

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 9 月 7 日 (16 : 00 ~ 17 : 00)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 12 人

◆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?	0 人	8 人	2 人	2 人	12 人

前回の改善計画

今後もケアマネージャーだけでなく、職員は担当者会議にも出席し、特に利用開始前のミーティングでは出席していない職員もご本人・ご家族の思いや支援の方法がわかるように、会議録等で周知していく。

ご利用者やご家族の不安がどこからきているのかを、どちらか一方からアセスメントするのではなく、事業所として何を支援し、どのようにしたら不安が軽減できるかを「利用回数」を増やすだけでなく「なぜ不安なのか?」をケアマネージャーや担当職員を中心に聞き出したり、話し合う場を作る。

前回の改善計画に対する取組み結果

職員全員が、いつ、誰が同じところへ行っても、同じ対応や支援が出来るようご利用前に各担当者が手順書を作成し、統一したサービスをおこなった。(送迎時・訪問時の手順書)

一人ひとりの思いを聞く時間、寄り添いの時間を作り、ご利用者に接する事ができた。ご家族の不安や要望も担当者会議や、送迎時に話を伺う機会を作り、寄り添いの時間を持った。アンケート集計の結果より確認できた。

◆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?	0	8	4	0	12
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?	0	11	1	0	12
③	本人がまだ慣れていない時期に、訪問や通いで声掛けや気遣いができていますか?	5	6	0	1	12
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?	2	8	1	1	12

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

サービス利用初回日には、ケアマネージャーや管理者だけでなく初期支援に関わるのではなく、職員も一緒にご利用者とそのご家族との関わりを持つように心がけてきた。その為、サービスの内容がスムーズに行えることができ、ご利用者、職員共に安心してサービスを提供、又は利用して頂く事が出来た。

訪問時や送迎時、ご家族ともお話しする機会があるので、ご利用者の最近の状態や、ご自宅での様子を伺う機会を聞けるように努力している。

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

宿泊や訪問時間等、全てのニーズに対して出来るだけ支援できるように体制を作っていたが、全て受け入れる事が難しい事もあった。最近のご家族の在宅生活を支える上で、不安から要望(通いの回数が増えるなど)が大きくなっていて、事業所として調整が難しくなっているように思う。ご利用者、ご家族が満足してご利用されているのか不明な時がある。

次回までの具体的な改善計画 (200 字以内)

ご家族が遠方でお会いできない時でも、電話で状況を伺ったり、お互いに情報の共有をしながらご利用者にとってその時必要なサービスを提案し、小規模ならではのサービスを提供する。

連絡帳やノートを活用して、サービスをどのように利用されたかを明確に記録する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 9 月 7 日 (16 : 00～17 : 00)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 12 人

◆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?	0 人	7 人	3 人	2 人	12 人

前回の改善計画  
担当職員を中心に、ご利用者の「～したい」や成功体験 (できる事) への働きかけを関わりシートをもとに考えて、職員同士が共有できるようにファイルにまとめる。(H28 年 9 月会議テーマで実施)  
「～したい」を実現させるためには、ご利用者と担当職員との時間の確保も必要になるので、実行させるため「いつまでに、どんなことを、ご利用者 (と職員) はしたいのか」を詳しく計画し、ご利用者が最低 3 ヶ月に 1 回は「～したい」を実現するために活動する。

前回の改善計画に対する取組み結果  
一人ひとりの「～したい」の思いを関わりシートを元に引き出すことはできた。利用日のご利用者全体で外食やドライブに行くことができたが、個々の目標を達成できないご利用者もいられた。達成できなかったご利用者の中に、ご自宅で「畑をしたい」と言う要望があったが、ADL の面で自宅での畑仕事が出来ない為、施設内の畑に、収穫へ出かけた。

◆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	「本人の目標 (ゴール)」がわかっていますか?	0	4	6	2	12
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	1	7	2	2	12
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?	0	4	6	2	12
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?	0	4	6	2	12

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  
関わりシートを元に、担当者中心にご利用者一人一人の「～したい」の思いを引き出し、実現に向けて計画を立て行ってきた。「～したい」が聞き出せた時には、ケアプランに結び付けて目標としてきた。  
毎月の定例会議では、必要な情報の共有やカンファレンスだけでなく、ご利用者とやってみてよかったことや、苦手だったことなどをその都度話し合っている。

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  
意欲低下のご利用者や、認知症のご利用者の思いや「～したい」を聞き出すことは難しかった。  
ご利用者の気持ちがその時その時で変わることがあり本心がわからないという事もあった。  
業務優先で、ご利用者全体で関わる事があっても、個々の目標に向き合う時間がない。

次回までの具体的な改善計画 (200 字以内)  
引き続き、ご利用者の気持ちに寄り添いながら、今、できる事・したい事の実現に向けて、職員全体で協力し合い、情報収集をしていく。ご利用者の生きがい、楽しみを今まで以上に引き出せるように、今年度も関わりシートを活用する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 9 月 7 日 (16 : 00 ~ 17 : 00)

3. 日常生活の支援

メンバー 12 人

◆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?	0 人	8 人	2 人	2 人	12 人

前回の改善計画  
センター方式等を活用して情報収集や書類に残すことは重要と理解しながらも、日々の支援のなかで、ご利用者の変化や「声にならない声」を感じ、生活記録のなかで記録として残していくことを職員間で話し合い、言語化する。  
さらに記録の重要性が支援やプランと関わっていることを内部研修などを通じて日々意識していく。

前回の改善計画に対する取組み結果  
記録の重要性を意識しながら、取り組みをしているつもりでも、口頭での伝達で記録に残っていないことがあった。ただ、業務に取り組むだけでなく、職員がご利用者に寄り添い、話をしたり、表情をくみ取り、いつもと違う変化に気づく事が出来た。

◆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?	0	3	7	2	12
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?	1	11	0	0	12
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?	0	7	5	0	12
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?	0	12	0	0	12
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?	0	12	0	0	12

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  
一人暮らしの方は特に、体調に合わせてサービスの切り替えを職員の判断でできている。変化がみられた時には、ご家族とも相談して連携をとりながら、ご利用者の状況に合わせた支援が出来ている。  
特に日常の何気ない会話の中から気が付くことがあるため、見逃さないようにしている。

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  
ご利用者の心の声を知った時、聞いた時、職員間で言語化し、ご本人に寄り添う事が出来ても、ご利用者とご家族の思いや意向が異なる時もあり、ご家族にその思いを伝えることが難しいことがあった。  
記録が簡素化していて、重要な事や特記事項、変化の記録が出来ていない。

次回までの具体的な改善計画 (200 字以内)  
誰が見てもわかる内容を生活記録に書き、重要な事は報告書や申し送りノートを活用し書類を残す。  
ご利用者の声、ご家族の声によく耳を傾け、それぞれの思いに少しでも寄り添える支援をケアマネージャー中心に職員間で、朝の申し送り時や、月 1 回のミーティングに話し合いの場を持ち、細かな情報やサインを見逃さないようにしていく。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 29 年 9 月 7 日 (16:00~17:00)
------------------	-----	-------------------------------

4. 地域での暮らしの支援	メンバー	12 人
---------------	------	------

◆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?	0 人	3 人	8 人	1 人	12 人

前回の改善計画	ご利用者の在宅生活を支える上で、地域との連携や連絡は今後もケアマネージャーを中心に行うが、必要な社会資源はどのようなものがあるのかを話し合う場を内部研修等で機会をつくり、必要な支援につなげられる勉強会を行なう。
前回の改善計画に対する取組み結果	ご利用者一人ひとりの必要としている社会資源について、勉強会をとる時間はなかったが、ご本人の会話から得た情報は職員間で共有してきた。必要な社会資源（民生員、福祉タクシー、シルバー人材、ふれあい収集）について、職員間で話をして共有してきた。

◆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?	0	9	3	0	12
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	4	7	0	12
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?	0	6	6	0	12
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?	0	3	7	2	12

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
在宅生活を継続するなかで、特に一人暮らしの方は、事業所だけでなくご家族や地域の方の協力を得ることができた。日々のご利用者の会話のなかからも、支援に関わっていない時のお話や、地域との関わりを伺い、不安や心配な事がないか寄り添いながら支援をした。	

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
民生委員や、地域との関わる機会が少なく、必要な情報交換を行なって連携してきたが、十分だったとは言えない。新人職員は、ご利用者全員の生活スタイルやサービス利用時以外の過ごし方を把握しきれなかった。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
在宅での生活が安心して継続できるように、ご利用者の生活スタイルやサービス利用時以外の過ごし方などを理解するためにも、センター方式などを活用しながら、必要な情報収集をしていく。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 9 月 8 日 (16 : 00～17 : 00)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 12 人

◆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めましたか?	0 人	9 人	2 人	1 人	12 人

前回の改善計画
<p>日々の支援のなかからの「変化」を記入することの重要性を職員間で理解しあい、特に一人暮らしや認知症の状態の変化や、「いつもと違う」ことを記入する。</p> <p>事業所自体でできる事は限られているので、ご家族や地域の方々にも支援してもらえようように情報交換を行なっていく。</p>
前回の改善計画に対する取組み結果
<p>細かな変化についても、生活記録に記録し、ケアマネージャー中心に職員間で話し合う機会を持ち、その都度ご家族や関係機関に連絡・相談・報告を行ない、情報交換行った。</p>

◆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	7	3	1	12
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	0	0	12
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?	1	9	2	0	12
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?	1	11	0	0	12

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
	<p>日々のご利用者の変化、体調に気を配りながら、適切な支援が出来ていた。又、体調の変化だけでなく認知症による行動の変化などもその都度、職員間で話し合いの場を設けていた。</p> <p>体調不良時は、宿泊、訪問を取り入れその都度、ご家族、事業所内看護、関係機関とも連携を取り合った。</p>

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
	<p>すべてのご利用者が地域資源を活用できているとはいえない (わからない)。</p> <p>ご利用者のご家族の考え、意見等が優先される事もあり、ご本人の意思が尊重されない時もある。</p>

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
	<p>生活記録を読み返す習慣をつけ、その時の状況や会話が文章から見ても分かりやすい書き方で記録に残すことを意識づけて行く。</p> <p>一人ひとりにあった資源を知る為に、地域の資源とは? をテーマにし、グループワークにて、話し合いの機会を作る。(会議の研修テーマ)</p>

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 9 月 8 日 (16:00~17:00)

6. 連携・協働

メンバー 12 人

◆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?	0 人	4 人	4 人	4 人	12 人

**前回の改善計画**  
 H28 年度 7 月より事業所内で「オレンジカフェ」を開設したことによって、認知症を支えるご家族や地域で困っている方なども集える場や、情報交換の場として担当職員を中心に支援していく。  
 さらに、運営推進会議では事業所からの要望だけでなく、地域の方や関係機関からも行事参加にむけた要項や事業所への要望を話し合う場としても活用してもらおう。

**前回の改善計画に対する取組み結果**  
 オレンジカフェの担当職員とともに介護職員も一緒に参加し、ご利用者家族とも話しをする機会があった。回覧板を通して知った「クリーン作戦」の話を運営推進会議で区長、越路支所の職員と詳しく話を聞くことができ、当日参加した。

◆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	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？	0	3	2	7	12
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？	0	0	2	10	12
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？	0	3	7	2	12
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？	0	6	4	2	12

**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  
 訪問看護や福祉用具を交えての担当者会議は行えた。  
 事業所の行事（避難訓練、納涼祭、ちまきなど）に地域の方々の参加もあり、交流できた。  
 地域の行事の運動会や、オレンジカフェ、予防事業のいっぽ歩などに参加し交流を持てた。  
 地域の会議には、理事長・副理事長が参加している。

**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  
 医療機関とは、主にご利用者・ご家族を通じての情報交換を行なっていたので、会議に参加することはなかった。  
 地域の会議は、理事長等が参加しているため、職員が参加することはなかった。  
 以前、保育園との交流があったが、最近はずいぶん遠のいている。

**次回までの具体的な改善計画** (200 字以内)  
 管理者、介護支援専門員以外にも職員が外部の会議に参加し、意見交換できる場に参加していく。  
 地域交流会（保育園）は、担当者中心に計画を立て実現、実行をする。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 9 月 8 日 (16:00~17:00)

7. 運営

メンバー 12 人

◆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?	0 人	8 人	2 人	2 人	12 人

前回の改善計画	事業所の理念や目標を話し合う場を1年1回は設けて、その目標に向かって支援できているかを職員間で意識し合う。 行事を行なう際には、ご利用者・ご家族・地域の方など参加して下さった方にアンケートをとっていく。苦情を解決するための概要は玄関の掲示板に掲示してあるので、速やかな対応を心がける。
前回の改善計画に対する取組み結果	ミーティング時に、理念や目標を振り返る機会を作り、職員皆で同じ方向性にて業務に当たることができた。苦情時にもすぐに対応、マネジメントし再発防止に努めた。

◆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	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?	0	7	3	2	12
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?	0	12	0	0	12
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?	0	4	6	2	12
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組みを行っていますか?	0	2	8	2	12

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 ご利用者・ご家族からの要望や相談にはその都度 (送迎時や訪問時) 職員も話を伺って、ケアマネージャーへ報告をしたり、職員間で話し合っ対応している。 毎月の全体会議の場で、日頃気づいた点、今後の対応や改善策など自分の意見として話をする事ができている。
--------	--

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 行事後、地域の方に意見を聴く機会や、アンケートなどをとらなかった。 入社して間もない新入社員は、意見を中々言いづらい時もある。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内) 管理者、職員との面談の回数を増やし、普段言いづらい事や、意見、考えを聴く時間を設け、職員のモチベーションを上げていく。それにより、事業所全体がスキルアップするために、研修の年間計画を立て、自己研鑽を図る。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 9 月 14 日 (16:00~17:00)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 12 人

◆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めましたか?	0 人	8 人	3 人	1 人	12 人

前回の改善計画  
 今後も毎月の全体会議ではテーマを決めて内部研修を行っていきながら、スキルアップを目指す。  
 さらに、法人内の合同内部研修への参加も継続して参加を促していく。職員は積極的に参加していく。

前回の改善計画に対する取組み結果  
 外部研修にも職員が参加し、合同内部研修で職員周知も行った。パート職員も勤務時間内に参加してもらいながら、スキルアップを図れた。(看取りについて、虐待について、接遇について、認知症について)

◆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	0	10	0	2	12
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	1	4	6	1	12
③	地域連絡会に参加していますか	0	0	4	8	12
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	1	6	4	1	12

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  
 毎月の全体会議では、司会者がその時の事業所にあった(必要な)テーマを決めて内部研修を行なった。ちょっとしたことも「ヒヤリハットや事後報告」として記録に残し、会議等でも話し合った。  
 事業所として必要な外部研修(実践者研修、防火管理者、食品衛生など)や内部研修に出来るだけ参加し、研修後には実務に活かす努力をし、スキルアップを図っていた。

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  
 地域との繋がりは大切だと思っているが、パート職員は中々参加することができていない。  
 職場だけでなく、家庭があるので資格取得やスキルアップへの意欲があっても実現できない。

次回までの具体的な改善計画 (200 字以内)  
 外部研修に参加した職員は、毎月の会議で研修報告を行なう機会を使って他の職員へも周知する。  
 さらに、法人内の研修でも発表の機会を作り、職員全体のスキルアップに努める。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 9 月 14 日 (16:00~17:00)

9. 人権・プライバシー

メンバー 12 人

◆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?	0 人	3 人	7 人	2 人	12 人

前回の改善計画
虐待の研修は法人の合同研修等で継続して行ないながらも、事業所内でもさらに身近に起こりうる虐待や拘束について話し合う場を管理者より、職員へ向けて全体会議のテーマにしていく機会を設ける。 成年後見制度を知る機会を作り、管理者やケアマネージャーを中心に必要なご利用者などにつなげられるようにする。
前回の改善計画に対する取組み結果
前年度にくらべてご利用者の自立度も上がり、明らかな認知症のご利用者や、家庭内での虐待ケースが減ったことにより、事業所内でも話し合う機会が減った。虐待の外部研修は参加していない。

◆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	9	2	1	0	12
②	虐待は行われていない	9	3	0	0	12
③	プライバシーが守られている	1	8	3	0	12
④	必要な方に成年後見制度を活用している	0	2	4	6	12
⑤	適正な個人情報の管理ができています	2	9	1	0	12

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
	個人情報特定できるものは、施錠できるロッカーで管理している。 夜間は防犯のために施錠しているものの、日中は施錠していない。(出入りは自由) 虐待、身体拘束はなく、外で出たい方にも職員間で声をかけ合って対応している。

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
	虐待や拘束を理解したり話し合う場があっても、スピーチロック「ちょっと待ってて」などの言葉をご利用者に対して使うことがある。遠慮から、職員同士でその対応、声掛けは違うと言いつづけることができない事がある。 成年後見制度をよく理解できていない。そのため活用できているかわからない。

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
	日頃から、職員同士のコミュニケーションを大切に、お互いが感謝できる関係作りを築いていく。 管理者は窓口となり、職員間でスピーチロックや虐待と思われる内容があった時に相談にのり、申し送りの時などを利用して話し合う機会を作る。