

## 小規模多機能型居宅介護「サービス評価」総括表

法人名	社会福祉法人光風会	代表者	池田 剛	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る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	菅原 孝子		

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	自己評価で作成した改善計画を達成できる様に確認表を作成し、個人での取り組みの確認と職員会議で全体の確認をしていく。	送迎時や面会時には日頃の出来事や体調について、家族へ分かりやすく説明し会話をしやすい雰囲気を作りました。また、利用者には1日1回は声をかけ、会話の場を持った。毎月1回職員会議で確認し、見直しと改善をした。	研修・会議で一人一人の発言の機会を設け確認しているので良いと思います。利用者に話し掛けるには、その利用者のことがよく分かっていないと話し掛けられないし会話にならないと思うので利用者の事をよく理解する事が大事だと思います。	家族・介護者の不安を受け止めるには家族と面会・電話・送迎時に密に会話の場を持ち困っている事はないか親身になって傾聴し対応する。
B. 事業所のしつらえ・環境	接遇の内部研修、言葉遣い身だしなみチェックなどを継続し確認する。また、事業所内外の環境、美化整備を計画に沿って実施する。	接遇の内外研修、身だしなみチェックを実施・見直し、毎月の職員会議で確認しお互いの接遇について気づきの場を設け見直し改善した。事業内外の美化整備を不定期で実施した。	改善計画が具体的なので実施出来ていると思います。施設環境をよりよくする為に内部での研修、また、身だしなみチェックを毎月実施し改善してきました。	接遇・マナーについての研修を継続し、定期的に接遇・マナーの確認、見直しを職員会議で確認していく。
C. 事業所と地域のかかわり	ふようを知ってもらう為、季刊誌回覧、事業所や町内の掲示板を使用させて頂き、ポスターの掲示を継続する。また、地域共生事業として地域の方と交流できる事を検討し実施する。	季刊誌回覧、事業所や町内の掲示板を使用させて頂いた。ポスターの掲示も継続している。地域共生事業としてふよう祭りを開催し地域の方と交流した。	これからも広報誌や町内の掲示板を利用して活動をPRして頂きたいと思っています。地域の文化祭に参加しているので良いと思います。地域のボランティアの活用も積極的にお呼びしていけたら良いと思う。ふようのパンフレット内容の地図を鮮明にしたので分かりやすくなった。	季刊誌配布やふよう祭りの他に地域の会合に参加したり、ボランティアを招き交流していく。

D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	地域行事への参加の他、日常生活の中で散歩など通して地域に出る機会を作る。	地域行事へ積極的に参加し、情報を収集し日常生活の中で外出する機会を確保できた。	なるべく外に出て交流しようとする姿が伺えています。スタッフは大変ご苦労とは思いますが個別活動では利用者情報を得て行っている事など工夫して良いと思います。	個別活動で、利用者の負担にならない程度で地域行事へ参加していく。
E. 運営推進会議を活かした取組み	運営推進会議で事業所の活動内容や季節に合わせた情報発信を行なう。また、地域の情報を聞かせてもらい協力できる事を伝え検討していく。	運営推進会議で、事業所の活動内容や看護師、管理栄養士による講話等を設けた情報発信を行った。また、地域住民で困った事案をお聞きし検討した。	きちんと改善することを具体的方策で打ち出して取り組んで、また、情報発信していると思います。運営推進会議では映像で活動や行事等を見せてもらいとでも分かりやすいです。一部の職員のみが参加しているので、可能であれば他の職員も参加させてもらいたい。	運営推進会議で、ふよふの活動を発信し、また、地域の活動の情報も聞かせて頂き情報共有し交流の場を増やしていく。
F. 事業所の防災・災害対策	定期的な避難訓練を実施し、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。	定期的に日中・夜間想定避難訓練を計画し、地域の消防団長、自治会長より参加して頂き避難状況を確認した。また、運営推進会議で報告し情報を共有した。	避難訓練は定期的に行えており、写真で見せて頂きながら避難訓練の様子を報告して頂き分かりやすかったと思います。訓練を定期的に行う事で避難経路や避難方法の確認が出来る。	定期的に避難計画を作成し、訓練時、地域の方に参加して頂き状況確認していく。訓練後に運営推進会議で報告し情報共有していく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 1 年 10月 29日 (19:00 ~ 20:00)

1. 初期支援(はじめのかかわり)

メンバー 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?	7	3			10人

## 前回の改善計画

家族との関係作りでは、面会時や送迎時には日頃の様子、出来事や体調面についてなど何か一つでも伝え、会話をする機会を持ち話しやすい雰囲気作りを行う。また、利用者に各職員が1日1回は声をかけ、業務中心にならないようにし業務については随時見直しを行う。

## 前回の改善計画に対する取組み結果

送迎時や面会時には日頃の出来事や体調面について分かりやすく説明し会話しやすい雰囲気を作りました。また、利用者には、1日1回は声をかけ、会話の場を持った。

## ◆ 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?	7人	3人			10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?	7人	3人			10人
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?	7人	3人			10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?	5人	5人			10人

## できている点

利用にあたっての情報や課題を、毎月の職員会議や随時連絡ノート、1ヵ月毎の状態確認表で職員間で共有している。利用者、家族の希望に沿えるように、面会・送迎時や電話(遠方の家族など)等で普段から会話の機会を設けて積極的にサービスの提案を行っている。毎月1回外部評価の自己評価を記入し、各自で意識付けをした。

## できていない点

利用者・家族を支える為の関係づくりは面会や電話(遠方)などで行えているが、サービスに対する家族の方向性と職員の方向性が、確実に合致しているか難しいと思われることがあった。

## 次回までの具体的な改善計画

家族・介護者の不安を受け止めるには、家族と面会・電話・送迎時に密に会話・報告の場を設ける。利用者には、1日1回以上は会話の場を持ち、困っていることはないか親身になって傾聴する。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 1 年 10月 29日 (19:00 ~ 20:00)
2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)	メンバー	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?	7人	3人			10人

## 前回の改善計画

利用時にケアプラン実施チェック表を行っている為、目標も毎回確認をして行く。また、職員会議でも定期的に把握の状況を確認していく。

## 前回の改善計画に対する取組み結果

利用時毎、目標、サービス内容を確認しプランを実行している。毎月1回の職員会議で再度、確認の機会を設けているが、改善する必要がある場合は、改善案をあげ実行している。

## ◆ 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 「本人の目標(ゴール)」がわかっていますか?	2人	8人			10人
② 本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	2人	8人			10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?	3人	7人			10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	7人			10人

## できている点

毎月の職員会議や定期でのカンファレンスの回覧、随時連絡ノートの活用、1ヶ月毎の状態確認表、モニタリングで確認し、維持、改善できている。毎月1回外部評価の自己評価を記入し、各自で意識付けをした。

## できていない点

利用者全員分の、目標の細かいところまでの把握が十分にできていない。

## 次回までの具体的な改善計画

利用時にケアプラン実施チェックを行っている為、目標を毎回確認していく。また、利用者との会話の中で「何をしたいのか」を聞く時間を持ち、職員会議でも定期的に把握の状況を確認していく。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 1 年 10 月 29 日 (19:00 ~ 20:00)
3. 日常生活の支援	メンバー	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?	4人	6人			10人

## 前回の改善計画

利用者の状態等に変化があった際は、全員で情報を共有する為に、個人の対応記録に入力、職員間の連絡ノートの記入、口頭でも伝える事は継続し対応できていないと感じる職員には声をかけ状況を把握してもらい対応できるように協力し合う。

## 前回の改善計画に対する取り組み結果

利用者の状態に変化があった時は、対応記録入力、状態確認表、家族連絡、連絡ノートへ記入し、対応できていない職員には、会議で再度確認した。

## ◆ 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?	3人	6人	1		10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	3人			10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?	4人	4人	2		10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	5人			10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	4人			10人

## できている点

毎月の職員会議で状況変化について話し合い、共有の場があり統一した支援ができています。毎月1回外部評価の自己評価を記入し、各自で意識付けをした。

## できていない点

伝達が上手くいかず、理解できない職員との温度差があった。

## 次回までの具体的な改善計画

利用者の状態等に変化があった際は、即時対応できていないと感じる職員には声を掛け、状況を理解できるまで説明する。対応記録入力、状態確認表、連絡ノートで再度理解できるようにする。ミーティングにおいて、利用者が声にならない言語化について理解する為に、職員会議で意見交換し、実践に生かせるようにする。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 1 年 10 月 29 日 (19:00 ~ 20:00)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 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？	2人	8人			10人

## 前回の改善計画

生活スタイル・人間関係等については情報収集して書き出し表にしているのを活用し、更に情報収集を行う為、面会時や送迎時等に家族や親類、知人等に話しを聞き、まとめ回覧し共有する。

## 前回の改善計画に対する取組み結果

主に、面会時、送迎時、訪問、受診時等に家族、親類、かかりつけ医師、友人などの知人に話を聞き生活スタイル・人間関係を聞く機会があり、対応記録にまとめ回覧した。また、情報収集し書き出し表も活用した。

## ◆ 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？	7人	3人			10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？	3人	7人			10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？	4人	6人			10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？	3人	7人			10人

## できている点

本人のこれまでの生活スタイル・人間関係等については情報収集して書き出した表を職員全員で回覧し共有している。運営推進会議で地域の資源についての情報を交換している。毎月1回外部評価の自己評価を記入し、各自で意識付けをした。

## できていない点

利用者情報の量が多く把握がしきれない。

## 次回までの具体的な改善計画

生活スタイル・人間関係等については情報収集して書き出し表にしているのを活用し、更に情報収集を行う為、訪問時、面会時、受診時、送迎時等に利用者、家族や親類、知人、かかりつけ医師等に話しを聞き、まとめ回覧し共有する。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 1 年 10月 29日 (19:00 ~ 20:00)
5. 多機能性ある柔軟な支援	メンバー	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	なし
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 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？	3人	7人			10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？	6人	4人			10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ていますか？	5人	5人			10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？	5人	5人			10人

できている点	地域の情報を収集し、地域と連携し「通い」「訪問」「宿泊」が課題に応じて柔軟に提供できている。その日、その時の利用者の「変化」に気づき、個別のケース記録、状態確認表、連絡ノート、毎月の職員会議で情報の共有をしている。毎月1回外部評価の自己評価を記入し、各自で意識付けをした。
--------	--

できていない点	地域の情報収集はしているが、情報を取り入れられていないことがある。
---------	-----------------------------------

次回までの具体的な改善計画	ふよう以外のサービスを活用できるように、ケアマネがリサーチし、どんな活用方法があり、利用者や家族にどのようなメリット、デメリットがあるかを情報提供していく。
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 1 年 10月 29日 (19:00 ~ 20:00)
6. 連携・協働	メンバー	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	なし
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 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			10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	9人			10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？	3人	7人			10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？	1人	8人	1人		10人

できている点	地域包括支援センターかわみなみ主催の「かわみなみワーキングチームの会」や「ケママネカフェ」等に参加し地域での情報交換や活動を行っている。また、地域の行事として地域の祭り、体育まつり、文化祭、避難訓練に参加している。季刊誌回覧やポスター掲示することで登録外の地域住民が災害時、避難に来たり、施設見学に来たりしている。毎月1回外部評価の自己評価を記入し、各自で意識付けをした。
--------	--

できていない点	以前は行事などで子供達の訪問がありましたが、年々子供達の訪問が減っている為、行事や季刊誌の内容を見直していく。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	子供から高齢者の訪問が増えて、地域が密着できるように、行事や季刊誌の内容を見直していき、今後も、かわみなみワーキングチームの会、ケママネカフェ等で地域での情報交換や活動に参加していく。
---------------	--



事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 1 年 10 月 29 日 (19:00 ~ 20:00)
7. 運営	メンバー	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		なし				
前回の改善計画に対する取組み結果		なし				

## ◆ 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ますか？	4人	6人			10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？	7人	3人			10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？	7人	3人			10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組みを行っていますか？	5人	5人			10人

できている点	毎月の職員会議・内部研修で一人一人の発言の機会を設けて意見交換を行っている。利用者家族から苦情はないが、顔を合わせた際には情報交換を行い必要時には迅速に改善するようにしている。また、満足度アンケートにて、振り返り、意識改革の場となっている。運営推進会議で、意見交換を通して、協力体制があることを伝えている。ふよの避難訓練には自治会長や消防団の方から参加していただき状況を確認して頂いたり、災害時には、登録外の方がふよに訪れ避難所まで避難をした。毎月1回外部評価の自己評価を記入し、各自で意識付けをした。
--------	---

できていない点	
---------	--

次回までの具体的な改善計画	
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 1 年 10 月 29 日 (19:00 ~ 20:00)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 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

なし

## 前回の改善計画に対する取り組み結果

## ◆ 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	1人			10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	5人	5人			10人
③ 地域連絡会に参加していますか	4人	6人			10人
④ リスクマネジメントに取り組んでいますか	4人	6人			10人

## できている点

毎月の内部研修を行い、一人一人意見交換の場を設けて、改善した方がいい事は業務で活用している。法人での研修や施設外での研修にも参加しスキルアップに繋げている。また、「かわみなみワーキングゲームの会」に参加し地域の方と情報交換している。リスクマネジメントについては法人グループのリスクマネジメント検討委員会で、事故やひやりハットの統計や傾向やその都度要因分析を行い迅速に対策、改善に取り組んでいる。毎月1回外部評価の自己評価を記入し、各自で意識付けをした。

## できていない点

## 次回までの具体的な改善計画

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 1 年 10 月 29 日 (19:00 ~ 20:00)
9. 人権・プライバシー	メンバー	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?	1	9			10人

## 前回の改善計画

情報交換について、事務所内や利用者が気にならない場所で行い、現状で出来ているかを毎月の職員会議で確認する。

## 前回の改善計画に対する取り組み結果

情報交換について、事務所内や利用者が気にならない場所で行い、毎月の職員会議で確認しているが、徹底されていない時もあり、その都度、説明した。

## ◆ 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	身体拘束をしていない	10				10人
②	虐待は行われていない	10				10人
③	プライバシーが守られている	8	2			10人
④	必要な方に成年後見制度を活用している	10				10人
⑤	適正な個人情報の管理ができている	8	2			10人

## できている点

身体拘束や虐待についての研修の実施や職員会議や対応についてその都度確認している為行われていない。プライバシーについても居室やトイレ浴室等の使用中の戸の開けっ放しや個人情報の書類等は事務所内に保管や他者に見えないようにしている。成年後見制度を現在活用している方はいませんが、今後、必要な方には説明していく。毎月1回外部評価の自己評価を記入し、各自で意識付けをした。

## できていない点

利用者のいる所で情報交換をしてしまうことがある。

## 次回までの具体的な改善計画

個人情報については、事務所内や利用者が気にならない場所で行い、現状で出来ているかを毎月の職員会議で確認する。情報交換してしまうことがある場合は、個人情報の根拠を知ってもらう為に意味合いを説明し理解してもらう。