく話していても聞こえてしまうことがある。プライバシーが守られていない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
・プライバシーが守られていない根拠について、話し合いを徹底する。 ・成年後見人制度については研修会の参加や内部勉強会を実施する。	

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	社会福祉法人弘前報徳会	代表者	理事長 下山 保 則	法人・ 事業所 の特徴	法人の4つの基本理念【・明るい施設・暖かい施設・清潔な施設・安全な施設】に基づき、利用者様の皆さまが生き生きと自分らしい生活を送れるようサポートに努めています。
事業所名	小規模多機能型居宅介護 きらら弘前	管理者	一戸 一 志		

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	人	人	1人	1人	1人	人	2人	人	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	初回のためなし	初回のためなし	アンケートを実施することで、様々な意見が集まると思うので、できることから取り入れる。	利用者・家族へのアンケートを実施し業務に反映させ業務改善に繋げる。
B. 事業所のしつらえ・環境	初回のためなし	初回のためなし	開設して一年五ヶ月しかたっていないので、きれいで明るく天井も高く、雰囲気もゆったりしている。今年花壇も整備している。	内外の環境に季節感がわかるよう草花や行事の飾り物にもう少し工夫が必要。
C. 事業所と地域のかかわり	初回のためなし	初回のためなし	当施設は少し道路の奥にあるので、場所的に分かりにくい。地区の民生委員の定例会に参加し PR をしてはどうか。	定期的に地域にチラシを配布し当施設を少しでも知ってもらい、気軽に相談できる拠点を目指す。
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取り組み	初回のためなし	初回のためなし	在宅の生活が心配な方の住む地域のイベントや会合等に参加し情報を得よう努める。	運営推進会議からの情報を得て、登録者以外でも地域の心配な方とも関わりを持つように務める。
E. 運営推進会議を活かした取り組み	初回のためなし	初回のためなし	事業所の取り組みについては、パンフレットを活用し説明を行う。	運営推進会議メンバーからの情報を得て地域の会合やイベントに極力参加するよう努め事業所に対する理解を深める。
F. 事業所の防災・災害対策	初回のためなし	初回のためなし	運営推進会議のメンバーも、事業所の防災訓練等に参加協力していただきたいと思っている。	様々な防災訓練計画を運営推進会議のメンバーに周知する。