

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」総括表

法人名	社会福法法人光風会	代表者	阿部興士男	法人・事業所の 特徴	法人として多様なサービスを提供しており、当事業所は、ご利用者様が住み慣れた地域、自宅で可能な限り暮らし続けられるような生活の支援を目的として、通い、宿泊、訪問サービスを柔軟に組み合わせさせてサービスを提供します。
事業所名	小規模多機能ふよう	管理者	遠田美邦		

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	3 人	人	人	1 人	人	4 人	人	9 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	毎月の職員会議で利用者の自立支援の目標に向っての支援体制、状態確認をする。	カンファレンスや毎月の職員会議で利用者の自立支援の目標達成になるように利用者の状況の確認、情報を交換をした。	・自己評価において「できてない点」を「次回までの具体的な改善計画」としてあげており、職員間で課題を共有し、取り組む姿勢がうかがえます。	自己評価でできた改善計画を達成できるように、職員会議で確認する。
B. 事業所のしつらえ・環境	接遇についての研修を継続し、挨拶、言葉使い、接する姿勢等、定期的に確認、見直しをする。	接遇の内部研修を行い、挨拶、言葉使い、接する姿勢等を見直し、毎月の職員会議でも確認し実施した。	・前回より接遇はよくなっていると思いますが、今年度の会議に参加した職員で、委員に対してはあまり適切ではない態度をとられる職員もいたので少しがっかりしました。(受け答え時に、敬語ではなかったりすることがあり、馴れなれしい態度に感じられた)	接遇についての研修を行い、場所や相手に応じた適切な言葉使いや接する姿勢等を定期的に確認、見直しを継続して実施する。
C. 事業所と地域のかかわり	接遇についての研修を継続する。また、当事業所イベント開催は継続し、他開催の情報も収集し参加を増やし、外に出て交流の機会を作る。また、ふようの季刊誌は継続し情報発信していく。	接遇の研修は継続して実施した。10月7日にふようまつりを行い、健康相談コーナーも継続して行い、地域の方の参加もあった。また、ふようの季刊誌もふようのサービス内容、活動内容を毎回工夫して掲載したり、ポスターを制作し掲示し情報発信をしたことで相談に来た人もいた。	・事業所は相談しやすい場所ですが、地域の人にはあまり知られていないように思います。 ・包括からのお誘いも引き受けていただき、とてもありがたかったです。	ふようの季刊誌の継続、ポスターの内容、掲示する場所を見直し、知って理解してもらう機会を増やす。
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	地域資源について理解を深め、地域行事には継続して参加し、外に出て交流する機会を作る。	地域資源について内部研修を行い理解を深めた。事業所のある地域の行事や、学校、コミュニティーセンターの行事には参加して関わりをもち交流ができた刺激になった。	・地域行事等には参加できていたが、新しく参加した行事や活動はあまりなかったように思います。	地域行事や情報を収集して参加し、また、新しい活動にも参加する機会を作る。

E. 運営推進会議を活かした取り組み	運営推進会議で事業所の活動内容、利用状況、情報提供等の説明の内容の見直しをする。	運営推進会議で事業所の状況報告の内容の見直しを行い、わかりやすい様に変え、活発的な意見交換も増えた。	<ul style="list-style-type: none"> ・地域での情報や取り組みなどに十分に把握できていない状況もあり、取り組みや協力など難しかったのではないかと思います。 ・自治会の回覧の内容を渡して、地域の情報を把握できるように、協力したいと思います。 	運営推進会議で、地域の情報を聞く機会を作り、情報を共有し、協力できることはないか検討を行う。また、地域の情報把握として回覧内容を活用する。
F. 事業所の防災・災害対策	継続して訓練を行い、事業所の避難訓練に、地域住民、消防団員に参加してもらえるように情報発信し、地域との連携に努める。	火災、地震、津波想定避難訓練、夜間避難訓練を実施し避難方法、避難場所、連絡方法を確認し、地域の消防団長、自治会長より参加してもらったことで状況や職員の意識の持ち方などの確認ができた。また運営推進会議で報告し情報を伝えた。	・情報発信をすることで事業所の避難内容や計画を知ってもらい、地域の消防団長、自治会長より参加してもらうことで状況を確認してもらえるので継続したらよいと思います。	事業所の避難訓練の状況や避難計画を運営推進会議で報告をしていく。避難訓練に地域の方に参加して頂き、状況を確認する。

スタッフ個別評価・様式

実施日

平成 29 年 9 月 22 日

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

氏名

管理者、計画作成担当者、
ケアワーカー、看護師

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目		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？					

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

確認のためのチェック項目		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？	5人	6人			11人
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？	2人	9人			11人
③	本人がまだ慣れていない時期に、訪問や通いで声掛けや気遣いができていますか？	4人	7人			11人
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人	9人	1人		11人

できている点	利用前に事前面接で状況把握、要望等を確認し、サービス内容、情報、ニーズについて職員に申し送りを行い情報の共有ができています。本人には利用時に環境に慣れてもらえるように、状況をみながら声掛けを行い、家族には、利用時、送迎時、面会時等、その都度声を掛け話しやすい環境作りに努め、不安解消に繋げている。また、連絡帳を活用し利用中の状況を家族に伝え、家族からは家での様子を記載してもらうことで、状況把握ができ迅速な対応ができています。ミーティングについては、必要時随時行っている他に毎月職員会議で情報共有ができています。
--------	--

できていない点	事業所全体では関係づくりの為に努め実施できていたが、自ら積極的に関係づくりの為に声掛けがや配慮が十分にできなかったと個人的に感じていた。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	
---------------	--

スタッフ個別評価・様式

実施日 平成 29 年 9 月 22 日

2. 「～したい」の実現
(自己実現の尊重)氏名 管理者、計画作成担当者、
ケアワーカー、看護師

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目		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？	6人	5人			11人

前回の改善計画
利用者の支援を行い目標に向かって実施できるように、職員会議や随時業務の見直しを行っていく。また、ケアプランの目標確認を毎月行い、職員間で確認して把握していく。
前回の改善計画に対する取組み結果
毎月の職員会議で業務の見直し、利用者の支援について確認をした。また、ケアプランの目標については毎日、ケアプランの目標の確認をして、カンファレンスで見直し、検討した。

◆ 今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目		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？	1人	9人	1人		11人
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか？	1人	10人			11人
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？	1人	10人			11人
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？	3人	3人	5人		11人

できている点
介護支援専門員や担当職員を中心にアセスメント、ケアプランを作成、更新時に、本人、家族の意向を細かく聞いて、「～したい」事を把握し、ケアプランに反映させている。また、カンファレンスやカンファレンス内容を回覧、毎月の職員会議で確認を行い、情報を伝達、交換し、見直しや対応に活かしている。

できていない点
目標については、毎日のケアプラン実施の確認で目標を把握しているが、全員分というとはっきり言えないと感じている職員がいた。また、目標に対する関わりが十分できなかったり、次の対応に繋がれないところもあった。早急に対応を検討、実施が必要な利用者に対しては迅速に行えているが、実践した内容での発言、振り返り、次の対応に活かす等は利用者全員は十分には行えていないところもある。

次回までの具体的な改善計画
利用者が意欲をもって目標に向えるように支援し、毎月の職員会議で担当職員より目標、状況を報告してもらうことで把握し、次の対応、振り返りに活かしていく。

スタッフ個別評価・様式

実施日 平成 29 年 9 月 22 日

3. 日常生活の支援

氏名 管理者、計画作成担当者、
ケアワーカー、看護師

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目		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？	6人	5人			11人

前回の改善計画	過剰な介護をしないように、職員会議で利用者の状態把握、ケアの確認をしていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	毎月の職員会議で利用者の状態確認を行い、職員から出た意見を共有しケアに繋げた。また、家族からの様子を伺い過剰な介護、支援にならないようにした。

◆ 今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目		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？		6人	5人		11人
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？	7人	4人			11人
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？	2人	7人	2人		11人
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？	5人	6人			11人
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？	6人	5人			11人

できている点	本人の生活環境について事前面接や利用時に本人に話しを聞いたり把握している。また、本人の状態に合わせて、その都度対応し、変化があった場合は口頭、対応記録に記載、連絡ノートで申し送りをしたりと情報を共有し、適切に対応、支援ができています。本人の気持ちや体調の変化に対しては気づきの目をもって接して随時のミーティングで共有し、即時に対応している。
--------	--

できていない点	生活環境については、生活状況は大体は把握できているが、以前の暮らし方を10個以上は把握できていないところもある。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	可能な限り情報把握に努め、得た情報は職員会議やカンファレンス、個々のアセスメント確認を再度行い情報共有していく。
---------------	--

スタッフ個別評価・様式

実施日 平成 29 年 9 月 22 日

4. 地域での暮らしの支援

氏名 管理者、計画作成担当者、
ケアワーカー、看護師

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目		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？	4人	4人	3人		11人

前回の改善計画
地域資源を知り、どのように利用者の暮らしに活用、関わりがあるのかを研修していく。
前回の改善計画に対する取組み結果
地域資源について研修を行い、地域資源には何があり、どの様に暮らしに活用し、関わりをもって支援をしていくか、また、酒田市の高齢者サービスについて研修をしたので、職員一人一人の知識が増え事業所だけではなく、自分の住んでいる地域や知り合いに活かせると意識が変わった。

◆ 今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目		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？	2人	7人	2人		11人
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？	2人	9人			11人
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？		9人	2人		11人
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？	1人	8人	2人		11人

できている点
本人、家族より生活スタイル、人間関係、自宅での過ごし方を話しを聞いたり連絡帳からなどで理解、把握し支援している。また、地域資源についても内部研修で学び、地域と関係を持てるように活用できる地域資源の情報を収集して活用、参加等している。

できていない点
民生委員について把握していないと感じている職員がいる。

次回までの具体的な改善計画
地域の民生委員の一覧を閉じてあるファイルがあり、必要時活用できるように職員間で周知する。

スタッフ個別評価・様式

実施日 平成 29 年 9 月 22 日

5. 多機能性ある柔軟な支援

氏名 管理者、計画作成担当者、
ケアワーカー、看護師

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目		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	7人	3人		11人

前回の改善計画	地域資源の理解を深め、どのように利用者の暮らしに活用、関わりがあるのかを研修し、活用できる利用者には個別プランに取り入れて支援していく。
前回の改善計画に対する取り組み結果	地域資源について研修を行い、地域資源には何があり、どの様に暮らしに活用し、関わりをもって支援していか学んだ。また、個別プランにも取り入れて計画書を作成し、実施できるように支援している。

◆ 今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目		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？		6人	5人		11人
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？	5人	6人			11人
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？	6人	5人			11人
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？	4人	7人			11人

できている点	希望、状況に合わせて臨機応変、柔軟に対応し、サービス内容、時間の提供ができている。また、日々の関わりから対応記録にも記載し、変化、気づきを共有するとともに、月1回の職員会議でも再確認できている。また、地域の資源として商店と連携して支援したりと、可能な限りは行えている。
--------	--

できていない点	地域の資源については、全員が十分に活用できていないところもあったり、家族の希望等で事業所だけの支援になってしまっている利用者もいる。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	利用者の地域や事業所の地域の資源の情報を収集し、可能な限り関わりをもてるように支援していく。
---------------	--

(別紙2-1)

スタッフ個別評価・様式

実施日 平成 29 年 9 月 22 日

6. 連携・協働

氏名 管理者、計画作成担当者、
ケアワーカー、看護師

◆ 前回の改善計画に対する取り組み状況

個人チェック項目		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？	6人	5人			11人

前回の改善計画	季刊誌を中心にふようについてアピールして理解、認識をしてもらう。また、地域共生事業を計画し、参加して理解してもらえるようにする。
前回の改善計画に対する取り組み結果	季刊誌は2ヶ月毎に発行し、ふようでの活動内容、サービス内容、看護師からの情報提供、酒田市のサービスの内容の紹介などを発信し、ポスターを掲示した。また、地域共生事業として、ふよう祭りを開催し、健康相談コーナーを設置したり、ふようで収穫した里芋で芋煮汁を作り提供したりと、地域の方が参加して楽しんでもらった。

◆ 今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目		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人	9人		1人	11人
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人	10人	11人
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？	5人	5人	1人		11人
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？		6人	3人	2人	11人

できている点	事業所のある地域の行事、学校、コミュニティーセンターの行事や地域の避難訓練に参加し、酒田四中生の体験学習を受け入れ、関わりをもち刺激になっている。また、医療機関とは受診時や随時連絡を行い、病院からの退院時や他事業所とは随時担当者会議を行っている。また、登録者以外については、地域にふようだよりやお知らせを回覧しポスターを掲示したりと企画した行事に地域の方が参加してくれたり、介護の相談や、地域の方が自宅の庭の花を持ってきて事業所の玄関に活かしてくれている。
--------	--

できていない点	自治体や地域包括支援センターとの会議はない。ふようが企画した行事には地域の方が参加してくれるが、個々に訪れる人は少ない。また、サービス機関との会議についてはできていないと感じた職員もいたが、管理者や計画作成担当者や看護師が会議等をしている状況を理解していなかった。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	少しずつではあるが、訪れる人もいので季刊誌やポスターを継続し、「ふよう祭り」を実施して参加、理解してもらえる機会を作っていく。また、職員全員が事業所の行っている内容を理解できる様に、職員会議や、資料や会議録等の回覧、説明を行い、確認をしていく。
---------------	--

スタッフ個別評価・様式

実施日 平成 29 年 9 月 22 日

7. 運営

氏名 管理者、計画作成担当者、
ケアワーカー、看護師

◆ 前回の改善計画に対する取り組み状況

個人チェック項目		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？	5人	6人			11人

前回の改善計画
地域住民、消防団の方に避難訓練への参加していただけるよう機会を作り、連携に努める。また、運営推進会議を活用し、情報交換を行い協働ができるようにしていく。
前回の改善計画に対する取り組み結果
自治会長や消防団長よりふよふの避難訓練に参加し意見等をいただき、次の避難訓練に活かし、地域の避難訓練にも参加して避難経路や場所の確認を行った。また、運営推進会議では、活動内容、利用状況、事例検討、理解しやすいように内容を検討し伝え、地域の状況などの情報、意見交換を行い協働できるように努めた。

◆ 今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目		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るか？	3人	8人			11人
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人	8人			11人
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？		10人		1人	11人
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り組みを行っていますか？		11人			11人

できている点
毎月職員会議を行い、職員の意見を発言できる機会を設け、その都度見直し改善、確認ができている。本人、家族からの意見があった際には迅速に対応ができている。また、2ヶ月に1回運営推進会議を開催し、市役所職員、地域包括支援センター職員、自治会長、民生委員より意見を聞き反映するように取り組んでおり、地域と協働する為に、9月に自治会長、消防団長から参加してもらい避難訓練を実施、地域の避難訓練に参加、10月には地域共事業として「ふよまつり」を開催予定である。また、徘徊していたお年寄りを民生委員と協力して、警察や地域の民生委員等に連絡を行ったりと、地域に拠点として関わりを持っている。

できていない点
近所や地域の人から意見や苦情がきていないと感じていた職員がいたが、直接、近所や地域の人から意見や苦情は難しいところもあり、運営推進会議や酒田市介護相談員等からの意見等で反映に繋がっていたのが理解出来ていなかった。

次回までの具体的な改善計画

スタッフ個別評価・様式

実施日

平成 29 年 9 月 22 日

8. 質を向上するための取組み

氏名

管理者、計画作成担当者、
ケアワーカー、看護師

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目		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？					

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

確認のためのチェック項目		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	9人	2人			11人
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	2人	7人	2人		11人
③	地域連絡会に参加していますか				11人	11人
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	1人	7人	2人	1人	11人

できている点	職場内の研修は毎月行っており、年計画の他に現状の状況に合わせ必要内容を行い、法人グループの研修会にも参加している。また、職場外の研修も随時参加し、職員の質の向上に繋げている。リスクマネジメントについては、ヒヤリハットや事故報告から要因分析を行い、危機意識をもち迅速に対応し同じ事を繰り返さないようにしている。
--------	--

できていない点	参加する地域連絡会議がない。リスクマネジメントについては、当事業所で事故やヒヤリハットの統計を出し傾向や対策について提示していない。また、リスクマネジメントに取り組んでいないと感じる職員もいるようであったが、実際に取り組んで行っていたことがリスクマネジメントであると認識していなかった。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	リスクマネジメントについて、法人グループ内のリスクマネジメント検討委員会を出した当事業所の事故やヒヤリハットの統計や傾向を対策に活用し取り組んでいく。また、リスクマネジメントについての確認を行う。
---------------	--

スタッフ個別評価・様式

実施日 平成 29 年 9 月 22 日

9. 人権・プライバシー

氏名 管理者、計画作成担当者、
ケアワーカー、看護師

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目		よくできている	なんとかできている	なんとかできている	あまりできていない	合計 (総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか？					

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

確認のためのチェック項目		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	11人				11人
②	虐待は行われていない	11人				11人
③	プライバシーが守られている	5人	6人			11人
④	必要な方に成年後見制度を活用している				11人	11人
⑤	適正な個人情報の管理ができている	10人	1人			11人

できている点	
身体拘束、虐待については研修を行い、理解、確認を行っている為、行われていない。プライバシーや個人情報についても、他利用者から聞かれても教えられないことを伝えたり、職員会議で注意、確認していることで守られ、管理もできている。	

できていない点	
現在、成年後見人制度を利用している利用者がいない為、「ほとんどできていない」になっている。	

次回までの具体的な改善計画	