

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	医療法人 博和会	代表者	宇宿 慶一	法人・ 事業所 の特徴	繁華街から近く、向かい側にはスーパーがありバス通りに面しているため、利用者様にとってもご家族様にとっても立地条件がよい。事業所内はバリアフリーでワンフロアのため居室を出たらすぐに顔なじみの職員がいるということは安心感につながっている。また、サービスに関しては個別に対応しており、通い、泊まり、訪問は状況に応じて柔軟に対応している。
事業所名	小規模多機能型居宅介護 サンブライト上小島	管理者	太田 光康		

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
	0人	1人	2人	0人	1人	1人	0人	2人	1人	8人

項目	意見	今回の改善計画
A. 事業所自己評価の確認	<p>Q1 少なくとも常勤のスタッフ全員で事業所評価に取り組んでいることが確認できたか？ →はい6 いいえ わからない</p> <p>Q2 事業所評価を作成する際、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たか？ →はい4 いいえ わからない2</p> <p>Q3 前回の改善計画に対して、スタッフ全員で具体的な取組が行われていたか？ →はい6 いいえ わからない</p> <p>Q4 今回の改善の必要な点が明らかにあり、その改善計画が具体的に立てられているか？ →はい5 いいえ わからない1</p> <p>Q5 事業所自己評価に取り組んだ経過（姿勢）に対する意見 → ・スタッフ間で情報共有に努められていると思います。 ・少人数で家庭的な環境を活かし、利用者一人一人の個性と主体性を大切にしたいと支援を目指していると感じられます。 ・日々の業務に追われる中、ご利用者様に関する情報収集や、情報共有に尽力されていることが理解できました。行っている業務によっては、家族との接点もなかなか持てないスタッフの方にも、工夫し状況を伝える努力をされていることも大変感心致しました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規のご利用者様が決まったら、ケアマネジャーが情報収集しおおまかなサービス内容を調整し、担当者と具体的な訪問内容を決めていく。</li> <li>・新規の独居の方の利用があった場合は、担当の民生委員や近所の方との情報交換や情報共有を図る。</li> <li>・サービス開始前にご家族様やご利用者様のニーズを把握し、全職員に情報共有する。</li> <li>・全体会議の中で月の担当を決め、ご利用者様の「～したい」や困っていること、課題について話し合いを行う。</li> <li>・担当はご利用者様の「～したい」について、ご利用者様の希望を確認する。</li> <li>・個別計画書は1つのファイルにまとめ、担当ご利用者以外の計画書も確認する。</li> </ul>

- 新規の方を迎える時も、顔馴染みの方を迎える時も事故や怪我がないように観察、報告、連絡、相談が必要かと思っておりますので、今後も引き続きよろしくお願い致します。
- 初期支援では改善計画が具体的に計画されています。「～したい」の実現については、個別計画に明記すれば、職員への周知や実行が円滑になると思います。日常生活の支援については、訪問内容の一覧を全体会議で確認するとありますが、会議開催がなされず、定期的な確認がなされなかったのでしょうか。地域での暮らしの支援と多機能性のある柔軟な支援、連携・共同では計画通りに取り組んでいると感じます。運営については「苦情を聞き取りサービスに反映できた」と記載がありますが、どのような苦情があったのでしょうか。質を向上するための取り組みについてはヒヤリハットの目標数値が何件、結果が何件か不明です。いくつの報告件数でしょうか。人権プライバシーについては、予定の勉強会の実施に向けて頑張ってください。

#### Q6

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

- 利用者の個別計画書をもとに、本人の意向や課題等について職員間で情報共有し、ケアを積極的に行っていると感じます。
- 具体的かつ、達成可能な計画にはなっていると思います。
- 「指導したり、注意したり」の難しい世界の中です、責任者も苦勞されるように思われます。タブレットなどでの指導、本当に勉強されているか確かめていますが、たぶん難しいですね。
- 一人一人の職員がもう少し真剣に対応して欲しいと言ったら叱られますかね。何事も奉仕の精神と身内と思えば約1日8時間ですむのですから。

#### Q7 自己評価をテーマとした自由意見

- 新規利用者には、声かけを行い、気持ちを聞き取り、思いに添える等の配慮が伺え、スタッフ全員、コミュニケーションに努力されていると思います。

- ヒヤリハットを積極的に報告し、特に注意が必要な方は職員間で情報や対策を共有し介護事故に繋がらないようにする。

<p>B. 事業所の しつらえ・環境</p>	<p>Q1 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るか？ →はい3 いいえ わからない3</p> <p>Q2 事業所は居心地がいい空間になっているか？ →はい4 いいえ わからない2</p> <p>Q3 事業所内・外に、不快な音や臭い等はないか？ →はい4 いいえ 1 わからない1</p> <p>Q4 日中、事業所の門や玄関にカギはかかっているか？ →はい4 いいえ 1 わからない1</p> <p>Q5 上記（Q1～Q4）に関する意見 →・綺麗に掃除をしておられ、玄関も入りやすい雰囲気になっており、家庭的な雰囲気、利用者も過ごしやすい環境になっていると思います。 ・会議室での話し合いに参加するだけなので、事業所内が分かりません。 ・感染症予防にて面会の制限や、地域の方の出入りに制限をかけることは致し方無いことだと思います。 ・しつらえや環境に支障を感じることはありません。しっかり対応して頂いていると思います。</p> <p>Q6 事業所のしつらえ、環境をテーマにした自由意見 →・地域の方にも馴染みのある事業所であり、地域の方にとっても訪れやすい環境になっていると思います。 ・面会時、自室でできる良いなと思う場合があります。（コロナウイルス、インフルエンザ等の感染症の問題もありますので理解はしています。） ・室内の全容を初めて拝見させていただきました。清潔でよい感じでした。差支えがなければ自室も見たいと思います。（これも感染症の問題はありますね。）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体会議等の機会を活用して、事業所のあり方やサービスについて話し合いを行う。</li> <li>・ヒヤリハットを積極的に報告し、特に注意が必要な方は職員間で情報や対策を共有し介護事故に繋がらないようにする。</li> <li>・定期的に身体拘束、虐待防止週間を設けて職員間で不適切なケアにならないように意識する。</li> <li>・個人情報を申し送りや伝達する時は、周囲の状況に配慮した情報伝達を行う。</li> <li>・感染状況を踏まえて面会方法についても適宜検討をしていく。</li> <li>・ご利用者の健康不安や天候災害に関わる避難等、ニーズに応じて柔軟にサービス調整を行う。</li> </ul>
----------------------------	--	---

<p>C. 事業所と地域のかかわり</p>	<p>Q1 職員のあいさつはできていますか？ →はい6 いいえ わからない</p> <p>Q2 事業所は、地域の方に知られているか？ →はい3 いいえ わからない3</p> <p>Q3 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るか？ →はい4 いいえ わからない2</p> <p>Q4 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るか？ →はい1 いいえ2 わからない3</p> <p>Q5 上記（Q1～Q4）に関する意見 →・スタッフや管理者の方を含め、いつも明るく接しておられ、地域の方に細かい気配りをしており、相談しやすい場所になっていると思います。 ・挨拶は良いと思います。地域の方にも知られています。相談しやすいと思います。行事等の参加は今はまだ難しいと思います。 ・いつも気持ちの良い挨拶が返ってきます。 ・雑巾プロジェクトやシルバー作品展への出展など、感染予防に努めながら工夫して地域との繋がりを保とうとしていると感じます。</p> <p>Q6 事業所と地域のかかわりをテーマにした自由意見 →・地域で開催されているイベントや行事を把握し、参加出来そうな時は、利用者と一緒に参加し、地域との交流を深めて下さい。 ・ある会社が、自社やその近隣等と当番で5～10分早く出社して清掃活動して下さいとのことで、連合自治会推薦で長崎市より表彰されたことがありました。サンブライト上小島も清掃活動をされていると聞いた様にありますがありがとうございます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域貢献として、今までの活動を継続しながらイベント等への参加を行う。</li> <li>・感染状況を踏まえながら、地域の活動やイベントに職員が参加する。</li> <li>・担当者は事業所のサービス以外に活用できる社会資源がないかをケアマネジャーと相談する。</li> <li>・新規の独居の方の利用があった場合は、担当の民生委員や近所の方との情報交換や情報共有を図る。</li> <li>・小島茂木包括支援センターが主催する地域ケア推進会議に参加し地域で、ご利用者を支えられる関係性をつくる。</li> </ul>
-----------------------	---	--

<p>D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み</p>	<p>Q1 利用者を事業所の中だけに閉じ込めていないか？ →はい2 いいえ1 わからない3</p> <p>Q2 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るか？ →はい3 いいえ1 わからない2</p> <p>Q3 事業所の利用者は、地域の行事やイベントに参加しているか？ →はい2 いいえ2 わからない2</p> <p>Q4 利用者以外のご近所の心配な方に、事業所は関わっているか？ →はい いいえ2 わからない4</p> <p>Q5 上記（Q1～Q4）に関する意見 →・地域のイベントや行事が少なく、参加は難しいとは思いますが、地域との関わりは出来るだけ継続して頂けたらと思います。 ・利用者の閉じ込めはありません。感染予防に留意しながら外出行事の企画運営がなされていると思います。 ・運営推進会議で地域の方を交えながら会議がなされています。 ・利用者様の地域行事やイベントへの参加は感染症予防のため不参加が多いようですが、致し方ないことだと思います。雑巾プロジェクトやシルバー作品展など間接的に参加しようとする意識がみてとれます。</p> <p>Q6 地域に出向いて本人の暮らしを支えているをテーマに自由意見 →・広報誌、チラシ等を近隣に配布やホームページ等で地域の窓口となれるよう広報活動を行ったり、関係機関と協力し、今生活に困っている方の情報網を広げ、支援を行う等の工夫が必要と思われます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーが生活歴についてアセスメントを行い、その情報をもとに担当者が、以前の暮らし方についてご利用者様から情報を収集する。</li> <li>・小島茂木包括支援センター等が開催する地域連絡会や、研修会に管理者以外の職員が参加できるようにする。</li> <li>・地域貢献として、今までの活動を継続しながらイベント等への参加を行う。</li> <li>・感染状況を踏まえながら、地域の活動やイベントに職員が参加する。</li> <li>・感染状況を踏まえながら、季節行事であじさいとランタンへの外出行事を行う。</li> </ul>
--------------------------------	--	---

<p>E. 運営推進会議を活かした取り組み</p>	<p>Q1 運営推進会議では、事業所の取り組みが解りやすく説明されているか？ →はい6 いいえ わからない</p> <p>Q2 運営推進会議では、地域の心配の方などの事例検討が行われているか？ →はい2 いいえ3 わからない1</p> <p>Q3 運営推進会議では、地域の取り組みを一緒に取り組もうとしているか？ →はい5 いいえ わからない1</p> <p>Q4 運営推進会議で出た意見を改善に繋げているか？ →はい5 いいえ わからない1</p> <p>Q5 上記（Q1～Q4）に関する意見 →・運営推進会議を定期的で開催し、事業所の取り組みや写真での行事報告を積極的に行っておられ、様子が分かりやすいです。 ・地域での取り組みに協働して行おうという姿勢や行事を写真に掲載されていて、様子が分かりやすいです。 ・運営推進会議で、参加者の方からの意見を取り入れて、改善をされています。 ・事業所内でのケア内容、行事についてはとても詳細に報告されていますが、個々のケースの報告や検討はあまりされていないような感じがします。 ・運営推進会議では、毎回事故やヒヤリハット事例等の報告がありますが、スタッフの方の気づかひや、配慮等があっても減らないものです。また、自治会長様や、社協の方のお話を聞けるいい機会になっています。それとともに会長もかなりご高齢ですが、周りの独居の高齢者の方々に目配り、気配りわれていて、頭が下がる思いです。 ・運営推進会議の場で地域の心配の方等の話題がよく上がっており、長崎市や地域包括支援センターとの情報共有がなされているものと思います。</p> <p>Q6 運営推進会議を活かした取り組みをテーマにした自由意見 →・運営推進会議で、事例検討や困難事例について共有し、意見を頂く機会を持った方が良いと思います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体会議等の機会を活用して、事業所のあり方やサービスについて話し合いを行う。</li> <li>・地域貢献として、今までの活動を継続しながらイベント等への参加を行う。</li> <li>・運営推進会議の中で地域の方等の事例検討や困難事例についての情報を共有し、色々な視点からの意見を頂く機会をつくる。</li> <li>・</li> </ul>
---------------------------	---	--

<p>F. 事業所の 防災・災害対策</p>	<p>Q1 事業所の防災計画（火災・風水害・地震等）を知っているか？ →はい3 いいえ2 わからない1</p> <p>Q2 事業所は、地域の防災訓練に参加・参画したことがあるか？ →はい2 いいえ1 わからない3</p> <p>Q3 事業所の防災訓練に参加したことがあるか？ →はい2 いいえ3 わからない1</p> <p>Q4 災害時、事業所は頼りになりそうか？ →はい3 いいえ わからない3</p> <p>Q5 上記（Q1～Q4）に関する意見 →・災害時のBPCの充実や福祉避難所運営マニュアルの整備があると良いと思います。 ・急な災害等の場合、車椅子の方や介助が必要な状況で避難が一同にできるのかと思います。（おそらく具体的に細かく計画がなされているかと思いますが。）避難場所はどこの予定でしょうか。 ・毎月の消防避難訓練実施の報告を受けています。かかさず訓練に取り組んでいると評価しています。</p> <p>Q6 事業所の防災、災害対策をテーマにした自由意見 →・年間防災計画書を作成、見えるかし、全職員が防災、災害、感染対策に意識を持って取り組んで、会議の参加者や家族にも参加を働きかけたり、業務継続計画（BCP）について説明し周知、訓練等を行った方が良いと思います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年2回の総合避難訓練を行う際は、運営推進会議にて訓練内容を報告し、地域の方にも参加してもらえるようにする。</li> <li>・ご利用者の健康不安や天候災害に関わる避難等、ニーズに応じて柔軟にサービス調整を行う。</li> </ul>
----------------------------	--	---

その他	<p>Q1 全体の感想など</p> <p>→・BCP（事業継続計画）を作成、また都度見直しをして、それらを元に運営推進会議でも話し合い、さらに地域と協力体制を築いて頂ければと思います。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 定期的に対面での運営推進会議を開催し、事業所の取り組みや課題を伝えたり、問題提起をしていくことで、より良い施設づくりの為に、意見交換し、必要に応じて改善していき、事業所の取り組みだけでなく、地域の取り組みにも参加できるよう協力体制を構築して下さい。又、地域の心配な方に対しては、自治会長や民生委員、地域包括センター等連携し、利用者以外の地域の方にも関わり、相談しやすい事業所作りを行って下さい。</li><li>• スキルアップを図るため、法人内外の研修への参加を積極的に行って下さい。</li><li>• 利用者との関わりはもちろんのこと、家族との関わり、自宅での生活状況、様子等をもっと知り、在宅生活が長く継続できるように、そのためにも、利用者の日頃の様子を把握出来るように努めて下さい。</li><li>• 地域かかわりシートを記入することで、家族にとって事業所様の見えないところでの取り組みを知ることができました。運営推進会議でも介護の関わり度合いも利用者で様々で問題点も色々あるかと思いますが、私なりに発言ができればと思います。</li><li>• 此の外部評価、かかわりシートの記入は私には非常に難しいです。次回はもう少しわかりやすいように教えていただけたらと思いました。</li></ul>
-----	---

