

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	(株)クロス・サービス	代表者	小林 厚子	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。 事業所が一方向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	越智 哲哉		

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	1人	1人	1人	1人	0人	3人	1人	10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			(始めて評価に関わるという事もある) 何がどう具体的かどうか分かり難く、何とも言えない・・・。	・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。
B. 事業所のしつらえ・環境			・事業所に来た時の評価になるので、全てを知っているとは言えない。 ・入りやすい雰囲気がどのようなものなのか、分からない。また比較するものがないので、どのように評価していいのかわからない。	・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。
C. 事業所と地域のかかわり			・別の地域の民生委員も参加できるのか。 ・事業所の事が話題となる事がないのではないのか。 ・町内会の行事には参加しているのだから、その際に幟等を立ててアピールしてはどうか。	・地域向けの勉強会等を主催したり、参加させてもらう。
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み			・事業所と一部の方との関わりは持っている。それ以外の方との繋がりについては、ご近所の方自体も町内同士の繋がりが薄い為に分からない。	・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るような工夫(仕掛け)を行う。
E. 運営推進会議を活かした取組み			・ご利用者の願いや姿について、こんな風にしたというものを会議で出すと地域の方が協力してくれたり心に留めてくれて取組みに繋がる例があった。 ・事業所としては、自分達で何かご利用者の願いをかなえるにも限界があって、その時に少し手伝ってくれるとできることもあると思う(例えば、虹の空との交流の方法等)。	・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。
F. 事業所の防災・災害対策			・松山は他県に比べて災害が少なく、恵まれた環境だと思う。 ・地震時には落下物が危険なので、見直してみよう。 ・災害時には地域の方がホームを避難場所として使うのは良いと思うが、具体的な計画が無いと、いざという時に利用できないのではないのか。	・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。

1. 初期支援（はじめのかかわり）

メンバー

・越智（管理者）・石川（CM）・塚田・小笠原
・松岡・平山（看護師）・上原・浅木・東・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？	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？	3	6	1	0	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	5	4	0	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	4	5	0	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	6	3	0	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"> ・管理者とケアマネジャー、スケジュール担当者の二人以上で初回面談を行い、御本人のニーズを出来るだけ多くの職員が聞き取れるようにしている。 ・相談シートやフェイスシートを使ってご利用者の事前情報を確認している。ケアプランを確認ボードを使って申し送り、ミーティングで改めてご本人の情報をチームで伝えあっている。 	

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"> ・初回面談での聞き取りがご家族の意向に偏るケースもあり、ご本人の意向との行き違いが情報共有できていないケースがある。 例えば、ご利用者は支援が全く必要と感じていないが、関係している方（町内の方、包括の相談員さん、ご家族、小規模だんだんのCM）からは、服薬の確認や食事の準備、安否の確認と支援が必要と思えるケース。 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 10 月 21 日 (19 : 30 ~ 20 : 30)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー ・越智 (管理者) ・石川 (CM) ・塚田 ・小笠原
・松岡 ・平山 (看護師) ・上原 ・浅木 ・東 ・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?	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	5	5	0	10
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	0	6	4	0	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	2	7	0	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	7	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

- ・ケアプランを作成する際に (月一回のミーティングにて)、日々の関わりの中で気が付いた事を出し合っ
てスタッフ全員で確認している。
- ・出来た目標から、今月特に気を付ける目標を業務日誌に記載して日々振り返れるようにしている。
- ・日々の関わりで気が付いた事は、なるべく申し送りノートに記載して、タイムリーな共有が出来るように
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

- ・ご利用者全員のケアプランを各スタッフが頭の中で言える程は、把握できていない。
- ・ご利用者が散歩や買い物などを希望してもタイムリーに小規模だんだんのスタッフだけで対応する事が難
しいケースがある。

次回までの具体的な改善計画 (200 字以内)

- ・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。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 10 月 21 日 (19 : 30 ~ 20 : 30)

3. 日常生活の支援

メンバー ・越智 (管理者) ・石川 (CM) ・塚田 ・小笠原
・松岡 ・平山 (看護師) ・上原 ・浅木 ・東 ・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?	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	1	7	2	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	7	3	0	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	2	8	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?	0	8	2	0	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	6	4	0	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 毎日バイタルチェックを行い、表情からも体調不良に気が付けるようにしている。食事や水分量、排泄の間隔を記録で取っている。日頃の生活については、ケアプラン作成時にご本人や家族さんに聞きながらシートに記入しスタッフがみえる環境を作っている。
--------	--

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 バイタルチェックに関して、例えば血圧が高めでも申し送りが十分でなかったりする事で気づきに活かせない事がある。 ケアプラン作成時のシートがあるのに、スタッフ全員が確認できておらず活かせていない事がある。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内) 24 時間シート of 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。
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 10 月 21 日 (19 : 30 ~ 20 : 30)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー ・越智 (管理者) ・石川 (CM) ・塚田 ・小笠原
・松岡 ・平山 (看護師) ・上原 ・浅木 ・東 ・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?	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?	0	4	4	2	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?	1	4	3	2	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	2	5	3	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	2	4	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
<p>ご自宅から近いスーパー等で買い物を支援している。その際に、ご近所の方に会ったり店員さんと顔見知り で近況を話し合ったりされている。 管理者とケアマネは、契約時 (ご利用が開始になる際) に、ご本人に確認の上で関係の深いご近所の方に挨拶 に行くようにしている。 日頃の様子 (体調) について、ご近所の方のお話を参考にさせて頂く事もある。</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>小規模だんだんに『通い』の支援が多くなると、ご近所との関係が薄くなりがち。自宅からご本人が自分で 買い物に行く場面などが減る事で、ご近所の方と自然に顔を合わせる機会が減ってしまっている方もおられ る。</p>	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
<p>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)</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 10 月 21 日 (19 : 30 ~ 20 : 30)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー ・越智 (管理者) ・石川 (CM) ・塚田 ・小笠原
・松岡 ・平山 (看護師) ・上原 ・浅木 ・東 ・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?	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?	2	5	3	0	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?	3	6	1	0	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?	0	5	5	0	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?	2	7	0	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
<p>訪問支援を行った際に、調子が悪そうであれば通いの支援を提案したり病院受診に繋げるなどの対応を行っている。また、その時々で理由で通いから泊りに変更になるケースも対応できている。</p> <p>また、日頃体調の悪く入浴で困っているご利用者が、この日のこの時であればホームに通えるというケースには、ご本人から通い (入浴) の希望の連絡を受けてから 30 分~1 時間で迎えるの対応をする支援を行っている。</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>定期で決まっている方の支援のスケジュールに対して、突発的な理由で支援が必要になった場合に時間がすぐに対応できない事もある。上記の通り 30 分~1 時間の幅を持って対応している。</p> <p>ご利用者やご家族の要望に関して、出来る工夫でなく、出来ない理由を先に行ってしまうと不快な思いをさせてしまう事があった。</p>	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
<p>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)</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 10 月 21 日 (19 : 30 ~ 20 : 30)

6. 連携・協働

メンバー ・越智 (管理者) ・石川 (CM) ・塚田 ・小笠原
・松岡 ・平山 (看護師) ・上原 ・浅木 ・東 ・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?	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?	1	2	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?	0	4	1	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	8	1	1	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	4	2	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 主治医や担当している福祉用具の方と、現在のご本人にとって必要な支援を確認している。(タイミングは、外来受診のタイミングや適宜の電話相談が主) 朝生田町内の運動会や、石井北小学校の運動会、虹の空保育園の子どもさんとのイベントに参加し交流を深めている。 市民清掃にも参加できるご利用者と共に参加している。
--------	---

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 ご利用者によって、上記のような活動に差があり、交流をしたくなくて出来ていないのか、スタッフからの働きかけが不十分で行っていないのかが不明瞭な方もおられる。 朝生田公園の手入れについては、月に一度くらいしか行えていない状況もある。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内) 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。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 10 月 21 日 (19 : 30 ~ 20 : 30)

7. 運営

メンバー ・越智 (管理者) ・石川 (CM) ・塚田 ・小笠原
・松岡 ・平山 (看護師) ・上原 ・浅木 ・東 ・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?	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?	1	4	3	2	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?	2	7	1	0	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	5	4	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組みを行っていますか?	0	2	4	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 ご利用者、ご家族、地域の方から頂いた助言に関しては、『要望書』と『クレーム報告書』に分けて整理している。改善の内容について、助言頂いた方に報告するようにしており、必要に応じて松山市の介護保険課にも報告を行うようにしている。
--------	--

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 クレームに関しては仕組みの中で対応できる事は、改善がスムーズであるが、スタッフ一人一人の言葉のやり取りや表情などから起こる感情の行き違いに関しては、個々のスキル不足からくるケースもあり繰り返してしまう事がある。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内) ・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。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 10 月 21 日 (19 : 30 ~ 20 : 30)

8. 質を向上するための取組み

メンバー ・越智 (管理者) ・石川 (CM) ・塚田 ・小笠原
・松岡 ・平山 (看護師) ・上原 ・浅木 ・東 ・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?	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	5	5	0	0	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	3	5	1	1	10
③	地域連絡会に参加していますか	2	3	0	0	10
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	1	5	4	0	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
<p>社内と社外の研修の年間計画を作成し、個別に参加の予定を立てている。参加後には、報告シートを作ってミーティングで全職員に報告している。報告シートは、年間の個人目標に対してどのように実習が活かせるかが振り返れるような内容になっている。</p> <p>リスクについては、ヒヤリハットや事故報告書を活用して、病院受診が必要な事故対応については松山市への報告を行っている。</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>外部研修について、地域密着型サービス協会の研修を年間で参加計画しているが、その他の外部研修については参加実績が乏しい。</p> <p>研修参加後の現場での取組みについて、不明瞭な点もあり実質的に活かしているかどうかは本人任せになっている所がある。</p>	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
<ul style="list-style-type: none"> 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 O J T シートに反映させて評価を行う。 	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 10 月 21 日 (19 : 30 ~ 20 : 30)

9. 人権・プライバシー

メンバー ・越智 (管理者) ・石川 (CM) ・塚田 ・小笠原
・松岡 ・平山 (看護師) ・上原 ・浅木 ・東 ・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?	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	7	3	0	0	10
②	虐待は行われていない	8	2	0	0	10
③	プライバシーが守られている	2	8	0	0	10
④	必要な方に成年後見制度を活用している	4	4	0	2	10
⑤	適正な個人情報の管理ができています	5	5	0	0	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
<p>法人内で虐待防止の研修を年に一回行っている。参加したスタッフがミーティングで全スタッフに伝達を行っている。</p> <p>外部研修に関しても、同様に参加した職員が虐待防止に向けて不適切なケアや成年後見制度に関する説明をミーティングで行っている。</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>成年後見制度について、研修などで得た知識に関して、実際のご利用者一人一人のケースと結びつかず理解が不十分なスタッフもいる。</p> <p>虐待の研修に関しても、不適切なケアに関する研修を受けているが、現場の中でご利用者の行動に関して危険があるとすぐに制止 (「～したら危ないです」) してしまうような場面があり、工夫の余地がある。</p> <p>また、だんだんの通い利用中に、認知症の方が外に出られて行方が分からなくなることが無いようにフロアのドアに鈴をつけて職員が音で気が付けるようにしている</p>	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
<p>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。</p> <p>それ以外の、ご利用者の行動を制限する取り組みについて、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。</p>	