

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	みとうメディカル株式会社
代表者	倉岡 多
事業所名	みとう多機能ホームおりおの
管理者	平山 翔人
実施日	令和 3 年 11 月 18 日
報告日	令和 4 年 3 月 12 日

法人・事業所の特徴

会社の理念である社員が夢と希望を持てるようにスキルアップの為、自社の研修センターで毎週木曜日の朝に早朝勉強会や資格取得の為の勉強会も定期的実施している。
事業所は南海高野線我孫子駅前駅より徒歩5分の交通至便で静かな住宅街の一角にH23年1月から開設している。職員は地域に根差したサービスを目指して地域のイベントに参加したり事業所としても毎月映画上映会を開いて地域との交流を深めている。

出席者	大阪市職員	地域包括支援センター職員	町内会役員	民生委員	利用者家族	その他	事業所職員	合計
	0 人	1 人	3 人	1 人	1 人	1 人	人	7 人

今回の改善目標	取組み内容(予定)
新人スタッフへの緊急時の対応方法、連絡網の把握等手順をしっかりと伝達を行い情報共有を行うようにする。	取り組んだ内容：新人スタッフには事業所のOJTにて入職時にお伝えし、2ヶ月に1回の消防訓練（災害・水防）にて事前に手順の把握と常勤スタッフや非常勤スタッフにも同じ内容で事前に計画書等申し送りを行い回覧する。 次回目標：新型コロナウイルスが流行り消防署からの立ち合いが行えなかった為、今年に参加が不可能な場合でも2ヶ月に1回のペースにて自主訓練を行うようにする。
利用者様宅へ訪問した際の訪問手順を再度全スタッフに周知を行うようにする。	取り組んだ内容：新人スタッフを含め再度わからないスタッフには個人のケースファイルに記載している手順書を管理者、リーダー含め再度説明と同行対応を行う。 次回目標：日々の業務の中で起こりえるヒヤリハットに関して、リスクマネジメントを行える体制をとり、それを元にスタッフミーティングなどで話し合いを行う。
新型コロナウイルスの影響もあった為施設として利用者様、スタッフの感染症対策のについて研修を行い全スタッフに周知させていただく	取り組んだ内容：大阪市からの通知や情報を回覧し青ファイル研修（感染症）を行い参加出来なかったスタッフにも情報提供を行う。 次回目標：新型コロナウイルスの影響もあった為施設として利用者様、スタッフの感染症対策のについて研修を行い全スタッフに周知させていただく
利用者様の食事に関して、その方にあった量や提供方法、食事介助についてスタッフ間でミーティングを通し情報共有を行う。	対象になる利用者様のご家族様にも聞き取りを行い、朝礼、夕礼及び、調理担当者とミーティングを行い、改善に務める。 次回目標：利用者様の食事に関して、その方にあった量や提供方法、食事介助についてスタッフ間でミーティングを通し情報共有を行う。

【地域かかわりシート評価結果】

設問		評価	意見等
評価の実施	1 事業所は自己評価を実施しているか。 (事業所自己評価シートが作成されているか。)	<input type="radio"/>	特になし
	2 前回の改善目標について取組み内容等が記載されているか。	<input type="radio"/>	内容はきちんと記載されており、質問をさせていただくときちんと回答していただける。
	3 今回の自己評価に対する改善目標が1つ以上立てられているか。 (改善目標の内容について事業所から説明があったか。また、改善目標がない場合は自己評価内容と比べてそれが妥当であるか。)	<input type="radio"/>	特になし
事業所の様子	4 事業所内や周囲の環境は清潔な状態が保たれているか。	<input type="radio"/>	特になし
	5 事業所内は居心地のよい空間になるよう工夫されているか。 (明るさ、装飾、生活音等に配慮がされているか。)	<input type="radio"/>	湿度が高いように感じたが、お年寄りにはちょうど良い。
	6 事業所は訪問しやすい雰囲気になっているか。 (立地や外観的工夫、内部での対応等が適切であるか。)	<input type="radio"/>	玄関先に手作りの花壇の設置とウェルカムボードと掲示板が目立っていてよい。
連携・共同	7 事業所が定期的に運営推進会議を開催していることを知っているか。	<input type="radio"/>	町会からはいつも参加させていただいていますが、今回はコロナウイルスの為書面での配布をきちんとしてくださいました。
	8 運営推進会議の開催に際して事業所からの案内等があるか。	<input type="radio"/>	特になし
	9 運営推進会議等において事業所の説明はわかりやすいか。 (説明内容や資料等はわかりやすいものになっているか。)	<input type="radio"/>	町会からはコロナウイルスで開催出来ていなかった時以外は参加させていただき、施設内での避難経路等、誘導に関してもきちんと対応されていました。
	10 事業所の防災訓練に参加したことがあるか。 または、実施内容について聞いたことがあるか。	<input type="radio"/>	今回はコロナウイルスの影響で開催自体がなく、参加が出来ていない事の報告は受けています。
	11 地域の各団体(自治会、町内会、婦人会、消防団等)の活動やイベントに対する事業所(利用者や従業員)の参加状況について知っているか。 または、聞いたことがあるか。	<input type="radio"/>	特になし
12 事業所に対する意見や要望等を伝えやすい関係が構築されているか。	<input type="radio"/>	特になし	

【その他意見等】

事業所自己評価シート

作成日	令和 3 年 7 月 28 日
事業所名	みとう多機能ホームおりおの

評価者の区分

■ 当該事業所ので実務経験年数

①	5年以上	7	人
②	3年以上、5年未満	3	人
③	2年以上、3年未満	0	人
④	1年以上、2年未満	1	人
⑤	1年未満	4	人
合計人数		15	人

【評価項目の達成度について】

- : できている
- × : できていない

【スタッフの平均評価について】

- : ○の評価人数が評価者合計人数の半数以上
- × : ○の評価人数が評価者合計人数の半数未満

設問		管理者評価	スタッフ評価		備考 (できていない理由等)		
			回答状況			平均評価	
			○	×			
前回の改善目標	1	○	①	6	1	○	
	2		②	3	0		
			③	0	0		
			④	1	0		
			⑤	-	-		
		①	7	0			
	3	②	3	0	○		
		③	0	0			
		④	1	0			
		⑤	-	-			
		①	7	0			
			○	②	3	0	○
			○	③	0	0	
			○	④	1	0	
			○	⑤	-	-	
		○	①	7	0		

※前回の改善目標が複数ある場合は1つ以上達成できたか。

設問		管理者評価	スタッフ評価			備考（できていない理由等）
			回答状況		平均評価	
			○	×		
生活の支援	4	【スタッフ】利用者の情報や日々の様子について、ミーティング等を通じて共有できているか。	—	① 7 0 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ 3 1	○	
	5	【スタッフ】利用者や家族等からの要望を把握できているか。	—	① 6 1 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ 2 2	○	
	6	【スタッフ】訪問や通いでの声かけや気遣いができているか。	—	① 6 1 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ 4 0	○	
	7	【スタッフ】利用者や家族等との円滑な関係作りができているか。	—	① 7 0 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ 3 1	○	
	8	【スタッフ】ケアプランで位置づけられた利用者の生活の中での目標等を意識できているか。	—	① 6 1 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ 1 3	○	・新人職員（特に外国人職員）は意識ができていなかった。
	9	【スタッフ】利用者の自宅での生活の様子（趣味や生活スタイル、家族構成等）を把握できているか。	—	① 6 1 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 0 1 ⑤ 1 3	○	・新人職員（特に外国人職員）は把握できていなかった。
	10	【スタッフ】利用者の状況に合わせた食事や入浴、排泄等の介護ができているか。	—	① 7 0 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ 4 0	○	
	11	【スタッフ】利用者の薬の内容（目的、用法、用量及び副作用等）について情報を共有できているか。	—	① 6 1 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ 1 3	○	・新人職員は薬の扱いを行っていないため、情報の共有はできていない。

設問		管理者評価	スタッフ評価			備考（できていない理由等）
			回答状況		平均評価	
				○		
利用者等への配慮	12	【スタッフ】利用者や家族等と挨拶ができていますか。	—	① 7 0 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ 3 1	○	
	13	【スタッフ】利用者や家族等と会話ができていますか。	—	① 7 0 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ 3 1	○	
	14	【スタッフ】状況に合わせた接遇(態度や言葉遣い)ができていますか。 (雰囲気や会話のペース等を配慮しているか。)	—	① 6 1 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ 4 0	○	
	15	【スタッフ】利用者や家族等に不快感を与えるような雑談を行っていませんか。 (時間、場所、声量等の配慮ができていますか。)	—	① 6 1 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 0 1 ⑤ 4 0	○	
	16	【スタッフ】利用者や家族等と接する際には笑顔を意識し、安心して過ごせるよう配慮ができていますか。	—	① 6 1 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ 4 0	○	
	17	【スタッフ】利用者の羞恥心やプライバシーに配慮した声かけができていますか。 (人前かつ大きな声で身なりの汚れ、着衣の乱れ、尿意及び便意等の声かけを行っていませんか。)	—	① 6 1 ② 2 1 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ 4 0	○	

設問		管理者評価	スタッフ評価			備考（できていない理由等）		
			回答状況		平均評価			
			○	×				
災害時の対策	18	【管 理 者】 事業所の災害マニュアル等を整備しているか。	○	① ② ③ ④ ⑤	—			
	19	【管 理 者】 職員に事業所の災害マニュアル等を周知しているか。 【スタッフ】 事業所の災害マニュアル等を把握しているか。	○	①	5	2	○	・マニュアルのある位置は把握しているものの、詳細な内容まで把握出来ていない職員が多かった。
				②	2	1		
				③	0	0		
				④	1	0		
				⑤	1	3		
	20	【管 理 者】 災害に関する訓練や研修等を行っているか。 【スタッフ】 災害に関する訓練や研修等に参加しているか。	×	①	6	1	○	・決まった日程で行っているが、シフトの都合上全職員の参加は得られていない。
②				2	1			
③				0	0			
④				1	0			
⑤				-	-			
21	【管 理 者】 職員に災害時における近隣の避難場所等を周知しているか。 【スタッフ】 災害時における近隣の避難場所等を把握しているか。	○	①	7	0	○		
			②	3	0			
			③	0	0			
			④	1	0			
			⑤	-	-			
22	【管 理 者】 職員に災害時に使用する器具や機械等(消火器や火災通報装置の操作盤等)の取扱い方法を周知しているか。 【スタッフ】 災害時に使用する器具や機械等(消火器や火災通報装置の操作盤等)の取扱い方法を把握しているか。	×	①	5	2	○	・訓練時には説明しているが、全職員に伝えきれていない。 ・すべての器具の操作方法を完全には把握しきれていない。	
			②	2	1			
			③	0	0			
			④	0	1			
			⑤	-	-			
23	【管 理 者】 職員に災害の通報時に説明すべき事項を周知しているか。 【スタッフ】 災害の通報時に説明すべき事項を把握しているか。	○	①	7	0	○		
			②	2	1			
			③	0	0			
			④	1	0			
			⑤	-	-			

設問	管理者評価	スタッフ評価		備考（できていない理由等）	
		回答状況			平均評価
		○	×		
緊急時の対策	24	○	① - - ② - - ③ - - ④ - - ⑤ - -	—	
	25	×	① 7 0 ② 2 1 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ 0 4	○	・全職員が見ることができていない。 ・新人職員（特に外国人職員）は把握が出来ていない。
	26	○	① 4 3 ② 2 1 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ - -	○	
	27	○	① 7 0 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 0 1 ⑤ - -	○	
	28	×	① 7 0 ② 2 1 ③ 0 0 ④ 0 1 ⑤ - -	○	・緊急対応は現在のところ、管理者・常勤職員のみで行っている。
	29	—	① 4 3 ② 2 1 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ - -	○	

設問		管理者評価	スタッフ評価			備考（できていない理由等）		
			回答状況		平均評価			
			○	×				
衛生管理	30	【管 理 者】 事業所の衛生マニュアル等を整備しているか。	○	① ② ③ ④ ⑤	—			
	31	【管 理 者】 職員に事業所の衛生マニュアル等を周知しているか。 【スタッフ】 事業所の衛生マニュアル等を把握しているか。	○	①	7	0	○	・ 新人職員（特に外国人職員）は把握できていない。
				②	3	0		
				③	0	0		
④				1	0			
⑤				1	3			
32	【管 理 者】 職員に外出後、食事準備前後、入居者や自身のトイレ利用後等に手洗いやうがいを徹底するよう周知しているか。 【スタッフ】 外出後、食事準備前後、入居者や自身のトイレ利用後等に手洗いやうがいを徹底しているか。	○	①	7	0	○		
			②	2	1			
			③	0	0			
			④	1	0			
			⑤	4	0			
33	【管 理 者】 職員に発熱時等に無理な出勤をしないよう周知しているか。 【スタッフ】 発熱時等に無理な出勤をしていないか。	○	①	7	0	○		
			②	3	0			
			③	0	0			
			④	1	0			
			⑤	3	1			

設問		管理者評価	スタッフ評価			備考（できていない理由等）
			回答状況		平均評価	
			○	×		
個人情報 の管理	34	【管 理 者】個人情報の取扱い方法等について整備しているか。 (法人や事業所としての規約、守秘義務の誓約、個人情報利用の同意、 その他取扱いに係るルール等が定められているか。)	○	① - - ② - - ③ - - ④ - - ⑤ - -	—	
	35	【管 理 者】個人情報の取扱いについて職員に守秘義務等の誓約を課しているか。 【スタッフ】個人情報の取扱いについて守秘義務等の誓約をしているか。	○	① 7 0 ② 2 1 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ 4 0	○	
	36	【管 理 者】個人情報の取扱い方法等について職員に周知しているか。	○	① - - ② - - ③ - - ④ - - ⑤ - -	—	
	37	【スタッフ】自宅等で利用者の個人情報を口外していないか。	—	① 7 0 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ 3 1	○	
	38	【スタッフ】個人情報が記載された書類を机上等に放置していないか。	—	① 6 1 ② 2 1 ③ 0 0 ④ 0 1 ⑤ 3 1	○	・複数の業務が一度に入った際などに机上に放置しがちである。
	39	【スタッフ】PCの画面に個人情報を表示させたまま放置していないか。	—	① 7 0 ② 2 1 ③ 0 0 ④ 0 1 ⑤ 3 1	○	・複数の業務が一度に入った際などに個人情報を表示したまま放置しがちである。
	40	【スタッフ】個人情報を事業所外に持ち出していないか。 (持ち出す場合は、事業所の規約等に従い適切に行っているか。)	—	① 7 0 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ 3 1	○	
	41	【管 理 者】個人情報の取扱いについて家族からの同意を適切に得ているか。	○	① - - ② - - ③ - - ④ - - ⑤ - -	—	

設問		管理者評価	スタッフ評価			備考（できていない理由等）
			回答状況		平均評価	
			○	×		
安全管理	42	【管 理 者】薬の管理や服薬介助の方法等について整備しているか。	○	① ② ③ ④ ⑤	—	
	43	【管 理 者】職員に薬の管理や服薬介助の方法等について周知しているか。	○	① ② ③ ④ ⑤	—	
	44	【スタッフ】薬の管理は適切に行えているか。 (利用者毎、朝昼晩毎等に間違えないよう管理されているか。)	—	① 7 0 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ 0 4	○	・新人職員（特に外国人職員）は薬を扱うことを行っていない。
	45	【スタッフ】服薬介助の際、薬の種類等に誤りがないことの確認を適切に行えているか。 (声出し確認、複数人での確認等の確認行為を行っているか。)	—	① 7 0 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 0 1 ⑤ 2 2	○	・フロアに複数職員がいないことが時折あり、その際は複数確認が出来ていない。
	46	【管 理 者】転倒や誤食等の対策(見守り方法等)を整備しているか。	○	① ② ③ ④ ⑤	—	
	47	【管 理 者】職員に転倒や誤食等の対策(見守り方法等)を周知しているか。 【スタッフ】転倒や誤食等の可能性がある利用者を把握して適切な見守りが行えているか。	○	① 7 0 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ 3 1	○	
	48	【管 理 者】外出や帰宅願望が強い利用者の対策(見守り方法等)を整備しているか。	○	① ② ③ ④ ⑤	—	
	49	【管 理 者】職員に外出や帰宅願望が強い利用者の対策(見守り方法等)を周知しているか。 【スタッフ】外出や帰宅願望が強い利用者を把握して適切な見守りが行えているか。	○	① 6 1 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ 4 0	○	
	50	【管 理 者】職員に事故事例と再発防止策について周知しているか。 【スタッフ】事故事例と再発防止策について情報共有ができていないか。	○	① 7 0 ② 3 0 ③ 0 0 ④ 1 0 ⑤ 2 2	○	・新人職員（特に外国人職員）と行うのが困難である。※日本語での意思疎通が困難なため。

設問		管理者評価	スタッフ評価			備考（できていない理由等）	
			回答状況		平均評価		
			○	×			
51	【管 理 者】 職員が休暇を取得できるよう勤務体制等に配慮しているか。 【スタッフ】 休暇を取得できているか。	○	①	6	1	○	
			②	3	0		
			③	0	0		
			④	0	1		
			⑤	4	0		
52	【管 理 者】 勤務体制や休憩室等を整備し職員が十分な休憩を取得できるよう配慮しているか。 【スタッフ】 十分な休憩を取得できているか。	○	①	6	1	○	
			②	3	0		
			③	0	0		
			④	0	1		
			⑤	3	1		
53	【管 理 者】 職員が意見や要望を伝えやすいよう職場環境等に配慮しているか。 【スタッフ】 事業所の管理者等に意見や要望を伝えることができるか。	○	①	7	0	○	
			②	3	0		
			③	0	0		
			④	1	0		
			⑤	4	0		
54	【管 理 者】 職員が研修(職場内、職場外)に参加できるよう勤務体制等に配慮しているか。 【スタッフ】 研修(職場内、職場外)に参加できているか。	○	①	3	4	×	・コロナ禍であるため、社外研修の参加が出来ていない(社内研修は自己学習という形で行っている)。
			②	2	1		
			③	0	0		
			④	0	1		
			⑤	1	3		
55	【管 理 者】 職員がキャリアアップに向けた資格取得等ができるよう配慮しているか。 【スタッフ】 キャリアアップに向けた資格取得等ができているか。	○	①	4	3	○	・年齢の高い職員は資格取得を断念していることが多い。
			②	2	1		
			③	0	0		
			④	1	0		
			⑤	-	-		

職員の確保・質の向上

設問		管理者評価	スタッフ評価			備考（できていない理由等）
			回答状況		平均評価	
			○	×		
多様性のある支援	56	【管理者】 通い、訪問、宿泊の回数等は利用者や家族等のニーズに応じて適切なものになっているか。 (通い、訪問、宿泊の回数等は利用者の状態に合ったものか。)	○	① ② ③ ④ ⑤	—	
	57	【管理者】 利用者に提供するサービスが画一的になっていないか。 (利用者の状態や要望に合わせたサービスを提供できているか。)	○	① ② ③ ④ ⑤	—	
	58	【管理者】 事業所内での支援に限らず、外出や町内会行事等の地域を活用した支援を行っているか。	×	① ② ③ ④ ⑤	—	・以前は積極的に参加していたが、コロナ禍になりできていない。
事業所の様子	59	【管理者】 事業所内や周囲の環境は清潔な状態が保たれているか。	○	① ② ③ ④ ⑤	—	
	60	【管理者】 事業所内は居心地のよい空間になるよう工夫されているか。 (明るさ、装飾、生活音等に配慮がされているか。)	○	① ② ③ ④ ⑤	—	
	61	【管理者】 事業所は訪問しやすい雰囲気になっているか。 (立地や外観的工夫、内部での対応等を評価する。)	○	① ② ③ ④ ⑤	—	
	62	【管理者】 非常時に使う物品や非常口付近に利用を阻害するような物を置いていないか。 (非常時に行動の妨げにならないよう配慮されているか。)	×	① ② ③ ④ ⑤	—	・廊下に一時的に物が置いていることがある。

設問		管理者評価	スタッフ評価			備考（できていない理由等）
			回答状況		平均評価	
			○	×		
連携・協働	64	【管理者】運営推進会議を年6回以上開催して地域の意見を聞く機会を確保しているか。	○	① - ② - ③ - ④ - ⑤ -	—	
	65	【管理者】運営推進会議では地域住民(町内会役員や民生委員等)の参加を得ているか。	○	① - ② - ③ - ④ - ⑤ -	—	
	66	【管理者】運営推進会議では事業所の取り組みに関する説明、事例検討、地域との連携等についてわかりやすく行っているか。	○	① - ② - ③ - ④ - ⑤ -	—	
	67	【管理者】地域の各団体(自治会、町内会、婦人会、消防団等)の活動やイベントを把握しているか。	○	① - ② - ③ - ④ - ⑤ -	—	
	68	【管理者】地域の各団体(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るか。	×	① - ② - ③ - ④ - ⑤ -	—	・コロナ禍であるため、今回は全く参加が出来なかった。
	69	【管理者】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)と必要に応じて協力しているか。	○	① - ② - ③ - ④ - ⑤ -	—	
	63	【管理者】利用者や家族、地域住民等から意見や要望等を受け付け改善する体制を整備しているか。	○	① - ② - ③ - ④ - ⑤ -	—	
人格の尊重	70	【管理者】身体拘束が行われていないか。	○	① - ② - ③ - ④ - ⑤ -	—	
	71	【管理者】虐待やそれに準ずる行為が行われていないか。	○	① - ② - ③ - ④ - ⑤ -	—	