

小規模多機能型居宅介護 ももの木かしわざき
令和5年度 サービス評価

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和5年 12月 1日 (19:00~20:00)
------------------	-----	---------------------------

1. 初期支援 (はじめのかかわり)	メンバー	立山 長谷川 木戸 岡田 高橋 佐藤 大塚 藍澤 伊藤 江部 海津 茂野 新澤 武士 森 安達 鈴木
--------------------	------	--

◆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みましたか?	3人	12人	1人	1人	17人

前回の改善計画	①業務に追われていて記録できない時はメモをして、空いている時間にタブレットに入力する。 ②独居の方で家族が県外で帰省したくてもコロナ禍で帰ってこれず心配な方に対しては、いつでも家族からの電話相談がしやすい環境を築いていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	①記録に関しては、職員の意識が高く細目に記載されていると思う。 ②電話対応や面会に関しては、感染対策を行い対応している。ケアマネから利用者様の様子を電話やメールで報告して情報を共有している。

◆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 (総人数)
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?	2	14	1	0	17
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?	3	10	3	1	17
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?	4	11	2	0	17
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?	2	11	2	2	17

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 新規利用者様については、事前にケアマネからの情報を把握して利用開始日に活かしている。 家族様の不安等についても、ケアマネが親身になって声を聴いて、負担軽減になるよう対応している。 日々の様子に関しても、業務日誌やケース記録に記載して、情報を共有している。
--------	---

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 業務に追われ、利用者様との関わりが少なく、送迎時に施設での様子等を伝えていない。 新規利用者様の情報量が多すぎて全て把握できていない。 本人様や家族が必要とする支援や関係作りの配慮まではあまり出来ていない。 利用者様の対応としてふさわしくない話し方等がみられる。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) 送迎時・入浴時・午前中の作業提供時・レクリエーション等、職員が関わりを意識して、得た情報を共有していく。 利用者様と職員との人間関係を改めて見直し、対応が違っていたら、サービスを統一する。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年 12月 1日 (19:00~20:00)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 立山 長谷川 木戸 岡田 高橋 佐藤 大塚
藍澤 伊藤 江部 海津 茂野 新澤 武士
森 安達 鈴木

◆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みましたか?	2人	10人	2人	3人	17人

前回の改善計画
①自分の担当利用者様ができる作業と難しい作業を把握するようにする。意欲低下している利用者様は無理に作業を勧めるとストレスになる為職員が声掛けを増やし会話の幅を広めるように心掛ける。 ②時間の掛かる方は早めに声を掛け、利用者様自身にしてもらい、サポートしすぎないように職員1人1人が意識する。
前回の改善計画に対する取組み結果
①職員でも自分のケース担当のことを把握出来ている人もいれば、出来ていない職員もいたので、今後も把握できよう心掛ける。会話についても、全体的に声掛けが少なく感じた。 ②できるだけ利用者様自身にやれることはやってもらうよう職員全体で意識している。ただ、業務的に時間がない時に介助してしまう場面が見られた。

◆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	「本人の目標 (ゴール)」がわかっていますか?	2	8	4	3	17
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	1	9	4	3	17
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?	0	10	4	3	17
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?	1	7	6	3	17

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
	作業提供をしている際や会話の中で若い頃の生活を聞いたり、利用者様の得意・不得意な事を聞き出している。また、作業が負担にならないようにできるだけ、本人のレベルに合った作業を提供している。認知症が進行している利用者様に対しては、絵本を読んであげたり、一緒に歌を唄ったりストレスにならないように配慮している。

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
	利用者様の出来ることにも手伝ってしまう。本人の「～したい」という目標を把握出来ていなかったり、目指した関わりが出来ていない。 リハビリが必要な利用者様に声かけしても拒否され、別メニュー等を勧めても拒否されしばらく声掛けしない期間があった。意欲低下している方に対しての楽しみ持ってもらうことが難しい。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
	利用者様個々に出来る作業を把握する。意欲低下している利用者様には無理に作業を勧めない、ストレスになる為、職員が声かけを増やし会話の幅を広げるよう心掛ける。 利用者様と楽しく歌を唄ったり、体を動かす体操を無理せず行う。 「～したい」は、何が出来るか、できないか情報収集を担当職員が探っていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年 12月 1日 (19:00~20:00)

3. 日常生活の支援

メンバー 立山 長谷川 木戸 岡田 高橋 佐藤 大塚
藍澤 伊藤 江部 海津 茂野 新澤 武士
森 安達 鈴木

◆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?	2人	10人	4人	1人	17人

前回の改善計画	
①作業提供や日々関わりの少ない利用者様に対し、担当職員が意識して出勤の日に関わり記録に残して情報共有する。 ②広報を通して、サービス評価での課題を伝える。その後、連絡帳や送迎時に施設での様子を伝え、自宅での様子も伺う。また、担当職員が2~3ヶ月に一度及び特変あった時に家人に報告する。	
前回の改善計画に対する取組み結果	
①ケース担当の意識がまだ低いせいか、関わりが少なかった。記録に関しては細目に記載されており情報を共有できている。 ②ホームページを通して、サービス評価は公表しているが周知されているかは疑問が残るので、広報を通じて周知していきたい。特変等あった場合は、担当職員から、ケアマネに報告して対応している。	

◆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?	1	5	7	4	17
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	10	2	0	17
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	8	4	3	17
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?	3	13	1	0	17
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?	1	11	4	1	17

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 体調等少しでも気になったことがあれば職員間で情報を共有して対応している。 状態に合わせての食事・排泄・入浴の形態を変え臨機応変に対応している。
--------	--

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 体調の変化等の記録を忘れてしまう時がある。 以前の暮らしを把握出来ていない。 利用者様の気持ちに気づけていない。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) 日常生活の中で、お風呂だけでも体操だけでも施設にくる楽しみを持ってもらいたい。 認知症の方は一日何回でも同じ事を言うので、本人は気づいていないが、聞いている人は「また始まった」と不快な気持ちになる為、席を調整していく。 利用者様の気持ちに気づけるように、認知症に対してのスキルアップ研修を実施する。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和5年 12月 1日 (19:00~20:00)
4. 地域での暮らしの支援	メンバー	立山 長谷川 木戸 岡田 高橋 佐藤 大塚 藍澤 伊藤 江部 海津 茂野 新澤 武士 森 安達 鈴木

◆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みましたか?	1人	13人	2人	1人	17人

前回の改善計画	①コロナ終息の目処がたってから、ボランティア様や地域行事、学生の実習の再開を検討する。 ②電話をかけやすくする為に、連絡帳又は家の電話から見やすいところにシール等でももの木の電話番号を貼ってもらう。
前回の改善計画に対する取組み結果	①ボランティア・総合高校実習生受け入れ再開や地域の方(子供神輿)が施設にきて頂いたり、地域の納涼祭に利用者様と参加することができた。 ②なかなか周知することが出来なかった。

◆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	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	13	2	1	17
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?	1	9	4	3	17
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	10	3	3	17
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?	0	6	7	4	17

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 訪問・配食や送迎時の家人や本人との関わりでどのように過ごしていたか・何をしていたか把握できる。 コロナ禍で施設での理容を希望される方が多くなり、理容日合わせて利用日を変更している。 独居の方で、早朝体調不良で施設に電話があり、すぐに職員が訪問に伺い対応した。 以前より、自宅での様子を教えて下さることが増えた。
--------	--

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 民生委員や地域資源を理解出来ていない。 地域との関係はある程度把握しているが、切れのないような支援は出来ていない。 本人の生活スタイルや家族・人間関係等よく理解出来ていない。 広報にてボランティア再開を知らせているが、コロナ前みたいに多く集まらない。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) 広報以外にも連絡帳や送迎時などで、職員が家族とコミュニケーションをとり、ボランティアを呼びかける。 民生委員の活動内容や地域資源とはなにかを理解し、活用できるかを検討する。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和5年 12月 1日 (19:00~20:00)
5. 多機能性ある柔軟な支援	メンバー	立山 長谷川 木戸 岡田 高橋 佐藤 大塚 藍澤 伊藤 江部 海津 茂野 新澤 武士 森 安達 鈴木

◆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みましたか?	3人	11人	2人	1人	17人

前回の改善計画	①利用については、ケアマネが利用者様(家人)に自宅での悩みや相談を聞いて、どのような支援が必要か考えて提案する。 ②コロナ禍でも行える支援の仕方を考える。
前回の改善計画に対する取組み結果	①ケアマネが利用者様・家族様・職員からの意見(思い)を傾聴して対応し、負担を軽減できるよう支援している。 ②連絡帳や電話にて、利用者様・家族様と連絡を取り合いまた、日々の様子観察を行い変化等あったら早めの対応を取っている。

◆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 (総人数)
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?	1	11	2	3	17
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?	4	11	0	2	17
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?	3	12	1	1	17
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	10	2	1	17

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 本人の変化等の情報を(ケース記録・業務日誌・ミーティング・職場懇談会)で共有出来ている。 利用者様の体調に応じて、サービスを変更している。 利用者様・家族様の希望に沿えるよう小規模多機能ならではの柔軟な支援をしている。 自宅が停電した利用者様に対して、当日泊りの提案を勧めた。
--------	---

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 利用者様の状態やニーズに合わせた支援ではなく、本人の要求や希望への対応になってしまう。 利用者様の状態やニーズを把握出来ていない。 地域資源の活用が出来ていない。 送迎の時間が施設の都合で変更して頂いたり、遅れてしまうことがある。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) 利用者様の状態とご家族のニーズを把握し、職員間で話し合い、支援方法を関わりの少ない職員にも情報共有する。 送迎時間が遅れてしまう際は決まった時点で連絡をする。 地域資源の活用が少しでも出来るように、利用者様・家族様と面談し情報を収集する。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年 12月 1日 (19:00~20:00)

6. 連携・協働

メンバー 立山 長谷川 木戸 岡田 高橋 佐藤 大塚
 藍澤 伊藤 江部 海津 茂野 新澤 武士
 森 安達 鈴木

◆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みましたか?	3人	9人	2人	3人	17人

前回の改善計画
①今後も現状が続くと考えられます。コロナ禍でも地域との関わりが持てる様に、感染対策徹底の下ボランティア・実習生の受け入れを検討したいと思う。
②オレンジカフェの開催については、コロナの状況を見ながら南包括様に相談・協力を頂きながら、開催の検討をしたいと思います。開催困難な場合は、3ヶ月に一度くらいに、広報とは別な形で、(仮)オレンジ新聞にて、(施設の種類・認知症の方の接し方・認知症予防の為に出来ること)を発行したいと思います。
前回の改善計画に対する取組み結果
①ボランティア・総合高校実習生の受け入れ再開することが出来て利用者様も喜んでいました。
②2ヶ月に一度オレンジ新聞を発行して、(施設の種類・認知症の方の接し方・認知症予防の為に出来ること)地域に周知しました。また、城東集会所にてオレンジカフェを開催することが出来ました。

◆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	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?	3	7	2	5	17
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	7	2	5	17
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	8	1	5	17
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?	3	5	3	6	17

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
	コロナが5類相当になり、ボランティア・総合高校の実習生の受け入れができるようになった。オレンジカフェを開催することが出来た。また、地域に定期的オレンジ新聞や広報の発行を行っている。地域の子供神輿や獅子舞などが施設に来所され、利用者様も喜ばれていた。今年度は初期集中支援チームの介入もあり、会議に多く参加できた。管理者が町内にいることもあり、地域と深く関わり(自治会の旅行に参加)を持てている。

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
	少しずつだが、ボランティア等の受け入れは再開したが、以前のようにまでとはなっていない。会議等は管理者やケアマネは参加しているが、職員は参加する機会がない。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
	感染対策を踏まえて、新たにボランティアをつのる。社協や知り合い、過去のボランティア様に連絡してみる。外部で会議に参加してきた管理者やケアマネに毎月の職場懇談会で話してもらう。地域ケア会議など可能であれば担当職員も参加する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年 12月 1日 (19:00~20:00)

7. 運営

メンバー 立山 長谷川 木戸 岡田 高橋 佐藤 大塚
藍澤 伊藤 江部 海津 茂野 新澤 武士
森 安達 鈴木

◆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みましたか?	2人	10人	2人	3人	17人

前回の改善計画
①意見が出た時は必ずフィードバックできるよう業務日誌に記入してもらおう。検討し対策を考え繋げる。また出来ない場合は理由を明確にする。(対応できる場合はすぐ対応し、難しい案については、管理者から返事をする。業務日誌にて返答) ②町内会長様・民生委員様との定期的な連絡をとって意見を聞く。運営推進会議が中止になっても資料に返信用の意見書を添付して意見を頂けるようお願いする。
前回の改善計画に対する取組み結果
①職員からの意見については、できるだけ対応し、難しい案は検討してから返事をだしている。 ②運営推進会議が中止の場合は、資料に返信用の意見書を添付して、意見を頂いた。町内会長様とは、日頃から連絡を取り合い協力頂いている。

◆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 (総人数)
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るか?	3	7	4	3	17
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?	3	7	4	3	17
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?	2	8	3	4	17
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?	2	10	1	4	17

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
	利用者様・家族様の意見等があれば、話し合いの場を設けて解決できるよう対応している。 職員不足の中、協力して利用者様を支えている。 日常業務の中で不思議に思ったことや意見などは、会議やミーティング等で伝えている。 ご家族様から苦情があれば、職員間で共有して同じ事が起こらないよう周知している。

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
	職員不足を理由に地域行事等の参加に消極的になっている。 意見や苦情に関しては、話を聞いてくるのみで、ただ謝ってくることしか出来ていない。 地域からの意見や苦情を把握出来ていない。 事業所の運営方針・あり方等検討していない。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
	職員不足の中でも、地域との繋がり(地域行事への参加)が維持していけるように、勤務表を調整したり、町内会長を通じて協力して頂けるようお願いする。地域からの苦情や意見については、町内会長を通して意見を聞く。運営推進会議からも意見を聞いてみる。利用者様からの苦情や意見に関しては、ケアマネ・管理者が対応して、職員に周知する。運営方針については、管理者会議で議題としてあげ検討する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和5年 12月 1日 (19:00~20:00)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 立山 長谷川 木戸 岡田 高橋 佐藤 大塚
藍澤 伊藤 江部 海津 茂野 新澤 武士
森 安達 鈴木

◆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みましたか?	3人	9人	5人	0人	17人

前回の改善計画	
①認知症の方のケア時の注意点を記入した用紙の作成と周知。目を離す時間を作らない意識を持つ。食事時等注意の必要な方は、職員が作業することの多いカウンターの近くの席にする。	
②コロナウイルスの為研修会の開催が減少、任意での参加、オンライン研修が少ない状況だが、スキルアップのためにも、研修が大切なので参加する意識を持つようにする。	
前回の改善計画に対する取組み結果	
①カウンターで仕事をする際は、ホールに背中を向けず見渡せるように心掛けている。ケアプランやケアマネからの情報を周知して業務にあたっている。	
②接遇・ハラスメント・感染症・身体拘束・虐待・リスクマネジメントの研修会を行いスキルアップに努めた。	

◆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	研修(職場内・職場外)を実施・参加していますか	4	5	4	4	17
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	5	2	6	17
③	地域連絡会に参加していますか	2	6	3	6	17
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	3	9	3	2	17

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
見廻りを強化したり、職員同士の連携を取っているの、ヒヤリハットで済み事故が減っている。研修会が開催されるようになり少しずつ参加できるようになってきた。地域連絡会の参加。リスクマネジメントの取り組み。資格取得の為への研修を受講している。リスクの高い利用者様をカウンターの近くや職員目の行き届く席にして対応している。	

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
職員のスキルアップが出来ていない。 外部研修への参加。 職員不足の為、業務が忙しく、同じヒヤリや事故が起きていると思う。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
研修の年間計画を作成して周知し、職員のスキルアップを図る。また、工作中的不安な点を職員同士で解決していく。 業務は出来るだけホールで行い、職員不足の軽減をはかる。業務内容の見直しと再確認を職員全体で行う。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日 令和5年 12月 1日 (19:00~20:00)
9. 人権・プライバシー	メンバー 立山 長谷川 木戸 岡田 高橋 佐藤 大塚 藍澤 伊藤 江部 海津 茂野 新澤 武士 森 安達 鈴木

◆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みましたか?	2人	11人	3人	1人	17人

前回の改善計画	トイレ誘導時は、トイレを指したり、口真似をしたりして周囲の方に聞こえにくいようにする。又は表現をお手洗いと丁寧な言い方にする。送迎が多い時は、早めにトイレ誘導を行い、時間に追われないように余裕を持つようにする。再度、プライバシーや人権について学ぶ機会を持つ。
前回の改善計画に対する取組み結果	どうしても、忙しい時間帯になると「トイレ行きましょう」「トイレ大丈夫ですか?」と声をかけてしまう。早めのトイレ誘導は行っているが、職員不足もあり時間に追われる場面が見られた。研修会を開き接遇に関して学ぶ機会を設けた。

◆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	12	4	1	0	17
②	虐待は行われていない	13	4	0	0	17
③	プライバシーが守られている	6	8	3	0	17
④	必要な方に成年後見制度を活用している	2	2	1	12	17
⑤	適正な個人情報の管理ができています	4	9	3	1	17

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
個人情報の管理・プライバシーの保護・守秘義務は出来ていると思う。 言葉使いに気をつけて利用者様が不快に感じることはしていない。 トイレ誘導時はなるべく本人様の耳元で話すようにしている。 身体拘束・虐待は職員同士で気をつけて守ることが出来ている。	

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
耳の遠い方に対してのトイレ誘導かける際に大声になってしまう。 子供に話すような言葉を使ってしまうことがある。収納棚のカーテンを開けっ放しにしていることがある。 何度もトイレに入る利用者様に対して「また行くの?」と言ってしまう。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
耳の聞こえが悪い方のトイレ誘導は、つい大声になってしまうので、メモ書きにして見せて対応する。 接遇に対しての研修も行っているが、利用者様が不快にならないような対応をしていく。 個人情報の管理の意識付けを再度徹底する。 利用者様の対応で職員がストレスを感じる時は、職員が交代して対応する。 成年後見制度について勉強会を実施する。	

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	株式会社 スワロー	代表者	戸田明宏	法人・ 事業所 の特徴	至れり尽くせり型のサービスではなく、利用者様の出来ること、したいことを、その人の生活やペースに合わせて、普段の暮らしに添えた【生活支援型のサービス】を合言葉にサービスを提供しています。
事業所名	小規模多機能ホーム ももの木かしわざき	管理者	立山愛彦		

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	2人	0人	1人	1人	0人	1人	人	7人

項目	前回の改善計画	前回の改善計画に対する取り組み・結果	意見	今回の改善計画
A. 事業所自己評価の確認	全てにおいて、報告・連絡・相談(報連相)ができるよう徹底する。	ケース記録・業務日誌を活用して報連相は行っているが、時々連絡ミスが見られた。	改善できなかった箇所については、再度職員間でミーティングを行い、どうして改善かったのか？原因を探してほしい。	成年後見制度の研修会を実施する。 事故・ヒヤリハットについて再発防止の徹底に努める。
B. 事業所のしつらえ・環境	感染対策をしっかりしながら、家族様・地域の方・ボランティアや実習生の受け入れを再開したいと思う。	感染対策を行いボランティアの受け入れや総合高校の実習を再開することが出来た。	玄関先に季節の作品が飾られていて、雰囲気良かった。 感染対策を行い、家族様、地域の皆様が気軽に足を運べるように、お声掛け・広報を通して周知していく。	施設の行事に、家族様や地域の方に参加して頂けるよう連絡帳・広報を通じて周知していく。 施設に入った時に季節を感じられる作品作りを利用者様と一緒に行う。
C. 事業所と地域のかかわり	気軽に相談できるようオレンジカフェ開催し、オレンジ新聞で認知症についての周知活動を行う。 地域の行事にも積極的に参加していく。	1回だけだったが、オレンジカフェを開催することが出来た。偶数月にオレンジ新聞を回覧板で廻してもらい認知症についての周知活動を行った。	今年、城東集会所でオレンジカフェを実施して頂き、大変感銘を受けました。なかなか他の人には伝わらない施策と思う。昨年中止になった枇杷島コミセンにて、皆さんに解るアピールで実施して頂きたい。 地域内に、ももの木があることにより、地域内に居住している高齢者の方々にも安心感を与えている事が出来ていると思いますので、今後も地域との連携の継続が重要と考えます。	オレンジカフェの定期開催できるよう包括と連携して実施する。 引き続き、地域行事に参加して地域の声を聴いて業務に反映したい。

<p>D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み</p>	<p>感染症対策を行いながら、地域に外出する機会を多く設けたい。</p> <p>本人を支えていく中でサービス拒否等があり困難事例にあたる場合は、包括に協力を仰ぎながら支援できるように努力する。</p>	<p>地域の納涼祭に参加し、長岡丘陵公園に日帰り旅行に出かけた。</p> <p>困難事例に関しては、包括に協力を仰ぎ情報を共有しながら、支援チーム等に入ってもらい対応しました。</p>	<p>困難事例に対しては、ケアマネから相談を受け情報を共有し、対応策と一緒に検討し、必要時には、色々な支援チームにフォローして頂いている。</p> <p>積極的に地域と関わりをもち、利用者の満足度も高いと思います。ぜひ継続して頂きたいです。</p>	<p>利用者が地域資源を活用できるようサポートしていく。</p> <p>困難事例に関しても、施設だけで抱え込まず包括に相談して協力を仰ぎながら支援できるように努力する。</p>
<p>E. 運営推進会議を活かした取組み</p>	<p>運営推進会議にて誰もが遠慮せずに意見が言えるような雰囲気作りを行う。</p> <p>事業所の取組みが解りやすい資料を作る。</p>	<p>会議参加者が意見を言えるように進行役が雰囲気を作り、意見を聞きだしていた。</p> <p>資料が分かりやすいに簡潔にまとめた。</p>	<p>運営推進会議の開催で適切な運営が行われていると思います。</p> <p>地域の民生員さんを通して相談を受けたケースを連携して対応されている。</p>	<p>地域で心配な方について、町内会長・民生員様からあげてもらい。包括に協力仰ぎながら支援できる場合には施設利用に繋げていきたい。</p>
<p>F. 事業所の防災・災害対策</p>	<p>災害時におけるBCP(事業継続計画)を完成させ、関係者に周知し勉強会及び訓練を実施できるようにしたい。</p>	<p>BCP(事業継続計画)を職員全体に周知するまでには至らなかった。</p>	<p>町内会長様・地域の皆様に、事業所の防災訓練に参加して頂き感謝している。</p> <p>水害訓練にて、高齢者避難の指示がでる前の自主避難を想定して訓練を実施した。</p>	<p>地域の防災訓練への参加・施設での防災訓練に地域の方に協力して頂けるよう、広報等を通じて周知していく。</p>

