



小規模多機能ホーム誠花 サービス評価 (令和5年度)

◆自己評価

- スタッフ個別評価・・・・・・・・・・(ス-①～⑨) ※省略
- 事業所自己評価・・・・・・・・・・(事-①～⑨)

◆外部評価

- 外部評価 (地域かかわりシート①) ・・・・(地①-1～3) ※省略
- 外部評価 (地域かかわりシート②) ・・・・(地②-1～6)

◆小規模多機能型居宅介護「サービス評価」総括表

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 5 年 10 月 8 日 (14 : 30 ~ 16 : 30)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 全てのスタッフ (常勤 5 名・非常勤 10 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	7 人	2 人	0 人	15 人

前回の改善計画	ケアマネジャーや介護リーダーを中心に、サービス開始前に、ニーズや困りごとも含めた本人の情報把握と共有を図り、また良好な関係を作るためにコミュニケーションを図り、本人・家族ともに安心してサービスを利用していただく。
前回の改善計画に対する取組み結果	・利用前に把握した本人・家族の情報はなるべく速やかな共有に努め、サービス開始時に本人・家族が不安にならないよう、スタッフ全員で協力して働きかけることができていた。

◆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	11	0	0	15
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?	4	7	3	0	14 (無回答 1)
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	12	0	0	15
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?	3	11	2	0	15

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
<p>・新規の利用者に対し、事前にケアプランや申し送りノートを見るなどして必要な情報を把握したうえで支援にあたれているスタッフが多い。不安の軽減や関係構築のために、気遣いや声かけをするよう意識できている。</p>	

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
<p>・家族と直接やり取りをする機会の少ないスタッフもいるため、家族との関係づくりが十分に行えていないと感じているスタッフがいるようである。</p>	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
<p>ケアマネジャーや介護リーダーを中心に、サービス開始前に、ニーズや困りごとも含めた本人の情報把握と共有を図る。また本人・家族ともに安心してサービスを利用していただくために、丁寧にコミュニケーションを図り、良好な関係づくりに努める。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 5 年 10 月 8 日 (14 : 30 ~ 16 : 30)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 全てのスタッフ (常勤 5 名・非常勤 10 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?	2 人	9 人	4 人	0 人	15 人

前回の改善計画	ケアプランの周知を図り、また日常のケアについて、ミーティングの場を利用するほか、日々の気づきをその都度振り返り、本人の思いについて共有できるよう努める。
前回の改善計画に対する取組み結果	・ケアプランをいつでもどのスタッフでも閲覧できるようにしており、目標の共有を図っている。また日々のケアの中での気づきなどについても、適宜またはミーティングの場などで本人の思いの把握とそれを踏まえたケアの実施に努めることができた。

◆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	「本人の目標 (ゴール)」がわかっていますか?	3	8	4	0	15
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	3	9	3	0	15
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?	2	10	2	1	15
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?	4	6	5	0	15

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
日常の支援の中で、利用者とのコミュニケーションを図っていく中で、一人ひとりの思いを把握し、寄り添ったケアを提供しようと努めている。また、ミーティング時には、事例を検討するなどして、ケアプランや日々の実践に活かせるよう図っている。	

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
それぞれのスタッフが、日々のケアを通じて、本人たちとのコミュニケーションを図る中で、思いの把握に努めているが、実践の中での気づきをスタッフに十分フィードバックできていないと感じているスタッフがいる。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
ケアプランの周知を図ることで目標を共有し、また日々のケアの中での気づきに関しては、ミーティングはもちろん、その都度スタッフ間でコミュニケーションを図ることによって、本人の思いについて共有できるよう努める。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 5 年 10 月 8 日 (14 : 30 ~ 16 : 30)

3. 日常生活の支援

メンバー 全てのスタッフ(常勤 5 名・非常勤 10 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?	2 人	11 人	2 人	0 人	15 人

前回の改善計画	本人や家族とのコミュニケーションや家庭の様子なども参考にしながら、これまでの暮らし方を知り、利用者台帳を更新することで、情報の共有を図り、日々のケアに活かしていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	本人や家族とのコミュニケーションを大事にして、家庭での様子や体調の把握などに努め、また本人の状態に合わせて対応することができていた。

◆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	4	10	0	15
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?	5	10	0	0	15
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	9	3	1	14 (無回答 1)
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?	4	10	1	0	15
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?	2	9	3	0	14 (無回答 1)

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
日々の気持ちや体調の変化への柔軟な対応、また現在の身体状況に合わせた基本的な介護については、その時のスタッフ間で情報を共有し、即時的な対応が行えている。	

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
日々のやり取りの中で、今の気持ちや思いを聞き取ることは多いが、現在の利用者の「思い」を形作っている「これまでの暮らし」についての把握が不十分と感じているスタッフが多い。また把握した情報について、スタッフ間で情報を共有し、ケアに生かすことが十分に行えていない。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
本人や家族とのコミュニケーションや家庭の様子なども参考にしながら、これまでの暮らし方を知り、利用者台帳を更新することで、情報の共有を図り、日々のケアに活かしていく。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 5 年 10 月 8 日 (14 : 30 ~ 16 : 30)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 全てのスタッフ(常勤 5 名・非常勤 10 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?	1 人	5 人	8 人	0 人	14 人 (無回答 1)

前回の改善計画	<p>家庭や地域・ご本人とのコミュニケーションにより得た情報を元にスタッフ全体で利用者台帳を随時更新し、ご利用者の地域のつながりなど様々な側面を知ることができるよう努める。</p>
前回の改善計画に対する取組み結果	<p>本人や家族とのコミュニケーションを大事にして、家庭での様子や体調の把握などに努めてはいるが、地域とのつながりも含めた本人や家族の全体像を把握することについては十分行えていなかった。</p>

◆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?	1	8	5	0	14 (無回答 1)
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	1	14 (無回答 1)
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?	1	5	8	0	14 (無回答 1)
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?	1	1	10	2	14 (無回答 1)

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
<p>本人と家族の関係が希薄にならないよう、家族などとは連携を図り、家族でできる支援までも事業所で取り上げてしまわないよう意識している。</p>	

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
<p>普段の関わりについての情報共有は意識している反面、事業所が関わっていない時間の過ごし方や、社会資源とのつながり方の把握については、介護リーダーやケアマネジャーなど一部のスタッフに依存していると感じているスタッフが多い。</p>	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
<p>家庭や地域・ご本人とのコミュニケーションにより得た情報を元にスタッフ全体で利用者台帳を随時更新し、地域のつながりを含めた様々な側面を持った本人像・家族像の把握に努める。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 5 年 10 月 8 日 (14 : 30 ~ 16 : 30)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 全てのスタッフ(常勤 5 名・非常勤 10 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?	2 人	11 人	2 人	0 人	15 人

前回の改善計画	日々の関わりの中から気付いた利用者の変化に対し、即時的またはミーティングの場で情報を共有し、社会資源の活用も含めて柔軟に対応できるよう、幅広い選択肢の提供に努める。
前回の改善計画に対する取組み結果	日々の利用形態にこだわりすぎず、その日その時の本人の状態や希望に合わせて、可能な範囲で柔軟な対応が行えていた。

◆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?	1	4	7	1	13 (無回答 2)
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?	3	10	1	0	14 (無回答 1)
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?	3	11	1	0	15
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	10	1	0	15

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
本人の心身の状態変化について、日々の申し送りやミーティングの場で情報を共有し、また、なるべく本人の気持ちに寄り添いながら、形態にこだわらずに、その場その時の利用者の状態に合わせ、柔軟に対応できている。	

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
本人や家族についての情報共有は意識している反面、社会資源の活用については、介護リーダーやケアマネジャーなど一部のスタッフに依存していると感じているスタッフが多い。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
日々の関わりの中から気付いた利用者の変化に対し、即時的またはミーティングの場で情報を共有し、社会資源の活用も含めて柔軟に対応できるよう、幅広い選択肢の提供に努める。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 5 年 10 月 8 日 (14 : 30 ~ 16 : 30)

6. 連携・協働

メンバー 全てのスタッフ(常勤 5 名・非常勤 10 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?	0 人	2 人	11 人	2 人	15 人

前回の改善計画
・運営推進委員会の内容について、スタッフにも周知を図り、地域の情報が各スタッフに届くようにする。 ・地域コミュニティ会議等の地域で開催される会議やイベントには、多くのスタッフが出席できるようにし、地域の情報収集・地域課題の把握に努めていく。
前回の改善計画に対する取組み結果
・地域のイベントや会議の情報はなるべく公開して広く参加を求めるなどして、なるべく参加できるよう努め、またその内容についてはスタッフにも周知するよう努めていたが、十分行き届いていなかった。

◆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	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	1	5	7	13 (無回答 2)
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?	1	1	4	7	13 (無回答 2)
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?	1	5	4	3	13 (無回答 2)
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	1	7	5	13 (無回答 2)

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
	ケアプラン更新時等のサービス担当者会議においては、各関係機関に出席を依頼し、参加できない場合などでも事前に意見の聴取などを行っている。また地域で開催される会議やイベントについては、可能な範囲で参加できるよう配慮した。

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
	・他のサービス機関や行政等との会議などについては、機会があれば可能な限り参加するようにはしているが、そのことが十分ほかのスタッフに周知されていない。

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
	・運営推進委員会の内容について、スタッフにも周知を図り、地域の情報が各スタッフに届くようにする。 ・地域コミュニティ会議等の地域で開催される会議やイベントには、できる限り参加し、地域の情報収集・地域課題の把握に努めていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 5 年 10 月 8 日 (14 : 30 ~ 16 : 30)

7. 運営

メンバー 全てのスタッフ(常勤 5 名・非常勤 10 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?	1 人	4 人	5 人	5 人	15 人

前回の改善計画	地域との積極的に関わることで相談を受けやすい関係作りを図り、地域に必要とされる事業所作りに努める。また職員同士話しやすい雰囲気作りに努め、相談や提案には適切な方法でフィードバックする。
前回の改善計画に対する取組み結果	<p>・コロナ禍の影響が残っていることもあり、地域に開かれた事業所として十分機能していなかった。また家族や利用者に関する日々の変化や必要事項の伝達などの情報共有に努めていた半面、業務改善のためのコミュニケーションが十分ではなかった</p>

◆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ますか?	1	5	6	2	14 (無回答 1)
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?	1	8	3	2	14 (無回答 1)
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?	1	8	2	2	13 (無回答 2)
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?	1	3	6	3	13 (無回答 2)

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
利用者・家族からの意見や苦情などについては、可能な限り速やかにスタッフ間で共有し、適宜適切に内容を吟味し、必要に応じて運営改善につなげるよう努めた。	

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
以前と比べると地域に出る機会も増え、外部からの意見を聞く機会も増えてはきたが、地域に開かれた事業所としての取り組みは不十分であると感じている。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
地域コミュニティの一員として積極的に関わることで、意見を言ってもらいやすい関係作りに努め、地域に必要とされる事業所を目指す。またスタッフからも話を聞く機会を設けるなどして、意見を言いやすい事業所の雰囲気作りに努めるほか、相談や提案には適切な方法でフィードバックする。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 5 年 10 月 8 日 (14 : 30 ~ 16 : 30)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 全てのスタッフ(常勤 5 名・非常勤 10 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?	1 人	6 人	6 人	2 人	15 人

前回の改善計画	資格取得やスキルアップに繋がる所内外の研修の情報提供や参加機会の創出を行い、直接・間接問わず、ひとりでもその機会を利用できるような取組みをさらに進めていく。またその内容を事業所全体にフィードバックして、個々のサービスの質向上を図る。
前回の改善計画に対する取組み結果	毎月所内で研修や事例検討の機会を設け、また外部研修の案内も適宜行っているが、十分その機会を活用できていないと感じているスタッフが多い。

◆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	研修(職場内・職場外)を実施・参加していますか	2	5	6	2	15
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	1	3	6	5	15
③	地域連絡会に参加していますか	1	2	3	8	14 (無回答 1)
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	1	6	6	1	14 (無回答 1)

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
毎月、各種テーマに沿って所内研修を実施しており、リスクマネジメントについても、事業所内で起きた事例を元に、毎月検討会を開いている。外部研修についても、行政からの案内についてはなるべく参加するようにし、その他の社会教育団体等からの研修に関しても、全員に周知して参加を推奨している。またグループ全体の取り組みとして、介護福祉士やケアマネジャーの資格取得のための研修を開催している。	

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
日程の都合などで、毎回研修に参加しない・できないスタッフがいる(参加できなかった場合は資料等を見て、研修内容を確認するようになっている)。また任意の研修については参加者自体も少ない。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
所内外を問わず、少しでも資格取得やスキルアップにつながる研修に参加できる機会を作り、ひとりでも多くその機会を利用できるようにする。またその内容を事業所全体にフィードバックして、個々のサービスの質向上を図る。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 5 年 10 月 8 日 (14 : 30 ~ 16 : 30)

9. 人権・プライバシー

メンバー 全てのスタッフ(常勤 5 名・非常勤 10 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?	1 人	10 人	3 人	1 人	15 人

前回の改善計画
今後も定期的に身体拘束・高齢者虐待に関する研修会や委員会を開催し、またプライバシー保護も含めた人権擁護に関する取り組みを推進する。また日々のケアの中でも折に触れて注意喚起を図る。
前回の改善計画に対する取組み結果
毎月所内で身体拘束および虐待の防止に関する研修や事例検討の機会を設け、またミーティングなどで折に触れて注意喚起を行うことで、意識高揚に繋がっている。

◆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	身体拘束をしていない	9	6	0	0	15
②	虐待は行われていない	10	5	0	0	15
③	プライバシーが守られている	8	7	0	0	15
④	必要な方に成年後見制度を活用している	1	3	6	3	13 (無回答 2)
⑤	適正な個人情報の管理ができている	3	12	0	0	15

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・プライバシー等の人権問題については、定期的に研修や委員会を開催するほか、ミーティングの場においても毎回話題に出して注意喚起を図っている。	

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
日常的に啓発しているが、時として、配慮にやや欠けると思われる関わり方が見られる。呼称や声かけ・排泄や入浴の支援等、無意識に行っていることがある。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
今後も定期的に身体拘束・高齢者虐待に関する研修会や委員会を開催し、またプライバシー保護も含めた人権擁護に関する取り組みを推進する。また日々のケアの中でも折に触れて注意喚起を図り、人権意識の高揚を図る。	

A. 事業所自己評価の確認

No.	項目	はい	いいえ	わからない (無回答含む)
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？	6	0	1
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	6	0	1
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？	6	0	1
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？	6	0	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

- ・チームでしっかり取り組んでいる様子が判り安心する。

【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

- ・チームでしっかり取り組んでいる様子が判り安心する。

【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】
 ※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

- ・毎月のミーティングで問題の共有が図れているのだと思う。

【「自己評価」をテーマにした自由意見】

- ・じっとしていても利用者は集まらないので、あいさつ回りなどで顔見知りの関係を作る等の工夫をしたほうがいい。民生委員や包括とも連携を図って。
- ・例えば認知症カフェを開催するなどして、外部の人に来てもらうことで、誠花を知るきっかけになるのではないかな。
- ・利用者さんが口をそろえて「スタッフさんが優しい」と言っていた。人権についても研修している様子でもあるし、やはり優しいといわれるのがいちばんいいと思う。

【改善計画】※後日記入

○自己評価の結果をスタッフ全体に周知し、全体及び個々の課題に対して意識的に取り組めるように働きかけていく。（前年度からの継続）

B. 事業所のしつらえ・環境

No.	項目	はい	いいえ	わからない (無回答 含む)
0	前回の改善計画について取組んでいましたか？	6	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？	5	0	2
2	事業所は、居心地がいい空間になっていますか？	6	0	1
3	事業所内・外に、不快な音や臭い等はないですか？	5	0	2
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	2

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・笑顔の写真が多くていい。
- ・お手伝いできることがあれば協力したい。例えば認知症カフェを開催するなどして、外部の人に来てもらうことで、誠花を知るきっかけになるのではないかな。
- ・フロアの設定などにもスタッフの工夫が感じられる。

【前回の改善計画】

○感染対策などには十分配慮しながら、地域の方や関係機関の受け入れはできる限り積極的に行い、また季節感や楽しみのある空間づくりに努め、利用者にとっても居心地のいい事業所を目指す。

【「事業所のしつらえ・環境」をテーマにした自由意見】

- ・利用者さんが口をそろえて「スタッフさんが優しい」と言っていた。人権についても研修している様子でもあるし、やはり優しいといわれるのがいちばんいいと思う。

【今回の改善計画】※後日記入

○季節感や楽しみのある空間づくりに努め、利用者だけでなく地域住民にとっても過ごしやすい雰囲気の事業所づくりに努める。

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 (無回答含む)
0	前回の改善計画について取組んでいましたか？	6	0	1
1	職員はあいさつできていますか？	6	0	1
2	事業所は、地域の方に知られていますか？	3	0	4
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	0	3
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？	6	0	1

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・校区文化祭に素敵な作品が出品されていてよかったと思う。
- ・あいさつ回りなどで顔見知りの関係を作る等の工夫をしたほうがいい。民生委員や長寿あんしん相談センターとも連携を図って。
- ・お手伝いできることがあれば協力したい。例えば認知症カフェを開催するなどして、外部の人に来てもらうことで、誠花を知るきっかけになるのではないかな。
- ・家族の中にはやっぱりどこに相談したらいいか判らない人もいる。顔を知っていれば相談もしやすい。

【前回の改善計画】

○地域の社会資源のひとつとして、地域での認知度を上げるため、地域の行事や会合などにできるだけ参加するほか、民生委員の皆さんとの関係作りに努め、地域から相談しやすい事業所を目指していく。(前回からの継続)

【「事業所と地域のかかわり」をテーマにした自由意見】

- ・昔は認知症の家族がいることを隠す家庭が多かったが、今は、逆に周囲に知らせることで、周囲に協力を求めているケースも増えている。
- ・利用者の行方不明等、何かあればすぐに警察に知らせるのがよい。
- ・自分の周りにも、どう関わればいいのか判らないような事情の複雑なケースがある。そのようなケースにも対応できる事業所があると思うだけでも心強い。
- ・グランドゴルフは、団地内の公園でいろいろなグループが、週 2～3 回程度練習している。良かったら顔を出してみてもいい。
- ・長寿あんしん相談センターへの相談の中には、どこに依頼すればいいのか難しいケースもあるが、小規模多機能ホームであれば柔軟に対応してもらえらることも多く、その後のことを考えると、グループホームも併設なので、安心して声をかけやすい。

【改善計画】※後日記入

○地域の行事や会合などにできるだけ参加するほか、民生委員の皆さんとの関係作りに努め、地域の課題にも能動的に介入していく。

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 (無回答含む)
0	前回の改善計画について取組んでいましたか？	3	0	4
1	利用者を事業所の中だけに閉じ込めていませんか？	4	2	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	5
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	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	0	5

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・外出すると、みんなの心があつたかくなって元気になるのでいいと思う。
- ・校区文化祭に素敵な作品が出品されていてよかったと思う。
- ・例えば認知症カフェを開催するなどして、外部の人に来てもらうことで、誠花を知るきっかけになるのではないか。

【前回の改善計画】

○利用者のこれまでの生活の歴史の中での地域住民や社会資源とのかかわりを知り、地域とのつながりを意識した関わりを持てるよう心がける。

【「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】

- ・昔は認知症の家族がいることを隠す家庭が多かったが、今は、逆に周囲に知らせることで、周囲に協力を求めているケースも増えている。
- ・外食ツアーで利用者さんが楽しんでいたら自分たちも嬉しい。
- ・利用者の行方不明等、何かあればすぐに警察に知らせるのがよい。
- ・利用者さんが口をそろえて「スタッフさんが優しい」と言っていた。人権についても研修している様子でもあるし、やはり優しいといわれるのがいちばんいいと思う。
- ・家族の中にはやっぱりどこに相談したらいいか判らない人もいる。顔を知っていれば相談もしやすい。

【改善計画】※後日記入

○利用者のこれまでの生活の歴史の中での地域住民や社会資源とのかかわりを知り、事業所だけでなく地域との連携を意識して利用者支援にあたる。

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 (無回答含む)
0	前回の改善計画について取組んでいましたか？	6	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？	6	0	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	0	4
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	0	3
4	運営推進会議で出た意見を、改善につなげていますか？	5	0	2

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・笑顔の写真が多くていい。
- ・活動の様子が写真で判りやすくていい。皆さんの表情もよい。
- ・自分の家の近所の方が、先日サービス利用を始めたと聞いた。これまで自分だけでなく近隣の人たちがいろいろ気にかけていた人なので、家族も安心したと思う。
- ・どう関わればいいのか判らないような事情の複雑なケースがある。そのようなケースにも対応できる事業所があると思うだけでも心強い。

【前回の改善計画】

○必要に応じて、委員の方に個別的に意見を聞いたり相談したりする機会を設けることで、会議の場をより有意義なものにできるよう努める。(前回からの継続)

【「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】

- ・昔は認知症の家族がいることを隠す家庭が多かったが、今は、逆に周囲に知らせることで、周囲に協力を求めているケースも増えている。
- ・お手伝いできることがあれば協力したい。例えば認知症カフェを開催するなどして、外部の人に来てもらうことで、誠花を知るきっかけになるのではないかな。
- ・家にこもりがちになっている男性が、デイサービスには行きたくないと家族に話しているようだ。男性は行きたがらないものだろうか。
- ・家族の中にはやっぱりどこに相談したらいいか判らない人もいる。顔を知っていれば相談もしやすい。

【改善計画】※後日記入

○会議を通じて地域課題の把握に努め、地域住民や関係機関と協力して能動的に介入していく。

F. 事業所の防災・災害対策

No.	項目	はい	いいえ	わからない (無回答含む)
0	前回の改善計画について取組んでいましたか？	4	1	2
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	2	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	6
3	事業所の防災訓練に参加したことがありますか？	1	5	1
4	災害時、事業所は頼りになりそうですか？	5	0	2

【上記5つのチェック項目に関する意見】

【前回の改善計画】

○地域・事業所の実情に合わせたBCP（事業継続計画）を策定し、また地域の防災訓練にも参加して、有事の際には委員の方をはじめとした地域住民や周辺事業所の協力が得られるよう準備しておく。

【「事業所の防災・災害対策」をテーマにした自由意見】

・運営推進委員用の緊急連絡網を以前いただいたが、それ以来更新されていないので、新しいのを作成してほしい。

【改善計画】※後日記入

○BCP（事業継続計画）や防災計画について、地域の実情などに応じて改定する。また地域の防災訓練にも参加して、有事の際には委員の方をはじめとした地域住民や周辺事業所の協力が得られるよう準備しておく。

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 里幸	代表者	前原 くるみ	法人・事業所の特色	「ゆっくりゆったりけれどもしつかり」「あったか地域であったか交流 みんなで作ろうあったかの輪」の基本理念のもと、ひとりひとりに丁寧に丁寧に関わる、地域に開かれた事業所を目指している。
事業所名	小規模多機能ホーム 誠花	管理者	久富木 良		

出席者 (アンケート送付)	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	5人	人	1人	1人	人	人	人	7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	<p>○自己評価の結果をスタッフ全体に周知し、全体及び個々の課題に対して意識的に取り組めるように働きかけていく。</p>	<p>・高齢者虐待など研修の機会などで定期的に取組んでいる内容については意識できている。利用者のこれまでの生活の把握や地域とのつながりまで意識して支援にあたれていないと感じているスタッフが多数に、ついては改善に向けての取組みが不十分であった。</p>	<p>・チームでしつかり取り組んでいる様子が判り安心する。 ・毎月のミーティングで問題の共有が図れていると思う。 ・あいさつ回りなどで顔見知りの関係を作る等の工夫をしたほうがいい。 ・例えば認知症カフェを開催するなどして、外部の人に来てもらおうことで、誠花を知らない人になるのではないかと。</p>	<p>○自己評価の結果をスタッフ全体に周知し、全体及び個々の課題に対して意識的に取り組めるように働きかけていく。 (引き続きの取り組み)</p>
B. 事業所のしつらえ・環境	<p>○感染対策などには十分配慮しながら、地域の方や関係機関の受け入れはできる限り積極的にを行い、また季節感や楽しみのある空間づくりに努め、利用者にとっても居心地のいい事業所を目指す。</p>	<p>・季節感の演出や座席の配置・活動の内容・スタッフの雰囲気など、利用者にとって居心地のいい空間となるよう心がけていた。</p>	<p>・笑顔の写真が多くていい。 ・フロアの設営などにもスタッフの工夫が感じられる。</p>	<p>○季節感や楽しみのある空間づくりに努め、利用者だけでなく地域住民にとっても過ごしやすい雰囲気のある空間づくりに努める。</p>

<p>C. 事業所と地域のかかわり</p>	<p>○地域の社会資源のひとつとして、地域での認知度を上げるため、地域の行事や会合などにより、地域の行事や会合などに参加するほか、民生委員の皆さんとの関係作りに努め、地域から相談しやすい事業所を目指していく。</p>	<p>・地域の行事や会合などには極力参加し、民生委員の方々とも少しも接点を持つよう心掛けたが、その中で地域の困りごとや、地域で心配な方などの相談をしやすい雰囲気づくりが十分できていたとは必ずしも言えない。</p>	<p>・校区文化祭に素敵な作品が出品されていたよかった。 ・民生委員や長寿あんしん相談センターとも連携を図ってほしい。 ・長寿あんしん相談センターへの相談の中には、どこに依頼すればいいか難しいケースもあるが、小規模多機能ホームであれば柔軟に対応してもえらることも多く、その後のことを考えると、グループホームも併設なので、安心して声をかけやすい。</p>	<p>○地域の行事や会合などに参加するほか、民生委員の皆さんとのさらなる関係作りに努め、地域の課題にも能動的に介入していく。</p>
<p>D. 地域に向いて本人の暮らしを支える取組み</p>	<p>○利用者のこれまでの生活の歴史の中で地域住民や社会資源とのかかわりを知り、地域とのつながりを意識した関わりを持つよう心がける。</p>	<p>・なるべく事業所だけで利用者を支えようとせず、これまでの生活や地域資源を利用して、地域での生活を支えられるように努めていたが、地域での生活実態が十分把握できていないことも多く、社会資源との連携も不十分であった。</p>	<p>・家族の中にはどこに相談したらいいかわからない人もいます。顔を知らなければ相談もしやすい。 ・どう関わればいいのか判らないような事情の複雑なケースにも相談できる事業所があると思うだけでも心強い。 ・昔は認知症の家族がいることを隠す家庭が多かったが、今は、逆に周囲に知らせることで、周囲に協力を求めているケースも増えている。</p>	<p>○利用者のこれまでの生活の歴史の中で地域住民や社会資源とのかかわりを知り、事業所だけでなく地域との連携を意識して利用者支援にあたる。</p>

<p>E. 運営推進会議を活かした取組み</p>	<p>○必要に応じて、委員の方に個別に意見を聞いたり相談したりする機会を設けることで、会議の場をより有意義なものにできるよう努める。</p>	<p>・会議の場を利用して様々な意見を聞き取るよう心がけていたが、地域での困りごとや地域の心配な方などに関する意見を出してもらいやすくなるための働きかけが不十分であったように思われる。</p>	<p>・近所の方が、先日サービス利用を始めたと聞いた。これまでに近隣の人たちがいろいろ気にかけていた人なので、家族も安心したと思う。 ・写真なども使って活動の様子を判りやすく説明してもらっていると思う。</p>	<p>○会議を通じて地域課題の把握に努め、地域住民や関係機関と協力して能動的に介入していく。</p>
<p>F. 事業所の防災・災害対策</p>	<p>○地域・事業所の実情に合わせたBCP（事業継続計画）を策定し、また地域の防災訓練にも参加して、有事の際には委員の方をはじめとした地域住民や周辺事業所の協力が得られるよう準備しておく。</p>	<p>・BCPや防災計画は策定されているが、より地域や事業所の現状に合わせた内容の精査やスタッフ・地域関係者等への周知が不十分である。</p>	<p>・運営推進委員用の緊急連絡網を以前いただいたが、それ以来更新されていないので、新しいのを作成してほしい。</p>	<p>○BCP（事業継続計画）や防災計画について、地域の実情などに応じて改定する。また地域の防災訓練にも参加して、有事の際には委員の方をはじめとした地域住民や周辺事業所の協力が得られるよう準備しておく。</p>