

令和 6 年度 北狩野ケアセンター

小規模多機能型居宅介護

サービス評価

◆自己評価

事業所自己評価・・・・・・・・・・・・・・・・（事-①～⑨）

◆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（事-①～⑨）

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和6年11月11日（17:30 ～ 18:30）
1. 初期支援（はじめのかかわり）	メンバー	池田、紅、益田、松岡、安田、坂庭、山田、寺本、安藤、牧野、原、正田、大川、鈴木、金城

◆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	14	1	0	15

前回の改善計画	利用後に関わった職員が確実に情報を伝え、カンファレンスを行い、記述に残す。参加できない職員には後日、口頭でも伝え支援方法の再確認を行い、統一ケアに努める。
前回の改善計画に対する取組み結果	退院カンファレンスにケアマネの他、看護師、介護職員も同席した。利用前の情報発信や情報共有はできていた。利用前に自宅に行き、送迎車の駐車位置も確認した。利用日までに日数に余裕があるケースが多かったため準備はできたが、利用後の細かな情報や伝達事項、支援方法は利用者によっては十分でないこともあったが、記録は確実に残し、その日の支援に関わる重要なことは直ぐに口頭でも伝えていった。

◆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？	4	10	1	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？	1	13	1	0	15
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？	2	10	3	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？	0	15	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 利用直後は、施設での生活を家族が心配されているので、手帳にその日を様子を詳しく記入している。毎日、午後には実施している職員のカンファレンスでは情報発信が円滑に行われている。本人や家族の希望や質問事項に対して、時間の許す限り可能なことは対応している。
--------	--

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 ゆっくり会話をする時間がなく、個人差もあるが慣れていただくのに日数がかかることもある。職員が欠勤等で急遽少なくなった日に初回利用で、職員の言葉かけや気遣いが足りなかった部分もあった。初期の段階で、本人や家族の不安をすべて受け止められているかはわからない。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	（200字以内） 利用前にその方を多く知る。送迎に一緒に行き家の様子や生活状況を把握する。 利用後の最初の1週間、若しくは最初の3回など、初期に関わる利用者の対応、変化、支援方法などを記入し、その後の支援に活用していく。 利用者のお迎え時とお帰り時に感謝の気持ちを込めて挨拶をする。
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和6年 11月 11日 (17:30 ~ 18:30)
2.「～したい」の実現（自己実現の尊重）	メンバー	池田、紅、益田、松岡、安田、坂庭、山田、寺本、安藤、牧野、原、正田、大川、鈴木、金城

◆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	8	6	0	15

前回の改善計画	目に見える、聞くことのできるニーズだけでなく、訴えることの出来ない見えない、聞き取ることが出来ないニーズに気づき、利用者と一緒に考え、個別支援に繋げていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	カンファレンスの充実で職員の気づきや提案が多く見られたが、利用者と一緒に考えるという面では不十分な部分もあり、個別支援には繋がっていない利用者もいる。

◆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？	0	10	5	0	15
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか？	0	8	7	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？	0	4	11	0	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？	0	5	9	1	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
個々の目標設定に対し、達成状況を把握してそれに向けた関わりができている。 本人と話すことで、気持ちや想いを職員間で情報共有している。 各利用者のゴールへの目標の明確者が増えてきている。	

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
聞き取りにくい方へは、目標があっても、それが本人の気持ちなのかかわからない部分がある。 本人と家族の「～したい」の目標が高いと出来ないこともある。 目標が明確になっていない方もいる。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
目標設定を明確化する。 一人ひとりに合った日々のかかわりを重視していく。 目標に向かって小さなことでもチームワークを意識して実践していく。 小規模多機能を利用したからこそ在宅生活の継続、在宅復帰ができるように「～したい」を実現していく。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 6 年 11 月 11 日 (17:30 ~ 18:30)
3. 日常生活の支援	メンバー	池田、紅、益田、松岡、安田、坂庭、山田、寺本、安藤、牧野、原、正田、大川、鈴木、金城

◆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	8	7	0	15

前回の改善計画	利用者の心の気持ちを察し、受け身にならず先手を打っていく。その人を知ること。知ることによって視野を広げ選択肢を増やす。引き出した事や思いをプランに反映させていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	先手を心掛け、小さいことでも以前の暮らし方を 10 個以上達成できた利用者もいた。数が多いとプランに反映しやすかった。個人差があり情報の引き出しが少ないとプランに反映するまでには至らないケースもあった。

◆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	3	10	2	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？	4	10	1	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？	0	10	5	0	15
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？	3	11	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	10	3	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
本人の気持ちや体調の変化に気付いた時に、即座に情報共有し状況に対応ができた。家族に対しては必要に応じて速やかに連絡し、家族への負担の軽減にもなった。 ケース会議においては、事前に検討事項の確認と準備を行ったため、利用者の支援について多くの時間をかけて話し合う機会が増えた。	

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
本人の気持ちを聞く、確認する機会や時間が少ない。 気持ちや思いが必ずしもプランに反映できているとは限らない。 本人の気持ちがわかって対応しても、その支援が的確であったかが不明な点もあった。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
日常生活の余暇時間、個別支援の充実、本人のしたいことの実現に向けた取り組みをする。 在宅生活への充実に繋げていく。 認知症のケアについて職員の知識の向上と経験を活かし、専門的な多職種も含めて取り組んでいく。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和6年11月11日(17:30～18:30)
4. 地域での暮らしの支援	メンバー	池田、紅、益田、松岡、安田、坂庭、山田、寺本、安藤、牧野、原、正田、大川、鈴木、金城

◆ 前回の改善計画に対する取り組み状況

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	10	1	0	15

前回の改善計画	運営推進会議以外にも民生委員の方との交流を持ち、地域の課題や取り組まれていることなどを情報共有して多くの職員が理解していきたい。
前回の改善計画に対する取り組み結果	<p>独居利用者の生活においては、民生委員、近所の住民と情報共有を行ってきた。</p> <p>地区以外の民生委員の方にも子ども食堂のボランティアに参加していただき繋がっていった。</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・人間関係を理解していますか?	0	9	6	0	15
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?	2	9	4	0	15
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	7	8	0	15
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	8	7	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>民生委員、地域住民に情報共有会議に参加していただき、解決策を導けた。ご近所の方から細かい情報の提供があった。施設としての対応を理解していただきお互いに安心することができた。</p> <p>ご近所の方が協力的であり、問題解決に向けて素早く対応できた。</p> <p>インスタグラムの活用、取材、ラジオ出演などで施設の活動を発信できた。</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>在宅生活時に問題があったとき、ご近所の方から話を聞くまでは、そこまで大きな問題が起きていたことを知らないことがあった。</p> <p>ヘルパー業務者は地域の方から情報を得て支援に繋げることができるが、ヘルパー担当者が少ない。</p>	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<p>日頃から地域の方と関わることで、連絡しやすい状況を作る。</p> <p>ヘルパー業務をより多くの職員が関われるようにする。利用者の暮らしを理解し、地域と関わる。</p> <p>伊豆市で一番人口の多い地区に施設がある利点を活かし、地域との関わりを継続し、積極的に発信していく。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和6年11月11日（17：30 ～ 18：30 ）
5. 多機能性ある柔軟な支援	メンバー	池田、紅、益田、松岡、安田、坂庭、山田、寺本、安藤、牧野、原、正田、大川、鈴木、金城

◆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	11	1	1	15

前回の改善計画	利用者、家族の大変さを汲み取り、お互いに情報共有していく。 現状を踏まえ、不安にならないように今後の支援について明確に提案していく。
前回の改善計画に対する取組み結果	ケアマネジャーが主となり職員間で情報共有を行った。家族からの要望はその家族の気持ちを理解し大変さを汲み取った。

◆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	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	12	2	0	15
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？	4	10	1	0	15
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？	4	10	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
<p>毎日のカンファレンスにて変化や気付きの共有ができている。利用者の状態に合わせ、又家族の都合に合わせて対応をしている。利用者の状況に応じて利用変更や訪問回数を増やすなど柔軟な対応ができた。</p> <p>宿泊も家族のニーズに合わせて対応した。</p> <p>ヘルパー会議で検討した決定事項を即実施し、特に独居の方の安心した在宅生活を整えた。</p> <p>緊急の新規の受け入れも対応できた。</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>家族の要望を聞き、予約を取れるようにしているが希望通りに組めない時もあった。</p> <p>独居利用者の状態把握に関して、家族の温度差を感じるがあった。</p> <p>利用者の思いより、家族の思いの方が優先になっていることがあり、本人の思いはどうかとを感じる時がある。</p>	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<p>要望に応えられない場合は、代替え案など出来る限り柔軟にニーズに応えていく。</p> <p>気付きや変化を汲み取り、家族との情報共有を継続していく。利用者、家族、職員の信頼関係を築く。</p> <p>「困った」に対応できる小規模多機能の特性を活かし、全職員一丸となって対応していく。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 6 年 11 月 11 日 (17 : 30 ~18 : 30)
6. 連携・協働	メンバー	池田、紅、益田、松岡、安田、坂庭、山田、寺本、安藤、牧野、原、正田、大川、鈴木、金城

◆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	9	2	1	15

前回の改善計画	町内、近隣地区の方と知り合う機会を作る。 ボランティア等、施設側がして頂くことが多いが、こちらから出来ることを増やし、連携と協働を活発化する。
前回の改善計画に対する取組み結果	様々な地域行事が復活し、新たなイベントに、協働や参加することで関わりが活発化している。 地域の方と協働することができた。

◆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	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？	3	9	2	1	15
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？	4	8	2	1	15
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？	4	8	2	1	15
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？	5	5	3	2	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
子ども食堂の再開で、多くの方が施設を訪れた。ロコトレ教室、オレンジサポーター交流会など地域の活動の場となり、ロコトレ教室の参加者が子ども食堂のボランティアのメンバーとなった。 子ども食堂に関して、地域の団体やラジオ局から取材があり周知が広がった。	

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
施設として連携や協働は達成されてきたが、関わったのが一部の職員で一般職員の関わりが薄い。 全職員が関わっていないので成果や問題点が見えてこない。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
地域に関わるイベントや子ども食堂は全職員で分担して対応し連携、協働する。 介護予防スペースの部屋に使用がない日は、認知症カフェなど多くの方に使用して頂き、施設に訪れる方を増やし交流を深め、知名度を上げていく。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日	令和6年11月11日(17:30～18:30)
-----	-------------------------

7. 運営

メンバー	池田、紅、益田、松岡、安田、坂庭、山田、寺本、安藤、牧野、原、正田、大川、鈴木、金城
------	--

◆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	9	3	1	15

前回の改善計画	<p>地域の総会などに出席して地域の情報を知り関わっていく。お互いの情報を共有していく。 運営推進会議に多くの職員が参加できる勤務体制を整える。</p>
前回の改善計画に対する取組み結果	<p>運営推進会議に職員が参加できる体制を整え、参加した職員は意見を述べ運営推進会議の重要性を理解できた。 地域の総会には参加できなかったが、町内会長、子ども会会長、しゃぎり保存会の方などと会って話す機会が多く持てた。</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	7	6	1	15
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	13	1	0	15
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	11	2	0	15
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り組みを行っていますか?	5	7	3	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>運営推進会議に現場職員も参加し、委員の方と意見交換で運営に役立てた。 昨年度末から今年度の始めに施設間の人事異動があり、新体制で行ってきた。当初は不慣れな点もあったが、職員の入れ替えで新しい意見や発想もあり、これまでの固定概念や常識を見直すことができた。</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>運営推進会議の会議録を掲示しているが、全員が内容を把握しているかわからない。 職員の役割分担や係担当では、負担に差がでる部分もあった。 Instagramを多く活用したが、関わる職員が限られており全職員で広報活動をしたとはいえない。</p>	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<p>運営推進会議の結果を日々のケアに繋げていく。 今後も地域との繋がりを大切にしていく。 会議や地域の方から、家族からの意見を全職員に周知していく。 職員の役割分担を明確にして、個々の得意分野を伸ばし、不得意分野も克服して取り組んでいく。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日	令和6年11月11日(17:30～18:30)
-----	-------------------------

8. 質を向上するための取組み

メンバー	池田、紅、益田、松岡、安田、坂庭、山田、寺本、安藤、牧野、原、正田、大川、鈴木、金城
------	--

◆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	9	4	1	15

前回の改善計画	職員一人ひとりにそれぞれ、スキルアップの目標があるので、何を学び知識を得たいかを自ら考え向上の意識を持つ。
前回の改善計画に対する取組み結果	個々の目標には個人差はあるが、目標管理シートに掲げた目標に向けて、振り返りや進捗状況を把握し、各自が自己啓発に努めている。

◆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	研修(職場内・職場外)を実施・参加していますか	4	9	0	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	7	3	4	15
③	地域連絡会に参加していますか	1	5	4	5	15
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	2	9	3	1	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
法人内の研修や他施設への交流研修に参加し、知識習得やスキルアップに繋がっている。研修後の報告や感想を共有でき、他の職員や自施設への繁栄にも繋がった。 メールなどで通知のあった研修に、申し込みをして知識の取得のために参加した。	

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
目標の設定や難易度に個人差があるので、その目標を達成したことがスキルアップしたとは限らない。 施設の職員会議、研修と事業所のケース会議、研修への職員の出席率が昨年度を下回った。それにより会議や研修で周知したことが理解されていないことがあった。 ケース会議での研修の講師を当番制で実施しているが、取り組み方や内容の充実に差があった。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
自分のスキルアップのために何をするか、自ら研修を見つけ、計画を立てて実施しえいく。 目標管理シートの目標設定を向上化する。 ケース会議の研修担当者は、自覚を持ち担当者も聞く側も知識を得て、ケアに活かす。 職員会議、研修と事業所のケース会議、研修への職員出席率の向上。	

◆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	10	2	0	15

前回の改善計画	配慮に心掛け、そこから人権・プライバシーを実践していく。 職員間の人権・プライバシーの認識のズレを無くす。
前回の改善計画に対する取組み結果	人権、プライバシーについての職員研修、事業所のケース会議の研修で理解している。 カーテンやタオル、ドアを有効に使い、プライバシーに務めた。

◆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	10	4	1	0	15
②	虐待は行われていない	6	8	1	0	15
③	プライバシーが守られている	2	11	2	0	15
④	必要な方に成年後見制度を活用している	3	9	3	0	15
⑤	適正な個人情報の管理ができている	6	7	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
身体拘束 0 宣言の施設としての自覚がある。帰宅願望により外へ出てしまっても利用者の気持ちに寄り添って、言葉がけや、同行して支援した。 職員研修やケース会議で勉強会を行っているので職員の意識は高まっている。	

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
多忙な時に「待ってて」「座ってて」などのスピーチロックが出てしまったことがある。 職員間の認識のズレにより解消されない部分もある。 利用者を見守りながらの職員のホールでの申し送りやカンファレンスでは、利用者の内容についての会話で、職員の声のトーンがつい大きくなりがちで、プライバシーが守られていないと感じる。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
認識のズレをなくすため、注意し合える人間関係の構築。 事例を基に勉強会をして人権、プライバシーの知識を高め、職員の意識の統一を図る。 声、音のプライバシーと、認識と聞こえる距離なのかを徹底する。	

地域かかわりシート（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？	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、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		
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		

【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

- ・職員一人一人が今年度の事業所の目標や個人の関わり方を見直す良い機会になっているように感じる。
- ・反省と改善計画をきちんと行うことで、職員の業務向上に対する意識・姿勢がさらに向上していると感じる。
- ・利用者とその家族の多様な思いを把握した上で、それにどう関わって行くべきか苦慮されていることや、その自己評価に真摯に取り組まれていることを理解できた。

【前回の改善計画に対しての意見】

※前回の改善計画に対しての取組み結果に対する意見

- ・利用者の細かな情報もきちんと伝達、記録に残し職員が一枚岩になって支えていこうという姿勢が見える。
- ・以前より、利用者に寄り添った行動と言葉がけで職員の対応が共有され改善されている。
- ・毎回違う現場職員の意見を伺うことで、職員の想いに触れ、介護の質の高さを感じた。

【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

- ・経験を基に計画を立てており、達成に繋がっている部分が多いと感じる。
- ・刷新的な手法に依ることなく PDCA の過程から計画が策定されているので、着実な取組みと一定の成果を得られることが期待できると思う。
- ・高い目標を掲げると理想と現実のギャップも生じてしまうこともあり、改善計画は一步一步身の丈に合ったもので良いと感じた。

【「自己評価」をテーマにした自由意見】

- ・「8.質を向上するための取組み」は全体の中でも自己評価が低かった。一見業務に関係ないような事柄でも福祉ではレクリエーションなどで活かせることがある。職員それぞれが興味関心のある事を楽しみながら深めそこで得た知識を介護に還元していけたら自信とやりがいへと繋がってくるのではないかと感じた。
- ・自己評価で述べられている個々の思いを組織の成果や課題として取り上げ、実現化して行くプロセスが大切であると思う。

【改善計画】※後日記入

- ・職員の意識や事業所自己評価に向けて、会議の充実と参加率を向上する。
- ・計画、実行、評価、改善の PDCA を行い、ニーズに沿った支援を実現する。

B. 事業所のしつらえ・環境

No.	項目	はい	いいえ	わからない
1	前回の改善計画について取組んでいましたか？	5		
2	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		
3	事業所は、居心地がいい空間になっていますか？	5		
4	事業所内・外に、不快な音や臭い等はないですか？	5		
5	日中、事業所の門や玄関にカギはかかっていませんか？	5		

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・この会議で毎回、利用者代表の出席者から過ごしやすい環境である。との言葉から居心地が良い生活、空間であると感じた。
- ・常に整理整頓が行き届き、掲示物にも季節感があると思う。
- ・ボランティアの協力を得ながら草刈りを実施されていることもあり、草木が生い茂ることもなく外観が整えられている。
- ・施設内でロコトレ事業や介護予防支援事業等も行われ、地域に開かれた施設となっている。

【前回の改善計画】

- ・季節を感じる展示に、利用者も楽しく通うことができていると思う。
- ・訪問時や面会時も明るい挨拶が励行されおり家族としても安心感がある。

【「事業所のしつらえ・環境」をテーマにした自由意見】

- ・5 S（整理、整頓、清掃、清潔、躰）をベースに新鮮さや変化が加味されていて、とても良いと思う。
- ・事業所内外での時節に応じた装飾などによる変化は、それを見る人にも北狩野ケアセンターの活力を発信することに役立っていると感じる。
- ・事業所のフリースペースに地域活動をうまく取り入れている。
- ・12月のイルミネーションは地域の家とのコラボで道を通る度に温かい気持ちになる。
- ・利用者の作品を楽しく拝見していますが、北狩野ケアセンター全体の(サービスA、小規模、GH)利用者・職員が携わった共同作品(大作)を掲示、文化祭に出展したらインパクトがあって良いのではないかと思います。

【今回の改善計画】※後日記入

- ・伊豆中央ケアセンターの事業所で実施しているスマイルチェックを基盤に、利用者、職員とも清潔で居心地の良い空間と環境を整える。
- ・ロコトレOB会の継続、認知症カフェの開催に向け、地域の方に開かれた施設となる。
- ・季節感を大切に掲示や装飾の変化をしていく。

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
1	前回の改善計画について取組んでいましたか？	5		
2	職員はあいさつできていますか？	5		
3	事業所は、地域の方に知られていますか？	5		
4	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
5	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？	5		

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・いつも気持ちの良い挨拶と丁寧な対応をありがとうございます。
- ・ネットワークを活かしながら牧之郷地区の情報をキャッチし積極的に地区行事に参加されていることから施設の周知・連携に繋がっていると思う。
- ・地域の行事に積極的に参加している。
- ・こども食堂が地域に浸透してきている。
- ・近所の事業所に緊急時の応援要請をするなど、積極的に地域と関わっている。

【前回の改善計画】

- ・地域の行事に積極的に参加できている。さらに、地域の方と交流ができるようになれるといいのではないかと。
- ・防災に関する地域との協力体制は、日頃から顔の見える関係性を築くことがポイントであると思う。そのためにも日常的な交流を通じた関係づくりに引き続き努めることが肝要であると思う。
- ・利用者にも向き合った取り組みがなされていると評価します。

【「事業所と地域のかかわり」をテーマにした自由意見】

- ・地域の民生委員の方のお話を聞いたり、こども食堂の再開、地域のイベントに参加されて作品ブースを出店したりしている状況を確認しているので、地域とのかかわりも高く評価されていると思う。
- ・こども食堂が地域に浸透し、補助や寄付等も集まってきている。また、補助事業をうまく活用している。
- ・こども食堂や牧之郷地区の活動への参加を通じて、地域との積極的なかかわりを継続されていると思う。
- ・地域の文化展への出展で利用者の日頃の過ごし方が伝わってくる。
- ・お祭りやイベントで職員と利用者が一緒に楽しそうに会話をしているところを見かける。

【改善計画】※後日記入

- ・地域の行事に参加し、出展の依頼があれば協力していく。
- ・ご家族、業者などすべての来園者に、職員から先に笑顔で挨拶を継続する。
- ・北狩野便り地域版の継続。イベント時に地域にチラシの配付等で多くの方に施設を知っていただく。

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

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・コロナ禍が明け、ドライブや外食に出かけたり、地域の活動にも活発に参加されたりと開放的な支援がされていた。
- ・利用者以外の地域の心配な方に事業所としてどのように関わっているのかは見えてこなかった。
- ・様々なイベント等の企画と実行にご苦労も多いことと推察しますが、それが北狩野ケアセンターの魅力や地域での存在感につながっていると思う。

【前回の改善計画】

- ・利用者の背景にある諸事情や家族の思いを汲み取るためのアプローチに腐心してくださっていることに感謝している。
- ・利用者の住む地域の方との交流は中々大変だと思いますが、特に独居の方等は近所の方との関わりも重要なので、引き続き交流をお願いしたい。

【「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】

- ・今後も地域の支援者(民生委員・近隣住民など)の意見も伺いながら関係者間で連携し住み慣れた地域での生活を小規模多機能の利点を生かしながら柔軟に支えて貰いたい。
- ・在宅での生活は引きこもりになりがちで、必然的に外界との関係も希薄となります。一方、事業所においては、散策やイベントなどの機会を通じて生活に変化を得られることがありがたい。
- ・地域の文化祭に参加することで地域に理解を得るだけでなく、利用者の励みにつながると思う。
- ・地域の行事に参加され楽しめる。自分の作品を掲示場で見学する。それらを地域の方に見ていただくことで生きがいや楽しさを感じていると思う。

【改善計画】※後日記入

- ・利用者以外の地域の心配な方、困っている方にも支援できるように、その地区の包括や民生委員と関わりを持ち、情報のアンテナを広げる。
- ・地域や施設内外の行事に参加し、外出する機会の継続。

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
1	前回の改善計画について取組んでいましたか？	5		
2	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		
3	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	1	1
4	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？	5		
5	運営推進会議で出た意見を、改善につなげていますか？	5		

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・参加されている全ての方の意見を聴取しており会議のための会議ではなく改善に向けた内容になっていると思う。
- ・写真を多用した活動報告など、事業所の取り組みを分かりやすく説明する工夫をされていると感じる。写真付きの資料で事業所の取り組みの説明を受け解りやすい。
- ・会議の中で事例紹介は出来ても、個別の事例検討までは時間的にも難しいと思う。
- ・施設の利用状況だけでなく、様々な事業への取り組み状況を丁寧に説明している。
- ・担当者の説明、出席者の意見報告で事業所の運営や利用者、家族のことが理解できた。

【前回の改善計画】

- ・会議に職員が交代で出席し外部者の意見を聴く機会を設けることはいいことだと思う。
- ・今後も引き続き、この会議での情報共有と意見交換に取り組んで行くことを事業所運営の礎のひとつとしていただきたいと思います。
- ・運営推進会議の内容は全職員に対して具体的にどのように周知徹底されているのか分かりませんが、繰り返しの指導が必要であると思う。

【「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】

- ・それぞれの立場で自由に意見が出し合え、参加者にとっても有益な情報を得る機会となっている。
- ・家族代表者の率直な意見を吸い上げていただき施設運営に活かしてもらいたい。
- ・施設から利用者の家族に対して忌憚のない要望などもあっても良いかと思う。
(施設に頼って任せきりになってしまい日常的な不便さが分からないでいるので)
- ・事業所での出来事やヒヤリハットにかかわる問題や課題について知ることができた。
- ・委員の発言機会が、やや少なかったのではないかと感じた。
- ・決裁印が押された議事録が会議後一週間以内に届くので事務処理の速さを感じている。

【改善計画】※後日記入

- ・家族や各委員のそれぞれの専門職から、意見交換や発言機会を増やし、健全な施設運営と提案事項や改善に繋げていく。
- ・大きな事案や直ぐに結果が出にくい案件については、半年や一年をかけて、意見交換を重ねながら、解決や決定をしていきたい。

F. 事業所の防災・災害対策

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

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・運営推進会議の中で南海トラフ地震のことや台風による狩野川の水位が上昇したことなどに触れられ、送迎時の対応や備蓄品の確認など日頃の取り組み内容を知ることが出来た。
- ・各項目について、知らないことや分からないこともあった。
災害が多発している昨今において、事業所の防災・災害対策はとても重要です。
事業所の防災対策について、利用者やその家族ももっと関心を持つべきと思った。
- ・施設の防災訓練に参加したいと思った。

【前回の改善計画】

- ・施設の業務は多忙を極めていると理解していますが、利用者と職員の方々の安全を最優先に考慮したリアルな防災訓練が必須だと思う。
- ・計画にあるとおり職員の役割分担を確立することで実効性が高まると思う。一方で利用者側としては、職員が少ない時間帯（送迎時や夜間など）には計画どおりの対応ができないこともあり得ることを予め理解しておく必要があると思う。
- ・引き続き隣接する企業や地域住民と良好な協力体制を築いていって欲しい。

【「事業所の防災・災害対策」をテーマにした自由意見】

- ・今後も町内会や近隣の企業などと連動し地域の支え合い体制による防災力を高めていって欲しい。
- ・施設として小規模多機能、グループホーム、通所型サービス A と多くの方が利用しているため、災害時の行動計画を利用している団体の職員とも共有しておいて欲しい。
- ・被災の範囲や程度に応じた事業所の対策を利用者側が知る機会を設けていただけると良いと思う。（既に取り組まれている場合は、繰り返しでも良い）
- ・大災害発生時には、先ずは自助、そして共助であり、日頃からの地域との連携は重要であると考えます。地域と連携した防災対策の体制づくりを構築すべきだと思う。

【改善計画】※後日記入

- ・大規模災害を想定した対応や備蓄品の再度確認と災害対策を盤石にしていく。
- ・災害の規模に応じた当事業所に合ったリアルな防災訓練を実施する。
- ・運営推進会議の委員に方に、防災訓練に参加や見学をしていただき、意見を伺い改善していく。

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	社会福祉法人春風会	代表者	堀内 和憲	法人・事業所の特徴	高齢者・障害者・児童のさまざまな福祉サービスを展開しています。当事業所は H18 年に開設以来、地域の方や他の事業所・医療関係者の方々と連携を図ってきました。柔軟なサービスを利用しながら、在宅生活を支援しています。
事業所名	北狩野ケアセンター	管理者	池田 貴則		

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	1 人	1 人	1 人	2 人	1 人	0 人	人	0 人	15 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	利用者の思い、家族の希望を理解しニーズに沿った支援をする。計画を具体的に立て、達成度の把握をして支援していく。	利用者の細かな情報もきちんと伝達、記録に残し職員が一枚岩になって支えていこうという姿勢が見える。以前より利用者に寄り添った行動と言葉がけで職員の対応が共有され改善されている。	刷新的な手法に依ることなく P D C A の過程から計画が策定されているので、着実な取り組みと一定の成果を得られることが期待できると思う。	職員の意識や事業所自己評価に向けて、会議の充実と参加率を向上する。計画、実行、評価、改善の PDCA を行い、ニーズに沿った支援を実現する。
B. 事業所のしつらえ・環境	毎年、実施することでも変化や改善をして新鮮さを出す。常に利用者の目線に立って居心地の良い環境を整える。	季節を感じる展示に、利用者も楽しく通うことができていると思う。訪問時や面会時も明るい挨拶が励行されおり家族としても安心感がある。	事業所内外での時節に応じた装飾などによる変化は、それを見る人にも北狩野ケアセンターの活力を発信することに役立っていると感じる。	ロコトレ OB 会の継続、認知症カフェの開催に向け、地域の方に開かれた施設となる。季節感を大切に掲示や装飾の変化をしていく。
C. 事業所と地域のかかわり	地域に出向いて理解し交流を図る。防災関連で地域との協力体制を作るため、日頃より地域の方、企業との関係作りを行う。	地域の行事に積極的に参加できている。さらに、地域の方と交流ができるようになれるといいのではないかな。	子ども食堂や牧之郷地区の活動への参加を通じて、地域との積極的なかかわりを継続されていると思う。	地域の行事に参加し、出展の依頼があれば協力していく。北狩野便り地域版の継続。イベント時に地域にチラシの配付等で多くの方に知っていただく。
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	初期支援の自宅訪問、送迎、訪問など多くの職員で関わり、自分の眼で見て感じ、その人のことや家族の思いを知る。	利用者の背景にある諸事情や家族の思いを汲み取るためのアプローチに腐心してくださっていることに感謝している。	地域の文化祭に参加することで地域に理解を得るだけでなく、利用者の励みにつながるのではないかな。	利用者以外の地域の心配な方、困っている方にも支援できるように、その地区の包括や民生委員と関わりを持ち、情報のアンテナを広げる。地域や施設内外の行事に参加し、外出する機会の継続。

E. 運営推進会議を活かした取り組み	地域の課題に取り組む時は、専門職や民生委員など多職種で会議を開催し意見や提案を伺い、情報共有していく。	今後も引き続き、この会議体での情報共有と意見交換に取り組んで行くことを事業所運営の礎の一つとしていただきたいと思う。	それぞれの立場で自由に意見が出し合え、有益な情報を得る機会となっている。委員の発言機会がやや少なかったと感じた。	家族や各委員のそれぞれの専門職から、意見交換や発言機会を増やし、健全な施設運営と提案事項や改善に繋げていく。
F. 事業所の 防災・災害対策	職員の役割分担の確立。 事故がないように安全を確保。 大規模災害を想定し、隣接する企業に協力体制を図り、地域で支え合い協力する。	利用者と職員の方々の安全を最優先に考慮したリアルな防災訓練が必須だと思う。 引き続き隣接する企業や地域住民と良好な協力体制を築いていきたい。	被災の範囲や程度に応じた事業所の対策を利用者側が知る機会を設けていただけると良いと思う。 地域と連携した防災対策の体制づくりを構築すべきだと思う。	災害の規模に応じた当事業所に合ったリアルな防災訓練を実施する。 運営推進会議の委員に方に、防災訓練に参加や見学をしていただき、意見を伺い改善していく。