

## 小規模多機能型居宅介護 サービス評価

### 【小規模多機能ホームつむぎ】

#### ◆自己評価

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）

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25日(10:30~11:30)

1. 初期支援(はじめのかかわり)

メンバー 佐光・白方・松下・濱田・久保・小泉  
福岡・矢野・長山・澤屋・田中

◆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	0人	0人	11人

前回の改善計画

○利用から30日間、本人の表情や困りごとやこだわりなど聞き、FTで記録し申し送る。

前回の改善計画に対する取組み結果

○本人の発言や表情を、そのまま記すことは十分ではないが、聞いた内容はFTで申し送りできた。  
○関りを優先し記録を後回しにして入力を忘れてしまうことがあった。

◆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?	0人	10人	1人	0人	11人
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人	8人	2人	0人	11人
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?	1人	10人	0人	0人	11人
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人	6人	4人	0人	11人

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

○利用開始時は誰でも不安なため、いつも以上に気にかけて言葉かけをしている。  
○気が付いたことはFTに記録し、申し送っている。  
○必要としている支援とコミュニケーションを図るよう努めた。  
○基本情報や相談情報をもとに、本人が無理せず安心して過ごせるように丁寧に向き合えた。

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

○積極的な聞き取りは十分ではない。  
○利用当日に情報を読む程度しか出来ていない。  
○家族と会話をする機会が少なかったため、家族の不安を受け止める関係作りは出来ていない。  
○情報やニーズを事前に把握できていなかった。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)

○本人がまだ慣れていない時期に、本人・家族の情報を得ようとする姿勢で関り、記録に残す。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年10月25日(10:30~11:30)

2. 「～したい」の実現(自己実現の尊重)

メンバー 佐光・白方・松下・濱田・久保・小泉  
福岡・矢野・長山・澤屋・田中

◆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?	0人	3人	8人	0人	11人

前回の改善計画	
○本人の「したい～」を入れたプランを共有し、支援に繋げる。	
前回の改善計画に対する取組み結果	
○本人の言葉を記録に残すことはできた。 ○プランの意図を職員間で共有できると良かった。	

◆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	「本人の目標(ゴール)」がわかっていますか?	0人	3人	8人	0人	11人
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	0人	6人	4人	1人	11人
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?	0人	3人	8人	0人	11人
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人	3人	8人	0人	11人

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
○日々の関わりを、本人の意思を確認しながら行っている。 ○本人の力、家族の介護力を把握し相談しながら、本人の「したい～」を目指した調整をしている。 ○ミーティングで本人の言葉や状態を共有し、次の支援に繋げている。	

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
○本人のことを思って欲しいことを考えても、本人は「したくない」といわれることもあった。 ○情報収集不足で、本人のゴールが覚えられていない。 ○発信できない方や意欲低下している方など、「したい～」に結びつく支援を諦めてしまっていた。 ○全員の「したい～」を把握できていなかったため。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
○本人の「したい～」を次の支援に活かせるよう、本人の表情や言葉を記録に残す。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年10月25日(10:30~11:30)

3. 日常生活の支援

メンバー 佐光・白方・松下・濱田・久保・小泉  
福岡・矢野・長山・澤屋・田中

◆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	8人	2人	0人	11人

前回の改善計画	
○本人の言葉をそのまま「」で記録にのこし、共有する。	
前回の改善計画に対する取組み結果	
○本人の言葉をそのまま残すことができた。 ○忙しい時は記録に残せていないことがあった。	

◆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?	0人	3人	6人	2人	11人
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?	3人	7人	1人	0人	11人
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人	6人	4人	0人	11人
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?	2人	9人	0人	0人	11人
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?	1人	10人	0人	0人	11人

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
○自分の気づいた変化は他の職員と共有・相談し、対応するように努めている。 ○利用者に体調変化のあった場合、その日の職員で相談・報告・対応できている。 ○長く勤めている職員から、利用者の以前の様子や今のサービスに至ったことなどを伝えてもらいながら、今とこれからのことをミーティングで話し合っている。	

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
○自宅での生活習慣は殆ど知らず、本人の話を実際が違っていたりする。 ○本人の情報・生活環境が把握できていない。 ○利用前の暮らしを把握できていない方がいる。 ○以前の暮らし方が10個以上把握できていない方がいる。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
○本人の思いや状態に気づき共有し、支援に繋げる。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年10月25日(10:30~11:30)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 佐光・白方・松下・濱田・久保・小泉  
福岡・矢野・長山・澤屋・田中

◆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	8人	3人	0人	11人

前回の改善計画	○本人のこれまで関わっている関係が途切れないように、訪問・送迎時等に、家族や地域とコミュニケーションを取る。
前回の改善計画に対する取組み結果	○訪問・送迎時は、家族とコミュニケーションを図るよう努めている。 ○訪問や送迎に関わっていなかったことで、社会参加の大切さという広い視野を持てていなかった。

◆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	本人のこれまでの生活スタイル・人間関係を理解していますか?	0人	5人	6人	0人	11人
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?	0人	7人	4人	0人	11人
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?	0人	5人	6人	0人	11人
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人	2人	8人	1人	11人

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
○利用者によるが、馴染みの美容室や店、好きな飲食店、ご近所の方や民生委員など、事業所の枠を超えた支援に取り組んでいる。 ○利用者の自宅を訪問した際に、部屋の様子を見ることである程度普段の生活を把握している。 ○本人と関わる時は、会話の中で色々知れるようにしている。	

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
○元々、地域との繋がりが薄い利用者に関しては十分ではない。 ○事業所に利用している時のことしかわからない。 ○民生委員や地域資源の把握は出来ていない。 ○本人の生活スタイル・人間関係等、サービス以外の本人のこだわりを、十分把握できていない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
○本人の資源が途切れないように、家族や地域とコミュニケーションを取り支援する。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年10月25日(10:30~11:30)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 佐光・白方・松下・濱田・久保・小泉  
福岡・矢野・長山・澤屋・田中

◆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	0人	0人	11人

前回の改善計画	○本人の変化を都度確認し、その時に必要なサービス変更を複数の職員で確認提案していく。
前回の改善計画に対する取組み結果	○本人のその時の状態に合わせ、サービスの提供支援ができています。 ○事業所以外の地域資源を使っの支援は、提案できていない。

◆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	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人	5人	5人	0人	11人
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人	8人	0人	0人	11人
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人	8人	0人	0人	11人
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人	8人	0人	0人	11人

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
○当日や近日の状態変化に合わせて、サービス変更できている。 ○その日のリーダーと相談し、いつもと違うことなども共有している。 ○出勤していない日に何があったか、申し送りや職員に口頭で把握できている。 ○利用者の状態を注意深く観察し、他の職員と相談しあえている。	

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
○休みの日の出来事を直接見ることができないため、変化把握ができない時がある。 ○利用している地域資源が限られているため、もっと増やしていくことができると感じる。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
○その時その時の本人の状態に気づき、サービス変更を相談できる。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年10月25日(10:30~11:30)

6. 連携・協働

メンバー 佐光・白方・松下・濱田・久保・小泉  
福岡・矢野・長山・澤屋・田中

◆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	3人	3人	11人

前回の改善計画	
○包括や情報機関と情報共有する。	
前回の改善計画に対する取組み結果	
○利用者と家族の関りについて、事業所だけでは解決できない時、包括や基幹型包括に連携してもらい話し合った。 ○1部の職員が対応したため、多くの職員が関わった実感がなかった。	

◆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人	3人	2人	6人	11人
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人	3人	1人	6人	11人
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人	0人	3人	7人	11人
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?	1人	3人	2人	5人	11人

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
○介護保険の更新時や利用者の大きな状態変化時には、担当者会議を行っている。 ○養護学校や幼稚園が訪問してもらえる関係ができている。 ○町内行事の案内や参加ができている。 ○地域包括支援センターの会議には参加させてもらい連携している。	

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
○私自身は参加できていない。 ○地域住民などが立ち寄りやすい機会は少なかった。 ○コロナの影響があり、イベント参加や交流に制限があった。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
○地域包括支援センターの会議や自治体のイベントに参加する。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年10月25日(10:30~11:30)

7. 運営

メンバー 佐光・白方・松下・濱田・久保・小泉  
福岡・矢野・長山・澤屋・田中

◆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	9人	2人	0人	11人

前回の改善計画	
○利用者・家族からの意見や苦情を記録共有し、改善点を確認する。	
前回の改善計画に対する取組み結果	
○利用者・家族からの意見は、職員や上司に伝えることは出来ている。 ○改善の結果を評価することは、十分ではない。	

◆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	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?	1人	5人	5人	0人	11人
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?	0人	8人	3人	0人	11人
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?	0人	5人	4人	2人	11人
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人	4人	3人	4人	11人

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
○運営推進会議に民生委員や利用者・家族に参加していただき意見をもらっている。 ○苦情や意見は記録し、誠実に対応している。 ○ミーティングで職員それぞれの意見を聞き取り、支援に繋げている。 ○家族からの希望がある方は、職員共有し取り組んでいる。 ○地域の祭りや運動会に参加させてもらうことができた。	

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
○地域からのことは把握できていない。 ○地域の方と話す機会がほとんどない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
○利用者・家族からの意見や苦情を記録し、職員で改善点を確認、共有する。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年10月25日(10:30~11:30)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 佐光・白方・松下・濱田・久保・小泉  
福岡・矢野・長山・澤屋・田中

◆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	3人	1人	11人

前回の改善計画	○参加した研修をそれぞれがミーティングで報告研修を行い、共有する。
前回の改善計画に対する取組み結果	○参加した研修はミーティングで発信し、共有できている。 ○研修内容を深めるほどには至っていない。

◆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	研修(職場内・職場外)を実施・参加していますか	2人	6人	0人	3人	11人
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人	3人	4人	3人	11人
③	地域連絡会に参加していますか	1人	1人	2人	7人	11人
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	0人	6人	2人	3人	11人

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
○同じ事故が起これないように、原因・対策を考えている。 ○研修報告書を読み、自己学習して、日々少しずつ学びを得ている。 ○研修案内は職員に案内し、興味のあるものには参加してもらい、業務指示で受けてもらっている。 ○研修参加とともに、他職員の研修報告や資料を見ることができている。	

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
○積極的には研修等に参加できていない。 ○ヒヤリハットの意識が低い(少ない)。 ○資格取得に向けた勉強が不十分。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
○個人目標に沿って研修し、ミーティングで報告研修を行い、学びを共有する。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年10月25日(10:30~11:30)

9. 人権・プライバシー

メンバー 佐光・白方・松下・濱田・久保・小泉  
福岡・矢野・長山・澤屋・田中

◆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	9人	1人	0人	11人

前回の改善計画	前回の改善計画に対する取組み結果
○トイレの声掛けや浴室などプライバシーが守れていないと自分たちが思う部分を、職員と確認し、改善案を出す。	○声の大きさや距離感とプライバシーに配慮した声掛けに努めた。 ○優しい言葉がけが、できない時があった。

◆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	身体拘束をしていない	7人	3人	1人	0人	11人
②	虐待は行われていない	6人	4人	1人	0人	11人
③	プライバシーが守られている	3人	5人	3人	0人	11人
④	必要な方に成年後見制度を活用している	0人	4人	2人	5人	11人
⑤	適正な個人情報の管理ができている	3人	8人	0人	0人	11人

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
○担当職員が身体拘束委員会や虐待防止委員会に参加し、ミーティングで共有している。 ○「これって身体拘束？」等、意見交換できている。 ○個々に配慮はしている。 ○個人情報本人・家族と確認を行いながら取り扱っている。	

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
○ケアの申し送り時、声が大きすぎ配慮に欠けることがあった。 ○不適切なケア等、改善点の提案ができなかった。 ○成年後見人制度について家族に説明は行っているが、利用までには至っていない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
○不適切なケアだと気づいたときに、報告、改善できるよう働きかける。	

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？	13	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	13	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？	13	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？	12	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

- 常勤でない職員も評価に参加できており、多くの意見が反映されていると思います。
- スタッフ全員で取り組んでいることが分かります。
- できている点や今後の課題をしっかりと分析できていると思います。

【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

- 一部の職員に偏りがあると感じた。
- 6 認知症カフェやチームオレンジへの取組みにもご協力ください。
- 6 連携・協働で取組みができていない職員が目立った。
- できていることだけでなくできていないことも振り返れていると思います。
- 改善に向けて積極的に取り組んでいたことが伺えました。関りを大切にする軸を元に、利用者に向き合えていると思います。

【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

- 計画が具体的で取り組みやすいと思います。
- 具体的な姿勢や関り方を示し、何をすることが明らかになっているなど感じました。計画通り取組みをお願いします。

【「自己評価」をテーマにした自由意見】

- 他の所を利用している友人の話を聴くと、私はここを利用できて幸せだと感じます。
- 「できていない点」は、しっかりと記録ができた上での向上心の表れだと感じました。引き続き積極的な取組みをお願いします。

【改善計画】

- ミーティングで話し合い、2ヶ月毎の運営推進会議で進捗状況を伝えていく。

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？	13	0	0
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？	13	0	0
2	事業所は、居心地がいい空間になっていますか？	13	0	0
3	事業所内・外に、不快な音や臭い等はないですか？	13	0	0
4	日中、事業所の門や玄関にカギはかかっていますか？	12	0	1

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- リビングは秋らしい飾りつけがされていると思います。
- 施設内は光がたくさん入って、心地のいい空間に思えます。
- 楽しい空間になっていると思います。
- 季節を感じる装飾を工夫している。利用者の手作業も兼ねていて良いと思う。
- 心地よい空間づくりに努めていると感じました。
- 閉塞感が無く心地よい環境になっていると思います。
- 気遣って飾ってもらっていると思います。

【前回の改善計画】

フロア装飾等工夫し、季節感ある心地よい環境をご利用者と共に形作る。

【「事業所のしつらえ・環境」をテーマにした自由意見】

- 職員の方が熱心に支援されているのが分かります。
- 数日前、事業所交流させてもらい、メダカを頂いて帰り、利用者がとても喜んでいました。生き物を飼うことは難しいですが、利用者の癒しになります。
- 折鶴プロジェクトではお世話になりました。
- フロア装飾に工夫が見られ、明るい空間になっていると思います。引き続き利用者が安心して楽しく過ごせる雰囲気づくりに努めてください。
- 体操等、身体を動かせるレクリエーションもあれば楽しいのではないかと感じます。

【今回の改善計画】

- 利用者と共に事業所の飾りや環境を整え過ごせる。

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？	13	0	0
1	職員はあいさつできていますか？	13	0	0
2	事業所は、地域の方に知られていますか？	7	0	6
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？	10	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？	12	0	1

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- 職員が名札を付けることは、地域の安心・信頼に繋がると思う。
- コロナ禍でなかなか地域に出向くのは難しいのでご苦労だと思いますが、地域の関り抜きでは成り立ちませんので、今後も頑張ってください。
- 運動会や秋祭りなど、積極的に参加できていると思いました。
- 散歩などされている様子なので、ご近所さんと顔なじみの関係性もできていると思います。
- コロナ禍で交流が難しい中、積極的に連携を取っていると思います。
- いつも明るい声と笑顔で接して頂き、とても話しやすく感謝しています。

【前回の改善計画】

アクセスしやすい事業所を目指し、ご利用者、ご家族、地域の皆様に明るい挨拶を心掛ける。

【「事業所と地域のかかわり」をテーマにした自由意見】

- 困ったことがあれば、相談させてください。
- 私の事業所も同じですが、どの職員もご近所の方とお話ができる関係ができればいいなと思います。
- 秋祭りや運動会など地域の行事に積極的に参加していることが伺えます。学校とも繋がりがあり、よい交流が持っているといます。
- 地域の行事に参加することで社会参加できていると思います。

【改善計画】

- 地域の行事に参加させてもらい、事業所の活動を継続的に知ってもらう。

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？	13	0	0
1	利用者を事業所の中だけに閉じ込めていませんか？	13	0	0
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？	9	2	2
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？	10	1	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？	4	1	8

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- 自己評価では‘できている・なんとかできている’の評価が多く、日々の取り組みができていんだなと思いました。
- 近所の方と交流できているようで、見習いたいと思いました。
- 4は難しいですね。
- コロナ禍で難しい面がありますが、積極的に活動できていることが伺えました。
- 利用者個々に応じた対応を柔軟に行っていると思います。

【前回の改善計画】

買い物、散髪、地域行事、銀行に行く、ゴミ捨て等、本人の培った馴染みの関係やできることを活かし、ご利用者と共に地域に出る。

【「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】

- 壁に子供たちとの交流の写真などがありました。楽しそうな施設の様子が見られました。
- 会議の中で話す程度ならできると思います。よろしくお願いします。
- ‘ごみ捨ての日が分からないでゴミ捨てに行く行為ができる方への声掛けをする’といった働きかけは、本人の能力を活かしていると思った。
- 外出やイベント参加など、積極的に地域に出向いた活動ができていると思います。
- 自宅地域の行事や誘いが無くなってイベントには参加できていない。

【改善計画】

- 本人と地域との繋がりを継続できるよう支援する。

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？	13	0	0
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？	10	2	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？	6	1	6
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？	11	0	2
4	運営推進会議で出た意見を、改善につなげていますか？	12	0	1

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- 初めて参加させて頂き、施設の様子が詳しくわかりました。
- 事業所の取組みが継続して目に見える工夫がされている。解りやすい。
- 運営推進会議で出た意見を活かし、より良い活動に繋げていることが伺えました。
- 事例検討を行い情報共有ができており、事故防止に繋げていると思います。

【前回の改善計画】

- 運営推進会議で事例検討を実施する。

【「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】

- クレーム対応について、詳細に経緯を説明してもらえて良かった。誠意をもって対応されていることが理解できた。事務的なこととケアに対することに分けて、窓口対応されたことも良いと感じる。
- 事例検討は良い取り組みだと思います。
- どの職員も参加して、このような会でどんどん意見を言えたらいいなと思いました。今まで私も参加したことが無く、どんな話をしているのか全然知りませんでした。実際に自分が意見を言ったり聴いたりする立場になると、ご近所さんの関りも変わってきたので、どの職員にもそう感じて欲しいです。
- 事業所・地域のイベントや困りごとなどの情報共有などで、良い関係作りを行っていることが伺えました。気軽に話をしたり情報共有できる関係作りを今後もお願いします。
- 事業所の取組みを運営推進会議に参加することで知ることができました。

【改善計画】

- 事業所の取組みや事故・ヒヤリハット・クレーム等の意見を頂く。

F. 事業所の防災・災害対策

No.	項目	はい	いいえ	わからない
0	前回の改善計画について取組んでいましたか？	13	0	0
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？	7	4	2
2	事業所は、地域の防災訓練に参加・参画していますか？	13	0	0
3	事業所の防災訓練に参加したことがありますか？	6	7	0
4	災害時、事業所は頼りになりそうですか？	11	0	2

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- 避難場所など壁に大きく貼られていて分かりやすい。参考にしたい。
- 積極的に訓練を行い、課題を見つけて取り組んでいると感じました。引き続き備蓄やBCPの準備をお願いします。
- 定期的に訓練を行い、対策を取っていると思います。

【前回の改善計画】

- 実施した防災訓練の記録を開示し、知っていただくとともに、地域の皆様のご意見をいただく。

【「事業所の防災・災害対策」をテーマにした自由意見】

- 防犯頭巾を常にどこに置いてあるか、直ぐに身につけることができるかの訓練が大事です。
- 災害はご近所の助けも重要になってくるので、周囲の方たちも含め、定期的な訓練は大切だと思いました。
- 和気地区は防災意識の高い事業所が多いので、頼りにしています。
- 能登半島地震で地震への対策がより切実な問題になったと思います。難しい課題ですが、事業所としての対策を見直し、地域との連携に努めて頂けたらと思います。
- 訓練の内容を開示し地域との協力ができており、頼りになります。
- 何かあった時は事業所に来ようと思っています、頼りにしています。

【改善計画】

- 防災・災害について取り組み、話し合う。

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	(株)クロス・サービス	代表者	岡部 純二	法人・事業所の特徴	事業所のフロアから庭がよく見え、近くの畑の方から気軽に声を掛けて頂いたり、農作業を教えて頂いたりしている。ご本人の思い・願いを合わせて実現できるよう働きかけている。ご家族と相談し「通い」「泊り」「訪問」と柔軟に対応している。同事業所内の和気事業所とも協力体制を取り、交流を図っている。
事業所名	小規模多機能ホーム つむぎ	管理者	田中 寛美		

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
	2人	0人	1人	2人	2人	1人	4人	11人	1人	24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	2ヶ月毎の運営推進会議で取り組みの進捗状況を伝えていく。	運営推進会議で活動報告書とかわら版(写真付き)・サービス評価の項目別分けて取り組み内容を伝えている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>○一部の職員に偏りがあると感じた。</li> <li>○6認知症カフェやチームオレンジへの取り組みにもご協力ください。</li> <li>○6連携・協働で取り組みができていない職員が目立った。</li> <li>○できていることだけでなくできていないことも振り返れていると思います。</li> <li>○改善に向けて積極的に取り組んでいたことが伺えました。関りを大切にする軸を元に、利用者に向き合えていると思います。</li> </ul>	ミーティングで話し合い、2か月毎の運営推進会議で進捗状況を伝えていく。
B. 事業所のしつらえ・環境	フロア装飾等工夫し、季節感ある心地よい環境をご利用者と共に形作る。	<ul style="list-style-type: none"> <li>○七夕の短冊・風鈴作り。</li> <li>○包括から頂いた折り鶴を寄付すると知ると「もうないん、なんぼでも折ったげるよ」と利用者が終日折ってくれる。</li> <li>○フロアを往復して歩行訓練。</li> <li>○壁に飾る桜・紅葉の葉を利用者と作成。</li> <li>○食事の受け取り下膳が出来る方にはしてもらおう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○職員の方が熱心に支援されているのが分かります。</li> <li>○数日前、事業所交流させてもらい、メダカを頂いて帰り、利用者がとても喜んでいました。生き物を飼うことは難しいですが、利用者の癒しになります。</li> <li>○折鶴プロジェクトではお世話になりました。</li> </ul>	利用者と共に事業所の飾りや環境を整え過ごせる。

		<p>○日中の天気のいい日は玄関を開放、夏や冬でも利用者が通う時間帯は施錠しない。</p>	<p>○フロア装飾に工夫が見られ、明るい空間になっていると思います。引き続き利用者が安心して楽しく過ごせる雰囲気づくりに努めてください。</p> <p>○体操等、身体を動かせるレクリエーションもあれば楽しいのではないかと感じます。</p>	
C. 事業所と地域のかかわり	<p>アクセスしやすい事業所を目指し、ご利用者、ご家族、地域の皆様に明るい挨拶を心掛ける。</p>	<p>○包括和気堀江の連絡会・勉強会・民生委員の集まりに参加。</p> <p>○和気地区の運動会に参加、秋祭りの神輿に来てもらう。</p> <p>○見奈良支援学校城北の学生さんが事業所にきて伊予漫才を披露、ゲームを利用者とした。</p> <p>○堀江保育園の発表会を観覧させてもらう。</p> <p>○気候が良い日は、利用者と施設の周りを散歩。</p> <p>○外部に出る職員は名札を付けている。</p>	<p>○困ったことがあれば、相談させていただきます。</p> <p>○私の事業所も同じですが、どの職員もご近所の方とお話ができる関係ができればいいなと思います。</p> <p>○秋祭りや運動会など地域の行事に積極的に参加していることが伺えます。学校とも繋がりがあり、よい交流が持っているといます。</p> <p>○地域の行事に参加することで社会参加できていると思います。</p>	<p>地域の行事に参加させてもらい、事業所の活動を継続的に知ってもらう。</p>
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	<p>買い物、散髪、地域行事、銀行に行く、ゴミ捨て等、本人の培った馴染みの関係やできることを活かし、ご利用者と共に地域に出る。</p>	<p>○散髪は事業所に来てくれる所、自宅に来てくれる所、迎えに来てくれる所等、利用している。</p> <p>○認知症が進んできた独居の団地に住む利用者は、いつもの場所で井戸端会議をするのが日課。食事のタイミングがわからなかったり日々の不安があるため事業所に通う日を増やさなければならなくなり、朝から昼過ぎまで事業所、午後は自宅で過ごせるよう支援している。</p>	<p>○壁に子供たちとの交流の写真などがありました。楽しそうな施設の様子が見られました。</p> <p>○会議の中で話す程度ならできると思います。よろしく願いします。</p> <p>○ゴミ捨ての日が分からないでゴミ捨てに行く行為ができる方への声掛けをする‘といった働きかけは、本人の能力を活かしていると思った。</p> <p>○外出やイベント参加など、積極的に地域に出向いた活動ができています。</p> <p>○自宅地域の行事や誘いが無くなってイベントには参加できていない。</p>	<p>本人と地域との繋がりを継続できるように支援する。</p>

<p>E. 運営推進会議を活かした取り組み</p>	<p>運営推進会議で事例検討を実施する。</p>	<p>○2 か月ごとに事故・ヒヤリハット・クレームの報告を行い、事例によってはご意見を頂く。</p>	<p>○クレーム対応について、詳細に経緯を説明してもらえて良かった。誠意をもって対応されていることが理解できた。事務的なこととケアに対することに分けて、窓口対応されたことも良いと感じる。 ○事例検討は良い取り組みだと思います。 ○どの職員も参加して、このような会でどんどん意見を言えたらいいなと思いました。今まで私も参加したことが無く、どんな話をしているのか全然知りませんでした。実際に自分が意見を言ったり聴いたりする立場になると、ご近所さんの関りも変わってきたので、どの職員にもそう感じて欲しいです。 ○事業所・地域のイベントや困りごとなどの情報共有などで、良い関係作りを行っていることが伺えました。気軽に話をしたり情報共有できる関係作りを今後もお願いします。 ○事業所の取り組みを運営推進会議に参加することで知ることができました。</p>	<p>事業所の取り組みや、事故・ヒヤリハット・クレーム等の意見を頂く。</p>
<p>F. 事業所の 防災・災害対策</p>	<p>実施した防災訓練の記録を開示し、知っていただくとともに、地域の皆様のご意見をいただく。</p>	<p>○訓練報告と振り返りを行い、参加者と災害時の意見交換を行った。 ○消防立会いで避難訓練を行った。 ○水害訓練、夜間想定では事業所が平屋のため、利用者が一段高い部屋に移動するしか手が無い。早めに情報収集、避難の判断が必</p>	<p>○防犯頭巾を常にどこに置いてあるか、直ぐに身につけることができるかの訓練が大事です。 ○災害はご近所の助けも重要になってくるので、周囲の方たちも含め、定期的な訓練は大切だと思います。</p>	<p>防災・災害について取り組み、話し合う。</p>

		<p>要。</p> <p>○和気地区の自主防災組織連合会参加。</p> <p>○地震による火災訓練では机の下に隠れてしまい立ち上がれなくなった利用者がいた。手作り防災頭巾のかぶり方が分からない職員がいた。</p> <p>○防災準備品の確認。飲水できる水が無いことに気づく。食品は使いながら補充し、トイレはおむつやパットで代用する予定。</p> <p>○火災訓練、利用者全員参加でできた。</p> <p>○和気1丁目の防災訓練に職員参加、避難訓練・消化訓練・土嚢作り・もやい結びを学ぶ。</p>	<p>○和気地区は防災意識の高い事業所が多いので、頼りにしています。</p> <p>○能登半島地震で地震への対策がより切実な問題になったと思います。難しい課題ですが、事業所としての対策を見直し、地域との連携に努めて頂けたらと思います。</p> <p>○訓練の内容を開示し地域との協力ができるおり、頼りになります。</p> <p>○何かあった時は事業所に来ようと思っています、頼りにしています。</p>	
--	--	--	--	--