

小規模多機能型居宅介護のサービス評価について

厚生労働省の示す運営基準の中で「事業所は提供するサービスの質を自ら評価するとともに、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表すること」が義務付けられています。サービス評価の目的は、質の確保・向上に資するものです。

小規模多機能型居宅介護のサービス評価は、質の向上の取組みです。常にチームでステップアップしていくことが必要です。評価項目では、小規模多機能型居宅介護とは何か理解していくことを目指しています。理解が深まれば、これまで「できている」と思っていたことが「できていない、改善が必要だ」となる場合もあります。

小規模多機能型居宅介護のサービス評価は、自己評価と外部評価の2つから構成されています。

自己評価…一人ひとりのスタッフが自らの取組みを振り返ります。それを基に事業所内でのミーティングを通して事業所として、できている点、できていない点を確認し、改善する方策を検討します。事業所を少しでも良くするために、事業所の実践を振り返り、改善していくものです。

外部評価…「定期的に外部の者による評価」を市町村や地域包括支援センター等の公正・中立な立場にある第三者が出席する運営推進会議で行うものです。自己評価を運営推進会議で報告し検討し、また地域からの意見を募るものです。

外部評価 地域かかわりシート①記載方法

○外部評価（地域かかわりシート①）は、A～Fまでの6項目となります

○項目Aについては「事業所自己評価」をお読みいただき、適当と思われる箇所に☑を記入ください。

○次回の運営推進会議では、C、Eの項目を協議します。ご意見をいただきたい内容は、各項目の「できている点」「できていない点」「次回までの具体的な改善計画」の3点です。ので、ご確認ください。

○その他の項目についても、下記チェック項目の適当と思われる箇所に☑を記入して下さい。ご意見などもなるべくご記入していただければ喜びます。

介護が必要となっても、いつまでも「自分たちのまち」で暮らし続けることを実現する地域包括ケアの推進のために、事業所と地域、行政がともに考え、支え合う「地域づくり」を行うことに繋がります。どうぞご協力をお願いいたします。

外部評価 地域かかわりシート①

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？	5		
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？	5		
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？ 【前回の改善計画】 事業所の取り組みや評価についてスタッフや推進委員との目合わせが行えるように近況報告する。	3		2
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		1

【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
適切に対応されていることが認識した
定期的に業務を振り返り改善に取り組んでおられて良いと思います

【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
よく努力されている

【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】

家族との関係を重視し努力されていると思います

【「自己評価」をテーマにした自由意見
対応に努力されていると理解しました

【改善計画】

事業所の取り組みや評価の中身が推進委員の方に伝わりやすいように近況報告を行う。

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？ 【前回の改善計画】 感染流行の時期を見計らって事業所内を実際に確認していただく。前回の評価を踏まえて安心、安全面の改善や地域の方が出入りしやすい環境になっているのかを振り返る。	4		1
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
2	事業所は、居心地がいい空間になっていますか？	4	1	
3	事業所内・外に、不快な音や臭い等はないですか？	5		
4	日中、事業所の門や玄関にカギはかかっていますか？	5		

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・利用者との距離も近過ぎず、居心地がよさそうに思えた
- ・家のような雰囲気が良い

【前回の改善計画について】

感染流行の時期を見計らって事業所内を実際に確認していただく。前回の評価を踏まえて安心、安全面の改善や地域の方が出入りしやすい環境になっているのかを振り返る。

【「事業所のしつらえ・環境」をテーマにした自由意見】

- ・物が多い
- ・利用者の目配りが出来、丁度良い広さである

【今回の改善計画】

利用者が自由に過ごし、心地良く滞在できる居室やホール環境を整える。

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？ 【前回の改善計画】 地域に対して事業所の取り組みへの理解や相談や依頼が増えるように広報誌や運営推進会議、活動協力などを通じて情報発信していく。	4		1
1	職員はあいさつできていますか？	4		1
2	事業所は、地域の方に知られていますか？	4		1
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？	4		1
4	事業所は、地域の行事やイベントに参加していますか？	5		

【上記5つのチェック項目に関する意見】

地域の中の法人として信頼されている

【前回の改善計画に関する意見】

地域に対して事業所の取り組みへの理解や相談や依頼が増えるように広報誌や運営推進会議、活動協力などを通じて情報発信していく。

適切に対応されている

【「事業所と地域のかかわり」をテーマにした自由意見】

【改善計画】

- ・地域の行事や活動を通じて事業所との関係を深める。
- ・その中で相談事やニーズなどを把握する

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？ 【前回の改善計画】 ・利用者の個々のなじみの地域、場所について一覧化し、計画的に地域へ外出する支援を行う。 ・外出支援や近隣の相談などの件数を運営推進会議で報告し、適切な外部評価に繋げる。計画的に地域へ外出できるようにする。	4		1
1	利用者を事業所の中だけに閉じ込めていませんか？	4		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？	1		4
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？	3		2
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？	2		3

【上記5つのチェック項目に関する意見】

利用者の意向を聞いて地域との交流を心がけている

全ての利用者を把握しているわけではないので何とも言えないです

見守り活動に参加して頂いており、大変助かっている。可能な範囲で継続して頂けると助かります。

【前回の改善計画に対しての意見】

【「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】

【改善計画】

- ・利用者の個々のなじみの地域や場所について一覧化し、計画的に地域へ外出する支援を行う。
- ・外出支援や近隣の相談などの件数を運営推進会議で報告し適切な外部評価に繋げる。

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？ 【前回の改善計画】 運営推進会議がより効果的に機能するために、運営推進会議の報告内容を見直し、地域課題などにも取り組めるようにする。 ・事業計画についての取組み ・外部評価の項目を報告事項として追加。その経過とその効果を報告する。	4		1
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？	4		1
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？	3		2
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？	4		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？	4		1

【上記5つのチェック項目に関する意見】

適切と理解します

【前回の改善計画】

運営推進会議がより効果的に機能するために、運営推進会議の報告内容を見直し、地域課題などにも取り組めるようにする。

- ・事業計画についての取組み
- ・外部評価の項目を報告事項として追加。その経過とその効果を報告する。

【「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】

会議の目的があまり理解できていない。意見を言う事も遠慮してしまう。

【改善計画】

運営推進会議の目的や会議の内容が推進委員の方に対して理解が深まるようにわかりやすい言葉や取組みを可視化するなどして進行し、相談や協力に繋がる意見を増やす。

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？ 【前回の改善計画】 ・実際の時間帯に合わせる、煙などを想定するなど実用的な訓練を計画していく。 ・災害計画を外部の方にも周知して、協力総合訓練や消火器訓練は全職員、地域の方が実施できるように進めていく。	5		
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
2	事業所は、地域の防災訓練に参加・参画していますか？	4		1
3	事業所の防災訓練に参加したことがありますか？	1	4	
4	災害時、事業所は頼りになりそうですか？	5		

【上記5つのチェック項目に関する意見】

地域住民の危機意識を高めくことが難しいので事業所との連携強化が難しく思える。

【前回の改善計画】

【「事業所の防災・災害対策」をテーマにした自由意見】

訓練がマンネリ化してはいないか。

【改善計画】

- ・災害の規模や種類に応じた災害訓練を計画的に実施する。
- ・事業所側から地域に対して避難場所として提供できることなどを発信し、地域ニーズの把握や今後の協力が深まるように働きかける。

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	社会福祉法人ウェルNC	代表者	田中 礼祐	法人・事業所の特徴	利用者一人ひとりが住みなれた場所で安心して住み続けることが出来るように、利用者・家族・地域の方々と信頼関係を築いていけるよう取り組んでいます。緊急時など、「通い」「訪問」「泊まり」といった既存のサービス形態に捉われず、可能な限り柔軟な支援やサービスが出来るよう、体制作りにも努めています。 職員は専門職としての知識・技術を高めながら、利用者一人ひとりのこれまでの暮らし方、生活の背景、家族の中での関係性、ものの考え方や性格などを関わりの中で把握し、日々の支援に繋がるよう努めています。
事業所名	小規模ホーム あんきな	管理者	松村 至		

出席者	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
	人	人	4人	人	2人	1人	人	3人	人	10人

項 目	前回の改善計画	前回の改善計画に対する取組み・結果	意見	今回の改善計画
A. 事業所自己評価の確認	事業所の取り組みや評価についてスタッフや推進委員との目合わせが行えるように近況報告する。	概ね出来ている評価であったが項目によって関わる職員に偏りがあり、共通理解が出来ていない現状もあった。運営推進会議でも事業所の取り組みを議題計上して発信し、理解が得られるように取り組んだが、一方的で意見も少なかった。	- 定期的に業務を振り返り改善に取り組んでおられて良いと思います。 - よく努力されている。 - 家族との関係を重視し努力されていると思います - 対応に努力されていると理解しました	事業所の取り組みや評価の内容が推進委員の方に伝わりやすいような近況報告を行う。
B. 事業所のしつらえ・環境	感染流行の時期を見計らって事業所内を実際に確認していただく。前回の評価を踏まえて安心、安全面の改善や地域の方が出入りしやすい環境になっているのかを振り返る。	限られた空間の中でも物が多く、特に車椅子利用者の動線確保が出来ていない状況がある。また、居室も殺風景で初めて利用される方が眠れない状況もあった。次年度に向けて利用者の視点で環境整備出来るようにする。	- 利用者との距離も近過ぎず、居心地がよさそうに思えた。 - 家のような雰囲気が良い。 - 物が多い。 - 利用者の目配りが出来、丁度良い広さである。	利用者が自由に過ごし心地良く滞在できるための居室、ホール環境を整備する。
C. 事業所と地域のかかわり	地域に対して事業所の取り組みへの理解や相談や依頼が増えるように広報誌や運営推進会議、活動協力などを通じて情報発信していく。	地域での相談ごとが増えるように総合相談のご案内を行った。目的を運営推進会議にて伝え、今年度は近隣の認知症によると思われるトラブル相談が駐在所に寄せられた際、繋ぐ窓口について確認を共有した。	- 地域の中の法人として信頼されている - 適切に対応されている	地域の行事や活動を通じて事業所との関係を深める。その中で相談事やニーズなどを把握する。

D. 地域に出向いて 本人の暮らしを 支える取組み	・利用者の個々のなじみの地域、場所について一覧化し、計画的に地域へ外出する支援を行う。 ・外出支援や近隣の相談などの件数を運営推進会議で報告し、適切な外部評価に繋げる。	・要介護認定を受けても波根、久手のまちづくりセンターでの活動を繋げる支援が行えた。(各1名) ・2名の方に対して途切れていた馴染みの美容室利用を繋げることが出来た。 ・年間を通じて朝波小児童下校時の見守り活動を行えた。	・利用者の意向を聞いて地域との交流を心がけている。 ・全ての利用者を把握しているわけではないので何とも言えない。 ・見守り活動に参加して頂いており大変助かっている。可能な範囲で継続して頂けると助かります。	利用者の個々のなじみの地域、場所について一覧化し、計画的に地域へ外出する支援を行う。
E. 運営推進会議を 活かした取組み	運営推進会議がより効果的に機能するために、運営推進会議の報告内容を見直し、地域課題などにも取り組めるようにする。	・会議の検討事項や外部評価項目を議題として挙げ、会員の方へ理解がえられるように工夫したが、事業所の取組についての理解が今一つイメージし難い。口頭報告だけでなく写真や動画を活用するように情報提供していく。 ・事業所側からは独居や認知症の利用者について見守り、通報ネットワークの協力依頼は行えた。 ・地域からの相談は実際に件数が少なく、吸い上げの工夫も必要。	・適切と理解しました。 ・会議の目的があまり理解できていない。 ・意見を言う事も遠慮してしまう。	推進委員の方に対して、運営推進会議の目的や会議の内容が伝わりやすいように、わかりやすい言葉や取り組みを可視化するなどして進行する。相談や協力に繋がる意見を増やす。
F. 事業所の 防災・災害対策	・実際の時間帯に合わせる、煙などを想定するなど実用的な訓練を計画していく。 ・災害計画を外部の方にも周知して、協力総合訓練や消火器訓練は全職員、地域の方が実施できるように進めていく。	・BCP研修へも2回参加して災害種類に応じて実用的に稼働できる備えを行った。 ・避難訓練の様子を動画視聴して頂いたり回覧板で消火訓練の案内などを発信したりしたが、地域の参加はなかった。実際に関心が無いのも要因。	・地域住民の危機意識を高めていくことが難しいので事業所との連携強化が難しく思える。 ・訓練自体がマンネリ化してはいないか。	・災害の規模や種類に応じた災害訓練を計画的に実施する。 ・地域の方と協力する上で、地域の方のニーズ把握、施設の避難場所としての提供などを発信して今後の協力が深まるように働きかける。

