

小規模多機能型居宅介護 サービス評価

【スタッフ個別評価まとめ】

◆自己評価

スタッフ個別評価・・・・・・・・・・・・（ス-①～⑨）

スタッフ個別評価・様式

実施日 令和 2 年 11 月 26 日 (18 : 00~20 : 00)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

氏名 ミーティング参加 9 名 (個人チェック 13 名)

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画	
・訪問や通いの限られた時間の中でも、本人やご家族の思いを汲み取れるよう、急がず声掛けを行っていく。	

個人チェック項目		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
①	前回の課題について取り組みましたか?	2	11	0	0	13

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目		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
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	12	0	0	13
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?	2	11	0	0	13
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?	3	10	0	0	13
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	11	1	0	13

できている点
・利用開始前は、基本情報の回覧・ミーティング等で情報共有している。 ・日々、ご利用者の変化に気付けるよう意識し、何かあればその日に記録・報告を行っている。また、ミーティングや連絡帳などで情報を共有して支援につげている。 ・初利用の様子を記録し情報共有している。利用状況をみながら少しずつ慣れていただけるよう関わり方や配席などに配慮している。 ・訪問や通いの送迎、離れて住むご家族からの電話時など、ご本人やご家族の思いが汲み取れるよう話し関係づくりをしている。また、ご自宅での生活スタイルに目を向け、ご家族が困っていることに気が付き、一緒に考えたりアドバイスを送ることができた。

できていない点
・ご家族と話す機会が少なく、ご家族の思いを十分に聞き出せていない。 ・ミーティングがあまりできてない。

なぜ? どうして? できていないのか? (その理由)
・限られたご家族、介護者としかお会いする機会がなく、送迎や訪問時にお会いできても時間時間に追われている事が多く、深い話ができない。 ・コロナウイルス感染症で家族会などの行事がなくなり、ご家族と交流する機会が少なかった。 ・訪問回数が少なかったり、ご家族が不在で会えない。

次回までの具体的な改善策
・送迎時 (特に夕方送り) にスタッフ側からコミュニケーションを図り、ご家族・ご利用者の困りごとや不安を聞き出す。(具体的に何を聞きだすかもリストアップする)

スタッフ個別評価・様式

実施日 令和 2 年 11 月 26 日
(18 : 00 ~ 20 : 00)

2. 「～したい」の実現
(自己実現の尊重)

氏名 ミーティング参加 9 名
(個人チェック 13 名)

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画	
・自ら発信が困難なご利用者は、ご家族と相談しながらご本人に合った支援を行う。 ・個別支援を行う際は事前に計画を立てて実施する。	

個人チェック項目	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
① 前回の課題について取り組みましたか?	2	10	1	0	13

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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
① 「本人の目標（ゴール）」がわかっていますか?	1	10	2	0	13
② 本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	1	10	2	0	13
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?	1	8	4	0	13
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?	3	8	2	0	13

できている点
・ミーティングや会議等でご利用者の課題発信、計画の実施状況の振り返りを行っている。また、ご本人の体の状態に応じながら、目標を変えることができた。 ・ご利用者とコミュニケーションをとる中で、「～したい」こと（好きな事・やってみたい事）を聞き出し支援に繋げている。 ・毎月のモニタリングで振り返りを行い、日々の記録やご家族等からの話し等で情報共有し、支援に繋げている。また、計画書に記載してある内容を実施しながら、今できる事や楽しめるレク等にも取り組んで頂いている。 ・ミーティングや会議・毎月のモニタリングで振り返りを行い、課題を見出し次の支援に繋げている。

できていない点
・「～したい事」が単発的な支援になってしまい、継続して支援できてない。また、「～したい事」がわかっても、できてないご利用者がある。 ・コロナウイルス感染症の関係もあり個別支援の機会が減っている。 ・「～したい事」も本人にその気がないのにしてもらっている事がある。

なぜ？ どうして？ できていないのか？（その理由）
・自ら発信できる方を優先してしまったり、ご家族や職員の思いが優先され過ぎている。 ・今の体の状態や体調を見て、どのような支援がそのご利用者に必要なかが考えられなく実行できてない。 ・コロナウイルス感染症の関係もあり外出などが行えず施設内での行事でとどまってしまった。

次回までの具体的な改善策
・事前に計画を立てて、月に 1 名以上の個別支援を行う。 ・自ら発信が困難なご利用者は、ご家族と相談しながらご本人に合った支援を行う。

スタッフ個別評価・様式

実施日 令和 2 年 11 月 26 日
(18:00~20:00)

3. 日常生活の支援

氏名 ミーティング参加 9 名
(個人チェック 13 名)

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画
・再度、個別担当者がご本人・ご本人・ご家族・関わっておられる方から情報を得る。以前の暮らし方については 10 個以上にこだわらず、少しずつ把握する。

個人チェック項目	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
① 前回の課題について取り組みましたか?	2	10	1	0	13

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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
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?	0	6	7	0	13
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?	3	10	0	0	13
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	10	2	0	13
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?	6	7	0	0	13
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?	4	8	1	0	13

できている点
・関わりの中で生活歴や思いなどを理解できるように、ご本人やご家族と話をする機会をもうけている。それぞれのご利用者の「以前の暮らし方」は少しずつ把握できている。
・日々、ご利用者やご家族との会話や表情から変化に気付けるよう努力しており、変化等があればすぐに対策をとり情報を共有している。また、ご本人に合わせた食事形態で提供し、体調を見ながらしっかりと覚醒した状態で食事に向かってもらっている。
・自分の担当のご利用者で決めた事については、他の職員にも共有できるよう発信した。
その他：不安に思っておられる事については、傾聴し不安軽減に繋げる。

できていない点
・以前の暮らしについては 10 個以上は把握できていないように思う。
・①についてご家族等と話をする機会がなく分からない事が多い。自宅での過ごし方や以前の暮らしについてはもう少し知る必要があると思う。
・職員の思い込みで介助をしていることがあり、ご利用者の気持ちに添った排泄や入浴などできていないことがある。
・著しい体調の変化がみられたことと、更にコロナウイルス感染症の関係で今まで交流のあったご近所と会う機会がなくなってしまった。

なぜ? どうして? できていないのか? (その理由)
・介助者側の主観で介助していたり、ご本人よりご家族の希望を汲み取って支援していることがある。
・職員とご家族との関係が築けてない。自宅からの様子を話しながらないが家族がある。
・昔はこうだったと過去を振り返らせてしまうと、今の暮らしが辛くなるのではないかと思い、ご家族、ご本人の様子を伺いながらとなっている。

次回までの具体的な改善策
・ご本人の日常生活の中で、できる所と難しい所を見直しし、ご家族にもお伝えすることで、職員とご家族の認識をすり合わせていく。

スタッフ個別評価・様式

実施日 令和 2 年 11 月 26 日
(18 : 00 ~ 20 : 00)

4. 地域での暮らしの支援

氏名 ミーティング参加 9 名
(個人チェック 13 名)

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画
・ご利用者個々の担当者が聞きたい情報を発信し、担当者が直接聞けない場合は、ケアマネージャーや携わった職員から情報を得る。

個人チェック項目	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
① 前回の課題について取り組みましたか?	1	9	3	0	13

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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
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	8	4	0	13
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	5	0	13
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	10	3	0	13
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	5	7	1	13

できている点
・ご本人のこれまでの生活スタイル、人間関係等は把握したうえで支援を行っている。また、ご本人とご家族、介護者や地域との関係性は、現状維持できるよう支援している。
・ご家族や介護者へ日頃の様子を伝えたり、携わっていただけることはお願いし、関係が継続できるように支援している。
・ご家族や介護者から話を聞いたり、ご利用者との会話から自宅での過ごし方やご家族との関係性について情報収集できるよう意識している。
・①全部把握はしていないが、今の暮らしに必要な近所の方や民生委員など、情報共有している。個人ファイルやケアマネ・訪問担当者から伝えられた情報なども共有している。

できていない点
・ご本人の ADL 低下 (失認・失行で一人での外出ができなくなった) により、地域との関りが切れてしまったケースがある。(I さん)
・ご家族以外の方 (ご近所の方や知人など) を把握が出来ていない。また、地域との関係性についても分からない部分が多くじっくりと話を聴けてない。
・ご家族と一緒にない方は、事業者が直接関わってない時間の過ごし方は、把握できでてないところがある。
・担当者が聞きたい情報などを発信できてないため (地域との関係など) 他の携わった職員も情報を得られていない。

なぜ? どうして? できていないのか? (その理由)
・ご本人、ご家族が必要とされない時の活用 (地域資源) は控えている。
・自身が聞き忘れている事が多いのと、ご家族や地域の方と会う機会があまりない。
・ご家族と会う機会があっても、送迎中などでゆっくり話す時間がなく情報収集が難しい。時間があればもう少し踏み込んで話ししてみても良いのでは?

次回までの具体的な改善策
・ご家族やご利用者に地区の行事やイベントを聞き、参加の働きかけをする。(事前に地区の行事やイベントを把握することで支援に組み込みやすくする)
・ご家族と書面で意見交換を行い情報収集する。

スタッフ個別評価・様式

実施日 令和 2 年 11 月 26 日
(18 : 00 ~ 20 : 00)

5. 多機能性ある柔軟な支援

氏名 ミーティング参加 9 名
(個人チェック 13 名)

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画
・気づきノート等で見聞きした事は、担当スタッフに積極的に伝える。支援経過記録と気づきノートにその後の様子をしっかりと書き加え、支援に繋げやすくする。

個人チェック項目		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
①	前回の課題について取り組みましたか?	2	10	1	0	13

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目		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
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?	2	5	6	0	13
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	9	0	0	13
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?	3	10	0	0	13
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?	4	9	0	0	13

できている点

- ・サロンに参加し、地域の方との交流を図っている。
- ・ご本人やご家族の状況に合わせて、訪問を増やしたり、通い、宿泊等も調整し柔軟に対応することができた。
- ・気づきノートに記入した内容は、皆が注意して支援を行えている。また、気づきノートや支援経過に書いてもらっていることで、ミーティングに繋げたり今後どのような支援をしたらよいか考えやすくなった。
- ・その日の体調に等に合わせ、休んで頂く時間を設けたり、入浴も清拭や足浴等で対応し無理のない支援が行えている。また、退院後に在宅生活が不安視されるほど身体状況が低下していた時、泊りを利用し少しずつ回復を支援していき、柔軟に対応することができた。

できていない点

- ・地域資源についてあまり理解ができてない。
- ・地域資源を使って支援できている人とできてない人があったり、どうしても事業所のみで支援せざるを得ない事もある。
- ・支援経過記録への書き加えができてなかったり、情報量が多く抜けてしまう事がある。
- ・地域資源を知ることができなかった。

なぜ? どうして? できていないのか? (その理由)

- ・町内の民生委員との関わりが強くなんでも相談できる関係が作れている反面、他の地域(行徳以外)はよく分からない事があるから。
- ・担当職員ではなく、その場の職員で情報共有し改善策を行ったが、担当職員にはあえて言葉では伝えていなかった(支援経過や連絡ノートでの共有)
- ・地域の方に拒絶がみられたことや、ご本人やご家族も望んでおられなかった。
- ・時間に追われたり、忘れてしまったりして記録の(支援経過等)書きわすれがある。

次回までの具体的な改善策

- ・各ご利用者の何を支援すべきかをミーティング用紙を使って、職員がわかりやすいように明確化(リストアップ)する。

スタッフ個別評価・様式

実施日 令和 2 年 11 月 26 日
(18:00~20:00)

6. 連携・協働

氏名 ミーティング参加 9 名
(個人チェック 13 名)

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画	
・子ども会などのイベントは、ご利用者との交流が深まるような内容にする。 ・近隣の子ども達へイベントの案内をし、ご利用者とふれあえる機会を増やす。	

個人チェック項目		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
①	前回の課題について取り組みましたか?	0	2	2	9	13

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目		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
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？	0	3	2	8	13
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？	0	0	2	11	13
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？	0	3	3	7	13
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？	0	2	3	8	13

できている点
・地域の町内会、消防団、民生委員等よく事業所を訪ねてくれる。 ・地区の行事（防災訓練等）の参加 ・リサイクル日の協力 ・ご利用者以外の方がおられる場合、積極的にご利用者も会話に混ざるよう持ち込んでいる。

できていない点
・コロナ感染症予防対策での事業所への出入りの制限があり、会議、イベントへの通常参加 ・登録者以外の高齢者や子供、地域住民が事業所へ訪れる。 ・ご利用者、ご家族、子供会などを招待しての行事

なぜ？どうして？できていないのか？（その理由）
・コロナ禍で集まっての会議の中止。 ・今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、地域への参加や、事業所への訪問は控えていたため。 ・時間に追われているのとその機会が少ない。

次回までの具体的な改善策
・コロナ対策をしながら地域行事や会議等へ参加する。 ・コロナ禍でも地域交流や近隣の子ども達との交流ができるよう工夫をし、ご利用者とふれあえる機会を作る。

スタッフ個別評価・様式

実施日 令和 2 年 11 月 26 日
(18 : 00 ~ 20 : 00)

7. 運営

氏名 ミーティング参加 9 名
(個人チェック 13 名)

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画
・引き続き、地域行事や運営推進会議に参加する事で、意見や要望を共有し取り入れる。

個人チェック項目	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
① 前回の課題について取り組みましたか?	0	5	4	4	13

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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
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るか?	2	7	2	2	13
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?	3	9	0	1	13
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?	3	8	1	1	13
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?	3	7	1	2	13

できている点

- ・地域の方やご利用者、ご家族、介護者から意見があった場合、その都度連絡ノート等で職員間でも意見や要望など情報共有し対応している。
- ・直接参加出来ていないが、書面にて意見など一通り回覧で把握するようにし共有出来ている。
- ・地域の行事（防災訓練等）に参加出来ている。
- ・コロナ禍だが、運営推進会議は書面会議とし、様々な意見をいただき取り入れられるようにしている。
- ・ご利用者、ご家族からのアンケートで意見いただいた玄関の匂いについても即時改善した。
- ・公民館の文化祭の作品作りに取り組んでいる。

できていない点

- ・協働した取り組み
- ・地域交流ないため意見や苦情がわからない。
- ・ご利用者の意見や苦情が聞けていない。
- ・直接参加が出来ていない（運営推進会議等）
- ・地域行事が少しずつ増えてきたが参加出来ていない。
- ・配食サービスの参加、運営推進会議等の参加。

なぜ? どうして? できていないのか? (その理由)

- ・一人一人じっくり話を聞ける時間がない。(意見や苦情に対し)
- ・コロナ感染症防止の為、運営推進会議は書面会議となっていたりすることがあるので参加出来ていない。
- ・地域の行事には今年度は縮小または中止となり参加することが出来なかった。
- ・自身が今の状況で手一杯な為、他の内容に頭が回らない。
- ・会議に参加できるように組み込まれていないから。

次回までの具体的な改善策

- ・地域担当の職員が地域行事やサロンに参加する。(決まった職員が行くことで関係性が作りやすくなり相談ごとの窓口となる)
- ・町内に向けて、困りごとや不安が相談できるチラシを配布する。

スタッフ個別評価・様式

実施日 令和 2 年 11 月 26 日
(18 : 00 ~ 20 : 00)

8. 質を向上するための取組み

氏名 ミーティング参加 9 名
(個人チェック 13 名)

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none"> 積極的に研修に参加できるよう、研修内容はファイルにして回覧する。 研修に参加した職員は、必ず職員会議で持ち帰り研修し個々のスキルアップに繋げる。
---------	---

個人チェック項目	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
① 前回の課題について取り組みましたか？	1	10	0	2	13

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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
① 研修（職場内・職場外）を実施・参加していますか	1	7	2	3	13
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	0	3	3	7	13
③ 地域連絡会に参加していますか	0	0	1	12	13
④ リスクマネジメントに取り組んでいますか	1	8	4	0	13

できている点	<ul style="list-style-type: none"> 職場内の研修は参加出来ている。又、出来ていない時も資料を後から見て意見など把握している。 常に危険だと意識している。ご利用者が死角にならないよう見守りしている。 職場内で学びたい内容を会議で勉強会として学んでいる。 ヒヤリや事故を振り返り、次に活かせるようにしている。 研修に参加した職員は研修内容を復命書に書いて回覧している。
--------	--

できていない点	<ul style="list-style-type: none"> どのような研修があるかわからない。 コロナ禍で外部研修に参加していない。 スキルアップ研修や地域連絡会への参加
---------	---

なぜ？ どうして？ できていないのか？（その理由）	<ul style="list-style-type: none"> 行っている場所、日時など分からない、又、必要があるかどうか分からない為。 コロナ感染防止の為、又人員数の問題 自身の仕事に追われている為。
---------------------------	---

次回までの具体的な改善策	<ul style="list-style-type: none"> 積極的に研修に参加できるよう、研修内容はファイルにして回覧する。 ビデオ教材やオンライン研修等を活用してスキルアップを図る。
--------------	---

スタッフ個別評価・様式

実施日 令和 2 年 11 月 26 日
(18:00~20:00)

9. 人権・プライバシー

氏名 ミーティング参加 9 名
(個人チェック 13 名)

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画
<ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度についての所内研修会を再度実施し、職員共有の理解に繋げる。 ・身体拘束、虐待について実際に職員も体験する場を会議で持ち理解を深める。

個人チェック項目	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
① 前回の課題について取り組みましたか?	0	5	4	4	13

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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
① 身体拘束をしていない	10	3	0	0	13
② 虐待は行われていない	11	2	0	0	13
③ プライバシーが守られている	3	10	0	0	13
④ 必要な方に成年後見制度を活用している	8	4	1	0	13
⑤ 適正な個人情報の管理ができている	2	11	0	0	13

できている点
<ul style="list-style-type: none"> ・拘束や虐待が起きない様、早めに対応している。 ・トイレロックを行い、入浴時カーテンやタオル等で配慮している。 ・身体拘束、虐待については研修などで理解を深め、日々の中にそのような事がないかなど話合えている。 ・身体拘束、虐待はしない。嫌です。 ・定期的の後見人の先生と面会している。 ・入浴時はタオルなどを使用し、極力見えないようにしている。

できていない点
<ul style="list-style-type: none"> ・行動の制限をしているときがある。 ・成年後見制度、身体虐待等の所内研修は、3月に行う予定。今年度はまだ研修していない。 ・身体拘束はどこまでが拘束なのかわからない時がある。 ・研修や会議では別件課題に取り組んでおり、虐待や身体拘束の体験まではまだ行っていない。

なぜ? どうして? できていないのか? (その理由)
<ul style="list-style-type: none"> ・今年度中に行う予定 (ほかに優先する研修があった為) ・見守り職員が居ない時、ご利用者に待っていただく事がある。 ・身体拘束について職員間で意見が違う為。 ・資料で分かっている、身体拘束をしていないだろうと思っている為。 ・成年後見制度についてもう一度理解しておく。

次回までの具体的な改善策
<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者の排泄や入浴の介助はプライバシーへの配慮を心がけていく。また、身だしなみ等の整容にも気をつけていく。 ・身体拘束、虐待については、職員間で再認識、共有を図る。