

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	湘南乃えん株式会社	代表者	小林 由憲	法人・事業所の特徴	人と人が思いや願いを自由に選択でき、生きること ひとには、個性があり、その人らしい暮らしが保たれていること 人と人とがふれあうことで人間を意識し、存在していること
事業所名	西湘ケアホーム えん	管理者	宮坂 美絵		

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
	人	人	2人	人	3人	1人	人	3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	・職員から上がってきた内容を見た際に、自己評価について理解していないようなコメントがあったので（無記名もいた）次年度は解りやすく自己評価の方法を周知していく。	・勉強会を行うことはできなかったが、会議で自己評価の仕方を簡単に説明し、評価の説明やポイントが記載されたものを配布した。	・きちんと評価できている。 ・計画さらに具体的にになると良い。 ・改善計画が細かく設定されているので達成可能だと思う	・外部評価を職員全員で取り組めるよう毎月の会議で情報の共有に努めていく。
B. 事業所のしつらえ・環境	・パツと見暗い雰囲気の仕事所ではないか？と思わせる玄関なので、入りやすい雰囲気の玄関を作っていく。	・定期的に種まきを行い花を咲かせることができた。	・平時に事務所へ行かないと分からないことも多い。 ・20～30分でも活動ぶりを見るきっかけが欲しい。	・運営推進会議の開催時に事業所の様子を見学して頂く。
C. 事業所と地域のかかわり	・社会福祉協議会と再度お会いし、地域交流に関する視野を広げ実践していく。	・新しい開拓はできなかった。	・地域との関係をよく保て挨拶なども明るい雰囲気で行っている。 ・自治会とも連携できていて、よいと思います。	・ご家族や地域の方が気軽に来て頂けるような行事を行っていく。 ・地域の方に知って頂く取り組みをする。
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	・事業所としてご本人の生活（地域との関わり）を支えることができることを、ご本人、ご家族へアナウンスしていく。	・なんでもやってもらえると、思われがちであるので、伝え方に気をつけたい。担当者会議で伝えている。	・地域の行事によく参加している。 ・ご利用者がどの程度、地域とかわりたいか明確ではない	・地域行事に参加を行いながら地域向けのイベントを継続し行う。
E. 運営推進会議を活かした取組み	・現在ご利用者が参加していないので、まずは参加することを目標とする。 ・運営推進会議のスタイルを卓上のものだけでなく、例えば認知症サポーター養成講座などを開講したり会議形式を変える回をつくっていく。	・運営推進関わらず、お客様が来られた時には、お茶をだして頂いている。 ・管理者がキャラバンメイト養成講座研修を受講する。	・会議に参加している人の意見を取り入れる努力はしている。 ・民生委員との関連で見える化するといいい。 ・会議に参加させてもらっていて、参加することが有意義であると思える。	・引き続き運営推進会議の議事録や資料など配布し事業所が行っていることを分かりやすく周知していきます。 ・ご利用者に参加して頂く。

<p>F. 事業所の 防災・災害対策</p>	<p>・現在、防災訓練（避難訓練）は平日に行っているので、地域の方々が参加しやすいよう、土日祝日に開催する機会を作り、地域の方々が参加できるようアナウンスも含め努力していく。</p>	<p>・年2回の防災訓練の開催はできているが、土日祝日の開催はできていない。</p>	<p>・自治会と一緒に今後考えたいと思います。</p>	<p>・引き続き年2回の防災訓練を行っていく。地域の防災訓練に参加する。</p>
----------------------------	---	--	-----------------------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和1年7月12日(10:00~12:00)
------------------	-----	------------------------

1. 初期支援(はじめのかかわり)	メンバー	宮坂・綾部
-------------------	------	-------

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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?	1人	4人	3人	1人	9人

前回の改善計画
新規契約時に得た情報(アセスメント)を現場へ伝えることは継続し、昼のミーティング時に新規ご利用者がくるまでの間、ケアマネジャーからまとまった情報を伝えつづける
前回の改善計画に対する取組み結果
徐々に新規ご利用者のアセスメントの確認ができ、全スタッフの確認印も押せて利用前に情報共有することが出来た

◆ 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?	1	5	3	0	9
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	3	5	0	9
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	6	2	0	9
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	4	3	0	9

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"> 利用前にアセスメントシートを確認し情報収集は出来ている。 相談窓口として、話しやすい雰囲気を作っている 慣れない場所での不安を取り除けるよう出来る限りお声がけをし孤立しないように配慮している 	

できていない点	200字程度で、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"> 新規ご利用者の情報量が不足している 新規ご利用者に気を配りたいが、職員がフロア内に最小限の人数しかおらず、寄り添うことが出来ない 常にミーティングで伝える事が難しい 利用者情報の確認印を職員全員が押すことが伝わっていないのか、印を全員押している事がない 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none"> アセスメントシート以外で知りたいことを職員から聞き取り事前の情報収集を行う。 利用者情報が職員全員にいち早く共有できるような仕組みを再検討する 	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和1年7月12日(10:00~12:00)
------------------	-----	------------------------

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)	メンバー	宮坂・綾部
---------------------------	------	-------

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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?	2人	3人	3人	1人	9人

前回の改善計画
<ul style="list-style-type: none"> ケアプランの目標設定をより具体的にすること。 1度/月の会議にてお誕生日レクリエーションや本人のしたいことに着目した内容を話し合える場を作る。それを共有化していく。
前回の改善計画に対する取組み結果
職員がイメージしやすいように数値化することで、分かりやすく支援しやすくなった。 誕生日レクで本人の行きたいところを事前把握はできているが話し合いはできていない

◆ 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	4	4	0	9
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	1	4	3	1	9
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	3	5	1	9
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	3	6	0	9

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"> ミーティング等で、自分が関わった内容は発信できている。 議題に上がった対応の変化は実践できていることもある 評価しやすいように、具体的に数字を入れて端的にしている。 ケアプラン作成前に本人や家族へなにをしたいかを伺うようにしている。 	

できていない点	200字程度で、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"> 目標設定は行うものの、現場へ出ることが少ないため関わる事が出来なかった。 ゴールや当面の目標のためにやらなければならないことが出来なかった ご利用者ご本人の意欲自体が引き出せていない 目標が把握しきれしていない ケアプランよりも業務や時間を優先してしまい本来のケアが出来ていない 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none"> ケアプラン・アセスメントの変更は随時職員へ伝えていく 	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和1年7月12日(10:00~12:00)
------------------	-----	------------------------

3. 日常生活の支援	メンバー	宮坂・綾部
------------	------	-------

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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?	1人	5人	2人	1人	9人

前回の改善計画

- ・以前の暮らしを把握するために、アセスメントを介しての情報の見直しを図る
- ・ご利用者の情報ファイルから職員へ伝える仕組みの改善を図る。

前回の改善計画に対する取組み結果

必要な情報はわかりやすいようにラインを引いたり申し送り時に職員に声かけは出来ており、徐々にであるが浸透している。

◆ 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	2	5	2	9
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	6	1	0	9
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?	1	3	3	2	9
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?	3	6	0	0	9
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?	2	4	3	0	9

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

- ・ご利用者のADLに合わせた介護は行えている
- ・必要用事にはご家族への状態報告はしている
- ・本人の状態観察し変化があればミーティング等で共有している

できていない点

200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること

- ・本人の声にならない声思いを紐解くことが出来ておらず、統一したケアになっていない。
- ・本人優先ではなく家族優先の介護になってしまっているときがある
- ・「以前の暮らし方」が10個も言えない(多すぎる)

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

- ・個人で得た情報を全体に共有していく

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和1年7月12日(10:00~12:00)
------------------	-----	------------------------

4. 地域での暮らしの支援	メンバー	
---------------	------	--

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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?	0人	0人	6人	3人	9人

前回の改善計画	
・ご利用者個々に利用できる地域資源を表記し把握する	
前回の改善計画に対する取組み結果	
・地元での催しなどに参加された報告も聞かれたが、難しい課題ではあった。	

◆ 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?	1	4	4	0	9
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?	0	2	5	2	9
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	4	3	9
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	1	4	4	9

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
・本人と話をし、過去の社会経験や生活スタイル、人間関係の1部を聞き取りことが出来た。	
・インテーク・アセスメント時に本人前任ケアマネより情報を頂く機会があり今までの暮らしは把握できている。	

できていない点	200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること
・今までの暮らしで地域と関わっていない方もいるので支援していない	
・自宅での生活が見えない	
・地域資源の情報がない・地域と関わる支援をしようという意識が低い	
・担会に参加できる機会が少ない	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
・在宅支援を考え情報の収集を行う	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和1年7月12日(10:00~12:00)
------------------	-----	------------------------

5. 多機能性ある柔軟な支援	メンバー	
----------------	------	--

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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?	0人	0人	1人	8人	9人

前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none"> ご利用者の住んでいる活動行事に参加できるよう、ご家族や地域へ働きかけていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none"> ご利用者からのニーズが出てこない

◆ 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?	0	0	4	5	9
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?	2	3	4	0	9
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?	2	5	1	1	9
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	7	0	1	9

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"> 変化に合わせた対応を共有し、対応している。 緊急時は訪問や宿泊などの提案はご家族にも出来ており、状態にあった対応をしている。 	

できていない点	200字程度で、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"> ご利用者が住んでいる活動行事への参加は出来ていない 地域資源を理解していない 必要以上のサービスを利用しているご家族から譲り合いのサービスとして必要な方への移行が出来ていない。 職員不足で地域支援まで行うことができない 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none"> ご利用者の住んでいる活動行事に参加できるよう、ご家族や地域へ働きかけていく。 記録の重要性を理解しフォーカスチャータリングを使ってイメージしやすい記録にしておく。 	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和1年7月12日(10:00~12:00)
------------------	-----	------------------------

6. 連携・協働	メンバー	
----------	------	--

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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?	0人	2人	3人	4人	9人

前回の改善計画

- ・運営推進会議を活用し、自治会長さんや地域包括支援センターの職員さんから地域の情報を得て地域の活動や催し物に参加し

前回の改善計画に対する取組み結果

- ・地域の情報は得ることが出来、決まった行事の参加はできた

◆ 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	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	1	3	4	9
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	0	2	7	9
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	1	2	6	9
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	4	1	9

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

- ・担会では、他サービス機関の方に出席して頂き、意見交換は出来ている
- ・近所の子供たちが遊びに来てくれたり、多少の交流はあった
- ・どんど焼きには参加出来た。

できていない点

200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること

- ・担当者以外のかかわりが無いので分からない
- ・その他のサービス機関との会議は参加する機会がないため分からない

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

- ・地域の新しいイベント(サロン会)へ参加を積極的に行なう

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和1年7月12日(10:00~12:00)
------------------	-----	------------------------

7. 運営	メンバー	
-------	------	--

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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?	0人	2人	4人	3人	9人

前回の改善計画

- ・地域の方からいつでも気軽に立ち寄れるような窓口となる。
- ・職員から意見を汲み取れるような環境を作る。

前回の改善計画に対する取組み結果

- ・2、3か月に一度地域向けのイベントを行い少しずつではあるが参加者が増え、顔なじみにもなってきた。
- ・必要があれば都度個人面談を行っているが、全員は出来ていない

◆ 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?	0	1	6	2	9
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?	1	4	3	1	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?	0	0	5	4	9
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	0	4	5	9

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

- ・困っていることや悩んでいることはリーダーに相談し、その他の職員にも聞いてもらい解決することが出来た。
- ・周りからの意見や苦情は早期に取り組み対策、対応をしている。

できていない点

200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること

- ・運営に反映することの意見、反映は出来ていない
- ・地域の方の意見や苦情を聞けていないし交流が少ない(近所にしかイベントの声掛けをしていない)
- ・思っていることを聞いてもらえる機会が少ない

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

- ・面談の年間計画を立て職員の意見を反映させる。(年2~3回)

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和1年7月12日(10:00~12:00)
------------------	-----	------------------------

8. 質を向上するための取組み	メンバー	
-----------------	------	--

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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?	0人	2人	6人	1人	9人

前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none"> グループホーム・小規模連絡会主催の参加人数(回数)を増やす。 社内研修に対する改善を図る。
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none"> 決まった職員の参加になっている。 年2回以上の研修の参加は出来ている。

◆ 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	研修(職場内・職場外)を実施・参加していますか	1	2	4	2	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	0	4	3	2	9
③	地域連絡会に参加していますか	0	0	2	7	9
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	0	3	2	4	9

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"> スキルアップにつながる研修に参加出来た。 リスクマネージメントは会議で虐待防止委員が話し合っている内容を聞いて再確認できている。 興味のある研修には参加している できるだけ研修には参加するようにしている。 	

できていない点	200字程度で、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"> 地域連絡会には参加出来ていない 外部研修に参加出来ていない 時間的に参加できないことが多い 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none"> 研修で得た情報を会議等で共有する 	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和1年7月12日(10:00~12:00)
------------------	-----	------------------------

9. 人権・プライバシー	メンバー	宮坂・綾部
--------------	------	-------

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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?	1人	2人	3人	0人	9人

前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none"> ご利用者の人権、プライバシーの配慮が出来るよう職員間で注意しあえる環境づくりを行う。
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none"> 身体拘束委員会を中心に注意はしあえてる環境にはなっているが、改善方法の話し合いまでは出来ていない

◆ 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	5	3	1	0	9
②	虐待は行われていない	5	3	1	0	9
③	プライバシーが守られている	1	7	1	0	9
④	必要な方に成年後見制度を活用している	0	4	3	2	9
⑤	適正な個人情報の管理ができている	2	4	2	1	9

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"> 身体拘束につながるようなケアはしていない。 個人情報管理は出来ている。 	

できていない点	200字程度で、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"> 言葉遣いが配慮されていない 不穏時の適切なケアが行えていない・成年後見制度を活用出来ているかが分からない 個人情報管理がどこまでかの把握が出来ていない 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none"> 身体拘束委員会を中心に随時新人職員を主体に研修を行なう 	