

## 平成 29 年度

### 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 よいやんせ

◆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 平成 30 年 4 月 13 日 (18 : 30~20 : 00)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 小川(卓)・小川(や)・福留・森島・中村・上西(誠)  
中馬・池上・濱田・山口・松田・上村・大木  
柳田・横原・永野・奥・樋高

◆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	12 人	6 人	1 人	19 人

前回の改善計画
目標/知り得た情報を活かして利用者様に関わることで、その方にとってよいやんせが行きたい場所、居たい場所になる。 意識統一事項/受け身ではなく、自分から積極的に情報収集し、ケアに活かす。 行動統一事項/全職員が利用者様の生年月日を覚える。 全体ミーティング前に関わりの多いスタッフで事前ミーティングを行う。
前回の改善計画に対する取組み結果
ほとんどの職員がなんとかできている以上に評価している。具体的に生年月日を覚えることはスタッフそれぞれ個人差があると思うが、全体ミーティングについては、皆で検討したい事案を研修部スタッフを中心に事前に整理していくことを実行している。

◆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?	3	10	5	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?	3	10	5	1	19
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?	5	12	1	1	19
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?	4	9	5	1	19

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
	・利用者様、ご家族がはやく馴染めるようにスタッフから積極的に挨拶をしたり話をするようにしている。 ・利用開始前にケアマネが知り得た情報を整理している。そして全スタッフに解るように申し送りファイルに綴り情報を共有している。

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
	・本人の希望よりご家族の要望が優先されることが多い。 ・家族(主介護者)と接する機会が少ない。 ・ケアプランをしっかりと把握できていないため必要なケアを意識して行うことができなかった。 ・全体ミーティング前の事前ミーティングがしっかりとできていない。

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
	・本人とのコミュニケーションの中で、情報を収集し、「初期支援の情報収集シート」を各スタッフが意識して、一日、一情報は必ず記入する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 4 月 13 日 (18 : 30~20 : 00)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 小川(卓)・小川(や)・福留・森島・中村・上西(誠)  
中馬・池上・濱田・山口・松田・上村・大木  
柳田・横原・永野・奥・樋高

◆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	10 人	7 人	0 人	19 人

前回の改善計画

目標／各スタッフが、担当利用者様の「～したいこと」などの情報を収集し、プランに反映させる。意識統一事項／担当利用者様へのことは、「私にお任せ!」と胸をはれるようにする。行動統一事項／訴えない利用者様でも家族との交流や本人のこれまでの生活歴など知ることで、本人の「～したい」を予測し、実行できるようにする。各利用者様、必ず、一つは願いを叶える!

前回の改善計画に対する取組み結果

できている職員とできていない職員が半々である。できていない職員は、利用者からの訴えない場合も多いが、職員自身のやる気や思いが薄いことも予想される。

◆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?	2	9	7	1	19
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	2	9	5	3	19
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	7	7	3	19
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?	2	8	7	2	19

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

- 各利用者者に担当スタッフが決められており、誕生会や「～したい」を叶える取り組みを行っている。
- 日々の関わりの中で「～したい」ことを意識して収集しようとしている。

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

- 担当スタッフによっては「～したい」の実践をできていない。(特に自分から訴えられない方)
- ケアプランの把握ができていないため本人の目標が解っていない。

次回までの具体的な改善計画 (200 字以内)

- 自分で訴えられない方の「～したい」を叶える実践を行う。(生活歴を詳しく調べたり、ご家族より情報を収集する)

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 4 月 13 日 (18 : 30~20 : 00)

3. 日常生活の支援

メンバー 小川(卓)・小川(や)・福留・森島・中村・上西(誠)  
中馬・池上・濱田・山口・松田・上村・大木  
柳田・横原・永野・奥・樋高

◆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	13 人	1 人	0 人	19 人

前回の改善計画
<p>目標/利用者様の日々の細かい変化を把握して対応する 意識統一事項/利用者様は日々変わっている!その変化を見逃さない! 行動統一事項/申し送り簿(赤ファイル)にその日に把握しておくべき情報は各職員その都度、記入する。 出勤時、昼、夕方(帰宅準備前)全職員が目を通す。記入は朱書き。前日分も把握する。</p>
前回の改善計画に対する取組み結果
<p>現状の利用者のことは、把握してケアにつなげられているが、以前の暮らしの情報の把握があまりできていない状況である。これは、訴えの少なくなった利用者の思いを叶えたり、その方らしい生活を実現するために必要なことである。</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	3	13	2	19
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?	6	11	2	0	19
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	8	1	19
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?	5	11	3	0	19
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	12	5	0	19

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 ・本人の状態に合わせたケア(食事、排泄、入浴等)を統一できるようにその都度スタッフ間で話し合い共有している。 ・みんなで共有したい情報をいつでも記入できるように申し送り簿に記入欄を設けている。
--------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 ・「以前の暮らし方を10個以上把握できていない。 ・業務が優先になり利用者情報収集ができていない。
---------	----------------------------------------------------------------------------------------

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内) 利用者の以前の暮らしの情報を本人やご家族、地域の方、これまで関わってきた方から情報収集し、10 個以上把握できるようにする。
---------------	-----------------------------------------------------------------------------

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 4 月 13 日 (18 : 30~20 : 00)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 小川(卓)・小川(や)・福留・森島・中村・上西(誠)  
中馬・池上・濱田・山口・松田・上村・大木  
柳田・横原・永野・奥・樋高

◆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	12 人	5 人	2 人	19 人

前回の改善計画	<p>目標/その人にとって大切な人や資源を把握し関係がきれない支援をする。 意識統一事項/積極的に地域の方々と交流を深める。 行動統一事項/送迎時や訪問時、近所の方々に会ったら積極的に挨拶し、関係をつくる。利用者との関係性を情報収集しながら良い関係を継続できるように努める。</p>
前回の改善計画に対する取組み結果	<p>地域との関りには、個人情報の関係などから、管理者やケアマネージャーが行っていることが多く、スタッフが具体的に地域の民生委員などとやり取りをすることはないので、把握に至らないと考える。地域の方への挨拶はしっかりできていた。</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	11	6	1	19
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	10	1	19
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	6	8	4	19
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	2	9	8	19

できている点	<p>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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本人のこれまでの生活スタイル等は情報提供票をその都度確認し把握している。</li> <li>・面会時にご家族よりプライバシーに配慮しつつ関係性や昔の話を聞くようにしている。</li> <li>・本人、家族、地域との関係を途切れさせないよう支援をしている。</li> <li>・挨拶を積極的にするようにしている。</li> </ul>
--------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

できていない点	<p>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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域資源がよくわからない。</li> <li>・事業所が直接接していない時間帯の本人の過ごし方を把握できていない。</li> <li>・守秘義務、個人情報、プライバシーが気になり、関係性の情報収集ができていない。</li> </ul>
---------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
<p>利用者の住む地域の行事 (総会や敬老会など) に、利用者が年 1 回以上は参加できるように支援する。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 4 月 13 日 (18 : 30~20 : 00)
5. 多機能性ある柔軟な支援	メンバー	小川(卓)・小川(や)・福留・森島・中村・上西(誠) 中馬・池上・濱田・山口・松田・上村・大木 柳田・横原・永野・奥・樋高

◆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	11 人	6 人	2 人	19 人

前回の改善計画	<p>目標／家族の希望を一方的に受け入れるのではなく、本人の思いを家族に伝え、利用内容を検討できるようにする。</p> <p>意識統一事項／本人の思いをしっかりと把握する。</p> <p>行動統一事項／個別対応（入浴・排泄介助など）の時間を大切にし、思いを引き出したり、うまく表現できない利用者様は、表情や行動などから本人の気持ちを量り、記録に残す。</p>
前回の改善計画に対する取組み結果	<p>本人の思いを家族に伝え、本人の希望する利用内容に変更することができたケースがある。</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	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?	0	7	11	1	19
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?	7	9	2	1	19
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?	5	11	3	0	19
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	12	4	0	19

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"> <li>・入浴時に感じていることや思っていることを引き出す会話を心がけている。引き出した内容はケース記録に残すようにしている。</li> <li>・本人の変化をミーティング等で共有できている。</li> <li>・本人、家族の要望にあった利用内容を提供できている。</li> </ul>	

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用内容に関しては、家族の希望が優先されているのが現状。</li> <li>・地域資源が分からない。知る努力をしていない。</li> <li>・本人の思いを家族に伝えることができていない。</li> </ul>	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
<p>自分の担当利用者の利用できそうな地域資源を調べ、ケアプランに活かせるよう 1 つ以上は提案できるようにする。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 5 月 18 日 (18 : 30~20 : 00)

6. 連携・協働

メンバー 小川(卓)・小川(や)・福留・森島・中村・濱田  
山口・松田・脇田・大木・上西(歩)・奥  
中馬・池上・軸屋・上村・横原・樋高

◆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	2 人	11 人	5 人	19 人

前回の改善計画
目標/地域での活動やイベントには率先して参加をし、地域の方々との関係を築いていく。 意識統一事項/笑顔で挨拶の徹底 行動統一事項/スマイルサロンに利用者様と一緒に職員も参加する。
前回の改善計画に対する取組み結果
個人情報の関係で、多くの職員をいっぺんに地域に出すことは、事業所として難しいので、管理者を中心に地域との関りは多くできている。

◆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	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	3	7	9	19
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	0	2	17	19
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	1	5	13	19
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？	4	10	2	3	19

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
	・地域の方々への挨拶はしっかりできている。 ・懐かしの歌、菊づくり教室などを行い、地域の方との交流を持っている。 ・子供たちが遊び場として活用している。 ・自分の地域の町内会の活動には参加している。

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
	・地域での活動やイベントにはほとんど参加していない。 ・その他の会議にスタッフが出席することはほとんどない。

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
役員が窓口となり、地域での活動やイベントには率先して参加をし、地域の方々との関係を築いていく。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 5 月 18 日 (18 : 30~20 : 00)

7. 運営

メンバー 小川(卓)・小川(や)・福留・森島・中村・濱田  
山口・松田・脇田・大木・上西(歩)・奥  
中馬・池上・軸屋・上村・横原・樋高

◆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	14 人	3 人	2 人	19 人

前回の改善計画
<p>目標／利用者様、ご家族、地域の方々、スタッフからの意見や苦情を聞き出し、運営に活かす。 意識統一事項／意見を素直に受け入れる。 行動統一事項／利用者様、ご家族へ満足度調査(アンケート)を 11 月の家族会で実施する。管理者とスタッフの個別面談を継続し毎月実施する。</p> <p>※ 意見を集計、分析し運営に活かす。→具体的な取り組み内容を決める</p>
前回の改善計画に対する取組み結果
<p>具体的に運営に反映できるアンケートは実施できていない。外部評価のアンケートは、口頭のみで伝えられ具体的な内容は開示されない。職員との個別面談は毎月 1 回以上は実施できている。</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るか?	0	10	4	5	19
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	16	0	2	19
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	11	4	3	19
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	6	7	5	19

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"> <li>・ミーティングや面談等、できるだけ思っていることを伝えるようにしている。</li> <li>・家族の意見を反映している。</li> <li>・家族からの意見があった場合は申し送り簿に記入し全スタッフで共有している。</li> </ul>	

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所のあり方について意見を述べるできていない。</li> <li>・地域での活動には参加できていない。</li> </ul>	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営に反映できる具体的な内容の家族・本人へのアンケートを、11 月の家族会で実施し、その意見を全体ミーティングなどで職員と共有し、今後の事業所運営に活かせるようにする。</li> </ul>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 5 月 18 日 (18 : 30~20 : 00)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 小川(卓)・小川(や)・福留・森島・中村・濱田  
山口・松田・脇田・大木・上西(歩)・奥  
中馬・池上・軸屋・上村・横原・樋高

◆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?	3人	13人	3人	0人	19人

**前回の改善計画**

目標／研修で学んだことを実践で活かす。  
意識項目／①研修は、関わっている利用者と結び付けて考えたり、よいやんせでの実際を振り返りながら学ぶ。  
②外部研修の情報収集を積極的に行う。  
行動統一事項／①研修では、必ず、よいやんせでは、どうするか? どう関わるか? 具体的に実践に活かせる検討をする。  
②外部研修に積極的に参加する (最低 2 回/年)

**前回の改善計画に対する取組み結果**

半数以上の職員が、「できている」と回答しているが、実際の現場で実践できているかは個人差もある。もっと質の高いケアを目指したい。

◆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	4	13	2	0	19
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	0	8	5	6	19
③	地域連絡会に参加していますか	0	0	3	16	19
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	3	4	7	5	19

**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

- ・スキルアップのための研修への参加はできている。
- ・積極的に外部研修へ参加している。
- ・研修で学んだことを現場で活かすことができている。

**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

- ・地域連絡会への参加ができていない。
- ・資格取得のための研修に参加することができていない。
- ・勤務や家庭の事情で研修に参加できないことが多い。

**次回までの具体的な改善計画** (200 字以内)

キャリアパスの導入に合わせ、各職員がこれまで以上に研修に真摯に参加し、ケアの質を高められる研修内容、環境を整えていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 5 月 18 日 (18 : 30~20 : 00)

9. 人権・プライバシー

メンバー 小川(卓)・小川(や)・福留・森島・中村・濱田  
山口・松田・脇田・大木・上西(歩)・奥  
中馬・池上・軸屋・上村・横原・樋高

◆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	15 人	2 人	人	人

前回の改善計画
<p>目標／認知症の方の人権を尊重できるようにする。 意識統一事項／認知症の方の立場にたった声かけを心掛ける。 行動統一事項／身体拘束委員会で現場の現状を把握し、研修の場で、みんなで振り返り改善に努める。</p>
前回の改善計画に対する取組み結果
<p>3 か月に一回、身体拘束委員会を行い、認知症の方の人権の問題、特にスピーチロックについて議論している。</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	身体拘束をしていない	10	9	0	0	19
②	虐待は行われていない	11	8	0	0	19
③	プライバシーが守られている	2	16	1	0	19
④	必要な方に成年後見制度を活用している	1	5	3	10	19
⑤	適正な個人情報の管理ができている	6	12	1	0	19

できている点	<p>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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレや居室に入るときは必ずロックをしている。またトイレを使用するときには戸をしっかりと閉めるようにしている。</li> <li>・利用者様同士にも個人情報を漏らさないように心掛けている。</li> <li>・身体拘束や虐待はしていない。</li> </ul>
--------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

できていない点	<p>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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目に見える拘束や虐待はないが、言葉による制限はある。</li> <li>・成年後見制度が解らない。</li> </ul>
---------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
<p>成年後見制度について理解ができていない現状があるので、研修を取り入れ、理解を深めたい。</p>	

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？	12	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	11	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？	9	0	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？	9	0	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

- ・質問の仕方が、よく分からない表現もある。

【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

- ・事業所評価表を意識するために申し送り簿に綴ることも良いが、スタッフによってばらつきが出てくるのでは？

【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

- ・みんなが一生懸命取り組んでいる様子が伺われる。

【「自己評価」をテーマにした自由意見】

【改善計画】※後日記入

- ・事業所評価表を意識するために申し送り簿に綴り、出勤時に必ず目を通すようにする。
- ・さらに意識を高めるために全体ミーティングで改善計画について討議を行う。

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？	9	0	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？	10	1	1
2	事業所は、居心地がいい空間になっていますか？	9	1	2
3	事業所内・外に、不快な音や臭い等はないですか？	9	0	3
4	日中、事業所の門や玄関にカギはかかっていますか？	8	0	4

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・事務所がどこにあるか分からない。気軽に入って相談できる雰囲気ではないと思う。
- ・家族の立場として、家庭的な雰囲気を出して、入りやすい雰囲気だ。
- ・状況を尋ねられたスタッフが答えられるようにしておいてほしい。
- ・地域の子供たちやスマイルサロンなどでも交流がある。

【前回の改善計画】

- ・スタッフの接遇は良いが、ひろば事業の日程などを尋ねたときに「わかりません」と言われた。

【「事業所のしつらえ・環境」をテーマにした自由意見】

- ・地域にも知らない人が多い。もっと宣伝をしたほうが良い。
- ・事務所の場所の案内板があるとよい。敷地が広くどこに何があるか分からないので施設内の見取り図があるとよいのでは。

【今回の改善計画】※後日記入

- ・地域の方々に聞かれたことに関しては「わかりません」で済ませないで役員に確認後、伝えるようにする。接遇対応をよくする。

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？	8	0	4
1	職員はあいさつできていますか？	11	0	1
2	事業所は、地域の方に知られていますか？	7	1	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？	5	1	6
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？	7	2	3

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・私はよいやんせを知っていますが、地域の方々が知っているのかは解らない。
- ・推進会議での報告を見る限り、地域の方々と積極的に関わっている。

【前回の改善計画】

- ・まちかど介護相談所の看板は出している。介護の相談は、包括支援センターというのが常識になっている。公的な場でも包括支援センターの連絡先を提示されるので、浸透されないのでは。公的機関の紹介の仕方は「各事業所で相談できますよ」という紹介の仕方だと思えるのではと思う。

【「事業所と地域のかかわり」をテーマにした自由意見】

【改善計画】※後日記入

- 地域の方々が気軽に介護相談ができる場所と認知して頂く。  
そのためには
- ・民生委員の定例会で「まちかど介護相談所」PR活動を行う。
- ・事務所に看板を設置する。
- ・駐車場付近に事業所周辺の見取り図を設置する。

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？	7	0	5
1	利用者を事業所の中だけに閉じ込めていませんか？	6	2	4
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？	7	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？	8	0	4
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？	5	0	7

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・スライドの活動報告を見ると、あちこち出かけていることがわかる。
- ・担当者会議も地域の方と行う事例もある。

【前回の改善計画】

- ・数名だが地元の敬老会、総会に出席したり、地域のスマイルサロンに参加することができた。

【「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】

【改善計画】※後日記入

- ・もっとたくさんの利用者様が地域の行事などに参加できるように、ご家族や地域の方々にお願ひし実行していく。

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？	9	1	2
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	0	2
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？	5	3	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？	9	1	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？	8	0	4

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・活動写真をスライドに映し解りやすく報告している。
- ・地域の方々と一緒に取り組んでいる。

【前回の改善計画】

- ・運営推進会議を事業所内で行うことにより、利用者様、スタッフの様子や事業所内のことが解るようになった。

【「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】

- ・2か月に一回のペースで開催できていれば問題ないのでは。
- ・菊づくり教室に参加して菊まつりやコンサートは地域の方と参加できるイベントなのでよいと思う。

【改善計画】※後日記入

- 運営推進会議の内容がマンネリ化してきているので内容の見直しを行う。
  - ・スポット的に委員以外の方に参加して頂く。(学校の先生、警察官、消防、企業など)
  - ・体験型の会(利用者と一緒にレク、ピザづくり)などを計画してみる。

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？	5	0	7
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？	4	0	8
2	事業所は、地域の防災訓練に参加・参画していますか？	3	1	8
3	事業所の防災訓練に参加したことがありますか？	1	10	1
4	災害時、事業所は頼りになりそうですか？	8	0	4

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・水の確保や食料の確保など、事業所として力を入れている。スプリンクラーは義務付けられて、つけてあるのですね。

【前回の改善計画】

- ・昨年は運営推進会議時に避難訓練を予定していたができなかった。

【「事業所の防災・災害対策」をテーマにした自由意見】

- ・場所的に高台で川も近くにないので災害の心配はそんなにはないのでは

【改善計画】※後日記入

- ・10月の運営推進会議で避難訓練を行い、委員の方々や消防署員よりご意見を頂く。また、防災計画の提示も行う。

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	株式会社 ネバーランド	代表者	小川 卓也	法人・ 事業所 の特徴	①暮らしに必要な「農」の空間が広がり、無農薬の野菜や米、卵を自給自足しており、安心安全でおいしい食の提供を目指している。 ②その人らしい暮らし方を家族、主治医、地域の方等と共に支え、最後までその地域で暮らせる支援を目指す。 ③地域の店舗への出荷、老人クラブや子ども会との交流、地域のひろば事業などの展開で地域に開かれ、地域の方に親しみやすい事業所を目指している。
事業所名	小規模多機能ホーム よいやんせ	管理者	小川 卓也		

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	人	3人	人	1人	1人	1人	3人	人	11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"> <li>○計画の進め方について</li> <li>・改善計画用紙を常にスタッフが意識するように申し送り簿に綴る。</li> <li>・毎月開催する全体ミーティングにて改善計画の振り返り(意識づけ)を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所評価表を意識するために申し送り簿に綴ることも良いが、スタッフによってばらつきが出てくるのでは？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・質問の仕方が、よく分からない表現もある。</li> <li>・みんなが一生懸命取り組んでいる様子が伺われる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所評価表を意識するために申し送り簿に綴り、出勤時に必ず目を通すようにする。</li> <li>・さらに意識を高めるために全体ミーティングで改善計画について討議を行う。</li> </ul>
B. 事業所のしつらえ・環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関、事務所の案内板の作成</li> <li>・全体ミーティングでの接遇研修の開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの接遇は良いが、ひろば事業の日程などを尋ねたときに「わかりません」と言われた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所がどこにあるか分からない。気軽に入って相談できる雰囲気ではないと思う。</li> <li>・家族の立場として、家庭的な雰囲気を出して、入りやすい雰囲気だ。</li> <li>・状況を尋ねられたスタッフが答えられるようにしておいてほしい。</li> <li>・地域の子供たちやスマイルサロンなどでも交流がある。</li> <li>・地域にも知らない人が多い。もっと宣伝をしたほうが良い。</li> <li>・事務所の場所の案内板があるとよい。施設内の見取り図があるとよいのでは。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の方々に聞かれたことに関しては「わかりません」で済ませないで役員に確認後、伝えるようにする。接遇研修を行い、接遇向上に努める。</li> </ul>
C. 事業所と地域のかかわり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の行事にはなるべく役員以外のスタッフも同行する。</li> <li>・よいやんせ便りの配布、回覧を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まちかど介護相談所の看板は出している。介護の相談は、包括支援センターというのが常識になっている。公的な場でも包括を押されるので、浸透されないのでは。「各事業所で相談できますよ」という紹介の仕方だといいいのでは。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私はよいやんせを知っていますが、地域の方々が知っているのかは解らない。</li> <li>・推進会議での報告を見る限り、地域の方々と積極的に関わっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○地域の方々が気軽に介護相談ができる場所と認知して頂く。そのためには</li> <li>・民生委員の定例会で「まちかど介護相談所」PR 活動を行う。</li> <li>・事務所に看板を設置する。</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場付近に事業所周辺の見取り図を設置する。</li> </ul>
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営推進会議のなかで協議する時間をもうけていく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・数名だが地元の敬老会、総会に出席したり、地域のスマイルサロンに参加することができた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スライドの活動報告を見ると、あちこち出かけていることがわかる。</li> <li>・担当学会議も地域の方としたりしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・もっとたくさんの利用者様が地域の行事などに参加できるように、ご家族や地域の方々にお願ひし実行していく。</li> </ul>
E. 運営推進会議を活かした取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営推進会議での意見→事業所で取り組む→結果を報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営推進会議を事業所内で行うことにより、利用者様、スタッフの様子や事業所内のことが解るようになった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・活動写真をスライドに映し解りやすく報告している。</li> <li>・地域の方々と一緒に取り組んでいる。</li> <li>・2か月に一回のペースで開催できていれば問題ないのでは。</li> <li>・菊づくり教室に参加して菊まつりやコンサートは地域の方と参加できるイベントなのでよいと思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○運営推進会議の内容がマンネリ化してきているので内容の見直しを行う。</li> <li>・スポット的に委員以外の方に参加して頂く。(学校の先生、警察官、消防、企業など)</li> <li>・体験型の会(利用者と一緒にレク、ピザづくり)などを計画してみる。</li> </ul>
F. 事業所の防災・災害対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10月の運営推進会議で避難訓練を実地する。(防災計画の提示)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年は運営推進会議時に避難訓練を予定していたができなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水の確保や食料の確保など、事業所として力を入れている。スプリンクラーは義務付けられて、つけてあるのですね。</li> <li>・場所的に高台で川も近くにないので災害の心配はそんなにないのでは</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10月の運営推進会議で避難訓練を行い、委員の方々や消防署員よりご意見を頂く。また、防災計画の提示も行う。</li> </ul>

