

小規模多機能型 居宅介護事業所

令和元年度 外部評価結果

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 元年 11月8日 (金)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 常勤職員 14名 非常勤 8名

◆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 (総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	4人	14人	1人	人	19人

前回の改善計画
新人職員が意見を言えるように利用者の情報を普段から教えていき、新人職員はそれを理解し支援につなげる努力をしていく。経験のある職員は、特変があったときに新人職員まで情報共有しそれぞれがスキルアップする。
前回の改善計画に対する取組み結果
引継ぎやカンファレンス、業務日誌や口頭で伝えているので、新人職員も情報共有できている。

◆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 (総人数)
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?	4	14		1	19
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?	6	13	1	1	20
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?	10	10	1		21
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?	6	12	3		21

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること
○カンファレンスや引継ぎなどで情報を得て、アセスメントシートにて共有をして支援につなげている。 ○家族との連絡帳で情報収集をしている。 ○「通い」を拒否された場合は、「訪問」へ切り換えて慣れていただくことを優先に考えている。 ○不安な気持ちをお持ちの利用者様には利用開始前に体験をしていただいている。	

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
○勤務形態により家族や主介護者に会う事が不可能な場合もあり、利用者やその家族の不安を知り深く理解することができていない職員もいた。 ○異動等によりまだ理解できていない職員もいる。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
○勤務形態によってはその利用者の方がおられず関わる事が出来ないこともあるので、ケアマネジャーやその方へかかわった職員からの情報を記録し口頭でも引き継ぎその利用者の方への想いを知る。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 元年 11月 8日 (金)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 常勤職員 14名 非常勤 8名

◆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 (総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	8人	10人	1人	人	19人

前回の改善計画	職員全員が意見が言えるようにカンファレンスが充実し対応に活かせるようにする。
前回の改善計画に対する取組み結果	職員一人一人が意見を言いやすいように否定せず、聞くように話し合いができた。次の対応に活かしている

◆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 (総人数)
①	「本人の目標 (ゴール)」がわかっていますか?	5	13	3	1	22
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	5	15	1	1	22
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?	4	12	5	1	22
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?	7	11	3	1	22

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること
○サービス計画書や情報提供書、アセスメントシートにより本人の意向や目標を把握し取り組んでいる ○達成感が感じてもらえるように努力している	

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
○勤務形態によりカンファレンスに参加出来ないときがある ○移動して間がないので生活の背景が見えていない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
○短時間勤務の職員や夜勤者は、カンファレンスに参加できにくいため、前もって意見を聴取し他職員が代弁したり関わらない時間の事も把握できるように記録し、対応に活かせるようにする。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 元年 11月8日 (金)

3. 日常生活の支援

メンバー 常勤職員 14名 非常勤 8名

◆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 (総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	6人	12人	1人	人	19人

前回の改善計画	職員の経験年数により知りえた情報がまちまちである。再度、カンファレンスで話し合う事で職員全員が把握できるようにする。
前回の改善計画に対する取組み結果	○職員全員が把握できるように細かい事から説明して話し合いを行うようにしている

◆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 (総人数)
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?	3	11	7	1	22
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?	11	9	1	1	22
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?	4	13	3	2	22
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?	10	12			22
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ができていますか?	8	12	2		22

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること
○体調の変化に気付いた時点で看護師へ報告し指示をうけ、内容を業務日誌や口頭で職員同士、周知する。 ○決まったことは、即、実践して支援をしている。 ○声にならない声はチームで話し合っ本人の気持ちに寄り添うようにしている。	

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
○情報はわかるが、本人から以前の話を聞いたりする関わりをしていない職員もいた。 ○以前の暮らしを詳しく知らない職員もいた。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
○コミュニケーションは、とれているが情報を得る事ができるようなコミュニケーションの取り方ができていないため上手く聴取できるような聞き取り方を職員全員が学習をする。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 元年 11月8日(金)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 常勤職員 14名 非常勤 8名

◆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(総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	5人	10人	4人	人	19人

前回の改善計画
民生委員の制度や地域資源や社会資源についても詳しく学習をする。

前回の改善計画に対する取組み結果
○研修を行うも短時間勤務、夜勤者等がなかなか参加が困難だった。

◆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(総人数)
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?	4	15	2	1	22
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?	7	13	2		22
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?	6	11	3	2	22
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?	4	11	4	3	22

できている点 200字程度で、できていることと、その理由を記入すること
○家族や地域の方から、本人の生活スタイル、地域での人間関係を教えていただき、実際にケアマネジャーが関わりを持っている地域の方へ合わせていただき関係が、切れない様に通いの曜日を調節している。本人の24時間の生活は、職員が共有している。

できていない点 200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
○ケアマネジャーからの情報のみで実際には、自分で見に行くような確認は出来ていない。
○情報で状態は把握していても実際にその場に行くことがないために、よく理解ができなかった。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)
○担当者会議や初期の段階でケアマネジャーに同行してその人を知りたい。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 元年 11月8日(金)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 常勤職員 14名 非常勤 8名

◆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(総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	4人	10人	5人	人	19人

前回の改善計画
 更に地域を知るために地域のボランティアさんの情報や民生委員との関わりを増やしていく。職員の能力に合わせた指導を行い学習できるようにする。

前回の改善計画に対する取組み結果
 ○ボランティアさんの情報収集が難かった。
 ○業務の流れは作成していたが能力に合わせた全員が把握できるものでは無かった。それをかみ砕いて更に分かり易い物を作成した。
 ○民生委員との関わりをもち情報を得ることができた

◆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(総人数)
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?	11	8	3		22
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?	14	8			22
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ますか?	9	13			22
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?	11	11			22

できている点 200字程度で、できていることと、その理由を記入すること
 ○配食サービスを利用し安否確認をしていただいたり、行きつけの美容室に行かれたり事業所に体操や紙芝居、歌や踊りをしてくださる方に来ていただき、利用者が参加をしている。
 ○本人の希望や家族の介護負担の軽減等のためにサービスの調整を行っている。

できていない点 200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
 ○地域資源を利用できる利用者もいれば利用できない利用者もいる。
 ○有料老人ホームに在住されている方に、どのような地域資源が使えるかが分かりにくい。
 ○地域の方とのかかわりが減っている。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)
 ○今年度、以前や現在に付き合いのある方には事業所へ来所していただいたり事業所から出向いたりできるような、イベントを計画してみる

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和元年 11月8日(金)

6. 連携・協働

メンバー 常勤職員 14名 非常勤 8名

◆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(総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	10人	8人	人	1人	19人

前回の改善計画	消防訓練等は、年度初めに計画を立てて近隣者も誘ってみる。近隣者に来所していただけるようなイベントの計画を立てる。
前回の改善計画に対する取組み結果	○消防訓練は出来ている。近隣者には声をかけ来ていただいた。しかし年々、近隣者が高齢のため来所される人数が減少している。

◆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(総人数)
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?	14	6	1	1	22
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?	12	5	2	3	22
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?	12	4	3	3	22
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?	9	7	5	1	22

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること
○担当者会議等で医療機関や家族、福祉用具業者と会議を開催し意見を言い合っている。 ○自治体や、地域包括支援センターとの会議は、社長や管理者が行っている。 ○地域の祭りやカフェに行ったり、消防訓練を行った。	

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
○消防団の方を運営推進会議の参加者から紹介をしていただいたが現在は、まだ連絡をしていない。次回の消防訓練時に連絡をしたいと考えている。 ○会議はケアマネジャーや看護師が参加しており実際に参加は出来ていなかった。 ○地域住民や子供の訪問も少なかった。 ○参加する機会が作れなかった。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
○地域の方を対象とした大きいイベントを計画したい。 ○担当者会議に介護職が参加できるような機会を作る。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 元年 11月8日(金)

7. 運営

メンバー 常勤職員 14名 非常勤 8名

◆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(総人数)
①	前回の課題について取り組めましたか?	8人	11人	人	人	19人

前回の改善計画	業務や利用者のことを知りもっとよく理解するようにし意見が言い合えるようになる。
前回の改善計画に対する取組み結果	誰もが言いやすい環境を作り発言があれば否定はせず耳を傾ける事ができた。

◆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(総人数)
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ているですか?	9	11	2		22
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?	9	13			22
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?	10	11	1		22
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	11	7	1	22

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること
<input type="checkbox"/> 苦情はすぐに周知をして解決策を考えて対応をしている。 <input type="checkbox"/> 運営推進会議で出た意見は、参考して改善につなげている。	

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
<input type="checkbox"/> 地域との関わりが少ない。協働した取組みが行えない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<input type="checkbox"/> 認知症カフェ等の行う企画はあるが日々の業務が忙しく、実践に結びつけるのは難しかったので次回は、他の施設がどのように地域と関わりを持っているのかや、企画についてもどのようにしているのか学習したい。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 元年 11月8日(金)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 常勤職員 14名 非常勤 8名

◆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(総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	8人	8人	2人	1人	19人

前回の改善計画	随時、研修を計画し研修会を継続して行う。 外部研修の情報や研修の講師の情報を収集する。
前回の改善計画に対する取組み結果	○研修はしたが、短時間勤務や夜勤者等が研修の参加が困難だった。

◆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(総人数)
①	研修(職場内・職場外)を実施・参加していますか	13	5	2	2	22
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	6	8	4	4	22
③	地域連絡会に参加していますか	9	4		9	22
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	12	9		1	22

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること
○研修は行っていた。 ○事故が起きた時のヒヤリハットや事故報告書を速やかに提出をし、検討を行い改善をしている。	

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
○地域の連絡会には、管理者が参加しているが他の職員用の会議や連絡会がいつあるのか分からず参加ができていなかった。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
○職員の参加できる連絡会の情報を収集し参加ができるようにする。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 元年 11月8日(金)

9. 人権・プライバシー

メンバー 常勤職員 14名 非常勤 8名

◆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(総人数)
①	前回の課題について取り組めましたか?	7人	10人	1人	人	18人

前回の改善計画	成年後見人制度について再度、研修を行い理解する。 他の研修も継続して行う。 職員は利用者の介護をさせていただいているという意識で寄り添えるよう職員同士で注意ができるようになる。
前回の改善計画に対する取組み結果	○研修は行ったが本当に職員全員が理解ができたかは分からない。

◆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(総人数)
①	身体拘束をしていない	17	5			22
②	虐待は行われていない	18	4			22
③	プライバシーが守られている	16	6			22
④	必要な方に成年後見制度を活用している	18	3		1	22
⑤	適正な個人情報の管理ができている	19	3			22

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること
○身体拘束や虐待の研修を年に何回かは行っている。また、権利擁護養成研修にも毎年1名が参加し伝達研修を行っている。日ころから注意をしあい虐待や身体拘束につながらないようにしている。	

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
○入職したばかりで成年後見人という言葉や意味が分からなかった。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
○入職した職員に合わせて在職している職員も一緒に研修に参加する。	

外部評価 地域かかわりシート①

○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。わかりにくい場合は、運営推進会議当日に事業者から説明がありますので、空欄のまま持参し、当日記入いただいても結構です。

○B～Fの項目については、当日までに下記チェック項目の適当と思われる箇所に☑を記入し、運営推進会議当日に持参してください。

○当日は、運営推進会議メンバーの記入したチェック箇所を集計しながら、ご意見をいただく予定です。

○下記チェックに基づき、当日お聞きしたい内容は、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。

○地域かかわりシートへの皆様のご意見は、事業所の質の向上につながり、皆様の地域にとって必要な拠点となるために大変重要です。事業所を育て、認知症になっても、介護が必要となっても、安心して暮らし続けることができる町をともにつくるために、ご理解、ご協力をお願いします。

A. 事業所自己評価の確認（該当部分に✓を入れてください）

No.	項目	はい	いいえ	わからない
1	少なくとも常勤スタッフ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？ ※常勤とは週32時間以上勤務の職員（正規・嘱託・臨時職の別ではない）	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実施し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	5		
3	前回の改善計画に対して、具体的な取組みが行われていましたか？	5		
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？	5		

B. 事業所のしつらえ・環境（該当部分に✓を入れてください）

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り組んでいましたか？ 【前回の改善計画】 ・接遇の研修を行う ・しつらえの捉え方の認識を共有する ・一人ひとりに合わせた過ごしやすさを知り環境整備をする	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？	4		1
2	事業所は、居心地がいい空間になっていますか？	5		
3	事業所内・外に、不快な音や臭い等はないですか？	4		1
4	日中、事業所の門や玄関にカギはかかっていますか？	5		

C. 事業所と地域のかかわり（該当部分に✓を入れてください）

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】 ・将来的には、当事業所で認知症カフェ（3か月に1回程度）やフリーマーケット、職員間で演劇を行えるようにしたい。またその計画を立て、地域の方にも参加していただけるように準備したい。	2		3
1	職員はあいさつできていますか？	5		
2	事業所は、地域の方に知られていますか？	5		
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？	3		2

D. 地域に向いて本人の暮らしを支える取組み（該当部分に✓を入れてください）

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】 ・利用者のアセスメントを職員それぞれ担当を決めて行えたので今後は、一人ひとりの暮らしを24時間、時系列で知って地域で支えて頂ける事を探す。	3		2
1	利用者を事業所の中だけに閉じ込めていませんか？	1	3	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？	2		3
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？	5		
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？	4		1

E. 運営推進会議を活かした取組み（該当部分に✓を入れてください）

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】 ・運営推進会議の次回の内容について職員にも聞き、前もって案内に詳しく記入する ・心配な事柄や相談された件、現在、事業所内での困難事例の検討をしていき支援の参考にする。	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？	5		
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？	4	1	
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？	3	1	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

F. 事業所の防災・災害対策（該当部分に✓を入れてください）

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】 ・防災計画書をいつでも見ることができるよう張り出す。 ・消防署の方に研修の依頼をし、研修を行う。防災に意識をして色んなパターンの訓練を行う。（水害・土砂災害・侵入者・侵入動物）	4		1
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？	2	1	2
2	事業所は、地域の防災訓練に参加・参画していますか？	1		4
3	事業所の防災訓練に参加したことがありますか？	4	1	
4	災害時、事業所は頼りになりそうですか？	2		3

以上で終了です。ありがとうございました。

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	0	0
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	5	0	0
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？	5	0	0
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？	5	0	0

【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

- ・運営推進会議にて現状の報告を受けていることや職員それぞれが経験年数は関係なく取り組めていた。

【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組み結果に対する意見

- ・同じような課題が出ているのではないかと意見があった。

【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

- ・具体的な計画になっていると思う。

【「自己評価」をテーマにした自由意見】

- ・ほぼ、同じ内容ですが意味の理解できないこともあり、困ることもあった

【改善計画】※後日記入

- ・もう少し地域との関わりを増やせたらよいと考えている。

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？	4	0	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？	4	0	1
2	事業所は、居心地がいい空間になっていますか？	5	0	0
3	事業所内・外に、不快な音や臭い等はないですか？	4	0	1
4	日中、事業所の門や玄関にカギはかかっていますか？	5	0	0

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・事業所が入りやすい工夫としているはどのような工夫をされているのか知りたい。
(笑顔で挨拶をするようにしているつもり・・・)
- ・できるだけ大きな声を出さないように意識はしていると言われていたが、大きな声で職員が他者を呼んでいるところもある。

【前回の改善計画】

- ・接遇の研修を行う
- ・しつらえの捉え方の認識を共有する
- ・一人ひとりに合わせた過ごしやすさを知り環境整備をする

【「事業所のしつらえ・環境」をテーマにした自由意見】

- ・しつらえの意味が、毎回わからなくなる。
- ・屋内の見学をしたことがないため今後は、しっかり見たい

【今回の改善計画】※後日記入

- ・行事ごとに運営推進会議の委員様へ見学もかねて来所していただく予定を立てる。
- ・職員の接遇も含め利用者様対応の研修を再度、行いたい

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？	2	0	3
1	職員はあいさつできていますか？	5	0	0
2	事業所は、地域の方に知られていますか？	5	0	0
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？	5	0	0
4	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？	3	0	2

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・職員は挨拶をきちんとできていると思う
- ・事業所が地域に知られているかどうかは、誰が判断するの？どこまでの地域を言うのかが具体的に分かれば記入しやすいのではないかと。事業所が主体となり 地域の方を招いてイベントをされていますか？。
- ・相談はしやすい施設だと思う。

【前回の改善計画】

- ・将来的には、当事業所で認知症カフェ（3か月に1回程度）やフリーマーケット、職員間で演劇を行えるようにしたい。またその計画を立て、地域の方にも参加していただけるように準備したい。

【「事業所と地域のかかわり」をテーマにした自由意見】

- ・地域との関わりとしては、地域から野菜をいただいたり行事に参加をしていただいている

【改善計画】※後日記入

- ・地域の方と共同でできる事を探し計画を立てる
地域のイベントや地域の行事には今後も継続して参加する

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？	4	0	1
1	利用者を事業所の中だけに閉じ込めていませんか？	1	3	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？	2	0	3
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？	5	0	0
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？	4	0	1

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・地域へは、職員と利用者が一緒に出掛けているところは見かけることがある。
- ・地域の方を交えた会議を行ってみてはどうか。
- ・利用者・家族を交えた意見交換会はあるのか（住宅型有料老人ホームで行っている）

【前回の改善計画】

- ・利用者のアセスメントを職員それぞれ担当を決めて行えたので今後は、一人ひとりの暮らしを24時間、時系列で知って地域で支えて頂ける事を探す。

【「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】

- ・利用者が住んでいる地域での地域の方を交えた会議は、なかなかできないのでは。（職員の人数も少ない中でできるかどうか・・・）

【改善計画】※後日記入

- ・一人一人の社会資源や地域資源を使い、利用者が更に地域へ出向くことができるようにする

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？	4	0	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？	5	0	0
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？	4	1	0
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？	3	1	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	0	1

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・会議で出た意見を改善につなげている。
- ・意見が出た物に関しては次回の運営推進会議にて具体的な改善につながると良い
- ・地域の心配な方の事例は、今後も検討対象としてはどうか。

【前回の改善計画】

- ・運営推進会議の次回の内容について職員にも聞き、前もって案内に詳しく記入する
- ・心配な事柄や相談された件、現在、事業所内での困難事例の検討をしていき支援の参考にする。

【「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】

- ・地域でどこまで、できるのか・・・

【改善計画】※後日記入

- ・地域での心配な方や情報を共有し検討し支援につなげていきたい

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？	4	0	1
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？	1	1	3
2	事業所は、地域の防災訓練に参加・参画していますか？	1	0	4
3	事業所の防災訓練に参加したことがありますか？	5	0	0
4	災害時、事業所は頼りになりそうですか？	2	0	3

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・避難所に利用者がはいるスペースがあるのか。
- ・防災計画は見せていただき理解できた。
- ・防災訓練を地域の方も参加されているのか（参加されている）

【前回の改善計画】

- ・防災計画書をいつでも見ることができるよう張り出す。
- ・消防署の方に研修の依頼をし、研修を行う。防災に意識をして、いろんなパターンの訓練を行う。（水害・土砂災害・侵入者・侵入動物）

【「事業所の防災・災害対策」をテーマにした自由意見】

- ・避難場所は誰にOKをもらっているのか。必要なのか。

【改善計画】※後日記入

- ・消防署の方に研修の依頼をし、研修を行う。防災に意識をしていろんなパターンの訓練を行う。（水害・土砂災害・侵入者・侵入動物）⇒前回できなかった事柄を優先して研修する

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	株式会社 アミゴ島根	代表者	百合澤 正志	法人・ 事業所 の特徴	法人：介護事業所以外に昨年の5月から人材派遣事業を開始した。温泉を使ったデイサービスもあり喜ばれている。 事業所：個別ケアを意識して支援を行っている。「その時」を大事にし必要なケアを行えるように常に常に会議を開催し移行に添えるように努力している。作業療法士が非常勤で勤務しており希望がある方にはリハビリを行っている。
事業所名	あっとホーム ゆりさわ	管理者	佐藤 恵子		

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	3人	人	1人	1人	人	2人	人	人

項目	前回の改善計画	前回の改善計画に対する取り組み・結果	意見	今回の改善計画
A. 事業所自己評価の確認	意見の言いやすい環境を、具体的に経験のある職員と新人の職員に聞き取りを行い、より良い環境作りを行う。 経験年数により能力にも格差があるため職員、一人一人に合う研修計画を再度、立てて実施する	一人一人に意見を聞き、聞いた上で意見の内容に取り組みでみたら、皆がそれぞれ意見を言えるようになってきた。 職員一人一人の経験年数は関係なく取り組めた	具体的な計画にはなっているが、同じよう課題が出ているのではないかとこの意見があった。ほぼ、同じ内容ですが意味の理解できないこともあり、困ることもあった	地域関わりシートをわかりやすくする。
B. 事業所のしつらえ・環境	接遇の研修を行う しつらえの捉え方の認識を共有する 一人一人に合わせた過ごしやすさを知り環境整備する	接遇の研修を行った。再度職員、皆が意識できるようになった。 しつらえとは、環境ととらえる事を共有する	しつらえの意味が、毎回わからなくなる。 屋内の見学をしたことがないため今後は、しつかり見たい	地域の方に来所していただけたら ような計画を立てて見学をして いただく
C. 事業所と地域のかかわり	将来的には、当事業所で認知症カフェ（3か月に1回程度）やファミリーケツト、職員間で演劇を行えるようにしたい。またその計画を立て、地域の方にも参加していただけるように準備したい	令和元年9月までは、計画を立てる事が出来たが、行事等で忙しくなり、計画は進まなかった。	気持ち良く挨拶してもらっている。 地域の行事・イベントに参加している姿も見かけている。	地域の方と共同で、できる事を探 し計画を立てる 地域のイベントや地域の行事に は今後も継続して参加する
D. 地域に向いて 本人の暮らしを 支える取組み	利用者のアセスメントを職員それぞれ担当を決めて行えたので 今後は、一人一人の暮らしを24時間、時系列で知って地域で支えて 頂ける事を探す	職員、それぞれに利用者一人一人の担当を決めて情報収集を行いアセスメントシートの作成を行った。	利用者が住んでいる地域での地域の方を交えた会議は、なかなかできないのでは。（職員の数も少ない中で、できるかどうか・・・）	一人一人の社会資源や地域資源 を使い、利用者が更に地域へ出向 くことができるようにする

<p>E. 運営推進会議を活かした取組み</p>	<p>運営推進会議の次回の内容について職員にも聞き、前もって案内に詳しく記入する 心配な事例や相談された件、現在、事業所内での困難事例の検討をしていき支援の参考にする</p>	<p>案内に次回の内容は、入れる事にした。心配な事例については相談はできた。今後継続をする</p>	<p>実際にどこまでできるかは不安。</p>	<p>地域での心配な方や情報を共有し検討し支援につなげていきたい</p>
<p>F. 事業所の防災・災害対策</p>	<p>防災計画書をいつでも見る事ができるように張り出す。 消防署の方に研修の依頼をし、研修を行う。防災に意識をしている んなパターンの訓練を行う。(水害・土砂災害・侵入者・侵入動物)</p>	<p>防災計画書を確認していただいた。消防書の方へ研修を依頼できた。訓練も行った しかし、災害のパターンはできなかった。</p>	<p>避難所に利用者がはいるスペースがあるのか。 防災計画は見せていただき理解できた。 防災訓練を地域の方も参加されているのか(参加されている)</p>	<p>消防署の方に研修の依頼をし、研修を行う。防災に意識をしている んなパターンの訓練を行う。(水害・土砂災害・侵入者・侵入動物) ⇒前回できなかつた事柄を優先して研修する</p>