

令和6年度

本別北小規模多機能型居宅介護事業所  
「清流の里」

# 外部評価結果

■事業所自己評価

■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・ミーティング様式

実施日 令和6年 9月 9日( 月 曜日)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 大井、吉村、山田、坂本、杉本、駒井、岡本、佐藤、サンジット、渡辺、水野、ウィン

### 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	4	3	1	12
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?	5	7	0	0	12
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?	5	7	0	0	12
③	本人がまだ慣れていない時期に、訪問や通いで声掛けや気遣いができていますか?	3	7	2	0	12
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?	3	5	4	0	12

### 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"> <li>引き続き、各職員がリーダー会議までに利用者情報の変化等についてケアマネに報告する。</li> <li>引き続き、利用者情報を修正・更新した場合は、リーダー等に報告し、リーダー会議と全体会議で共有する。</li> </ul>
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>B:おおむねできている</b> 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"> <li>各職員からでた意見については、リーダー会議やスタッフ全体会議で検討している。</li> <li>日報やスタッフ全体会議、ミーティング等を利用し、ケア方法の変更等についてそこで周知し、統一したケアを提供するように努めている。</li> <li>利用者についての新しい情報や変化などについては、リーダー職員やケアマネに報告している。</li> </ul>

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

- リーダー会議前などは会議に向けて事前報告をできていないので、会議等の協議に間に合っていないことがある。今後は気づいたことなど、速やかに報告していく。
- 利用者の変化等をリーダーには報告しているがケアマネには報告もれがあったなど、情報共有がうまくできていなかったことがあった。
- 利用者についての情報修正・更新がされたばかりのときは、職員1人で確認すると情報の整理が混乱してうまくできないことがあった。

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

- 会議の報告書に記録してあることについて、目を通していない職員がいるので、日報や報告書等の記録はしっかりと読む必要がある。
- 利用者の情報について、変化等があった場合に把握できていない職員がいるので、全員で共有する方法を考える必要がある。
- 利用者家族と関わる機会があまりない。

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

- 利用者についての情報等、変化や更新があった場合には管理者、リーダー職員だけでなく、必ずケアマネに報告あるいは情報が伝わるようにする。
- 全体で情報を共有するために、日報や会議録などはしっかりと読むことを徹底する。
- 家族との関わる機会を増やすために、送迎時に会話するよう心掛け、良い関係づくりに努める。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日	同日
-----	----

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー	同メンバー
------	-------

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?	0	3	7	2	2
①	「本人の目標 (ゴール)」がわかっていますか?	2	1	8	1	12
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	3	2	7	0	12
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?	3	3	6	0	12
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?	3	5	4	0	12

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"> <li>・担当職員の役割を整理して再確認する。</li> <li>・ケアプランを確認した上でアセスメントを行い、その結果をケアマネに報告する流れを作る。</li> <li>・担当職員とケアマネが話し合う時間を意識して作る。</li> </ul>
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 <b>C: あまりできていない</b> 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者について、気になることがあればケアマネに伝えている。</li> <li>● 担当職員がアセスメントを行うようにし、その結果をケアマネに報告できている。</li> </ul>

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

- 利用者に担当職員をつけているが、十分にかかわれていない。
- 新規利用で利用開始間もない場合は、利用者についての情報を把握しきれていないことが多い。
- 担当職員の役割が明確になっていない。職員によってやることにバラつきがある。
- アセスメントのやり方がわからない職員がいる。

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

- 担当職員とケアマネが利用者の情報について話し合う時間をあまりとれていなかった。
- 担当職員の役割を明確にして、サービスの質を保つ必要がある。
- アセスメントの方法について、会議等で指導してできる人を増やす必要がある。

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

- ケアマネと担当職員が話し合える時間を作り、速やかな情報共有につなげる。
- 担当職員の役割を明確にして、何をすべきか意識してもらうようにする。
- 利用者に関わった内容等をミーティング等で周知し、職員全体で情報共有する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日	同日
-----	----

3. 日常生活の支援

メンバー	同メンバー
------	-------

### 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	3	0	12
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	2	5	3	12
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	1	0	12
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？	1	5	5	1	12
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	1	0	12
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？	5	6	1	0	12

### 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"> <li>・「利用者本位」であることをケアの中心として強く意識する。</li> <li>・利用者の気持ちや体調の小さな変化なども理解するために、細かくアンテナを張り、そこで得たことは職員同士で情報をしっかりと共有し、ケア方法の見直し検討につなげる。</li> </ul>
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>B: おおむねできている</b>    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

- 利用者に変化（体調・気持ちなど）があるときや気づいたことは事業所で共有しケア方法の見直しにつながることもある。
- 利用者の気持ちに寄り添うことができていると思う

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

- 利用者本位のケアではなく、事業所（職員）本位のケアになっていることがある（特に忙しいとき）。

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

- 利用者の以前の暮らしなどの情報が十分に把握できていないので、利用者のことをもっと知りたいという意識を持ちながらとコミュニケーションをとる。

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

- 引き続き、「利用者本位」であることをケアの中心として強く意識する。特に忙しいときには利用者本位がおろそかにならないようにする。
- 引き続き、利用者の気持ちや体調の小さな変化なども理解するために、細かくアンテナを張り、そこで得たことは職員同士で情報をしっかりと共有し、ケア方法の見直し検討につなげる。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日	同日
-----	----

4. 地域での暮らしの支援

メンバー	同メンバー
------	-------

### 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？	3	6	2	1	12
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？	1	6	3	2	12
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	8	1	1	12
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？	1	6	4	1	12
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？	1	5	4	2	12

### 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"> <li>・行事を開催する時期の見直し（猛暑を避ける等）。</li> <li>・介護サービス以外のサービス（あんしんサポートセンターの事業等）などと連携し、利用者が安心して暮らせる環境づくりを支援する。</li> <li>・近隣・地域住民の方々と利用者・事業所のつながりを大切にして、利用者と地域とのつながりが途切れなく、本別町で暮らしていけるよう支援する。</li> </ul>
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"> <li>● 行事開催時期や内容の見直しは随時行っている（夏祭りやオレンジカフェ）。</li> <li>● コロナ禍も終わり、地域のつながり・かかわりが増えてきたので事業所の行事・イベントに参加者が増えている。</li> <li>● 利用者に必要なあんしんサポートセンターの事業と連携できている。</li> </ul>

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

- ケアマネが中心となって他機関等と連携しているのですが、他の職員にはどこまで連携しているかなど、機関や地域とのつながりを把握できていない。

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

- 利用者本人がどのように生活しているのか、人間関係など把握できていない。
- 利用者本人が地域の人たちを関わる機会が少ない。

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

- 利用者本人が事業所を利用していない時間をどのように過ごしているのか把握する。
- あいの里を利用している団体や自治会など、地域の方々と利用者、事業所の交流を継続していく。
- ケアマネだけにすべてを任せるのではなく、利用者が安心して地域で暮らせるように、地域の資源や民生委員等の他機関との関わりを職員全体で情報共有する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 同日

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 同メンバー

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？	0	6	3	3	12
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？	2	6	2	2	12
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？	5	7	0	0	12
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	1	0	12
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	8	0	0	12

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"> <li>・ケアプランを見直し、個別支援につなげるために、ケアプランに沿った記録を作っていく。</li> <li>・地域の資源を十分に活用して支援できるよう、資源を把握・共有する。</li> </ul>
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>B:おおむねできている</b> 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	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>● ケアプランの見直しは適宜できている。</li> <li>● 急なサービス変更にも調整、対応している。</li> <li>● 利用者本人の希望も踏まえてプランの作成・見直しできている。</li> </ul>

- あんしんサポートセンターのやすらぎ支援事業を活用・連携している。
- 利用者の変化やその日の様子、状態については記録に記載している。
- 個別支援ができるようにケアプランの作成をしている。
- 総合記録シートには具体的な内容を記入するようにしている。

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

- 地域の資源について理解が足りず把握できていない。
- ケアプランの見直しのため地域の資源の活用が必要だが、地域の資源について積極的に知ろうとしてこなかった。
- 記録の記入が不十分だったことがある。

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

- 利用者の支援のために、地域にどんな資源が必要かを知る必要がある。
- 利用者のニーズ把握のために、小さな情報でも共有を強化する必要がある。

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

- 引き続き、地域の資源を十分に活用して支援できるよう、積極的に地域の資源を把握・共有する。
- 柔軟に支援ができるために、利用者の小さな変化等を把握・共有し、都度変化する利用者のニーズを見極める。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日	同日
-----	----

6. 連携・協働

メンバー	同メンバー
------	-------

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？	1	8	1	2	12
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？	1	3	0	8	12
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？	3	2	1	6	12
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？	3	3	2	4	12
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？	2	5	3	2	12

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	・総合的な感染防止対策、急激に変化する気候への対応を考慮しながら、地域住民との交流、特に子どもたちとの交流の場を作っていく。
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"> <li>● こども園の運動会等に見学に行っている。子どもとの交流機会が増えている。</li> <li>● 感染防止対策はできている。</li> <li>● 秋は収穫祭で地域交流している。</li> </ul>
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"> <li>● 子どもとの交流の機会をもっと設けたかったが、あまり作ることができなかった。</li> <li>● 近所の子どもたちが事業所に気軽に遊びに来られるような機会がなかなかない。</li> </ul>

### 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

- 地域住民や子どもたちとの交流機会を増やせるようにしたい。
- 子どもたちが気軽に事業所に立ち寄れるようにしたい。
- 地域包括支援センターの会議に参加し、他の会議や研修等に参加しているが、特に会議は限られた職員の参加が多い。

### 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、他機関と連携・協働していく。特に限られた職員だけでなく、可能な限り幅広い職員が参加できるようにする。
- 地域住民が清流の里にも気軽に来られるようにする。
- 地域の自治会、各機関、団体等の活動に積極的に参加し、顔なじみや親しみやすい関係を築いていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 同日

7. 運営

メンバー 同メンバー

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？	0	6	4	2	12
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？	3	2	5	2	12
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	1	12
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？	1	5	2	4	12
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？	1	4	4	3	12

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"> <li>・今後、本別町で開催するオレンジカフェに参加・協力を検討する。</li> <li>・コロナ前の状況を超えるように、地域とのつながりをより強化していく。</li> <li>・引き続き、広報を活用し、事業所を知ってもらおう機会を作る。</li> <li>・清流の里が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をより強化する。</li> </ul>
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"> <li>● 清流の里便りや社協だより、ホームページを通じて事業所の活動を紹介している。</li> <li>● オレンジカフェの参加者が増えている。</li> </ul>

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

- 本別町主催のオレンジカフェにすべての職員が参加できていない。

### 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、家族、地域の方々からの苦情が無くならないので、苦情の内容はすぐに共有・改善検討していく必要がある。

### 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

- 引き続き、本別町主催のオレンジカフェに参加・協力を促進する。
- 引き続き、コロナ前の状況を超えるように、地域とのつながりをより強化していく。
- 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。
- 引き続き、清流の里が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をより強化する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 同日

8. 質を向上するための取組み

メンバー 同メンバー

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?	3	8	1	0	12
①	研修(職場内・職場外)を実施・参加していますか	5	6	1	0	12
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	4	7	1	0	12
③	地域連絡会に参加していますか	2	4	1	5	12
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	5	4	1	2	12

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>・職員の意識向上や、より良い介護・支援を提供するために、積極的に研修等に参加してスキルアップを図る。</p> <p>・引き続き、運営推進会議以外の地域会議にも参加する。</p> <p>・引き続き、研修等で得た知識・技術等を全体に周知する。</p> <p>・引き続き、研修に参加できない場合でも動画や資料等を見て内容を確認できるようにする。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 研修には積極的に参加している。</li> <li>● 運営推進会議には職員が交代で参加している。</li> </ul>

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

- 自治会など、地域の会議に参加できていない職員が多い。

### 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

- 自治会の会議などに参加する。
- 研修に参加できない場合に報告読むだけでは伝わらないことがあるので、研修にできるだけ多くの職員が参加できるようにする。

### 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

- 引き続き、職員の意識向上や、より良い介護・支援を提供するために、積極的に研修等に参加してスキルアップを図る。
- 引き続き、運営推進会議以外の地域会議にも積極的に参加する。
- 引き続き、研修等で得た知識・技術等を全体に周知・共有する。
- 引き続き、研修に参加できない場合でも動画や資料等を見て内容を確認できるようにする。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 同日

9. 人権・プライバシー

メンバー 同メンバー

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	7	2	1	12
①	身体拘束をしていない	11	1	0	0	12
②	虐待は行われていない	11	1	0	0	12
③	プライバシーが守られている	7	4	1	0	12
④	必要な方に成年後見制度を活用している	5	3	1	3	12
⑤	適正な個人情報の管理ができています	6	4	2	0	12

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"> <li>・今までよりさらに、職員同士で改善点を指摘し合えるような信頼関係を構築する。</li> <li>・利用者の行動抑制にならないように、命令口調ではなく優しい口調かつ具体的な内容を伝えるよう努める。たとえば、「ちょっと待っていてください」ではなく、「今から5分待っていただけますか」「お待たせして申し訳ありません。今からすぐに伺いますね」など、利用者目線に立って、時間や状況をわかりやすく明確に伝えるようにする。</li> <li>・利用者についての話は、利用者に聞こえないところに場所を移して議題にすることを徹底する（ただし、利用者にとってプライバシー保護の必要がない良い話題についてはあえて利用者の前ですることもある）。</li> </ul>
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>B: おおむねできている</b> 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

- 職員全体で虐待が無いように心掛けている。
- 虐待につながりそうな職員の言動があった場合は、職員同士で声をかけながら注意できている。
- プライバシーには配慮しながら支援ができている。

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

- 「5分待ってくださいね」というような、具体的に何分という時間を伝えられないことがあった。
- トイレのドアを閉めずに介助している場面があった。

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

- 利用者に待ってもらうときには「〇分待ってくださいね」というように具体的でわかりやすい表現にしなければならない。
- トイレのドアを閉めるなど、日常のちょっとした「やり忘れ」がプライバシーを大きく損なってしまうので、注意が必要。

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

- 利用者に対して職員の口調が強くなってしまったり、虐待につながるおそれがある言動が見られた場合には、全職員がすぐに注意し合って、虐待の無い事業所づくりを継続していく。
- 利用者に待ってもらうときには「〇分待ってくださいね」と声をかけたり、トイレのドアを閉めて介助するなど、日常のちょっとした行為であるからこそ、それらをおろそかにせずに、利用者が安心できるサービスを提供する。

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 福家立雲	法人・ 事業所 の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・地域自治会に参加しており、地域交流の行事を実施したり、災害時の避難訓練を地域と合同で実施。</li> <li>・利用者一人一人の夢をかなえるため、職員は利用者寄りそった介護ができています。</li> <li>・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。</li> </ul>
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	意見等	今回の改善計画
A. 事業所の しつらえ・環境	引き続き、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。 すべての来客者には、今まで以上に積極的にしっかりと声掛けし、来所者の目的を確認し、事業所内へ導く。	来客時には、あいの里・清流の里の職員から積極的に声をかけるようにしている。 困りごと相談やオレンジカフェ等での相談があった際は、引き続き、あいの里のスペースも利用しながら、プライバシーに配慮して行なっている。	家族や地域の方が、事業所に入りやすい工夫しているのはわかるが、地域住民は事業所に入りやすいとは感じていない。いつでも入って、見ていい場所とは思っていない。 コロナが5類になったものの、清流の里には地域の方が入りづらい。 清流の里に来た時、利用者さんの昼寝時間なのか分からないので、昼寝の時間など案内や掲示があると良いのではないかと。 あいの里の受付の人（社協外職員）が挨拶を返さないことがある。	職員全員、特に窓口で席を持つ職員には（社協内外の区別なく）、すべての来客者に対して、しっかりとあいさつ・声掛けし、来所者の目的を確認し、事業所内へ導く。 「今、入っても大丈夫かどうか」をわかりやすく掲示等し、地域の皆さんが入りやすい事業所にする（「昼寝中」「感染症により制限中」「開放中」など）。
B. 事業所と地域のかかわり	引き続き、コロナ禍で途切れつつあった地域との交流・絆を改めて強くし、コロナ禍前に戻せるように努める。 引き続き、事業所として職員や利用者は地域の行事・イベントに積極的に参加する。 引き続き、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・ホームページ等の広報で、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。	地域行事をできる限り復活させる方向で、収穫祭を開催した。スタッフは事業所外の行事にも参加するようにしている。 清流の里だよりと社協だよりだけではなく、ホームページも積極的に使って行事等のお知らせや事業所PRの発信をしている。 地域の方々も参加型の清流の里行事の際に、地域の方々に音楽や踊り等の芸能を披露していただいている。	この頃は、清流町の福祉部の方々が茶話会に来てくれている。 事業所以外の行事に参加した場合は推進会議でも報告してはどうか。 事業所は地域の中核としての役割を果たしていると思う。 オレンジカフェについて、もっと積極的にPRできればいいと思う。	オレンジカフェについての周知を工夫する。内容や意義について、よりわかりやすくなるようなPRをしていく。 地域の困りごと相談の窓口・拠点であることを改めて継続的に周知・PRしていく。 引き続き、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。 引き続き、コロナ禍で途切れつつあった地域との交流・絆を改めて強くし、コロナ禍前に戻せるように努める。 引き続き、事業所として職員や利用者は地域の行事・イベントに積極的に参加する。

<p>C. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み</p>	<p>引き続き、コロナ禍で弱まった地域の方々と事業所のつながりが復活できるように努める。 引き続き、ICT 機器等を活用し、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。 コロナ禍で開催見合わせになっていた地域行事や地域の人々とかかわる機会、再開したものに積極的に参加していく。</p>	<p>引き続き、定期的に清流の里だよりを発行できている。内容としては、事業所の日常やオレンジカフェなど行事のお知らせや、困りごと相談の窓口機能についてなどを掲載している。 ラインワークス（連絡用のアプリ）を活用して、利用者ご家族や地域の方々とのコミュニケーションがとりやすくなった。 利用者の皆さんと一緒に地域の行事等に参加できるようになった。</p>	<p>自治会の総会や行事には、利用者の方々や職員の方々も参加している。 町民にとって、清流の里で介護等の新規相談ができるという認識は低いと感じる。介護相談は町の総合ケアセンターという認識は広まっている。他にも清流の里のような町内事業所（陽だまりの里、ゆうあいの里、デイサービス等含む）が気軽に介護等の相談ができる社会資源であることが広まると、より相談しやすい窓口の選択肢が増えることになる。 地域の困りごと等の相談があった場合は、小さなことでも運営推進会議で報告してはどうか。</p>	<p>市街地にある介護相談の窓口としての役割（気軽に介護相談できる場所として）を継続的に PR していく。 引き続き、ICT 機器等を活用し、直接地域行事等の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。 引き続き、コロナ禍で開催見合わせになっていた地域行事や地域の人々とかかわる機会、再開したものに積極的に参加していく。</p>
<p>D. 運営推進会議を活かした取組み</p>	<p>コロナ禍前に戻せるよう、引き続き、運営推進委員の方々や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。 地域の困りごとを発見できるよう、広報活動や地域のつながりの中で情報を集める。</p>	<p>コロナ前の活動状態に戻すべく、運営推進委員の方々にご協力いただきながら、積極的に地域交流行事等を実施するようにしている。特に行事等の開催については、運営推進委員の方々にご協力いただきながら積極的に開催し、地域との交流を図っている。 感染症や猛暑対策を講じながら、地域交流行事や事業所行事の開催、地域行事への参加をするようにしている。 事業所でどんな活動をしているかを地域に知っていただくために、事業所だより、社協だより、ホームページを使って発信しており、運営推進会議でも報告している。</p>	<p>周辺自治会に対してのイベントや行事の周知方法について検討する余地はある。 清流の里に困りごとの相談はあるのか、運営推進会議で相談件数や事例を報告してはどうか。 清流便りについては運営推進会議で報告されているが、地域への配付範囲がわからない。</p>	<p>地域の困りごとを発見できるよう、運営推進会議の中でも情報を集める。 運営推進会議委員の皆さんと協働して、地域交流行事を開催する。 引き続き、運営推進委員の方々や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>E. 事業所の防災・災害対策</p>	<p>災害・感染症等はいつでも起こり得るため、防災・災害対策については、下記の取り組みを引き続き継続する。 災害等、有事のための備蓄については継続していく。 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。また、訓練の実施については運営推進会議で報告する。 BCP については、必要に応じて適宜見直ししていく。</p>	<p>感染症、災害、停電等への非常事態対策も兼ねて、物資の備蓄はできている。 R6 年度は 9/12 に地域と消防署のご協力を得ながら避難訓練を実施した。</p>	<p>避難訓練は、地域・自治会の方々も参加しているのか。どのような体制で実施しているのかを報告に含めてはどうか。 災害対策に関しては、地域と協働で行なわれているのでとても頼もしく感じます。</p>	<p>災害・感染症等はいつでも起こり得るため、防災・災害対策については、下記の取り組みを引き続き継続する。 災害等、有事のための備蓄については継続していく。 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。また、訓練の実施については運営推進会議で報告する。 BCP については、必要に応じて適宜見直ししていく。</p>