

平成28年度 事業所外部評価

《手順》

1. 事業所外部評価の際の資料にするために、平成28年度中に楽笑庵の運営に関わっていただいた地域の方(家族含む)12名に事前アンケート配布

※平成29年4月10日(月)～4月22日(土)

◆アンケート配布先 : 洲本市職員(1) ごしき地域包括職員(3)

洲本市社協職員(2) 地域住民(1) 利用者家族(3)

他事業所職員(1) 鮎原地区民生委員(1)

2. 事前アンケート結果を集計してまとめる

※平成29年4月22日(土)～4月26日(水)

3. 集計結果を参考資料として外部評価を実施。参加メンバーで意見交換する

※平成29年4月度の運営推進会議にて外部評価を実施

【日時】平成29年4月27日(木) 15:00～16:00

【場所】生活応援ハウス 楽笑庵 【参加人数】7名

《外部評価メンバー》5名 ●洲本市介護福祉課 職員 1名 ●ごしき地域包括 職員 2名
●鮎原地区民生委員 代表 1名 ●鮎原西地区 住民代表 1名

《事業所参加者》2名 ●生活ネットワーク寿樹 理事長 片山 大樹
●生活応援ハウス 楽笑庵 管理者 海道 泰憲

4. 外部評価で出た意見を踏まえて、平成29年度の改善計画を策定し

「平成28年度 事業所外部評価」の総まとめを作成する

※平成29年5月1日(月)～5月17日(水)

5. 「平成28年度 事業所外部評価」の総まとめをホームページに掲載し、公表する

※平成29年5月中旬

《事業所外部評価》

①事業所のしつらえ・環境について

前回(平成28年度)の改善計画

民家改修型であることを最大限に活かして、共同空間には懐かしくかつ季節感を感じとれる物を置き、昔ながらのあたたかい雰囲気演出する

※アンケート集計結果 (回答者:12名)

		はい	いいえ	分からない
①	前回の改善計画について取り組んでいましたか？	10		2
②	家族や地域の方が入りやすい工夫がなされていますか？	11	1	
③	事業所は、居心地がいい空間になっていますか？	11		1
④	事業所内・外に、不快な音や臭い等はないですか？	10		2
⑤	日中、事業所の玄関にカギはかかっていますか？	11		1

上記5つのチェック項目に関する意見 ※事前アンケートより抜粋

- 民家改修型であるので、施設感はなく家庭的なところが良い
- 高齢者になじみある和の空間は非常によい
- 室内環境は万全でないにも関わらず工夫して部屋のレイアウトができています
- 環境云々よりスタッフみんなが明るく穏やかなので、居心地のよい空間になっている
- 室内が清潔に保たれ温かみを感じる
- 玄関入口の段差が気になる。玄関や室内が狭く感じる。夕方は玄関が暗い
- 利用者が増えてきているのでレイアウトや動線の再検討が必要に感じます
- 玄関から室内の様子が見えないのが残念。気軽に様子をうかがうことができない

「事業所のしつらえ・環境」をテーマにした自由意見 ※外部評価(運営推進会議)の時に出的意見

《外部評価者意見》

- 来所した際、呼び鈴を鳴らしても応答がない時があり、不審者進入対策が気になる
- とにかく家庭的な雰囲気が良い。それを生かした工夫されたレイアウトができています
- 玄関外の手すりは設置すると外観を損なう可能性がある
- 玄関のスロープを除去すれば、広く感じられると思う

《事業所意見》

- 賃貸物件であるので大がかりな改造はできないが、できる範囲で整備していきたい
- 建物古く、瓦も落ちている。違う場所への移転も考えている

改善計画(平成29年度)

- ①民家改修型を活かして、共同空間には懐かしくかつ季節感を感じとれる物を置く
- ②玄関は明るくかつ広く感じられる空間になるよう整備する
- ③来訪者があれば、すぐに分かる環境にし、待たせることなく出迎えるよう心がける
- ④利用者が定員上限時であっても安全かつ迅速に移動できる動線を確保する

《事業所外部評価》

②事業所と地域のかかわりについて

前回(平成28年度)の改善計画

まずは楽笑庵の10周年記念誌を完成させる。地域のイベントや住民講座に出向いて記念誌の配布を主としたPR活動を行い、気軽に見学に来てもらえることを強調する

※アンケート集計結果 (回答者:12名)

	はい	いいえ	分からない
① 前回の改善計画について取り組んでいましたか？	8		4
② 職員はあいさつできていますか？	11		1
③ 事業所は、地域の方に知られていますか？	11		1
④ 何か困りごとや相談ごとがあった場合 事業所は相談しやすい場所になっていますか？	8		4
⑤ 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？	5		7

上記5つのチェック項目に関する意見 ※事前アンケートより抜粋

- スタッフの方々のあいさつや話しやすい雰囲気は非常によい
- あいさつはこちらがしなくても先にしてくれる
- 開設10年を迎え、それなりに知名度があがっているように思う
- 利用者についての相談もしやすく、フットワークの軽い対応をしていただいていると感じる
- Facebookを活用した情報発信は内容も良く分かり、とても良い取組だと思う

「事業所と地域のかかわり」をテーマにした自由意見 ※外部評価(運営推進会議)の時に出的意見

《外部評価者意見》

- 10年誌は内容が充実していてとても良かった。PR活動の際の良い資料になる
- 夏のそうめん流しが地域の中でも定着しているので、今後も続けていただきたい
- そうめん流し以外で、地域住民が気軽に寄れるイベントを開催してはどうか？
- 職員だけで参加する地域のイベントはあったのか？

《事業所意見》

- この項目の事前アンケートでは良い意見ばかりいただき高評価であった
- 職員のみ参加のイベントとしては、地域サロンのミニ講座の講師があったが機会少ない
- 上記のように、地域イベントに職員だけで足を運ぶ回数を増やし、参加する側ではなくてイベントの運営を手伝う側にまわることも取り入れ、地域の活性化・PR活動につなげたい

改善計画(平成29年度)

- ① そうめん流し以外で地域住民が気軽に参加できるイベントを企画・実行する
- ② 地域であるイベントに参加する側ではなく、運営を手伝う側として参加する
- ③ 上記の①②に関しては単発的ではなく継続的に行なうものとして定着させる
- ④ 昨年、好評であった認知症講座の講師を再度、地域で行なう

《事業所外部評価》

③地域に出向いて本人の暮らしを支える取組みについて

前回(平成28年度)の改善計画

地域サロンや地域のイベントに利用者と一緒に参加する機会を作り、そこに来ている利用者をよく知る地域住民と会話を図る。そこで得た情報をケアプランに反映させていく

※アンケート集計結果 (回答者:12名)

		はい	いいえ	分からない
①	前回の改善計画について取り組んでいましたか？	8		4
②	利用者を事業所の中だけに閉じ込めていませんか？	8	3	1
③	利用者が住んでいる地域の方を交えた会議が行われてますか？	6		6
④	事業所の利用者は、地域のイベントや行事に参加していますか？	9		3
⑤	利用者以外の地域の心配な方に、事業所は関わっていますか？	1		11

上記5つのチェック項目に関する意見 ※事前アンケートより抜粋

- 利用者の方が地域の集いの場に参加されているのをみかけます
- 職員が地域の取組に関心をもって参加しているので声をかけやすい
- 今後は、地域で気になる方の支援と一緒に取り組めたらと考えています
- 地域とのかかわりについては一緒に行動したことがないので把握できない
- 外出支援時にあらかじめ個々の利用者に合わせた課題の設定をし
外出先での取組が明確にできれば、より良いサービスにつながると思う

「地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み」をテーマにした自由意見 ※外部評価の時に出了意見

《外部評価者意見》

- 地域に出向いて暮らしを支える取組みとは、単純に外出支援のことだけではないと思う
地域で支えるシステムづくりという意味も含まれていると思うので、その点にも期待する
- 楽笑庵の方々を地域でみかけても制服がないので気づかれないのでは？
- 利用者でない方のかかわりについては個人情報問題があるので慎重に扱うべき

《事業所意見》

- 「わからない」回答は地域へのアピール不足と考えている。回答率2割以下を目指したい
- 楽笑庵と明記したTシャツを作成しているので、外出支援時は着用していく
- 近所の方に本人への声かけを頼むだけでも、暮らしを支えることにつながることを意識する
- 外出時の個々の課題設定については、意識していくべきだと痛感した

改善計画(平成29年度)

- ①外出支援時に個々の利用者に合わせた課題設定を意識する
- ②外出支援時には事業所の名前がアピールできる服装で参加する
- ③同町内の地域密着型施設の月1回の交流イベントに利用者と一緒に参加する
- ④各利用者の地区担当の民生委員を把握し、交流を深め情報交換に努める

《事業所外部評価》

④運営推進会議を活かした取組みについて

前回(平成28年度)の改善計画

運営推進会議に家族の参加を促す。困難な場合は全ての家族に楽笑庵の運営に対する意見・要望を調査し、結果を会議メンバーに提示し、課題解決の検討資料にする

※アンケート集計結果 (回答者:6名)		はい	いいえ	分からない
①	前回の改善計画について取り組んでいましたか?	4		2
②	運営推進会議で、事業所の取組みが分かりやすく説明されていますか?	6		
③	運営推進会議で、地域の心配な方等の事例検討がされていますか?	1	3	2
④	運営推進会議で、地域での取組みを一緒に取り組もうとしていますか?	2	1	3
⑤	運営推進会議で出た意見を、改善につなげられていますか?	3	1	2

上記5つのチェック項目に関する意見 ※事前アンケートより抜粋

- 利用者それぞれの状況や変化を細かく報告いただきよく理解できた
- 事業所の行き届いたお世話に感服させられたことが多く安心して紹介できる
- 会議中、メンバーが意見を出しやすい雰囲気は作れている
- 家族の参加が全くなかった
- 利用者のことが主であり、地域の心配な方の議題はあまりあがらない

「運営推進会議を活かした取組み」をテーマにした自由意見 ※外部評価(運営推進会議)の時に出了意見

《外部評価者意見》

- 家族の参加は促しているのか?やはり家族の意見もあった方がよい
- 運営推進会議で出た意見で運営に効果的なものがあったのか教えてほしい

《事業所意見》

- 家族に参加を促した時期もあるが忙しいを理由に拒否されることが多い
- オリジナルの満足度調査を全家族に実施し、結果を会議で報告し、課題を見出せればと考えていたが、28年度は実施できなかった。引き続き改善計画にあげたい
- ケース報告に関しては、利用者でない来訪者の情報も取り入れていきたい
- 運営推進会議の効果として、メンバー同士の信頼が深まり、普段でも相談しやすくなった
- 地域サロンのミニ講座の情報を得ることができ、講師としても参加することができた
- 他事業所の運営推進会議の進め方を聞いて参考にしていきたい

改善計画(平成29年度)

- ①全ての家族に楽笑庵の運営に対する意見・要望を調査する
- ②上記①の結果を会議メンバーに提示し、課題解決の検討資料にする
- ③同市内の他事業所の運営推進会議を参考にするため担当者と情報交換する
- ④会議内のケース報告で、利用者ではない来訪者の情報も可能な限り紹介する

《事業所外部評価》

⑤事業所の防災・災害対策について

前回(平成28年度)の改善計画

鮎原診療所への避難を想定とした避難訓練を計画・実施するそれと同時に他の近隣事業所との災害の際の協力体制について話し合う場をもつ

※アンケート集計結果 (回答者:12名)

		はい	いいえ	分からない
①	前回の改善計画について取り組んでいましたか？	2		10
②	事業所の防災計画(火災・風水害・地震等)を知っていますか？		7	5
③	事業所は、地域の防災訓練に参加・参画していますか？	1	1	10
④	事業所の防災訓練に参加したことがありますか？		12	
⑤	災害時、事業所は頼りになりそうですか？	7	1	4

上記5つのチェック項目に関する意見 ※事前アンケートより抜粋

- 建物外に全利用者が一斉に出るだけの訓練だけでも定期的によいと思う
- 災害時にスタッフは頼りになると思うが、建物が古いので心配である
- 避難訓練とは別にスタッフへの災害対策の勉強会があればよいと思う
- 地域住民も一緒に参加する訓練を企画すべきだ
- 近隣事業所が多いので、防災協定のようなものを結んだら良いと思う

「事業所の防災・災害対策」をテーマにした自由意見 ※外部評価(運営推進会議)の時に出了た意見

- 《外部評価者意見》
- 近隣事業所のスタッフと防災対策の話し合いをするだけでも価値がある
 - 津波の心配はない地域であるが建物が古いので地震による倒壊が心配
 - 倒壊寸前の地震を想定して鮎原診療所への避難想定訓練は必要かと思う
 - 地域自体に大規模な防災訓練はない。自ら企画して行なうしかないと思う
 - 地域の避難指定場所が鮎愛館になっているが要介護者には不向き
- 《事業所意見》
- 今回の事前アンケートで最も低評価であり、改善意識に欠ける項目である
 - 今年度は積極的に防災・災害対策に向き合っていきたい
 - 今年度の避難訓練は近所の方の参加もお願いしたいと思う

改善計画(平成29年度)

- ①近隣事業所と、防災協定に関する話し合いの場を設ける
- ②今年度の避難訓練には地域住民の参加もお願いする。避難場所は鮎原診療所にする
- ③訓練とは別に災害対策の勉強会を行い、全職員の災害対策に対する意識を高める