

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 美空	代表者	津野 克久	法人・事業所の特徴	株式会社美空は、高知県南国市・香美市に高齢者介護の事業を展開しています。現在、地域通所介護の施設を3軒、小規模多機能型の施設を2軒、居宅介護支援事業所を南国市立田にある本社1階に構えさせていただいています。地域に根差した介護を心掛け、利用者様、ご家族様の思いに寄り添ったケアを提供できるよう日々、取り組んでおります。
事業所名	小規模多機能型居宅介護事業所みそら	管理者	川村 友紀		

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
	2名	0名	1名	1名	0名	2名	0名	3名	0名	9名

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	①「利用者様、ご家族に応じた支援が行えるよう情報収集し共有に努める」 ②「話しやすい関係性、環境づくりに努める」 ③「利用者様の以前の暮らし方の把握に努める」 ④「利用者様の現在の暮らし方で困り事がないか情報収集に努める」 ⑤「ニーズに合わせた柔軟な対応をしている」 ⑥「Ayamu を活用する（地域資源の把握と活用）」 ⑦「苦情・ご指摘の原因について、その都度検討会を行い、改善に努める」 ⑧「どのようなリスクがあるかを把握し、事故を防ぐ」 ⑨「マナーと接遇を徹底する」	① 送迎時やご家族にお会いできた時はご自宅での様子をお聞きし職員間で共有する事ができた。独居の方については環境や発言の変化に気づき共有できた。 ② 些細なことも話題にあげ会話する事で信頼関係の構築に努める事ができた。 ③ 独居の方や身内が居ない方について出来る限り以前暮らしの情報共有に努めたが十分な情報は得られない。 ④ 個々に関わり新たな情報を収集する事ができた。 ⑤ 利用者様の状態の変化やご家族の介護負担に配慮に柔軟に対応する事ができたと思う。 ⑥ Ayamu の活用が十分にできていない。 ⑦ その都度、検討会を行い改善に努める事ができた。 ⑧ 申し送り時にリスクについて共有していたが事故が起きてしまう事があった。 ⑨ 常に意識し職員間で注意し合う事ができた。	それぞれの改善計画に対して具体的なアクション、行動に結びついている事を確認しました、定量分析、定性分析が望ましいですが、スタッフさんの対応の負荷となるので「具体的なアクション」と「良かった点」「悪かった点」等を絞り込み、最重点項目をノウハウとして蓄積していけば全体の効果につながると思います。 「連携、協働」「質を向上するための取り組み」については現実的な目標と対応を再確認し、達成可能なレベルを共通認識し少しずつ前進するように取り組まれてはいいかがでしょうか。 4段階の自己評価で「良く出来ている」「なんとか出来ている」の肯定的な評価が殆どであり事業所及びスタッフ個人の達成感に繋がっていると思います。 達成しやすい計画で、改善点も含めわかりやすいです。 全体的に利用者及びそのご家族とのコミュニケーションを大切にされていてその際の気づきを記録、スタッフ間で情報共有し改善へつなごうという姿勢がうかがえた	① 情報の収集、周知に努める ② 個別に対応できる時間を設ける 自ら発信が困難な方はご家族と相談し無理のない支援を行う ③ 全ての利用者様に必ず言葉かけを行い体調の観察に努め、少しの変化も都度共有する ④ 地域の方と積極的に関わり地区のイベントや行事等を聞き取り、参加の働きかけを行う ⑤ 個別援助計画書の内容を把握し必要な支援を行う ⑥ 地域の活動への参加や近隣の子供さん達と交流できるよう工夫する ⑦ 引き続きご家族や地域の方が訪れやすい環境、意見や思いを伝えやすい関係性の構築に努める ⑧ 施設内、外部の研修、講演活動に積極的に参加する ⑨ 引き続き身体拘束、虐待のない環境作りに努める 利用者様の尊厳を守る対応を徹底する
B. 事業所のしつらえ・環境	「過ごしやすい環境づくり」 室内の温度、湿度等に配慮し、過ごしやすい環境づくりに努めます。 花壇や畑の整備を行い「行きたい」と思える場所になるよう努めます。	環境係が中心となって花壇や畑の整備に取り組んだが施設内の細かな所が乱雑になることがあった。片付けが苦手な職員や畑作業が苦手な職員は積極性がない為、協力して行っていく。	現在の良い環境をこれからも絶持願います。家族との方の信頼も厚く、地域の方も事業所に入りやすい空間だと思います。日当たりも良く外の様子が分かる素敵な空間だと思います。 事業所の雰囲気、スタッフさん共に明るいイメージがあります。行事、イベントも多く利用者さんの満足度につながっていると思います。	「清潔な環境づくり」 室内の温度、湿度、換気等に配慮し、過ごしやすい環境づくりに努めます。 室内外の清掃、整理整頓をして過ごしやすい環境に整えていきます。

C. 事業所と地域のかかわり	「Ayamu を活用する」 まずは南国市の地域資源を把握していくようにします。Ayamu に登録されている情報を閲覧し、有効活用できそうなどころがあれば積極的にコミュニケーションをとるようにします。	一部の職員しか Ayamu を閲覧する事がなく、毎日情報を確認する習慣がついていなかった。	ホームページやブログで事業所の様子が紹介されており「開かれた」事業所として認知されていると思います。地域と積極的にコミュニケーションを取ろうとされている姿勢、意欲が感じられます。	「Ayamu を活用する」 Ayamu の閲覧を習慣化し情報を活用していく。 事業所地区内の集会や清掃活動にも積極的に参加する。
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	「地域との関わりを積極的に行う」 地域に溶け込み、いかに自分たちを知ってもらうかが継続の秘訣。交流の場では積極的にコミュニケーションを図り、好感を持っていただけるよう努めます。	近隣の方とお会いした時は積極的にコミュニケーションを取り、事業所内で行うイベントに参加の声掛けを行い実際に参加して頂く事ができた。地区内の清掃活動や集会にも参加する事ができた。	利用者さん及びそのご家族の方とよくコミュニケーションをとるようにされていることが分かります。また、地域の組織、団体（幼少保含む）との交流を意識されており、新型コロナウイルスやインフルエンザ等の感染症の制約が減少すれば、触れ合う機会も増えていくと思います。地域との関わりが比較的盛んな事業所なのでとても好意的に地域は捉えていると思います。	「地域との関わりを積極的に行う」 引き続き地域の方との関りを大切にし困り事や意見を頂ける環境に努めます。
E. 運営推進会議を活かした取組み	「積極的な意見交換をする」 運営推進会議では、参加者の皆様に積極的な意見を出せる環境、雰囲気作りに努めます。いただいた意見を参考にし、よりよい運営ができるよう改善に繋がっていきます。	会議に参加して頂いたから利用者様と外出できる名所や地域の子供さん達と交流できる機会の提案など頂く事ができた。ヒヤリハットや事故に対する対策に対しての提案も頂く事ができた。 会議に参加して頂いたから全員と意見交換ができなかった事もあり今後は参加して頂いた方から意見交換ができる雰囲気作りに努めたい。	前回の改善計画や運営推進会議で出た意見での改善計画についての取り組みの状況の確認の場がないように思います。 事業所の年度開始時に、自己評価シート（9項目）外部評価の観点（6項目）運営推進会議では利用状況、事故、ヒヤリハット状況、地域活動などの報告が実施され運営推進会議メンバー全員で積極的な発言、意見交換がなされています。 地域の方も含め色々なアイデアが頂け実りのある会だと感じました。	「運営推進会議にて頂いた意見を活かす」 会議に参加して頂いた方からの貴重な意見を職員間で共有し改善すべき課題については改善に努める。
F. 事業所の防災・災害対策	「防災関連の取り組みを発信する」 防災訓練関連の取り組みをしても、どうしても第三者には伝わりづらいと感じました。 防災の取り組みをホームページやブログを活用して、取り組んでいる内容を SNS で発信していくよう取り組んでいきます。可能なら外部との連携した活動も視野に入れます。	定期的に防災訓練の実施はしていたが外部への発信ができていなかった。	事業所の防災計画を運営推進会議メンバーにも共有してはいかがでしょうか。 ホームページやブログの活用賛成です。 地域との防災訓練で顔の見える関係にあり共助ができていていると思います。 積極的に参加されていると思います。	「防災、災害訓練の強化」 定期的に行っている訓練に加え訓練の回数を増やし備蓄品の防災用品の確認、管理方法の見直しを行い災害時に