令和6年度 富州原複合型サービスセンター「サービス評価」 総括表

出席者	* サービス評価委員：石田様		* 市町村職員：杉村様、大西様		* 地域住民：西岡様、水谷様、伊藤様	
	* 北地域包括支援センター：中嶋様		* 在宅介護支援センター：安田様		* 事業所職員：野島、田原	
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
A 事業所自己評価の確認	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業所のスタッフ全員で自己評価に取り組んだか ● 自己評価にスタッフの意見が反映されているか ● 改善計画は具体的か 	<ul style="list-style-type: none"> ● 更に情報共有の効率化を図り「報・連・相」を徹底する。 ● 個別目標を設定しその達成に向けて取り組む。 ● 新しくセンター理念として「自分らしくからその人らしさへ」を念頭に、チームとして助け合いながら支援を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 自己評価は全員取り組んでいる。今年度は3分の一のスタッフが入れ替わり、個人評価はなんとかできているスタッフが8割方はしているが、スタッフ同士での繋がりについては、心理安全性が低いことでモチベーションの低下やコミュニケーション不足が生じており、チームとしての機能が発揮できていないところも感じられた。 ● 心理安全性の高い職場への改善、チームとしての機能が発揮できる体制作りが課題となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業所としてスタッフは自己評価されています。 ● スタッフ同士の連携などコミュニケーション取りながら個々の技量のアップを図っています。 ● 何でも話せる様な事業所(職場)に成っていると思います。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業所という組織において、介護看護に従事する方が、職務において利用者を守るためには、職員同士の信頼感が大きな影響を与えます。これを醸成することは、職員の方の働く環境の改善にもつながります。自己評価にもあるようなチーム・組織としての対応力の向上に向けた取り組みを期待します。(杉村) ● スタッフの入れ替わりが多く、人事面で厳しい状況であることを前提で自己評価お確認した。例年同様に「あまりできていない」項目が、大きな事故などにつながるよう予防に努めてほしい。(大西) ● スタッフ全員が同じ方向にむかって行動することによって機能が発揮できると思います。(西岡) ● 初期支援のよくできているとできているの2項目合計比率が昨年と比べると42%から57%に向上している。「～したい」の項目についても向上している。スタッフの皆さんが意欲的に取り組んでいることが理解できました。(水谷) ● 日常のコミュニケーションの充実をはかり、スタッフ全員情報の共有をはかり、うっかりミス、インシデントの発生させない職場環境作り、機能発揮できる職場、体制作りが重要。(伊藤) ● 各スタッフの自己評価をまとめ、ミーティングで、全体の評価として総評とする流れが適切に運用されていると感じる。スタッフが3分の1入れ替わったとのことで、業務の引継や相互の信頼関係、役割分担が同時に見直され、積み重ねていく段階であろうと推察し、心理的安全性が高まることを期待したい。(中嶋) ● 自己評価が全体的に低いように感じますが、スタッフ入れ替えがあり個別に抱える戸惑いがあるのかと思いました。戸惑いや不安に対して丁寧にコミュニケーションをとりそれぞれが活躍して頂きたいと感じます。(安田) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 前年度の自己評価をもとに個別目標を定め、知識・技術の向上に努める。 ● 心理安全性の高い職場への改善、チームとしての機能が発揮できる体制作りを行う。

令和6年度 富州原複合型サービスセンター「サービス評価」 総括表

出席者	* サービス評価委員：石田様		* 市町村職員：杉村様、大西様		* 地域住民：西岡様、水谷様、伊藤様	
	* 北地域包括支援センター：中嶋様		* 在宅介護支援センター：安田様		* 事業所職員：野島、田原	
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"> ● 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 ● 事業所内・外に不快な音・臭いはなく居心地の良い空間か ● 日中、事業所の門・玄関に鍵はかかっているか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用日が心待ちになるような活動や空間作りを行い、笑顔が増える日を多く作る。(継続) ● 危険個所や安全確認は常に行い、利用者様が安心して過ごせるよう気を配る。(継続) 	<ul style="list-style-type: none"> ● イベントについては室内装飾や事前の周知で楽しめるようにしたり、日々の過ごし方については個別対応を心がけ過ごしてもらえるようにした。 ● 適時、危険個所や安全確認は行っているが、特に問題となるような事はなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ● イベントなどの室内装飾はよくできています。 ● 行事(おやつ作り、誕生日会、クリスマス会等)も多く利用者の方々も楽しんで参加されます。 ● 利用者の安全安心が大事なので、スタッフの連携・気配りをお願いします。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の方がホッとできる、精神的なよりどころとなるような雰囲気があり、アットホームな環境だと思います。(杉村) ● 利用者のご家族のアンケートを拝見させていただいても、事業所のしつらえ・環境として特に問題ないと思われる。(大西) ● 家族との関連を密にして、家族参加の方のイベントを少しでも多く行なうと良いと思う。(西岡) ● イベントについては、複合通信の画像から利用日が心まわっている活動や空間になっていると思います。敬老会の会場はよく出来ていました。またボランティアの方のピアノやバイオリンも良かったです。 ● 利用者の気持ちを理解し、利用者の期待に応えられるように、対応等心がけて、事故等発生しない環境を。(伊藤) ● 家族や地域の方が気軽に入りやすいかどうかについては、コロナが5類になったとはいえ、感染対策が継続されている中、貴施設内の感染状況に応じて、出入りされていると思う。利用者にとって居心地が良いかどうかについて、感染対策を継続されている事、季節を感じる事ができるように室内装飾等を行われていることが評価できる。 ● 利用者さんの生活環境として、不快な音や臭いはない。玄関等の管理方法は、利用者様の安全確保を踏まえた管理方法がなされていると考える。(中嶋) ● 掲示物の素晴らしさはとても好印象を受けます。玄関や外から見てもらえる場所などへのアピールにつながり、隣の利用者やケアマネさんなどに興味をもっていただけると良いですね。(安田) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用日が心待ちになるような活動や空間作りを行い、笑顔が増える日を多く作る。(継続) ● 危険個所や安全確認は常に行い、利用者様が安心して過ごせるよう気を配る。(継続)

令和6年度 富洲原複合型サービスセンター「サービス評価」 総括表

出席者	* サービス評価委員：石田様		* 市町村職員：杉村様、大西様		* 地域住民：西岡様、水谷様、伊藤様	
	* 北地域包括支援センター：中嶋様		* 在宅介護支援センター：安田様		* 事業所職員：野島、田原	
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"> ●職員の挨拶・態度などはきちんとしているか ●事業所は、地域の方に知られているか ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●地域行事やイベントへの参加や協力を行う。(継続) ●地域の方と関われる企画を検討し交流をはかる。 	<ul style="list-style-type: none"> ●今年度も夏祭りへ救護班として協力、文化祭や防災訓練への参加は行った。 ●四九の市で買い物に出かけたり、近所の公園へ散策に出かけたりする事はできたが、もっとたくさんの地域の方と交流できるような企画を考え実行していきたいと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ●富洲原文化祭などに、利用者の方々の制作品を展示して地域の皆様に見て頂く事ができた。 ●近くの公園や、イオン四日市北などへの探索で皆さん元気です。 ●地域でのイベントなどに、多く参画する事でスタッフは大変ですが、利用者は大変楽しんでいます。 	<ul style="list-style-type: none"> ●地域の行事、とりわけ防災訓練に参加することは、地域特性を鑑みても重要な事ですので、引き続き継続して取り組んでいただきますようお願いいたします。(杉村) ●文化祭や総合防災訓練に参加していただき、特に文化祭への参加の折には、利用者の方々の喜んでくれている様子が伺えた。併せて、スタッフの方々のご苦労も垣間見ることができた。(大西) ●介護が必要な利用者の方を地域行事に参加させるのは困難かと思いますが、可能であれば家族の協力を得て参加するのもひとつの方法かと思っています。(西岡) ●地域とよくかかわっていただいたと思います。海浜緑地の運動会も良かったのではないのでしょうか。文化祭の展示スペースについては、地区社協によく伝えます。(水谷) ●富洲原地区のイベントに参加し、利用者の方々の気分転換がはかられている。地域のイベント事業等に参加して下さい。(伊藤) ●スタッフの方々の接遇は、丁寧で、感じ良い。地域の方に貴施設について周知されていることから、一定のレベルで浸透していると考えます。 ●四九の市、公園への散策など外出する機会があり、コロナ対策を考えながら拡大できるとよいと思う。(中嶋) ●祭、文化祭など地域行事へ参加を通し、より地域との関わりを強くして頂きたいと思えます。(安田) 	<ul style="list-style-type: none"> ●地域行事やイベントへの参加や協力を行う。(継続) ●地域の方と関われる企画を検討し交流をはかる。(継続) ●事業所のメリッ トを生かした取り組みを考える。

令和6年度 富州原複合型サービスセンター「サービス評価」 総括表

出席者	* サービス評価委員：石田様 * 北地域包括支援センター：中嶋様		* 市町村職員：杉村様、大西様 * 在宅介護支援センター：安田様		* 地域住民：西岡様、水谷様、伊藤様 * 事業所職員：野島、田原	
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"> ●利用者を事業所の中だけに閉じ込めていないか ●利用者は地域の行事やイベントに参加しているか ●利用者以外の近所の方などへも事業所は関わっているか 	<ul style="list-style-type: none"> ●利用者の住んでいる地域をもっと知るため、事業所周辺のMap作成を行い支援につなげる。 	<ul style="list-style-type: none"> ●頂いた資料から、事業所周辺の情報が把握できてきた。支援に繋がるまではできていないが、利用者さんは思い出をたどったり、懐かしさを感じたり、とても興味を持たれている。Mapを参考に外出の機会を作っていこうと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ●訪問看護などで、デイサービスに来られない人達の福祉の支えになっている。 ●利用者が住いする地域を知る事で、利用者さんとのコミュニケーションが取りやすくなる。 ●地域内の人々も事業所を認識してもらう事が増加する。 	<ul style="list-style-type: none"> ●事業所周辺のMAP作成について、町歩きをしてみたいような良いアイデアだと思います。利用者が地域の中で生活するにあたって重要な取り組みだと思いますので、活用幅を広げて頂きたいと思います。(杉村) ●地域に出向いている報告は受けている。今後も利用者が地域に出向くにあたり、地域の情報が必要ならば提供させていただくので声掛けしてもらえれば良い。(大西) ●いろんな方面の地域マップを利用して思い出話を語り合うのもいいことと思います。(西岡) ●利用者の範囲がこれだけ広がっていると、各地区の情報収集の範囲も広がりますね。参考までに「とみたふれあいまっぷ」送ります。松原地区、天カ須賀地区の利用者がゼロという数字が続いているのが気になります。(水谷) ●利用者の思い出の地へ出向き地域の方々との交流をはかって下さい。(伊藤) ●外出イベントを実施されていることが評価できると考える。 	<ul style="list-style-type: none"> ●事業所や利用者の自宅周辺の情報から、個別計画に盛り込める支援が立てられるよう工夫する。

令和6年度 富州原複合型サービスセンター「サービス評価」 総括表

出席者	* サービス評価委員：石田様		* 市町村職員：杉村様、大西様		* 地域住民：西岡様、水谷様、伊藤様	
	* 北地域包括支援センター：中嶋様		* 在宅介護支援センター：安田様		* 事業所職員：野島、田原	
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"> ●事業所の取り組みが分かりやすく説明されているか ●地域の心配な方などの事例検討が行われているか ●運営推進会議で出た意見を改善につなげているか 	<ul style="list-style-type: none"> ●事業所の様子については、映像やチラシなどで紹介し理解してもらおう。 ●運営に反映できるようなご意見を頂けるよう会議を進行していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ●今年度は複合通信で事業所の様子を紹介したり、イベントへ来て頂き実際の様子を見ていただく機会を作った。こういう機会をもっと増やしていこうと思う。 ●今年度はハラスメントや虐待など相談しご意見を頂くことができた。 ●事故防止について、再発防止のための具体策を厳しく指導して頂いたことは、今後の運営に反映できる機会となり大変感謝している。 	<ul style="list-style-type: none"> ●運営推進会議は、大変良く説明をして頂き分かり易いです。 ●小さなヒヤリハットを、スタッフ全員で問題意識を持ち取り除く事が必要です。 ●夜間での引継ぎは、確実に書面で行う(チェックリストがあればそれを見て行う) 	<ul style="list-style-type: none"> ●地域の目が入ることは、非常に重要なことだと思います。そこで頂く意見がより良質なサービス提供にもつながりますので、引き続き地域にオープンな運営をお願いします。(杉村) ●通信や映像をとおしての報告によって、日頃の様子は理解しやすかった。ただ、事故の予防に関して厳しい意見も出ており、その会議での意見も踏まえて、運営改善が図られているものと思っている。(大西) ●事業所以外他方面の方の意見を取り入れるのは今後の運営に生かせると思います。(西岡) ●事故防止について、再発防止のための厳しい意見が続いているが、めげずに取り組んでいただきたい。確率的にこのくらいの比率では発生すると考えたなら前に進めない。対策の立案を諦めたらおわりです。我々も会議に参加している意味がない。(水谷) ●運営委員会の方々、他業種で仕事をされてきた方々で、他業種で実行されていることで、サービスセンターで活用できることを利用して下さい。(伊藤) ●広報誌やイベントにて実際を知ってもらう取組をされていることが評価できる。貴施設における困っていること、課題を運営推進会議にて、各出席者から意見を求め、受け止め改善に向け取り組まれていることが評価できると考える。(中嶋) ●繰り返し起こる薬に関するミスには心配や不安を感じていましたが、「決めた事を実行する」事の大切さに真摯に向き合い、未然に誰かが気づく事ができる体制につながって良かったと感じました。根気よく事故防止に取り組まれたと感じます。(安田) 	<ul style="list-style-type: none"> ●事業所の取り組みや事業所が抱える問題など、事業所の実情に合わせた意見交換を行い、運営に反映できるよう会議を進行していく。

令和6年度 富州原複合型サービスセンター「サービス評価」 総括表

出席者	* サービス評価委員：石田様 * 北地域包括支援センター：中嶋様		* 市町村職員：杉村様、大西様 * 在宅介護支援センター：安田様		* 地域住民：西岡様、水谷様、伊藤様 * 事業所職員：野島、田原	
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"> ●事業所は、地域の防災訓練に参加しているか ●事業所の防災計画・防災訓練の内容は把握できているか ●災害時、事業所は頼りになるか 	<ul style="list-style-type: none"> ●地域の防災訓練への参加や各諸団体との連携について確認をしておく。 ●BCPの運用をイメージした机上訓練を行い職員への周知や必要な見直しを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ●今年度も地域防災訓練には参加している。来年も継続する。 ●災害発生時の訓練は3月予定。今後は定期的に訓練し、その都度見直しを行い運用ができるようにしておく。 	<ul style="list-style-type: none"> ●地域での防災訓練には参加されています。 ●事業所独自の避難訓練や避難所までの距離や避難通路をマニュアル化してスタッフ全員で共有することが大切です。 ●防災マニュアルを作成して、利用者さんと共に避難訓練をお願いします。 	<ul style="list-style-type: none"> ●地域の防災訓練及び事業所としての災害時の訓練について、引き続き継続的・定期的を実施していただきますようお願いいたします。また実施に当たっては、高潮・津波が想定される地域特性をふまえて頂きますようお願いいたします。(杉村) ●昨年度に引き続き、地域での防災訓練にご参加いただいているが、市民センターからの地域での防災・災害対策における情報提供は可能である。(大西) ●当地区には幸いにも大きな災害もなくひと安心であるが、防災センターのお話を聞く機会があればより安心かと思えます。(西岡) ●特に意見はありません。(水谷) ●地域の防災訓練にも参加し、職場にあった防災計画を作り、定期的訓練を実施して下さい。(伊藤) ●地域防災訓練に参加することで、地域の動きと貴施設のことを知ってもらう機会になっていると感じる。訓練を重ねることで、その都度課題が発見でき、対策につながると考える。(中嶋) ●災害の情報を目にする事が増えていきます。富州原地区は海の近さから今も不安は多いと思います。ハザードマップを活用し職員の知識を高め3月の訓練などで得た情報を共有していただきたいです。(安田) 	<ul style="list-style-type: none"> ●地域の防災訓練への参加や各諸団体との連携について確認をしておく。(継続) ●地域の特性に応じた訓練の実施を行う。