

コラージュニ俣川  
小規模多機能型居宅介護  
サービス評価【2017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 1 月 15 日

1. 初期支援（はじめのかかわり）

メンバー ミーティング参加者 計 7 名

◆前回挙げた改善点に対する取組み状況

前回の改善計画
【すぐに対応できること】 ① 利用開始前に時間を作り、新規の利用者について話し合う機会を作る。 【時間がかかるが、継続して対応すること】 ① 言動を見ながら早く慣れるように話しやすい環境づくりをする。 ② 利用者様やご家族とコミュニケーションを取り、お互いの信頼関係づくりをする。 ③ 職員体制を整え、利用相談の際は職員同席とする。（同席者がフェイスシートなどの記録を行う）

個人チェック項目	出来ている	改善の必要がある	合計（総人数）
① 前回の課題について取り組めましたか？	6	1	7

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	出来ている	改善の必要がある	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？	5	2	7
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？	7	0	7
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？	7	0	7
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	0	7

出来ていると感じる点
・利用者様ご本人の想いにご家族の希望の中でのずれ違いの部分を考え、両者にとって良い選択が出来る様配慮している。 ・利用開始前にご本人・ご家族から聞き取りをした情報をスタッフ間で共有し、利用開始初期に必要とされる支援を提供出来ている。利用時の声掛けやレクリエーションの参加に配慮している。 ・新規の利用者様で契約時に感じた印象を「他の利用者様や過去の利用者様の〇〇さんに似た方、状況に近い方」と話すことで、どう接したら良いか分かりやすくなって良い。 ・疑問はもちろん、気軽に声をかけて頂けるような会話を心がけ、変わったことはすぐに相談できている。 ・利用開始前の情報共有として全体ミーティングで全員が集まれない分、スタッフ全員に情報を提供して共有出来ている。

改善を必要と感じる点
・利用相談の職員同席についてなかなか実施出来ていなかった。今回の人事を機に改善していきたい。

どのように改善していくか
【すぐに対応できること】 ・利用者様・ご家族のニーズを再確認をする。 ・全体ミーティングにおいて利用開始前の新規利用者様について話し合う。  【時間がかかるが、継続して対応すること】 ・定期的ミーティングや申し送りを継続していく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日

平成 30 年 1 月 15 日

2. 「～したいの実現」(自己実現の尊重)

メンバー

ミーティング参加者 計 7 名

◆前回挙げた改善点に対する取組み状況

前回の改善計画
【すぐに対応できること】 ① 全体のミーティングで介護計画書を更新する際に話し合う場を設ける。 ② 更新された介護計画書の内容をスタッフ間で共有する。 ③ 朝のミーティングを利用して、次の対応に活かす。 【時間がかかるが、継続して対応すること】 ① 介護計画書の内容を理解し、援助を行っていく。

個人チェック項目	出来ている	改善の必要がある	合計(総人数)
① 前回の課題について取り組めましたか?	6	1	7

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	出来ている	改善の必要がある	合計(総人数)
① 「本人の目標(ゴール)」がわかっていますか?	5	2	7
② 本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	7	0	7
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?	5	2	7
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	1	7

出来ていると感じる点
・本人が過ごしたい日常を視野にケアプラン作成を行っている。 ・朝のミーティングで利用者の変化などをヒヤリハット報告書・アクシデント報告書で共有している。 ・利用者やご家族の意見や希望を聞き取り作成された介護計画書を変更がある度に確認し、全体ミーティングや日々の申し送りの際に職員同士で情報共有している。

改善を必要と感じる点
・スタッフが手を出しすぎることがあり、自己実現の尊重に繋がっていない場合がある。 ・利用者本人の希望とご家族の希望が上手く噛みあわないケースもあり、上手くバランスを取る必要がある。 ・当面の目標ばかりでなく、ご利用者様のゴールを確認し、実現できるよう支援していく必要がある。

どのように改善していくか
【すぐに対応できること】 ・技術的・精神的にどんな支援が出来るか把握する。 ・スタッフが我慢を覚える。様子を見る。  【時間がかかるが、継続して対応すること】 ・日常的な介護を提供しながら、利用者本人の目指す目標と一緒に考えていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 1 月 15 日

3. 日常生活の支援

メンバー ミーティング参加者 計 7 名

◆前回挙げた改善点に対する取組み状況

前回の改善計画
【すぐに対応できること】
① 一人ひとりの以前の暮らし方、好きな事、嫌いな事などをまとめたものを作成する。
② 本人との関わりや個人ファイル等で情報を得て、特徴やこだわりに注意し介護にあたるようにする。
【時間がかかるが、継続して対応すること】
① 以前の暮らし、日常での出来事の情報収集。
② 全体のミーティングなどで残存能力を活かしていく方法を話し合い、日々の業務に取り入れる。

個人チェック項目	出来ている	改善の必要がある	合計 (総人数)
① 前回の課題について取り組めましたか？	4	3	7

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	出来ている	改善の必要がある	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」が把握できていますか？	3	4	7
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？	7	0	7
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？	5	2	7
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？	7	0	7
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？	7	0	7

出来ていると感じる点
・ 日常の関わりの中で本人を知ろうとする働きかけが見られる。 ・ 利用者様の体調の様子や変化の気づきは連絡帳及び個人記録などに記載し、情報を共有しながら利用者様の意向に沿ったケアが来ている。

改善を必要と感じる点
・ 利用者様の契約時に得た情報だけでなく、新しく知り得た情報を共有する必要がある。 ・ 全体ミーティングになかなか全員が参加できていない。 ・ 以前の暮らし方の把握はご利用者様によってバラつきを感じる。 ・ 利用者様のことをもう少し深く知るよう心掛ける必要がある。

どのように改善していくか
【すぐに対応できること】
・ 利用者様の情報を状況に合わせて、その都度見直す。(通常は 3 か月に 1 度) ・ 今まで以上にご利用者様とのコミュニケーションを深め、理解するために対話やレクリエーションを増やす。
【時間がかかるが、継続して対応すること】

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 1 月 15 日

4. 地域の暮らしの支援

メンバー ミーティング参加者 計 7 名

◆前回挙げた改善点に対する取組み状況

前回の改善計画
【すぐに対応できること】
① 近隣の方などと、どのような関わりだったかを本人やご家族に聞く。
② 利用者とその家族を知る為にフェイスシートや資料を読み込む。
【時間がかかるが、継続して対応すること】
① ご家族やご利用者様本人の了承を得て、近隣の方、自治会などにコラージュを利用していることをお伝えしていく。

個人チェック項目	出来ている	改善の必要がある	合計 (総人数)
① 前回の課題について取り組めましたか？	3	4	7

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	出来ている	改善の必要がある	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？	6	1	7
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？	6	1	7
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	1	7

出来ていると感じる点
・認知症の症状が変化していく中での近隣の方々との関わり方を少しずつ理解している。 ・利用者様ご本人のこれまでの生活スタイル・人間関係の理解は、ご本人やご家族からの聞き取りから進んでいる。 ・ご家族の付き添いを基本としているが、ご家族の対応が難しい場合は今までのかかりつけの病院を継続して受診できるように支援が出来ている。買い物などもご本人の意向に沿い同行出来ている。

改善を必要と感じる点
・ご本人がコラージュを利用されていることを地域の方に知って頂くための活動は不十分である。

どのように改善していくか
【すぐに対応できること】
・在宅生活の中での本人の行動について、ご家族と連絡を密にする。 ・個人情報もあるのでなかなか近隣の方から情報を得ることが難しいが、送迎時に会った時になるべく普段の暮らしぶりなどを聞くよう心掛ける。
【時間がかかるが、継続して対応すること】
・送迎の際に近隣の方にお会いした際のあいさつなど、地道に伝えていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 1 月 15 日

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー ミーティング参加者 計 7 名

◆前回挙げた改善点に対する取組み状況

前回の改善計画
【すぐに対応できること】
【時間がかかるが、継続して対応すること】
① 地域ケアプラザなどに訪問し、話を伺う機会を増やす。
② 地域ケアプラザなどから情報を集める。

個人チェック項目	出来ている	改善の必要がある	合計（総人数）
① 前回の課題について取り組めましたか？	2	5	7

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	出来ている	改善の必要がある	合計（総人数）
① 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？	7	0	7
② 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？	7	0	7
③ 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？	7	0	7

出来ていると感じる点
<ul style="list-style-type: none"><li>・常に利用者様、ご家族の生活の状況を把握できるよう訪問・面談を行っている。</li><li>・前日や当日の利用希望の変更などにも柔軟に対応している。</li><li>・地域ケアプラザなどと連絡を取り合い情報を収集している。</li><li>・ご利用者様の生活に必要な、自身で望まれた理容、買い物、医療などの支援が出来ている。</li></ul>

改善を必要と感じる点
<ul style="list-style-type: none"><li>・一部職員のみならず、常勤職員が家族から相談できる人となる必要がある。</li><li>・ケアプラザなどに出向くことが少ない。</li></ul>

どのように改善していくか
【すぐに対応できること】
【時間がかかるが、継続して対応すること】
・地域ケアプラザへまめに出向き、繋がりを作っていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 1 月 15 日

6. 連携・協働

メンバー ミーティング参加者 計 7 名

◆前回挙げた改善点に対する取組み状況

前回の改善計画
【すぐに対応できること】 ① 外部との会議内容を書面に起こし、共有する。 【時間がかかるが、継続して対応すること】 ① その他の機関と話し合う機会を作っていく。 ② 多くの職員が外部との会議や研修会に出席、参加できるようにする。

個人チェック項目	出来ている	改善の必要がある	合計 (総人数)
① 前回の課題について取り組みましたか?	3	4	7

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	出来ている	改善の必要がある	え d 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	3	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?	4	3	7
③ 地域の各種機関・団体 (自治会、町内会、婦人会、消防団など) の活動やイベントに参加していますか?	7	0	7

出来ていると感じる点
・利用者の状況変化について常に関係機関と相談出来ている。 ・前よりも保育園の子ども達のイベントに参加したり、訪問する機会が増え、利用者様にも良い影響を与えている。 ・地域の活動などは参加出来る場合は参加している。

改善を必要と感じる点
・外部機関との会議などはなかなか参加出来ていない。 ・研修した者から研修で得た知識、経験を共有する機会がない。

どのように改善していくか
【すぐに対応できること】 ・研修報告書をしっかり残し、研修に行かなかった者も同じ情報を得られるようにする。 ・必要と思われる研修会には参加できるよう努力する。  【時間がかかるが、継続して対応すること】 ・外部機関とのつながりを作っていく。 ・他の介護事業所を訪問し、良い部分を参考に出来る機会を設ける。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 1 月 15 日

7. 運営

メンバー ミーティング参加者 計 7 名

◆前回挙げた改善点に対する取組み状況

前回の改善計画
【すぐに対応できること】
【時間がかかるが、継続して対応すること】
① 地域に対してコラージュがどう捉えられているか、アンケートを取るなどして把握していく。
② 送迎の際、近隣の方と関わりをもつ。
③ 地域、近隣の方々と接する機会を作り知っていただく（プライバシー保護の面はあるが）、例えば日常における見学など。

個人チェック項目	出来ている	改善の必要がある	合計（総人数）
① 前回の課題について取り組めましたか？	2	5	7

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	出来ている	改善の必要がある	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？	6	1	7
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？	7	0	7
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？	7	0	7

出来ていると感じる点
・利用者様やご家族からの意見や苦情に際し、その都度連絡を取り改善に努めている。 ・地域の方からの意見、苦情なども即座に対応し、運営に反映している。

改善を必要と感じる点
・地域の方々にもっと知って頂く方法を考える。

どのように改善していくか
【すぐに対応できること】
【時間がかかるが、継続して対応すること】
・引き続き、チラシやポスターなどを通して地域・近隣の方にコラージュを知っていただく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 1 月 15 日

8. 質を向上するための取り組み

メンバー ミーティング参加者 計 7 名

◆前回挙げた改善点に対する取組み状況

前回の改善計画
【すぐに対応できること】 ① アクシデント報告書やヒヤリハット報告書など積極的に報告し、その日のスタッフと夕礼などで話し合いをする。一部の利用者だけでなく全体を見るようにすると細かいところまで気付けるのではないかと。 ② 全体ミーティングなどで簡易的でも良いから研修内容をシェアする機会をもつ。 ③ 研修に積極的に参加する。 【時間がかかるが、継続して対応すること】 ① 社内研修を行う方向で本社に働きかける。

個人チェック項目	出来ている	改善の必要がある	合計 (総人数)
① 前回の課題について取り組みましたか?	2	5	7

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	出来ている	改善の必要がある	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	3	7
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?	5	2	7
③ 地域連絡会に参加していますか?	3	4	7
④ リスクマネジメントに取り組んでいますか?	7	0	7

出来ていると感じる点
・ヒヤリハット報告書やアクシデント報告書は以前より書面が出るようになってきている。 ・アクシデント報告書やヒヤリハット報告書で得た情報に基づき、危険回避に努めることが出来ている。 ・外部での研修には積極的に参加できている。

改善を必要と感じる点
・職場研修を事故・問題等が発生した時に必要に応じて、随時実施する必要がある。職場内での研修をもつと開催し知識や技術の共有を図っていくと、全員が同じ介護を提供することが出来るのではないかと。 ・アクシデント報告書ではなくヒヤリハット報告書を多く出せるようスタッフの意識向上を図る。

どのように改善していくか
【すぐに対応できること】 ・全体ミーティングの時間を利用した勉強会の開催。 ・スキルアップのために外部研修に参加する。  【時間がかかるが、継続して対応すること】 ・職場内の研修を職場研修を事故・問題等が発生した時に必要に応じて、随時実施していく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 1 月 15 日

9. 人権・プライバシー

メンバー ミーティング参加者 計 7 名

◆前回挙げた改善点に対する取組み状況

前回の改善計画
【すぐに対応できること】 ① 個人情報の管理など常に全体の意識の統一を図っていく。 【時間がかかるが、継続して対応すること】 ① 成年後見制度についての理解を深める。 ② 高齢者虐待や身体拘束が行われていないことを常に考えていく。

個人チェック項目	出来ている	改善の必要がある	合計（総人数）
① 前回の課題について取り組みましたか？	6	1	7

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	出来ている	改善の必要がある	合計（総人数）
① 身体拘束をしていない	7	0	7
② 虐待は行われていない	7	0	7
③ プライバシーが守られている	6	1	7
④ 適正な個人情報の管理ができています	7	0	7

出来ていると感じる点
・利用者中心の介護を行うことで拘束の必要が無い。 ・身体拘束、虐待を行わずに徹底した見守りによる介護が来ている。 ・他人の個人情報について利用者間で話題になった時に、話を別な方向へ持っていく様考えている。 ・事務所内のみで情報管理出来る様にしている。 ・人権、プライバシーが侵害されていることはない。

改善を必要と感じる点
・利用者様との会話の中で他の利用者様の情報についてどこまで伝えるべきか悩む時がある。

どのように改善していくか
【すぐに対応できること】  【時間がかかるが、継続して対応すること】 ・個人情報について関係者に、どこまで伝えて良いかという範囲を定めていく。

平成 29 年度 小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	株式会社 グリーンネット	代表者	代表取締役社長 鈴木 敏男	法人・ 事業所 の特徴	法人は高齢者介護、障害者支援、障害児ディサービスとともに認可保育園を運営。 事業所の階下に保育園、近くに障害児ディサービスがあるため、世代を超えた交流を行 っています。また、スーパーや商店、クリニックなどがすぐ近くにあるため、利用者の ニーズに合わせ、買い物援助や理美容・通院同行も対応しています。
事業所名	小規模多機能型居宅介護 コラージュ 二俣川	管理者	黒葛原 弘美		

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	0 人	3 人	1 人	0 人	1 人	0 人	5 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	利用者がその人らしく、不安なく 生活できるように情報をきちんと 共有し、介護計画を理解して支援 を行う。	利用者の利用開始時の情報をしっ かりと全職員に共有し、また利用 していく中での気付き等を積極的 に共有することで、利用者に寄り 添った介護を実践している。	自己評価については、書式を含め 良くなってきている。 実現不可能な目標や理想論は書か ない方がよい。 ケアプラザには頻回に訪問した方 がよい。	ケアプラザに頻回に訪問し、連携 をとっていく。 引き続き利用者の情報を全職員と 共有し、利用者に寄り添った介護 を実践していく。
B. 事業所の しつらえ・環境	パーテーションを区切って使用す る際の動線を考えた食卓の配置を 決める。	パーテーションを区切って使用す るのは主に夜間であるため、避難 動線に気を遣い食卓や椅子を配置 している。	改善計画に対する取組みが確認 できた。	引き続きソファ回り、脱衣場な どの環境整備をし、事業所が過ご しやすい空間になるよう取り組ん でいく。
C. 事業所と地域の かかわり	地域包括や民生委員、かかりつけ 医・薬局等と良い関係をつくり、 情報交換を行う。	運営推進会議の中でそれぞれの立 場からの貴重なご意見を頂き、運 営に活かしている。	少しずつ頑張っていると思う。	引き続き万騎が原ケアプラザと情 報を交換する。 来年度から二俣川ケアプラザとの 交流を図る。
D. 地域に向いて 本人の暮らしを 支える取組み	利用者の地域の民生委員との関係 づくりを行う。	送迎の際近所の方に挨拶をしてい るが、民生委員との関係作りはま だ取れていない。	「小規模多機能」というサービス をもっと解って貰えるようにアピ ールしていった方がよい。	パンフレットやコラージュ新聞を 通して地域の方に小規模多機能を アピールしていく。
E. 運営推進会議を 活かした取組み	引き続き、会議の中でのご意見を 運営に活かしていく。	事例など報告し、ご意見をうかが うことが出来た。	事例を通して利用者がコラージュ を利用することで落ち着いている 様子が聞けて良かった。	引き続き利用者の事例検討を会議 の中で行っていき、ご意見を頂く。 運営推進会議の中で小規模多機能 の利用方法をもっと解りやすく説 明して理解していただく。
F. 事業所の 防災・災害対策	保育園との合同避難訓練を定期的 に行う。 特養の避難訓練に参加させていた だき、参考にする。	前回の改善計画は実行されていな い。	消防との連携が取れているか、と いう事が大切である。	保育園との合同避難訓練を実施す る。 消防立ち会いの避難訓練を継続し ていく。