

令和3年度

本別北小規模多機能型居宅介護事業所

「清流の里」

サービス評価（外部評価）

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 3年 10月 1日(金曜日)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 大井、吉村、木村 (龍)、佐々木、坂本、田野、野原、天谷、山本、渡辺、黒田

I. 個人チェック項目集計

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	4	1	1	11
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?	7	4	0	0	11
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?	6	4	1	0	11
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?	7	3	1	0	11
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?	7	2	2	0	11

II. 前回の改善計画に対する取組み状況

① 前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none"> 連携したケアマネジメント体制づくりのため、担当職員を交えたモニタリングを月に1度行いスタッフ会議などで、目標に対しての取り組みを振り返る機会をつくる。
② 前回の改善計画に対する取組み結果	A:よくできている B:おおむねできている Cあまりできていない D:まったくできていない
③ 前回の改善計画に対する取組み結果について、できている点	毎月、スタッフ会議の前に、ケアマネジャーと担当職員で振り返りをし、課題の確認をしてから、スタッフ会議で検討し、情報を共有している。
④ 前回の改善計画に対する取組み結果について、できていない点	<ul style="list-style-type: none"> 職員が異動により慣れていない環境でどのように利用者に声をかけていいかわからないことがあった。

- ・職員全員が利用者の目標を理解しているかわからない。
- ・担当職員、利用者、ケアマネジャー、利用者家族が全員そろってのモニタリングは毎月できていない。
- ・利用者の状況の変化に伴い、支援方針も変わっていた時、その情報を共有できていないことがあった。

Ⅲ. 現状の取組みについて

I-①～④、及びその他について改善が必要な点

- ・スタッフ会議にて、情報共有ができています。
- ・サービスを利用しはじめの時に、特に利用者とその家族に対しても留意しながら関わっている。
- ・サービス利用時に、利用者本人、介護者（利用者家族・以前の介護事業所等）の意見を取り入れた支援ができており、必要に応じて改善はできている。
- ・利用者とゆっくりコミュニケーションを取る時間を積極的に作る必要がある。

Ⅳ. 次回までの具体的な改善計画 ※Ⅱ-④、Ⅲを中心に導き出した結果

- ・今まで通り、毎月のスタッフ会議前に担当職員とケアマネジャーが話し合いを持つことを継続する。
- ・利用者と職員と一緒に話し合いを持ち、利用者に対する理解を深めるため、個別にコミュニケーションを取る時間を作る。
- ・利用者情報の引継ぎについて、スタッフ全員が目を通したかわかるチェック表を再開する。
- ・特に新規の利用者には、担当職員をはじめ、職員たちがゆっくり・しっかりと関わる時間を積極的に作り、利用者に不安を持たせない関わりをする。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 3年 10月 1日(金曜日)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 大井、吉村、木村 (龍)、佐々木、坂本、田野、野原、天谷、山本、渡辺、黒田

I. 個人チェック項目集計

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?	4	4	3	0	11
①	「本人の目標 (ゴール)」がわかっていますか?	2	6	3	0	11
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	2	6	3	0	11
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?	4	6	1	0	11
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?	4	6	1	0	11

II. 前回の改善計画に対する取組み状況

① 前回の改善計画	初期支援やケアプラン変更時には、日報などにケアプランができたことを知らせ、目標(～したいこと)が職員に統一的にわかるようにしていく。
② 前回の改善計画に対する取組み結果	A: よくできている B: おおむねできている C: あまりできていない D: まったくできていない
③ 前回の改善計画に対する取組み結果について、できている点	<ul style="list-style-type: none"> ・初期支援やケアプランの変更などは、連絡や日報で報告がある。 ・ケアプランの目標より、「今年 (今) は〇〇がしたい」という、直近の夢叶えで何ができるか考えて、利用者の皆さんにも喜んでいただいている。
④ 前回の改善計画に対する取組み結果について、できていない点	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアプラン変更時に、その経過やアセスメントの内容がわからないまま支援することがある。 ・ケアプランを見るのが職員に徹底されていない。

Ⅲ. 現状の取組みについて

I - ①～④、及びその他について改善が必要な点

- ・(その日の) リーダーだけが記録を書いているので、他の職員でも記録を書けるようにする
- ・実践した支援の振り返りや、話し合いの記録が無く、良い視点からの意見が出ててもケアプランに活かしきれていないことがある。
- ・記録に書いてある問題点が協議・解決されず、そのままになっていることがある。

Ⅳ. 次回までの具体的な改善計画 ※Ⅱ-④、Ⅲを中心に導き出した結果

- ・どのような立場の職員であっても、気が付いたことがあれば、リーダーやケアマネジャーに報告し、記録に残す習慣をつける
- ・ケアプランとアセスメントについて、少なくとも担当職員には説明し、改善が必要な点は修正した上で、各職員に周知する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 3年 10月 1日(金曜日)

3. 日常生活の支援

メンバー 大井、吉村、木村（龍）、佐々木、坂本、田野、野原、天谷、山本、渡辺、黒田

I. 個人チェック項目集計

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？	4	5	2	0	11
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？	2	7	2	0	11
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？	5	6	0	0	11
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？	2	9	0	0	11
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	6	0	0	11
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？	6	5	0	0	11

II. 前回の改善計画に対する取組み状況

① 前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none"> 利用者に対応する職員が固定化されないように、全員でバランスよく関わるようにしていく。 以前の暮らしについてなど、ゆっくりと利用者と会話する時間をつくる。
② 前回の改善計画に対する取組み結果	A:よくできている B:おおむねできている C:あまりできていない D:まったくできていない
③ 前回の改善計画に対する取組み結果について、できている点	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の方々と関わりを持ち、コミュニケーションを取るように努め、利用者の生活歴や思いに寄り添い、適切な対応ができています。

- ・利用者どう関わるか、どのように支援すればより良いかを常に意識しながら仕事にあたっている。
- ・ミーティング記録を活用したり、資料を調べるようにしている。
- ・変更になった利用者状況が無いかなど、利用者情報を逐一確認・周知している。

④ 前回の改善計画に対する取組み結果
について、できていない点

- ・忙しい時間帯では、利用者と十分な関わりができていないことがある。
- ・利用者本人の「声にならない声」をミーティングで共有しきれていない。
- ・申し送りや記録の内容について、上手くできる職員に負担のかたよりがあり、職員の業務負担バランスが悪い。

Ⅲ. 現状の取組みについて

I-①～④、及びその他について改善が必要な点

- ・職員の「できないこと」を減らしていく（腰痛や体調不良以外）。
- ・利用者に関わる支援者という意識を持ち、利用者支援に集中した行動をとる。
- ・ミーティング等で決定したことについて、忘れてしまったり、理解できなかったことは他の職員に積極的に確認する。
- ・職員同士の声かけ、あいさつをきちんとすることで、気持ちよく仕事ができる環境を作る。

Ⅳ. 次回までの具体的な改善計画 ※Ⅱ-④、Ⅲを中心に導き出した結果

- ・職員同士で情報を共有し合い、わからないことは確認する。
- ・利用者の気持ちや体調の変化に気づいたら、周知する。
- ・利用者本人の状態に合わせ、過ごしやすい環境を作るために職員間で話し合い、質の良いサービスを提供する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 3年 10月 1日(金曜日)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 大井、吉村、木村(龍)、佐々木、坂本、田野、野原、天谷、山本、渡辺、黒田

I. 個人チェック項目集計

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	5	3	1	11
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?	4	5	2	0	11
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?	4	7	0	0	11
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?	3	6	2	0	11
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?	4	5	2	0	11

II. 前回の改善計画に対する取組み状況

① 前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ対策をしつつ地域の方を交えたイベントが安心して行えるようにしていく。 ・民生委員や地域の資源に職員みんなに関わるようにしていく。
② 前回の改善計画に対する取組み結果	A:よくできている B:おおむねできている C:あまりできていない D:まったくできていない
③ 前回の改善計画に対する取組み結果について、できている点	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で実施できなかった行事等もあるが、この状況下でも感染防止対策等の工夫をしながら、できることを探して実施できた。 ・コロナ禍で面会制限があったが、窓越し、ドア越しや、オンライン面会などを活用し、利用者と地域等との関係が途切れなような支援ができた。 ・感染防止対策を講じながら、地元高校生との交流ができた。 ・家族からの聞き取りや、眠りスキャンなど機器を活用し、利用者を直接見られない場面であっても、状況を把握することができた。

・GPS（了承済み）を活用して、利用者の紛失物（特にカギ等の貴重品が入った袋）を発見できるようになった。

④ 前回の改善計画に対する取組み結果について、できていない点

・コロナの影響で行事等が中止になることが多く、地域とのつながりを設けることがうまくできないこともあった。

Ⅲ. 現状の取組みについて

I－①～④、及びその他について改善が必要な点

・これからも感染症対策の強化を図り、感染症を持ち込まない、広めないように努める。

Ⅳ. 次回までの具体的な改善計画 ※Ⅱ－④、Ⅲを中心に導き出した結果

- ・コロナ対策を継続していく。
- ・コロナが収束したら、改めて地域の集まりや行事などに参加し、地域とのつながりを大切にしていく。
- ・利用者が住み慣れた地域で楽しみを持ちながら暮らせるように努める。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 3年 10月 1日(金曜日)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 大井、吉村、木村(龍)、佐々木、坂本、田野、野原、天谷、山本、渡辺、黒田

I. 個人チェック項目集計

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	3	4	2	11
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?	3	6	2	0	11
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	3	1	0	11
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	7	0	0	11
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?	6	4	1	0	11

II. 前回の改善計画に対する取組み状況

① 前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナの予防や消毒を継続しながら、安心して参加できるオレンジカフェを開催していく。 ・利用者が長期の泊まりの場にならないように、提供するサービス内容を検討していく。
② 前回の改善計画に対する取組み結果	A:よくできている B:おおむねできている C:あまりできていない D:まったくできていない
③ 前回の改善計画に対する取組み結果について、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"> ・週でまとめた記録を見直すようにし、利用者個々のニーズに合わせて支援する。 ・毎日のミーティングで利用者の変化を伝えあい、速やかに対応する。 ・利用者の状態把握を強化することで、生活状況や行動等に応じて本人らしい生活に沿った支援の提供に努

めることができた。

- ・長期利用の利用者については、家族等に、より適切な介護サービスの情報提供も行えた。
- ・コロナだけではなく、感染症予防、消毒等は継続している。

④ 前回の改善計画に対する取組み結果
について、できていない点

- ・緊急事態宣言で、オレンジカフェが開催できず、地域との交流は減少した。
- ・記録について、十分に見ることができない職員がおり、上手く記録を活用しきれていない。
- ・利用者についての今後の見通しや支援方針等、職員全員で共有しきれていない。
- ・職員が少ない時、利用者個別対応・支援が十分にできていない。

Ⅲ. 現状の取組みについて

I-①～④、及びその他について改善が必
要な点

- ・利用者の特性に合った個別支援ができるよう、職員の配置やその日の役割分担等を工夫する。
- ・長期の宿泊になりそうな場合、早めの段階で、今後の支援方針を職員や関係者で共有する。
- ・記録の必要性、重要さを会議等で繰り返し伝える。

Ⅳ. 次回までの具体的な改善計画 ※Ⅱ-④、Ⅲを中心に導き出した結果

- ・利用者への個別支援対応ができる環境をつくる。
- ・ケアプランの見直しをより積極的に行い、必要に応じて適切な介護等サービスを検討する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 3年 10月 1日(金曜日)

6. 連携・協働

メンバー 大井、吉村、木村（龍）、佐々木、坂本、田野、野原、天谷、山本、渡辺、黒田

I. 個人チェック項目集計

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	5	3	1	11
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	6	4	1	11
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？	2	3	4	2	11
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？	2	3	4	2	11
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？	1	5	2	3	11

II. 前回の改善計画に対する取組み状況

① 前回の改善計画	<p>・コロナの影響でイベントなど地域との交流の場が中止になってしまった。今後もこのような状況が続くのであればオンラインやビデオでの子供達のふれあいの機会を作っていく。</p>
② 前回の改善計画に対する取組み結果	<p>A: よくできている B: おおむねできている C: あまりできていない D: まったくできていない</p>
③ 前回の改善計画に対する取組み結果について、できている点	<p>・コロナ予防対策を講じながら、地域の方々と交流できたり（高校生やボランティア団体等との交流）、面会ができない場合でも、撮影した写真で作ったアルバムを家族に渡したり、利用者の活動をビデオで撮影して家族や地域の方々に見せたり、何とかつながりが途切れないように努めた。</p>
④ 前回の改善計画に対する取組み結果について、できていない点	<p>・コロナ禍で地域の行事等には参加できなかった。 ・同じく、事業所の行事に地域の方々を呼ぶことができなかった。 ・人流が制限されていたので、事業所や職員たちが地域の中に積極的に関わることが困難だった。そのため、</p>

総合相談の窓口でもあるということが地域に浸透しきれていない。

Ⅲ. 現状の取組みについて

I－①～④、及びその他について改善が必要な点

- ・開設から10年経過しても、地域の方々に事業所がどのような場所か十分に理解されているとは言えない。
- ・現状ではコロナ禍で困難なことが多いが、事業所から地域に向けてPRを継続する。

Ⅳ. 次回までの具体的な改善計画 ※Ⅱ－④、Ⅲを中心に導き出した結果

・コロナ禍が今後も続くようであれば、地域との交流が制限されたままになってしまう。このような状況を脱するために、事業所が地域に出向くような企画を立て、オンラインやICT機器等を活用しながら交流する機会を作る。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 3年 10月 1日(金曜日)

7. 運営

メンバー 大井、吉村、木村（龍）、佐々木、坂本、田野、野原、天谷、山本、渡辺、黒田

I. 個人チェック項目集計

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？	1	6	4	0	11
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ますか？	2	7	2	0	11
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？	4	6	1	0	11
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？	4	6	1	0	11
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？	3	6	2	0	11

II. 前回の改善計画に対する取組み状況

① 前回の改善計画	あいの里交流センターの職員とも協力し、チーム全員で地域の方から気軽に相談できる場所にしていかなければならない。
② 前回の改善計画に対する取組み結果	A:よくできている B:おおむねできている Cあまりできていない D:まったくできていない
③ 前回の改善計画に対する取組み結果について、できている点	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来客時の対応は、清流の里とあいの里交流センター両方の職員で速やかに対応できている。 ・ 地域住民の方々から利用者についての情報をいただけることがあった。
④ 前回の改善計画に対する取組み結果について、できていない点	<ul style="list-style-type: none"> ・ コロナの影響により、積極的に地域と協働することができなかった。 ・ 地域の方々が清流の里とあいの里交流センターに訪れることがあったが、困りごと相談等は無かった。

Ⅲ. 現状の取組みについて

I－①～④、及びその他について改善が必要な点

・介護サービス提供やハラスメント等に係る苦情・相談を受けたとき、その場の対応で解決を図っているが、事業所や法人としてどのような取組みがあるかを伝えることができていない。

Ⅳ. 次回までの具体的な改善計画 ※Ⅱ－④、Ⅲを中心に導き出した結果

・引き続き、広報を活用し、事業所を知ってもらう機会を作る。
・コロナ禍で夏祭りやオレンジカフェなど、地域交流行事も開催できていないため、介護と困りごと相談を気軽にできる拠点のひとつであることのPRを強化する。

事－⑦

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 3年 10月 1日(金曜日)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 大井、吉村、木村（龍）、佐々木、坂本、田野、野原、天谷、山本、渡辺、黒田

I. 個人チェック項目集計

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?	7	2	2	0	11
①	研修(職場内・職場外)を実施・参加していますか	3	4	3	1	11
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	3	3	2	3	11
③	地域連絡会に参加していますか	2	4	2	3	11
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	2	6	2	1	11

II. 前回の改善計画に対する取組み状況

① 前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none"> ・ヒヤリハットの改善策は管理者、ケアマネ、担当職員で具体的にあげ、ミーティングや会議で報告し、それで良いか話し合い決定する。決定したことは、日報などに記録し共有する。 ・研修でスタッフが知っておいた方が良い情報は、スタッフ会議で報告する。回覧で良いものは、職員の見たチェックを入れてもらう。
② 前回の改善計画に対する取組み結果	A:よくできている B: <input checked="" type="checkbox"/> おおむねできている Cあまりできていない D:まったくできていない
③ 前回の改善計画に対する取組み結果について、できている点	<ul style="list-style-type: none"> ・以前より、ヒヤリハット報告が増えたが、これは「気づき」が増えたということと考え、職員間で情報共有し、今後の対応等を把握できるようになった。 ・会議の情報・記録を職員が気軽に読める場所に置き、確認した職員はチェック (☑) を書くようにして、共有すべき情報の確認漏れがないようにしている。
④ 前回の改善計画に対する取組み結果について、できていない点	<ul style="list-style-type: none"> ・リスクマネジメントの側面から、ヒヤリハットの改善具体策が漠然としていることがあるので、どの職員

が見ても理解できるように改善具体策の内容の書き方を工夫する必要がある。

Ⅲ. 現状の取組みについて

I－①～④、及びその他について改善が必要な点

- ・ヒヤリハットの改善策を具体的に挙げ、それについて協議・検討できるようにする。
- ・会議の情報・記録についてすべての職員が目を通し、同じトラブルが起きないようにする。

Ⅳ. 次回までの具体的な改善計画 ※Ⅱ－④、Ⅲを中心に導き出した結果

- ・ヒヤリハットの改善策について、会議等で報告・周知し、職員全体で共有する。
- ・研修等で得た知識・技術等は全体への周知（会議・書面で）を徹底する

事－⑧

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 3年 10月 1日(金曜日)

9. 人権・プライバシー

メンバー 大井、吉村、木村（龍）、佐々木、坂本、田野、野原、天谷、山本、渡辺、黒田

I. 個人チェック項目集計

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	3	4	0	11
①	身体拘束をしていない	11	0	0	0	11
②	虐待は行われていない	9	2	0	0	11
③	プライバシーが守られている	6	5	0	0	11
④	必要な方に成年後見制度を活用している	9	2	0	0	11
⑤	適正な個人情報の管理ができています	9	2	0	0	11

II. 前回の改善計画に対する取組み状況

① 前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none"> ・ホール担当を2人に決める。休憩時間を14時からとし14時から15時リーダーがホールにいる。台所へ行く時は声を掛け合うようにしホールに職員が「0」にならないようにする（利用者を放置せず、利用者に寄り添った、安定したサービス提供ができるように）。 ・人権侵害につながったり、プライバシーに関する会話は利用者の前でしないよう、お互い注意し合うようにする。
② 前回の改善計画に対する取組み結果	A:よくできている B:おおむねできている C:あまりできていない D:まったくできていない
③ 前回の改善計画に対する取組み結果について、できている点	<ul style="list-style-type: none"> ・休憩時間を分散し、職員配置の手薄い場면을改善した。 ・職員が少ない場面でも、常に周囲の動きが見える職員が増えてきた。

④ 前回の改善計画に対する取組み結果
について、できていない点

- ・周囲の動きが見える職員が増えてきた一方で、なかなか周りの動きが見えていない職員が浮き彫りになった。
- ・「人権」「プライバシー」とは何か説明できる職員が極めて少ないため、改めて理解する必要がある。
- ・休憩時間の話声が大きい場合があるので、利用者のプライバシーを保護する観点からも、内容によっては大声での会話は考慮しなくてはならない。
- ・利用者の方を見ずに、背を向けている職員が目立つので、もっと利用者に向かい合って、寄り添える支援が必要である。

Ⅲ. 現状の取組みについて

I-①～④、及びその他について改善が必
要な点

- ・明らかな身体拘束や虐待はしていないが、利用者に対する態度や言葉づかいについては、改めなければならぬ場面がある。
- ・認知症により、利用者が他の利用者のプライバシーを侵してしまう行為（部屋を開けてしまう等）をとってしまうことがあるので、対策を考える必要がある。
- ・職員が業務に追われて心身ともに余裕がない場面で、利用者にも強めの言葉で声掛けをしてしまうことがある。

Ⅳ. 次回までの具体的な改善計画 ※Ⅱ-④、Ⅲを中心に導き出した結果

- ・休憩時間の場所を決め、利用者についての話題を公然としないように強く心がけるとともに、職員間でも声を掛け合って、利用者のプライバシーを守るようにする。
- ・重度の認知症の利用者への理解を深めるためには実際にその利用者とは接することが大切である。そのためにも、他の職員まかせにせず、それぞれの職員が積極的に利用者に関わる必要がある。
- ・レクレーションやホール担当の職員をバランスよく役割分担し、できる職員の層を厚くすることで、継続的に安定したサービスを提供できる体制を作る。
- ・利用者に対する言動が適切ではない職員に対して、お互いに指摘し合い、改善につなげられるような職場環境を作る。

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 本別町社会福祉協議会	代表者	会長 砂原 勝	法人・事業所の特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・同建物内に地域交流施設があり、利用者は知人との繋がりが持てる。 ・地域自治会に参加しており、年2回地域交流事業を実施したり、災害時の避難訓練を合同で実施。 ・利用者一人一人の夢をかなえるため、職員は利用者に寄りそった介護ができています。 ・障がい者（児）の基準該当短期入所サービス受け入れの実施。
事業所名	本別北小規模多機能型 居宅介護事業所 「清流の里」	管理者	大井正栄		

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	4人	0人	1人	1人	0人	0人	0人	8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	特になし	特になし	特になし	特になし
B. 事業所のしつらえ・環境	引き続き、感染防止対策を徹底する。 清流の里（介護事業所）とあいの里（地域交流センター）への入口がわかりにくい場合があるため、引き続き、来客時には職員から積極的に用件をうかがう等、積極的な働きかけを行なうようにする。	玄関の案内板の他に、入口がわかるように矢印のシールもついてわかりやすくなっている。 来客時、あいの里交流センターの職員から清流の里に声をかけてくれるようになった。 最近ではコロナの影響もあり、インターホンを使う来客が増えたので、その場合は清流の里職員が対応している。 面会には、タブレット等を活用し、ビデオ通話で面会できる環境を整えた。 コロナの影響で面会が制限される中、玄関先での対応が今後は多くなると考えられる。そのため、来客対応については、今後もあいの里交流センター職員と連携・協力し合うことが必要である。	入口に「清流の里」と「あいの里交流センター」の看板があってわかりやすくなった コロナ禍で出入りできない状況が続いているので、実態がわからない。	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、感染防止対策を徹底する。 ・引き続き、来客時には、職員から積極的に声掛けし、来所者の動線を導く（手指消毒等も含めて）。 ・困りごと相談があった際のプライバシー配慮のために、建物内で空いているところすべてを柔軟に活用していく。

<p>C. 事業所と地域のかかわり</p>	<p>感染防止対策を講じながら、地域との交流を継続していくための方法について、協議・検討を重ね、地域と事業所のつながりが途切れないようにする。 行事ができなければ、事業所の広報等（清流の里便り）を活用して、事業所の取り組みを周知していく等、代替案を検討する。</p>	<p>今年度も、コロナの影響で、地域との交流行事を開催することができなかった。 地域交流行事ができない代わりに、広報（清流の里だより）で事業所の取り組みをお知らせしている。 玄関先のボードに困りごとの相談を受ける旨を書くようにしている。 運営推進会議では、地域の困りごとが挙がるようになっている。</p>	<p>職員は良くあいさつができています。 悩みごと相談の窓口としては周知されていないと感じる。 職員が忙しそうで、急に相談で来所しても対応できるのだろうか。 職員や利用者は自治会の総会に参加している。 困りごと相談を受けた場合は、個別に対応できるのではないかと。急な来所であっても、その場ですぐに答えが出るような対応というのは困難な場合もある。その場合は、一度全体で相談内容を把握してから、必要な機関につないでいるのではないかと思います。 相談があった場合、必要に応じて地域包括支援センターにつないだケースも多々ある。 社協だより等の広報で各事業所でも困りごと相談ができることを周知した方がいいと思う。 コロナの影響で参加できない行事・イベント等があった。</p>	<p>コロナ禍であっても、引き続き地域との交流が途切れないようにする。 引き続き、事業所として職員や利用者は地域の行事・イベントに参加する。 困りごと相談があった場合には、来所だけではなく電話・訪問等により、相談を受け付ける。 社協だより・事業所だより等の広報で、事業所が困りごと相談の窓口になっていることを引き続き地域にPRしていく。</p>
-----------------------	---	--	--	--

<p>D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み</p>	<p>感染防止対策を講じながら、事業所と地域をどのようにつなげるかを継続的に協議・検討する。地域との交流の機会が減ったとしても、代替として広報等によって事業所の役割や取り組みについて継続的に発信し、PR していく。</p>	<p>運営推進会議や広報等を通じて、地域の方々に対する理解が深まっている（顔と名前を覚える等）。地域で開催される行事等に利用者と一緒に参加することになってきたが、今年もコロナの影響で地域の行事に参加することもできない状況である。地域との交流の機会が昨年引き続き大きく減少しているため、清流の里だよりや、社協だより等を使って、今後も事業所の取り組みのPRを進めていく。</p>	<p>清流町自治会の福祉部や青少年部とは交流が再開している。自治会はオレンジカフェにも協力している。 「清流の里だより」は事業所の日常的な取り組みが紹介されており、地域に好評である。コロナの影響が収まっている時期を見て、オレンジカフェ等を開催。 こども110番の設置は良いと思う。 「清流の里だより」は継続して欲しい。 自治会の福祉部や青少年部と関わって行くことで、地域とのつながりが深くなる。</p>	<p>引き続き、「清流の里だより」を通して、事業所の日々の取り組みや役割・機能について周知し、コロナ禍で行事等の集まりに参加できなくても、地域の方々や事業所のつながりが途切れないようにする。 ICT機器を活用し、直接会場に行けなくても、オンラインビデオ等で地域の方々等とのコミュニケーションができるようにする。</p>
<p>E. 運営推進会議を活かした取組み</p>	<p>人が集まることや、会合することが難しいコロナ禍においても、運営推進委員の方々と協力しながら介護サービスの提供と地域課題への取り組みを実施する方法について、協議・検討を重ねていく。</p>	<p>運営推進委員の皆さまは例年、清流の里の行事に参加してくれているが、今年度についても行事開催については、コロナ対策のため、外部の人の参加を厳しく制限せざるを得なかったため、委員の皆さまの参加は見合わせた。運営推進会議が書面開催にせざるを得ない場合もあるが、コロナの状況を見ながら、感染防止対策を講じた上で、なるべく従来通り会議を開催できるようにしている。</p>	<p>コロナ禍で昨年とあまり変わらない状況が続いている。感染者数等の状況によって、運営推進会議の中止、延期、書面開催はやむを得ない。</p>	<p>引き続き、人が集まることや、会合することが難しいコロナ禍においても、運営推進委員の方々と協力しながら介護サービスの提供と地域課題への取り組みを実施する方法について、協議・検討を重ね、地域とのつながりが途切れないようにしていく。</p>

<p>F. 事業所の 防災・災害対策</p>	<p>コロナ禍という厳しい状況ではあるが災害等はいつでも起こり得るため、防災・災害対策については、下記の通り、従来の取り組みを継続する。</p> <p>引き続き、災害等、有事のための備蓄については継続していく。</p> <p>引き続き、清流町自治会の協力を得ながら行なった避難訓練については、さらに協働できる事項については随時、協議・整理していく。</p>	<p>今年は災害に備え、日清医療食品（清流の里とデイサービスの調理を委託している会社）の協力も得て、3日分の食料は備蓄されている。</p> <p>感染症対策としても、消毒液や防護用品など必要物品を備蓄している（事業所及び事務局にも）。</p> <p>年2回は避難訓練を実施予定。例年は自治会の協力を得て実施している。今年度については、1回目はコロナの影響で清流の里のみで実施。2回目については、状況を見ながら、自治会の協力を得て実施する予定。</p>	<p>年に2回の内、1回は自治会の防災訓練に参加している。</p> <p>町の防災計画がある。避難場所については町のHPや広報に載せてある。</p> <p>災害時等は町民の方々の協力も不可欠なので、災害時の計画等ができれば、周知して欲しい。</p> <p>実際にどのような災害時にどう動くのかがわかるような災害時のマニュアルが必要。</p>	<p>社協全体で災害時等業務継続計画（BCP）策定委員会にて計画を作成し、運営推進会議でも報告・周知する。</p> <p>コロナ禍という厳しい状況ではあるが災害等はいつでも起こり得るため、防災・災害対策については、下記の通り、従来の取り組みを引き続き継続する。</p> <p>引き続き、災害等、有事のための備蓄については継続していく。</p> <p>引き続き、清流町自治会の協力を得ながら行なった避難訓練については、さらに協働できる事項については必要に応じて随時、協議・整理していく。</p>
----------------------------	--	---	--	--

