

小規模多機能型居宅介護 サービス評価

【小規模多機能 コスモスの家】

29年度

◆自己評価

事業所自己評価・・・・・・・・・・・・・・・・（事-①～⑨）

◆小規模多機能型居宅介護「サービス評価」総括表

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 3 月 22 日 (17 : 30 ~ 18 : 45)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー (スタッフ 16 名)

◆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?	3	11	2		16 人

前回の改善計画
<ul style="list-style-type: none">・ 緊急的な受け入れの場合でも、ご家族、担当 CM、医療機関と連携を取るようにする。・ 訪問中心のご利用者は、全体ミーティングを通じて、その方の全体像・生活の様子・必要な支援について、情報共有していく。
前回の改善計画に対する取組み結果
<ul style="list-style-type: none">・ 緊急的な受け入れの場合において、ご家族、担当 CM、医療機関と連携を取り、事業所内で情報共有を行った。・ 訪問中心のご利用者は、全体ミーティングを通じて、情報共有を行ったが、全体像の把握は不十分だった。

◆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?	1	14	1		16
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	14	1		16
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?	3	12	1		16
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	12	2		16

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">・ ご利用者が安心して過ごせるように、また不安を取り除くため、毎日の申し送りで情報を共有している。またご家族の不安を少なくするため、ご家族が毎日来所することも受け入れている。

できていない点	200 字以内で、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">・ 訪問中心のご利用者について、関わる職員が一部の職員になるため、緊急時の対応や急な受診に対応することが難しい場合が想定される。

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
	<ul style="list-style-type: none">・ 訪問中心のご利用者について、3 ~ 4 人の担当チームを作り、そのご利用者の生活状況や課題について、個別ミーティングで、把握していく。ローテーションで職員がいない日があっても、緊急で対応が必要な時もチームの誰かが対応できるようにする。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 3 月 22 日 (17 : 30 ~ 18 : 45)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー (スタッフ 16 名)

◆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?		10	4		14 人

前回の改善計画

- ・ご利用者とのコミュニケーションのとり方を工夫して、希望・要望を把握していく。
- ・その方の生活歴やこだわりの事について、ご家族に聞きながら対応の仕方やコミュニケーションのとり方を工夫していく。(関わるご家族がいない場合は、どうするか検討が必要。)

前回の改善計画に対する取組み結果

- ・ご利用者とのコミュニケーションのとり方を工夫しているが、ご本人の「～したい」というところに対して、具体的なサービス提供ができるところまでいっていない。

◆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?	1	4	10	1	16
② 本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?		9	6	1	16
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	6	9		16
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	9	4		16

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

- ・全体ミーティングを通じて、ご利用者の課題 (ニーズ) と目標の周知を行っている。

できていない点 200 字以内で、できていないことと、その理由を記入すること

- ・ご利用者とご家族の希望が異なるときの対応に苦慮することがある。また、通い・訪問・宿泊のサービスの組み合わせの希望が異なる場合、その対応が難しい。
- ・ご利用者の強いこだわりがある場合や介助に拒否がある場合など、職員の思いで対応している場合があり、対応の仕方が統一されていない時がある。

次回までの具体的な改善計画 (200 字以内)

- ・ご利用者とご家族のそれぞれの生活状況や経済面などを把握し、ご利用者の自立支援とご家族の負担軽減を図っていく。
- ・強いこだわりのある方や介助に拒否がある方について、個別検討を行いご利用者の支援の方法を、職員で統一する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 3 月 22 日 (17 : 30 ~ 18 : 45)

3. 日常生活の支援

メンバー (スタッフ 16 名)

◆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?	1	6	8		15 人

前回の改善計画

- ・連続宿泊のご利用者についても、ご家族から、今までの暮らしについてお聞きする。
- ・ご家族との関係が薄い場合やご家族が関わりを持ちたくないと思われる場合などの支援の仕方を検討する。

前回の改善計画に対する取組み結果

- ・全体ミーティングや日々の申し送りなどで、ご利用者ひとりひとりの状態について情報共有は以前よりできるようになったが、「以前の暮らし方」「声にならない声」に対して意識が充分でなく、具体的なサービスへつなげることができていない。

◆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?		3	10	3	16
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?	1	12	3		16
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	6	8		15
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	12	2		16
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	11	3		16

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

- ・ご本人の体調の変化、生活環境の変化などについて、朝の申し送りにて、スタッフで共有している。
- ・全体ミーティングにて、<ご利用者情報・留意事項 伝達シート>を用いてご利用者の状況を把握している。

できていない点 200 字以内で、できていないことと、その理由を記入すること

- ・一部の連続宿泊のご利用者（ご家族との関係が薄い場合など）で、「以前の暮らし方」が十分把握できていないことがあり、ご本人からの話しが、どこまで事実かどうか不明な場合がある。

次回までの具体的な改善計画 (200 字以内)

- ・ご利用者の入浴支援時や送迎の車中での会話やフロアで個別対応しているときなど、リラックスされているときの会話内容について、毎日の申し送りやミーティングで職員間で共有し、ご利用者の思いを取り組み他の職員に情報提供する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 3 月 22 日 (17 : 30 ~ 18 : 45)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー (スタッフ 16 名)

◆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?		7	7	2	16 人

前回の改善計画
<ul style="list-style-type: none">・いろいろな場面で、ご本人が言われることを追記していき、ミーティング・申し送りを利用して、周知していく。・自宅での、生活の様子について、重要な部分 (食事・服薬・排泄など) について、訪問時または迎え時に確認する。
前回の改善計画に対する取組み結果
<ul style="list-style-type: none">・ご本人が言われることをその都度、追記していき、ミーティング・申し送りを利用して、周知している。・自宅での、生活の様子について、重要な部分 (食事・服薬・排泄など) について、訪問時または迎え時に確認している。充分でないところもあり継続していく。

◆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?		7	7	2	16
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?	1	6	8	1	16
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?	1	3	9	3	16
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?	2		7	7	16

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">・ご利用者のこれまでの生活スタイル・人間関係について利用開始時にご家族から情報を得るようにしている。

できていない点	200 字以内で、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">・訪問中心のご利用者のご自宅での様子が、充分把握できていない場合がある。

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
	<ul style="list-style-type: none">・自宅での、生活の様子について、重要な部分 (食事・服薬・排泄など) や地域とのかかわりについて、訪問時または迎え時に確認を継続していく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 3 月 22 日 (17 : 30 ~ 18 : 45)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー (スタッフ 16名)

◆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?	1	9	4	2	16人

前回の改善計画	・連続宿泊・長期宿泊の依頼に対応できない場合は、地域の居宅介護支援事業所に相談をかけ、他のサービスを検討する。
前回の改善計画に対する取組み結果	・連続宿泊・長期宿泊の依頼について、関係機関（入院中のソーシャルワーカーさん）と連携し対応した。

◆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?	4	6	6		16
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?	4	10	2		16
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?	4	11			15
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?	6	10			16

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
・ご利用者ご家族の要望を訪問時にお聞きし、必要な支援方法を検討し、サービス（通い、訪問、宿泊）を組み合わせている。 ・生活環境や体調の変化に合わせて、計画変更で急な「通いや宿泊」にも対応している。	

できていない点	200 字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
（・今後、宿泊依頼が重なる場合は、対応できないことが想定される。）	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
・継続して、ご利用者ご家族の要望を把握し、必要なサービス（通い、訪問、宿泊）を組み合わせていく。 ・生活環境や体調の変化に合わせて、計画変更で急な「通いや宿泊」にも対応していく。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 3 月 22 日 (17 : 30 ~ 18 : 45)

6. 連携・協働

メンバー (スタッフ 16 名)

◆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?		16			16 人

前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none">・スタッフシフトを工夫し、町内の「川そうじ」などの活動に参加する。・関係者の方に相談をかける。
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none">・町内の「川そうじ」には参加できなかったが、町内会の役員の方々と連携を取り、地域の方々を招いての「夏祭りやクリスマス会」を行うことができた。

◆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？	6	5	1	3	15
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？	3	4	3	5	15
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	5	5	4	15
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	11	2		16

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">・済生会吉備病院、深井医院などの医療機関と連携し、必要時は相談をしている。・福祉用具事業所、訪問看護事業所との必要時に打合せを行っている。・岡山市担当部署（事業者指導課）、福祉事務所、地域包括支援センターの方に相談できる体制になっている。・夏祭り、クリスマス会では、地域のご高齢の方・子供さんが参加していただいた。	

できていない点	200 字以内で、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">・町内会の一部の行事には参加できているが他の地域の各種機関・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ができていない。 <p>(医療機関、関係事業所との連携について、スタッフに伝達できていない部分がある。)</p>	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
<ul style="list-style-type: none">・愛育委員の方とも連携を取るような取り組みを行う。・登録者以外の高齢の方や子ども等の地域住民が事業所に入りやすい雰囲気づくりを行う。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 3 月 22 日 (17 : 30 ~ 18 : 45)

7. 運営

メンバー (スタッフ 16 名)

◆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?	1	3			4 人

前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none">・運営推進会議において、「地域との協働した取組み」について、意見をいただいて、検討していきたい。・事業所内での検討が不足しているため、「地域との協働した取組み」について、意見をいただいて、継続して検討していきたい。
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none">・「地域との協働した取組み」について、事業所内での検討が不足している。

◆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ますか?	2	8	6		16
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	10	4		16
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?	2	11	2	1	16
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?	2	10	3	1	16

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">・全体ミーティングで、職員からの意見も自由に発言できる雰囲気がある。・ご利用者、ご家族の意見・要望・苦情について、関係者で検討し、朝の申し送りにて、スタッフに周知している。	

できていない点	200 字以内で、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">・年間のイベント (夏祭りやクリスマス会など) には地域の方も参加していただいているが、地域との協働した取組みについて、検討が不足している。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
<ul style="list-style-type: none">・「地域との協働した取組み」について、事業所内での検討が不足しているため継続して検討していきたい。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 3 月 22 日 (17 : 30 ~ 18 : 45)

8. 質を向上するための取組み

メンバー (スタッフ 16 名)

◆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?	2	13			15 人

前回の改善計画

- ・職場内研修の勤務シフト的に参加できない場合、別途研修を行ない、研修内容の説明を行なう。
- ・研修方法の改善を行う。(教えるスタッフと受けるスタッフの時間的なタイミングが合わず、実施できないままになることが多いため、研修内容をビデオ撮影しDVDを用いて、研修を行う・・・など)

前回の改善計画に対する取組み結果

- ・職場内研修の勤務シフト的に参加できない場合に別途研修内容の説明を行ってきたが、一部の職員について、時間的にできていない場合がある。

◆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	4	11			15
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	7	5	2	16
③	地域連絡会に参加していますか	2	5	4	5	16
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	4	2	9	1	16

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

- ・職場内の研修は実施している。また、社外研修 (ふれあいセンター 人材スキルアップ研修) に、計画的に参加し、参加スタッフが社内研修で講師となり必要な研修を行っている。
- ・地域連絡会は参加していないが、町内会役員の方、民生委員の方などと、必要時に相談している。

できていない点 200 字以内で、できていないことと、その理由を記入すること

- ・一部のスタッフ (夜勤専従スタッフなど) に研修の機会が少ない。

次回までの具体的な改善計画 (200 字以内)

- ・社外研修について、「受けてほしい研修項目」を選定し、職員に積極的に受講を促す。(必要な場合は、指名して、受講してもらう。)
- ・夜勤専従スタッフの研修方法について、検討していく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 3 月 22 日 (17 : 30 ~ 18 : 45)

9. 人権・プライバシー

メンバー (スタッフ 16 名)

◆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?	5	10			15 人

前回の改善計画
<ul style="list-style-type: none">・ミーティングで、個別事例ごとにどのように対応するか検討する。・ご利用者やスタッフにわかるように掲示していたご利用者の顔写真 (生年月日入り) を個人情報保護のため撤去する。
前回の改善計画に対する取組み結果
<ul style="list-style-type: none">・ミーティングで、個別事例ごとにどのように対応するか検討してきた。・掲示していたご利用者の顔写真 (生年月日入り) を撤去した。

◆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	14	2			16
②	虐待は行われていない	14	1			15
③	プライバシーが守られている	10	5	1		15
④	必要な方に成年後見制度を活用している	6	8			14
⑤	適正な個人情報の管理ができています	9	7			16

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、虐待は行われていない。・成年後見人制度は必要時に応じて活用している。相談できる法律事務所 (岡山パブリック法律事務所) と連携ができています。

できていない点	200 字以内で、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">・新しいご利用者の場合、他のご利用者で予測できない会話になることがあり、やはり不快な思いをされることがある。

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
	<ul style="list-style-type: none">・継続して、身体拘束・虐待・についての勉強会を行い、それらに繋がる要因を排除していく。・成年後見人制度について、勉強会を通じて理解を深めていく。・新しく利用を始められたご利用者に、他のご利用者がいきなり個人的な話をしないよう職員が対応する。

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

【小規模多機能 コスモスの家】

法人名	株式会社 チェリー	代表者	難波 克之	法人・事業所の特徴	ご利用者の方が住み慣れた自宅または地域で生活できる様、家族の方、主治医の先生等と協力しながら、自立支援への取組み、家族の方の介護負担の軽減に努めています。サービスの提供にあたり、ケアの質を上げるためスタッフ間の連携を密に取り、支援を行っています。地域の方の協力も得ながら、70坪の農園でご利用者自身に、農園作業をしていただいたり、収穫の達成感を味わっていただいています。
事業所名	小規模多機能 コスモスの家	管理者	山崎 昭子		

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
	人	1人	4人	人	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	継続して、多くのスタッフによる自己評価を行い、様々な課題について改善に取り組んでいきます。	時間的に厳しい夜勤専従スタッフ以外の多くのスタッフミーティングより自己評価を行い、個別に改善を行った。	改善に前向きに取り組まれている。	前回同様、短時間の非常勤スタッフからも自己評価をしてもらい継続して改善していきたい。
B. 事業所のしつらえ・環境	地域の方から、野菜や果物をいただくことがあるが、施設内に入ってくださいことに遠慮があるとのことで、もっと開放感のある事業所になることを検討します。	夏祭り・クリスマス会以外に、ボランティアの方による演奏会や太極拳などを実施したが、地域の方の参加はなかった。	行事もよく計画・実施されていると感じる。	ボランティアの方によるハーブの演奏会や太極拳の会に気軽に地域の方が参加できるよう、案内の仕方やお誘いの仕方を工夫します。
C. 事業所と地域のかかわり	地域のかかわりを深めるため、地域の方々を対象とした介護保険の勉強会や介護予防イベントを開催し、地域の相談の場になれるよう取り組みたいと思います。	職員シフトの関係で、勉強会やイベントは、開催できなかったが、運営推進会議の中で、介護保険制度の改正等の概要説明ができた。	地域住民の方々から、気軽に相談してもらえるような施設になりたいのは、私たちも同様です。お互い地元で頑張りましょう。	事業所のスタッフが、地域の行事やイベントに参加できるよう、事業所内の職員体制を整えるため、職員募集の方法などを再検討していく。
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	今後も継続して、ご利用者が事業所施設内だけでなく、散歩や農園作業の時に、地域の方々との交流を図っていきたく思います。利用者が参加できるための検討を行います。	ご利用者が気候の良い日は散歩や農園作業ができた。地域の方々との交流を図るため愛育委員の方とも、今後の協力をお願いできた。	実際には、地域に出向いていくことの大変さは同業でもあるのでよくわかる。	地域行事にも参加できるよう職員のシフトを工夫していく。愛育委員の方にも相談していく。
E. 運営推進会議を活かした取組み	継続して、地域の取組みをどのように進めていくか、町内会役員の方・民生委員の方と相談しながら、検討していきます。	運営推進会議において、事業所の取組みを確認していただき、メンバーの方から地域の取組みについて情報をいただいた。	いつも地域住民の方との信頼関係を感じ、良い取組みをされている結果と感じている。	運営推進会議の参加の方の変更もあり、新しい方に説明ができていない部分もあり、資料によりわかりやすく説明をさせていただく。
F. 事業所の防災・災害対策	火災以外の災害(地震・水害)についての訓練を実施します。また継続して、地域の方々との連携を図っていきます。地域の避難場所となれるよう、備蓄品などを再検討していきます。	水害の場合、隣接した「ひまわりの家」の2階に避難するなどの災害対応手順を検討し、備蓄品を整備した。	今回台風で学区の防災訓練が中止になったが、スタッフの参加を検討され理など防災に対する意識があると感じた。施設の利用者様、スタッフの避難だけでなく、地域住民の方々のごも考えている姿勢が素晴らしいと思う。	地域の方々と、さらに連携・協力体制がとれるよう、検討していく。