

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 同伸会	代表者	澤田 章	法人・ 事業所 の特徴	「すべては地域のために」を理念とし、地域の在宅生活の充実を図るため、本体の特養ホーム等をはじめ、地域にサテライトデイ、小規模多機能サービス等市内東側エリアを中心に展開している。地域とともに「開かれた求められる事業所」を理念に掲げ、運営している。
事業所名	小規模多機能ホーム おりあい	管理者	森越 和幸		

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	人	5 人	人	人	1 人	人	1 人	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	・事業所自己評価を行うことでの 日々の支援を振り返り、改善に向 けた取り組み指標となることを 事業所全体で理解を深めること、 そのために、サービス評価に関し ての説明機会を 9 月段階で開催 し、取り組みがよりスムーズに進 行できるよう実践していきます。	・9 月にサービス評価に関する説 明の機会を設け、自己評価の目的 や意義について職員へ周知を行 った。 ・自己評価を通じて、日々の支援 を振り返る意識が高まり、支援内 容について職員間で意見交換を 行う場面が増えた。	・職員によって自己評価の捉え方 に差があり、評価基準の理解をさ らに深める必要がある。 ・評価結果を活用し、より具体的 な支援改善につなげる仕組みづ くりが求められる。	・新人職員や経験の浅い職員に対 しては、先輩職員が評価の視点や 考え方を説明するフォロー体制 を整え、理解の定着を図る。
B. 事業所の しつらえ・環境	・5S 活動（整理・整頓・清掃・ 清潔・躰）を実践し、利用者や面 会者、相談者が気持ちよく施設利 用できるように取り組みます。 尚、1 か月に 1 回実践の経過を会 議で確認し、適時改善方法を検討 していきます。	・5S 活動（整理・整頓・清掃・ 清潔・躰）を意識し、日常業務の 中で環境整備に取り組むことが できた。 ・月 1 回の会議において実践状況 の確認を行い、不要物の整理や掲 示物の見直しを実施することが できた。	・忙しい時間帯には整理・整頓が 後回しになりやすく、継続的な取 組みが課題である。	・月 1 回の会議での確認を継続 し、写真等を活用して改善前後を 共有することで、職員全体の意識 向上を図る。
C. 事業所と地域の かかわり	・地域の行事やイベントへの参加 では、参加ができるように計画を 進めていきます。その内容とし て、感染症の課題は重要であるこ とを踏まえ、日々の感染予防対	・感染症対策を踏まえ、日々の手 指消毒や体調確認等の予防対策 を継続し、参加方法について慎重 に検討した。	・行事参加に向けた具体的な計画 や役割分担が十分でない部分が あった。 ・地域との交流方法について、行 事参加以外の手段も検討する必	・感染症予防対策を継続し、参加 時の人数や方法を工夫しながら、 安全に配慮した行事参加を実施 する。

	策、具体的な行事計画を踏まえ行事参加を実施するように取り組みます。		要がある。	
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	・感染症対策に十分に留意した上で、利用者に馴染みのある場所や店での買い物、受診、床屋等々に職員が付き添うことで、暮らしぶりの理解を行い、地域での暮らしを支えていけるよう取り組みを行います。	・利用者が安心して地域生活を継続できるよう、個々の状況（個別受診対応等）に応じた支援につなげることができた。	・感染症への配慮から、支援内容や回数に制限が生じる場面もあった。 ・支援を行った職員間での情報共有をさらに充実させる必要がある。	・感染症対策を継続しつつ、利用者の希望や生活歴を踏まえた外出支援を計画的に実施する。
E. 運営推進会議を活かした取組み	・運営推進会議で頂いたご意見等は、今後も事業所の運営に取り入れ、質の確保、新たな取り組みに繋げていくよう実践していきます。	・運営推進会議の内容にて、事業所の取り組みを振り返る機会として活用することができた。	・会議内容を具体的な改善行動に落とし込む仕組みづくりが必要である。	・運営推進会議で出された意見や提案について、対応内容や進捗状況を整理し、職員間で共有する。 ・会議での意見を基に具体的な改善計画を立案し、実践・評価を行うことで、事業所運営の質の向上につなげる。
F. 事業所の防災・災害対策	・火災、水害など多様な災害に対し、総合防災訓練や机上訓練等を定期的に実施することで、経験値を積み、課題の整理、動きの確認を進めていきます。また、地域で行われている防災訓練への参加や災害に関する発信情報を確認し、職員間で情報共有できるよう取り組みます。	・訓練を通じて、避難経路や連絡体制等についての課題を整理することができた。	・訓練を重ねることで、職員の防災意識は高まってきている。一方で、災害種別ごとの対応や判断について、さらに理解を深める必要がある。	・火災、水害、地震等の災害を想定した防災訓練および机上訓練を定期的に実施し、対応力の向上を図る。訓練後は振り返りを行い、課題を整理した上でマニュアルや体制の見直しにつなげる。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和7年 9月 17日 (13:30 ~ 14:10)
1. 初期支援 (はじめのかかわり)	メンバー	森越 泉山 橋本 谷川 太田

◆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？	4人	7人	2人	人	13人

前回の改善計画	利用者様を不安にさせないようなコミュニケーション方法をミーティング、職員会議にて情報共有行う。また、利用者ご家族様への声掛けも事業所側から知る姿勢を持ち、ご家族様のおかれている環境や変化に対し対応を行う。
前回の改善計画に対する取組み結果	・不安にさせないようなコミュニケーションについては、ミーティングや会議で話し合いはあまりできなかったが、日々の関わりの中で情報収集や共有をし、配慮した対応を行っている。

◆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	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？	4	8	1		13
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？	4	8	1		13
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	7	2		13
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	10			13

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
・送迎時等、声をかけさせて頂きご本人、ご家族様の些細な事柄でもミーティング等で話し情報共有を図る事が出来ている。 ・申し送りなどによってある程度把握出来ている。 ・ミーティングや事前に新規の情報 (ADL や家族構成等) を知る事でご本人様の情報を把握することができている。 ・ご本人様、ご家族様のおかれている環境や不安感を理解したうえでケアを行うことができている。 ・現場職員からの口頭での申し送り、業務日誌から確認し共有している。 ・サービス計画書の内容に沿って対応しているのでご本人、ご家族、介護者が、必要としている支援をしている。 ・新規者の受け入れ時には、職員全体で目をかけている。情報共有できるように状態、対応を記録し把握できるようにしている。 ・ご本人、ご家族、介護者の声に耳を傾けている。相談体制が出来ている。 ・利用前や利用時でも気が付いたことは報告し、相談しながら対応出来ていると思う。 ・利用者の変化や気づき、また、送迎時等で家族からの情報は随時、共有・周知できている。 ・普段送迎時に直接会わない家族もいるが、モニタリングの際に話を聞くことができています。 ・利用時の変化や気づきは、送迎の際家族へ直接伝える、または連絡帳にて伝えている。 ・アセスメントした事を活用しミーティングや個人ファイルの閲覧が出来ている。 ・ミーティングで奇想いたことを発言することができた。 ・初回利用時には声掛けを多くして本人の情報が集められるようにできた。	

- ・初回は気に掛けて関係づくり出来ている。慣れてきた時の方が課題を感じる。
- ・送迎時等、ご家族へは労いの言葉をかけている。
- ・利用者様の情報共有はミーティング等で日頃から行う事が出来ている。
- ・家族の生活状況に変化が生じた場合は、その都度状況に合わせた対応をする事が出来ている。

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

- ・私どもで、充分対応できると思っている、思いもよらない事が起きてしまっている、もう少し本人観察を詳細に行う。
- ・利用者様を不安にさせないコミュニケーションをミーティング等で発信、共有できていなかった。
- ・記録にない事、口頭のみ、都度流動的であることがある。
- ・申し送りでは記載されているが、見過ごし等情報が共有出来ていない時もある。
- ・家族、介護者との関係性が出来ている家族とそうでない家族がいる。
- ・本人様の状況にあった声掛けが適切にできていないことがあった。

【なぜ？ どうして？ できていないのか？（その理由）】

- ・新規の利用者様への積極的な声掛けやかかわりができていなかった為。
- ・不安に思っていることなどを相手の立場にたって考える事に欠けていた為、発信までに至らなかった。
- ・現場対応に追われ、記録が入っていなかったり口頭のための伝達となっていることがある。
- ・情報量も多く、全てに対応するのは難しいと思う。
- ・ニーズの把握が出来ない部分もあると思う。
- ・本人様の気持ちの変化についていけないことがある。

次回までの具体的な改善計画

(200 字以内)

- ・利用者様・ご家族様の不安な気持ちを把握できるよう、表情・態度・言動の観察をし、不安な気持ちの解消や、寄り添った関りを行っていく。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和7年 9月 18日 (13:45 ~ 14:20)
2.「～したい」の実現(自己実現の尊重)	メンバー	泉山 橋本 太田 島脇

◆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	9人	3人	人	13人

前回の改善計画	利用者とのコミュニケーションは、「～したい」を知り得る為だが、職員間での無駄話もみられている現状にある。その時間を利用して利用者ともっと多くの関りを持つ事で、本人との関りの時間を深めていけるよう、職員間での声掛け、環境づくりを行っていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	・職員間でまだ無駄話は見られるが、課題となったことにより、皆が注意できる環境が作られている。

◆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	「本人の目標(ゴール)」がわかっていますか?		8	5		13
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?		8	5		13
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?		8	5		13
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	4	1	13

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
・自分の気持ちや、やりたいことを伝えられない利用者の思いを汲み取りケアに反映することが出来ている。 ・家庭では車椅子の使用が不可能なため、近距離の場合は歩くように促している。 ・日頃から利用者様とかかわり、観察、コミュニケーションを取る事で「～したい」を知る事ができている。 ・「～したい」を尊重した声掛けやケアを行う意識はできている。 ・計画書、モニタリングから読み取れる部分と本人と目標の話題で理解するようにしている。 ・申し送り、記録から確認して次につなげられている。 ・ご本人様のニーズを把握する為、積極的にコミュニケーションを取るように努力している。 ・ケアプランチェックでおおまかなプラン内容は把握できている。 ・利用者の変化や気づきは記録に残す、ミーティングで情報共有することができている。 ・何気ないアプローチで想いや情報は聞き取り出来ている。 ・気になったことは周りに都度話していた。 ・意思表示できない方の表情の仕草や表情の変化をみている。 ・環境的(クックチルになった事)に前年度と比べて利用者様と関わる時間は増えたと思う。	

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
・短い時間でのアプローチや関わりが浅いような気がする。 ・利用者さん一人一人のゴールが把握できていない。 ・職員間での無駄話や職員都合でケアを行っていることもあり、利用者様の現状や思いに沿った声掛けや配慮にかけていると思う。 ・時間の許す限りコミュニケーションを取るように努めているが、明らかに対応する時間が短いと思う。	

- ・担当者会議がしっかりおこなえていない場合がある。
- ・利用者との関わりは出来ているが～したい。までは引き出せていない。
- ・本人様の要望に合わせた余暇活動の提供があっていない時があった。

【なぜ？ どうして？ できていないのか？（その理由）】

- ・自身の力量不足
- ・私語を慎み利用者との関わりを持つ
- ・私的な感情を持ち込んでいる。感情コントロールできていない。
- ・日々業務に追われ、落ち着いて行動できていないと思う。
- ・人員不足や業務により、十分な時間の確保が難しい為。
- ・ルーティンに入る為に集団レク（パズル等）提供し排泄などに入っていたため。

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
・利用者様と会話を図る環境づくりは出来てきており、利用者様の自己実現に向けた支援をするために、日々の関わりの中で聞き取りできた内容を職員間で共有していく。必要に応じてケアプラン担当者がケアマネジャーへ報告・相談し、プランへの反映など行い統一を図っていく。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 7 年 9 月 19 日 (13 : 45 ~ 14 : 00)
3. 日常生活の支援	メンバー	泉山 橋本 鳥島 須藤

◆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	7 人	3 人	人	13 人

前回の改善計画	「気づき」の月末掲示は出来ていたが、掲示していても次に生かしていない現状があった。忙しさを理由にせず、利用者一人一人とコミュニケーションを図り、興味のある話題で本人の思いや意向の聞き取りを行っていく。また、日々で援助で気づいたことはミーティングで話し合いし、記録に残していく。
前回の改善計画に対する取組み結果	・送迎時や余暇活動時に利用者様の関心のあることなどを情報収集できているが、本人の思いに焦点を当てたコミュニケーションが欠けていた。

◆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？		6	6	1	13
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？	3	9	1		13
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	2		13
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？	4	9			13
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？	2	11			13

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
・職員間での情報共有がすごく出来ている。 ・体調の変化については即時に支援出来ている。 ・ご本人様の身体・精神状態に合わせた声掛けやケアができています。 ・関わりや観察の中でいつもと違うことに気づいた場合すぐに他職員にミーティング等を通して共有できている。そのうえで注意しなければならない部分を全体で確認、共有できている。 ・記録、職員からの情報を元に把握している。個々の特性に合わせている。情報共有し対応している。 ・気が付いた事は、個人で判断せず、職員間で相談し対応に活かしていると思う。 ・利用者の ADL に合わせた介助ができています。 ・変化や気付いた事は、職員内で情報共有できている。 ・体調やその日の身体状況を観察、気が付があれば早急に対応するようにしている。 ・全体的にミーティングでの共有ができ、すぐに共有することができていたと思う。 ・体調変化時はすぐに対応出来ている。 ・前年度に比べコミュニケーションと取る時間の確保ができ、その中から本人の思う等様々な情報を得る事が出来ていると思う。	

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
・短い時間でも厚い関りが出来ると思うが、あまり出来ていない。	

- ・一人一人のコミュニケーション不足
- ・ご本人様一人一人の興味のある話題についての聞き取りや情報収集は行えているが、思いの部分に着目した声掛けが不足していた。情報量が多く、失念している事もある。
- ・ちょっとした変化や気づきを事細やかに記録には残しておらず、口頭で情報共有している場面もある。
- ・体調やその日の身体状況を観察、気づきがあれば早急に対応するようにしている。
- ・本人様とのコミュニケーション密にできていないと思った。
- ・時々、利用者が話題に乗れず置いてきぼりになるような状況があった。
- ・掲示をみていなかった。

【なぜ？ どうして？ できていないのか？（その理由）】

- ・ご本人様の立場にたった考え、深く知りたいという意識に欠けていた為。
- ・どの範囲で記録に残すのか、線引きが難しい場合もあると思われる。
- ・利用者の相性に気を使いすぎて利用者とのコミュニケーションが浅くなっている。
- ・利用者の興味に合わせた内容などの話が出るように配慮する必要があると感じた。
- ・掲示を知らなかった為、周知する。

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
・日常生活の中で、本人の思いを言葉だけでなく表情や態度から感じ取り対応していくことで、信頼関係や適切なケアにつなげていく。	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 7 年 9 月 20 日 (13 : 45 ~ 14 : 00)
4. 地域での暮らしの支援	メンバー	鳥嶋 谷川 太田 田畑 島脇

◆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？	人	9 人	3 人	人	12 人

前回の改善計画	本人様により深い情報を知る意味を再度職員間で共有し、支援の根拠になる情報を収集していくよう行動をしていく。内容として、自宅での生活状況、～時にはこんな風にやっていた等のその人らしさを知ることができる情報を、ご本人様、ご家族様へ事業所側から声掛け確認し、その情報をもとに日々の支援に繋げていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	・本人様とのコミュニケーションからの情報、家族からの情報提供により、本人様の様子を確認し職員間で共有できていた。

◆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？		11	2		13
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	10	2		13
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？		9	4		13
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？		5	8		13

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
・ご自宅での過ごし方などをご本人やご家族から日頃のコミュニケーションを通じて聞き取り感じ取るようしている。 ・以前の生活スタイルを踏まえた上で支援している。 ・お話できる利用者様に関しては、自宅での過ごし方や過去の生活について尋ねることで生活状況の理解することができている。 ・管理者が、施設の責任者として地域との関わりを探り必要時に対応している。 ・利用中・送迎時等積極的にアプローチし、情報を集めるようにしている。 ・モニタリングで大まかな自宅での状況や家族からの話等、情報共有できている。 ・利用者とのコミュニケーションの中で、昔の話や暮らし等の内容を聞くことができている。 ・本人の生活リズムや生活スタイルを理解し支援を行う事ができている。 ・気になったことは都度職員間で共有できていたと思う。 ・家族様への報告、気になる事の聞き取り出来ていたと思う。 ・ご家族から、日中の過ごし方等聞き取りしている。 ・日々の関わりの中、もしくは家族から情報を元に支援する事が出来ていると思う。 ・本人の生活スタイル、家族等との人間関係は理解した上で日々の支援するようにしている。	

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
・本人に対する民生委員や地域資源を把握していない。 ・ご本人様のおりあい以外での社会資源の把握ができていない。ご家族様からご本人様の過去の生活状況を	

尋ねる機会がない。送迎時は現在の変化がないかの申し送りを聞く事しかできていない。聞ける関係性を築けていない。

- ・身近な人との関りを持ち、地域として支え合うところが、不足している。
- ・利用のない時間の行動をつかむのは、すごく難しいと感じる。
- ・地域資源等は把握できていない。
- ・自宅での過ごし方を家族から情報を得る事が少ない。
- ・おりあい利用時以外での過ごし方について掘り下げられていないように感じる。
- ・自宅での過ごし方は、把握出来ている部分と出来ない部分がある。

【なぜ？ どうして？ できていないのか？（その理由）】

- ・限られた送迎時間でご家族から情報を聞き出す事ができない。そもそも聞ける関係性を築けていない。
- ・殆どの方が認知症で、考えつかない行動も多く、会話も成り立たない事が多い為だと思う。
- ・知識不足。
- ・関わりがまだ足りない部分がある。
- ・深入りする事を拒む方もいらっしゃる、最低限の事しか把握する事が出来ない。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

- ・老々世帯や独居世帯など、見守る目を増やしていくため、ご家族様と協力し、近隣住民の方々の情報（付き合いがあったか、挨拶程度か等々）を確認し、事業所側から必要に応じて挨拶に行くなど、利用者様が地域での関係性を維持できるように取り組みを実施していく。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 7 年 9 月 21 日 (13:30 ~ 14:00)
5. 多機能性ある柔軟な支援	メンバー	泉山 鳥島 谷川 田畑

◆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？	人	10 人	3 人	人	13 人

前回の改善計画	地域資源として、地域住民、民生委員の方々などの協力を得ていく必要がある。事業所で行う支援は生活のほんの一部であることを理解し、個別、必要な方に対しては、近隣の方に事業所情報を提示していくことで、在宅時の地域見守りを強化できるように行動していく。
前回の改善計画に対する取組み結果	・おりあいの機能や役割を地域の方々に理解していただくために活動が少なかった。 ・情報発信を積極的に行えることができれば、地域とも密接になれるように思う。

◆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	10	1	1	13
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？	3	9	1		13
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	9	1		13
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	9			13

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
・遠方にいるご家族様が安心して暮らしていただけるよう事業所では臨機応変に対応をし、利用者様の支援に携わっている。 ・本人のニーズに合わせた支援が出来ている。 ・日々利用者様のかかわりや記録でご本人様の変化に気づくことでできている。変化があった場合はミーティングや記録で情報共有し、対応方法を変更することでご本人様の状態にあったケアができています。 ・近隣住民、町内などからの支援を使っている。 ・ご家族へ連絡して支援の相談を即おこなっている。 ・感染症の拡大から、以前のような関わり方は難しい状況でも、模索し出来得ることには積極的に参加していると思う。 ・家族からの要望に沿ったサービス提供ができています。 ・利用者に合わせた支援を行えている。また、変化等は情報共有できている。 ・その時々々のニーズに沿った対応が出来ている。 ・家族の都合や利用者の状態に合わせ通い宿泊提供出来ている。 ・推進会議等での関わりを持っている。 ・利用者の変化した状況に合わせて家族と相談し、訪問や電話回数の増減図っている。同時に本人の負担も推察し、回数や内容は必要な分を実施出来ている。 ・親戚や血縁者と事業所で訪問見守り強化している。 ・日々の変化に気づき、そのニーズに応じた柔軟な支援が出来ている。	

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
---------	--------------------------------

- ・職員全体で地域住民や民生委員等とかかわる機会がない。又は希薄化していることから事業所内での支援が完結しているように感じる。
- ・多くの方々に、この事業所の利点等を理解してもらう事。
- ・地域資源の活用ができていない。
- ・地域資源の把握とコミュニケーションが図れていない。
- ・個々の利用者の住んでいる地域との関わり（民生委員等）は鮫地区よりは頻繁に行われていない？

【なぜ？どうして？できていないのか？（その理由）】

- ・事業所の行事で地域の方々を招いたり、交流することがないため。
- ・その方々の受け止めが違ったりすることもあるのでは、ないかと思う。
- ・知識不足。

次回までの具体的な改善計画

(200 字以内)

・利用者様・ご家族様に安心感を持っていただく為、本人や周囲の変化に気を配り、気づきの視点を養っていく。その為に、日々のかかわりで気が付いたことは小さなことでも記録に残し、変化に気が付けるよう職員間での共有も行っていく。また、身体の変化だけでなく、気持ちの変化にも気が付けるよう取り組みしていく。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 7 年 9 月 22 日 (13 : 40 ~ 14 : 00)
6. 連携・協働	メンバー	谷川 馬場 西塚 太田

◆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	8 人	1 人	2 人	13 人

前回の改善計画	感染症の状況に応じ、地域でのイベント参加や地域の方を招いた施設内行事等を積極的に開催していく。また、開催の方法は、リモートや短時間の催事など、内容に考慮した内容を検討し、計画を進めていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	・敬老会の行事で婦人会の方を招いたり、地域文化祭に参加することができている。 ・行事の際は時間短縮するなど、考慮した内容で実施している。

◆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	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？	7	5		1	13
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？	4	7		2	13
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	8	1	2	13
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	5	13

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
・徐々に外部との交流が再開してきている。 ・毎月、ケアマネがサービス担当者会議を行い、ご家族にアドバイスをし、利用者の要望に応じている。 ・利用者宅でのサービス担当者会議を実施できている。また、訪問診療で他事業所が事業所にくることがある。体験利用で登録者以外の高齢者が事業所見学されることも増えてきた。 ・必要なサービス機関を利用し必要に応じて会議を行っている。 ・地域包括や町内会に参加している。 ・感染症対策をしながらの行事になるが、出来る限りの参加はしていると思う。 ・感染状況をみながら外部の方々招き、行事を行う予定。(鮫婦人会) ・公民館文化祭参加し作品展示を行えている。 ・運営推進会議を定期開催している。 ・地域団体の活動(町内会、自治会)には参加できている。 ・適宜会議に参加している。 ・感染症の状況に応じ、敬老の祝いでは町内の婦人会の方を招いて手踊りを披露いただいた ・町内の納涼会に参加している ・他サービス機関との会議や、自治体等の会議は管理者（ケアマネ）が主に参加している。	

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
・感染症の影響 ・事業所として近隣地域のイベントに参加したり、地域の方を事業所に招いたりすることが積極的にできていない。	

- ・以前のように保育園等の訪問が無く、残念だと思う。
- ・新たにイベント参加や、施設行事を行い事はできていない。
- ・地域行事や催しの招待状やポスター掲示で情報は得ているが、感染症予防にて参加は出来ていない。
- ・行事計画の際に流行病がある為荷急遽変更する事もあった。
- ・地域の方々の訪問はほとんどない。

【なぜ？ どうして？ できていないのか？（その理由）】

- ・感染症対策や限られた職員数で事業所を回している為、イベントに参加することや地域の人を事業所に招く環境が整っていない為。
- ・感染症対策の為にはしようがないと思われる。
- ・感染症は以前より緩和したが、常に油断できない状況である為。
- ・流行病の為行事内容を訪問する内容・ドライブの縮小することがあったが、日時の変更等は適切に行なえていたと思う。
- ・事業所を訪ねる理由がないと、なかなか来ないと思う。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

- ・施設についての概要説明や活動状況などの情報を町内の掲示板や回覧板を活用し、地域の方々へ施設を知っていただける体制を整える。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 7 年 9 月 23 日 (13 : 40 ~ 14 : 10)
7. 運営	メンバー	泉山 森山 橋本 田畑

◆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	9 人	3 人	人	9 人

前回の改善計画	事業所として誠実にサービス提供するマンパワーが不足している。社会福祉従事者として必要な倫理観について、利用者および家族への態度や姿勢を見直し、相手の立場に立った言動、行動を行っていく。内容として、定期的な接遇に関する研修の開催、日々のミーティングでの対応事例に関する振り返りを行い、対応の経験を各職員が体感できるようにしていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	・職員間でその場やミーティングでの声がけを行うことで振り返りをし、問題点を共有するための環境づくりが出来ている。

◆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ますか？	3	7	3		13
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	8	1		13
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？	3	10			13
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	10	2		13

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
・苦情、クレーム、アクシデントなどは、直ぐに職員内で共有し全体で対策を考える事が出来ている。 ・利用者様からの意見やご家族様からの苦情に対して真摯に向き合い、事業所内で共有し対応方法を見直す事ができている。 ・利用者様やご家族からの苦情や対応不足があった場合ミーティング時や職員会議で振り返りを行うことで改善できている。 ・少ない職員数でも、声掛けをしながらギリギリの情痴でも頑張って対応していると思う。 ・相手の立場に立った言動、行動ができている。 ・家族や地域からの意見、苦言等は、職員内で共有し、再発防止に向けて話し合う事ができている。 ・利用者、家族からの苦情は都度、検討、対応ができている。 ・研修はわからないことに関してその場で質問し理解することができていたと思う。 ・ミーティングで、個別に利用者や家族対応の注意点の発信がある ・家族、利用者からの意見や苦情は都度各職員で把握し、支援等に反映する事が出来ている。	

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
・苦情があつてから対応方法を見直すだけで、日頃からの職員の利用者に対する声掛けや動きの振り返りができていない。 ・余裕がないとき等、相手の立場を重んじる事が出来ない事もある。 ・地域の方とかかわる機会はありませんように感じる。	

- ・相手の立場に立った言動を受け止められない事がある。
- ・定期的な接遇に関する研修が行われていない？
- ・接遇面での問題は、マンパワー不足が招くものではなく、個々の意識付けが不足しているからだと思う。

【なぜ？どうして？できていないのか？（その理由）】

- ・振り返りできる場面が設定されていない為。
- ・職員数が足りない。
- ・交流の場がない為。
- ・別の研修に追われていて接遇担当が居ない？
- ・個人の意識の問題が一番大きいと思われる。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

- ・職場での意識づけのために、月に1回職員会議の際に接遇について気になったことに関してアンケートを取り、振り返り・共有行うことで不適切なケアの改善を行っていく。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 7 年 9 月 24 日 (13 : 45 ~ 14 : 10)
8. 質を向上するための取組み	メンバー	森越 泉山 森山 須藤 島脇

◆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？	10 人	2 人	人	1 人	13 人

前回の改善計画	年間を通し、全職員が主体となり内部研修を行いおりあいでの質の向上を行う。一人一人が学び伝える事で、意識し自己啓発に努める。
前回の改善計画に対する取組み結果	・ 内部研修・伝達研修を行い、全体としてスキルアップし、日頃のケアに生かすことができている。

◆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	研修（職場内・職場外）を実施・参加していますか	9	3		1	13
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	6	1	3	3	13
③	地域連絡会に参加していますか	4	4		5	13
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	4	7		2	13

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
・ 外部研修に参加し、事業所で伝達研修を行い全職員に伝える事ができている。 ・ 法人研修に参加した職員は、事業所内で伝達研修を行うことで再度学びを深め意識しなおすことができている。 ・ 状況に応じて研修が行えている。 ・ 定期的に研修を行えている。 ・ 事故報告書等速やかに作成し、随時確認・内容を把握、周知できている。 ・ 送迎時の危険箇所や利用者の状態変化に伴う対応方法など、記録以外でも口頭で情報共有できている。 ・ 法人内外の研修へ参加し職員全員に伝達している。 ・ 研修はわからないことに関してその場で質問し理解することができていたと思う。 ・ 知らなかった知識の習得や新しい情報の収集は個人では困難な部分があるが、年間の研修を受けることで学ぶ事が出来ている。 ・ 法人内研修後の伝達研修を実施し参加する事で、自己啓発に努める事は出来ている。	

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
・ 外部研修またはスキルアップのための研修に参加できていない。 ・ 同様のアクシデントが多すぎる。 ・ 勤務形態的にスキルアップの研修は行えていない。 ・ 資格取得やスキルアップの為の研修への参加は出来ていない。 【なぜ？ どうして？ できていないのか？ (その理由)】 ・ 必要性がないと感じている。研修に参加したところで活かせる場面がない。	

- ・ 全員への周知の難しさがあると思う。
- ・ 勤務形態、自分の生活との時間では厳しい。
- ・ 自由参加の研修等がない。

次回までの具体的な改善計画

(200 字以内)

- ・ 同様のアクシデントが続く傾向に見られ、それを防止するために毎月の職員会議でアクシデントやヒヤリハットの振り返りを行い、リスクマネジメントに努める。職員会議時のアクシデント・ヒヤリハットの資料についてはリスクマネジメント委員会担当にて準備行う。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 7 年 9 月 25 日 (13:40 ~ 13:55)
9. 人権・プライバシー	メンバー	森越、太田、森山、馬場、須藤

◆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	10 人	2 人	人	13 人

前回の改善計画	虐待防止、身体拘束適正化委員会や研修 (3 か月に 1 回) を通して意識向上を行う。職員間でグレーとされている不適切ケアを再度見直す事、日々のケアに疑問を感じた場合に注意しあえるような環境を整えていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	・虐待防止・身体拘束適正化委員会や研修は実施できているが、職員間で注意しあえる環境を整えるまでには至らなかった。

◆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	身体拘束をしていない	12	1			13
②	虐待は行われていない	5	7	1		13
③	プライバシーが守られている	3	9	1		13
④	必要な方に成年後見制度を活用している	2	4	2	5	13
⑤	適正な個人情報の管理ができている	7	5	1		13

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
・環境作りは出来ており不安点相談し解決できている。身体拘束などは行われていない。 ・身体拘束はしていない。 ・個人情報の管理や身体拘束等虐待防止に取り組んでいる。 ・「してはいけない事」といつも気にかけてながら対応するように気を付けている。 ・虐待防止、身体拘束についての研修を実施できている。 ・身体拘束、虐待は行われていない。 ・身体拘束、虐待、プライバシー保護の理解はできている。 ・気づいた事は職員間でその場で注意しあう環境ができていると思う。 ・虐待防止等の伝達講習を受けて振り返りが行えることで意識向上に繋がっている ・個人情報の管理は徹底して行うようにしている。	

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
・利用者に対する態度・失言 ・利用者様に対しての不適切といえる発言をしている職員もいる。 ・利用者様にとって触れられたくないお話を他利用者様の前で話すなど見られている。こういった不適切ケアの場面があっても注意しあえていない。 ・利用者から離れられないこともある。	

- ・不適切ケアに該当するののか否かの判断が難しい場合など疑問に感じた時、注意するべきか迷いうやむやに
してしまっている事があるのかもしれない。
- ・ケアをする際の声掛けが不十分、配慮に欠ける場合がある。
- ・接遇面での課題は多い現状だが、疑問に思った事は躊躇せずに注意しあえる環境作り。
- ・業務が過密になると後から伝えようと思った事を忘れることがあった。
- ・利用者の前で他利用者の話をしている事がる。
- ・人それぞれプライバシーの概念が違う為、理解が必要。
- ・人権・プライバシーについて、利用者の個別の情報共有が、大きな声で他利用者の前で行われる時がある
- ・不適切ケアだと思う言動があっても、注意する事が出来ていない。
- ・声のトーンが大きく、プライバシー保護の観点からいくと危うい場面もあると思う。

【なぜ？ どうして？ できていないのか？（その理由）】

- ・私的な感情を持ち込んでいる為、感情コントロールができていない為。職場とプライベートの区別ができていない。利用者様より職員都合のケアになっている。注意したところで改善できないと諦めている。
トラブルになることもある。
- ・他利用者の前で大きな声で話合うことがある
- ・指摘したことによって、職員間がぎくしゃくしてしまった事があり、躊躇してしまう。
- ・業務時間に追われ、気持ちが焦っている場合等。
- ・一言だけでも相手に伝えることで、注意する事の意識付けをして行けなかった。
- ・職員間の意識の違い、プライバシーについて理解・共有が必要。
- ・伝達が必要だが、その場を離れられない。
- ・注意しても直らない。
- ・不適切ケアに対する危機感がない。

次回までの具体的な改善計画

(200 字以内)

- ・職員間で不適切な言葉に対する認識が異なる為、基準を可視化し、職員間で共通の認識を持っていく。
(不適切な言葉や声がけについての記載した用紙を全職員に配布行う。)