

「小規模多機能型居宅介護」 サービス評価 総括表

事業所名	リフシア松が丘	法人名	株式会社リフシア
		代表者	加藤 順一
		法人理念	“心を添えて共に生きる” 1.地域社会への貢献 2.地域での在宅生活支援 3.人間性尊重

評価参加者数									
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	0	2	0	2	1	0	2	0	8

サービス評価項目	前回の改善計画	前回の改善計画に対する取り組みと結果	意見・アイデアや問題点の洗い出し	問題点から見た、今後の具体的な改善活動計画
事業所自己評価の確認	①運営推進会議の資料の記載の仕方を変更する。サービス評価の際には、氏名の他に常勤かどうかの記載も行う。 ②改善計画については、箇条書きとし、結果がわかりやすいものにする。 ③サービスや業務についての項目については、それぞれ皆様にわかりやすい記載の仕方とする。	①事業所全員で評価に取り組んでいるかについては、ミーティング様式を確認してください。全員の職員にチェックして提出してもらっている。 ②スタッフ全員で具体的な改善計画に対する取り組みが行えていたかについては、まだまだ足りない部分が多いと思われる。	①前回は情報共有がなかなか行えていないという事について。 →毎月のカンファレンス等のやり方の変更や工夫を実施。他職種共同評価が定期的に行えるようにしている。新規の受け入れの際などは、少数単位でのカンファレンス等を実施する事で情報共有を行えるようにしている。以前はチーム制をとっていたが、お客様担当制にすることで個々の责任意识も高めている。 ②改善計画については、わかりにくい部分もあると思われるので、ご本人様、ご家族様、地域の方々がわかりやすいものになればと考えています。	①改善計画については、実施可能なものを計画として立てる。また、全職員で共有し、事業所全体で改善計画に取り組む姿勢をもつ。（改善計画を事業所内に掲示） ②改善計画はお客様や地域の方々にわかりやすいものとし、結果がしっかりとわかるように実施する。（適宜、運営推進会議にて報告）
事業所のしつらえや環境	①家族や地域の方が参加できるような行事を増やす。 ②来訪の際は、事前にご連絡をもらえるように知らせておく。急な来訪の際も即対応できるよう、ご家族様と確認しておく。 ③音に関しては常時気を配り、窓を閉める等、配慮するよう職員に指導を行っていく。 ④施錠に関しては、安全面から行うが、換気なども含めて開放する時間もとっていく。	①音については、配慮して職員全員で気を付けるようにしている。 ②事業所に入りやすい工夫については、まだ取り組めていない事が多いので要件等。 →通りに案内板等を設置する工夫など。	①リフシア柳島では看板を外に出すようにしていますね。行事の予定やその日の予定などを貼り出す様にしているようですね。 →人通りのある道路側に検討してみます。	①出入りしやすい工夫として、案内板の設置。また、どのような取り組みをしているかを定期的に地域に発信できるよう掲示板等も検討し設置する。（2階小規模の玄関がわかりにくいので、案内板を設置。合わせて取り組み状況など発信できる掲示板を設置。） ②接遇委員を中心に環境面の改善（季節を感じる環境を整える等）を実施。
事業所と地域とのかかわり	①地域の行事に出向いていく事や、事業所で地域の方々を対象とした行事を行っていく事で、どのような事業所なのかをもっと知って頂く。 ②何でも困った時に訪ねてきて頂ける場として、どのような施設であるかを知って頂けるよう、パンフレットなどを配布する事でアピールしていく。	①都度地域や来所されたお客様等にはあいさつをかかさないようにしている。 ②地域への周知努力が不足しているのではないかと。サービス内容等にまでは周知されていない状況。 ③相談しやすい場所になれていない。	①地域ケア会議に参加したといった意見もありました。 →一度だけでしたが、参加しました。今後も開催される機会には参加していきたいと思えます。 ②ここに介護する施設があるという事はわかってくださっているも、サービス内容まではわかられていない。気軽に入って頂けたら、相談に対応させて頂けるように周知していければと思う。 ③2階だとなかなか上がってくることは難しいですね。 →地域に行事については、参加させて頂ける機会には積極的に参加させて頂ければと思う。	①地域ケア会議への積極的な参加を実施していく事で、地域の方々の交流や情報交換を行う。 ②地域の方へ事業所を周知して頂けるように、イベントの開催やパンフレット等を工夫し配布していく。（事業所パンフレットの定期的改善とイベント企画）

サービス評価項目	前回の改善計画	前回の改善計画に対する取り組みと結果	意見・アイデアや問題点の洗い出し	問題点から見た、今後の具体的な改善活動計画
<p>地域に向いて 本人の暮らしを 支える取組み</p>	<p>①ご利用者の近隣の方に対しても、お見かけしたらあいさつすると共に、困っている事はないかにも配慮する。 ②外出を含めた行事などを増やしていく。</p>	<p>①あいさつ等は都度行っている。 ②散歩や行事等により、都度外出の機会を設け、会議等でも発表している。</p>	<p>①利用されている方の近隣の方へあいさつはできても、困りごとまでに配慮は難しいのではないかと。 ②利用されている方のご家族等より、近隣で困っている方がいて相談にのってほしい等の話があれば対応させていただきます。</p>	<p>①ご利用されている方が地域の行事等に参加する機会を設け、外出の機会をつくる。 ②運営推進会議以外で、地域の方を交えた会議や交流が持てる機会をつくる。（交流会等の企画、実施）</p>
<p>運営推進会議を 活かした取組み</p>	<p>①サービス評価で出た意見を運営推進会議の報告に活かし、より皆さんにわかりやすい報告内容にする。（資料作成も工夫していく。） ②運営推進会議の際に、ご利用されている方の事例についても報告していく。（毎回、1ケースご報告できるようにする。）</p>	<p>①利用されている方の事例なども報告させて頂いている。 ②「はい」という意見が多いのでこのままの内容で報告させて頂ければと思う。 ③地域の心配の方の事例検討については、都度相談できると思われる。</p>	<p>①事例等に関しては、小規模のサービス内容が見えるようになって良い。 ②レジメの項目で様子がわかる。意見について都度反映させて頂き、報告内容も都度増やしている。 ③地域での取り組みが行えるよう、日曜日のデイサービスフロアの開放などを考えている。介護相談室なども開催させていければと思う。 ④地域の方々へ事業所を周知してもらい、地域の相談に対応していければと考えている。</p>	<p>①運営推進会議で出た意見については、都度職員へ周知して改善につなげる。会議の報告内容に盛り込むなどして会議内容を充実させていく。 （毎月のミーティングで報告。運営推進会議にて報告。） ②地域の取り組みへ参加していただけるように自治会等との連携を図れるよう関わりをもっていく。 ③日曜日のデイサービスフロアでのイベントなど企画、実施を行う。（イベント等内容検討し、企画、実施。）</p>
<p>事業所の防災・ 災害対策</p>	<p>①事業所の防災計画について、もっとわかりやすくご家族等に報告していく。災害時の対応方法等についても、事前に確認していく。（年に1回程度報告していく。また、運営推進会議でのテーマとしても取り上げていく。） ②地域の防災訓練に職員が参加していく機会をつくる。（自治会と話し合い。）</p>	<p>①避難訓練等については、当日利用しているお客様にご協力いただいているが、ご家族様までしっかりとお伝えしていない。 ②事業所の防災計画については、年に2回の会社全体の訓練の後に報告できるようにしていければと思います。 ③項目4について、頼って頂けるよう備蓄等配慮していければと思います。</p>	<p>①災害時には皆さんここで待機する事でよいか？ →基本的には動かない方がいいと考えている。備蓄品も用意しているので。事業所で数日過ごせるように用意している。 ②地域の防災訓練に参加する際は、事業所の話もするのですか？ →参加させて頂くだけなので、事業所の話をする機会はないです。 ③災害時は、1階のデイサービスも状況により利用する。 ④LINEやツイッターなど利用しているのか？ →防災関係では利用していない。災害時は専用PHSを全事業所配置している。 ⑤実際の災害の際は、まず事業所の安定と登録されている方の安否確認を実施。支援が必要な方への食糧提供等もできるように用意している。</p>	<p>①事業所の防災計画について、もっとわかりやすくご家族等に報告していく。災害時の対応方法等についても、事前に確認していく。（お客様向けにアンケートを企画、実施。年に最低1回程度報告していく。また、運営推進会議でのテーマとしても取り上げていく。） ②地域の防災訓練に職員が参加していく機会をつくる。</p>

A.事業所自己評価の確認

評価実施日時	平成	29	年		月		日	
	時間		:		～		:	

●今回の自己評価の状況						
個人チェック集計欄	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？	4	人	0	人	2	人
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	4	人	0	人	2	人
③ 前回の改善計画に対して、スタッフ全員で具体的な取組みが行われていましたか？	3	人	1	人	2	人
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？	4	人	1	人	1	人

●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

①事業所全員で評価に取り組んでいるかについては、ミーティング様式を確認してください。全員の職員にチェックして提出してもらっている。

②スタッフ全員で具体的な改善計画に対する取組みが行えていたかについては、まだまだ足りない部分が多いと思われる。

●前回の改善計画に対しての意見

※前回の改善計画に対しての取組み結果に対する意見

①前回は情報共有がなかなか行えていないという事について。
→毎月のカンファレンス等のやり方の変更や工夫を実施。他職種共同評価が定期的に行えるようにしている。新規の受け入れの際などは少数単位でのカンファレンス等を実施する事で情報共有を行えるようにしている。以前はチーム制をとっていたがお客様担当制にすることで個々の責任意識も高めている。

②改善計画については、わかりにくい部分もあると思われるので、ご本人様、ご家族様、地域の方々がわかりやすいものになればと考えています。

●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

①実施できている項目もあれば、ほとんど取り組めていない項目も有、改善計画の立て方などに対しても検討が必要と思われる。

②立てた改善計画への積極的な取組みと実施が望まれる。

●「自己評価」をテーマにした自由意見

※特になし

●次回までの具体的な改善計画（いつまでに誰が何をどのようにを記入する）：後日記入

①改善計画については、実施可能なものを計画として立てる。また、全職員で共有し、事業所全体で改善計画に取り組む姿勢をもつ。
（改善計画を事業所内に掲示）

②改善計画はお客様や地域の方々にわかりやすいものとし、結果がしっかりとわかるように実施する。（適宜、運営推進会議にて報告）

B.事業所のしつらえ・環境

評価実施 日時	平成	29	年		月		日
	時間		:		～		:

●今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄	はい		いいえ		わからない	
① 前回の改善計画について取組んでいましたか？	4	人	0	人	2	人
② 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？	4	人	0	人	2	人
③ 事業所は、居心地がいい空間になっていますか？	6	人	0	人	0	人
④ 事業所内・外に、不快な音や臭い等はないですか？	6	人	0	人	0	人
⑤ 日中、事業所の門や玄関にカギはかかっていますか？	5	人	0	人	1	人

●上記5つのチェック項目に関する意見

- ①音については、配慮して職員全員で気を付けるようにしている。
 ②事業所に入りやすい工夫については、まだ取り組めていない事が多いので要件等。
 →通りに案内板等を設置する工夫など。

●前回の改善計画

- ①事業所に入りやすい工夫としては、家族や地域の方が参加できるような行事を増やす。
 ②来訪の際は、事前にご連絡をもらえるように知らせておく。急な来訪の際も即対応できるよう、ご家族様と確認しておく。
 ③事業所から出る音に関しては、常時気を配り、窓を閉める等、事業所から出る音に関して配慮するよう職員に指導を行っていく。
 ④施錠に関しては、安全面から行うが、換気なども含めて開放する時間もとっていく。

●「事業所のしつらえ・環境」をテーマにした自由意見

- ①リフシア柳島では看板を外に出すようにしていますね。行事の予定やその日の予定などを貼り出す様にしているようですね。
 →人通りのある道路側に検討してみます。

●次回までの具体的な改善計画（いつまでに誰が何をどのようにを記入する）：後日記入

- ①出入りしやすい工夫として、案内板の設置。また、どのような取り組みをしているかを定期的に地域に発信できるよう掲示板等も検討し設置する。
 （2階小規模の玄関がわかりにくいので、案内板を設置。合わせて取り組み状況など発信できる掲示板を設置。）
 ②接遇委員会を中心に環境面の改善（季節を感じる環境を整える等）を実施。

C.事業所と地域のかかわり

評価実施 日時	平成	29	年		月		日
	時間		:		～		:

●今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄	はい		いいえ		わからない	
	数	人	数	人	数	人
① 前回の改善計画について取組んでいましたか？	3	人	1	人	2	人
② 職員はあいさつできていますか？	6	人	0	人	0	人
③ 事業所は、地域の方に知られていますか？	2	人	1	人	3	人
④ 事業所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？	4	人	0	人	2	人
⑤ 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？	1	人	1	人	4	人

●上記5つのチェック項目に関する意見

- ① 都度地域や来所されたお客様等にはあいさつをかかさないようにしている。
- ② 地域への周知努力が不足しているのではないかと。サービス内容等にまでは周知されていない状況。
- ③ 相談しやすい場所になれていない。

●前回の改善計画

- ① 地域の行事に出向いていく事や、事業所で地域の方々を対象とした行事を行っていく事で、どのような事業所なのかをもっと知って頂く。
- ② 何でも困った時に訪ねてきて頂ける場として、どのような施設であるかを知って頂けるよう、パンフレットなどを配布する事でアピールしていく。

●「事業所と地域のかかわり」をテーマにした自由意見

- ① 地域ケア会議に参加したといった意見もありました。
→一度だけでしたが、参加しました。今後も開催される機会には参加していきたいと思えます。
- ② ここに介護する施設があるという事はわかってくださっていても、サービス内容まではわかられていない。気軽に入って頂けたり、相談に対応させて頂けるように周知していければと思う。
- ③ 2階だとなかなか上がってくることは難しいですね。
→地域に行事については、参加させて頂ける機会には積極的に参加させて頂ければと思う。

●次回までの具体的な改善計画（いつまでに誰が何をどのようにを記入する）：後日記入

- ① 地域ケア会議への積極的な参加を実施していく事で、地域の方々との交流や情報交換を行う。
- ② 地域の方へ事業所を周知して頂けるように、イベントの開催やパンフレット等を工夫し配布していく。
(事業所パンフレットの定期的改善とイベント企画)

D. 地域に出向いて 本人の暮らしを支える取組み

評価実施日時	平成	29	年		月		日	
	時間		:		～		:	

● 今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄	はい		いいえ		わからない	
① 前回の改善計画について取組んでいましたか？	2	人	1	人	3	人
② 利用者を事業所の中だけに閉じ込めていませんか？	3	人	1	人	2	人
③ 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	人	0	人	3	人
④ 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？	1	人	2	人	3	人
⑤ 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？	0	人	0	人	6	人

● 上記5つのチェック項目に関する意見

- ① あいさつ等は都度行っている。
 ② 散歩や行事等により、都度外出の機会を設け、会議等でも発表している。

● 前回の改善計画

- ① ご利用者様の近隣の方に対しても、お見かけしたらあいさつすると共に、困っている事はないかにも配慮する。
 ② 外出を含めた行事などを増やしていく。

● 「地域に出向いて 本人の暮らしを支える取組み」をテーマにした自由意見

- ① 利用されている方の近隣の方へあいさつはできても、困りごとまでに配慮は難しいのではないかと。
 ② 利用されている方のご家族等より、近隣で困っている方がいて相談にのってほしい等の話があれば対応させていただきます。

● 次回までの具体的な改善計画（いつまでに誰が何をどのようにを記入する）：後日記入

- ① ご利用されている方が地域の行事等に参加する機会を設け、外出の機会をつくる。
 ② 運営推進会議以外で、地域の方を交えた会議や交流が持てる機会をつくる。
 （交流会等の企画、実施）

E. 運営推進会議を活かした取組み

評価実施 日時	平成	29	年	月	日
	時間		:	～	:

●今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄	はい		いいえ		わからない	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
① 前回の改善計画について取組んでいましたか？	5	人	0	人	1	人
② 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？	6	人	0	人	0	人
③ 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	人	1	人	4	人
④ 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	人	1	人	3	人
⑤ 運営推進会議で出た意見を、改善につなげていますか？	4	人	0	人	2	人

●上記5つのチェック項目に関する意見

- ①利用されている方の事例なども報告させて頂いている。
- ②「はい」という意見が多いのでこのままの内容で報告させて頂ければと思う。
- ③地域の心配の方の事例検討については、都度相談できるとされる。

●前回の改善計画

- ①サービス評価で出た意見を運営推進会議の報告に活かし、より皆さんにわかりやすい報告内容にする。(資料作成も工夫していく。)
- ②運営推進会議の際に、ご利用されている方の事例についても報告していく。(毎回、1ケースご報告できるようにする。)

●「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

- ①事例等に関しては、小規模のサービス内容が見えるようになって良い。
- ②レジュメの項目で様子がわかる。意見について都度反映させて頂き、報告内容も都度増やしている。
- ③地域での取り組みが行えるよう、日曜日のデイサービスフロアの開放などを考えている。介護相談室なども開催させていければと思う。
- ④地域の方々へ事業所を周知してもらい、地域の相談に対応していければと考えている。

●次回までの具体的な改善計画(いつまでに誰が何をどのようにを記入する)：後日記入

- ①運営推進会議で出た意見については、都度職員へ周知して改善につなげる。会議の報告内容に盛り込むなどして会議内容を充実させていく。(毎月のミーティングで報告。運営推進会議にて報告。)
- ②地域の取り組みへ参加していけるように自治会等との連携が図れるよう関わりをもっていく。
- ③日曜日のデイサービスフロアでのイベントなど企画、実施を行う。(イベント等内容検討し、企画、実施。)

F. 事業所の 防災・災害対策

評価実施日時	平成	29	年		月		日	
	時間		:		～		:	

●今回の自己評価の状況						
個人チェック集計欄	はい		いいえ		わからない	
① 前回の改善計画について取組んでいましたか？	3	人	0	人	3	人
② 事業所の防災計画（火災・風水害・地震等）を知っていますか？	4	人	1	人	1	人
③ 事業所は、地域の防災訓練に参加・参画していますか？	2	人	2	人	2	人
④ 事業所の防災訓練に参加したことがありますか？	1	人	5	人	0	人
⑤ 災害時、事業所は頼りになりそうですか？	6	人	0	人	0	人

●上記5つのチェック項目に関する意見
①避難訓練等については、当日利用しているお客様にご協力いただいているが、ご家族様までしっかりとお伝えしていない。
②事業所の防災計画については、年に2回の会社全体の訓練の後に報告できるようにしていければと思います。
③項目4について、頼って頂けるよう備蓄等配慮していければと思います。

●前回の改善計画
①運営推進会議では、防災等のお話もするように努めている。事業所防災計画等について、ご家族様へわかりやすくするための方策がとれていないため、継続して周知方法等検討し実施していく必要がある。
②地域の防災訓練については、管理者のみ参加し、情報を得るようにしている。

●「事業所の 防災・災害対策」をテーマにした自由意見
①災害時には皆さんここで待機する事でよいか？ →基本的には動かない方がいいと考えている。備蓄品も用意しているので。事業所で数日過ごせるように用意している。
②地域の防災訓練に参加する際は、事業所の話をするのですか？ →参加させて頂くだけなので、事業所の話をする機会はないです。
③災害時は、1階のデイサービスも状況により利用する。
④LINEやツイッターなど利用しているのか？ →防災関係では利用していない。災害時は専用PHSを全事業所配置している。
⑤実際の災害の際は、まず事業所の安定と登録されている方の安否確認を実施。支援が必要な方への食糧提供等もできるように用意している。

●次回までの具体的な改善計画（いつまでに誰が何をどのようにを記入する）：後日記入
①事業所の防災計画について、もっとわかりやすくご家族等に報告していく。災害時の対応方法等についても、事前に確認していく。（お客様向けにアンケートを企画、実施。年に最低1回程度報告していく。また、運営推進会議でのテーマとしても取り上げていく。）
②地域の防災訓練に職員が参加していく機会をつくる。