

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 響	代表者	井上和弘	法人・事業所の 特徴	27年6月に開設した事業所です。2階にサービス付き高齢者住宅を19床併設しており、住宅、在宅と生活スタイルに応じた支援を目指しています。医療との連携を重視しており、看護師常在はもちろん、24時間医療と連携ができる体制を整えています。
事業所名	小規模多機能ホーム 三町	管理者	松田浩二		

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
	1 人	0 人	1 人	0 人	1 人	1 人	0 人	1 人	0 人	5 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	<ul style="list-style-type: none"> 「できていない」チェック項目を、一人でも多く「できている」にするために、サービス評価の項目を意識しながら、普段の支援を考える。そのために、特にできていないという意見が多かったものを重点的に振り返り、話し合う場を設ける。 	<ul style="list-style-type: none"> 今年も毎月の月目標にサービス評価の項目に沿った目標を設定し、個人で反省し、職員会にて意見を集約し振り返りを行った。できていない項目だけではなく、できている項目は一層よくなるように設定した。 少しずつスタッフの中でサービス評価の意識はできていると思われる。 	<ul style="list-style-type: none"> 「前回の改善計画」は良好な改善が見られ、真摯に取り組まれた結果だと思えます。 貴事業所に行く機会がなく状況が把握できていないため、他の項目は「わからない」としました。評価が難しいです。 わからないと評価しましたが、外部はありません。内部は入れないためわかりません。 事業所の近くに交通量の多い道路がありますので、利用者の離所にはくれぐれも気を付けてください。 	<ul style="list-style-type: none"> サービス評価の意図を理解したうえで取り組めるよう、職員会でひとつひとつの項目について話合う。 毎月の目標に設定し、普段から意識する。
B. 事業所のしつらえ・環境	<ul style="list-style-type: none"> 感染症対策を徹底し、誰にとっても気持ちよく安心して過ごせる環境を整える。 目に見えないところも整理整頓し、見て気持ちのいい職場になるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> コロナのこともあり、感染症対策には日々意識できていた。スタッフの体調不良による欠勤もほぼなかった。 見えない所まで意識するよう声をかけて、整理整頓できた。指示されなくても掃除をしたり、四季を感じられる空間づくりができていた。 	<ul style="list-style-type: none"> 外出行事が難しい時期なので、屋内にいても四季を感じられるといい。 事業所の近くに交通量の多い道路があるので、利用者の離所には気を付けてほしい。 「心音」については、地域であまり知られていないのでは?コロナが落ち着けばより心音を知ってもらおう働きかけに力を入れるといい。 	<ul style="list-style-type: none"> 外観も整理整頓し、今まで以上に立ち寄りやすい場所にする。

<p>C. 事業所と地域のかかわり</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・挨拶をしっかりとして、ご近所との関係を大切にします。 ・事業所の存在をたくさんの方に知って頂き、頼れる場所を目指していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所内への立ち入りや家族の面会が制限されていたが、近所の方に挨拶をしたり、おもちゃを配ったりした。「ああ、そこの施設？」と話される方もいらっしや、少しずつ事業所の存在が周知されていると感じた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域自体も集まれる機会が少ないため、今後の課題と考える。 ・役員の皆さんは理解していますし、今後連携の必要性を感じています。 ・今年度は難しい状況でしたが、今後も積極的に地域との交流に努めてください。早く地域との交流に取り組むことができる状況になってほしいと思います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・オレンジカフェ心音(認知症カフェ)の活動を通して、事業所の存在をアピールする。 ・できる範囲で近所づきあいができるよう、取り組む。
<p>D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・柔軟性を持ち、現状でのできる限りのことに参加していく。(地域の行事やイベント等) ・今後、心音が再開出来たら三町オレンジカフェを通してつながりを増やしていく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の行事はコロナで中止されているものが多かった。秋祭りは神輿が玄関先まで来た。 ・今年度は三町オレンジカフェが開催できなかったが、現在来年度(4月)からの再開を目指して準備している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「前回の改善計画」に対する取組結果及びNo.1は、コロナ禍の中で事業所として出来ることをやろうとする努力を感じました。 ・No.2とNo.3は、新型コロナの影響により地域の行事が中止となったことで、交流したくてもできなかったものと理解はできます。 ・今年度は難しい状況でしたが、コロナが落ち着いたら積極的に利用者本人が住んでいる地域との交流に努めてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご近所の方の困りごとを聞き取り、一緒に考え解決できるようにする。 ・地域の行事が再開したら、できる範囲で参加していく。
<p>E. 運営推進会議を活かした取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・運営推進会議での内容に+αできるように、内容を充実させていく。 ・地域の困りごとと一緒に悩み、考えていく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・運営推進会議がほぼ書面開催となったため、開催できていない。 ・事業所に相談に来られた方もいらっしや。その時は、お話を聞き他事業所につなげるなどした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・【前回の改善計画】に対する取組結果は、新型コロナの為事業所内での運営推進会議が開催できなかったことが影響しているものと理解しています。 ・家族や地域の方、職員等が参加した運営推進会議が、事業所内で開催できる状況に早くなしてほしいと思います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・運営推進会議が開催出来たら、事業所の報告のみでなく近所の困りごとや、悩み事を検討する機会を作る。

<p>F. 事業所の 防災・災害対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> •訓練だけにとどまらず、実践を想定した日頃の個々の意識付けをしていく。 •地域の避難所等へ実際に足を運んでみる。 	<ul style="list-style-type: none"> •地域の避難所へは行かなかった。 •避難訓練は実施できた。来年度は炊き出し訓練を実施し、地域の方にも事業所を知ってもらえる機会にした 	<ul style="list-style-type: none"> •職員は大変だと思うが、様々な想定での訓練を積むことでいざというときに役立つと思うので、頑張ってほしい。 •緊急時、町内としてどのような支援ができるか？利用者の皆さんの避難にどう関わられるか等、具体的な内容を話し合う場を定期的にもつことが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> •事業所の防災計画をスタッフ全員で確認する。 •避難訓練の回数を増やし、意識を高める。
----------------------------	---	---	--	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日

令和3年11月26日 (19:30~21:00)

1. 初期支援(はじめのかかわり)

メンバー

松田、村田、大野、山路、大畑、俊成、石井、長明日山、松山、濱川、古田、菅、福山、秦、正岡

◆ 前回の改善計画に対する取り組み状況

個人チェック項目集計欄		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	13	6	1	21

前回の改善計画

・コロナウイルスが流行している今、会いたくても会えない寂しさに寄り添い、コミュニケーションツールを利用し、家族との交流が図れるようにしていく。
 ・情報をひとりひとりがしっかりと把握し、利用者の支援へとつなげていく。

前回の改善計画に対する取り組み結果

・本人に確認しながら、過剰介護にならないように気を付けている。
 ・zoomの活用にて家族交流ができています。限られた時間ではあるが、面会ができています。
 ・コロナウイルスの影響で、家族と会う機会がほとんどなく、関係作りが十分にできなかった。また、お仕事をされているなどで配慮してしまうこともあり、ご家族の思いに寄り添っているかわからない。
 ・利用者の要望を聞いておらず、あまり外出などでストレスを溜めることがあり離設されることがあった。

◆ 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(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?	5	12	4	0	21
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?	1	11	7	2	21
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?	3	12	5	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?	1	12	4	4	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

・利用開始したばかりの利用者に、居室まで訪問したりして、なるべく声をかけるよう気づかいました。困りごとはないかお聞きしたり、一緒に食事をしながら、情報収集したりコミュニケーションを図った。
 ・利用前カンファ等を通じて情報共有を行った。本人の視点で必要をしていることを考えるように支援を行った。
 ・上司から情報を聞いたり、スタッフ間で話し合ったりして本人の情報やニーズについて知ることができている。
 ・申し送りや申し送りノートで情報の共有ができています。月に一度の職員会でも情報共有ができています。
 ・通いに来れない日は、訪問に行きお話を聞くことで悩みや不安を取り除く。

できていない点

200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること

・情報のズレは多少見られた。ケアマネ、看護間での情報共有、カンファの時間を作りたい。利用前後ともに余裕がないままであった。
 ・家族と会えない寂しさに寄り添うことができなかった。利用者の心情を知ることは難しいため。
 ・利用者本人の必要としている支援が、自分の苦手分野だったため、支援することができなかった。時間がなくてできていない。
 ・全体的なミーティングができておらず、情報の共有ができていない。報告・連絡・相談が不足している。
 ・コミュニケーションがしっかりとれていないため、支援につなげていないことがある。
 ・入社したばかりで、家族の情報を理解できていない。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

・初期支援としての、ゆっくりにお話を聞いたり、不安を受け止めたり、寄り添う姿勢を各職種や勤務時間帯によって、一人一人が意識する。
 ・ケアカンファレンスを継続的に行い、日々の情報や支援について話し合う機会を設ける。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日

令和3年11月26日 (19:30~21:00)

2.「～したい」の実現
(自己実現の尊重)

メンバー

松田、村田、大野、山路、大畑、俊成、石井、長明
日山、松山、濱川、古田、菅、福山、秦、正岡

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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	15	4	1	21

前回の改善計画

- ・本当の気持ちや希望は、日々支援の中で見つけ、記録に残し共有していく。
- ・認知症の方が多い中で、声にならない声を理解しようと努力し、見つけていく。

前回の改善計画に対する取組み結果

- ・利用者から聞いたことを記録や報告し共有している。
- ・日々の支援の中で何がしたいか理解する努力をした。本人の思いを聞いている。
- ・聞こえようとする姿勢が持てず、何がしたいのかわからないままで終わらせてしまっていた。理解できていても協力できなかった。
- ・認知症の方との関わり方が難しく、うまく聞き出せなかった。声にならない声を理解できていない。

◆ 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 (総人数)
①	「本人の目標(ゴール)」がわかっていますか?	0	10	10	1	21
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	0	13	8	0	21
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	9	11	0	21
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?	0	7	13	1	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

- ・ケアプランの説明によりできるようになってきている。ミーティングで支援の内容を伝えている。
- ・なかなか外に出れないが、室内でできることをしてみんなで楽しめている。
- ・目標や～したいを理解できている。
- ・～したいを具体的には理解できていないが、～したいを実現するために身体的、精神的な支援はできている。
- ・ケアプランに沿った内容の支援を行っている。
- ・申し送りや運営会での振り返りを行っている。

できていない点

200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること

- ・時間とコミュニケーション能力の不足で、すべての方の自己実現を把握できていない。後回しになってしまうことがある。周囲の視線があり、悪く感じてしまう。自分都合で利用者本位の支援ができていないことがある。
- ・ケアプランを理解できていないから、本人の目標を理解できていない。意識できていない。
- ・ケアミーティングがなかなかできておらず、月に一度の職員会のみになってしまっている。
- ・自分の情報不足で、何を目標に活動しているのかわかっていない。
- ・集団行動の中で個人で接する機会が少なく、目標を目指した関わりができていない。時間が取れていない。
- ・関わっている人といない人がいるため、しっかり理解できていない。
- ・ご本人の意識が低く、目標への支援へとつながらないことがある。エンパワメント不足であり、達成感を感じてもらうことが大切。
- ・ゴールの目標を大きくとらえずに、ゴールが理解できていない。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

- ・本人の～したいを叶えるために、ケアプランに目を通し、様々な視点からの情報収集をして、どのような支援ができるのか考え発案する。
- ・本人の意欲の向上のために、達成感を感じる声掛けや支援を実施していく。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和3年11月26日 (19:30~21:00)
3. 日常生活の支援	メンバー	松田、村田、大野、山路、大畑、俊成、石井、長明日山、松山、濱川、古田、菅、福山、秦、正岡

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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	14	4	2	21

前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none"> 困っていることや、以前の暮らし方など、話す機会を増やしていく。 共有ツールや担当者制を利用して、まずは自分の担当の利用者を知る。コミュニケーションを図る。
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none"> コミュニケーションをとれるよう心がけている。 担当利用者とは積極的にコミュニケーションできている。 今の状況にとらわれすぎて、以前の暮らし方を把握できていない。

◆ 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(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	14	2	21
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？	4	15	1	1	21
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？	2	8	10	1	21
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	9	2	0	21
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？	5	15	1	0	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
<ul style="list-style-type: none"> 気持ちや体調の変化に気づいたときは、報告し共有できている。その時の状況に応じた支援を行っている。 入浴・排せつ・立位など、残存機能を活かした支援ができています。 その日のバイタルや介護記録に目を通して把握している。 リスクマネジメントし、本人に合わせた介護が提供できている。 不穏時は何をしても聞いてもらえないため、無理に対応していない。 体調の変化への気づきはすぐできている。 生理的な問題には対処できている。 利用者の変化に気づいたときは記録し、申し送りで報告共有している。 利用者の困りごとやできていないことを、チームで共有できている。 	

できていない点	200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること
<ul style="list-style-type: none"> 利用者とかかわりが少ないため、担当利用者の以前の暮らし方をあまり把握できていない。 会話や記録である程度は把握できているが、10個以上となると難しい。ご本人の会話では正確な情報がわかりにくいこともある。 声にならない声の言語化ができていない。 記録より、利用者とかかわりを優先しているため、記録が簡素化されて、具体的な様子が分からないことがある。 自宅での生活は理解していない。ミーティングをしていない。 利用者の環境改善。 多忙や、その日のシフトによるが本人に寄り添った介護ができていない。 本人の気持ちが不明で対応できない時もある。 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none"> 本人が持つストレングスが引き出せるような声掛けや支援(残存機能を活かした介護)を心掛ける。 本人の気持ちや体調の変化を、都度共有し日々の記録にも残していく。 	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日

令和3年11月26日 (19:30~21:00)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー

松田、村田、大野、山路、大畑、俊成、石井、長明日山、松山、濱川、古田、菅、福山、秦、正岡

◆ 前回の改善計画に対する取り組み状況

個人チェック項目集計欄		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	6	12	2	21

前回の改善計画

- ・コロナウイルスだからできない、のではなく今後できることを考えひとりひとりが実行していく。
- ・本人と接していない時間こそ、何か困り事はないか聞き取り、支援につなげていく。

前回の改善計画に対する取り組み結果

- ・声掛けし必要なものや困りごとがないか聞いている。
- ・ご家族との時間を大切にし、コロナ禍でもできること(手紙や写真、電話での近状報告)をしている。
- ・コロナ禍で外出できない分、移動スーパーの活用や、行事などで地域資源を活用できている。

◆ 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 (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	10	8	2	21
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	10	8	2	21
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	3	13	4	21
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	11	5	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

- ・コロナで生活が一変してしまっただが、スタッフが丸丸となって全力で支えている。
- ・生活スタイルや家族関係は共有した。
- ・自分自身はできていると考えるが、利用者全員を把握できているかといえばできていないと感じる。
- ・挨拶や会話ができています。

できていない点

200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること

- ・生活スタイル等、コミュニケーション不足で把握できていない。
- ・本場に必要であることを認識できていない。知ろうとしなかったため。
- ・本人の地域での役割や生きがいを把握できていない。情報不足であり、コロナ禍で本人を取り巻く人々との関わりが調整できていない。
- ・まだ地域との活動はできていない。民生委員との関わりが少ない。
- ・地域とあいさつはあるが、支援はしていない。
- ・近所の方や友人までは把握でき切れていない。どちらかというと家族とのやり取りが多く、もっと自宅へ出向いていくべきである。
- ・地域の方や民生委員との関係性が把握できていないから、本人がどのように過ごしているのかわからない。
- ・地域資源の把握ができていない。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

- ・本人と地域との関係性を知るために、情報収集をしたり自宅へ出向いていく。
- ・地域の資源について調べ、考える場を設ける。

(別紙2-2)

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和3年11月26日 (19:30~21:00)
------------------	-----	--------------------------

5. 多機能性ある柔軟な支援	メンバー	松田、村田、大野、山路、大畑、俊成、石井、長明日山、松山、濱川、古田、菅、福山、秦、正岡
----------------	------	--

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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	8	8	5	21

前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナウイルスの制限が緩和されたら、地域資源を探り外出や交流を再開する。 ・ご近所とのつながりや、人とのつながり、小さい資源を大切にしていける。
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で、できる限りの地域資源(神社へ散歩へ行く)を使っている。 ・家族の支援も加えながらサービス提供できている。 ・コロナの影響で、外出や交流がほぼできていない。

◆ 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(総人数)
①	自分たち事業所だけで支えようと思わず、地域の資源を使って支援していますか？	0	7	8	6	21
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？	5	12	3	1	21
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？	5	13	2	1	21
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？	3	13	4	1	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
<ul style="list-style-type: none"> ・変化に気づくために関わりや記録をし、共有できた。体の変化だけでなく、心の気持ちの変化にも気づけることが大切。 ・本人のニーズを捉え、適切な支援を提供できるよう努力している。記録に残している。 ・とくし丸やお弁当の配達にて、柔軟な支援ができています。 ・本人の意思で、サービス提供を決めていることがある。(何時に血圧を測定してほしいなど) ・歩行不安定時は車いすを使用するなどの柔軟な支援ができています。 	

できていない点	200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること
<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフによって情報に個人差があるため、もっと共有し利用者に合わせた支援ができるようにしたい。 ・事業所内だけでなく、地域の行事や活動も取り入れていきたい。 ・地域資源を使って支援できている人と、できていない人がいる。 ・提案しているサービスにご本人が同意して支援しているが、妥当適切なサービスができていないのか悩むことがある。 ・利用者の状況をその都度共有できていない。 ・地域資源について勉強会をして、地図も作ったが完成しておらず、地域とも接することができていない。 ・地域資源の活用が管理者クラスのみになっている。 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none"> ・ニーズに応じた「通い」「訪問」「宿泊」が提供できているか、本人の状態を確認しながら都度検討していく。 ・地域資源に、支援を結び付けていくよう意識する。 ・コロナ禍でも、家族との様々な連絡ツールを活用して、関係が途切れないようにする。 	

(別紙2-2)

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和3年11月26日 (19:30～21:00)
------------------	-----	--------------------------

6. 連携・協働	メンバー	松田、村田、大野、山路、大畑、俊成、石井、長明日山、松山、濱川、古田、菅、福山、秦、正岡
----------	------	--

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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	4	6	10	21

前回の改善計画	・コロナウイルスが収束してから、少しずつできることへ参加させていただく。
前回の改善計画に対する取組み結果	地域包括とは電話や書面、zoom等の連絡会を行っている。 ・制限されていることが多く、できていない。地域の行事への参加や外出ができていない。

◆ 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 (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？	2	5	6	8	21
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	2	6	13	21
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	0	5	16	21
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	0	7	14	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
<ul style="list-style-type: none"> ・その他のサービス機関とのつながり、支援が進められている。 ・動画等の開催の研修への参加はできている。 ・サービス機関との連携。 ・利用者の体調や状態に合わせて福祉用具の交換などを行えている。できる範囲で地域資源の活用はできている。 ・カンファレンスに参加することができた。 ・サービス機関とは連絡や相談を密に行っており、情報共有できている。 ・秋祭りに神輿が玄関先まできた。 ・医療・訪看・福祉用具事業所との連携はスムーズに行えている。 	

できていない点	200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること
<ul style="list-style-type: none"> ・福祉用具事業所との関わりが持っていない。 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none"> ・各専門職の意見を聞きながら、利用者のストレンクスが引き出せる支援を心掛ける。 ・地域の活動やイベントに参加できるよう努力する。 	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和3年11月26日 (19:30~21:00)
7. 運営	メンバー	松田、村田、大野、山路、大畑、俊成、石井、長明日山、松山、濱川、古田、菅、福山、秦、正岡

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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?	3	11	5	2	21

前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none"> ・今後もっとスタッフひとりひとりが、意見を言いやすい環境になるよう、雰囲気づくりや場面を増やしていく。 ・コロナウイルスが収束するまでは、スタッフがアイデアを出し合い、利用者が楽しめるよう工夫していく。
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none"> ・問題点や改善案等、今よりもより良い環境に向かうよう、また働きやすい雰囲気や対策を考え提案している。 ・情報を共有できており意見も積極的に言える。また、意見を口頭や書面で求められる。 ・行事や装飾など利用者と一緒に参加し、施設全体でアイデアを出し合い参加できている。

◆ 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 (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?	3	10	6	2	21
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?	4	14	2	1	21
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?	2	7	7	5	21
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?	0	1	13	7	21

できている点	200字程度で、できていること、その理由を記入すること
<ul style="list-style-type: none"> ・申し送りノートで共有できている。 ・ご家族からの意見を大切にしている。施設内でのレクや行事は工夫できた。 ・洗濯場で地域の方とあいさつをした。 ・外部からの情報や関わりの中で聞いたことは共有している。 ・意見や苦情は報告し改善に心がけている。すぐに改善策が立てられている。 ・書面会議などで意見を書く欄があり、意見を出し合っている。 ・自分の意見や、仲間の意見をしっかりと伝えている。 ・気づいたことや感じることを上司に話を聞いてもらえる。なんでも相談できる職場環境である。 	

できていない点	200字程度で、できていないこと、その理由を記入すること
<ul style="list-style-type: none"> ・口頭での共有は少ないと思う。 ・周辺の住民や地域と協働した取り組みはできていない。利用者・家族・介護者、各々の意見や困りごとは、なかなか本音で言えていないのではないか。 ・地域の困りごとを考え地域の方と語り合うことができていない。 ・自分がしている支援に自信がないため、ほとんどの項目ができていない。 ・コロナのため、地域の方との接点がない。 ・今は地域との交流がないため、意見や苦情が分からない。 ・地域の拠点となることがまだまだできていない。 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none"> ・事業所の在り方について、ひとりひとりの意見を尊重できるような環境や、雰囲気づくりを目指す。 ・事業所外の地域の困りごとに関わっていけるよう働きかける。 ・三町オレンジカフェ心音の開催をする。(開催できなくても、できることからやってみる) 	

(別紙2-2)

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和3年11月26日 (19:30~21:00)
------------------	-----	--------------------------

8. 質を向上するための取組み	メンバー	松田、村田、大野、山路、大畑、俊成、石井、長明 日山、松山、濱川、古田、菅、福山、秦、正岡
-----------------	------	--

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄		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?	7	8	4	2	21

前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所内にて初任者研修が開催されているため、参加したいスタッフが参加できる体制を整える。 ・スタッフの知りたい、学びたい研修を聞き取り、職員会等で開催していく。
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none"> ・研修に参加したり、研修内容を職員会で報告した。 ・研修への参加を積極的に行っている。また、声をかけてもらっている。 ・動画配信で研修を受けれる。申し送りノートやトイレ前の研修案内で知れるし。だれでも受講できる。 ・オンラインや動画視聴であり、研修にあまり興味を持ってない。

◆ 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(総人数)
①	研修(職場内・職場外)を実施・参加していますか	6	10	2	3	21
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	7	6	3	5	21
③	地域連絡会に参加していますか	0	2	7	12	21
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	4	9	7	1	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
<ul style="list-style-type: none"> ・年末に初任者研修に行くので、スキルアップできると思う。 ・ヒヤリハットをスタッフで共有し、予防的な対応をイメージできている。 ・リスクマネジメントは話し合っている。 ・月目標でリスクマネジメントにも取り組んでいた。 ・職員会での資料や申し送りノートから情報共有しリスクを起こさないようできている。 ・インシデント、ヒヤリハットの報告をしている。 ・必要な研修への参加は計画的にできている。 ・研修で学んだことを現場で活かせるよう努力した。 	

できていない点	200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること
<ul style="list-style-type: none"> ・地域の活動に参加できていない。リスクマネジメントについて理解していない。わからないことを聞こうとしていないため。 ・機会は与えてもらっているが、自分自身が研修や資格取得へ参加していない。日々の支援で精いっぱいであり余裕がない。 ・研修参加していない。 ・地域への連絡会はしていない。 ・行きたい研修がコロナの影響で行けなくなった。 ・興味のある研修や資格はたくさんあるが、今は目の前の業務でいっぱいであり、余裕ができたなら参加したい。 ・対策を立て注意していたにもかかわらず、同じヒヤリハットが起きてしまったこと。 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ一人一人が向上心を持って、積極的に研修へ参加したり資格取得へ向けて取り組んでいく。 ・ヒヤリハットを少しのことで、なるべく多く提出しインシデントを防ぐ。同じことが起こらないよう努める。 	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和3年11月26日 (19:30~21:00)
9. 人権・プライバシー	メンバー	松田、村田、大野、山路、大畑、俊成、石井、長明日山、松山、濱川、古田、菅、福山、秦、正岡

◆ 前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目集計欄	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?	3	12	3	3	21

前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ同士が指摘や注意し合える関係や環境を作っていく。 ・常に利用者の立場になり、どうなのか?と考え、振り返る。
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none"> ・申し送りノートに書かれていたことができていないスタッフに、伝えることができた。 ・常に利用者の立場になり、丁寧に支援をおこなうことができた。 ・自分本位になり、排せつや入浴など利用者の立場になって支援できているか考えていないことがあった。 ・適切に関係性を保つうえで、指摘できないこともある。 ・スタッフ同士が指摘し合える環境づくりが必要。自分自身できていないから。 ・無理やりな声掛け、利用者が痛いという声に大丈夫というスタッフがいた。

◆ 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(総人数)
① 身体拘束をしていない	15	6	0	0	21
② 虐待は行われていない	15	6	0	0	21
③ プライバシーが守られている	9	12	0	0	21
④ 必要な方に成年後見制度を活用している	4	6	3	8	21
⑤ 適正な個人情報の管理ができている	8	12	1	0	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
<ul style="list-style-type: none"> ・虐待はしていない。優しい気持ちをもてるよう努力している。 ・身体拘束や虐待をしていない。勉強会ができている。話し合いができた。 ・記録は書いたら元に戻すことができている。 ・プライバシーを守るよう心掛けている。 ・個人情報は本人にとって必要なときのみ提供している。 ・利用者の立場になり、入浴や排せつの場面では特に羞恥心に配慮したケアをしている。 	

できていない点	200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること
<ul style="list-style-type: none"> ・どの利用者に成年後見制度が必要か把握できていない。何度調べても理解できない。 ・個人情報を人に話すことなど見受けられた。 ・虐待への意識の向上、意識付け。 ・ファイルを開いたまま、コール対応してしまうことがある。 ・トイレ時のノックを忘れてしまうことがある。 ・当たり前になってしまっ、処置などの際に周囲に関係なく、声掛けてしまっている。 ・成年後見制度を活用している人がいるのかどうか知らない。 ・不適切ケアのは、どこまでが該当するのかグレーゾーンも含めて再確認する機会があればよいと思う。 ・成年後見制度について研修で学びたい。 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none"> ・各制度や法律について知識を深め、利用者本位の支援について考える。 ・虐待や不適切なケアについて、話し合う機会を設けたり、指摘しあえる環境づくりをする。 	

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？			
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			
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？			
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？			

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】 ・感染症対策を徹底し、誰にとっても気持ちよく安心して過ごせる環境を整える。 ・目に見えない所も整理整頓し、見て気持ちのいい職場になるようにする。			
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？			
2	事業所は、居心地がいい空間になっていますか？			
3	事業所内・外に、不快な音や臭い等はないですか？			
4	日中、事業所の門や玄関にカギはかかっていますか？			

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】 ・挨拶をしっかりと、ご近所との関係を大切にする。 ・事業所の存在をたくさんの方に知って頂き、頼れる場所を目指していく。			
1	職員はあいさつできていますか？			
2	事業所は、地域の方に知られていますか？			
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	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？			

D. 地域に出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】 ・柔軟性を持ち、現状のできる限りのことに参加していく。(地域の行事やイベント等) ・今後、心音が再開出来たら三町オレンジカフェを通してつながりを増やしていく。			
1	利用者を事業所の中だけに閉じ込めていませんか？			
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？			
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？			
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？			

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】 ・運営推進会議の内容に+αできるよう、内容を充実させていく。 ・地域の困りごとを一緒に悩み、考えていく。			
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？			
2	運営推進会議では、地域で心配である方等の事例検討が行われていますか？			
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	運営推進会議で出た意見を、改善につなげていますか？			

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】 ・訓練だけにとどまらず、実践を想定した日頃の個々の意識付けをしていく。 ・地域の避難所等へ実際に足を運んでみる。			
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	事業所は、地域の防災訓練に参加・参画していますか？			
3	事業所の防災訓練に参加したことがありますか？			
4	災害時、事業所は頼りになりそうですか？			

以上で終了です。ありがとうございました。

外部評価 地域かかわりシート②(結果まとめ様式)

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？	3		
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	2		1
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？	3		
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？	3		

【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
- ・スタッフが実施の趣旨、目的を理解された上で「自己評価」を行っていることが伺え、取り組み姿勢はいいと思います。

【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組み結果に対する意見

【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
- ・「次回までの具体的な改善計画」は、前回の改善計画を踏まえたうえで、わかりやすい表現で具体的な改善計画になっており良いと思います。

【「自己評価」をテーマにした自由意見】

- ・自己評価者は21名ですが、メンバーの常勤・非常勤の人数は？評価の違いを知りたい。
- ・これからも事業所評価は、スタッフへ実施の目的や趣旨等、意識付けをされた上で実施をお願いします。

【改善計画】 ※ 後日記入

- ・サービス評価の意図を理解したうえで取り組めるよう、職員会でひとつひとつの項目について話合う。
- ・毎月の目標に設定し、普段から意識する。

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

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・「前回の改善計画」は良好な改善が見られ、真摯に取り組まれた結果だと思います。
- ・貴事業所に行く機会がなく状況が把握できていないため、他の項目は「わからない」としました。評価が難しいです。

【前回の改善計画】

- ・感染症対策を徹底し、誰にとっても気持ちよく安心して過ごせる環境を整える。
- ・目に見えない所も整理整頓し、見て気持ちのいい職場になるようにする。

【「事業所のしつらえ・環境」をテーマにした自由意見】

- ・わからないと評価しましたが、外部はありません。内部は入れないためわかりません。
- ・事業所の近くに交通量の多い道路がありますので、利用者の離所にはくれぐれも気を付けてください。

【改善計画】 ※ 後日記入

- ・外観も整理整頓し、今まで以上に立ち寄りやすい場所にする。

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

【上記5つのチェック項目に関する意見】

【前回の改善計画】

- ・挨拶をしっかりと、ご近所との関係を大切にする。
- ・事業所の存在をたくさんの方に知って頂き、頼れる場所を目指していく。

【「事業所と地域のかかわり」をテーマにした自由意見】

- ・地域自体も集まれる機会が少ないため、今後の課題と考える。
- ・役員の皆さんは理解していますし、今後連携の必要性を感じています。
- ・今年度は難しい状況でしたが、今後も積極的に地域との交流に努めてください。早く地域との交流に取り組むことができる状況になってほしいと思います。

【改善計画】 ※ 後日記入

- ・オレンジカフェ心音(認知症カフェ)の活動を通して、事業所の存在をアピールする。
- ・できる範囲で近所づきあいができるよう、取り組む。

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？	3		
1	利用者を事業所の中だけに閉じ込めていませんか？	1		2
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	1	
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？	1	1	1
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？	1		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」に対する取組結果及びNo.1は、コロナ禍の中で事業所として出来ることをやろうとする努力を感じました。
- ・No.2とNo.3は、新型コロナの影響により地域の行事が中止となったことで、交流したくてもできなかったものと理解はできます。

【前回の改善計画】

- ・柔軟性を持ち、現状でのできる限りのことに参加していく。(地域の行事やイベント等)
- ・今後、心音が再開出来たら三町オレンジカフェを通してつながりを増やしていく。

【「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】

- ・今年度は難しい状況でしたが、コロナが落ち着いたら積極的に利用者本人が住んでいる地域との交流に努めてください。

【改善計画】 ※ 後日記入

- ・ご近所の方の困りごとを聞き取り、一緒に考え解決できるようにする。
- ・地域の行事が再開したら、できる範囲で参加していく。

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？	2	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？	3		
2	運営推進会議では、地域で心配である方等の事例検討が行われていますか？	1		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？	2		1
4	運営推進会議で出した意見を、改善につなげていますか？	3		

【上記5つのチェック項目に関する意見】

・【前回の改善計画】に対する取組結果は、新型コロナの為事業所内での運営推進会議が開催できなかったことが影響しているものと理解しています。

【前回の改善計画】

・運営推進会議の内容に+αできるよう、内容を充実させていく。
 ・地域の困りごとを一緒に悩み、考えていく。

【「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】

・家族や地域の方、職員等が参加した運営推進会議が、事業所内で開催できる状況に早くなってほしいと思います。

【改善計画】 ※ 後日記入

・運営推進会議が開催出来たら、事業所の報告のみでなく近所の困りごとや、悩み事を検討する機会を作る。

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？	2		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		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	2
3	事業所の防災訓練に参加したことがありますか？		3	
4	災害時、事業所は頼りになりそうですか？	1		2

【上記5つのチェック項目に関する意見】

・新型コロナが大いに影響し、取り組むことができなかった項目が多数あるものと理解できます。

【前回の改善計画】

・訓練だけにとどまらず、実践を想定した日頃の個々の意識付けをしていく。
・地域の避難所等へ実際に足を運んでみる。

【「事業所の防災・災害対策」をテーマにした自由意見】

・南海トラフ地震の可能性が高いことが言われている昨今、合同の連携会議(研修)の必要性を感じています。
・防災意識を高く持ち、大変だとは思いますが様々な状況を想定した避難訓練を実施してください。

【改善計画】 ※ 後日記入

・事業所の防災計画をスタッフ全員で確認する。
・避難訓練の回数を増やし、意識を高める。