

富洲原複合型サービスセンター『サービス評価』総括表

\*市町村職員： 2名 \*評価委員： 1名 \*地域住民： 4名 \*地域包括支援センター： 1名

項目	内容	前回の改善計画	事業所意見	サービス評価委員	地域意見	今回の改善計画
<p>A 事業所自己評価の確認</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業所スタッフ全員で自己評価に取組んだか</li> <li>自己評価にスタッフの意見が反映されているか</li> <li>改善計画は具体的か</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>具体的な目標を立て、その目標や課題の克服ができるようにする。</li> <li>目標についての達成度や問題点に対しスタッフ間で話をする機会を作り、定期的に自己を振り返ることができるようにする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>評価に関しては、今年度も職員全員が自分の行動等を振り返り、自己評価が行えた。</li> <li>目標も業務に合わせて具体的にしたので評価もしやすくなったと思う。</li> <li>自己の評価はしているものの事業所全体で取り組んでいるのかが疑問である。もっと会議等で情報を共有する必要があったように思える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者、家族のニーズを把握し、計画の作成や見直しが行われている。会議や勉強会、申し送り時に職員間で共有し共通認識を持ち介護・看護の実践につなげている。介護と看護の一体的なサービスを提供できる利点を生かし、職種ごとの自律性を高め質の高いサービスを提供し、利用者が家庭的な環境を地域とつながりながら可能な限り自立した生活を送ることができるようなサービスを提供されることを期待します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自己評価において出来ていない項目に対してのフォローを継続して実施してください。なぜできないかの原因追求と、その改善方法についてミーティング等を通じて意思の疎通を図ってください。（伊藤様）</li> <li>お互いが課題を出し合いよく議論され問題の洗い出しをやられていることがわかる。チームワークの良さも感じられ一生懸命取り組まれていると思われる。（藤田様）</li> <li>スタッフ間のミーティングにより情報の共有化がなされ、サービスの向上に成果が出ていると思われます。（西岡様）</li> <li>スタッフ全員が率直な自己評価をされ、良い点課題改善情報改善等が含まれており、今後に十分にいかせる自己評価だと思います。（尾子様）</li> <li>2月19日の運営推進会議にて配布された資料「富洲原複合型サービス評価」において個人チェック項目に「ほとんどできていない」との回答が散見されるが、この点は少し気がかりに思う。例えば申し送りを見ずに支援を行うのはいかがなものか。（高野様）</li> <li>事業所スタッフ全員が自己評価を実施、そしてその評価をもとに事業所の課題抽出を行い、目標設定につなげている。そのつながりが事業所の自己評価につながっているととらえます（藤島様）</li> <li>事業所全体として自己評価に真剣に取り組んでいると感じます。昨年度は評価者の人数が少なかった項目も人数が増えており、記載内容も具体的でわかりやすくなっているなど、年々精度が向上していると思います。事業所としてミーティング屋のノートを活用した情報共有の取り組み支援計画等を読む時間帯を設けるなどの努力を行っていますが、これらの取り組みが個々の職員に浸透していくことを期待します。（加藤様）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>具体的な目標を立て、その目標や課題の克服ができるようにする。（できないことをできないままで残さない。できない原因の追求や改善方法を検討していく）</li> <li>目標についての達成度や問題点に対しスタッフ間で話をする機会を作り、定期的に自己を振り返ることができるようにする。（継続）</li> <li>情報共有の徹底を図る。</li> <li>自己評価の中から課題をみつけ解決しながら事業所を改善していく。</li> </ul>

富洲原複合型サービスセンター『サービス評価』総括表

\*市町村職員： 2名 \*評価委員： 1名 \*地域住民： 4名 \*地域包括支援センター： 1名

項目	内容	前回の改善計画	事業所意見	サービス評価委員	地域意見	今回の改善計画
B 事業所のしつ らえ・環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族や地域の方が事業所に入りやすい工夫がされているか。</li> <li>・事業所内外に不快な音・臭いはなく居心地のよい空間か。</li> <li>・日中事業所の門や玄関に鍵はかかっているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者様が過ごしやすい環境を目指し安全で安心な環境を意識していく。</li> <li>・地域の方が何でも相談しやすいように入りやすい雰囲気を考えて入り口等の装飾を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所が狭いこともあり、乱雑に見えることがある整理整頓がなされていないと利用者さんの移動時の安全面に問題が生じるため、日々整理整頓を行い、安全な環境を作る。</li> <li>・階段の部分に扉をつけるなど改善した。利用する方によってまだまだ危険な部分が出てくると思うのでその都度対応していく必要がある。</li> <li>・日中事業所には鍵はかけていない。夜間のみ安全面を考慮し、定時に施錠を行っている。センター自体が狭いので、安全のため物は極力置かないようにしたり、特に泊りの空間は通いの場所より自宅に近い雰囲気作りに努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が事業所内菜園の野菜（きゅうり、トマト、スイカ）の成長や収穫を楽しみにしている。収穫した野菜を食材に活用している。</li> <li>・利用者と職員と一緒に季節ごとの壁面づくりや飾りつけをして四季を感じている。</li> <li>・利用者が危険な場所に立ち入らないように何気なくホワイトボードを置くなど安全に配慮している。</li> <li>・施設全体に清掃が行き届いており、清潔感がある。温度や湿度の管理を行い、利用者が快適に過ごせるように配慮している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常に綺麗で清潔な状態が保たれていると感じます。高齢者の方はちょっとしたことで骨折されることが多いと思われるので、今後も気を付けて支援を行ってください。（伊藤様）</li> <li>・いつも4Sが行き届き清潔感を見せてもらっています。皆さんの取り組みが非常に良いと思います（藤田様）</li> <li>・事業所の内外において清掃が行き届き、不快な臭いもないので快適である。（西岡様）</li> <li>・地域へ施設を開放するスタンスは非常に重要だと思いますが、利用者の安全面を最優先に考えると現状でも十分かと思えます。（高野様）</li> <li>・「利用者さんの安全」という視点と「地域の方がいつでも相談に来ていただける場所」という視点の共存は、実際的にはなかなか難しいところでもあると思います。2階階段にドアをつけられたのは転落対策としてもまたスタッフ負担軽減にもつながると思います。（藤島様）</li> <li>・訪問時にはいつも清潔、整理整頓といった点に配慮されていると感じます。職員の皆様も明るい雰囲気でご対応をいただいています。利用者や家族のアンケートからも職員の皆様が満足のいく対応をしていただいていることがみてとれます。立地面から特に職員が手薄になる夜間の出入りについて引き続き、安全面に配慮して頂きたいと思えます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者様が過ごしやすい環境を目指し、安全で安心な環境を意識していく。</li> <li>・事業所内の危険箇所等の見直しを行う。</li> <li>・利用者さんの居心地のよい空間づくりに取り組む。</li> </ul>

富洲原複合型サービスセンター『サービス評価』総括表

\*市町村職員： 2名 \*評価委員： 1名 \*地域住民： 4名 \*地域包括支援センター： 1名

項目	内容	前回の改善計画	事業所意見	サービス評価委員	地域意見	今回の改善計画
C 事業所と地域のかかわり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の挨拶・態度はきちんとしているか。</li> <li>・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るか。</li> <li>・事業所は、地域の方に知られているか？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域に出向き、複合型がどのような施設でどのようなサービスがうけられるかを啓発していく。</li> <li>・地域への外出行事を増やし職員と地域の方が顔見知りの関係を作る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・朝の掃除などの際には地域の方に挨拶は継続して行っています。</li> <li>・地域の方から誘って頂いた行事等に参加させていただきましたが前年度より回数が減ってしまったように思います。</li> <li>・事業所の地域への周知は難しかったです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常的に近隣の公園などを散歩し、地域住民と挨拶を交わしている。</li> <li>・同一法人・特養の諏訪太鼓の見学、併設デイサービスと合同夏祭りを開催、富田くじら船や町ねりの見学など季節に合わせた外出支援が行われている。</li> <li>・職員の声掛けや支援で利用者同士が新しい馴染みの関係を築いている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の行事等への参加を通して利用者のサービス向上とサービスセンターの知名度アップに努めてください。（伊藤様）</li> <li>・地域に対して積極的に取り組んでおられ、我々としてもうれしく思います。（藤田様）</li> <li>・地域の住んでいる老人を持つ世代をターゲットにし、知名度をあげ事業所をPRする。（例：地域の回覧板等を利用）（尾子様）</li> <li>・事業所として地域の行事・会議（要請がある時）に可能な限り参加して、コミュニケーションを図ってほしいと思います。（西岡様）</li> <li>・地域への施設のPRを行う上で夏祭り2019in富洲原に出店されてはとうですか？（高野様）</li> <li>・昨年同様地域の祭りへの四九の市の散策などを行ったほか、デイサービスセンターと合同で夏祭りを開催するなど地域と積極的に関わろうとする姿勢が見られます。こうした姿勢は地域の信頼を得るために効果的ですので、職員の負担が重くなりすぎない程度に頑張してほしいと思います。今後も一層、看護小規模多機能型居宅介護について知っていただけるよう隣接のデイサービスと役割分担を明確にしながら、周知していくことが重要になってくると思います。（加藤様）</li> <li>・朝の掃除時の挨拶を心掛けておられるとのことですが、こういう日々の気持ち良い関わりがまず大切なのだと思います。是非意識的に続けてください。また地域へのお祭りにも参加されているとのことと地域へ関わろうという姿勢は伝わっていると思います。「役割の周知」はなかなか難しいかもしれませんが、まず水色のセンターの人たちという顔を知ってもらうことかと思っています。頑張ってください。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域への外出行事を増やし職員と地域の方が顔見知りの関係を作る。</li> <li>・地域の祭りなど地域行事への参加を増やす。</li> <li>・地域の方と関わられる企画を考え、地域との交流をはかる。</li> </ul>

富洲原複合型サービスセンター『サービス評価』総括表

\*市町村職員： 2名 \*評価委員： 1名 \*地域住民： 4名 \*地域包括支援センター： 1名

項目	内容	前回の改善計画	事業所意見	サービス評価委員	地域意見	今回の改善計画
D 地域に出向いて本人の暮らしを支える取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者を事業所の中だけに閉じ込めていないか</li> <li>・利用者は地域の行事やイベントに参加しているか。</li> <li>・利用者以外の近所の方等とも事業所は関わっているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者様の住んでいる地域をもっと知る。</li> <li>・地域の方と触れ合えるような行事を企画してみる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外出行事には年に数回ですが企画し実施しています。地域のお祭りや文化祭にも参加させていただいています。外出や散歩に関しては本人散お希望を聞きながら、できるかぎり対応しています。寒い時期には難しいですが、気候を見ながら初詣などの季節行事を実施しています。天気の良い日には少人数で散歩やイオンへの買い物にも出かけています。</li> <li>・近所の方へは挨拶はしていますが、事業所としては至っていません。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ひとり暮らし利用者の部屋の環境整備や水分調整補給の支援、主治医と連携を図り、利用者の健康管理を行っている。</li> <li>・近くの大型ショッピングモールを散策したり、ファミリーレストランでティータイムを楽しんでいる。</li> <li>・利用者の希望で名古屋港水族館へ遠足に出かけるなど普段いけない場所にも出かけている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・これからの気候的に外出しやすい時期になりますので、積極的に行事を企画して地域と関わる機会を増やしてください。（伊藤様）</li> <li>・買い物ツアーや地域のイベントへの参加等、多忙な中積極的にやれていると思われる。（藤田様）</li> <li>・非常に良好な評価を得ていると思います。（尾子様）</li> <li>・地域の行事に可能な限り参加・見学することにより、自宅で生活しているような感覚になりセンター内での生活にも変化ができるのではないかと思います。（西岡様）</li> <li>・是非地域住民と一緒にになって地域を盛り上げる行事をご検討ください。（高野様）</li> <li>・利用者さんに地域行事に参加して頂くのは素晴らしい取り組みだと思います。外出や散歩なども利用者さんの重症度により様々だと思いますので、工夫が必要でしょう。「デイサービスとの違いが出せるように考えていきたい」とはどのように考えておられますか。来年度の計画の中に具体的に出してくださればと期待しています。また、センター企画で地域の方々と一緒に何かに取り組むという案はいいかもしれませんね。（藤島様）</li> <li>・事業所として地域とのかかわりを大切にして見え、実践されているとは思いますが、他の項目と比べて、自己評価が少し低いのが気になります。地域の資源についての情報収集は運営推進会議を活用してはどうかと思います。（加藤様）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者様の住んでいる地域をもっと知る。</li> <li>・地域の方と触れ合えるような行事を企画してみる。</li> <li>・事業所のメリットを生かした取り組みを考える。</li> </ul>

富洲原複合型サービスセンター『サービス評価』総括表

\*市町村職員： 2名 \*評価委員： 1名 \*地域住民： 4名 \*地域包括支援センター： 1名

項目	内容	前回の改善計画	事業所意見	サービス評価委員	地域意見	今回の改善計画
E 運営推進会議を活かした取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の取り組みが分りやすく説明されているか</li> <li>・地域の心配な方々の事例検討会が行われているか。</li> <li>・運営推進会議で出た意見を改善につなげているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営推進会議を継続させて頂き、地域の方々の意見を聞くことで事業所の課題を知り、その改善に繋げる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2ヶ月に1回の運営推進会議で地域の方と有意義な時間を持たせていただいていると感じています。</li> <li>事例検討会等は行ったことはありませんが必要であれば実施していきたいと思います。</li> <li>この会議で地域の方からの要望等を頂き、地域の介護の課題を知ること、事業所ができることを考えていきたいと思います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・連合自治会長・老人クラブ会長、民生児童委員、市町担当者、在宅支援センター職員、介護相談員などが出席して2か月に1回開催されている。事業所の現状、事故・ヒヤリハットの報告、利用者の状況及び活動報告を行っている。出席者からの意見や情報をサービス向上に活かしている。</li> <li>・地域の方に事業所の取り組みや様子を知っていただけるように、訪問された方どなたでも閲覧できる場所に議事録を、設置されることをお勧めします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の意見・要望を前向きに聞こうとしている姿勢がよく伝わってきます。会議の回数を検討してどうですか？（2か月に1回→3か月に1回）（伊藤様）</li> <li>・我々の意見が参考になっているかどうかはよくわからないが一歩一歩前に進んでいるように感じられる。（藤田様）</li> <li>・運営推進委員会に事業所としては（こんなことがしたい、ここがこうしたい）など課題を投げかけてはどうか。（尾子様）</li> <li>・運営推進委員の役職・特性を利用し事業所の存在を今以上地域住民にアピールして、運営に反映して頂きたい。（西岡様）</li> <li>・運営推進会議を通して施設運営状況を詳細にご説明頂いております。席上述べられた地域からの意見についてもきちんとして汲み上げ対応いただいているものと理解しております。（高野様）</li> <li>・日常業務のお忙しい中、2か月に1度の開催ご苦労様です。毎回地域の方の意見を受け止め対話される会議となっており日ごろからの関係の良さが伺えます。今までに互いに向き合いともに築かれてきた関係があるのを感じます。（藤島様）</li> <li>・運営推進会議を通して、地域との関りが増えており、事業所としても会議での意見を反映されるよう努力する姿勢が見られ、有意義な会議となっていると思います。運営推進会議を活用した事業所評価についても効果的なものとなるよう工夫して継続して頂くとともに内容についてはスタッフ間で共有してください。一方サービスの質の向上という運営推進会議の主旨からすると、会議のメンバーに利用者あるいは利用者家族を含めることも検討してみてもどうかと思います。（加藤様）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営推進会議の活用を事業所としてももっと有意義なものにできるよう会議内容等を再検討する。</li> <li>・運営推進会議で評価いただいた課題点を具体的にまとめ改善に努める。</li> <li>・運営推進会議の内容をスタッフ間で共有する。</li> <li>・運営推進会議に本人または家族に参加してもらえるように依頼していく。</li> </ul>

富洲原複合型サービスセンター『サービス評価』総括表

\*市町村職員： 2名 \*評価委員： 1名 \*地域住民： 4名 \*地域包括支援センター： 1名

項目	内容	前回の改善計画	事業所意見	サービス評価委員	地域意見	今回の改善計画
F 事業所の防 災・災害対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所は、地域の防災訓練に参加しているか。</li> <li>・事業所の防災計画・防災訓練の内容は把握できているか</li> <li>・災害時事業所は頼りになるか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災マニュアルの見直しを行う。</li> <li>・定期的に防災訓練を行う。</li> <li>・独居利用者の安否確認マニュアルの作成</li> <li>・利用者様の住む地域の防災対策や災害時の独居利用者への対応等を知</li> <li>・上記の周知徹底を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災訓練は複合型と隣接の富洲原通所介護センターと合同で年に2回行っています。実際に動けるよう複合型単独でも年に数回行っていきます。</li> <li>・独居の利用者様に関しては、その方の住んでおられる地域の民生委員さん等と連携を図り、安否確認ができるような体制作りを行うことで対応していきたい。（前年度できず再掲）</li> <li>・停電の際の具体的なマニュアルも必要と感じている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所はオール電化で、消防設備も完備しており火災の心配はない。</li> <li>・年2回、利用者も参加して、地震・津波・火災想定防災訓練を実施している。</li> <li>・伊勢の避難タワー見学の機会があり参加している。</li> <li>・ハザードマップでは5メートルの津波が来ると予想されている。ハード面の対策は難しいが、今後さらに地域との交流を深め、協力体制を築かれることを期待します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要支援者への具体的な支援について民生委員や他の地域団体との連携を図り意見交換してください。（伊藤様）</li> <li>・訓練等は実施されているが、いざ本当に直面した時、現状のスタッフでは無理と思われる。更なる対応策が必要であろう。（藤田様）</li> <li>・スタッフの皆さんの高い防災意識を感じます。今後の訓練などできることを実施してください。（尾子様）</li> <li>・誰にでもわかるイラスト方式の避難経路マップを施設内に掲示してはどうか？（西岡様）</li> <li>・地区自主防災組織、民生委員・児童委員協議会、まちづくり協議会の安全安心部会等とも協働し地区内の独居老人を訪問の上、災害時の対応について意見交換等ができればいいと思う。（高野様）</li> <li>・防災対策は各事業所レベルでまず必要ですが、それだけではなく地域の対策、自治体レベルでの対策とつながりができてこそ地域の安全につながるのだと感じています。貴センターのみならず、それぞれの所属で取り組み、どうつながれるかを共に考えていけたらありがたいです。（藤島様）</li> <li>・年2回の防災訓練については引き続きより効果的な訓練を実施してください。非常時の体制については事業所あるいは法人本部内で周知徹底してください。場合によっては、地域の協力も必要となると思いますので、訓練だけでなく普段からのかかわりが重要だと思います。防犯面でもスタッフが手薄になる夜間の対応については立地の面からも特に留意してください。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災マニュアルを具体的に行動できるような明確なものに見直しを行う。</li> <li>・停電に対する対策等をマニュアル化する。</li> <li>・年2回の防災訓練だけでなく、定期的に防災訓練を行う。</li> <li>・独居利用者の安否確認マニュアルの作成（再掲）</li> <li>・地域の他センターとの防災に関する会議等に参加する。（したい）</li> </ul>