

2020 年（令和 2 年）度 小規模多機能ホーム オリンピア神戸西 サービス評価

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 2 年 1 1 月 1 1 日 (16:00~17:30)
1. 初期支援（はじめのかかわり）	メンバー	10 人

◆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	4	5		10

前回の改善計画	・新規の方の情報をもっと見やすいものにする。マニュアルを作る（どこを見ないといけないか）。 ・新規の方が来る前に、必ずミニミーティングを開き、情報共有する。
前回の改善計画に対する取組み結果	・新規の方の散在する情報を一つにまとめ、見やすいものにした。ミニミーティングを開き、できるかぎり情報を共有した。

◆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	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	4		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？	1	6	3		10
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？	2	6	2		10
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？	1	8	1		10

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足りない情報は詳しく聞き、分かりやすくまとめ、話し合いを事前に行い、新規利用者を知るよう心掛けている。 ②利用前に以前のサービスや意向に沿った支援を利用当初から行うよう努めている。 ③利用者の心身状態、必要とするニーズ、趣味等を把握し、安心して過ごして頂けるよう努めている。慣れていない時期は積極的に声掛けを行い、他利用者との架け橋となるようにしている。 ④本人様の心身状態の変化をアセスメントし、利用者・家族に対して報告している。不安を表出できる環境づくりに努めている。	

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
①話し合いができていない時がある。全員で共有できていない時がある。 ③忙しさを言い訳にして、声掛けが十分にできていないことがある。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
・情報ファイルをしっかり作り、ミーティングでしっかり情報を共有し、より良い関わり方ができるように努める。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和2年11月11日 (16:00～17:30)
2.「～したい」の実現(自己実現の尊重)	メンバー	10人

◆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	7	1	1	10

前回の改善計画	・割当表を元に、お互い協力しながら声を掛け合い、無駄な時間を作らないように業務に当たる。訪問を多くのスタッフが行くことにより、訪問を充実したものにする。買い物も車の運転ができるスタッフだけが行くことのないよう割当て振り分ける。
前回の改善計画に対する取組み結果	・担当割当てを細かくし、可能な限り負担が偏らないようになってきた。近場の訪問や買い物は、ある程度全スタッフが行けるようになった。

◆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	「本人の目標(ゴール)」がわかっていますか?		7	3		10
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?		7	3		10
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?	2	3	5		10
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?		4	5	1	10

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利用者と主に関わるWtから、現時点、今後のゴールを見出すことに努めプランを立案している。 ②本人の訴えや行動には必ず意味があるという気持ちで真剣に向き合うことで、利用者が今求めることが理解できている。 ③利用者の希望と介護者の考える希望が食い違わないようしっかり関わっている。それが信頼関係を築くことに繋がる。 ④経過記録や連絡ノート、ミーティング、会議を通して確認し本人様の自己実現と一緒に目指している。	

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
③プランを十分に確認し、プランに沿った支援が出来ていない。 ④良い関わりをしても、それをミーティングで伝えられていない。一部の利用者の振り返りしかできていないことがある。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
・しっかりしたプランがあるので、全スタッフがしっかりと全利用者のプランを頭に入れた上で関わるよう努める。その上で、しっかりと振り返りを行っていく。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和2年11月11日 (16:00～17:30)
3. 日常生活の支援	メンバー	10人

◆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	6	1		10

前回の改善計画	・朝礼の廃止もあり、記録をより充実したものにしようと皆が責任感を持つよう意識付けを行う。 ・経過記録、利用者情報ノートを通して、情報収集を各自しっかり行う。
前回の改善計画に対する取組み結果	・朝の申し送りを廃止したことにより情報共有がこれまで以上に出来なくなったため、朝の申し送りを再開し、遅番の職員にも情報が確実に伝わるよう、伝える職員を決めることにより情報共有が徹底された。

◆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	5	4		10
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	9			10
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	5	4		10
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	8			10
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	2		10

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利用者情報を元に利用者と積極的にかかわり、趣味や以前の仕事をここでの活動にも活かせるよう努めている。 ②ADL・IADL・疾患を把握し、過度な介護なく自立支援を目指し統一した介護ができている。 ③朝の申し送りを再開し、情報共有をしっかりと行い、心身状態の変化があれば一緒に考えられるよう努めている。 ④「いつもと違う」という言葉があれば、様々な側面から情報を共有し一緒に考えている。 ⑤早期発見早期対応を意識し支援している。	

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
①ある程度は把握しているが、「以前の暮らし方」を10個以上は把握できていない。 ⑤本人の気持ちに対して、即時的には十分に対応できていない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
・今後も朝の申し送りや経過記録、申し送りノート等で利用者の情報をしっかりと共有し、即時的に支援できるよう努める。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和2年11月11日 (16:00～17:30)
4. 地域での暮らしの支援	メンバー	10人

◆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	3		9

前回の改善計画

- ・訪問を充実させ、どのスタッフも利用者・家族と深く関わる機会を増やしたり、生活状況を把握したり、服薬管理、買い物サービス、掃除等の生活支援ができるようにしていく。
- ・利用者との連絡ノートを、独居の方用と家族がいる方用に分け、家族と密に連絡を取れるようにする。

前回の改善計画に対する取組み結果

- ・近場の利用者に対しては、多くのスタッフが訪問に行き、服薬管理、買い物サービス、掃除等の生活支援ができるようになった。
- ・連絡ノートの書式を変えることにより、以前に比べ家族とのやり取りが増えた。

◆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	2		10
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	3	5	1	10
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	4	5		10
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	2	6		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

①生活歴や趣味、人間関係等をより理解しようと努めている。

②特に泊りが多い利用者に対しては、家族と連絡を密にとり、帰宅や面会の機会を増やすよう努めている。

③本人・家族・関係者に対して、来所時や訪問時に把握するよう努めている。送迎や訪問時に家の様子等を把握している。

④近所の人や民生委員を把握できるよう努めている。

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

④本人に必要な地域資源が十分に把握できていない。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
・新型コロナウイルスの関係で厳しい状況であるが、感染防止に努めながら、できるだけ地域との関わりを持っていただけるようにし、インフォーマルサービスも活用していく。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和2年11月11日 (16:00～17:30)
5. 多機能性ある柔軟な支援	メンバー	10人

◆ 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？		8	1		9

前回の改善計画	・利用者や家族を心身ともに支援し、多職種が協力しあい、利用者の自己実現を目指し、自立支援を行っていく。そのためには多職種で利用者や家族のニーズを把握し、満足したサービスを提供していく。
前回の改善計画に対する取組み結果	・広く多職種が協力し、利用者の生活・命を支えることができています（特に独居や重篤な疾病をお持ちの方）。 ・ハードや人員面で利用者に十分なサービスが提供できていない時がある。

◆ 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	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	4	4		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？	1	6	2		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？	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	8	1		10

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あんしんすこやかセンターと協力、訪看を導入、主治医と連携しながら、各事例に対応している。 ②通いを中心に泊り、訪問のサービスを適切に提供できるよう努めている。 ③心身状態に異変があれば即座に判断し救急搬送を含め対応し、申し送り、連絡ノート、会議等を通して情報を共有している。 ④記録やプランを確認し、利用者のニーズ・状態変化に応じて関わりをしている。	

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
②定期的に自宅に帰っていただくようしているが、コロナや家族の都合等で泊り中心の利用になっている利用者がいる。 ④個々のニーズに合わせ柔軟に対応しているが、全体としては「臨機応変」な対応が十分にできていない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
・現状のサービスの枠にこだわらず、常にサービスの見直しをし、利用者・家族が求めるサービスを提供できるよう努める。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和2年11月11日 (16:00~17:30)
6. 連携・協働	メンバー	10人

◆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	4	3		8

前回の改善計画	・内外の会議やサービス機関との会議に参加した内容を全スタッフにフィードバックできるよう、参加した者が必ず連絡ノート等を通して周知する。
前回の改善計画に対する取組み結果	・参加したCM等スタッフがしっかりと申し送りや連絡ノート、経過記録等で周知している。

◆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	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	3	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？			4	4	8
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？		2	2	5	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？		4	2	3	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
①病院MSW等との連絡調整により、退院前カンファに参加している。 ②時間の許す限り、参加している。 ③公民館、自治会の行事には極力参加しているが、コロナで例年よりは少なくなっている。 ④新型コロナウイルスの影響で春から野菜市が行えなかったが、8月からは行っている。	

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
・新型コロナウイルスのため、今年度は中止が多かったり、参加できないこともある。外部の方を呼んでいた内部行事も今年度は外部の方は呼んでいない。 ・10周年記念行事も、新型コロナウイルスのために行うことが出来なかった。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
・感染症対策を徹底し、出来る限り、外部のや会議・イベント等に参加したり、内部の行事に外部の方を呼べるよう努める。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和2年11月11日 (16:00～17:30)
7. 運営	メンバー	10人

◆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？		6	1	1	8

前回の改善計画	・緊急ショートを有効に活用してもらえるよう、空き部屋情報カレンダーを居宅のケアマネや病院 MSW に定期的に送るようになる。 ・地域で介護に困っている方や困難事例で困っているケアマネがいれば、サービスに繋がらなくても一緒にどうすればいいかを考えていく姿勢を常に持つ。 ・体験利用や緊急ショートを積極的に受け入れる。
前回の改善計画に対する取組み結果	・緊急ショートを受け入れて依頼があり、うち数件受け入れることができた。 ・利用者に繋がらなかった困難ケースでも、看護師やケアマネが自宅へ訪問し、家族や居宅ケアマネと一緒に今後の方向性を考える支援を行い、喜んでもらうことができた。

◆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	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？	1	3	4	1	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	6		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	1	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？		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
①現在のサービス内容を把握し、問題点、今後の課題について話し合っている。 ②意見や苦情があれば、即座に話し合い、対応し、信頼を失わないよう努めている。 ③利用者の思いの表出しやすい関係性を築くことができている。	

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
③④地域の方と関わる機会があまりない。新型コロナウイルスの関係で運営推進会議が開けていない。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
・新型コロナウイルスの影響で地域と関わりが持ちづらい状況ではあるが、感染管理を徹底した上で、公民館等地域に出向いたり、地域の方の相談を受けたりしていく。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和2年11月11日 (16:00～17:30)
8. 質を向上するための取組み	メンバー	10人

◆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	3	3	9

前回の改善計画	
・内部研修を質の高いものにし、スタッフの能力を高めることで、介護度が高い利用者を受け入れられる体制を作る。 ・外部研修に積極的に行き、サービスの質の向上を目指す。 ・リスクマネジメントを重視し、事故対策委員会において、当事者だけでなく全員が意見を出し、事故0を目指す必要がある。ヒヤリ・ハットを積極的に書く習慣を作る。同じ事故を繰り返さないよう周知する。	
前回の改善計画に対する取組み結果	
・内部研修は十分にできなかったが、内部での話し合いを繰り返し、感染リスクの高い方を受け入れることが出来た。 ・新型コロナウイルスの影響で、多機能連絡会が開催されず、参加でき出ていない。他の外部研修も中止や、感染防止の関係だったり、多忙ということもあり参加できていない。 ・事故やヒヤリハット案件があった場合、申し送りなどで報告や話し合いはしているが、全職員から意見を出してもらうことができていない。事故が起きた時の対応マニュアルを更新した。	

◆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	研修（職場内・職場外）を実施・参加していますか		3	3	3	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	4	2	9
③	地域連絡会に参加していますか			2	5	7
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか		6	1	1	8

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虐待研修はしっかり行えている。 ②ケアマネ研修や実務者研修、多機能連絡会の研修、個人的な研修等に行っている。 ④事故発生時、事故報告書を作成し、事故対策委員会を開催し、再発防止に努めている。	

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
①多忙のため、職場内の研修が十分にできていない。自分たちで積極的に参加しようとしていない。 ②あまり外部研修に参加する機会がない。 ③新型コロナウイルス関係で、連絡会等が行われていない。 ④再発防止策をそれぞれで考えることができていない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
・外部研修は機会を見つけ出来るだけ参加できるよう努める（リモートも含め）。内部研修も定期的に行い、スタッフの質を高めていく。 ・多機能連絡会はリモートも含め積極的に参加する。 ・事故が起きた時、当事者だけでなく全員が意見を出し、同じ事故を繰り返さないよう周知を徹底する。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和2年11月11日 (16:00～17:30)
9. 人権・プライバシー	メンバー	10人

◆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？		6	2	2	10

前回の改善計画	- 定期的な研修や委員会を通して、「適切なケア」ができるよう、情報共有をしっかりと行っていく。 - 利用者を友達と勘違いせず、人生の大先輩として敬うことで適切な関わりが自然とできるようになる。 - あんしんすこやかセンターの方に講師として来てもらい、研修をしていただく。
前回の改善計画に対する取組み結果	- 利用者との関わり以外の業務に時間を取られ、利用者最優先の関わりが出来ていなかったり、不適切なケアをしていることがある。 - 利用者との関わりの良し悪しについて、その都度話をしているが、定期的な研修や、外部からの講師を招いての研修は行っていない。

◆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	5	4	1		10
②	虐待は行われていない	5	5			10
③	プライバシーが守られている	2	6	1		9
④	必要な方に成年後見制度を活用している			6	1	7
⑤	適正な個人情報の管理ができている	1	7	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
①法人理念に基づき、その人らしい生活が安全に送れるよう家族・地域と協力し、見守り介護をしている。強制的な介護はしていない。 ②常に丁寧な言葉で話ができている。不適切なケアでなく、利用者優先を心がけている。 ③プライバシーを守るよう常に心がけている。 ⑤個人情報同意書に基づく管理を徹底している。	

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
①②未だに、利用者と友達のようになってしまうたり、スピーチロックやニックネームで呼ぶことがある。 ③ノックせずドアを開けることや戸を開けっぱなしにすることがある。 ④後見制度は活用していないが、終活の事業所を活用し、利用者に安心してもらうことができた。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
- 研修等を通して、同じ内容を相手に伝えるにしても、どういう声掛けが良くて、どういう声掛けが悪いのかなどを学ぶ。 - 常に「主語」を「利用者」にした関わり、利用者最優先の関わりを徹底する（そのためにも、その他の業務は声掛けしながら協力し効率的に行う）。 - 身寄りのない方に対しては、早い段階で終活事業所を紹介し日々の暮らしが不安のないようにする。	