

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	社団 洛和会	代表者	矢野一郎	法人・事業所の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス変更時の受け入れ</li> <li>・ご利用者のペースにあわせたサービス提供</li> <li>・職員間の情報共有と誰でも発言できる環境</li> <li>・町内会の行事などの参加</li> </ul>
事業所名	洛和小規模多機能サービス西院	管理者	井上由紀子		

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
	0人	1人	2人	0人	0人	1人	0人	2人	0人	6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			<ul style="list-style-type: none"> <li>◎今年度初めての取組みである為、まずは取組み自体の理解したい</li> <li>◎全員（11名）での取組んだことを確認できた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎職員の評価自体の理解力を向上させる（無回答が少なくなるための勉強を実施）</li> <li>◎来年度は早めの取組を実施</li> </ul>
B. 事業所のしつらえ・環境			<ul style="list-style-type: none"> <li>◎雰囲気はますます</li> <li>◎駐輪場等の位置掲示が欲しい</li> <li>◎ガーデニングが地域に好評</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎駐輪場等の位置掲示を設置</li> <li>◎ガーデニングを継続</li> </ul>
C. 事業所と地域のかかわり			<ul style="list-style-type: none"> <li>◎地域での事業所認知率が徐々に向上</li> <li>◎相互交流の機会はまだまだ少ない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎好評の事業所主催イベントを継続</li> <li>◎地域店舗へ利用者様と出かける</li> </ul>
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み			<ul style="list-style-type: none"> <li>◎地域の心配な人の相談の場としてもっと機能してほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎認知症安心サポーター講座開催を目指し準備に取り組む</li> </ul>
E. 運営推進会議を活かした取組み			<ul style="list-style-type: none"> <li>◎事業所の取組みは分かり易いが地域の相談の場としてはまだまだ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎地域の困り事を引き出す議題を設ける</li> <li>◎カフェ先行施設等に学ぶ</li> </ul>
F. 事業所の防災・災害対策			<ul style="list-style-type: none"> <li>◎地域防災訓練に参加を</li> <li>◎老老や独居世帯把握の協力を</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎地域の防災イベントに参加する</li> <li>◎世帯把握について包括に協力する</li> </ul>

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 28 年 1 月 7 日 ( 16 : 00 ~ 16 : 30 )
1. 初期支援 (はじめのかかわり)	メンバー	宮崎直・高橋・吉川・斉藤・長田・辻・宮崎早 榊原

◆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?	2	7	1		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?		10	1		11
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	7			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?	2	9			11

できている点	情報に関してはパソコンや紙での回覧を通じて発信が出来ており、2回/日のミーティングや2回/日の申し送りで行っている。サービスの特性上それまでのサービスを終了されてこられるため、利用初日及び初期には不安解消のために積極的な声掛けや、無理強いをしないなどの配慮を持っている職員が多かった。
できていない点	ミーティング等で情報の共有は行なっているが、その理解度に関しては様々であり、統一できているとは言いがたい。「ケアマネ以外の職員が家族とのかかわりが薄い」「情報を読み取る時間がない」などの意見もあるが、実際にケアに関わった者とそうでない者とで理解の差があり、それを検証する時間もないという状況か。
次回までの具体的な改善計画	(
・人員補充 ・短時間の臨時カンファレンス (15分程度) で理解度の確認、フォローアップを行う	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 28 年 1 月 7 日 ( 16 : 30 ~ 17 : 00 )
2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)	メンバー	宮崎直・高橋・吉川・斉藤・長田・辻・宮崎早 榊原

◆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?		4	6		10
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?		8	3		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?		4	8		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?		6	5		11

できている点	利用者との対話しようとの姿勢は積極的。その対話からの聞き取りや汲み取りを朝夕の申し送りで話し合い、そこで出たところみからプラン改定につながる例も多かった。
できていない点	欠員の目立つ時期が続き、日々の切り盛りに精一杯であったり、挑戦的な取り組みを要するニーズには安全を優先するあまり消極的となる傾向がみえた。しかし職員として利用者様のサインを汲み取ることが出来れば関わりも変わることを思えば、出来ていない点の理由を欠員だけにしておくわけにいかない。
次回までの具体的な改善計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2 回 / 月のミーティングの中で個々の職員が聞いた (目にした) 「～したい」という思いを共有し形にする</li> <li>・ 外出 (買物) なども出来ていない、積極的に取り組み為に 28 年度は年間の行事計画に取り込む</li> </ul>

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 28 年 1 月 7 日 ( 17 : 00 ~ 17 : 30 )
3. 日常生活の支援	メンバー	宮崎直・高橋・吉川・斉藤・長田・辻・宮崎早 榊原

◆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	7	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?	2	8	1		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?		8	2	1	11
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?	2	9			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	7	3		11

できている点	設問①②同様、利用者とは対話しようとの姿勢は積極的かつ、そこで得た情報を朝夕のミーティングはじめ他の時間でも話し合いケアに生かす土台は一定確立しつつあるとの意見が多数。医師が「糖尿療養食への我慢困難」と言われた方にも試供を試み、心身両面の変化をチームで見守って心身両面の変化を病院に申し送ると、驚嘆と評価を得た事例等を「出来ている」の背景とした。
できていない点	独居や日中独居の方が多く、家族からの在宅情報や生活歴収集が困難。変化に即した対応は見出しても迅速なプラン変更まで手の回らないケアマネの課題も見えた。情報の把握や資料の読み込み度合いに職員差があるとの意見も多く、ケアマネ・現場とも欠員や多忙のせいだけにしておけない。
次回までの具体的な改善計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規利用開始の際、これまでは書面での情報共有が多かったが、今後は臨時ミーティングを実施して本人の生活背景の理解を高める</li> <li>・月次ミーティング前の事前提出用紙を早めに回収（現在は直前になっている）し少数意見を汲み取る</li> </ul>

事業所自己評価・ミーティング様式
4. 地域での暮らしの支援

実施日	平成 28 年 1 月 7 日 ( 17 : 30 ~ 18 : 00 )
メンバー	宮崎直・高橋・吉川・斉藤・長田・辻・宮崎早 榊原

◆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	7	3		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?	2	5	4		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?		7	3	1	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?			6	3	9

できている点	積極的に利用者と対話して①を中心に情報収集したり、送迎時に玄関先のみならず了承のもと屋内に立ち入り暮らしぶりや課題や可能性などの把握に努めている。そこから本人がよく出かける場所を知り、行き先に根回しして安全を図ったり、必要者に包括相談のもと民生委員立会いでの話し合いをするなどの取り組みも、徐々にだが進みつつある。
できていない点	②について本人の望む在宅生活と、家族が望む方向性（小規模の通所や宿泊多用および施設入所）に開きのあるケースが多く、調整に苦慮中の状況。独居や日中独居の方の関係者からの情報収集が難しい点は設問3に同じ。④の把握は在宅支援に非常に重要なが、発掘や把握を深めることに手が回らないことも大きな課題として見えた。
次回までの具体的な改善計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族と本人がとの思いに差異があるケースに関しては、運営推進会議や定期カンファレンスに出席を促し第三者の意見としてスタッフの思いを伝える機会をもつ</li> <li>・訪問の必要性が低い方の自宅での様子はCMのみが把握していることが多い、職員への情報提供を強化</li> </ul>

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 28 年 1 月 7 日 ( 18 : 00 ~ 18 : 30 )
5. 多機能性ある柔軟な支援	メンバー	宮崎直・高橋・吉川・斉藤・長田・辻・宮崎早 榊原

◆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	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	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?	1	6	4		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ますか?	1	7	2		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?	1	10			11

できている点	必要者に包括や主治医へ相談のもと支援対策を練ったり、まだ少数だが本人の近所のご友人が訪問協力して下さるケースも出てきた。ミーティングは朝夕を中心に都度の相談率は高い方との意見が多数。一時期は欠員にて困難だったが、様子に応じた緊急訪問や急遽の夕食後送り等も、徐々に導入率が上がっているとの振り返りだった。
できていない点	欠員の目立つ時期は②について訪問要員が捻出できず、通所や宿泊で代替した場合は少なからずあった。要望に応じた追加通所や夕食後への延長などの実施率は高い方だと思うが、家族の仕事の事情等による場合も多く、すり合わせが肝要との意見も出た。④についても突発の嗜好品購入要望等を叶えたいが全体性もあり、どこまでニーズとして向き合えば良いか模索中の状況が伺えた。
次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・西院学区以外の方も利用されているが、その方の地域資源の把握が不十分である為、地域包括等から情報を取り込み使えるものがあればプランに反映させる</li> <li>・訪問件数がやや少ない、訪問で叶えられるニーズがあれば率先して導入する</li> </ul>	

事業所自己評価・ミーティング様式
6. 連携・協働

実施日	平成 28 年 1 月 7 日 ( 18 : 30 ~ 19 : 00 )
メンバー	宮崎直・高橋・吉川・斉藤・長田・辻・宮崎早 榊原

◆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?		4	1	2	7
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	3	2	1	7
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	4	7
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?		3	3	2	8

できている点	ケアマネ、看護師、医療機関との連携は密な方との見解多数。それを知る病院から、特定診療所と当施設を推薦頂くことが増えている事が根拠。地域ケア会議には欠かさず出席している。④に関し、H27年10月のメディカルフェスティバルが盛況を得られ、今後も維持拡張したい。
できていない点	人員体制問題もあり、①や②への出席がケアマネに限られてしまう。③には体勢上殆ど参加できず、どこかで「大変だから仕方ない」との風潮も人により垣間見える。④は上記催しが好評の反面、それしか目ぼしい場がなく、まだまだとの振り返りが出ている。
次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
回答数自体が少なく、質問の意味が分からない職員が多いためそこも含めて改善計画を立てる	
<ul style="list-style-type: none"> <li>①に関しては会議録を掲示することで職員の活動の理解を高める</li> <li>②③運営推進会議を通じて事業所として参加できる会議を模索</li> <li>④メディカルフェスティバル以外で地域の方が参加できるイベントを計画する</li> </ul>	

事業所自己評価・ミーティング様式
7. 運営

実施日	平成 28 年 1 月 7 日 ( 19 : 00 ~ 19 : 30 )
メンバー	宮崎直・高橋・吉川・斉藤・長田・辻・宮崎早 榊原

◆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ているか?	1	2	8		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?	2	5	2		9
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?		4	4		8
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?		1	4	3	8

できている点	①については「ミーティング時を中心に発言の場はある方」「入職歴の長短によらず発言しやすい」等の意見が多数。②は苦情シートや利用者および家族へのアンケート等から収集し改善案を話し合っ手探りながら進めている。②をもとにプラン変更したり、包括や役所に相談して事態が動いた例も、まだまだ少数ながらあり、この維持拡張を目指したい。
できていない点	上記アンケートの回収率が低く、本当の多数意見や真意の汲み取りにはまだまだと見られる。④に関し、相互の催しに各1~2件の参加に留まり、地域との関わりは希薄と言わざるを得ない。③における苦情が殆ど寄せられていないが、それは地域の皆様の満足によるのではなく、申し入れを頂けるような関係性作りが必須の課題である表れと見られる。
次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ミーティング前に事前提出する用紙の準備が遅くなっているため、実施1週間前までに提出する</li> <li>・アンケートの回収率を80%以上にするため、郵送を止め直接手渡し及び回収を試みる</li> <li>・運営推進会議などを通じて「拠点」として何が出来るかを模索する</li> </ul>	



事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 28 年 1 月 7 日 ( 19 : 30 ~ 20 : 00 )
8. 質を向上するための取組み	メンバー	宮崎直・高橋・吉川・斉藤・長田・辻・宮崎早 神原

◆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		3	5	1	9
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	3	2	8
③	地域連絡会に参加していますか		1	3	4	8
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか		4	2	2	8

できている点	気づきをその場で口にし、朝夕のミーティング等上げる習慣と、ヒヤリハット等の提出率は徐々に上がり、ケアの質改善は進行傾向との見方が多かった。欠員にて多々の研修参加は厳しくとも、各位の資格受講には互いに協力し、時間を作りあうことも出来ている。
できていない点	欠員が目立ち、研修参加者の捻出が物理的に厳しい時期が長くあった。但しそれゆえ「仕方ない」「研修に出ると現場が厳しい」との風潮も人により生じた様子が垣間見えた。研修のお知らせが豊富なら行ったかとの意見がある一方、知らせがあっても欠員の中では日々を切り盛りするのが精一杯との声もあり、意識と見解にバラつきが見て取れた。自分で学びたい研修を探す姿勢が無かった。
次回までの具体的な改善計画	(200 字以内) <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修参加が少ないのは研修に出せるほどの人員が揃っていないためでもある、先ずは人員補充</li> <li>・外部研修に 27 年度は外部研修計画が無かったため、次年度は必ず計画する</li> <li>・リスクマネジメントの勉強会を実施する</li> </ul>

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 1 月 7 日 ( 20 : 00 ~ 20 : 30 )

9. 人権・プライバシー

メンバー 宮崎直・高橋・吉川・斉藤・長田・辻・宮崎早  
榊原

◆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	9	2			11
②	虐待は行われていない	9	2			11
③	プライバシーが守られている	5	4	1		10
④	必要な方に成年後見制度を活用している	3	4	2		9
⑤	適正な個人情報の管理ができています	4	4	2		10

できている点	虐待や拘束は違法との意識は高く、その事実はないとの意見で一致した。プライバシー面は、入浴や排泄介助を必ず個室で行ない、居室へはロックと返事待ちをしてから入り、室内での動作を知るためのセンサーも使用していないなど、基本的な配慮は出来ていると言えよう。
できていない点	後見人が必要も未導入の方が居られる。ご家族感情や費用問題、ケアマネが介護兼任で導入推進に動ききれない等の背景が見えた。個人情報については、その記された書類の片付けや整頓不十分、他利用者を交えた雑談について個人情報にかかる話題を出してしまう等の反省が挙げられた。
次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・フロアに出ている机に置かれている個人情報の整理整頓</li> <li>・1月に後見制度研修に参加予定、必要な方には積極的に導入する</li> </ul>	