

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和3年10月4日(月) 13:40~14:00

1. 初期支援(はじめのかかわり)

メンバー 森越、森山、泉山、泉山(祐)、青木、庭田、坂本、小笠原

◆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?	1人	○13人	2人	1人	17人

前回の改善計画
<p>課題：新規利用時には、本人との関りから見えてきた情報が重要である。しかし、現場の忙しさから記録入力を忘れてしまい、情報共有の作業が雑になってしまうこともある。当日関わった職員だけが情報を得るのではなく、職員全体で共有できる方法が必要。</p> <p>計画：①本人との関りの中で知り得た情報は、職員個人個人でメモを取り、記録者へ渡す。 ②記録者はメモ情報を管理し、入力した情報、入力していない情報を整理しておく。(他職員にもわかるように)</p> <p>※情報量にもよるが、記録者負担も考慮し、利用者午睡時の記録入力時(当時間ホール職員)にも未入力情報を入力すること。</p>
前回の改善計画に対する取組み結果
<p>初回利用時に支援を行ったスタッフがミーティング時に情報共有を図るだけでなく、メモしたものを記録者が入力作業をしたり、次回利用時における注意点を検討したり、改善に向けて取り組む事ができていました。ただし、情報量が多いことや伝わり方についてズレが生じてしまう事が原因でご利用者様やご家族様へ不利益が生じてしまう可能性がある。今後の課題として、情報の管理や職員個々のコミュニケーションスキル向上は必須であると感じている。</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	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?	1	○14	2		17
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?	1	○14	2		17
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?	4	○12	1		17
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	○13	2		17

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
	<ul style="list-style-type: none"> ・その場に居合わせた職員が状況を一番把握しているので、要連絡で上げるべき内容は各々率先して入力対応している。 ・新規で情報が浅い中でのケア中に気づきとして周知する為、ミーティングにおける報告や記録に残す体制は十分とれている。 ・新規利用者には多くコミュニケーションを図り出来る事、出来ない事等をアセスメントし情報共有している。 ・利用者様(主介護者)が事業所にまだ慣れない状況は不安ではないと思います。声掛けや気遣い等必要としている支援に対しては努力していると思います。 ・各職員で、記録入力するようになってきているし、入力できない場合はメモを渡してくれるようになってきた。 ・新規の情報は事前に個人ファイルに目を通し、職員同士で意見交換する場面が多くみられてきている。 ・今年度は初期利用者が数名あり、利用開始前の情報を共有し、利用者本人にそった支援が職員間で話し合っていました。

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
<ul style="list-style-type: none"> ・職員間の共有が不十分なときがある。 ・介護者の要望や想いも汲み取る必要性が考えられる。 ・ご家族様との情報交換や協力。 ・忙しい場面になると、口頭のみでの報告となってしまう記録漏れや情報の不足が感じられる。 ・記録者への報告がメモではなく、口頭での伝達が多いので、メモにして欲しい。 ・シフトの関係で直接関わりが持てない時に、文章だけの情報だと伝わりにくい事がある。 ・支援者としての姿勢や介護者の気持ちを理解した上での専門的な関わりは不十分である。 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<p>課題：初期支援の関わり方で、利用者（家族）へ与える印象が大きく変化し、その後のサービス提供にも関係していく事を良く理解した上で、職員一人一人がどのように支援していくのかを明確にし、期間を設けて集中的に関わりを強め、お互いの信頼関係を築けていけるよう計画していく。</p> <p>計画：①初回利用から1ヵ月の期間を『初期支援強化期間』とし、サービス毎（通い・訪問・宿泊）に本人（家族）にアンケート形式の聞き取りを実施していく。</p> <p>②情報の管理方法として、メモや口頭でのやり取りだけではなくカンファレンス形式でミーティング時に本人の利用状況を検討する場を設ける。（初回利用から14日経過後と31日経過後の計2回実施）</p>	

事-①

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和3年10月5日(火) 13:40~13:50

2. 「～したい」の実現(自己実現の尊重)

メンバー 森越、泉山、泉山(祐)、橋本、森山、安達、島脇

◆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?	1人	○13人	1人	2人	17人

前回の改善計画

課題：カンファレンスの実施は出来ているが、ケアプラン管理担当者が各担当への声掛け等のアプローチをして実施している状況にある。各担当者で責任を持ち、カンファレンス管理を行えるようになる必要がある。
 計画：①各担当者にて、現プランの期間、終了日を把握する。
 ②ケアマネとカンファレンス日時の調整を図り、開催までの下準備(評価、会議の進め方)を行う。

前回の改善計画に対する取組み結果

現状は概ねできているが、プランの担当がついていない職員もいる為、全ての職員が出来ているとは言えない状況である。今後は職員への継続した指導を行う必要がある。

◆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?		○12	3	2	17
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?		○12	4	1	17
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?		○11	4	2	17
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?	1	○12	3	1	17

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

- ・ケアプランの内容を把握する機会が増えた。
- ・管理担当者が一覧にして書き出してくれてる事で、期間などの把握をする事に助かっている。
- ・各担当が、ケアプランの一覧を確認し、自らカンファレンスの日程調整、実施をする様になってきている。
- ・担当者がカンファレンスの時期をスケジュールとして組んでいるので取り組みやすくなった。
- ・担当職員がカンファレンスを申し送りで行い、他職員より担当利用者についての情報を話し合う事ができている。
- ・ケアプランの内容について、目にする機会が増えた事で本人および家族の目標への理解は深まっている。

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

- ・「～したい」を目指した関りが、全利用者には出来ていない。関りが、多い利用者と少ない利用者の差があるように感じる。
- ・パソコンの操作や入力の仕方などが、まだ分かっていない人もいる。
- ・プランの期間は理解してるけど、書類作成からカンファレンスまでの流れをまだ理解できてない人がいると思う。
- ・利用者様が本当に求めている支援は何なのかが分からない。
- ・利用者に対しての目標「～したい」を目指した関りができていない。利用者の目標を職員がよくわからないため。

「～したい」事に対しての聞き取りが不十分である。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

課題：プラン作成からカンファレンス開催までの流れの理解は深まってきており、各担当スタッフからの意見も見られるようになってきている。ただし、担当業務の整理が不十分ではなく、気付きからのケア検討やニーズ把握の作業が滞ってしまっている。

計画：①段階的な担当業務の見直しを行っていくことで、利用者（家族）と担当スタッフとの密接な関わりができるよう計画していく。

②中途採用者や異動職員が入ってきた場合でも、遅延なくカンファレンスが開催できるような環境を整えていき、指導職員の育成も継続して行っていく。

事一②

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和3年10月6日(水) 13:50~14:50

3. 日常生活の支援

メンバー 森越、向井、青木、島脇、泉山、小笠原、安達

◆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?	人	10人	4人	03人	17人

前回の改善計画

課題：気づきや得た情報が情報として共有出来ていない。
 計画：①ケアプラン情報収集ファイルへ、利用者に対しての気づきや普段の会話の中で得られた情報、本人の想い、些細な情報等を記入していく。(この情報に関しては、PC入力を基本とはせず、ファイルでの情報管理とする。)

前回の改善計画に対する取組み結果

情報収集ファイルの活用について、殆ど記載が見られなかった。その理由としては、「気づきやケア内容」についてPCへの記録入力をする事と、ファイルへの書き込みは作業が重複してしまう事が背景にあると思われる。今後は別な方法を計画していく必要があるという意見が見られました。

◆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	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?		02	11	4	17
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?	3	09	5		17
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?	1	010	6		17
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?	1	016			17
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?	1	016			17

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

- ・一般状態を観察している中で、体調の変化やいつもと違った様子の気づきに対して共有はできている。
- ・普段の生活で変化があったことや、ケアマネからの情報は共有できていると思う。
- ・ミーティング等で利用者様の気づきについての発言が良く聞かれ、記録入力も明らかに増えています。問題と思う気づきには、その場ですぐに対応出来ていると思います。
- ・申し送りにおける重要な内容はマーカーしているので解りやすくなった。
- ・その時々状態変化に応じ、安全・安楽に過ごしていただける方法を検討し実践に繋げている。
- ・体調の変化等はすぐに気づき、家族へ連絡ができています。食事排泄等は利用者に合わせて対応ができています。

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

- ・個人の判断で、情報の発信が遅れる事も多い。
- ・実践した結果の詳細な記録があると良いと思います。
- ・本人の状況に合わせた食事ができていない。職員の都合(人数等)で食事介助している。
- ・ケアマネ以外の人は情報をファイルへ書き込み出来ていないと思われます。
- ・ファイルはあるけど活用できていない。
- ・その場では対応は出来ているが、継続が難しいと思う。
- ・時間で業務をこなしているため、以前の暮らしの把握も当然必要だが、状態変化にともない「今」を知

ることが大事だと思う。

- ・以前の暮らしの情報は知り得ていることもあるが支援に活かせていない。
- ・あくまでも施設内での支援内容に目が行くことで、自宅やそれ以前（例えば、認知症の進行する前段階）の利用者の暮らしぶりを振り返るといった機会がなく淡々と業務している。
- ・「気づき」から実際のケアに活かすまでがなかなか出来ていない。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

課題：利用者に対しての気づきの視点は定着しつつあり、その記録も残す事はできている。その後の実践の経過や継続的な関わりについて現場に活かす事ができない状況である。

計画：①気づきで入力した内容を定期的（1週間～2週間に一度）に一覧にしたものをスタッフへ回覧する事で、その後の情報収集を図る。

②ミーティングを活用し情報収集したものの中から、その後も継続的な関わりが必要と判断されたものは「ケア記録表」もしくは「送迎表」などの常に目に見える媒体にそのケア内容を転記してその後の経過を観察できるような体制を作る。

事-③

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和3年10月7日(木) 13:40~14:05

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 森越、泉山、泉山(祐)、安達、青木、坂本

◆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?	人	○13人	3人	1人	17人

前回の改善計画

課題：自宅にいる時間の本人の過ごし方の情報が把握出来ていない部分がある。

計画：ケアプラン情報収集ファイルの活用を実施し、モニタリング時の情報（サービスが無い時間帯の過ごし方など、家族・本人への確認）、送迎時の家族とのやり取りを活用し、情報収集と共有を図る。

前回の改善計画に対する取組み結果

訪問や送迎時の情報共有ができており、ご本人だけでなくご家族とのやり取りを通じて、在宅での暮らしぶりを把握することが出来て来ている。

◆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?		○11	6		17
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?		○15	2		17
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?		8	○8	1	17
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?		○7	8	2	17

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

- ・細かい情報でも、自分で判断せず、発信するようにしている。
- ・自宅を中心に通い、宿泊、訪問等と組みあわせて支援を行っていると思う。
- ・家族への確認事項は、モニタリング前に主任へ伝え情報収集してもらう様な対応は出来ていると思う。
- ・モニタリングの情報は申し送りにも挟まれており、情報は共有できている。
- ・家族にお願いできる部分は家族にやってもらうことで、施設への完全依存にならないよう工夫している。
- ・送迎時等、失礼のない様な言葉づかいで接している。
- ・利用者、家族などの記録ファイルを日々確認し把握するようにしている。
- ・送迎時における家族との何気ない会話から自宅での様子を聞くようにしている。

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

- ・生活スタイルが知らないうちに変化している場合が多く、全て確認するのは難しい。
- ・自宅での生活で活動がわかりにくく、家族からの情報も少ない時がある。
- ・家族とのやりとり出来ているが、対応忘れがあることで不信感につながるケースもある。
- ・家族さんとの交流が希薄。全部、主任やケアマネまかせな部分あり。
- ・サービスが入らない間の食・居住環境(室温管理や衛生面)といった暮らしの質を把握できておらず。
- ・家族様との協力が必要。間柄が良好でない。
- ・地域の民生委員の方がわからない(絞地域だとある程度分かる)。事業所を離れての利用者の過ごし方はあまり把握してない。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

課題：困難なケースが増えていく現状ではあるが、その中でもご家族との信頼関係を築けるような関係作りが不可欠である。小さなクレームやご意見を見逃さずに話し合っ解決していける環境を目指すとともに、地域の方々からも信頼して頂ける福祉拠点を作っていけるよう努力する。

計画：①緊急時の受け入れ（宿泊等）がスムーズにできるよう、ご自宅での暮らしぶりが分かるシート（24時間シート）の活用をしていく。

②地域の方々との交流を深める為に、今後も地域の行事や集まりへは積極的に参加をしていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和3年10月8日(金) 13:45~14:05

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 森越、田辺、太田、島脇、庭田、二宮、青木、泉山

◆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?	1人	○11人	4人	1人	17人

前回の改善計画	
<p>課題：認知症の方に対し、その日、その時に対応はしているが、対応の記録(良い・悪い)に関する記録がなく、連続性を生かしたケアが出来ていない。</p> <p>計画：①認知症の方との関り、BPSD 表出時の対応時など、対応した内容及び対応結果、今後の対応の見立てを記録入力し、申し送りにて情報共有を図る。 例(○様の～の言動、行動に対し、～の対応をしたら、～のような言動・行動・様子が見られた。今後は、～のような声掛けが適していると思われる等)</p>	
<p>前回の改善計画に対する取組み結果</p> <p>認知症の方が全利用者のほとんどを占める状況の中、変動が激しい利用者様に対しての情報共有や関わりは重点的に行っているが、全ての利用者様にできているかは不安が残る現状といえると思う。</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?		○8	6	3	17
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?	4	○11	1	1	17
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?	2	○15			17
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	○14	2		17

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
	<ul style="list-style-type: none"> ・傾眠ある際や利用者の要望(寝たい、帰宅願望に対するドライブ等)は臨機応変に出来ていると思う。 ・職員同士で情報共有し、こうしたら良かった等の対応の情報共有はできてきていると思う。 ・その時、その場の気づきの対応やニーズに合わせての柔軟な支援も出来ていると思います。 ・介護者の都合が悪い時は宿泊対応ができています。ミーティングで報連相が職員間で出来ている。 ・本人の不安や不快が長時間に渡り持続しないよう、その時々に合わせて言葉を変えたり場面を切り替えて、本人のストレス軽減を図っている。また必要時はご家族へ医療に繋がっていただくよう依頼する体制を取っている。 ・事業所の特性上、他サービスを併用できず抱え込んでしまいがちだが、その中でも出来ることを活かして最大限ケアしている。

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
	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症に対する対応はまだ不足と思う。 ・対応の記録がやはり不足していると思う。 ・地域の資源は一部は出来ていると思うが、コロナの為、あまり活かすことが出来ていない。 ・体調の変化など、ご家族に伝える時に、温度差があると感じる。 ・介護度に関わらず回数の制限なくサービスを使用できるため、介護度が上がっても即時ニーズに応えることができない状況にある。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

課題：前年度の課題に対しての成果があまり得られなかった事から、認知症への理解と周辺症状の緩和の為の継続的な関わりを課題とし、計画が必要という意見が多く聞かれていました。

計画：①認知症への理解をさらに深める為にもカンファレンスだけでなく、「気づき」の記録を活用したケース会議（毎週定期で開催）を検討していく。

②事業所内においてミニ勉強会として、資料配布や個別での勉強会を開催していく。（指導担当係りが主になり計画実施していく）

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和3年10月9日(土) 13:45~14:05

6. 連携・協働

メンバー 泉山、泉山(祐)、島脇、太田、坂本、橋本

◆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?	1人	〇3人	4人	9人	17人

前回の改善計画

※コロナウイルスでの影響が強く出ており、地域、関係機関との連携・協働に影響が出ている。コロナウイルスの経過・状況にもよるが、前回課題を引き続き取り組むこととする。

課題：登録者以外の高齢者や子ども等、事業所に訪れる機会が保てていない。行事等で保育園等の催事を願う等の動きはあるものの、事業所に訪れることはほとんどない。

計画：①事業所から地域に出掛ける事を意識し、行事計画を立案する。(地域行事も含めた内容) その機会を継続する事で、地域との顔が見える関係、おりあいの存在、利用者の存在を知り得る関係作りを実施していく。

前回の改善計画に対する取組み結果

コロナ禍ではあったが、事業所内でできる事を行事として行う事で利用者様へ還元してきました。地域行事への参加はまったくなかったが地域との情報共有を密に行いながら、いつでも協力できる体制を内外へお知らせすることができました。

◆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?	4	〇5	2	6	17
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?	1	〇6	4	6	17
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?		1	〇6	10	17
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?		1	〇4	12	17

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

- ・その他のサービス機関との会議は直接でなくても、電話等でやりとりが出来ていると思う。
- ・住宅改修で福祉用具のレンタルが必要な時や、家族だけで医療面のケアが不十分であると判断した場合は他のサービス機関に繋げ、支援体制を強化している。
- ・ドライブなどの行事は実施できている。
- ・地域包括、他事業所、病院等との会議や関わりはできている。
- ・必要最低限での会議や関係機関との連携は行えている。

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

- ・コロナ禍により地域住民との交流ができない。
- ・外部の人との交流やイベント。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)

課題：おりあいの存在を知って頂く為に、ドライブに出かけたり関係機関との会議等には参加する事ができました。しかし、まだ地域住民の方々に気兼ねなく訪れて頂く為の取り組みは不十分な状態であると認識しています。

計画：①次年度（令和 4 年）には現在のコロナ禍から多少は抜け出せるのではないか。という期待も持っているが、地域との繋がりをさらに強める為にも、より密接な関わりを実践して行く必要がある。まずは、地域行事への積極的な参加をしていく。
②気兼ねなく訪れて頂けるような景観にすることや利用者様と一緒におりあいの外へ出掛けていけるような仕掛けを行事担当が主になって計画していく。

事一⑥

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和3年10月10日(日) 13:45~14:10

7. 運営

メンバー 森越、小笠原、向井、泉山、安達、青木

◆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?	人	8人	〇7人	2人	17人

前回の改善計画	
課題：事業所の在り方に関して、状況・環境によって職員同士の意見交換がうまく出来ないことがある。	
計画：①職員同士の意見交換場面では、相手の話を最後まで聞いてから自分の意見を相手に伝える事を原則とし、相手が意見している時には、話の腰を折らないように注意する。 ②口頭だけの意見交換だけでなく、文面での報告や意見を出すよう、「会議検討内容用紙」を活用する。	
前回の改善計画に対する取組み結果	
ミーティングや会議の場ではお互いの意見を尊重しながら話し合いを進める事ができました。しかし、介護の議題や事前の意見収集に活用する為の「会議検討内容用紙」の活用があまり出来ていませんでした。口頭で意見交換をする場面になると意見を出す職員と出さない職員が固定化されてしまい、偏った志向が事業所意見として通ってしまう危険性を感じている。	

◆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ていますか?		〇9	7	1	17
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?	1	〇14		2	17
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?	1	〇11	2	3	17
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?		3	〇7	7	17

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
	<ul style="list-style-type: none"> 職員会議等で各々考えを出し合って意見交換できていると思う。 利用者、家族からの苦情があった際は、共有し再発防止に努めていると思う。 以前よりは、相手の話を聞いていると思います。 意見や苦情に関しては、ミーティング等を利用して話し合いをして対応している。インシデント・アクシデントの振り返りがあり、再度認識確認ができる。 相手の意見を否定せず、一度受け入れてから再考するようにしている。 利用者や家族からの意見や苦情等は全職員で共有し対応ができている。クレームが来たときは管理者や記録者が速やかに対応をしている。 家族・地域の方からのクレームは共有できている。

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
	<ul style="list-style-type: none"> 運転に関するクレームが度々出ているようだが、少数だが運転が荒いと思う。急ハンドル、急ブレーキ、減速せずいきなり停まる等。危険に感じる時があります。 意見を言っても「どうせ変わらない。変わる気もないのかな」と思いあまり意見を言おうと思えない環境。 人の話をあまり聞かない。一部職員間のやりとり、行動の統一性がなく周りが大変。 特定の職員ですが、話を遮ったり、人の話を聞かない時がある。 自分の意見をまとめて、相手に理解してもらえるような努力が足りない。

- ・お互いに落ち着いて建設的な話し合いが出来ないことがある。すぐ反論をされたり、自分の意見を聞いてくれないと心折れるし、怒りたくもなります。でも、利用者さんの前では出さないように努力しています。
- ・事業所のあり方について、意見を言うことができてない。
- ・スタッフによっては、話を最後まで聞かず話にわってくるスタッフもいる。
- ・相手を批判したり、私見で物を言ってばかりの職員がいてモチベーションが下がってしまう。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
---------------	----------

課題：苦情処理をすぐに行う事で、再発防止に努める事ができていました。しかし、職員間の質の高いコミュニケーションや会議における建設的な話し合いにはまだまだ足りない部分が多く見受けられていました。

計画：①苦情および地域からのクレーム対応については今後も迅速な対応かつ定期的なセルフチェックを行っていく。

②職員間コミュニケーションの質向上を図る為の取り組みとして、まずは以前設けた「職場内の基本的ルール」をもう一度掲げていく。また、チーム担当制を活用して各グループからの「働く環境の改善」に向けた取り組みを実践するよう次年度指示をしていく事とする。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和3年10月11日(月) 13:40~14:05

8. 質を向上するための取組み

メンバー 泉山、橋本、向井、青木、太田、森山

◆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?	人	○4人	9人	4人	17人

前回の改善計画
 課題：コロナウィルスの影響もあるが、リモートでの外部研修参加や内部研修内容の充実化も図れるかもしれない。
 計画：①人材育成部会の発足。内容としては、現状で取り組める人材育成を模索し、具体的計画化を図る。例)おはよう21(介護情報誌)を活用し、おりあいに必要な情報がある場合には、コピーし、全職員に配布し確認するなど、介護に関する知識を取り入れる等。

前回の改善計画に対する取組み結果
 人材育成部会の活動として、現任職員から異動及び新人職員への指導とOJTによる教育をすることができている。介護情報誌の活用に関し、不定期ではあったが基本的な介護技術やコミュニケーション技法の見直しを図る事ができていました。

◆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	研修(職場内・職場外)を実施・参加していますか		○11	4	2	17
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	○8	8	17
③	地域連絡会に参加していますか		3	○5	9	17
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	1	○11	3	2	17

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

- ・人材育成の重要性を理解し、お互いに意見を出し合う機会が増えた。
- ・事業所内研修は行えている。人材育成として、グループ作り、指導などできている。
- ・事故・インシデントをもとに各々が利用者の特徴を落とし込んだ上で再発防止に努めている。
- ・地域会合には参加している。利用者に対してのリスクマネジメントには注意し、取り組んでいる。
- ・事故が発生したら、みんなで改善策を考えて即時で共有が図れるようにしている。

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

- ・いろんな意見を言える機会は増えたが、それを活かすことが少ない。
- ・職場外研修はコロナの為出来ない。
- ・おはよう21の活用が少なく、スキルアップのための時間がなかなかとれない。
- ・外部の参加。内部研修を行っても質の向上に結び付かない。
- ・人材育成が思うように進んでいない。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)

課題：人材育成部会だけの取り組みでは限界を感じている。現任職員の中で事業所内研修の講師を経験したことのない職員を中心に自己学習や介護情報誌を活用して勉強会を開催する事ができている。今後の課題としては、離職防止の観点から職員のモチベーションアップを目標に掲げ、仕事に還元できるような仕組みが必要と考えられる。

計画：①職員同士が同じ目標に向かっていけるよう、事業所理念の理解を深めていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和3年10月12日(火) 13:50~14:10

9. 人権・プライバシー

メンバー 森越、庭田、泉山祐、鳥嶋、島脇、坂本、向井、二宮

◆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?	人	○12人	5人	人	17人

前回の改善計画
<p>課題：日々の業務の中で、不適切ケアが及ぼす影響を踏まえ、小さな不適切ケアから注意していく必要がある。また、個人情報管理方法など、再度見直しが必要である。</p> <p>計画：①個人情報の記載ある用紙、付箋、メモは、こまめにシュレッターをかける。</p> <p>②利用者に対する声掛け時には、自分が接している時の表情・言動・態度を意識し、口調が荒くなったり、表情が険しくなっていないか振り返りながら接する。</p> <p>※上記内容に関しては、サービス向上部会を発足し、現場で起こりうる不適切ケアについて話し合いをする機会を持ち、今後の対応方法などを検討していく。</p>
前回の改善計画に対する取組み結果
<p>個人情報に係わる書類等はシュレッターにしたり、利用者様の目に付かない場所で管理できているが、認知症の利用者様との関わりでは、職員の態度や言動がイライラしていると感じた時は、すぐに他の職員が交替するなどの工夫を行う事ができている。</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	身体拘束をしていない	10	○7			17
②	虐待は行われていない	7	○9	1		17
③	プライバシーが守られている	2	○12	3		17
④	必要な方に成年後見制度を活用している	1	○12	4		17
⑤	適正な個人情報の管理ができている	2	○14	1		17

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
	<ul style="list-style-type: none"> ・身体拘束・プライバシーは守られている。 ・個人情報管理において、シュレッダーにかけたり、写真の取り扱いは全体で気を付けて行っている。 ・身体拘束や虐待は行われていない。守られている。 ・研修などで学んだことを踏まえ、情報を他の人に漏らすことがないように気を付けている。

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
	<ul style="list-style-type: none"> ・言葉による心理的虐待は全くないとは言いきれない(表現や態度が露骨すぎる)。 ・他利用者が目にふれる場に送迎表などの個人情報が書かれた書類が置かれていた事があった。 ・プライバシーは守れてない。大きな声で排泄について話している。 ・虐待に関しては言葉も含まれると思うし、放っておくのも虐待にあたるのではないかと思う。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
	<p>課題：個人情報の管理は出来ているが、今後も気をつけていく事が必要。利用者様に対しての不適切ケア(言動や態度等)は未だ、認知症への理解不足や専門的な知識及びコミュニケーション技術の習得に課題が山積している現状である。</p> <p>計画：①不適切ケアが行われた場面を見たり聞いた時の対処法やルール決めを行っていく。</p> <p>②職員がイライラしたり、精神的負担が大きな場面を見かけたらすぐに交替できるよう、お互いに声掛けをできる環境や体制を作っていく。</p>

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 同 伸 会	代表者	岩 淵 惣二	法人・ 事業所 の特徴	「すべては地域のために」を理念とし、地域の在宅生活の充実を図るため、本体の特養ホーム等をはじめ、地域にサテライトデイ、小規模多機能サービス等市内東側エリアを中心に展開している。地域とともに「開かれた求められる事業所」を理念に掲げ、運営している。
事業所名	小規模多機能ホーム おりあい	管理者	森越 和幸		

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
	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0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	事業所評価の項目ごとの判断に迷う場合には、次のミーティングへの持ち越しを行い、急いで結論を出さないように検討時間を保持する。取組み自体を早めに計画していく。	事業所評価の結果全ての項目に対して、取り組めたわけではないが、直接的に利用者に関わるサービスの見直しは都度実践が出来ていました。改善が必要な項目としては、職員間の情報共有と継続的な支援方法の確立について、今後議論が必要だと感じています。	・出来ている点、改善が必要な点を把握した上で改善する為に取り組まれている事が読み取れます。	「気づき」を大事に、サービスプランへの組み込みについての検討と実践までのプロセスを再構築し、よりサービスの質を向上させ、長く在宅生活ができるような支援体制を目指していきます。
B. 事業所のしつらえ・環境	事業所外観の維持が行えるよう、年2回（7月・11月）の清掃を行っている。（テラスの塗り替え、外観の汚れ等）	年2回の清掃は実施できていました。外観のしつらえについては、夏と秋の草刈りと花壇の花植えに留まりました。テラス塗り替えは、春先に実施予定としています。	・コロナウイルス感染予防に取り組まれた上で家族や地域の方と関わりが持てるよう工夫されていることがわかりました。	外観の美化活動（清掃と花苗植え、テラス塗り替え、草取り）を継続して実践していきます。
C. 事業所と地域のかかわり	おりあい近隣のゴミ拾い、雪かきの補助など、地域の方々と協働して取り組めるよう普段から配慮し、行動していく。	近隣ゴミ拾いと雪かき補助は実施できませんでした。コロナ禍により、今年度もボランティア活動や地域の方々を招いての行事も実施することができませんでした。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所と地域住民の方との関わりとして、相談しやすい場所になっていることが分かりました。 ・地域全体に知られているかは分かりません。 ・事業所を知らない人は、相談も出来ないのではないかと感じます。 ・挨拶は重要だと思いますので今後も続けて欲しいと思います。 	近隣の方におりあいの存在を知って頂く為にも、地域行事への積極的な参加は今後も行っていきます。また、地域向けの広報活動について紙媒体だけでなく、SNSの活用も法人と相談しながら行っていきます。
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	登録利用者の近隣住民（知人・友人・商店等）の方々と必要に応じた情報共有を図れるよう、都度	登録利用者が利用している商店との情報共有は必要に応じて実施出来ています。知人や友人との	・利用者様が地域との繋がりを持てるよう取り組まれている事が分かりました。	以前の生活について、なるべく環境を変えずに支援ができるよう、情報収集を行っていき、利用して

	おりあい側から声掛けをしていくよう対応する。	関係性が無くならないよう、今後も利用して頂く前の生活環境を大事に支援していきます。		からでも、ご本人様や知人・友人からの情報提供が頂けるよう関わりを持っていきます。
E. 運営推進会議を活かした取組み	コロナ禍の中、会議開催が継続的に困難になる可能性がある事を踏まえ、資料内容や意見の募り方に配慮しつつ、委員の方々より助言を頂いていくよう取り組む。	意見用紙の活用は今後も継続していきつつ、お電話による意見収集も活発に行っていきたいと考えています。資料内容については、おりあいの状況が伝わりやすくなるよう、写真を多く添付しています。	・挙げた意見について、改善に繋げるための取組みをされている事が分かりました。	運営推進会議の資料を毎回、委員とご家族へ回覧出来ています。ご家族や登録利用者からのご意見がなかなか抽出できていない現状にあるので、満足度調査やサービスの質確保に向けた取組みは今後も可能な限り実践していきます。
F. 事業所の防災・災害対策	非常災害時に自宅にいる利用者の安否確認方法や、避難経路、家族との連絡など、実際に災害が起きた場合の対応方法を明確化し、訓練内容に取り入れていく。	非常災害時における、急なサービス利用のニーズにも応える事ができるよう、人員の確保は常に行う事ができています。また、年2回の避難訓練の他に、災害時に使用する物品（非常食や予備電源）の管理や使用方法について、見直す事ができています。	・私自身、事業所の防災計画等をしっかり把握出来ていないため、これをきっかけに確認しようと思います。 ・事業所を頼りにするのではなく、お互いに助け合う気持ちが大事だと思います。	津波、火災、地震と項目別の避難誘導マニュアルと非常災害時に地域との協働、連携が即時図れるような体制作りが必要と考えられます。その為にも、地域の防災訓練への参加、地域の福祉拠点としての活動の維持を実施していきます。