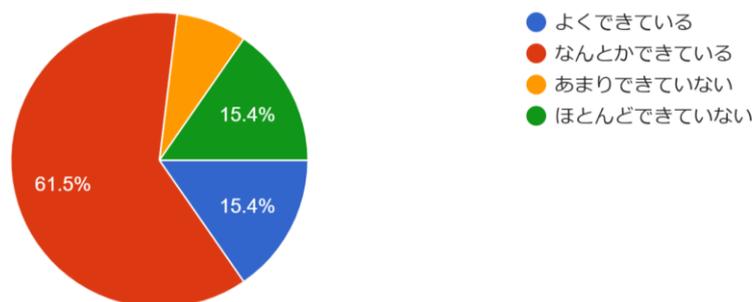


# 令和6年度サービス評価 自己評価

## 1.初期支援（はじめのかかわり）

前回の改善計画：自己評価の作成を常勤職員の参加が1/2以上になるようにする。13件の回答

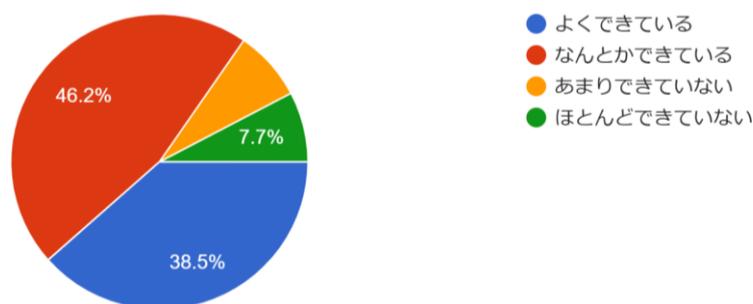


### 前回の改善計画に対する取組み結果

Googleフォームを使うことにより、入力しやすくなり、全員の提出を把握しやすくなった。全職員が自己評価を行うことができた。

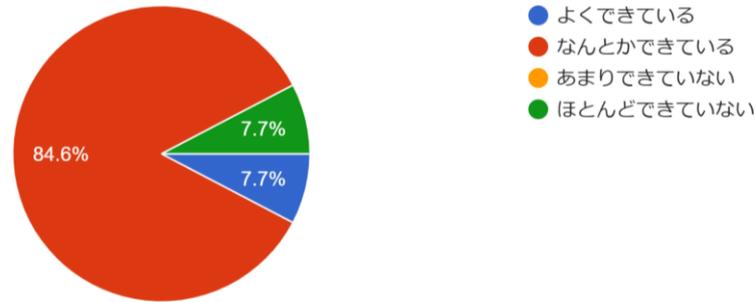
本人の情報やニーズについて、利用開始前にミーティング等を通じて共有していますか？

13件の回答



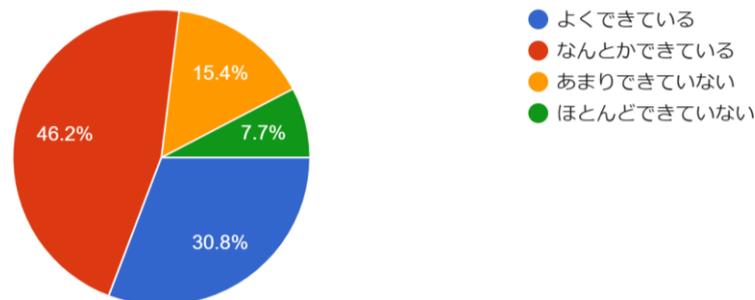
サービス利用時に、本人や家族・介護者が、まず必要としている支援ができていますか？

13件の回答

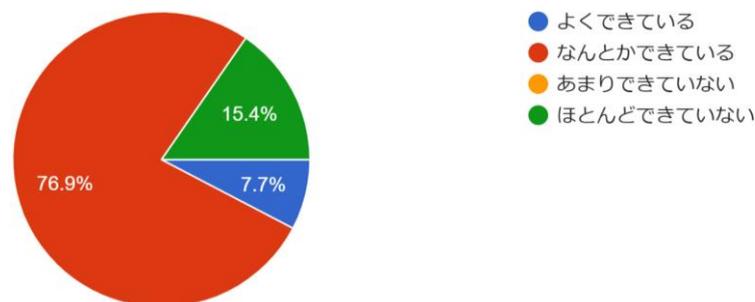


本人がまだ慣れていない時期に、訪問や通いでの声掛けや気遣いができていますか？

13 件の回答



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？13 件の回答



## できている点

- 利用開始前、基本情報をケアマネジャーから聞き情報共有できている
- 利用開始時は注意深く観察し声かけなどをして配慮している
- 本人が慣れてない時期の声掛けや配慮はできていると思う。丁寧な説明を心がけている。
- 利用前の情報共有。初回から慣れるまでの声掛けや気遣い。
- ご利用者様の表情や言葉から気持ちを読み取り、不安や心配事を解消できるよう努めている。
- 送迎時家族より自宅での状態の聞き取りもなんとかできている。

- 変化があった時なども都度、情報共有はされていると思います。
- 朝の申し送り等は以前よりスムーズに伝える事が出来るようになったと思います。
- 利用者様の家族の方々とは積極的に話しをし、本人には声かけなどしている。

#### できていない点

- 利用者様の家族に会う機会や要望を聞く事がなかなかないため、家族への関係作りへの配慮
- スタッフによって対応にばらつきがあることがある。
- ほとんどできていないと回答した質問に対して。携わっていません。
- 新規の利用者様がまだ慣れていない時期の声かけが、気遣いができかつ行きたいと思って頂けるように出来ていないと思います。
- 情報の共有。

#### なぜ？どうして？できていないのか？（その理由）

- 送迎でしか会わないご家族や訪問等で見かけない限りお話する事が少ないため、家族との関わりがあまりない
- 入職して間がないため、指導のもと取り組んではいるが、情報不足もあり配慮出来てない部分があると思う。
- スタッフ個人でご利用者様について知り得た情報をタブレットでまだまだ共有できていないと感じる。
- スタッフ個人の価値観はそれぞれだがなるべく対応は統一できると良いと思う。
- 時間の余裕がない時もありご利用者様とゆっくり関わる事ができない。
- 入職が浅く経験がないため。
- 利用者様の事をよく事前に知る事が必要だと思いました。
- 情報を色々な職員から聞くのだが、メモや再確認をしないため、忘れてしまう事があるため。

#### 次回までの具体的な改善計画

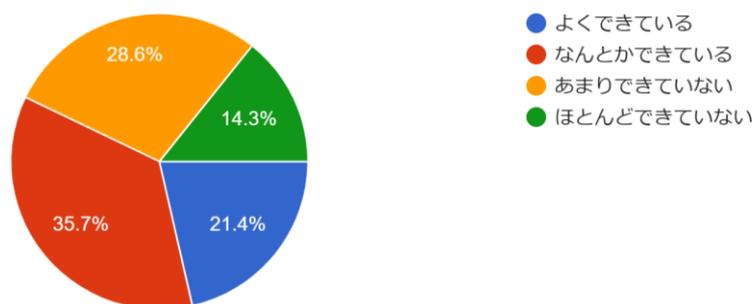
利用者様、家族様の訴えや変化を口頭で伝えることもあるので、全体への共有としてタブレットに入力し多職種で相談する。

## 自己評価2. 「～したい」の実現（自己実現の尊重）

前回の改善計画

入り口や環境面での画像を共有するため、Instagramや運営推進会議での資料に加える。

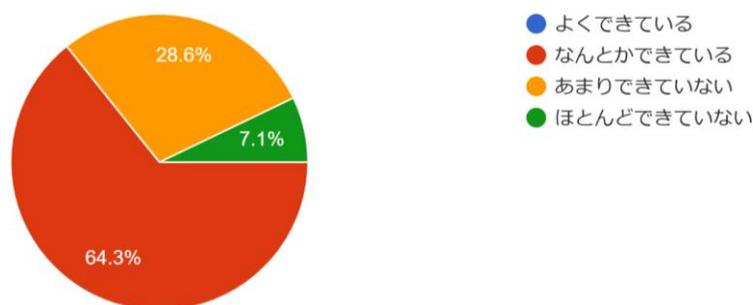
14件の回答



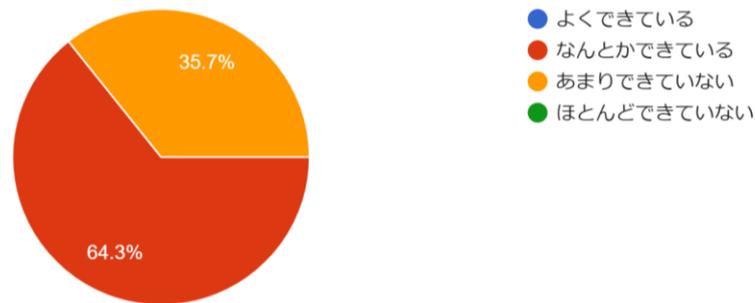
### 前回の改善計画に対する取組み結果

Instagramなどの写真をみた家族様よりコメントをいただいたりと発信できている。これまで通りに行えると良い。行事の写真はご本人に渡しているが、皆さん喜んでくれている。Instagramでの更新や運営推進会議でのJOYスペースの発信は行えているが、操作方法がわからず、発信がおろそかになることがある。

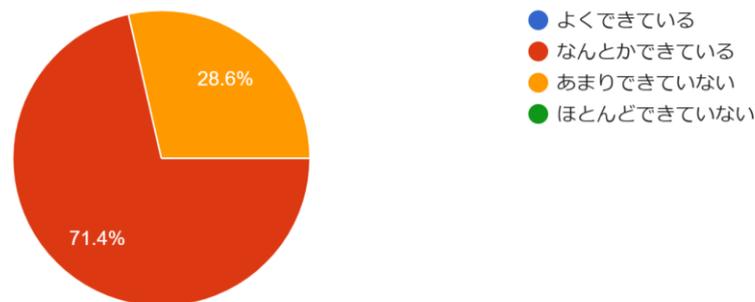
「本人の目標（ゴール）」がわかっていますか？14件の回答



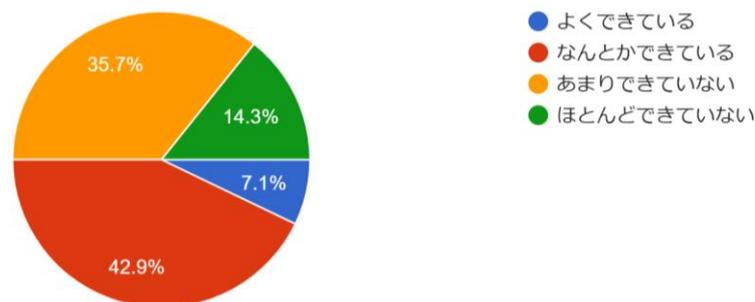
本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか？14 件の回答



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？14 件の回答



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？14 件の回答



### できている点

- ・利用者様とコミュニケーションをとり話しやすいよう本人様の希望などを聞き可能な限り実現するようにした

- ・ミーティングでの発言、振り返り、次への対応

- ・ミーティングなどを通して降りかえり、次の対応についての話しあいはできている。

ケアプランを見るようにしている。

- ・ご利用者様の「～したい」について、行事などを通じての実現は昨年に比べてできていると感じる。

- なし。
- ご本人様がやりたい事やりたくない事対して、表情言動から漠然とではあるが読み取ることが出来ていると思います。
- 利用者様の希望は全部とまではいかないが把握できている。

#### できていない点

- コミュニケーション取りたがらない利用者様や思いを伝えられない方などはできていない
- 利用者全てのニーズと目標を分かっていない
- 本人のニーズの把握。
- ご利用者様の本当の「～したい」の把握。
- インスタグラムについて、始めは多く更新されたが滞っている。
- 目標の部分。
- インスタグラムの投稿をした事がない。ミーティングで自ら発言して伝えることが、できていないと思います。
- ミーティングでの発言

#### なぜ？どうして？できていないのか？（その理由）

- ご自分で言えない方はどうしても後回しになってしまい出来る方を優先してしまうため
- ケアプランを見ていない
- ミーティングではなく、日常的に気になった事項についてはその都度確認しながら発言している。
- 家族や介護者、事業所側の意見や要望が重視されやすい。
- 入職して間がないため、情報不足で目標やゴールの把握まで出来ておらず、その場の支援になってしまっていると思う。
- ご利用者様の「～したい」と家族の気持ちに相違があることがある。本当の気持ちをこちらが察してあげられない。
- インスタグラムについては、内容が同じものになってしまい新たな話題が無いのではないかと。また自身はインスタグラムの習慣が無いため操作に慣れない。操作のマニュアルがあると誰かに聞く時間を設けなくて良いのでお願いしたい。

- 入職が浅く、無知なため。
- 文章力がないのでうまく伝えられない。予め、考えを下書きしたりまずはやってみたいと思います。
- 参加する機会が少ないため

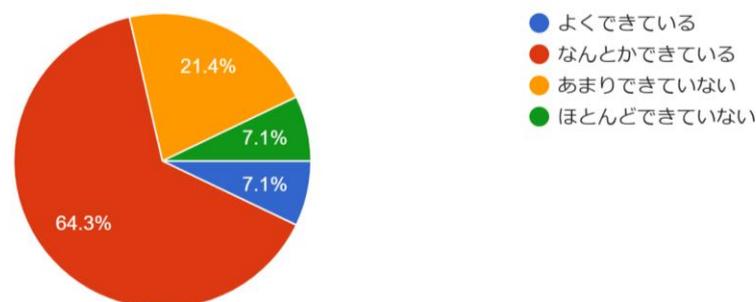
#### 次回までの具体的な改善計画

インスタグラムの操作方法や写真の印刷の仕方をマニュアル化をする。誰にでも使えるようにし、より積極的なものになるように努める。

## 自己評価 3. 日常生活の支援

### 前回の改善計画

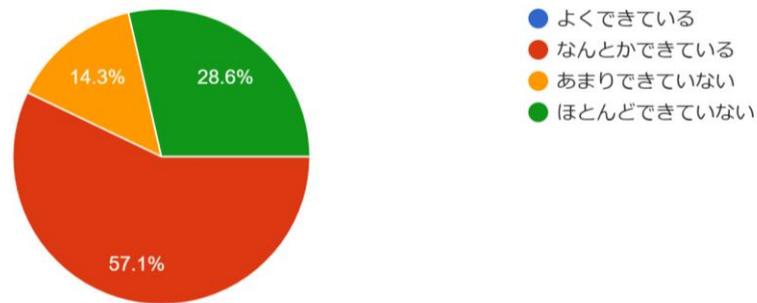
利用者様にとっての本音に支援ができるように、利用前に事前情報をしっかり伝えることでその人の背景を理解し支援につなげる。14件の回答



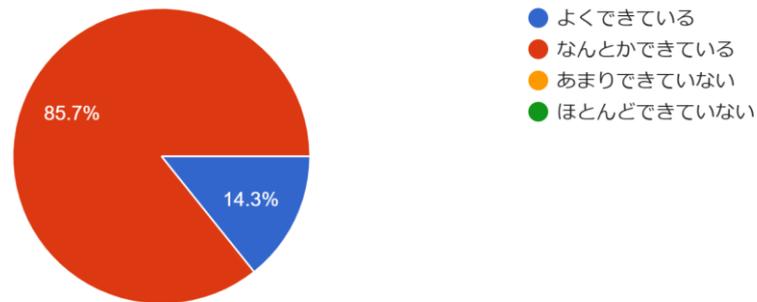
### 前回の改善計画に対する取組み結果

昔の話を聞いたりとするが、その人の背景を理解して本音の支援とまではしていない。

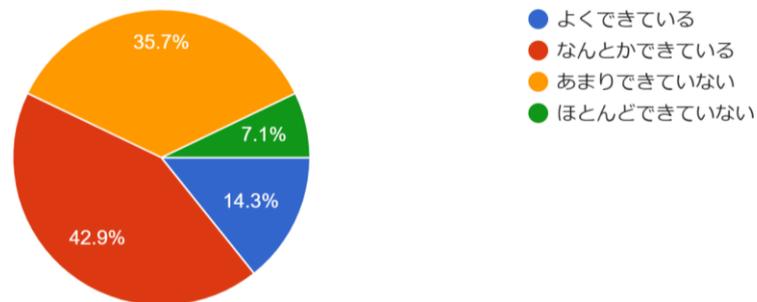
本人の自宅での生活環境を理解するために「以前の暮らし方」が10個以上把握できていますか？14件の回答



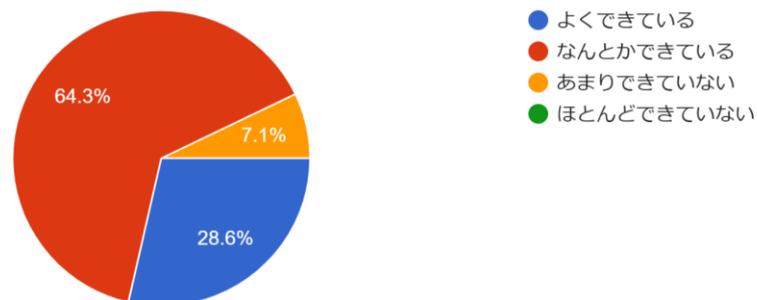
本人の状況に合わせた食事や入浴、排せつ等の基礎的な介護ができていますか？14件の回答



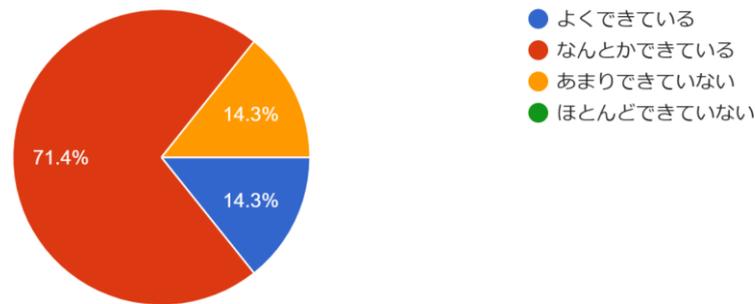
ミーティングにおいて、本人の声にならない声をチームで言語化できていますか？14件の回答



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？14件の回答



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？14 件の回答



### できている点

- 体調など毎日観察しスタッフと情報共有し対応するようしています
- 本人への気持ちへの配慮 状況に合わせた介護
- 利用前の情報共有。
- ご本人の体調の変化、訴えがあった場合は、自己判断せず、その都度すぐに他スタッフに伝え共有し、対応するようにしている。
- 本人様に合った食事一口大、トロミ、ご飯の硬さ等の介護、服薬の確認。訪問では、本人様の希望の買い物、ゴミ捨て、洗濯、更衣、居室の温度管理。
- ご利用者様の状態に応じた支援は何とかできている。状態に変化があれば会議などで適切な支援について話し合いもできている。事前の情報提供は何とかできている。
- 利用者様からの気持ちや体調の変化があれば都度タブレットで共有し、口頭でも伝えるように心がけている。その後の情報収集も忘れないようにしている。
- ご本人の変化に対する共有。
- 食事の面で気を付けています
- 利用者様のその場での気づきや変化に気づいて対応することができていると思います。
- 全体的にあまりできていない

### できていない点

- ご家族様と話す機会が少ないので把握出来ていないことがある
- 利用者様とゆっくり話す時間があまりない
- 以前の暮らしかたは理解できていない

- 自宅での生活環境の把握。
- ミーティングに参加出来ていない。
- 状態に変化があって支援に変更があっても、理解できていないスタッフもあり支援にばらつきがあることがある。
- 以前の暮らしを把握しきれていない。
- 以前の暮らし方を利用される前に事前に利用者様のことをしっかり確認が出来ておらず、利用後に知ったりしています。
- 以前の暮らしなどは把握できていない。

### なぜ？どうして？できていないのか？（その理由）

- ご自分で気持ちを言われたい方などは家族様の要望を聞きそれを利用者様ののぞみかのように進めてしまっている。
- 本当は嫌なんだろうと思いつつも家族様優先になってしまっている
- 情報収集不足
- 家族様と会う機会が少なく、自宅での生活環境や背景についての把握は不十分。
- 対応に変化があった場合、申し送りで利用者様にこの様な状態の変化があった、よってこのように対応すると記載すると、なぜこのような対応になったかスタッフも理解しやすい。今後同じことが起きた場合、考えるきっかけになる。
- スタッフに自身で考えるという伝え方ができていないのでは。
- 少しずつ以前の暮らしを把握はしているが覚えるのが難しい
- 知識不足のため
- 共有された物の確認不足。
- わからない事が多く、その事について誰かに聞く努力を怠っている。

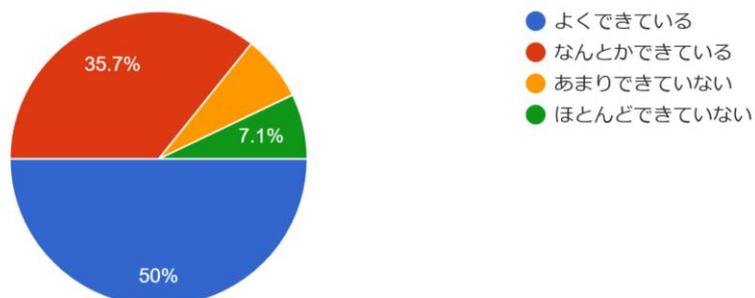
### 次回までの具体的な改善計画

事前情報だけではなく、その都度の心の状態や発言を記録として残し共有する。

# 自己評価4. 地域での暮らしの支援

## 前回の改善計画

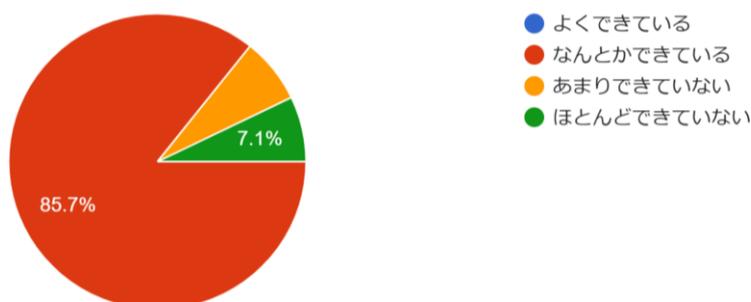
利用者様本人やJOYスペースとして地域の方との関わりを持てるように、送迎時や訪問時に地域の方とのあいさつをしっかりと行い、少しでも関わりがもてるようにしていく。14件の回答



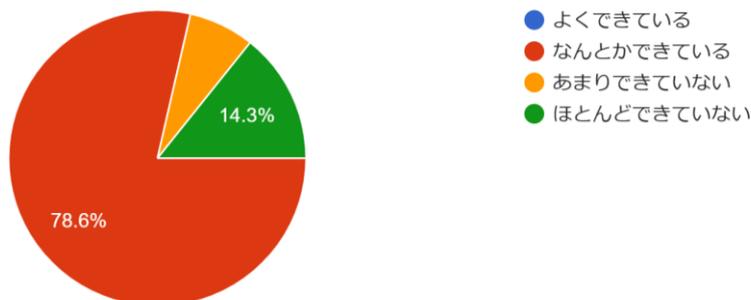
## 前回の改善計画に対する取組み結果

積極的にあいさつをするように心がけている。本人との関わりが薄くても地域の方への声は行えている。

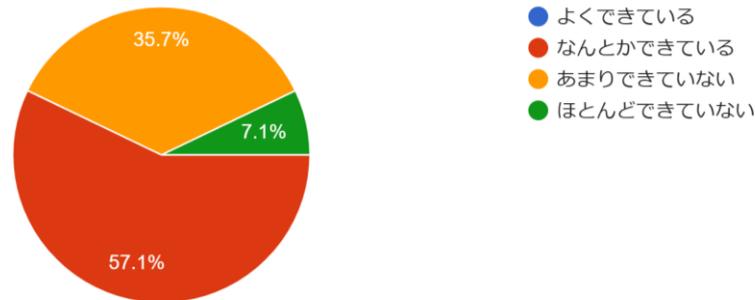
本人のこれまでの生活スタイル・人間関係等を理解していますか？14件の回答



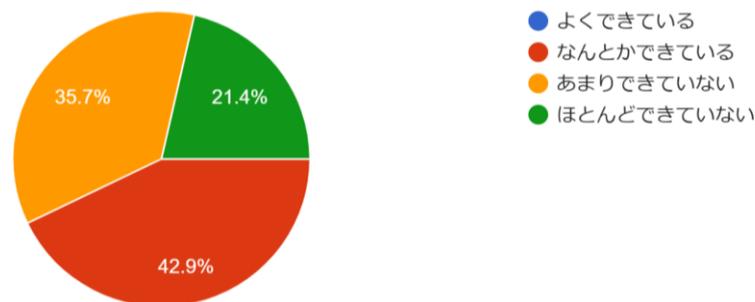
本人と、家族・介護者や地域との関係が切れないように支援していますか？14件の回答



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？14 件の回答



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？14 件の回答



### できている点

- ・利用者様の送迎や訪問で近所の方などにはとても気をつけている。そこで話しをしてわかる事もあるため
- ・本人の現在の生活スタイルなどは理解できている
- ・ケアマネージャーや訪問スタッフからの情報共有で生活環境や背景、地域との関係性などの把握に努めている。
- ・入職して、まだ間がないが、指導のもと、ご本人が関係しているものが途切れないよう支援している。
- ・近隣の方との挨拶。
- ・ご利用者様がよく利用されるお店の理解や頼れる近所の人たちについて知ろうと努力している。
- ・送迎時や訪問時、近隣の人達にもしっかりと挨拶もできている。
- ・本人の人間関係が崩れないよう地域の方に挨拶をし、生活面でも昔からの環境を維持出来るところはしていけているのかなと思う。

・訪問時送迎時の近所の方への挨拶、ご本人様の普段の過ごし方の把握はできていると思います。

・だいたいできていると思う

・挨拶

### できていない点

・民生委員の方などは会う機会はない

・地域資源を理解していない

・地域の方との関わり。

・家族や地域の方とほとんど関わっていない。

・民生委員の方は何人か知らない。

・全ての利用者様における地域での暮らしの把握はできていない。

・地域ボランティアを上手く活用できていない。

・事業所以外での生活があまり把握出来ていない人もいる

・携わっていません

・ご本人様に必要な民生委員地域の資源がわかっていない。

・もっと詳しくなり、何を聞かれても答えられるようになりたい。

・その他の項目全て

### なぜ？どうして？できていないのか？（その理由）

・民生委員の方の仕事の内容をあまり知らないため

・情報収集不足

・送迎や訪問で自宅に伺う機会がないため。

・入職して間がないため。

・ご利用様と近隣の人たちとの関係性が上手く行っていない時もある。入り込むことが困難な場合もある。ご利用様の考え方を大切にしながら地域との関わりを断つことが無いよう支援していく必要がある。

・地域のボランティアについてどのようなものがあるかまだまだ理解が足りない。地域コーディネーターをうまく活用できると良いと思う。

- 来所してない時何をしているかなどの会話をしていない時もあり把握出来ていない
- 知識不足。自分から色々調べてみます。
- 勉強不足のため

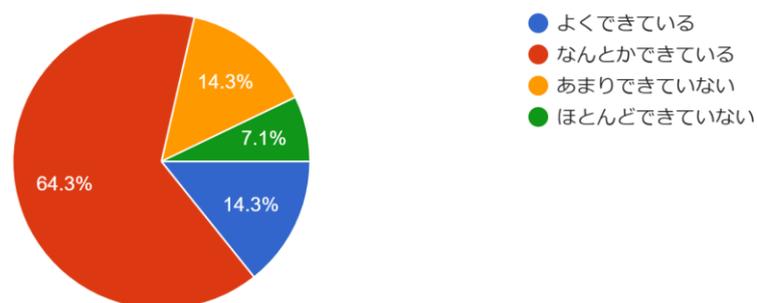
#### 次回までの具体的な改善計画

あいさつは前回も行えているが、今後も継続して行い、地域との関係を維持、向上できるように努める。

## 自己評価5. 多機能性ある柔軟な支援

### 前回の改善計画

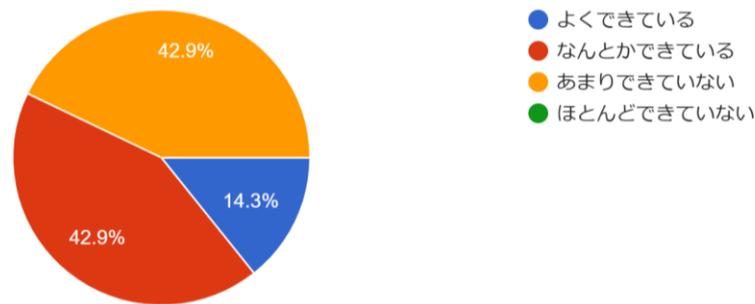
利用者様の変化に気が付くことが出来るように、利用者様の気づいたことを細かに記録に残すようにする。その時の表情や話していることなど些細な事を残せるようにする。14件の回答



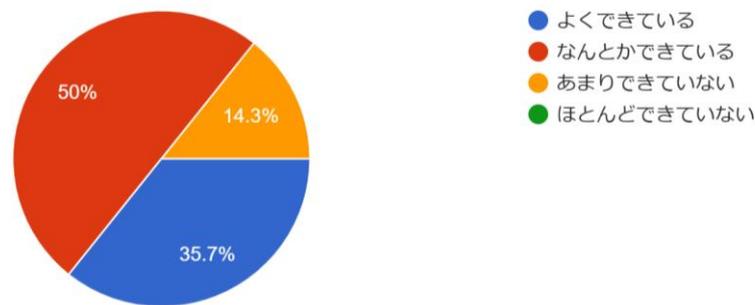
## 前回の改善計画に対する取組み結果

まだまだ習慣化できていないように感じる。口頭で様子を伝えることが多く、記録としてもっと残せると情報共有が出来て良い。

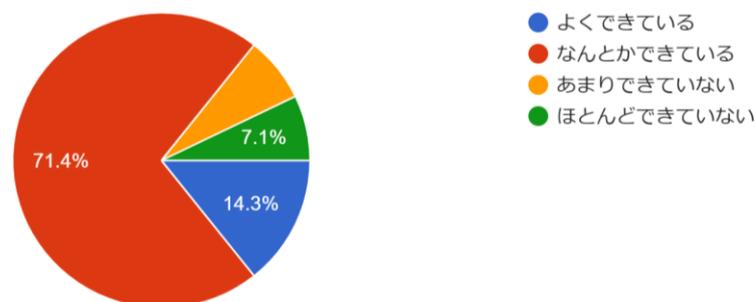
自分たち事業所だけで支えようとせず、地域の資源を使って支援していますか？14件の回答



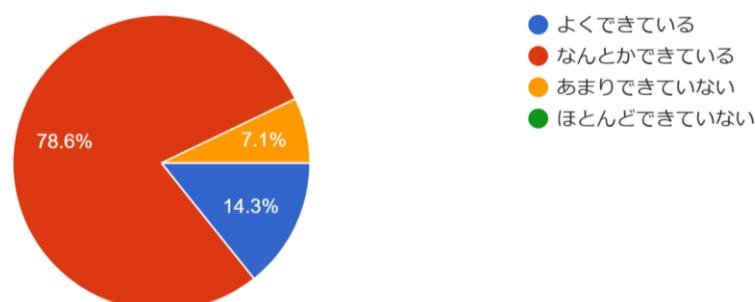
ニーズに応じて「通い」「訪問」「宿泊」が妥当適切に提供されていますか？14件の回答



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ますか？14件の回答



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？14 件の回答



### できている点

- 宿泊や訪問など急遽決めなければいけないことなどは対応出来ているとおもう
- 利用者様のその時の状況に応じた対応
- その日その時の本人の状態や意向に合わせて柔軟な支援に努めている。
- 状態については気になることあれば些細なことでも記録に残すようにしている、他のスタッフからの報告事項でも同様に記録に残すよう依頼している。
- 臨時でデイサービス、泊まり。又デイサービスを訪問サービスに変更利用する。
- 本人や家族からの要望で通い、泊まり、訪問など柔軟な対応ができています。事業所からもサービスについての提案もできています。ご利用者様の変化にも何とか対応ができています。
- 一人一人の変化に気付いた時は記録に残し共有しているが伝えるだけで文面に残す事を忘れてしまうことがあったり言葉足らずの時もある。
- 色々気づいた時は、他の職員に伝えている
- 記録を確認したり、なるべく利用者様と関わりを持ち、訴えや状況の変化に気がつけるようにしている。まだ慣れていないので指導者に相談しながら、必要な支援を行なっている。
- 利用者様のその日ごとの状態変化に気づき記録したり、希望に合ったサービス提供ができています。
- 通い、訪問、宿泊などはできていると思う

### できていない点

- 地域資源を使って支援する事があまりわからない

- 地域資源と結びつけること ニーズに応じてのサービスの提供
- ご利用者様の強みの共有が十分でない。
- 利用者様と家族との意見が合わずその場合の対応が難しい。
- 利用者様の普段の様子が分からない部分もあり、必要な支援が何か分からなかったり、変化に気がつけていないところがあると思う。
- 地域の資源を活用せず、自分たちだけでゴミ捨ては特にしてしまっている気がする。
- 利用者様の些細な出来事など残せていない。

### なぜ？どうして？できていないのか？（その理由）

- ケアマネジャーなどと相談しながら進めていけるなら進めていきたい
- たずさわっていない
- ご利用者様について気づいたことの記録はできているが、どうしても困った時の記録になりがち。こうしたら良い表情が見られた、楽しそうにされた、興味を示した、など良かったことも記録に残してくれると今後の支援に役立つのではないか。ストレングスの発見にもつながることにもなると考える。
- 利用者様と家族との意見が違う場合どう話し合ったらいいのか何が最適なのか1番良い答えを出すことが難しい
- 入職して、間がないため情報の把握ができていない。
- 利用者様と地域の人、知人、ボランティア等の関わりの把握が出来ていないため、そこからまず知るべきだと思いました。
- 記録不足

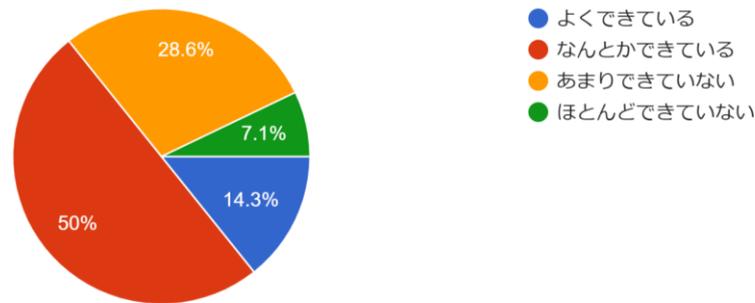
### 次回までの具体的な改善計画

急な通いや訪問など、急な対応が必要な場合のマニュアルがないため、判断に困ることがある。マニュアルを作成し活用できるようにする。

# 自己評価6. 連携・協働

## 前回の改善計画

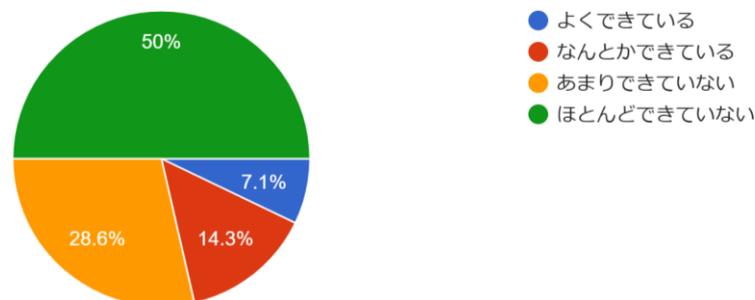
行事や日常の様子などの写真をSNSで増やすことで、JOYスペースでの利用者様の様子や雰囲気を知るようになる。地域や関係機関との関わりにつなげていく。14件の回答



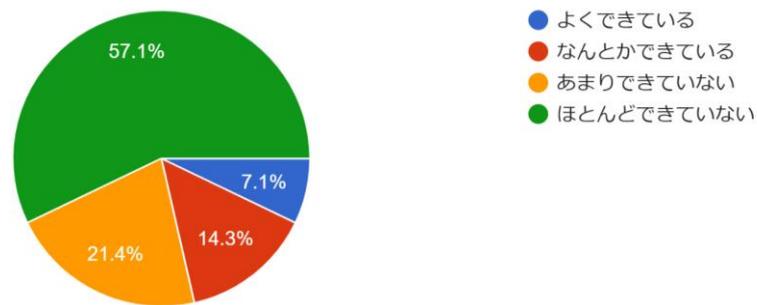
## 前回の改善計画に対する取組み結果

SNSは常勤が月に1回以上あげることが出来ている。JOYと関わる方とはインスタグラムを見た話題になることもあるため、発信をすることが出来ている。

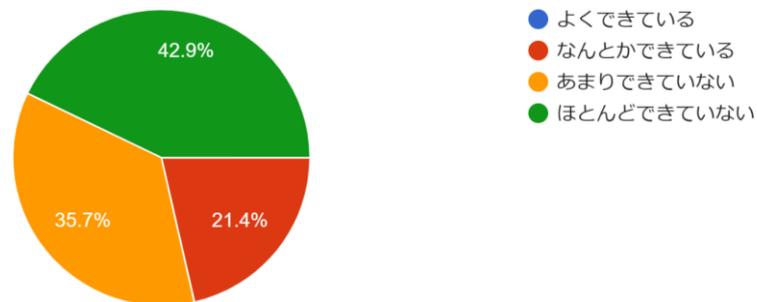
その他のサービス機関（医療機関、訪問看護、福祉用具等の他事業所）との会議を行っていますか？14件の回答



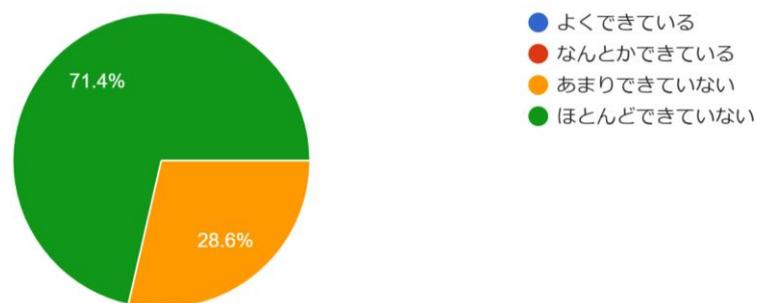
自治体や地域包括支援センターとの会議に参加していますか？14 件の回答



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？14 件の回答



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？14 件の回答



### できている点

- インスタへの発信は気にかけて投稿するようにつとめた
- SNSを利用して関わりを繋げている

- 行事や日常の写真をSNSでみて、ご家族様から感謝や喜びの声をよく耳にします。
- 地域の小学校の登下校の見守りをする事で地域の活動への参加は何とかできているが回数を増やすことができるかとより良いと思う。
- SNSを通じての地域への発信もできているが、十分とは言えない。
- SNSなどを通じて普段の様子や表情などが家族に伝わるようにしている。
- 会議に参加した事などなく、できている事がない。
- joyスペースでの行事に参加出来ている。
- SNSなどは定期的にあげている

### できていない点

- 地域のイベントなどは担当者に任せているため
- 会議
- 登録者以外の高齢者や子供、地域住民の訪問。
- 地域の行事や祭礼への参加などこちらから出かけることは難しくできていない。
- 会議などの場に参加するのが苦手なかなか一歩が踏み出せていない。
- JOYスペース以外と関わりを持つ支援は、全く出来ていない。
- 地域での活動には参加出来ていない。
- SNSの投稿をした事がないし、そういった会議にも参加したことはありません。
- 地域住民など訪れない

### なぜ？どうして？できていないのか？（その理由）

- 地域の活動に疎いため出来ていない
- 会議には参加していない
- 個人的に事業所としての関わりが十分把握できていない
- 行事に利用者様のご家族(兄弟やお孫さんも)呼べたら楽しそう。施設の広さ的に難しいので他の施設と共同で夏祭りとか？
- 事業所が地域でまだまだ周知されていない。一部の人や団体のみになっている。

・こちらから地域への働きかけをもっとしていくと良いと思われる。こんな身近なところに事業所があるとどうすれば周知できるのかが課題である。例えば利用者様で作ったものなどをフイールに置いて配布するなど、インパクトのあるものはないでしょうか。

- ・苦手な事からまだ苦手しまうところがある。
- ・入職して間がなく、その他の関係機関と関わりを持つ場面がなかった。
- ・関わりが無い為。
- ・まず、地域の方に知って頂けるようにインスタ投稿をやってみたいです。
- ・認知度が低いからだと思います。

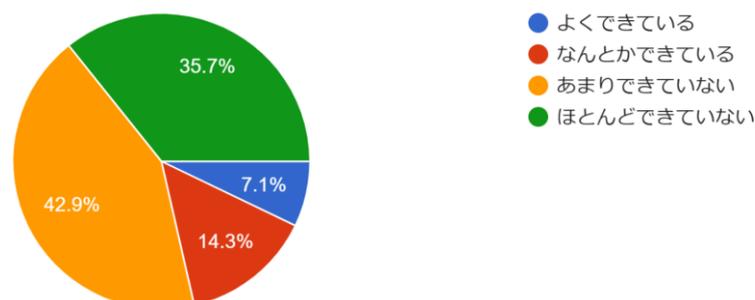
### 次回までの具体的な改善計画

波の音児童発達支援センターはまっこ、小規模多機能居宅介護ひだまりの郷との交流ができた。他職の話や現場を見ることができ、利用者様の交流もできたため、来年度も継続しておこなっていく。

## 自己評価7. 運営

### 前回の改善計画

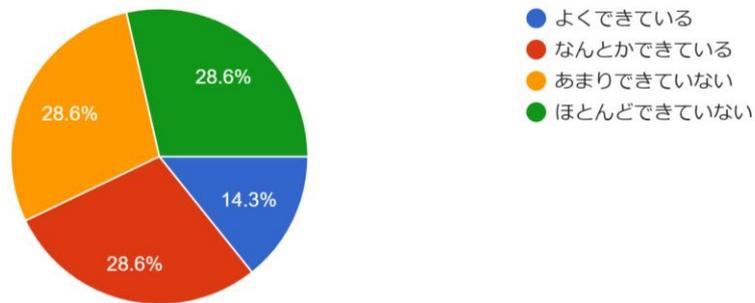
地域だけでなく、同じ小規模多機能などとの関わりをもち、意見交換を行えるように取り組む。14件の回答



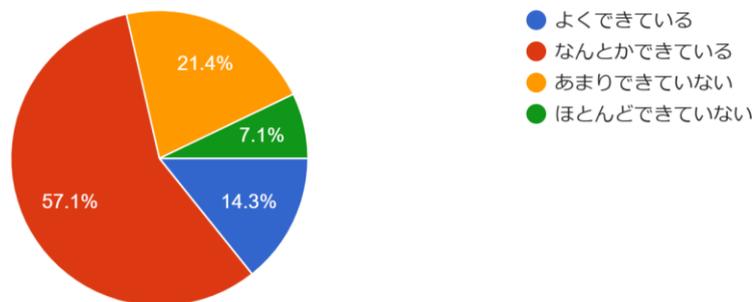
## 前回の改善計画に対する取組み結果

ひだまりの郷との交流会を行うことができ、運営の仕方など違いなど、いろいろな意見を聞いてよかった。どんな場所か雰囲気を感じることができて、自分たちも負けてられないと思った。

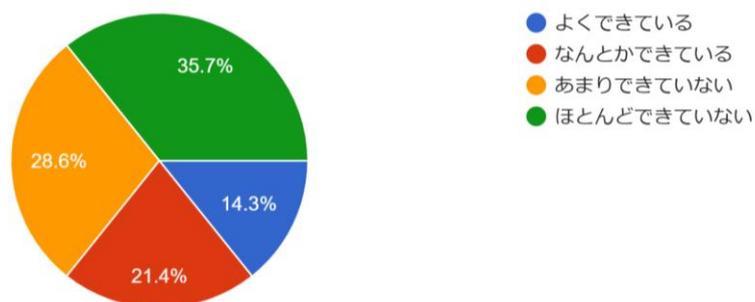
事業所のあり方について、職員として意見を言うことができますか？14 件の回答



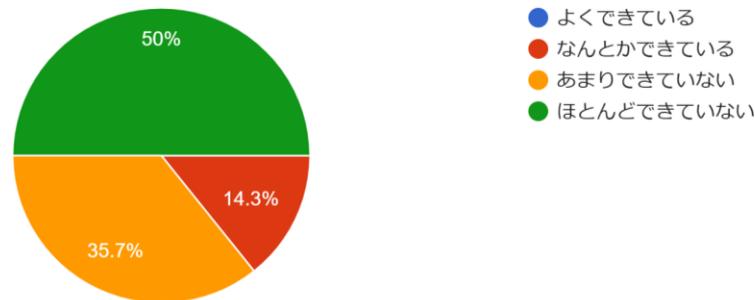
利用者、家族・介護者からの意見や苦情を運営に反映していますか？14 件の回答



地域の方からの意見や苦情を運営に反映していますか？14 件の回答



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14件の回答



### できている点

- ・利用者や家族様、スタッフの苦情などは情報共有している
- ・事業所へ意見は伝えている
- ・利用者、家族や地域からの意見や苦情などはミーティングを通して情報共有、運営にいかされている。
- ・今年度より地域の小規模多機能との交流会が開催されることになったことはとても評価できる。同じ小規模で働く同志として良いことも大変なことも思いを共有できることはとてもよいと思う。地域の事業所との交流の機会が今後もっと増えるとよい。
- ・利用者さまやそのご家族、地域の方からの意見や苦情はすぐに共有され、改善されている。
- ・利用者、家族、スタッフからの意見は、すべて聞き、指導者に相談しながら対応している。
- ・介護者からの意見等は運柄に反映できている。
- ・苦情やお願いされた事を記録に残したり、岩崎さんに相談したりという事はできていると思います。
- ・会議や普段でその日にあった意見などは記録し共有したり、地域との関わりも出来ていると思う。

### できていない点

- ・地域とあまり積極的に関わっていない
- ・地域と協働していない

- 同じ小規模多機能との意見交換や関わり。
- 運営推進会議でどのようなことが話し合われているか分からない。
- 事業所のあり方への意見や地域との関わり
- 携わっていません
- 地域に必要とされる拠点であるための行動について考えたこともなく、全くできていない。取り組みにも参加したことがない。
- 同じ小規模多機能との意見交換はできてない。
- 地域の方から直接苦情を受けたことがない。地域の方々との関わりが薄いからかもしれません。
- ほとんどできていない
- 同じ小規模の施設との関わりがなかったが今後関わっていく事があるため意見交換などしていき今後に活かしたい。

#### なぜ？どうして？できていないのか？（その理由）

- 関わる機会が少ないため
- たずさわっていない
- 自ら気づき提案する機会は少ない
- 時間的に参加が難しいが同職種との意見交換には参加してみたい。
- 運営推進会議での議題であったり、事業所が地域から何を求められているか分からないため、地域との関わり方の方向性が見えない。参加者からの言葉の中に何か今後の運営の方向性にヒントはないだろうか。
- 利用者様や、家族の些細な言葉も大切に受け止めより良い支援ができると良いと思う。思いを引き出す関わりと信頼関係の構築ができるよう今後も心掛けていきたい。
- 自分自身がまだよく理解できていない。
- 知識不足でした。
- 関わりが無い為。
- 地域や同じ小規模多機能の施設と深く関わり、意見の交換や苦情などに対応できるようにしたい。

- 個人的にそのような機会がないため

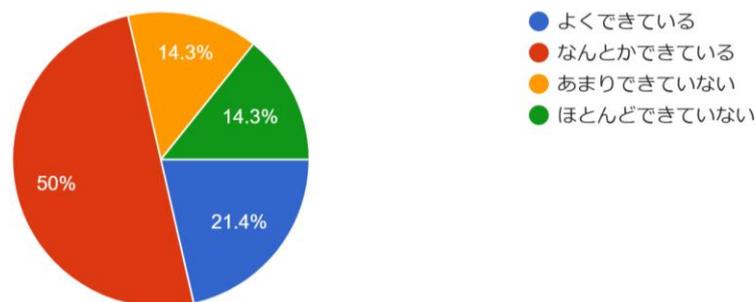
### 次回までの具体的な改善計画

運営推進会議の開催場所がむらさき野苑で縁のない場所では参加しにくい。JOYスペースで開催し、利用者様、家族様が参加しやすくする。

## 自己評価8. 質を向上するための取組み

### 前回の改善計画

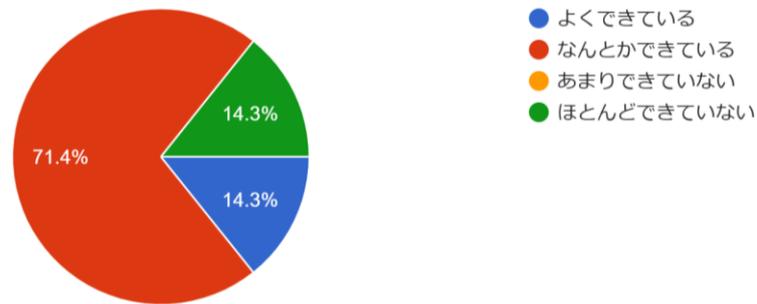
スキルアップのために地域の研修会などの外部の研修や他事業所との交流を図り、個々で興味があるものから参加していく。14件の回答



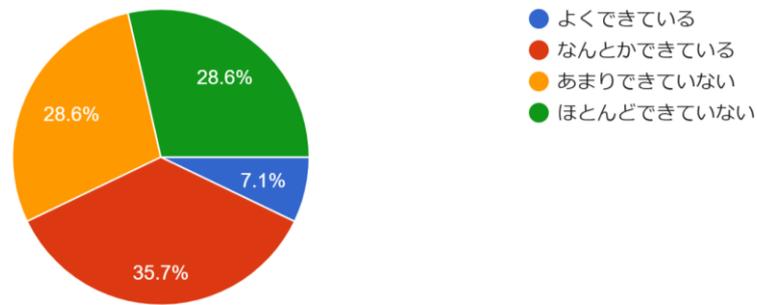
### 前回の改善計画に対する取組み結果

昨年より研修の機会は増え、いろいろ研修に参加できるようにはなっている。自分の苦手を克服できるようになると昨年より増えている。興味のあるものも参加できているが、自分が行きたい研修以外にも、どんな研修があるかは知らせてほしい。年間でどんな研修があるのかわかるとわかりやすい。

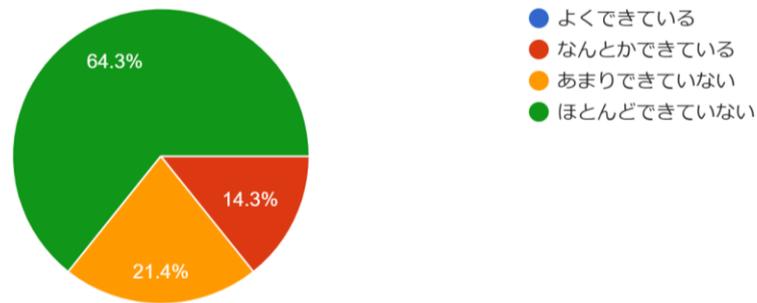
研修（職場内・職場外）を実施・参加していますか？14 件の回答



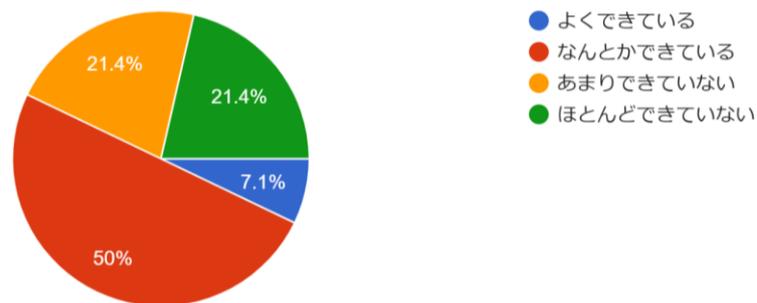
資格取得やスキルアップのための研修に参加できていますか？14 件の回答



地域連絡会に参加していますか？14 件の回答



リスクマネジメントに取り組んでいますか？14 件の回答



## できている点

- 職場内の研修や外での研修も積極的に参加している
- 事故報告も話し合いみんなまで共有している
- 研修に参加している
- 予測されるリスクに対して、全職員が可能である対応策の検討に努めている。
- 事故報告が有れば気に留めて、リスクにそなえる。
- 職場内や職場外の研修は昨年に比べても常勤においては参加できている。
- 自己のスキルアップのための研修も時間をつくって参加する機会を与えてくれており、事業所内で還元もできていると感じる。
- スキルアップ研修に参加を予定している。
- 職場内外いろんな研修に参加させて頂き、今まで自信のなかった部分も前よりは出来るようになったと思います。
- 研修などは指示があるため、参加できている。

## できていない点

- 地域連絡会は参加していない
- スキルアップのための研修への参加。
- 地域連絡会に参加。
- リスクマネジメントについて、ヒヤリハットであったり、事故報告書における再発防止策などスタッフ間での共有ができていない。
- 携わっていません
- 研修や連絡会など、まだ参加した事がない。
- 地域連絡会がまず何かよくわかっていない。
- ほとんどできていない

## なぜ？どうして？できていないのか？（その理由）

- 地域連絡会とは？どういう活動かも知らずお誘いもないため
- たずさわっていない
- 時間的に難しい部分あり指定された、リモートでの研修に留まってしまう。
- 関わりが無い為。
- 事故が起きた場合、事故報告書を書いた一部のスタッフでのみの共有にとどまっていて、全てのスタッフの共有になっていない。会議などでどうすれば事故が防げるかももう少し検討する

機会があると良いと思われる。事故が起きた時も報告書の存在を知らないスタッフもいると思う。

- ・入職して間がないため。
- ・自分から積極的に参加していないため

### 次回までの具体的な改善計画

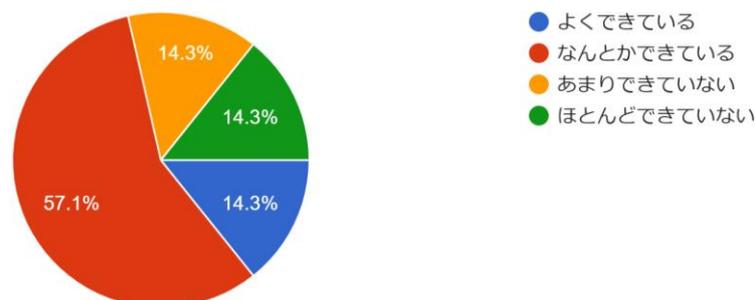
昨年より研修に参加できるようになっているが、自分の苦手を克服できるようになるとよいし、興味のあるものにも参加できている。自分たちで朝の5分研修を行い、学び伝える機会を作る。

## 自己評価9. 人権・プライバシー

### 前回の改善計画

電子カルテになりタブレットの取り扱いについて、統一されていない事項がある。その一環として、ケアカルテはログインしたままにしないようにし、入力後はログアウトし情報漏洩に配

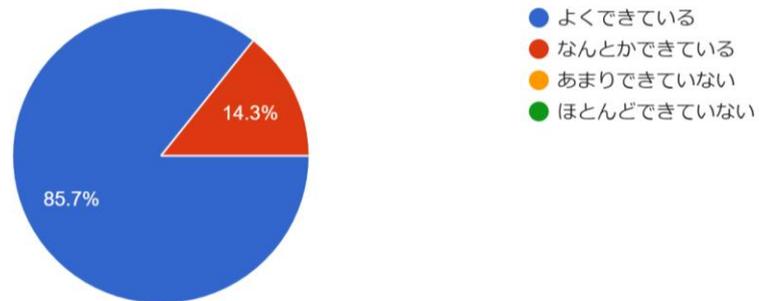
慮する。14件の回答



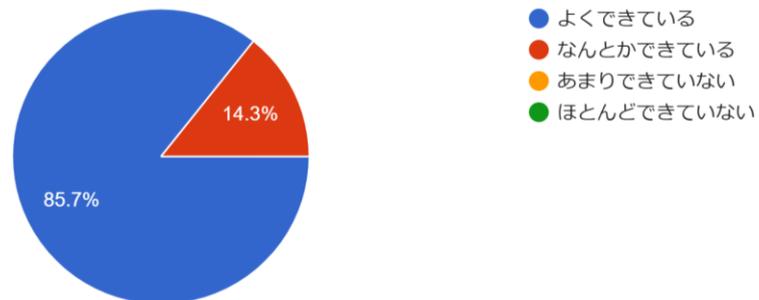
## 前回の改善計画に対する取組み結果

ログアウトし忘れてしまうことがあるが、減少傾向ではあるため継続して続けていく。

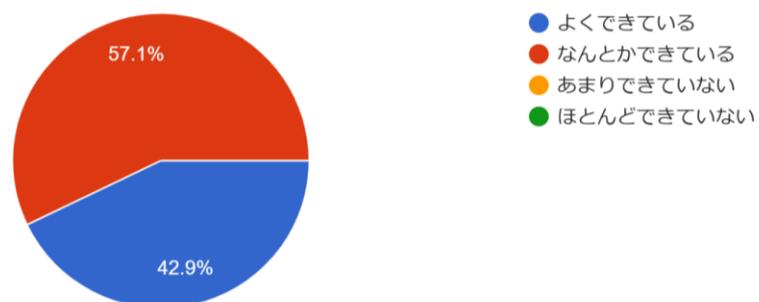
身体拘束をしていない。14 件の回答



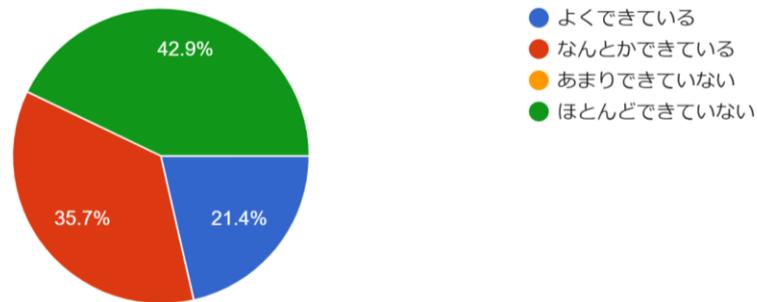
虐待は行われていない。14 件の回答



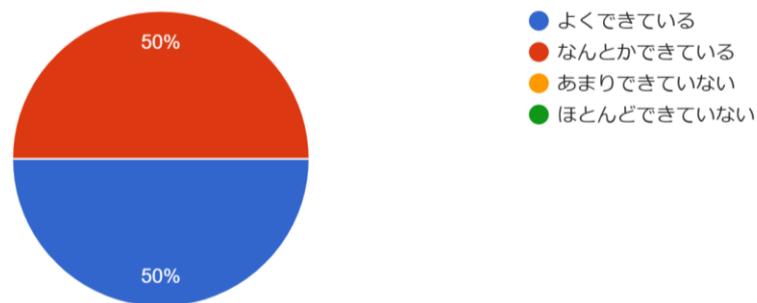
プライバシーが守られている。14 件の回答



必要な方に成年後見制度を活用している。14 件の回答



適正な個人情報の管理ができている。14 件の回答



### できている点

- 大きな声でプライベートな事を話さないようにする
- トイレ誘導の際扉の開閉や他利用者が開けてしまわないことなど配慮している
- 虐待や身体拘束、情報漏えいはしていない
- 身体拘束はしていない。
- タブレットも当初よりは使用しない時はログアウトできている。
- 個人情報、身体拘束などしてはならない事は守っている。
- 身体拘束や虐待は、全く行われていないし、プライバシーも守られている。施設全体でも守られていると思う。
- タブレットの取り扱いには漏れの無いように配慮している。
- トイレやお風呂の扉が開けっぱなしにならないよう以前より気遣えるようになった。

- ・後見人制度以外はできていると思う

### できていない点

- ・利用者様の情報を他利用者がいるところで話しをしてしまう
- ・成年後見制度は活用していない
- ・タブレットのログアウト。
- ・身体拘束(スピーチロック)。
- ・個人情報をご利用者様に聞こえる場所で話すことがある。
- ・虐待とは言えないが気になる言葉掛けがある。
- ・時々自分の手が空いていない時につい声かけの仕方を間違えてしまう事がある。
- ・今までに受けた色々な講習が役にたっています
- ・成年後見制度については、良く分かりません。
- ・タブレットログインしたまま時間がたってしまう。

### なぜ?どうして?できていないのか?(その理由)

- ・つつい話に夢中になり周りが見えていなかった
- ・たずさわっていない
- ・タブレットは自分を含め、誰かの名前で開かれたままになっていることが多い。
- ・歩行時見守りを要する利用者様が多く、他のスタッフがおらず同時に立ち上がりする場面多くあり。ちょっと待って!がでてしまう。
- ・スタッフ間での情報共有がどうしてもフロア内のカウンターになりがちで大きな声になってしまうことが多い。自身もしかり、ご利用者様に不快な思いをさせないように十分配慮する必要があります。気をつけていかなければと考える。
- ・丁寧な対応からくるのか子供を諭すような声掛けや、分かって欲しくて強い口調での言葉掛けを時々耳にする。無意識のうちに出る言葉であっても決して良いとはいえないと思う。そのような時はスタッフ皆で声を掛け合っていければと思う。
- ・空回りして対応ができない時、他の方の対応している時など臨機応変に対応できていない時がある。
- ・知識不足です。

- 関わりが無い為。
- 個人情報があるものという意識が薄れていました。
- 活用できる立場ではないため

#### 次回までの具体的な改善計画

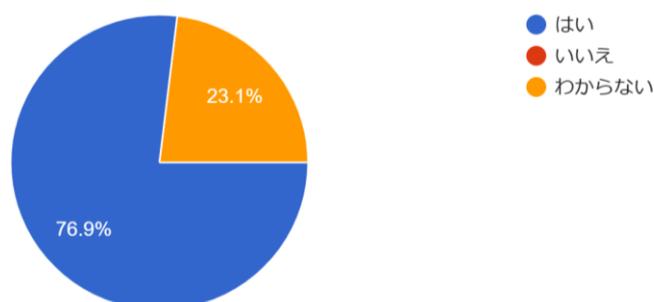
伝わりやすい言葉を短く伝えているが、忙しい時には「ちょっと待って」など言葉使いがうまく出来ていない。忙しい時も一呼吸おいて、意識して言葉を選ぶ。

# 令和6年度サービス評価 外部評価

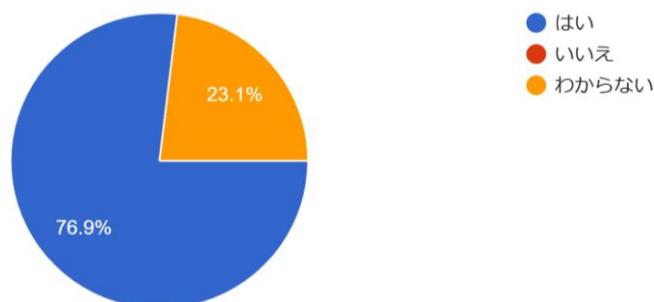
## A. 事業所自己評価の確認

少なくとも常勤スタッフ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？※常勤とは週32時間以上勤務の職員（正規・嘱託・臨時職の別ではない）

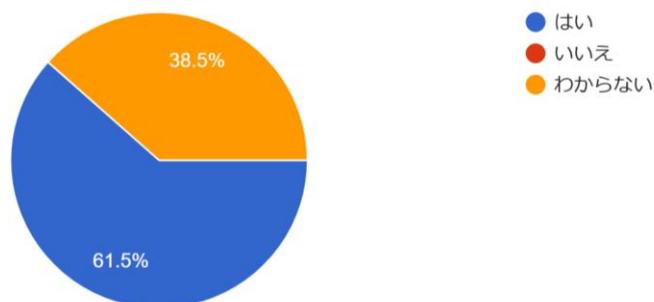
13件の回答



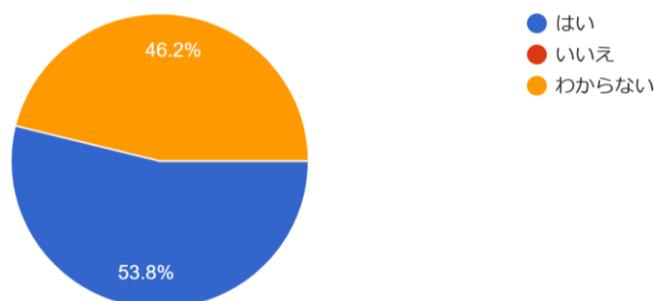
・事業所自己評価を作成する際、事業所の常勤スタッフ全員の意見が反映されて実施していることが確認できましたか？※ただし、ミーティングの場面では常勤職員の2/3以上の参加が望ましい13件の回答



・前回の改善計画に対して、具体的な取組みが行われていましたか？13件の回答



・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？13件の回答

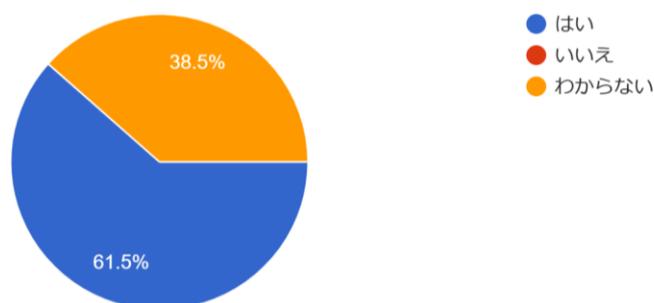


## B. 事業所のしつらえ・環境

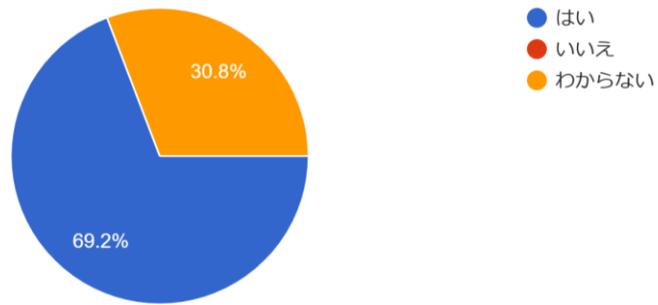
・前回の改善計画について取組んでいましたか？

【前回の改善計画】

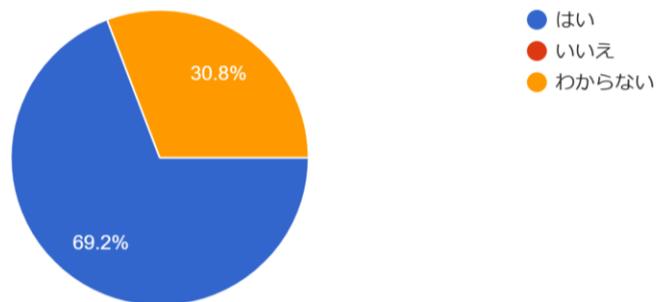
入り口や環境面での画像を共有するため、インスタグラムや運営推進会議での資料に加える。13件の回答



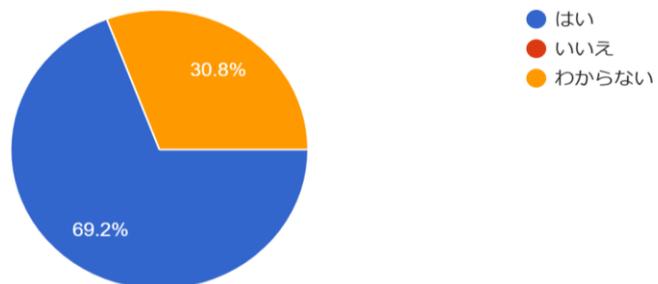
• 家族や地域の方が、事業所に入りやすい工夫がなされていますか？13件の回答



• 事業所は、居心地がいい空間になっていますか？13件の回答

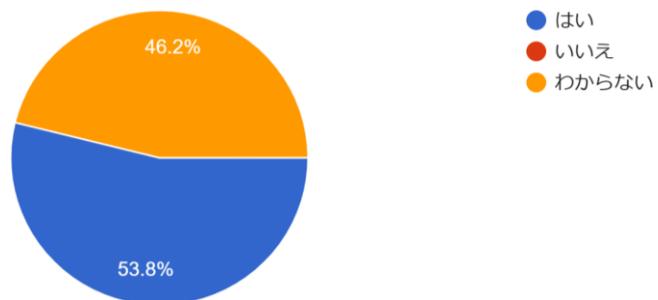


• 事業所内・外に、不快な音や臭い等はないですか？13件の回答



---

• 日中、事業所の門や玄関にカギはかかっていませんか？13件の回答

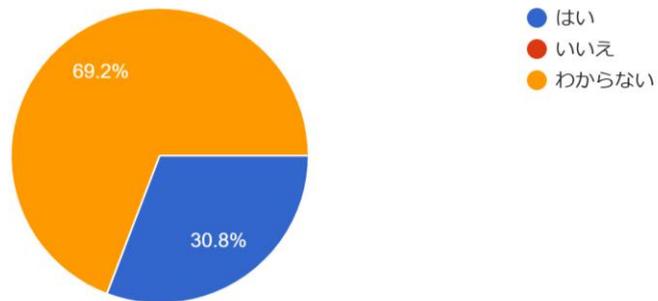


### C. 事業所と地域のかかわり

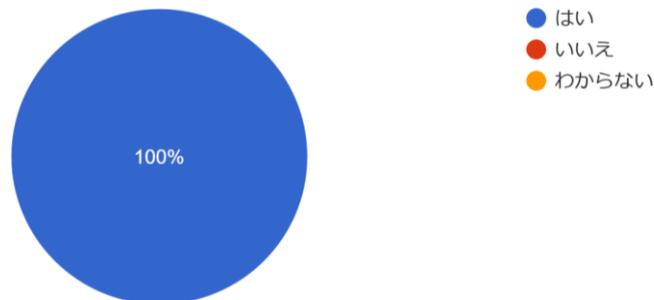
- 前回の改善計画について取組んでいましたか？

【前回の改善計画】

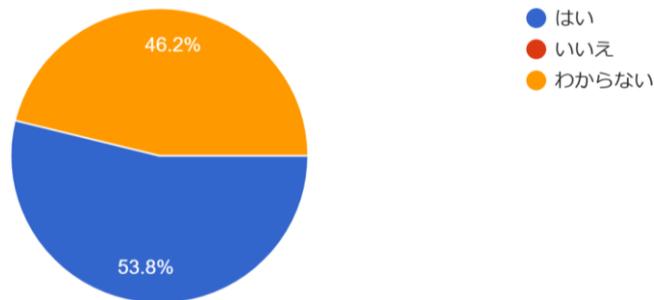
スクールガードの参加、防犯会議の参加を積極的に行い、地域とのかかわりへ繋がっていく。13件の回答



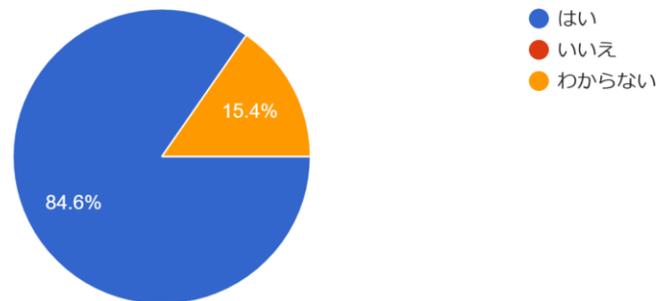
- 職員はあいさつできていますか？13件の回答



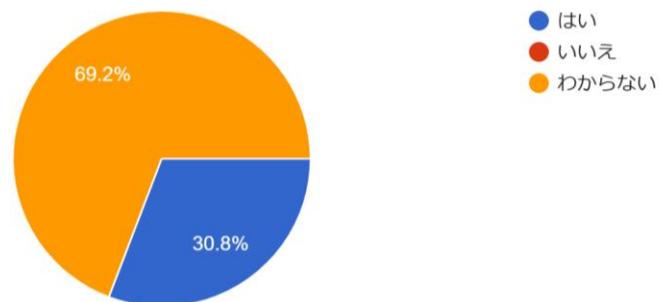
- 事業所は、地域の方に知られていますか？13件の回答



・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？13件の回答



・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？13件の回答

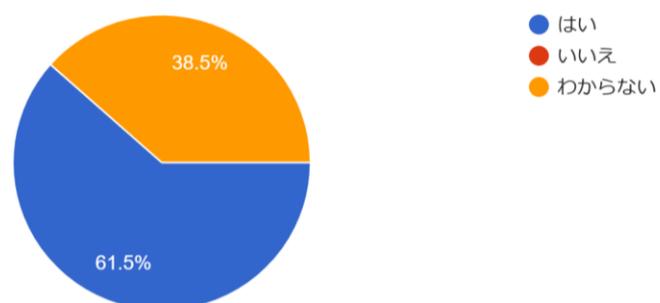


#### D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み

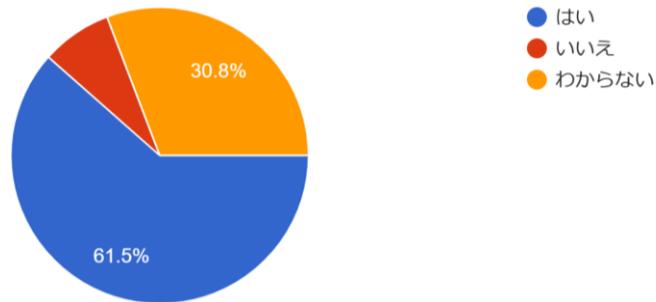
・前回の改善計画について取り組んでいましたか？

【前回の改善計画】

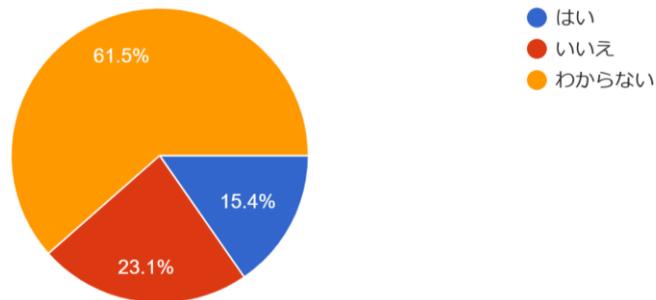
事業所や家で閉じこもりにならないように外出や地域とのかかわりの機会を持てる取組みを行う。13件の回答



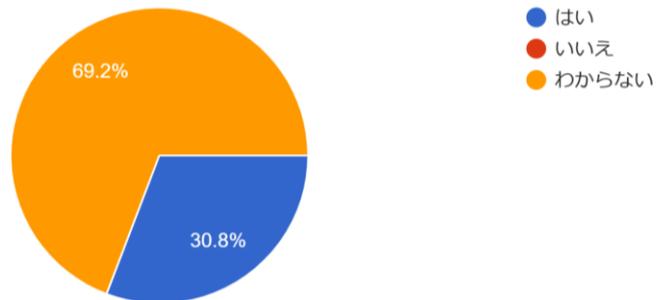
• 利用者を事業所の中だけに閉じ込めていませんか？13件の回答



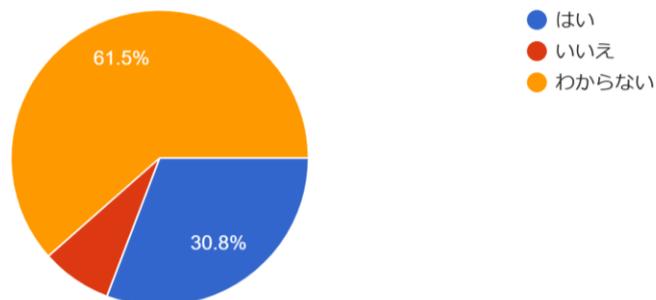
• 利用者本人が住んでいる地域の方を交えた会議が行われていますか？13件の回答



• 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？13件の回答



• 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？13件の回答

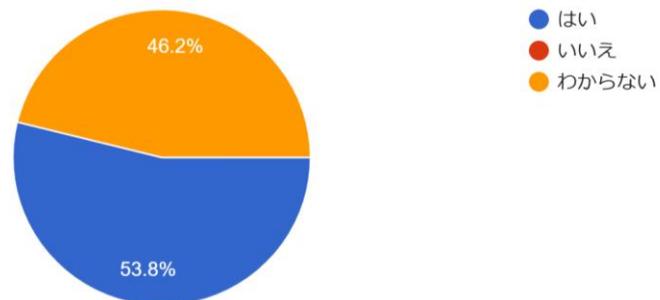


## E. 運営推進会議を活かした取組み

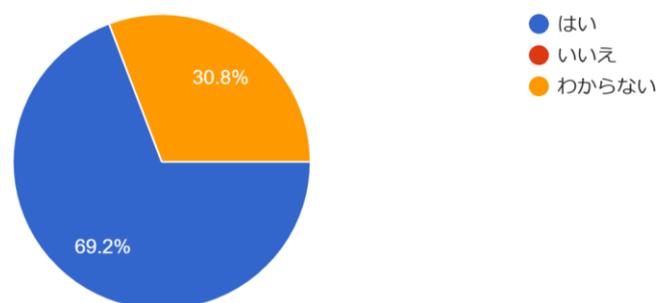
- 前回の改善計画について取組んでいましたか？

### 【前回の改善計画】

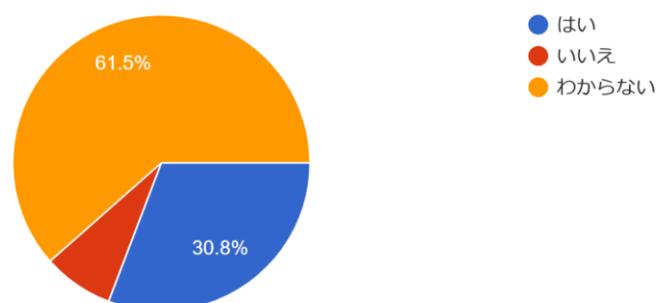
運営推進会議への参加が困難な利用者様、家族様へ資料の配布を行う。13件の回答



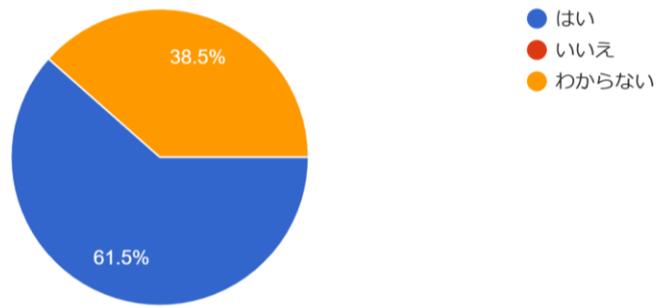
- 運営推進会議では、事業所の取組みが解かりやすく説明されていますか？13件の回答



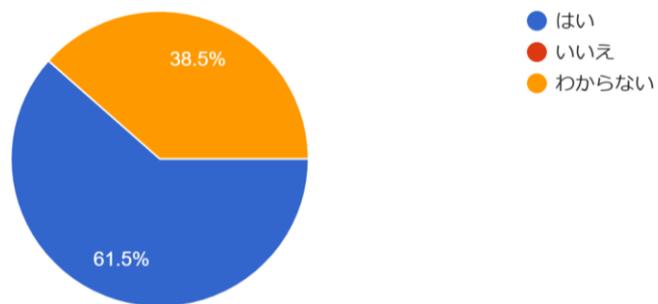
- 運営推進会議では、地域の心配の方等の事例検討が行われていますか？13件の回答



• 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？13件の回答



• 運営推進会議で出た意見を、改善につなげていますか？13件の回答



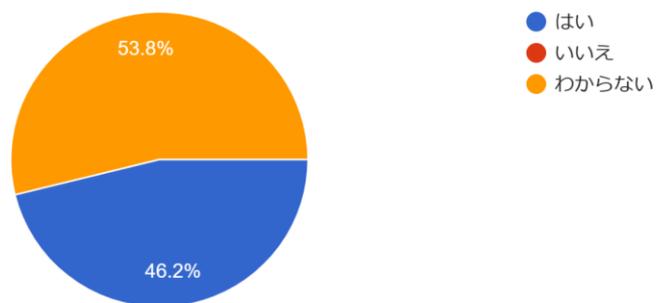
## F. 事業所の防災・災害対策

• 前回の改善計画について取り組んでいましたか？

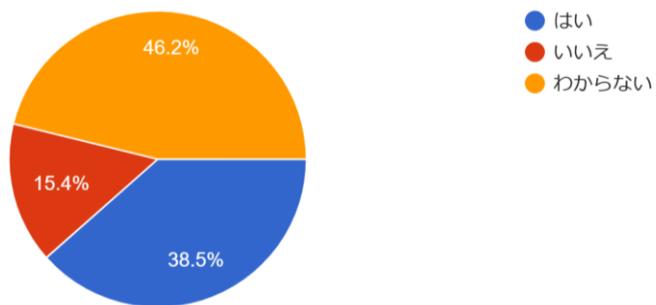
【前回の改善計画】

避難訓練を確実にを行い、災害時におけるBCPの見直しを定期的に行う。

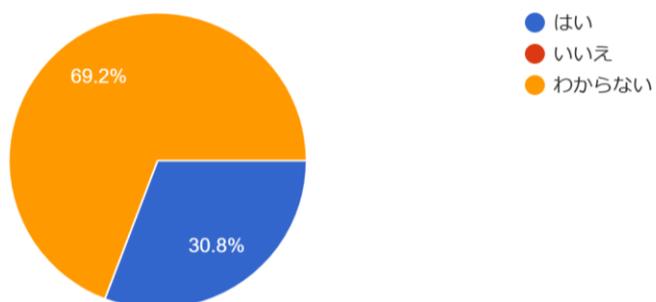
13件の回答



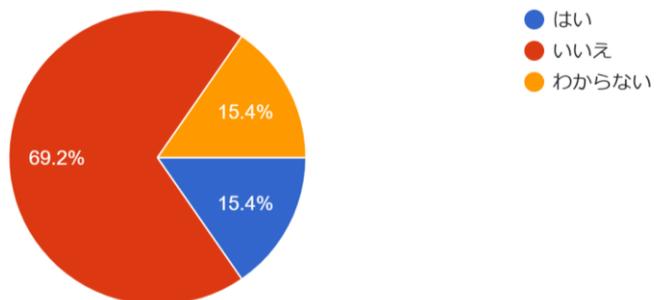
• 事業所の防災計画（火災・風水害・地震等）を知っていますか？13件の回答



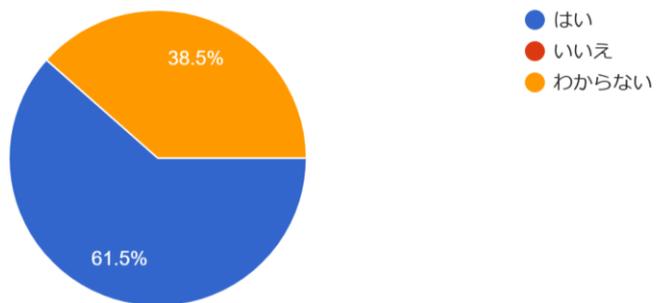
• 事業所は、地域の防災訓練に参加・参画していますか？13件の回答



• 事業所の防災訓練に参加したことがありますか？13件の回答



• 災害時、事業所は頼りになりそうですか？13件の回答



### 自由記述3件の回答

• 利用している母とは離れて暮らしているので施設との連携またご近所の方との連携は必須です。母の不安や離れている娘の私の心配を軽減して頂けて大変ありがたく存じます。今後も母のことで施設のスタッフの方々、ケアマネさんにはお世話になりますので何卒宜しくお願い致します。

• いつもありがとうございます。おかげさまで、家族みんな、穏やかに暮らせています。

• 御世話になってます。いつも丁寧な対応、本当にありがとうございます。

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 知多学園	代表者	磯部 栄	法人・ 事業所 の特徴	知多学園の理念である「安心・信頼・人財」を主とし、小規模多機能型居宅介護の特性を活かし、常滑市の重要な社会資源として貢献する。常滑市を中心に拠点を構えており常滑市全域をカバーできるフットワークを持ち、急な事象にも対応する。
事業所名	Joyスペース	管理者	山田 佳佑		

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
	人	人	人	人	人	1人	人	1人	1人	3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	少なくとも常勤スタッフ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？※常勤とは週32時間以上勤務の職員（正規・嘱託・臨時職の別ではない）	出来ている点と出来ていない点の変化があまりすくなく、わからないとの回答も多くあった。特に地域との関わりはどう取り組むと良いのか今後の課題である。	運営推進会議に家族様の参加がなく、どうしたら参加してもらえるかが毎年の課題。自己評価の中に開催場所をJOYスペースにしてはどうかの意見があり来年度に向けて検討していく。初期支援からの記録は全体で共有出来ているのは良い点だと思う。PDCAサイクルに乗っ取り出来ている点は良い。フラグを立てると目標ができやすい。	開催場所をJOYスペースで行い、運営推進会議へ参加しやすい環境を整える。活動が見やすいように努める。
B. 事業所のしつらえ・環境	入り口や環境面での画像を共有するため、インスタグラムや運営推進会議での資料に加える。	インスタグラムや運営推進会議の資料での発信は行うことができている。家族様から見たとの声をいただくことも増えているため今後も継続して行う。	運営推進会議や事業所に来所しないとわからない項目でわからないと答えている人が多い。事業所の施設については防犯上施設した方が良いという意味なのか利用者様を閉じ込めないようにという意味なのか分かりにくかった。	年に2回の広報誌を作成し、利用者様、家族様、地域の方へと配布し事業所の環境や活動を報告できるようにしていく。
C. 事業所と地域のかかわり	スクールガードの参加、防犯会議の参加を積極的に行い、地域とのかかわりへ繋げていく。	スクールガード、防犯会議に参加することが出来ている。スクールガードの回数は少ないが地域とのかかわりを継続していく。	わからないという回答が多く、インスタでの発信はしているが、インスタだけでなく紙媒体での発信（Joyスペース通信のような）もあった方が家族様はやっ	年に2回の広報誌を作成し、利用者様、家族様、地域の方へと配布し事業所の環境や活動を報告できるようにしていく。

			ていることを見やすいの ではないか。	
D. 地域に出向いて 本人の暮らしを 支える取組み	事業所や家で閉じこもりに ならないように外出や地域 とのかかわりの機会を持 てる取組みを行う。	地域の美容院やなじみの 病院など利用者様にとっ て地域とのかかわりを保 てるように支援出来てい る。外出も他事業所との 交流や閉じこもりになら ないように努めることが できた。	わからない人が一定数 いる。同じイベントに出 ていないとわからないと なるため、家族様の参 加も必要になってくる。 近所の心配な方との関 わりは包括に相談して くれると良い。	レクリエーションを活 用し年3回展示会への 参加をし、地域との関 わり、暮らしにつなげ る。
E. 運営推進会議を 活かした取組み	運営推進会議への参加 が困難な利用者様、家 族様へ資料の配布を行 う。	仕事をされていたり、 独居の方が多くなっ ていたりすると参加は 困難な状況になってい る。少しでも参加しや すいようにJoyスペー スでの開催を今後検 討していく。	事例検討は運営推進 会議で行う必要がある のか疑問。	開催場所をJOYスペ ースで行い、運営推進 会議へ参加しやすい環 境を整える。
F. 事業所の 防災・災害対策	避難訓練を確実に 行い、災害時における BCPの見直しを定期 的に行う	避難訓練は確実に 行うことが出来た。 BCPについても作成 出来ているため訓練、 見直しも確実に 行っていく。	BCPを発信してい ないのではと答えて いる人が多くある。 防災訓練は参加を 募っていないため、 参加をすることが 出来ない。	LINEを利用した 連絡網を作り、安 否確認の訓練を行 う。