

# 小規模多機能型 居宅介護

平成 28 年度  
サービス評価結果

あっとホーム  
ゆりさわ

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 28 年 12 月 26 日 (13:00~15:00)
1. 初期支援(はじめのかかわり)	メンバー	常勤 16 名・非常勤 5 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(総人數)
①	前回の課題について取り組みましたか?	6人	10人	5人	人	21人

前回の改善計画

- ・カンファレンスの時間の調整を行い、全員の職員が参加できるようにする。出席できなければ後日、記録とともに説明と同時に共有を行うようとする。

前回の改善計画に対する取組み結果

- ・夜勤者や短時間勤務の職員は参加率が少なかった。また、後日、議事録を確認し理解できない箇所は管理者に確認し共有できたるよう取り組んだ

◆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(総人數)
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?	12	9			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?	10	10	1		21
③	本人がまだ慣れていない時に、訪問や通いでの声掛けや気遣いができますか?	11	6	4		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?	8	10	3		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

- ・利用者の今までの生活が途絶えないように家族の意見も聴きつつ個別サービスを重点的に行っている。
- ・サービス利用時には、必ず担当者会議を開催し関係者と情報共有している。
- ・初期の関わりとしては、傾聴する姿勢で支援し、本人の不安な事や困り事をカンファレンスを開催し検討している。家族の困りごとは、ケアマネジャーが主に対応している。また連絡帳や送迎時に確認をして共有している。

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

- ・介護者と本人との関係が良好ではなくお互いの不安が取り除けない時もある。
- ・新人職員や短時間勤務職員では、コミュニケーションがとり難い事もある。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)

- ・職員のスキルアップ(コミュニケーション能力の向上・認知症介護の理解)

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日 平成 28 年 12 月 26 日 (13:00~15:00)
2. 「～したい」の実現（自己実現の尊重）	メンバー 常勤 16 名・非常勤 5 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（総人數）
①	前回の課題について取り組みましたか？	10人	8人	3人	人	21人

前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カンファレンスの回数を増やし新たに利用開始される利用者のみの情報共有を行えるようにする。介護職員も担当者会議に参加できるようにしたい。</li> <li>・自己実現が叶うような会議を行う。</li> </ul>
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の勤務状況や形態を考え調整しカンファレンスの回数を増やすことができた。担当者会議への参加は勤務の状況を考えて参加できるようにした。</li> </ul>

◆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（総人數）
①	「本人の目標（ゴール）」がわかつていますか？	8	12	1		21
②	本人の当面の目標「～したい」がわかつていますか？	7	14			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？	2	12	6	1	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、次の対応に活かせていますか？	8	5	8		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"> <li>・担当者会議には本人に参加してもらい、「どうしたいのか」や「何を叶えたいのか」等を聴いている。</li> <li>・病気により気持ちを言葉に出せない利用者には表情やしぐさにより本人の気持ちを読み取るようにしている。</li> <li>・介護度の高い方でも在宅介護の希望がある方には出来る限り本人の意向に合わせている。</li> <li>・主治医や福祉用具業者とも常に情報共有している。</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>・本人の「～したい」と家族の思いに相違がある場合があると目標が立てにくい。</li> <li>・本人とゆっくりじっくり話すという機会が少ない職員もいるため「～したい」と言う気持ちがつかめっていない。</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>・本人や家族とのコミュニケーションを図る事と定期的に認知症介護の研修を行う。</li> <li>・カンファレンスを充実させる。</li> </ul>

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日 平成 28 年 12 月 26 日 (13:00~15:00)
3. 日常生活の支援	メンバー 常勤 16 名・非常勤 5 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めましたか?	12人	6人	3人	人	21人

前回の改善計画

- 新人職員を含み、研修会を行い全員が病気について観察ポイントが理解できる。「何かいつもと違う」を意識して気付けるようにしたい。情報が少ない場合は、自宅へ訪問し環境の確認をさせていただく。

前回の改善計画に対する取組み結果

- 外部や内部での研修を行い報告書を記入した。

◆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?		6	15		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ますか?	14	6	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ますか?	9	10	2		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?	12	9			21
⑤	共有された本人の気持ちや体調の変化に即時に支援できますか?	10	9	2		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

- 本人と家族の希望する時間の送迎や訪問の支援を行っている、弁当の準備をして自宅で摂取できるように訪問をしている。
- 本人の生活環境を理解できるように地域資源マップを作成してみた。
- 本人や家族の思いや気持ちや体調面等は業務日誌やカンファレンスで共有している。

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

- 生活環境や暮らし方の理解が不足している

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

- 地域資源マップにより地域資源を実際に活用できると良い。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日 平成 28 年 12 月 26 日 (13:00~15:00)
4. 地域での暮らしの支援	メンバー 常勤 16 名・非常勤 5 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(総人數)
①	前回の課題について取り組めましたか?	15 人	6 人	人	人	21 人

前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域資源マップを作成し把握したい。</li> <li>地域へ事業所についてのお知らせが出来ると良い。(小規模多機能を利用しながら地域の行事に参加できる)</li> <li>地域で支えていけるように地域と利用者本人の関わりがどうだったかの情報も知りたい</li> </ul>
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人やその友人、又は地域の方に生活スタイルを聴いて価値観等を理解しようとした。</li> </ul>

◆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(総人數)
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?	5	14	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?	8	9	4		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?	5	9	6	1	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?	5	10	5	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"> <li>これまでの生活スタイルを継続できるように医療機関や外出する店もこだわり外出を行っている。</li> <li>本人の利用日ではない日には、散歩を夫とされていること等はモニタリングで聞き取りができる。</li> <li>地域資源マップを使いその人に必要な資源を探す事ができた。</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>家族の希望から宿泊サービスの希望が増えているため殆どの時間を当事業所にてすごされている方等は、徐々に「地域との関わり」や「今の暮らし」に必要な事が分からなくなってきた。</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>一人一人それぞれに合わせた地域資源を更に把握する</li> </ul>

事業所自己評価・ミーティング様式
------------------

実施日	平成 28 年 12 月 26 日 (13:00~15:00)
-----	---------------------------------

5. 多機能性ある柔軟な支援
----------------

メンバー	常勤 16 名・非常勤 5 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(総人數)
①	前回の課題について取り組めましたか?	16 人	5 人	人	人	21 人

前回の改善計画
・カンファレンスや申し送りにて口頭でも共有し記録にもきちんと忘れず残すようにする。

  

前回の改善計画に対する取組み結果
・本人の「その時、その時の状況」を良く知るようにその都度カンファレンスを行い見直しを行った。

◆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(総人數)
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?	9	10	2		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?	11	9	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ますか?	11	8	2		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ますか?	10	10			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"> <li>夕方のみ徘徊される利用者の方の家族の介護負担軽減を考えて急きょ宿泊サービスに切り換えたり、一人一人に合わせた提供はできている。</li> <li>モニタリング時やカンファレンスで情報を得て常に今のサービスで良いのか考え変更も出来るように準備はしている。</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>他に受け入れ可能な資源を探したい。地域の資源の情報量が少ない。</li> <li>地域に出ていく時間と職員の確保が難しい。</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>地域や家族向けの認知症介護の研修を行うたい。</li> </ul>	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日 平成 28 年 12 月 26 日 (13:00~15:00)
6. 連携・協働	メンバー 常勤 16 名・非常勤 5 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めましたか?	15人	4人	2人	人	21人

前回の改善計画

- ・地域の方等にも沢山、来所していただき利用者の手作りの作品等をみて頂きたい。
- ・利用者も運営推進会議に参加できるように調整したい。

前回の改善計画に対する取組み結果

- ・利用者それぞれの出来る範囲内で作品作りを行った。
- ・利用者へ運営推進会議の参加の調整を行った。

◆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？	15	6			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？	7	7	4	3	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？	11	8	1	1	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？	6	12	1	2	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

- ・担当者会議を開催し緊急時にスムーズな対応ができるように関係づくりはしている。
- ・夏祭りや行事へ参加してもらっている。

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

- ・担当者会議には管理者や看護職のみの連携が多く、介護職の参加が人員の関係で困難である。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

- ・人員の確保をし介護職にも会議の参加をしてもらう。
- ・地域のイベントの情報収集を行う。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日 平成 28 年 12 月 26 日 (13:00~15:00)
7. 運営	メンバー 常勤 16 名・非常勤 5 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(総人數)
①	前回の課題について取り組めましたか?	10人	8人	3人	人	21人

前回の改善計画

- ・毎年、年度初めには、職員面接を行いたい。(目標や資格取得についての情報等の共有)

前回の改善計画に対する取組み結果

- ・職員の面接を行い、一人一人の目標を確認し研修等の確認ができた。

◆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(総人數)
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?	10	8	3	人	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?	11	9	1	人	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?	10	10	1	人	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?	6	13	2	人	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

- ・職員会議で運営状況や利用者状況、苦情等の情報共有はしている。
- ・地域からの意見はカンファレンスにて反映できるようにしている。

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

- ・地域の方との交流する場所の確保ができない。
- ・職員の勤務形態や在籍年数により意見の言い難さがある。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

- ・地域と交流できる情報を収集する。
- ・意見が言いやすいような体制の整備

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日 平成 28 年 12 月 26 日 (13:00~15:00)
8. 質を向上するための取組み	メンバー 常勤 16 名・非常勤 5 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(総人數)
①	前回の課題について取り組めましたか?	15人	5人	1人	人	21人

前回の改善計画

- 外部研修時間の確保できるようにしたい。
- ひやりはっと報告書の検討会の回数を増やし危険予防したい。

前回の改善計画に対する取組み結果

- 研修の情報収集を行った。
- ひやりはっと報告書の検討会が増やせずカンファレンスにて話しあい予防につなげている。

◆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(総人數)
①	研修(職場内・職場外)を実施・参加していますか	10	9	2		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	11	6	3	1	21
③	地域連絡会に参加していますか	8	8	2	3	21
④	リスクマネジメントに取組んでいますか	11	8	2		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

- 施設内・外の研修の実施を行っていることと本人に合わせた研修には参加はできている。資格取得のできる研修を行っている。
- ヒヤリはっと報告書と事故報告書の記入を継続して行っており再発防止できるようにしている。

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

- 管理者会等の会議には管理者が参加しているが、介護職員が参加できる会議が少ない。
- 事故防止の会議の開催が少ない。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

- 介護職員が会議の参加ができるように調整する。
- リスクマネージメントの取り組みを強化する

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 28 年 12 月 26 日 (13:00~15:00)
9. 人権・プライバシー	メンバー	常勤 16 名・非常勤 5 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めましたか？	21人	人	2人	人	21人

前回の改善計画
・馴れ合いにならないように意識づけるため 3か月に 1 回は必ず身体拘束・虐待の研修を行う
前回の改善計画に対する取組み結果
・マニュアルを読み口頭で朝礼時に職員全体に向けて話した

◆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	13	8			
②	虐待は行われていない	17	3	1		21
③	プライバシーが守られている	16	4	1		21
④	必要な方に成年後見制度を活用している	6	13		2	21
⑤	適正な個人情報の管理ができている	18	3			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
・身体拘束・虐待は絶対に行わない全職員が周知しているし理解ができている。実践している ・個人情報は鍵のある個所で管理はできている。	

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
・成年後見人制度についてあまり詳しく理解していないので学習できる時間の確保ができない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
・成年後見人制度を理解できるように学習会を開催する。	

## 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、適當と思われる箇所に□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當と思われる箇所に□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、介護が必要となつても、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？ ※常勤とは週32時間以上勤務の職員（正規・嘱託・臨時職の別ではない）	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	5		
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		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？	4		1

### 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組んでいましたか?  【前回の改善計画】 ・職員が笑顔で対応でき、話しやすい明るい環境作りの継続	4		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？	3		2
2	事業所は、居心地がいい空間になっていますか？	5		
3	事業所内・外に、不快な音や臭い等はないですか？	4		1
4	日中、事業所の門や玄関にカギはかかっていませんか？	5		

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】 ・資源マップを作成する。また、行事を行う時には地域の方にも声を掛けて参加してもらえるようにする。	5		
1	職員はあいさつできていますか？	5		
2	事業所は、地域の方に知られていますか？	3		2
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		1
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？	5		

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】 ・それぞれの利用者の暮らしを支えているものを生活歴等から探し資源マップを利用し取り組みたい。	5		
1	利用者を事業所の中だけに閉じ込めていませんか？	5		
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？	4		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？	5		
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

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】 ・運営推進会議で出た意見はカンファレンスにて報告し検討する。 介護職員や利用者も時間が合えば参加できるようにしたい。	5		
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？	5		
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？	4		1
3	運営推進会議では、地域での取組みと一緒に取組もうとしていますか？	4		1
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		

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】 ・消防訓練の継続と運営推進会議時に消防訓練を行う。	5		
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？	5		
2	事業所は、地域の防災訓練に参加・参画していますか？	5		
3	事業所の防災訓練に参加したことがありますか？	5		
4	災害時、事業所は頼りになりそうですか？	3		2

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？	4		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？	4		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

- ・地域関わりシートを記入するのに自己評価表を見ながらしないといけない事が難しかった。
- ・初めて行ったので色々な言葉の意味が分かり難かった。

#### 【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

- ・外部評価を行うにあたり具体的な日程の計画書を立てて行われていた。

#### 【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

- ・研修や会議は特定の有資格者の選定が必要なものがあり限られているものが多い。誰でも参加できるものを探しては・・・。
- ・地域の行事の情報は、その地域の方へ聞いてみてはどうか。

#### 【「自己評価」をテーマにした自由意見】

- ・自己評価それぞれの言葉の表現が難しい。
- ・

#### 【改善計画】※後日記入

## 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？	5		
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？	3		2
2	事業所は、居心地がいい空間になっていますか？	5		
3	事業所内・外に、不快な音や臭い等はないですか？	4		1
4	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】

- ・「不快な音」とはとらえ方に違いがあり難しく思った。
- ・玄関の鍵は安全の為に掛けてあっても良いとも思うが「かけていませんか」という質問の答えかたが難しい。
- ・「しつらえ」の意味が分からなかった。
- ・職員が明るくてこちらも気持ちが良い。

【前回の改善計画】

- ・職員が笑顔で対応でき、話しやすい明るい環境作りの継続

【「事業所のしつらえ・環境」をテーマにした自由意見】

- ・しつらえや環境について、時々、来所して確認をしても良い。また都度、報告をしてもらうと分かりやすい。

【今回の改善計画】※後日記入

## 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？	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？	4		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？	4		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

- ・地域関わりシートを記入するのに自己評価表を見ながらしないといけない事が難しかった。
- ・初めて行ったので色々な言葉の意味が分かり難かった。

#### 【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

- ・外部評価を行うにあたり具体的な日程の計画書を立てて行われていた。

#### 【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

- ・研修や会議は特定の有資格者の選定が必要なものがあり限られているものが多い。誰でも参加できるものを探しては・・・。
- ・地域の行事の情報は、その地域の方へ聞いてみてはどうか。

#### 【「自己評価」をテーマにした自由意見】

- ・自己評価それぞれの言葉の表現が難しい。
- ・

#### 【改善計画】※後日記入

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

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・事業所として近隣地域へ入っていくことがなかなか難しい気もする。
- ・近隣地域の方の相談も個人情報の関係もあるが、話せる範囲の中で運営推進会議の議題として伝えてみてはどうか。
- ・地域資源や社会資源を探り、今後も気づきを増やせたら良い。

【前回の改善計画】

- ・資源マップを作成する。また、行事を行う時には地域の方にも声を掛けて参加してもらえるようにする。

【「事業所と地域のかかわり」をテーマにした自由意見】

- ・溝掃除等、地域住民と職員も一緒にできていた。

【改善計画】※後日記入

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

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・No.1の「閉じ込めていません」「はい」「いいえ」と口で言いながら考えてもどちらとも取れてしまう。
- ・「地域」とは、どこなのか？ 地域の捉え方があいまいである。

【前回の改善計画】

- ・それぞれの利用者の暮らしを支えているものを生活歴等から探し資源マップを利用し取り組みたい。

【「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】

- ・民生委員や自治会と協働していくと情報が入ってくるのではないかと思う。
- ・本人の暮らしを知るのに個人情報の面もありどこまで話して良いか考えてしまう。
- ・担当者会議で利用者本人やその友人にも参加してもらっているので生活歴やその他のつながりもできている。
- ・事業所で近隣者の方の電話や来所での相談を受けている事がわかった。

【改善計画】※後日記入

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】 ・運営推進会議で出た意見はカンファレンスにて報告し検討する。 介護職員や利用者も時間が合えば参加できるようにしたい。	5		
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？	5		
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？	4		1
3	運営推進会議では、地域での取組みと一緒に取組もうとしていますか？	4		1
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		

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】 ・消防訓練の継続と運営推進会議時に消防訓練を行う。	5		
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？	5		
2	事業所は、地域の防災訓練に参加・参画していますか？	5		
3	事業所の防災訓練に参加したことがありますか？	5		
4	災害時、事業所は頼りになりそうですか？	3		2

以上で終了です。ありがとうございました。

**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 アミーゴ島根	代表者	百合澤 正志	法人・ 事業所 の特徴	法人全体で10事業所ある。事業所は自然に恵まれた環境にあり飛行場も近く県外者も来所しやすい。「あつとホームゆりさわ」は事業所の名前通り温もりのある雰囲気があります。一人一人の「その時」に必要なケアを行えるように常に常に会議を行って次につなげています。社会資源を利用しその人らしい生活ができるよう努めています。
出席者	市町村職員 1人	知見を有するもの 人	地域住民・地域団体 3人	利用者 人	利用者家族 1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	今回の改善計画ができる
A. 事業所自己評価の確認	・28年度は9月から職員の自己評価を開始する。 また、改善計画を表にまとめ期間を決めてすすめる。	・計画書を立てて自己評価を行つていた。  ・初めて行つたので色々な言葉の意味が分かり難かった。	・地域関わりシートを記入するのに自己評価表を見ながらしないといけない事が難しかった。 ・初めて行つたので色々な言葉の意味が分かり難かった。	・柔軟なサービスやケアができるよう職員のスキルアップ、質の向上を目指す(研修計画を具体的に計画を立てる。)	・柔軟なサービスやケアができるよう職員のスキルアップ、質の向上を目指す(研修計画を立てる。)
B. 事業所のしつらえ・環境	・職員が笑顔で対応でき、話しゃすい明るい環境作りの継続	・接遇(挨拶の仕方)の研修を行つた。	・どちらどもされる質問で答えるにくいものがある。	・「しつらえ」や「環境」については、職員と話し合い運営推進会議でも報告する。	・「しつらえ」や「環境」については、職員と話し合い運営推進会議でも報告する。
C. 事業所と地域のかかわり	・資源マップを作成する。また、行事を行う時には地域の方にも声を掛けて参加してもらうようとする。	・資源マップを利用者と一緒に作成して一人一人の地域の特徴を理解できた。 ・地域で手伝つてくださる方を探したが探し難かった。	・近隣地域の方の相談も個人情報の関係もあるが、話せる範囲で運営推進会議で伝えてみてはどうか。	・民生委員や地域の方、主治医、自治体と相談をし地域での手伝つて下さる方を探し地域で支えていただけるようになつた。	・地域への行事の参加をしたり家族関係や友人も考えて本人のニーズに合わせてケアを行う(一人一人のニーズ)。例:友人とのお茶会のニーズ等
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	・それぞれの利用者の暮らしを支えているものを生活歴等から探り資源マップを利用し取り組みたい。	・資源マップを利用しその方の暮らしや友人の方が知れて会議への参加もできた。	・民生委員や自治会と協働していくと情報が入つてくるのではないかと思う。 ・本人の暮らしを知るのに個人情報の面もありどこまで話して良いか考えてしまう。	・地域への行事の参加をしたり家族関係や友人も考えて本人のニーズに合わせてケアを行う(一人一人のニーズ)。例:友人とのお茶会のニーズ等	・会議の参加メンバーに、他の関係者にも時々、参加していただけれるようになつた。(消防署・警察等)。その上で地域の高齢者の把握もできるようになつた。
E. 運営推進会議を活かした取組み	・運営推進会議で出した意見はカンファレンスにて報告し検討する。 介護職員や利用者も時間が合えば参加できるようになつた。	・地域の方の意見を参考にして外出ができた。 ・地域の方の相談を受けたことができた。 ・会議の参加は、介護職員は人員の関係で参加は困難であった。利用者に声を掛けたが遠慮された。	・写真や活動報告書にて報告をされていて分かる。 ・運営推進会議で行事等の情報収集ができるので外出先に予定を組みやすいいのではないか。 ・地域の高齢者がどこにいるかの理解が難しい	・会議の参加メンバーに、他の関係者にも時々、参加していただけれるようになつた。(消防署・警察等)。その上で地域の高齢者の把握もできるようになつた。	・会議の参加メンバーに、他の関係者にも時々、参加していただけれるようになつた。(消防署・警察等)。その上で地域の高齢者の把握もできるようになつた。

F. 事業所の防災・災害対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>消防訓練の継続と運営推進会議時に消防訓練を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消防訓練に運営推進会議の参加者や地域の方も参加して下さった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消防訓練の継続と運営推進会議に運営推進会議の参加者や地域の方も参加して下さった。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の防災訓練の参加の継続と地域の防災訓練に合わせて事業所も行っても良いのでは。非常災害訓練も行ってみてはどうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の防災訓練の参加の継続と地域の防災訓練に合わせて事業所も行っても良いのでは。非常災害訓練も行ってみてはどうか。</li> </ul>