

「小規模多機能型居宅介護」 サービス評価 総括表

事業所名	リフシア柳島
------	--------

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	3	2	3	2	0	3	2	16

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
事業所における自己評価の確認	今回が初回のため、記載なし	今回が初回のため、記載なし	運営推進会議の中で、質問をしながら確認したい。職員自らが振り返り見直すきっかけになった	その取組を見守ってゆき、来年のサービス評価につなげてゆく。
事業所のしつらえや環境	今回が初回のため、記載なし	今回が初回のため、記載なし	開放的な作りだけに、事務所の中が見え、書類や仕事に没頭しているとあいさつしてもらえず残念。	事務所の中のスタッフも含め、丁寧な対応を心がける。
事業所と地域とのかかわり	今回が初回のため、記載なし	今回が初回のため、記載なし	行事等、スタッフだけで無理をせず、家族の手助けも求めて欲しい。	気軽に立ち寄ってもらえる様な案内を掲示。行事は準備段階からお客様やそのご家族にも相談する。
地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	今回が初回のため、記載なし	今回が初回のため、記載なし	一部の担当者会議等では民生委員の方にもご協力をいただいている。地域の手ごろな場所に、座れる場所があると外出しやすい。	地域の路上に休憩所があると、地域住民の交流も活発になると思う。認知症サポーター養成講座の講師を補助を行う。
運営推進会議を活かした取組み	今回が初回のため、記載なし	今回が初回のため、記載なし	議事録を配布しているがわからないとの返答も多い状況。地域の事例検討等、包括支援センターと同じことをするのか？	運営推進会議参加のメンバーも、会議で知った情報を発信してはどうか？地域の課題を解決できる取組をしてゆきたい。
事業所における防災計画	今回が初回のため、記載なし	今回が初回のため、記載なし	津波想定では、一番近くの団地に避難するのが、現実的。防災訓練に家族は誘われていない。	団地の自治会にも相談し、津波想定避難訓練を実施する。ご家族、近隣住民にも防災訓練の協力を仰ぐ。

1. 初期支援（はじめのかかわり）

評価実施	平成	27	年	11	月	18	日	
日時	時間	19	:	30	～	21	:	0

●前回の改善計画

今回は初回のため、記載なし

●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		合計人数	
前回の課題について取り組みましたか？		人		人		人		人		人

●前回の改善計画に対する具体的な取組み結果

今回は初回のため、記載なし

●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？	0	人	5	人	4	人	1	人	10	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？	0	人	7	人	3	人	0	人	10	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？	1	人	8	人	1	人	0	人	10	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？	0	人	7	人	3	人	0	人	10	人

●実行できている点（具体的に何が実行できているのか、理由も記入する）：200文字以内

事前情報に目を通し、他の職員と確認する。4名 申し送りやノートで共有している。2名
訪問時にご家族に伺う。3名 自分なりに気を付けている。2名 ご本人の不安を受け止めるようにしている。2名
なるべくご本人にかかわり、観察する。1名

●実行できていない点（具体的に何ができていないのか、理由も記入する）：200文字以内

・情報が少ないと状態や人柄がわからない。・ご本人が支援を望んでいない様思われ、コミュニケーションがうまく取れず、ニーズを理解できない。・集まる時間がとれないため、事前のミーティングは行っていない。・お客様担当制を敷いた結果、それ以外の職員のかかわりが薄いと感じられる。送迎に出ないと家族ともお会いできず、意向がつかめない。・ご家族と適切なコミュニケーションが取れず、必要な配慮が出来ていない。

●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）：200文字以内

- ① 介護の担当職員を早期に決める。
- ② 利用前にはケアマネを中心にミーティングを行う。
- ③ 事前の情報と状況が違う事も有る為、支援開始当初の気付きをノートに記入する。
- ④ 情報が集まってきたら、早急にカンファレンスを行う。

2. 「～したい」の実現（自己実現の尊重）

評価実施	平成	27	年	11	月	18	日	
日時	時間	19	:	30	～	21	:	0

●前回の改善計画

今回は初回のため、記載なし

●前回の改善計画に対する取り組み状況

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		合計人数	
前回の課題について取り組みましたか？		人		人		人		人		人

●前回の改善計画に対する具体的な取り組み結果

今回は初回のため、記載なし

●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		合計人数	
① 「本人のゴール（目標）」を理解し、自分の口で説明できますか？	0	人	4	人	6	人	0	人	10	人
② 本人の当面の目標「～したい」を理解し、自分の口で説明できますか？	1	人	5	人	4	人	0	人	10	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？	0	人	4	人	6	人	0	人	10	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、次の対応に活かせていますか？	0	人	4	人	3	人	3	人	10	人

●実行できている点（具体的に何が実行できているのか、理由も記入する）：200文字以内

ご本人の意思や要求を尊重している。事業所内ではなるべく自由にしてもらう。
家事、歩行、健康等、ご本人の希望に合わせて協力している。日々のカンファや介護計画から当面の目標は把握できている。
地域活動への参加を通じてご本人の達成感を感じることができた。

●実行できていない点（具体的に何ができていないのか、理由も記入する）：200文字以内

ミーティングや記録の読み込みが不十分の為、目標の把握は手探り。表面に見えない希望や目標には気づけない。日頃の生活や会話から読み取れない。特定の勤務だと、希望のわからない方がいる。実践への振り返りが足りず、職員が手を出しすぎ、適切な関わりでは無いと思うことがある。ご本人の目標とご家族の目標が一致せず、本人主体にならないこともある。

●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）：200文字以内

- ① ケアプランをしっかりと確認する。
- ② お客様の思いを聞く時間を意識的に取る
- ③ ご家族と意見の相違がある場合は、随時ご家族にも説明してゆく。
- ④ 介護のお客様担当職員が、気付きを集めて、事業所内にも発信してゆく。

3. 日常生活の支援

評価実施 日時	平成	27	年	11	月	18	日	
	時間	19	:	30	～	21	:	0

●前回の改善計画

今回は初回のため、記載なし

●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		合計人数	
前回の課題について取り組みましたか？		人		人		人		人		人

●前回の改善計画に対する具体的な取組み結果

今回は初回のため、記載なし

●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	人	2	人	4	人	3	人	10	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？	0	人	10	人	0	人	0	人	10	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？	0	人	3	人	5	人	2	人	10	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？	1	人	9	人	0	人	0	人	10	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	人	8	人	1	人	0	人	10	人

●実行できている点（具体的に何が実行できているのか、理由も記入する）：200文字以内

気持ちや体調に配慮し対応している。以前の暮らしの情報は見やすくファイルされており、概ね把握できている。
気づいた変化はその日のリーダーに報告の上、共有している。必要なら、受診を促している。
入浴や、更衣介助時にさりげなく全身状態を観察している。

●実行できていない点（具体的に何ができていないのか、理由も記入する）：200文字以内

情報、知識、経験共足りず、以前の暮らし方や残存能力を十分に生かしていない。
現場が忙しいと、些細な体調や気持ちの変化は、見過ごすことがある。
声にならない声をくみ取れているとは言えない。全員の情報を十分には理解できておらず、出来ることに手を出してしまう事がある。
時間をとれず、十分に情報を読み込めていない。全部読んだが把握しきれていない。

●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）：200文字以内

- 支援中にご本人から、気付いたり伺った情報を、ご家族にも真偽を確認したうえで、ご家族から頂いた生活歴（センター方式B1～B3）に追記してゆく。
- こまめに話し合いを行い、情報を共有する

4. 地域での暮らしの支援

評価実施 日時	平成	27	年	11	月	18	日		
	時間	19	:	30	～	21	:	0	

●前回の改善計画

今回は初回のため、記載なし

●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		合計人数	
前回の課題について取り組みましたか？		人		人		人		人		人

●前回の改善計画に対する具体的な取組み結果

今回は初回のため、記載なし

●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？	0	人	5	人	3	人	2	人	10	人
② 本人と、家族・介護者や地域との関係が切れないうち支援をしていますか？	0	人	6	人	2	人	2	人	10	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？	0	人	4	人	3	人	3	人	10	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？	0	人	1	人	7	人	2	人	10	人

●実行できている点（具体的に何が実行できているのか、理由も記入する）：200文字以内

訪問を行う方は、様子がわかる。関係が切れないための配慮はしている。ケアプランやセンター方式の帳票を読み、生活スタイルや人間関係を理解しているつもり。ご家族の役割も明確にし、必要な連携も行う事で、ご本人、事業所とも良好な関係を築けている。
状態変化に気づき報告したことで、地域資源の活用につながった。
ご家族からの情報を把握することも多いが、ゆっくり話をする機会も無いため、積極的に求めてはいない。

●実行できていない点（具体的に何ができていないのか、理由も記入する）：200文字以内

訪問時以外の在宅の状況は想像だけで確認が不十分の為、どのようにすればよいかすらわからない。
その方に必要な地域資源を把握できていない。ご本人の地域での生活歴の把握が十分でなく、地域住民としての関わりや支援は行えていない。
ご家族や近隣知人の関係が良くない場合は、入り込めないし、場合によっては拒まれることもある。
事業所でできることが多く、地域資源の活用に至っていない。

●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）：200文字以内

積極的に情報を集めようとする、個人情報保護の点からも注意が必要だが、知り得た情報をエコマップに追記してゆく。

5. 多機能性のある柔軟な支援

評価実施 日時	平成	27	年	11	月	18	日		
	時間	19	:	30	～	21	:	0	

●前回の改善計画

今回は初回のため、記載なし

●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		合計人数	
前回の課題について取り組みましたか？		人		人		人		人		人

●前回の改善計画に対する具体的な取組み結果

今回は初回のため、記載なし

●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？	0	人	6	人	2	人	2	人	10	人
② ニーズに応じて「通い」「訪問」「宿泊」が適切に提供されていますか？	1	人	9	人	0	人	0	人	10	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ていますか？	0	人	9	人	0	人	1	人	10	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？	1	人	8	人	1	人	0	人	10	人

●実行できている点（具体的に何が実行できているのか、理由も記入する）：200文字以内

変化に気づいたときは、適宜のカンファも使って共有している。ニーズに合わせた支援を心がけている。通い・訪問・宿泊は適切に組み合わせられ、希望にも応じている。急な利用変更も状況の許す限り、応じている。状態変化をCMにも報告し、生活支援サービス等の活用につながったことがある。事業所の資源ごみを地域の集積場にお客様と出している。ボランティアと海岸清掃に参加している。申し送りや連絡ノートでの共有はできている。お客様とのかかわりで変化や状態に気づく事がある。

●実行できていない点（具体的に何ができていないのか、理由も記入する）：200文字以内

その場に応じて率直な対応ができず、その日の状態にあわせた柔軟な支援はできていない。
開かれた施設としての認知が低いため、地域資源の活用への提案はできていない。報告連絡相談が足りず、具体的に簡潔な記録も出ていない時は共有が難しい。地域の活用や利用形態への関与は、ケアマネや管理者任せで、介護職としては関与していない。事業所外にまで目がゆかず、その方に有効な地域資源の情報収集が足りない。

●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）：200文字以内

① 茅ヶ崎市発行の「高齢者のガイド」を読み、介護事業所の職員として地域資源を学ぶ。

6. 連携・協働

評価実施 日時	平成	27	年	11	月	18	日		
	時間	19	:	30	～	21	:	0	

●前回の改善計画

今回は初回のため、記載なし

●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		合計人数	
前回の課題について取り組みましたか？		人		人		人		人		人

●前回の改善計画に対する具体的な取組み結果

今回は初回のため、記載なし

●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		合計人数	
① 自社以外のサービス機関（医療機関、訪問看護、福祉用具等の他事業所など）との会議を行っていますか？	0	人	3	人	1	人	6	人	10	人
② 自治体や地域包括支援センターとの会議へ、定期的に参加していますか？	0	人	2	人	0	人	8	人	10	人
③ 地域の各種機関・団体（自治会、町内会、婦人会、消防団等）の活動やイベントへ、定期的に参加していますか？	0	人	3	人	2	人	5	人	10	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ることがありますか？	0	人	2	人	2	人	6	人	10	人

●実行できている点（具体的に何が実行できているのか、理由も記入する）：200文字以内

医師や看護師には随時伝えている。中庭を地域に開放している。近隣住民、お客様の友人等来訪あり。運営推進会議は確実に開催している。担当者会議には参加することがある。初詣、どんど焼き、浜降祭、ビーチクリーン、映画鑑賞会等へ参加している。地域の防災訓練見学

●実行できていない点（具体的に何ができていないのか、理由も記入する）：200文字以内

管理者、ケアマネ、（まれに社員）以外では外部の活動や会議に参加する機会がない。情報もなく、どう動いていいかもわからない。地域の認知や接点が少なく、近隣の方の出入りは少ない。会議参加の時間がとれない。

●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）：200文字以内

- ① アコーディオンの演奏会や、イーハトーブ湘南主催の園芸レクリエーションに、地域の高齢者や子供をお誘いする。
- ② 中庭の入口を分かりやすくし、立ち寄って頂けるような工夫を考えてゆく。

7. 運営

評価実施 日時	平成	27	年	11	月	18	日		
	時間	19	:	30	～	21	:	0	

●前回の改善計画

今回は初回のため、記載なし

●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		合計人数	
前回の課題について取り組みましたか？		人		人		人		人		人

●前回の改善計画に対する具体的な取組み結果

今回は初回のため、記載なし

●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？	1	人	4	人	3	人	2	人	10	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？	0	人	8	人	1	人	1	人	10	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？	0	人	4	人	3	人	3	人	10	人
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？	0	人	2	人	4	人	4	人	10	人

●実行できている点（具体的に何が実行できているのか、理由も記入する）：200文字以内

改善点やご本人、ご家族の意見は必ず報告の上対応する体制をとっている。苦情受付票や連絡ノートも活用しているため、運営にも反映されている。運営推進会議でいただいた意見に取り組んでいる。茅ヶ崎市と災害時の要介護者受け入れ協定を結んでいる。事業所の環境作り等提案を行っている。市民団体（イーハトーブ湘南）の取り組みに参加している。地域行事や交流の場面に参加するようにしている。

●実行できていない点（具体的に何ができていないのか、理由も記入する）：200文字以内

地域の方の意見を確認する場面が無い。発言や説明が苦手なため、積極的には地域と関わっていない。どういった事業所なのか理解してもらえていないため、意見を受けることがほとんど無い。地域からの苦情は聞いたことが無い。自然と地域になじんでいる職員もいるが、地域連携の業務上の位置が明確ではないため、まったくできない職員もいる。外部まで考える余裕がない。

●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）：200文字以内

- ① 地域のお祭りに参加する
- ② 地域の学生を誘う
- ③ 自治会にもお役に立てる事が無いのか相談してみる。

8. 質を向上するための取組み

評価実施	平成	27	年	11	月	18	日	
日時	時間	19	:	30	~	21	:	0

●前回の改善計画

今回は初回のため、記載なし

●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		合計人数	
前回の課題について取り組みましたか？		人		人		人		人		人

●前回の改善計画に対する具体的な取組み結果

今回は初回のため、記載なし

●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		合計人数	
① 研修（職場内・職場外）を実施・定期的な参加をしていますか？	2	人	5	人	2	人	1	人	10	人
② 資格取得やスキルアップのための研修に、定期的に参加をしていますか？	1	人	4	人	4	人	1	人	10	人
③ 定期的に、地域連絡会に参加していますか？	1	人	2	人	0	人	7	人	10	人
④ 事業所内外で想定できる、リスクマネジメントに取り組んでいますか？	0	人	4	人	0	人	6	人	10	人

●実行できている点（具体的に何が実行できているのか、理由も記入する）：200文字以内

スキルアップを心がけ、内外を問わず、研修にも参加している。事業所内の研修報告から情報を得ている。自立支援の研修を通して改善策を話し合い、実践につながっている。リスクマネジメントの為に、月に一度、事故ヒヤリ検討会議を開催している。管理者のあっせんもあり、嚙下機能と食形態について、バリテーションの外部研修にも参加した。管理者指示で、防火関係の内部外部の研修に参加した。

●実行できていない点（具体的に何ができていないのか、理由も記入する）：200文字以内

実際のケースに当てはめる能力が乏しく、学んだことを、日々のケアに生かし切れていない。資格やスキルアップへの意識が乏しく、自らは学ぼうとしていない。研修内容の公開が十分ではない。人手が足りず、会議の実施や参加ができないことがあった。時間に余裕がなく、資格やスキルアップの為に研修には参加できていない。地域の連絡会は、参加の仕方がわからない。

●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）：200文字以内

- ① 研修の案内などを見てゆく。
- ② 参加した研修内容を事業所にも還元する。
- ③ 勤務内で研修に行ける様に協力してゆく。

9. 人権・プライバシー

評価実施 日時	平成	27	年	11	月	18	日	
	時間	19	:	30	～	21	:	0

●前回の改善計画

今回は初回のため、記載なし

●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	合計人数
前回の課題について取り組みましたか？		人	人	人	人

●前回の改善計画に対する具体的な取組み結果

今回は初回のため、記載なし

●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	合計人数					
① 程度にかかわらず、身体拘束をしていないですか？	5	人	5	人	0	人	0	人	10	人
② 程度にかかわらず、虐待は行われていないですか？	5	人	5	人	0	人	0	人	10	人
③ プライバシーが守られていますか？	3	人	6	人	1	人	0	人	10	人
④ 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	1	人	5	人	0	人	4	人	10	人
⑤ 適正な個人情報の管理ができていますか？	3	人	7	人	0	人	0	人	10	人

●実行できている点（具体的に何が実行できているのか、理由も記入する）：200文字以内

拘束や虐待は行ってない。5名 お客様が大事なのであり得ない。個人情報サービス利用時にのみ使用し持ち出していない。1名
 プライバシーは守れている。5名 個人情報の管理は徹底できている。2名
 成年後見制度の該当者がいない。4名 以前は居たが今は居ない。1名

●実行できていない点（具体的に何ができていないのか、理由も記入する）：200文字以内

介助が必要な人が同時に動き出し時等、スタッフ側の都合で声をかけて静止する事がまれにある。2名
 排泄介助中にドアをきちんと閉めていないことがある。鍵をかけてトイレに入っている人に、大声で声掛けをしてしまう。
 空の葉袋を放置することがある。意識が低いのかもしれない。知識が足りず自覚せず、虐待やプライバシーの侵害をしているかもしれない。

●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）：200文字以内

事業所内の『虐待・コンプライアンス委員会』に参加、活用してゆき、全職員が学んでゆく。