

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

2021 年度

法人名	NPO 法人ワークーズ コープかがやき	代表者	新井 厚美	法人・ 事業所 の特徴	「わが家で暮らし、わが家で老いる」を実現するために、利用者様ご家族様の意向をくみ取り、スタッフが関わりを多く持ち、個別ケア対応で支援させていただきます。 通い・訪問・宿泊をお一人おひとりであったプランで提供することで、日常生活にメリハリを持ち、楽しみに通って来ていただける「場所」の提供を全スタッフが目指しています。
事業所名	小規模多機能型居宅介護 たわわ善光寺下	管理者	片岡 茂子		

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	人	人	1人	人	1人	人	6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	<ul style="list-style-type: none"> <li>具体的に改善できそうな事に絞り、現時点で必要な事を項目ごとに改善計画を立てる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>できている点も多くあり年数を重ねる中で慢性化しないようにしていきたい。</li> <li>出来なかったことは引き続き検討していくようにする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ禍地域のことが分かりづらかった。</li> <li>今後どこまで改善が出来るかわからないが、意識しながら業務をしていきたい</li> </ul>	<p>具体的に改善できそうな事に絞り、現時点で実行可能でかつ必要な事を項目ごとに改善計画を立てる。</p>
B. 事業所のしつらえ・環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>明るく元気に過ごしていただけるように全スタッフ接遇に気を配る。</li> <li>新型コロナウイルス感染予防のため室内で過ごす時間が長いので、室内を明るい雰囲気にしていく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要最低限の来所者は消毒をしていただき相談・見学を行ったが感染拡大レベルに合わせ都度検討しながら対応をした。</li> <li>接遇は必須研修なので毎年行っている。</li> <li>室内の環境を見直し動線確保をしながら、動きやすいよう家具等の配置をしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>室内は季節感のある壁画等で明るくするように工夫している。</li> <li>日中は玄関ドアの施錠は行っていない。換気も兼ねてお天気の良い日はドアを開け外部から見えるように開放している。</li> <li>消毒・換気・空気清浄機の導入等さらに配慮して対応した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>明るく元気に過ごしていただけるように全スタッフ接遇に気を配る。</li> <li>室内で過ごす時間が長いので、室内を明るい雰囲気にしていく。</li> </ul>
C. 事業所と地域のかかわり	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染予防を徹底して、できる範囲で地域からのボランティアさんの受け入れをしていく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>外ベンチに座ってお休みされる方を時々見かけたのでそのまま継続使用していただきたい。今年度は声がけ等も遠慮してしまった。</li> <li>買物は継続中 利用者さん本人が見て自分で決める行為は大事なので継続していく予定にしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ禍のこの一年地域交流は困難でした</li> <li>新しい事をやろうとするのも大事だが、今やれていることを継続してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ感染レベルを考慮しながら、感染予防を徹底して、地域のボランティアさんの受け入れをしていく。</li> <li>地域の方が気軽に介護相談ができる場所と認識していただくために「介護相談場所」の掲示をする。</li> </ul>
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>以前のように散歩ができるようになったら、馴染みのある近隣の地域に出かけていき買物・散歩・外食等行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染拡大のため近隣の散歩は短時間少人数で行った。</li> <li>買物はマンツーマンで店内のすいている時間を見計らい継続中。ただし今まで行っていた利用者さんのみで、新たに希望された利用者さんは保留にして様子見状態。</li> <li>外食は実施無し。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の行事イベント参加は無理でも地域の事を話題にすることは必要だと思う</li> <li>近隣への散歩でも意味はある。</li> <li>地域密着の観点から近隣の利用希望者を優先している</li> <li>ご近所の高齢ご夫婦の様子は常に気にしている。</li> </ul>	<p>以前のように散歩ができるようになったら、馴染みのある近隣の地域に出かけていき買物・散歩・外食等行う。</p>

<p>E. 運営推進会議を活かした取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族会の持ち方の見直しを行い、利用者ご家族の運営推進会議への参加を促していきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営推進会議開催回数（年3回）が少なくさらに時短で行ったのであまり情報共有はできなかった。</li> <li>・地域の中で起こっている事に対して介護施設として関わりが持てる場合は積極的にお手伝いをしていくようにしている。</li> <li>・コロナ禍家族会の開催やイベントもできず、開かれた施設運営は困難な状況が続いている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の困りごとや状況について、会議の議題になるが解決策まではいかない。ただし状況の共有はできている。</li> <li>・会議中、地域の役員さんから包括支援センター職員の方に相談していることはある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営推進会議内で地域の困りごとについての話し合いの時間を設ける</li> <li>・見学や相談を受け、当事業所利用に該当しない場合は、他事業所に繋いだりと近隣の事業所と連携をしていく。</li> </ul>
<p>F. 事業所の 防災・災害対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災計画を立て年2回実施していく。</li> <li>・想定される災害の種類（火災・地震・水害等）を変えて行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染予防のため、密にならざる負えない避難訓練は、何度か計画は立てたが、感染拡大の状況を判断して利用者さん参加での実施はできなかった。</li> <li>・自火報、非常ベル、スプリングクラーの使用方法を全スタッフが周知しておく必要があるので、スタッフの勉強会を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・避難訓練はいざという時慌てないで対応することができるように定期的に行うことが大事。</li> <li>・地震・火事以外の災害を想定しての避難訓練を行う必要がある。（水害・土砂災害等）</li> <li>・BCP対策に法人全体で取り組みを始めた。2年後の策定完了を目指している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・BCP（事業継続計画）の策定に向けて学習を進めていく</li> <li>・スタッフの事業継続計画必要性の認識を構築していく。</li> </ul>

A. 事業所自己評価の確認

No.	項目	はい	いいえ	わからない
1	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？	6		
2	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？ ※ただし、ミーティングの場面では常勤職員の 2/3 以上の参加が望ましい	6		
3	前回の改善計画に対して、スタッフ全員で具体的な取組みが行われていましたか？	6		
4	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？	6		

【上記4つのチェック項目に関する意見】

※結果ではなく、事業所自己評価に取り組んだ経過（姿勢）に対する意見

- ・ミーティングが短時間にせよ行っている点は評価できる。
- ・コロナ禍諸々スタッフの負担も大きく気持ちの上で「しんどい」と感じることも多くなってきている。
- ・毎年同じような意見が出ているが振り返り反省になるので良い。

【前回の改善計画に対して意見】

※前回の改善計画に対しての取組み結果に対する意見

- ・日々の仕事に追われる中、評価内容を常に意識していくことが難しいと感じた。
- ・出来ている点も多くあり年数を重ねる中で慢性化しないようにしていきたい。
- ・出来なかったことを認識して今後も引き続き検討していくようにする。

【今回の9つのテーマごとに記入された改善計画に対する意見】

※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

- ・具体的な意見は多いが日々の業務の中で行うのは簡単ではないように思う。
- ・改善点を出しあいそれを皆が良い機会と捉えて意識共有することが大事。
- ・新型コロナウイルス感染中どこまでできるかわからないが、改善すべき点を気にしながら業務をしていきたい。

【「自己評価」をテーマにした自由意見】

- ・時間が足りない中でのミーティングやカンファレンス等の開催は必要最低限の回数は継続していく。
- ・コロナ禍地域の交流が減り地域のこともわかりづらかった。
- ・業務の間に行うのは負担が大きいが良い機会と前向きに捉えていきたい。

【改善計画】※後日記入

- ・具体的に改善できそうな事に絞り、現時点で実行可能でかつ必要な事を項目ごとに改善計画を立てる。

B. 事業所のしつらえ・環境

No.	項目	はい	いいえ	わからない
0	前回の改善計画について取組んでいましたか？	5		1
1	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？	6		
2	事業所は、居心地がいい空間になっていますか？	6		
3	事業所内・外に、不快な音や臭い等はないですか？	6		
4	日中、事業所の門や玄関にカギはかかっていますか？	6		

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・利用者さん家族や地域のボラさん、他事業所関係者含め外部からの人の出入りに関しては新型コロナウイルス感染予防のため最低限にしている 現在も制限中。
- ・常にスタッフがいるので何時でも出入りはしやすいと思う。今年は消毒に気を配り、来所者名簿を記入していただいたり、業務全体に手間時間がかかり大変だった。
- ・日中は玄関の施錠はしていない。お天気の良い日は玄関ドアを開けている。
- ・臭いに関しては十分気をつけている。いつも賑やかだけど、利用者さんは落ち着いてゆったり過ごしている感じが良いと思う。

【前回の改善計画】

- ・明るく元気に過ごしていただけるように、全スタッフが接遇に気を配る。
- ・室内で過ごす時間が長いので、室内を明るい雰囲気にしていく。

【「事業所のしつらえ・環境」をテーマにした自由意見】

- ・新型コロナウイルス感染予防のため訪問者の室内の出入りは極力避け、玄関中間部で対応をした。  
家族の訪問もあるが室内までは入室をご遠慮いただいている状況を続けている。
- ・スタッフの接遇研修はプライバシー保護・倫理・拘束の禁止等の研修とともに毎年実施。
- ・季節を感じる壁画等工夫して殺風景にならないようにしている。今年は特に外出ができなかったのでいつも行っていた善光寺さんやお花見の公園等再現して楽しんだ。
- ・排泄物の処理については以前からスタッフ全員充分気をつけている。
- ・臭いは室内にしていると気づかない事が多いので通年通して換気を行い室温・湿度のチェックをして記録に残している。
- ・コロナ禍の生活が継続することを見据え改善点は継続対応にする。

【今回の改善計画】※後日記入

- ・明るく元気に過ごしていただけるように、全スタッフが接遇に気を配る。
- ・室内で過ごす時間が長いので、室内を明るい雰囲気にしていく。

C. 事業所と地域のかかわり

No.	項目	はい	いいえ	わからない
0	前回の改善計画について取組んでいましたか？	6		
1	職員はあいさつできていますか？	6		
2	事業所は、地域の方に知られていますか？	3		3
3	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？	3		3
4	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？	2	1	3

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・ 外来者の方に対してはスタッフから挨拶をするように気をつけている。
- ・ 昨年も話が出たが、事業所に直接相談する方は利用者さん含め関わりのある方なので、地域の方は包括支援センターや民生委員さんで良いのでは？何かあればそちらに行くのが今は多いと思う。
- ・ 新しい事をやろうとするのも大事だが、今やれていることを継続していきたい。
- ・ コロナ禍での地域交流は感染が収束するまでの間は困難かと思う。

【前回の改善計画】。

- ・ 新型コロナウイルス感染予防を徹底して地域からのボランティアさんの受け入れをする。

【「事業所と地域のかかわり」をテーマにした自由意見】

- ・ 日々の業務が施設内で完結することが多い。特に新型コロナウイルス感染予防のため地域のイベントや行事が今年もほぼ中止になってしまった。
- ・ 個人的に地域のラジオ体操や老人クラブに参加している方はいるが、スタッフがお手伝いする必要は今のところない。地域のイベントもほぼ中止が多かった。
- ・ 買い物は継続中。自分で見て決めて買う行為を楽しみにしているのでコロナの感染状況を見ながら継続していく予定にしている。
- ・ 外のベンチには時々通行人が座って休んでいるが、今年も声かけはなかなかしづらく中～様子確認のみに留めた。
- ・ 地域ボランティアさんの受け入れは感染状態が少し落ち着いた12月に2回対応。その後予定はしたが中止になってしまった。

【改善計画】※後日記入

- ・ コロナ感染レベルを考慮しながら感染予防を徹底して、地域のボランティアさんの受け入れをする。
- ・ 地域の方が気軽に介護の相談ができる場所と認識していただくために「介護相談場所」の掲示をする。

				ない
0	前回の改善計画について取組んでいましたか？	5		
1	利用者を事業所の中だけに閉じ込めていませんか？	6		
2	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？	2		4
3	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？		2	4
4	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？	3		3

**【上記5つのチェック項目に関する意見】**

- ・運営推進会議で地域の方の事例が包括支援センター職員・民生委員さんのほうから話が出た時はお手伝い出来る場合は、利用に繋げたりして対応している。
- ・地域密着施設なので地元の利用者さん優先にご利用をいただいている。
- ・ご近所の高齢ご夫婦の様子は常に気にかけている。

**【前回の改善計画】**

- ・以前のように外出ができるようになったら、馴染みのある近隣の地域に出かけていき買物・外食・散歩等行う。

**【「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】**

- ・近所の方に見守りや訪問をお願いしても介護サービスが関わりだすと関係が希薄になる。
- ・地域に出ていくことは大切と思うが、利用者さんの心身状態をみると負担が大きい場合がある。落ち着いて過ごせていれば良いのではないかと思う。
- ・散歩は天候を見ながら近隣を短時間少人数で行った。
- ・買い物はマンツーマンで人混みのない時間帯を見計らい対応継続している。
- ・外食に対しては新型コロナウイルス感染拡大のため実施できなかった。

**【改善計画】 ※後日記入**

- ・以前のように外出ができるようになったら、馴染みのある近隣の地域に出かけていき買物・外食・散歩等行う。

E. 運営推進会議を活かした取組み

No.	項目	はい	いいえ	わからない
0	前回の改善計画について取組んでいましたか？	5		
1	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？	6		
2	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？	6		
3	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？	5		1
4	運営推進会議で出た意見を、改善につなげていますか？	6		

**【上記5つのチェック項目に関する意見】**

- ・運営推進会議の報告でたわわの運営・利用状況は分かるようにしている。
- ・地域の困りごとや状況について会議の議題になるが解決策までは行かないが共有は出来てきている。が、今年度は新型コロナウイルス感染拡大のため困難だった。
- ・地域の役員さんから包括支援センター職員に相談していることは多くある。
- ・運営推進会議の話は定期ミーティングやスタットの会話の中で話題にしている。

**【前回の改善計画】**

- ・家族会の持ち方の見直しを行い、運営推進会議への参加を促していきたい。

**【「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】**

- ・運営推進会議の開催回数が少なくさらに時短開催だったので、情報共有はなかなかできなかった。
- ・地域の事は個人情報に触れる事が多いので詳しく話すことが難しい場合がある。
- ・地域の中で起こっている事に対して介護施設として関わりが持てる場合は積極的にお手伝いをしていくようにしている。
- ・コロナ禍家族会の開催やイベントもできず、開かれた施設運営は困難な状況が続いている。

**【改善計画】 ※後日記入**

- ・運営推進会議時、地域の困りごとについての話し合いの時間を設ける。
- ・当施設の利用に向かない場合は他事業所を紹介したり連携を持つようにする。

F. 事業所の防災・災害対策

No.	項目	はい	いいえ	わからない
0	前回の改善計画について取組んでいましたか？	3		2
1	事業所の防災計画（火災・風水害・地震等）を知っていますか？	3	1	2
2	事業所は、地域の防災訓練に参加・参画していますか？	1		5
3	事業所の防災訓練に参加したことがありますか？	2	4	
4	災害時、事業所は頼りになりそうですか？	6		

【上記5つのチェック項目に関する意見】

- ・自火報・非常ベル・スプリングクラーの使用方法をスタッフ全員が理解し万一の場合に備えていく必要がある。
- ・座学での確認学習は行ったが利用者さんを含んでの移動を伴う訓練は行えない。
- ・地域の避難訓練の日程と合わず参加できなかつたが、今後機会があればスタッフだけでも参加させていただきたい。
- ・災害時事業所が地域にどのような支援が出来るのか、検討していく必要がある。

【前回の改善計画】

- ・防災計画を立て年2回実施していく。  
想定させる災害の種類（火災・地震・水害等）を変えて行う。

【「事業所の防災・災害対策」をテーマにした自由意見】

- ・新型コロナウイルス感染予防のため密にならざる負えない避難訓練は実施できなかった。スタッフのみで自火報と非常ベルの扱いについての勉強会を行った。
- ・避難訓練はいざという時大事なので定期的に行うようにしていく必要がある。
- ・夜間の災害時はスタッフが少ないので避難できるのか？不安はあるが…協力体制を構築していきたい。
- ・地域の協力体制も考えていかないといけないと思うので、地区役員さんと連携を取っていくことが今後の課題。
- ・最近の災害を鑑みると地震・火事以外の災害を意識しながら避難訓練を行うことが今後は不可欠になってきている。
- ・BCP対策に法人全体で取り組みだした。2年後の策定完了を目指している。

【改善計画】※後日記入

- ・BCP（事業継続計画）の策定に向けて学習を進めていく
- ・スタッフの事業継続計画必要性の認識を構築していく。