

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	バス停から近く、母体である愛宕病院をはじめ、周囲に施設、事業所があることから協力を得やすい環境にある。また、スーパーも近くにあることから、ご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。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。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 サンブライト愛宕Ⅲ	管理者	山口 里佳		

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	2人	3人	0人	1人	1人	0人	3人	0人	10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？ はい8 いいえ0 わからない0 無記入0</p> <p>Q2 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？ はい7 いいえ0 わからない1 無記入0</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り組みが行われていましたか？ はい7 いいえ0 わからない1 無記入0</p> <p>Q4 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？ はい7 いいえ0 わからない1 無記入0</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 ・よく話し合いをされていると思います。スタッフ感のコミュニケーションもしっかりとられていると感じます。 ・改善計画にもしっかりと振り返り、次に繋げるような活発な意見が出ていると思います。 ・職員全員で取り組んでいることが伺える。 ・見つかった課題や改善点について、その場で検討するだけにとどまらず、継続的に取り組み続けている。 ・感染症対策で活動が制限され、かつ感染対策として通常の業務以外もされておられたなかで、分析的かつ真摯に取り組んでおられます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員個人個人が、利用者の観察をより細やかに行き、朝礼や終礼で伝えるようにする。 ・支援内容の共有のために、職員同士で声を掛けたり、自分から聞くように努める。 ・家族とのコミュニケーションの中で、気になることはケアマネに相談したり、申し送りで伝達する。 ・空き時間を作り会話をする。会話の中でしたいことを引き出し支援へ繋げる。 ・利用者が思いを伝えられないときは、ご家族と話し合いながら思いを探る。 ・担当職員が、担当の利用者の目標を把握、理解し、他の職員へ発信していく。 ・会話を増やし、気持ちや体調の変化などに早く気づけるようにしていく。 ・報連相をスムーズに行い、瞬時的に対応を行っていく。

	<ul style="list-style-type: none"> ・謙虚に取り組んでいると思います。 ・日々の多忙な業務の中、一人ひとりの職員の方が真剣に取り組む、改善点を明確にされていると思います。 <p>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</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 初期支援 「前回の改善計画に対する取組結果」に申し送りノートが機能していない等の評価・反省があがっていますが、「次回までの具体的な改善計画」には申し送りノート記述はありません。手段が不透明なため、次回も同じ結果になるのではないのでしょうか。 2. 「～したいの実現」 誰がするが明確となって良いと思います。伝達については、1 初期支援と同様に手段が不透明に感じます。 3. 「1. 初期支援」と同様 4. 地域での暮らしの支援 「できている点」に近所の方への挨拶、民生委員への情報提供とあります。素晴らしいと思います。 5. 多機能性のある柔軟な支援 社会資源の研修頑張ってください。地域資源把握のため、社会資源マップの作製を取り入れてみてはどうでしょうか。 6. 連携・協働 コロナ感染予防にて自粛はしかたのないことだと思います。雑巾プロジェクトは地域との関わりとして数えられる取り組みと思います。 7. 運営 市民大清掃前の除草作業等、地域ニーズに対応されていると思います。「次回までの具体的な改善計画」が漠然としています。 8. 質を向上するための取り組み 前回の改善計画に対する取り組みの結果、良い方向にいと読み取れます。次回の改善計画2つ目は具体的だと感じます。 9. 人権プライバシー 予定の勉強会の実施にむけて頑張ってください。 <ul style="list-style-type: none"> ・具体的だと思います。しかしコロナ禍やスタッフの業務負担も多い中で改善する事が難しい場合もあるかと思ひます。無理なく改善出来たらと思ひます。その為ムダ、ムラ、ムリが無いかに改めて業務をチェックしてみるといいかもしれません。 ・利用者との信頼関係を築くという介護の根本をおろそかにせず、良いケアに向けて事業所全体で検討している。 ・利用者との関わり、地域との関わり、事業所内での職員間の関わり、職員の質向上のための研鑽など、多岐にわたる計画が立てられており、広い視野で協議できている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・些細なことでもなんでも気になったら報告してもらえるような雰囲気づくりをする。 ・近隣の方と話しているところを見かけたら、それとなく尋ねてみる。 ・新しい人とは積極的にコミュニケーションを図り、プライベートなところまで踏み込んで話を聞けるような信頼関係づくりを意識する。 ・社会資源の知識の向上と活用方法の研修を行う。 ・知識を身につけ、現在利用できるサービスの取りこぼしていないか支援の見直しを行い、必要な支援はカンファレンスにて提案する。 ・地域の活動に参加してみたい。そのための情報収集を行う。 ・状態に応じて、サービス事業所とこまめに連絡を取り合う。連携を欠かさない。 ・個人研修を受講した後は、全体会議で研修の報告を行い、研修で学んだ内容を職員同士で共有し、介護技術やケアの向上につなげる。 ・身体・虐待防止委員会を中心に勉強会や研修を行う。また意識を高めるために啓発活動を継続する。 ・個人情報に配慮して業務を行う。そのために業務で使わない書類は出しっぱなしにせず定位置へしまうなど作業台の整理整頓を行う。
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> 一部評価が定性的な表現となっていますが、業務の性質上やむ得ないと思います。 具体的とは、どこまでをみるのかよくわかりませんでした。目で見たり確認できることが少なく、個々の気持ちのもちょうやこころがけに頼ることが多いようです。 スタッフ相互によく連携されていると思います。 利用者全員のケアプランは把握しておいたらよいと思います。 ⑨の人権に関するテーマ、素晴らしい評価と思います。 職員の方がプライドを持って業務にあたっており、利用者の方にも真摯に向き合おうとする姿勢が感じられます。 <p>Q7 「自己評価」をテーマにした自由意見</p> <ul style="list-style-type: none"> 全体的に四段階評価で上位の2つを選ばれているので貢献度として高い意識を持っている職員が多い印象です。それだけに手を付けられなかったテーマ(地域関係や他職種連携等)が低い傾向になる様子ですが、コロナや人手不足の為難しいのも事実だと思います。不可抗力で対応が出来ない部分だと思いますので、改善目標を少し低く設定してもいいのかなと思いました。 できていないと感じる部分について真摯に受け止め、妥協せずに改善に向けて取り組んでいる。 業務の性質上、大変でしょうけど、多面的に評価しながら質的に向上を続けていただければと思います。 前回の目標が何点かある場合に、目標ごとの結果がどれなのかわかりにくいです。 地域資源、社会資源とは具体的にどういったことですか。 効率化を図れるように、業務内容を適宜見直しそれを反映される。 	
<p>B. 事業所の しつらえ・環境</p>	<p>Q1 前回の改善計画について取組んでいましたか？ はい7 いいえ0 わからない1 無記入0</p> <p>Q2 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？ はい7 いいえ0 わからない1 無記入0</p> <p>Q3 事業所は、居心地がいい空間になっていますか？ はい8 いいえ0 わからない0 無記入0</p> <p>Q4 事業所内・外に、不快な音や臭い等はないですか？ はい7 いいえ0 わからない1 無記入0</p> <p>Q5 日中、事業所の門や玄関にカギはかかっていますか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> しつらえ、環境の評価は良好なので、これを維持する。 快適な空間づくりとして、季節ごとに利用者と一緒に壁飾りを制作し、温かみのある雰囲気演出する。

	<p>はい3 いいえ2 わからない3 無記入0</p> <p>Q6 上記5つのチェック項目に関する意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NO.1 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。 ・NO.2、3、4 しつらえや環境に支障を感じることはありません。しっかり対応していただいていると思います。 ・事業所はいつも綺麗にされている印象です。職員さんも挨拶をしてくれます。 ・通りから少し入った場所であるため、自動車等の騒音もなく、静かな環境である。 ・厳しい感染対策中ですが、外部からの訪問者に対応については、親切かつ適切であったと思います。 ・事業所へは訪問する機会がほとんどないが、狭いながら明るく清潔な空間だと感じています。 <p>Q7 「事業所のしつらえ・環境」をテーマにした自由意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・暖かい雰囲気なので、利用者さんも穏やかに過ごせるようにしていると思います。認知症の利用者も多いと思いますので居心地のいい空間づくりが大事だと思いますので、引き続き居心地のいい空間を維持してもらえたらと思います。 ・清潔感のある外観で、印象が良い。 ・この管理を維持されるようお願いします。 ・ほとんど外から覗くだけですが、明るく清潔に整えられて気持ちの良い空間となっていると思います。 ・地域の方が来られることが少ないようなので、気軽に来ていただけるように工夫が必要と思う。感染予防対策も必要。 	
<p>C. 事業所と地域のかかわり</p>	<p>Q1 前回の改善計画について取組んでいましたか？ はい6 いいえ0 わからない2 無記入0</p> <p>Q2 職員はあいさつできていますか？ はい8 いいえ0 わからない0 無記入0</p> <p>Q3 事業所は、地域の方に知られていますか？ はい8 いいえ0 わからない0 無記入0</p> <p>Q4 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？ はい6 いいえ2 わからない0 無記入0</p> <p>Q5 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？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の行事や清掃活動を通じて、地域の方と交流する機会を持つ。 ・自治会長や民生委員、地域包括支援センターと連携し、地域活動や地域との関わり方を検討する。 ・地域行事へ参加するために他事業所の取り組みを調べる。 ・地域では、サンブライト愛宕Ⅲがどのような事業所であってほしいのか。イメージとする事業所像を聞き、それについてどのようなことができるのかを考える。

はい5 いいえ1 わからない2 無記入0

Q6

上記5つのチェック項目に関する意見

- ・NO.1 いつも気持ちの良い挨拶が返ってきます。
- ・NO.3 スタッフ個々のコミュニケーション能力に差が有ると思います。コロナを経験し増々その差が著明となっていると感じます。一日の多忙な中、タイムリーに行動するのは難しいのでは？組織もすべてをこなす時間はあるのでしょうか？
- ・NO.4 雑巾プロジェクトや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。
- ・職員単位では地域住民との関係性を意識して挨拶したり、本人に関わりがあるような方には話をしてみたりされている印象で素晴らしいと思います。一方で事業所単位となるとコロナ禍等で地域活動は難しかっただろうなという印象です。
- ・事業所に伺った際の、挨拶をはじめとした職員の方々の対応は、誠実で印象が良い。
- ・自己評価を拝見する限り、地域との関わりが不足している部分があるように見受けられるが、その点を改善するための検討は十分にされており、取り組む姿勢がある。
- ・地域(自治会)の行事に積極的に参加していただいております。
- ・勤務されている職員の方は気持ちよく挨拶を交わしています。不快に感じることはありません。

Q7

「事業所と地域のかかわり」をテーマにした自由意見

- ・地域活動について、是非ご相談頂ければ地域活動に繋げることが出来ると思いますのでお気軽に相談して頂ければと思います。地域でも人手が不足しているのでは是非地域に参加して頂きたいと思います。
- ・改善計画で挙げられている、地域の活動に参加するための情報収集などの取り組みを、ぜひ進めていただきたい。
- ・今後も、地域(自治会)との協力関係を保っていただきますようお願いします。
- ・地域の方は事業所の存在は知っていても具体的にどのようなサービスを受けておられるのかは知らないと思います。自治会の回覧板などに広報など情報が発信できるといいと思います。

<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 前回の改善計画について取組んでいましたか？ はい6 いいえ0 わからない2 無記入0</p> <p>Q2 利用者を事業所の中だけに閉じ込めていませんか？ はい6 いいえ1 わからない1 無記入0</p> <p>Q3 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？ はい5 いいえ1 わからない2 無記入0</p> <p>Q4 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？ はい5 いいえ0 わからない3 無記入0</p> <p>Q5 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？ はい2 いいえ0 わからない6 無記入0</p> <p>Q6 上記5つのチェック項目に関する意見 ・NO.1 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。 ・NO.2 運営推進会議で地域の方を交えた会議がなされています。 ・NO.3 利用者様の地域行事やイベント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。 ・利用者が使っている地域資源の把握が難しい様子かと思えます。しかし、受け入れるにあたって情報収集やアセスメントをしている為、プランに反映されている場合があると思えます。現場職員としてはやはり出来てない点でも上がっているようにケアプランも確認することは有効かと思えます。 ・地域の方を含めた運営推進会議等を計画的に行っている。 ・当地域の方も利用され、当地域の情報を会議でお伝えいたしております。また、積極的に地域のイベントにも参加していただいております。 ・利用者様は感染対策を取りながら、年間行事などいろいろなイベントにも参加している。</p> <p>Q7 「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 ・高齢者が増え行く中でフォーマルサービスで支えるには、支え手が不足していく状況下で、これから地域資源と家族や近所の方の関わり等インフォーマルな視点が大事です。事業所として地域に知ってもらい信頼関係を築くことは将来的に事業としても良い影響になると思えます。 ・改善計画に地域の社会資源の把握・開発に努めることが挙げられているので、利用者が地域の行事や活動により参加しやすい環境を整えていただけると良い。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の情報をもとに、地域や施設周辺で開催されているイベントを把握し、参加可能な行事には利用者とともに参加する。 ・地域行事への参加、清掃活動、散歩やドライブなど、利用者と共に地域に出向く機会を設ける。 ・その方の暮らしが豊かになるような地域資源を探し、支援へ取り入れるように提案をする。
--------------------------------	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も引き続き取り組みを続けていただきたいと思います。 ・雑巾プロジェクトや作品展など間接的に参加しようとする意識が見てとれます。 ・運営推進会議をとおして地域の代表に情報を発信することで、地域住民との関わりを持っていく。 	
<p>E. 運営推進会議を活かした取り組み</p>	<p>Q1 前回の改善計画について取組んでいましたか？ はい7 いいえ0 わからない1 無記入0</p> <p>Q2 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？ はい8 いいえ0 わからない0 無記入0</p> <p>Q3 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？ はい4 いいえ2 わからない2 無記入0</p> <p>Q4 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？ はい8 いいえ0 わからない0 無記入0</p> <p>Q5 運営推進会議で出た意見を、改善につなげていますか？ はい7 いいえ0 わからない1 無記入0</p> <p>Q6 上記5つのチェック項目に関する意見 ・No.2 運営推進会議の場でよく話題に上がっており、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。 ・運営推進会議では参加者からの質問や要望に誠意を持ってしっかり応えようとしていて毎回活発な会議を行っている印象です。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・運営推進会議を通じて、地域の情報を集め、さまざまな意見を参考にしながら、地域との一体化を目指す。 ・運営推進会議を活用し事例検討会を行う。

	<ul style="list-style-type: none"> ・運営推進会議の出席者から偏りなく意見を聴き取り、運営状況の改善に向け取り組んでいる。 ・運営推進会議では、活動内容をもれなくわかりやすく説明していただいております。また、専門的な内容については質疑をおこない、追加説明をしていただいております。 ・運営推進会議では、事業所の取組状況の説明がわかりやすく説明が出来ている。 ・地域での取組を一緒に取組もうとしている。 <p>Q7 「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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・気になる人の事例検討会を一度されていると思いますが、あのような検討会があることで参加者には高齢者の対応や支援の難しさ等が伝わると思います。無理ない範囲で続けて頂きたいと思いました。 ・運営推進会議の中で、運営状況やヒヤリハット、事故報告などについて、細やかな資料が提示され、報告を聞くことができ、事業所の状況について知るいい機会になっている。 ・適切に改善につなげるため、続けていきたいと思います。 ・コロナ禍が緩和されましたが、運営推進会議に参加される方が少ないように思います。全員が参加出来る工夫が必要です。 	
<p>F. 事業所の 防災・災害対策</p>	<p>Q1 前回の改善計画について取組んでいましたか？ はい7 いいえ0 わからない1 無記入0</p> <p>Q2 事業所の防災計画（火災・風水害・地震等）を知っていますか？ はい4 いいえ1 わからない3 無記入0</p> <p>Q3 事業所は、地域の防災訓練に参加・参画していますか？ はい5 いいえ1 わからない2 無記入0</p> <p>Q4 事業所の防災訓練に参加したことがありますか？ はい2 いいえ5 わからない1 無記入0</p> <p>Q5 災害時、事業所は頼りになりそうですか？ はい8 いいえ0 わからない0 無記入0</p> <p>Q6 上記5つのチェック項目に関する意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NO.4 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。 ・防災・災害の際の対応について、よく自治会長からも確認がされており、その際の対応もよく話合われている印象です。また事業所同士で避難訓練等も合同で行っており、意識を高くし 	<ul style="list-style-type: none"> ・感染対策をしっかりと準備して、地域の方も参加いただける避難訓練を実施する。 ・地域の防災訓練を確認する。そして地域の防災訓練との連携について、運営推進会議で話し合う。

	<p>て取り組まれている印象です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループ事業所と連携した防災訓練・避難訓練を実施している。 ・施設、設備、体制が充実しており災害時に変頼りになります。地域の防災訓練がありませんでしたので参加は、お願いできませんでした。また感染症対策のため地域から事業所防災訓練には参加できませんでした。 ・事業所は月 1 回の避難訓練と年 2 回の施設合同防災避難訓練が実施される。 <p>Q7 「事業所の防災・災害対策」をテーマにした自由意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害が多く、福祉事業所も被災した場合どうするか等ここ数年で災害に対する対策を平時の内に行う機運が高まっています。備えすぎることではないと思いますので、引き続き議論・検討を続けて頂ければと思います。 ・近年は日本全国で甚大な災害が多発しているので、当事者意識をもって、日頃の避難訓練や業務継続計画の検討に取り組むことが求められる。 ・引き続き、防災訓練等に参加し、協力していきたいと思っておりますのでよろしくお願いいたします。 ・災害発生時の事業継続計画 (BCP) の作成にかかられているとのこと、大変重要な点だと思います。 ・自治会での防火訓練を実施する際は、近隣住民に声を掛け 1 人でも多く参加して頂くように働きかけていく必要があると思います。コロナ禍が緩和されましたが、当分防災訓練は出来そうもありません。 	
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・毎回資料作り等大変かと思いますが、よくまとめられていると感じます。なかなかコロナ禍で動けない部分は毎年あると思いますが、そんな中で出来る事をされていると思います。また昨今人材不足で介護の担い手も少ない状況下です。それと同時に高齢者人口の増加に伴い要介護状態の利用が増えると思います。また、最近では複合的な課題を抱える高齢者も増加傾向です。そういった実情も踏まえ今のスタッフを大事にし、働きやすい環境作りと人材育成等たくさんの課題があると思いますが、色々な事業所も交え、ともに高齢者を支える福祉事業所は法人を超えて連携・協力していけるように出来たらと思います。 ・自己評価を拝見したり、運営会議への参加を通して、常に事業所全体の質向上に努められているという印象を持った。 ・利用者へのより良いケアの提供という本質的な目的に沿って、今後も様々な面での協議や検討、取り組みを重ねていただき、地域に根差した事業所運営を続けていただきたい。 ・スタッフの皆様の活動に感謝申し上げます。 貴施設とその活動は、地域社会にとりかけがいのないものですので、今後ともよろしくお願いいたします。 ・全体的に利用者並びにその家族の今のニーズに対応できるよう、また利用者のパーソナリティに合った形で寄り添っていかうとされているのがよくわかります。そのため、ニーズの把握などに対する自己評価が厳しいのかなと思います。家族としては、みなさんがそういう気持ちで接してくれていることがうれしく、できたできないという結果ではなく、努力を続けられていることに感謝しています。 ・いつもながらありがとうございます。問題点分析と大変な作業に見える化し前進している様に思います。皆々様、お体を大切に。地域の為に社会の為にすばらしいお仕事と感じています。 ・介護の業務改善に最初にやること。無理、無駄、斑(ムラ)。毎日行っている業務のため 3M であることに気づかないことも少なくありません。 	

