

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	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組み・結果	意見	今回の改善計画
A. 事業所自己評価の確認	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する。	コロナウイルス感染予防の為、家族と電話、メール、送迎時、報告の場を持つようにしました。利用者・家族との情報共有により、利用者、家族が不安なく安心できる暮らしができました。	・利用者との会話、コロナ禍での家族対応等、改善しており引き続き取り組んで頂きたいと思います。・利用者本人はもちろん、周りの人の話を聞くことが非常に大切だと思います。・新規利用者には特に会話を多く持ち不安を軽減している事は良い事だと思いますので今後も継続して欲しいです。	コロナ禍の中でも、感染予防に努めながら、家族と面会・電話・送迎時に情報共有します。毎月の職員会議で、利用者の日常生活を支援以前の暮らしについても情報共有し次の支援につなげます。
B. 事業所のしつらえ・環境	接遇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。	接遇・マナーの研修を実施し振り返りの場を持ちました。職員会議で接遇について確認・見直しを行いました。利用者・家族より安心して利用できるといった声も聴かれました。	・引き続き接遇についての研修と定期的に確認し、利用者の方が心地よく安心して過ごせるように引き続きお願いします。・内部研修等も行っており、スキルアップにつながるよう取り組んでいるので良いと思う。・この事は非常に大切ですが応々にしてマンネリ化をまねく事があります。会議で確認、研修は素晴らしいです。	コロナ禍での接遇・マナーについて研修を実施し、職員会議で確認、見直しをします。
C. 事業所と地域のかかわり	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。	コロナ禍の為、ふよう祭り、会合は中止となりましたが、施設内で工夫した出来事を季刊誌に掲載し、地域に情報発信しました。また、コロナ禍の中でも地域の方がふようのパンフレットをいただきに立ち寄る事がありました。	・今年はコロナ禍で地域交流はできないと思いますが、行事の中でゲームに取り入れたり、食事メニューを工夫したり知恵を出してイベントの雰囲気を出している職員の努力に感謝します。・コロナ禍ではありますが、できる地域活動から行っていくという取り組みが伺えて良いと思います。・コロナ禍で難しい面もあると思いますが良くやっています。	コロナ禍でも新しい取り組みや施設内での行事・様子などを季刊誌に掲載・配布し地域と関わっていきます。

D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	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。	コロナ禍の中で、地域に出向く事が困難な場合でも、利用者ニーズに必要な資源を有効的に活用できるように支援しました。新しい情報はその都度、家族、かかりつけ医等に情報交換しました。	・コロナ禍ではなかなか困難だと思います。利用者の方の会話や屋内活動の作品作りなど、地域活動に参加したつもりで新しい取り組みをお願いします。・コロナ禍で外部イベントは自粛ですが、利用者や職員の為の何か楽しめる企画などを行ってほしいです。・色々な行事が中止になり大変ですが努力していると思います。	コロナ感染予防対策をしながら、地域で行われている行事を施設内で利用者や職員が楽しめるイベントを工夫して実施します。
E. 運営推進会議を活かした取組み	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。	コロナ感染予防の為、外部への活動は自粛しました。広報活動は継続し情報発信しました。施設内で、工夫したレクリエーション活動や行事を行い、笑顔のある満喫した余暇活動を過ごす事ができました。	・ふよふだよりの中で季節感あふれる活動内容の紹介がありふよふの情報地域へ上手に発信できていると思います。・利用者中心に取り組んでいるのが写真などからも見られます。	地域や社会情勢に合わせてコロナ感染予防を徹底できる地域活動から行っていきます。季刊誌の内容も今後も見直しながら、ふよふの情報を地域へ発信していきます。
F. 事業所の防災・災害対策	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。	定期的に避難訓練を実施し、運営推進会議で情報共有の場を持ちました。定期的に訓練を実施したことで、訓練時や水害などの避難時にスムーズに避難出来ました。	・コロナ禍で地域の方に協力を頂きながら、近隣火災想定の中、スムーズにでき良かったと思います。避難訓練も定期的に実施されています。・コロナ禍でも良く行えています。	コロナ禍でも感染予防に努めながら、定期的に避難訓練を実施し事業所の避難訓練の状況や避難計画を運営推進会議で情報共有していきます。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日 令和 2年 9月 24日 (15 :00 ~ 16 : 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・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。
前回の改善計画に対する取組み結果	1日1回以上は利用者との会話の場が持っており、コロナウイルス感染予防の為、家族と電話、メール、送迎時、報告の場を持つようにしました。

◆ 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人	6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？	8人	2人			10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？	8人	2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？	7人	3人			10人

できている点	ミーティングで利用者の課題を情報共有し改善している。新規利用者には積極的に会話をして不安を軽減しサービスが継続できている。
--------	---

できていない点	新型コロナウイルス感染予防の為、対面式での会話は、家族、人数、時間、場所が限定されていることもあり、一部不安な気持ちが聞かれていた。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	新型コロナウイルス感染予防と両立しながら、家族と利用者の求める支援を電話、メール、面会等で情報収集しサービスを維持・改善していく。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 2 年 9 月 24 日 (15 : 00 ~ 16 : 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」を聞く時間をもち、職員会議で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

ケアプラン実施チェック表を毎回確認し把握している。また、職員会議で情報共有し、出来ることを次のステップへいけ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	「本人の目標(ゴール)」がわかっていますか？	4人	6人			10人
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか？	4人	6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？	4人	6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？	5人	5人			10人

できている点

毎回、利用者の希望、気づいたこと、かかわった事等の情報を対応記録に記載し改善している。

できていない点

新型コロナウイルス感染予防の為、利用者の希望(外出・外食)に沿えなかった。家族以外の親類に面会できなかった。

次回までの具体的な改善計画

新型コロナウイルス感染状況に合わせて、利用時のケアプラン実施チェックを確認し、毎月、職員会議で課題提起し、次のステップへいけるように見直し、調整していく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 2 年 9 月 24 日 (15 : 00 ~ 16 : 00)

3. 日常生活の支援

メンバー 管理者、計画作成担当者、クワーカー、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？	9人	1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、即時対応できていないと感じる職員に声をかけ、状況を理解できるまで説明する。対応記録入力、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。
前回の改善計画に対する取組み結果
利用者の状態に変化があった際は、口頭以外でも対応記録と連絡ノートで再確認し、また、職員会議で変化に応じた対応を意見交換・共有することで、より良いサービスができた。

◆ 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？	2人	7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？	10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？	7人	3人			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？	9人	1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？	9人	1人			10人

できている点
利用者の状態に変化があったときは即時職員間で対応記録、申し送りノートで情報共有し、職員会議で意見交換し、安心できる方法で必要なサービスが提供できた。

できていない点
以前の暮らしは本人・家族に聞いても10個以上は述べることは困難になってきている。

次回までの具体的な改善計画
毎日の健康状態と生活動作を、常に観察し、職員間で職員会議、対応記録、連絡帳等で情報共有し安心、安全なサービスを提供する。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 2 年 9 月 24 日 (15 : 00 ~ 16 : 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	生活スタイル、人間関係等については情報収集してかき出し表にしているのを活用し、更に情報収集を行うため、面会時、受診時、送迎時等に家族や親類、知人、かかりつけ医等に話を聞きまとめ回覧する。
前回の改善計画に対する取組み結果	生活スタイル、人間関係等については面会時、受診時、送迎時に家族、かかりつけ医より情報収集し把握することはできた。

◆ 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	利用者のニーズに必要な資源を有効に活用し支援できている。新しい情報はその都度かかりつけ医等に情報交換している。
--------	---

できていない点	利用者との関係性や気持ちにすれ違いがあり生活スタイルが合致しないところもある。事業所が接していない時間に、本人がどのように過ごしているかは、聞き取りをしてわかる範囲は情報共有しているが十分ではない。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	利用者の代弁として送迎時、面会時、家族関係者と日々の暮らしについて些細なことでも意見交換する。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 2 年 9 月 24 日 (15 : 00 ~ 16 : 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？	7人	3人			10人

前回の改善計画	ふよう以外のサービスを活用できるように、ケアマネが資源についてリサーチし、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。
前回の改善計画に対する取組み結果	資源について、ケアマネが資源について研修会を開催し、職員間で把握できた。

◆ 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	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？	8人	2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？	10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ますか？	9人	1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？	8人	2人			10人

できている点	本人の些細な変化に気づき、職員間で共有、状態に応じて資源を活用した支援を提供できた。また、ニーズに合わせて、通い、泊り、訪問を希望日に利用できている。
--------	---

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 2年 9月 24日 (15 : 00 ~ 16 : 00)
6. 連携・協働	メンバー	管理者、計画作成担当者、ケワーカー、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？	5人	5人			10人

前回の改善計画	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していき、今後も、かわみなみワーキングチームの会、ケア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。
前回の改善計画に対する取組み結果	新型コロナウイルス感染予防の為、外部からの訪問は限定し、外部への活動も自粛しておりました。高齢者の施設見学は時々ありました。広報活動は継続し情報発信している。

◆ 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	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？	3人	7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？	2人	8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？	1人	5人		4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	9人			10人

できている点	4月～6月迄、会議は書面での開催。8月より運営推進会議を当施設で開催し地域、行政、包括支援センター参加されている。毎月、季刊誌(おたより)を地域へ配布し情報発信している。
--------	---

できていない点	新型コロナウイルス感染予防の為、外部のイベントは自粛している。
---------	---------------------------------

次回までの具体的な改善計画	地域や社会情勢に合わせ感染予防を徹底しできる地域活動から行っていく。また、季刊誌の内容を今後も見直ししながら、ふよの情報を地域へ発信していく。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 2 年 9 月 24 日 (15 : 00 ~ 16 : 00)
7. 運営	メンバー	管理者、計画作成担当者、ケワーカー、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？	8人	2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？	9人	1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？	9人	1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？	7人	3人			10人

できている点	地域からの意見を可能な限り実行している。家族からの苦情は真摯に受け止め、振り返りの場(職員会議)を持ち見直し、改善し運営に反映されている。
--------	---

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 2 年 9 月 24 日 (15 : 00 ~ 16 : 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めましたか？					

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	研修(職場内・職場外)を実施・参加していますか	10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	6人	4人			10人
③	地域連絡会に参加していますか				10人	10人
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	7人	3人			10人

できている点	内部研修は毎月実施しており、スキルアップにつながっている。ヒヤリハット・事故時は、随時、要因、改善策を職員間で話し合い改善できている。
--------	---

できていない点	外部研修・地域連絡会は新型コロナウイルス感染予防の為、参加は自粛している。
---------	---------------------------------------

次回までの具体的な改善計画	毎月内部研修を実施し、研修後に業務でいかされているかを、職員会議で意見交換し質の向上を図っていく。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 2 年 9 月 24 日 (15 : 00 ~ 16 : 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？	10人				10人

前回の改善計画

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。個人情報の根拠を知ってもらうために意味合いを説明していく

前回の改善計画に対する取組み結果

個人情報は事務所内で情報を共有している。また、職員会議でプライバシーが守られているか確認している。

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

できている点

利用者の個人情報は職員室で情報共有している。個人を尊重しプライバシーが守られるように支援している。成年後見人制度も活用し、利用者・家族へ安心な暮らしと支援ができています。

できていない点

次回までの具体的な改善計画