

小規模多機能型居宅介護

どんぐり倶楽部

サービス評価 結果

自己評価のミーティング 令和5年12月1日

運営推進会議 令和6年1月29日 実施

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	社会福祉法人 青洲会	代表者	平塚 進
事業所名	どんぐり倶楽部	管理者	市毛 良香
出席者	市町村職員 1人	知見を有するもの 人	地域住民・地域団体 1人
	利用者 人	利用者家族 1人	地域包括支援センター 人
	事業所職員 2人	近隣事業所 人	その他 人
	合計 5人		

法人・事業所の特徴
必要に応じて、夕食後の送迎、夕方からの泊りなど時間を臨機応変に調整して対応、自宅の生活が続けられるよう支援しています。洗濯量などの家事作業や庭仕事、趣味の将棋やカラオケなどこれまで慣れ親しんだ作業に生き生きと取り組みます。

項目	前回の改善計画	前回の改善計画に対する取り組み・結果	意見	今回の改善計画
A. 事業所自己評価の確認	全スタッフ3分の2以上の意見を集め、話し合いが行えるよう1年を通して、自己評価を実施する。	14名中8名参加のため、57%であり、3分の2には不足している。		評価の必要性を再度周知し、3分の2以上の意見を集め、話し合いを1年通して自己評価を行う。
B. 事業所のしつらえ・環境	なし			
C. 事業所と地域のかかわり	なし			収穫祭や介護者教室等、地域の方が集まることができている。開催を検討する。
D. 地域に向いて本人の暮らしを支える取り組み	引き続き地域に向く方法を検討し続ける。			地域の散歩や近隣での買い物、お参りなどを継続しながら、引き続き地域に向く方法を検討し続ける。
E. 運営推進会議を活かした取り組み	なし		毎年これをやるのは大変ですね。	
F. 事業所の防災・災害対策	・感染予防をしながら、近隣と協力しながらの防災対策をどう行うか、検討していく		炊き出し訓練が必要ではないか。	地震等でライフラインが停止した場合の避難生活についても検討を行い、炊き出し訓練等を実施する。

外部評価 地域かかわりシート②（結果まとめ様式）

A. 事業所自己評価の確認

No.	項目	はい	いいえ	わからない
1	少なくとも常勤のスタッフが全員で事業所自己評価に取り組んでいることが確認できましたか？	2		1
2	事業所自己評価を作成する際、事業所の常勤スタッフ全員の意見が反映されていることが確認できましたか？ ※ただし、ミーティングの場面では常勤職員の2/3以上の参加が望ましい	2		1
3	前回の改善計画に対して、スタッフ全員で具体的な取り組みが行われていましたか？	3		
4	今回の改善の必要な点が明らかになり、その改善計画が具体的に立てられていますか？	3		

【上記4つのチェック項目に関する意見】

※結果ではなく、事業所自己評価に取り組んだ経過（姿勢）に対する意見

【前回の改善計画に対して意見】

※前回の改善計画に対しての取り組み結果に対する意見

「全スタッフ3分の2以上の意見を集め、話し合いが行えるよう1年を通して、自己評価を行なっていく」

- ・8名参加しているのに、答えが7名のところがあるが、どうなっているのか。
→空白欄は数えていないため。わからないということかと思われる。
- ・14名中8名の参加のため、57%となり、3分の2を超えるには66%を超える必要があり、達していない。

【今回の9つのテーマごとに記入された改善計画に対する意見】

※今回の改善計画が具体的かつ達成可能な計画になっているかについての意見

【「自己評価」をテーマにした自由意見】

【改善計画】※後日記入

- ・運営推進会議における評価の必要性を再周知し、前回の計画を継続する。
全スタッフ3分の2以上の意見を集め、話し合いが行えるよう1年を通して、自己評価を行っていく。

B. 事業所のしつらえ・環境

No.	項目	はい	いいえ	わからない
0	前回の改善計画について取組んでいましたか？			
1	家族や地域の方が、事業所に入りやすい工夫がなされていますか？	3		
2	事業所は、居心地がいい空間になっていますか？	3		
3	事業所内・外に、不快な音や臭い等はないですか？	3		
4	日中、事業所の門や玄関にカギはかかっていますか？	2		1

【上記5つのチェック項目に関する意見】

・表の自動ドアは簡単には中から開かないようだが、施錠されているのか？
 →施錠はしていない。中から出る場合は、右上のボタンを押す必要がある。外からは出入り可能である。利用者が外出時は職員付き添いの元、外出できるようにしている。

【前回の改善計画】なし

【「事業所のしつらえ・環境」をテーマにした自由意見】

【今回の改善計画】※後日記入

C. 事業所と地域のかかわり

No.	項目	はい	いいえ	わからない
0	前回の改善計画について取組んでいましたか？	1		2
1	職員はあいさつできていますか？	3		
2	事業所は、地域の方に知られていますか？	3		
3	何か困りごとや相談ごとがあった場合に、事業所は相談しやすい場所になっていますか？	2		1
4	事業所のスタッフは、地域の行事やイベントに参加していますか？	2		1

【上記5つのチェック項目に関する意見】

【前回の改善計画】なし

【「事業所と地域のかかわり」をテーマにした自由意見】

・地域とのかかわりがコロナ感染拡大以降減少している。収穫祭等の祭りや介護者が集まれるような行事を検討したい。

【改善計画】※後日記入

・収穫祭や介護者教室等、地域の方が集まることができる行事の開催を検討する。

D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み

No.	項目	はい	いいえ	わからない
0	前回の改善計画について取組んでいましたか？			
1	利用者を事業所の中だけに閉じ込めていませんか？	2	1	
2	利用者本人が住んでいる地域の方を交えた会議が行われていますか？	3		
3	事業所の利用者は、地域の行事やイベントに参加していますか？	2		1
4	利用者以外のご近所の心配な方に、事業所はかかわっていますか？	1		2

<p>【上記5つのチェック項目に関する意見】</p>
<p>【前回の改善計画】 「引き続き地域に出向く方法を検討し続ける。」</p>
<p>【「地域に出向いて本人の暮らしを支えている」をテーマにした自由意見】</p>
<p>【改善計画】※後日記入 ・地域の散歩や近隣での買い物、お参りなど継続しながら、引き続き地域に出向く方法を検討し続ける。</p>

E. 運営推進会議を活かした取組み

No.	項目	はい	いいえ	わからない
0	前回の改善計画について取組んでいましたか？			
1	運営推進会議では、事業所の取組みが解かりやすく説明されていますか？	3		
2	運営推進会議では、地域の心配の方等の事例検討が行われていますか？	1	1	1
3	運営推進会議では、地域での取組みを一緒に取組もうとしていますか？	2		1
4	運営推進会議で出た意見を、改善につなげていますか？	3		

【上記5つのチェック項目に関する意見】

【前回の改善計画】

【「運営推進会議を活かした取組み」をテーマにした自由意見】

- ・これは毎年実施ですか、大変ですね。

【改善計画】※後日記入

F. 事業所の防災・災害対策

No.	項目	はい	いいえ	わからない
0	前回の改善計画について取組んでいましたか？	1		2
1	事業所の防災計画（火災・風水害・地震等）を知っていますか？	3		
2	事業所は、地域の防災訓練に参加・参画していますか？	2		1
3	事業所の防災訓練に参加したことがありますか？	1	2	
4	災害時、事業所は頼りになりそうですか？	3		

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・炊き出し訓練が必要ではないか。
- ・大きなガスボンベがあると、大なべがあればかなりの人数の調理ができる。
- ・アルファ米なども一度試してみて、利用者が食べられるか検討した方がいい。

【前回の改善計画】

- ・感染予防をしながら、近隣と協力しながらの防災対策をどう行うか、検討していく。

【「事業所の防災・災害対策」をテーマにした自由意見】

- ・地域の訓練があると参加した方がいいと思うが、最近はやっていないようだ。住民も高齢化しているから。目の前の自治会館でもよく餅つきなどの時、火を焚いているので、そういう時は協力してもらおうといいと思う。
- ・施設の耐震性は？
→そこまで耐震性能はないと思うが、平屋のため、つぶされる可能性は低いと思う。
- ・一斗缶と薪があれば、火はおこせると思う。

【改善計画】※後日記入

地震等でライフラインが停止した場合の避難生活についても検討を行い、炊き出し訓練等を実施する。

今回各スタッフがどんぐり倶楽部をアンケート形式で自己評価し、それを元に話し合い(6名参加)を行いました。
 実施時職員14名、アンケート提出職員8名で、結果は以下の通りです。
 ※できていない点の→は検討して、話し合った結果です。

1. 初期支援(はじめのかかわり)

前回の改善計画

- ・利用開始前に家族と面会する機会を設ける為、契約時ケアマネに介護士が同行する。
 その情報を基に、利用者の趣味や生活歴を共有する事で、利用時に話し掛けやすい環境を作る。

前回の改善計画に対する取り組み結果

- ・利用開始前に、利用者と家族に会う事は出来ている。
- ・利用開始前の情報回覧により、個人情報を得る事が出来ている。

アンケート集計結果	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
前回の課題に取り組みましたか？	1	6	1		8
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？		6	2		8
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	1		8
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	1		8
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	1		8

できている点

- ①施設利用前に介護士が同行し、家族と会う事ができている。→個人情報の収集、共有が出来ている。
- ②利用開始前に情報回覧があるので、情報を得る事ができている。
- ③仲の良い利用者様を隣同士の席にする。→会話の促しにつながっている。
- ④体験利用を通じて、本人や家族とも会う機会がある。

できていない点

- ①個人的な情報(趣味・1日の過ごし方等)は少ない。
 →急な登録による利用開始には、情報収集を行う機会がない。
 →独居からの利用となると、家族から得られる情報が少ない。

次回までの具体的な改善計画

- ・自宅に残されている物品から、趣味や好みを推測する。
 その話題を提供し、反応を伺う事で、個人的な情報を収集する。

2. 「～したい」の実現

前回の改善計画

・目標に対しての活動について、意欲がない利用者に対して簡易な活動を設定して活動を促す。

前回の改善計画に対する取り組み結果

・活動に居ようのないよう利用者と、関わる時間を多く取れていない。
(何もしていないから動かさず、介助が必要な他の利用者に時間が取られている。)

アンケート集計結果	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
前回の課題に取り組みましたか？		4	2	1	7
①「本人の目標(ゴール)」がわかっていますか？		3	4		7
②本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか？		3	4		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？		3	4		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？		4	3		7

できている点

- ③移動スーパ一等の個人的な「～したい。」は出来ているが、その他はなかなか出来ていない。
- ④定例会等で感じた事、気付いたことを職員同士で話し合う事が出来ている。

できていない点

- ③活動に意欲のない利用者と、関わる時間を多く取れていない。
(何もしていないから動かさず、他の介助が必要な利用者に時間が取られている。)
→スタッフの異動や入職希望もあり、今後は関われる時間も取れると思われる。

次回までの具体的な改善計画

- ・居宅サービス企画書とケアプランを回覧して、本人の目標を周知する。
- ・個別対応が難しい場合は、複数人で参加できる体操やゲーム等に参加を促し、活動の機会を提供する。

3. 日常生活の支援

前回の改善計画

・家族から聞き取りたい項目のシートを用意し、記入して頂く事で以前の暮らし方を把握する。

前回の改善計画に対する取り組み結果

・以前の暮らし方の把握について、初回の家族との面会時に聞き取り用の用紙を用意している。
しかし、収集した情報を回覧していなかった為、評価に反映されなかった。

アンケート集計結果	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
前回の課題に取り組みましたか？		5	1	1	7
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	6	1	8
②本人の状況に合わせた食事や入浴、排泄等の基礎的な介護ができていますか？		3	5		8
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？		3	5		8
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？	1	7			8
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			8

できている点

- ①利用開始前のチェックシートで、家族から得られる情報を取れている。
- ②定時での声掛けやトイレ誘導を行う事によって、不快な思いをさせないようにしている。
- ④体調不良時や、本人の気持ちは職員同士で共有できている。

できていない点

- ①「以前の暮らし方」を聞き出すのは難しい人もいる。
→現在独居で生活をしており、家族は若い頃に離れているケース等が多い。
→本人から聞き取れた情報の、真偽が不明である。
(後から同じ話題を出すと、違う返答をされる事もある。)
- ③発語の少ない利用者から訴えを得にくい。
→普段見られない言動があった際に記録に残されておらず、スタッフが個々に把握している事柄がある。

次回までの具体的な改善計画

- ・「以前の暮らし方」のシートを、新規の情報として回覧する。
- ・普段見られない言動があった際は小規模日誌へ記入し、何故その言動が表れたのかを評価する。

4. 地域での暮らしの支援

前回の改善計画

・民生委員や地域の資源は、どのような物があるのかを理解する事で、利用者への適切なサービスへ繋げる。

前回の改善計画に対する取り組み結果

・情報の整理と回覧の取り組みを行う事が出来ず、改善へつなげられなかった。

アンケート集計結果	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
前回の課題に取り組みましたか？		4	2	1	7
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	1		8
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	7			8
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？		4	4		8
④本人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？		4	4		8

できている点

- ①③本人や家族に聞ける事は、聞く事ができている。
- ②利用者の訴えに対して、可能な限り家族へ連絡している。
- ②面会や受診に制限はない。

できていない点

(改善計画)民生委員や地域の資源の情報がない。
→情報をまとめて、回覧する事が実施出来なかった。

- ①③独居の利用者が居る。
→訪問サービスを利用しない独居の利用者の、自宅での様子を観察する手段は見つからない。

次回までの具体的な改善計画

・民生委員や地域の資源は、どのようなものがあるのかを理解する事で、利用者への適切なサービスに繋げる。
(前回実施出来なかった為、同様の改善計画となります。)

5. 多様性ある柔軟な支援

前回の改善計画

・定例会のまえに、介護者個人の持つ関わりか他の変化の気づきをまとめ、定例会で共有する。

前回の改善計画に対する取り組み結果

・定例会の資料で、特異な言動のあった利用者の情報、ケアマネの視点からの情報を共有している。

アンケート集計結果	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
前回の課題に取り組みましたか？		8			8
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？		6	2		8
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	4			8
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		8
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？	2	4	2		8

できている点

- ①弁当配達や往診を利用している。
- ②ニーズに応じて提供できている。
- ②ADLや本人・家族に合わせた利用調整を行っている。
- ③言動、態度、表情等に変化があった際には、連絡ノートに記入して家族へ伝えている。
- ④通いの拒否が見られた際には、電話や訪問を行っている。

できていない点

なし

(あまりできていない、に点数はあるが、具体的な例が未記入)

→①地域資源の情報の共有("4. 地域での暮らしの支援"の改善計画)

→④入浴する必要のある利用者の拒否に対して、時間や対応方法やスタッフ変更したり環境を変えているが、それでも拒否が続く場合に、本人の意向に沿えない時はある。

次回までの具体的な改善計画

・介護拒否のある利用者への対応を検討し、様々な手段を検討。実施して緩和を図る。

6. 連携・協働

前回の改善計画

・外部の活動やイベントに対して外出行事を企画し、感染対応下での交流の機会を設ける。

前回の改善計画に対する取り組み結果

・4月6月11月に外出行事を企画・実施。ただし屋外に限定しており、他者との交流の機会は少なかった。
(外を歩いている際にすれ違った一般の方へ、話しかけるやり取りはされている。)

アンケート集計結果	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
前回の課題に取り組みましたか？	2	2	2		6
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？		3	4		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？		1	3	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？		1	3	4	8
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	5	8

できている点

- ①担当者会議に参加している。
- ③避難訓練に利用者も参加する事ができた。
(改善計画)4月、6月、(11月)に、行事を行う事が出来た。

できていない点

- ④外部の人の出入りが無い。
→施設で催し事等により人を呼び込む活動は、感染リスクもあり行わなかった。
→施設の立地から、人が通る場所ではなく、目的もなく近隣に寄る施設構造でもない。
集客を行う必要性が低い為、対応は難しい。

次回までの具体的な改善計画

- ・慰問の受け入れ再開を告知し、今まで来訪して下さった団体等への交流の機会を設ける。

7. 運営

前回の改善計画

・地域の活動はどのような事が行われているかを把握し、関われる活動への参加を検討する。

前回の改善計画に対する取り組み結果

・地域のコミュニティは存在するかも不明。回覧板のような告知は、されていない可能性がある。
 狸穴自治会館を使用した行事は行われているが、少数の集まりになっている。
 ・地域の活動は、つくばみらい市全体に拡げて、探す必要がある。

アンケート集計結果	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
前回の課題に取り組みましたか？			4	3	7
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？		4	4		8
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	1		8
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？	1	4	3		8
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り組みを行っていますか？		2	4	2	8

できている点

・利用者、家族からの意見を運営会議で同席している。

できていない点

④情報がなく、外部との関わりは少ない。
 →地域のコミュニティは存在するかも不明。回覧板のような行事の告知は、されていない可能性がある。

次回までの具体的な改善計画

・地域の活動に限定せず、ゴミ拾いや草刈り等の活動を行い、施設の存在を地域へ周知する。

8. 質を向上するための取り組み

前回の改善計画

- ・開催される研修を掲示し、参加希望者を募る。
- ・希望者不在の場合は、参加回数を考慮して参加を打診する。

前回の改善計画に対する取り組み結果

- ・研修を掲示し、参加希望者は勤務調整を行い、勤務時間内に研修に参加できるように対応している。

アンケート集計結果	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
前回の課題に取り組みましたか？	1	6			7
①研修(職場内・職場外)を実施・参加していますか？		6	2		8
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	4		8
③地域連絡会に参加していますか？		1	5	2	8
④リスクマネジメントに取り組んでいますか？		5	2		7

できている点

- ・研修には毎回1名は参加している。

できていない点

- ③に、あまりできていない職員は多いが、研修の告知はしており、参加希望者は全て参加できるようになっている。
- ③地域連絡会は存在しない。(つくばみらい市に、小規模多機能施設はどんぐり村のみ)
→同法人の他施設や、ケアマネ連絡会等により、外部と連絡・連携を取っている。

次回までの具体的な改善計画

- ・研修参加人数を増やし、参加希望の有無に関わらず全員が必ず一度以上は参加するように調整する。

9. 人権・プライバシー

前回の改善計画
なし

前回の改善計画に対する取り組み結果
なし

アンケート集計結果	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
前回の課題に取り組みましたか？					0
①身体拘束をしていない。	5	2	1		8
②虐待は行われていない。	6	2			8
③プライバシーが守られている。		8			8
④必要な方に成年後見制度を活用している。	1	5		2	8
⑤適正な個人情報の管理ができている。	2	6			8

できている点

・利用者に関する掲示物は、利用者から見えないよう裏返して管理している。

できていない点

- ①移動への行動制限がある。(家族に同意は行っている。)
→同じ場所への移動を繰り返し、職員の制止に対しては暴力行為があり、最終的に疲労で倒れた利用者への対応。
- ④成年後見制度に、ほとんど出来ていないの評価はあるが、利用者のキーパーソンには制度を説明している。
金銭管理はキーパーソンが主に行っており、詐欺被害や不当な契約をさせられた利用者はいない。

次回までの具体的な改善計画

・現状の対応を継続し、自己評価の向上・維持に努める。