

# 令和5年度 サービス評価

## 小規模多機能型居宅介護事業



NPO 法人 宅老所 心

小規模多機能型居宅介護事業所 心

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	NPO 法人 宅老所 心	代表者	村田 美穂子	法人・ 事業所 の特徴	地域に根差し、子ども食堂やフリースペース、居酒屋やランチを本部茅葺で行い、老若男女が気軽に出入りできる空間となっている。 通い・泊り・訪問を組み合わせ、顔なじみのスタッフが連携しながら変更等にも対応し、自宅での生活が継続できるようサポートしている。
事業所名	小規模多機能型 居宅介護事業所心	管理者	森本 信吾		

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	1人	4人	人	人	1人	1人	2人	1人	11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	自己評価表の改善計画について、スタッフ会議で話し合い、来年度計画に反映するようにする。	計画に反映し、都度スタッフ会議での話し合いを継続しているが不十分な点は見受けられる。	今までいろいろな地域に住んでいたが、心があるこの地域は本当に稀有な幸運な地域であると感じている。	自己評価表の改善計画について、スタッフ会議で話し合い、来年度計画に反映するようにする。
B. 事業所の しつらえ・環境	コロナ補助金を用いて、クラスターが発生した場合の対策を講じ、一部陽性者(疑陽性者)にも対応できるようにする。	テラスルームとリビングに可動式間仕切りを設けて、陽性者等が出た場合も対応できるようにした。	特になし	生産性向上の3M(ムリ・ムダ・ムラ)及び5S(整理・整頓・清掃・清潔・しつけ)に取り組んでいく。
C. 事業所と地域の かかわり	感染予防対策を講じながら少人数での地域行事への参加を試みていく。	地域行事への参加は、人員不足の関係からできていないが、外出行事については日帰り旅行などを実施。楽しんでもらえた。	特になし	人材の確保育成に重点を置き、地域行事への参加を試みていく。
D. 地域に出向いて 本人の暮らしを 支える取組み	独居の方について、本人を交えて民生委員に協力していただけないか打診してみる。(地域資源の開発を試みる。)	民生委員さんへのアプローチは散発的にしかできていないが、隣家の方の協力が得られたケースはあった。	特になし	民生委員に限らず、本人を取り巻く地域資源について開発を試みていく。
E. 運営推進会議を 活かした取組み	感染予防対策を講じながら、運営推進会議の再開を検討し、順次スタッフの参加も進める。	2月より運営推進会議を再開し、継続して12月まで実施できている。	特になし	もっと運営推進会議に事業所の取り組み状況(情報)を伝えて、意見聴取し、改善に役立てていく。
F. 事業所の 防災・災害対策	感染及び災害のBCPを作成し、訓練を企画検討する。	BCPの作成は途上(年度中に完成予定)であるが、BCP研修(厚労省モデル)は行った。	特になし	作成したBCPに基づき、机上訓練や陽性者受け入れ訓練を行う。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年11月24日(18:00~19:00)

1. 初期支援(はじめのかかわり)

メンバー 森本・春田・井上・西川・上村・木下・木村・平井・齋藤・河本・片山・山田・田辺・松田

◆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人	10人	人	1人	14人

前回の改善計画	新規利用の方の関わり方や過ごし方などの情報収集に努め、スタッフへの周知を早めに行う。また、意識的に本人や家族への働きかけを心がけ、そこで得た情報を共有するように努める。
前回の改善計画に対する取組み結果	ケアマネを中心に新規利用の方の関わり方や過ごし方などの情報収集に努められているが、スタッフへの周知にはタイムラグがある。また、個人の意識差にもよるが、情報共有が不十分である。

◆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	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	10	1	1	14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?	4	8	1	1	14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?	5	6	2	1	14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?	2	11	1		14人

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
①から④について、概ねできている。①及び②については、共有した情報を基に働きかけている。③④については、ベテラン(年配)職員が多いため個々人の対人スキルが一定レベルあり、働きかけや配慮が充実していると考えられる。	

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
家族支援が中心になり、本人支援が後になっている場合がある(家族がアップアップの状態、あるいは、本人と家族の関係がこじれている等の理由から、レスパイト機能を優先しているため)	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
家族支援及び本人支援を並行してできるよう気を配り、スタッフが役割分担して対応する。また、新規利用1か月程度でケース会議開催を定例化し、援助方針が確立できるようにする。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年11月24日(18:00~19:00)

2. 「～したい」の実現(自己実現の尊重)

メンバー 森本・春田・井上・西川・上村・木下・木村・平井・齋藤・河本・片山・山田・田辺・松田

◆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人	11人	1人	1人	14人

前回の改善計画	利用者の要望に素早く対応できるようにし、その内容を職員間で共有し、ケアの統一を図るようにする。
前回の改善計画に対する取組み結果	主張される方や家族からの要望があった場合などは、都度対処しているものの、ケアの統一までは至っていない。

◆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	9	3	1	14人
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	2	8	3	1	14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?	1	6	6	1	14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?	1	9	3	1	14人

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
①②④については、情報共有が機能しており概ねできている。当面の目標については、個々のスタッフが一定程度把握しており、関りが持っている。	

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
③については、ケース会議から課題解決中心のアプローチになっている傾向があり、「～したい」ことの実現にまでは至っていない。(主張されない方への働き掛けについても、業務が優先され働きかけが弱い)	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
課題解決だけに目を奪われることなく、本人の「～したい」の実現に向け、ニーズの掘り起こしを行いスタッフ間で共有し、実現に向け努力する。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年11月24日(18:00~19:00)

3. 日常生活の支援

メンバー 森本・春田・井上・西川・上村・木下・木村・平井・齋藤・河本・片山・山田・田辺・松田

◆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	5人	8人	1人	14人

**前回の改善計画**  
 情報共有が遅く、問題が起きてからしか対処できないことがあったり、介助し過ぎてしまっていることがあるため、共有スピードを上げるとともに、利用開始一定期間後のインタビューを行い職員に周知する。

**前回の改善計画に対する取組み結果**  
 正規職員と非正規職員の差もあり、共有スピードがなかなか上がらない。介助のし過ぎはいまだにある。利用開始後、または退院後、1か月程度で、直近の利用者の様子を踏まえてミーティングをしたり、家族に聞き取りし、ケアに活かすようにしている。

◆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	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?		1	11	2	14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?	3	10		1	14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	5	2	14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?	4	9	1		14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?	1	11	1	1	14人

**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  
 ②④⑤については、ほぼできている(個別ケアを展開する中で、細々としたことについては抜けがある。)

**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  
 ①については、利用開始1年未満の方についてあまりできていない(スタッフの個人差もあるが、情報収集が不十分)。③個別に表情等から読み取ったり、自宅内の様子から推察されることはあったりするが、あまり共有されていない。

**次回までの具体的な改善計画** (200字以内)  
 継続して情報共有に力を入れ(全スタッフが意識化できるように働きかけ)、得た情報が活かせるようにスタッフの育成を併せて行うようにする。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年11月24日(18:00~19:00)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 森本・春田・井上・西川・上村・木下・木村・平井・齋藤・河本・片山・山田・田辺・松田

◆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	4人	7人	3人	14人

前回の改善計画

独居の方について、本人を交えて民生委員に協力していただけないか打診してみる。(地域資源の開発を試みる。)

前回の改善計画に対する取組み結果

独居の方一部と老夫婦世帯方一部については打診、また、民生委員に限らず隣近所で何かと関心を持ってくださっている方(心配してくださっている方)はおられ心強く感じた。家族の方で、関りを拒否される方もおられるため対応に苦慮するときもある。新たな地域資源の開発には至っていない。

◆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?	3	6	4	1	14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?		11	2	1	14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?		6	7	1	14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?	1	5	6	2	14人

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

②に関しては、ケアマネを中心に関係性の構築に尽力しており、特にご家族とのラインでのやり取りが飛躍的に増え、利用中の様子を写真で送ったり等、好評であった。

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

①④については不十分(職員の個人差があり、深く考察する必要がある。)

③については、推察する程度で、特に夜間帯については不明(本人からの聞き取りによる。)

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)

民生委員に拘らず、その方をサポートしてくださる機関や隣近所の方々等との関係が構築できるよう(繋がりが途切れないよう)関りを持っていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年11月24日(18:00~19:00)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 森本・春田・井上・西川・上村・木下・木村・平井・齋藤・河本・片山・山田・田辺・松田

◆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	10人	2人	2人	14人

**前回の改善計画**  
介護保険サービス以外の社会資源を多機能で柔軟な現在の支援に組み込むことを目標として順次進めていく。

**前回の改善計画に対する取組み結果**  
ニーズに合わせ保険外サービス(通院介助・庭木の剪定・大掃除等)や外部サービス(訪問入浴の事業所負担)の導入、家族と事業所の役割の整理分担等は進められている。他の社会資源の開発やプランへの組み込み等には至っていない。

◆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	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?	1	10	2	1	14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?	5	7	1	1	14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?	3	10		1	14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?	4	9		1	14人

**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  
②③④については、概ねできている。ケアマネを中心に家族からの聞き取りや本人の状態変化に合わせてプランの見直しや変更をしばしば行っている。

**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  
新たな地域の資源開発にはなかなか至っていない(家族との関係を深めるために注力した)。

**次回までの具体的な改善計画** (200字以内)  
本人の変化(同居家族の変化)に伴い、その情報を関係者で共有するスピードをあげながら、スムーズな対応ができるよう事業所として取り組んでいく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年11月24日(18:00~19:00)

6. 連携・協働

メンバー 森本・春田・井上・西川・上村・木下・木村・平井・齋藤・河本・片山・山田・田辺・松田

◆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人	8人	1人	2人	14人

前回の改善計画	感染状況を鑑みて、予防対策をしつつ地域行事に参加したり、地域の方々を招いて事業所行事を企画していく。
前回の改善計画に対する取組み結果	徐々にではあるが、地域のボランティアに来てもらうレクの企画や外出行事(食事やドライブ)を再開していている。地域行事への参加はできていない。

◆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	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	9	1	3	14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	5	3	4	14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	1	6	6	14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	6	7		14人

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 ①②については、ケアマネを中心に概ねできている。 ③について、救急救命講習に複数の職員が参加、また普通救命講習リーダー研修にも職員を派遣。
--------	--

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 ④について、子連れ出勤や中学生の体験実習で子供が来ることはあるが、日常的にはない。介護相談や見学での高齢者やその家族の見学はあるが、交流という意味ではない。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) 感染状況を鑑みて、事業所行事の際ボランティアを募集したり、出かけやすい季節に外出行事を企画実施する。また、スタッフの体制にもよるが、地域行事への参加も試みる。
---------------	---



事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年11月24日(18:00~19:00)

7. 運営

メンバー 森本・春田・井上・西川・上村・木下・木村・平井・齋藤・河本・片山・山田・田辺・松田

◆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	12人	1人	1人	14人

前回の改善計画	心理的安全性の確保に努め、忌憚のない意見をスタッフ間で言い合える関係性を構築する。
前回の改善計画に対する取組み結果	他の事業所都合での異動が頻回にあり、チームとしてのまとまりという点で、関係性の構築は十分ではない。

◆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	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ますか?	2	6	4	2	14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?	3	10	1		14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?	2	10		2	14人
④	地域に必要なとされる拠点であるために、積極的に地域と協働した取り組みを行っていますか?	1	8	3	2	14人

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
②③については、概ねできている(意見や苦情があった場合に、タイムリーに管理者まで話が上がり、すぐに対応している。)	
①については、個人差がある。	

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
④については、法人本部での認知症カフェなどの取り組みに事業所が協力する体制をとっているが、それ以外については進んでいない(余力がない)。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
継続して、心理的安全性の確保に努め、忌憚のない意見をスタッフ間で言い合える関係性を構築する。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年11月24日(18:00~19:00)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 森本・春田・井上・西川・上村・木下・木村・平井・齋藤・河本・片山・山田・田辺・松田

◆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	12人	1人	1人	14人

前回の改善計画	リスクに対する意識を標準化し、チームケアとして取り組めるようにする。
前回の改善計画に対する取組み結果	概ねできている。

◆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	研修(職場内・職場外)を実施・参加していますか	7	6	1		14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	4	3	4	3	14人
③	地域連絡会に参加していますか	3	3	3	5	14人
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	2	11		1	14人

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
①④については、概ねできている。→法人研修委員会を設け年間研修計画に基づき実施。参加者は、事業所で伝達研修を実施。また、毎月のスタッフ会議でヒヤリハットと事故報告書の振り返りを行っている。	

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
②については、ばらつきがある(経験値や年齢などから)。	
③参加時はケアマネが、それ以外は時間的余裕がない場合が多い。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
OJT(オンザジョブトレーニング)に重きを置き、個々人のスキルアップを図るようにする。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年11月24日(18:00~19:00)

9. 人権・プライバシー

メンバー 森本・春田・井上・西川・上村・木下・木村・平井・齋藤・河本・片山・山田・田辺・松田

◆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人	6人	4人	1人	14人

前回の改善計画

排泄や入浴へお誘いするときは、耳元で声をかけることを周知徹底する。個人情報については、第三者の目に触れないよう互いに指摘しあうよう心がける。

前回の改善計画に対する取組み結果

耳元で声をかけることは、ほぼできている。個人情報については、リーダーデスクのあたりでファイルが開けっ放しになっていることがある。互いに指摘するところまでは至っていない。

◆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	身体拘束をしていない	9	4		1	14人
②	虐待は行われていない	9	5			14人
③	プライバシーが守られている	2	11		1	14人
④	必要な方に成年後見制度を活用している	6	6		2	14人
⑤	適正な個人情報の管理ができている	2	9	3		14人

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

①②③④については、概ねできている(①スピーチロックが気になるときがある。③声の大きな職員には、その都度注意している。④必要があると思われる方については打診している。)

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

⑤書類の綴じ方や収納場所、PC内の共有ファイルの整理等、管理が不十分(時間的にゆとりがなく、また、限られたスタッフのみが行うためなかなか進まない)。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)

「個人情報保護(肖像権等)」の意識をもっと高めるとともに、利用者への声掛けの強弱や働きかけ等、一人ひとりに合わせた対応を、全スタッフができるように進めていく。

## 令和6年度 サービス評価 改善計画

- (1) 家族支援及び本人支援を並行してできるよう気を配り、スタッフが役割分担して対応する。また、新規利用1か月程度でケース会議開催を定例化し、援助方針が確立できるようにする。
- (2) 課題解決だけに目を奪われることなく、本人の「～したい」の実現に向け、ニーズの掘り起こしを行いスタッフ間で共有し、実現に向け努力する。
- (3) 継続して情報共有に力を入れ（全スタッフが意識化できるように働きかけ）、得た情報が活かせるようにスタッフの育成を併せて行うようにする。
- (4) 民生委員に拘らず、その方をサポートしてくださる機関や隣近所の方々等との関係が構築できるよう（繋がりが途切れないよう）関りを持っていく。
- (5) 本人の変化（同居家族の変化）に伴い、その情報を関係者で共有するスピードをあげながら、スムーズな対応ができるよう事業所として取り組んでいく。
- (6) 感染状況を鑑みて、事業所行事の際ボランティアを募集したり、出かけやすい季節に外出行事を企画実施する。また、スタッフの体制にもよるが、地域行事への参加も試みる。
- (7) 継続して、心理的安全性の確保に努め、忌憚のない意見をスタッフ間で言い合える関係性を構築する。
- (8) OJT（オンザジョブトレーニング）に重きを置き、個々人のスキルアップを図るようにする。
- (9) 「個人情報保護（肖像権等）」の意識をもっと高めるとともに、利用者への声掛けの強弱や働きかけ等、一人ひとりに合わせた対応を、全スタッフができるように進めていく。