

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	1人	4人	0人	0人	1人	0人	3人	0人	9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	「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。	「気づき」の記録から検討、実践までのプロセスの構築には至っていませんでしたが、「気づき」からの記録は習慣化されてきており、そこからの実践にも成功したケースはありました。今後は実践後、再検討までのケースをもっと増やしてさらにサービスの向上を目指していけるようにしたいです。	具体的に取組まれていることがわかりました。 前向きな対応を感じます。	P D C A サイクルの実践をさらに加速させ、利用者サービス向上に努め、各職員が受け持つ利用者様との関りの中から、「気づき」の記録と検討、実践までをプラン評価とプラン更新時期に連動させて実践させていきます。
B. 事業所の しつらえ・環境	外観の美化活動（清掃と花苗植え、テラス塗り替え、草取り）は継続して実践していきます。	外観の美化活動について、特に今年度は垣根の整備に取り組むことができ、景観と防犯対策の両方で実践することができました。例年通り、春と秋に花苗植えと草刈りの実施も出ています。	事業所に入りやすいように配慮や居心地のいい空間づくりに取り組まれていることがわかりました。	開設しておよそ 14 年が経過し、建物の経年劣化が目立つようになってきました。また送迎車や入浴で使用するリフトの買い替えも検討している所であり、利用者様のご不便に繋がらないようにスムーズに導入ができるように計画をしていきます。
C. 事業所と地域のかかわり	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くこと、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。	SNS 活用による広報活動には至っていないが、現在法人との相談を行い模索中である。また、地域行事への参加は今年度もコロナ禍による制限で実施出来ない状況にあります。	コロナウイルスの影響によって、地域の行事やイベントが中止になっている為、わからない。 コロナウイルスの観点からも、無理をして参加しなくてもいいと思います。 地域に根ざして、相談しやすい場だと感じています。	地域に事業所の存在を知って頂くための活動として、回覧板への資料差し込みや引き続き、SNS による広報活動の計画を進めていきます。

			積極的に対応していると思います。	
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	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ます。利用してからでも、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。	以前から利用していた商店や理髪店等の把握をしており、必要に応じて情報共有ができています。また、お一人暮らしの方であっても買い物等の機会を減らすことなく、代行業務や付き添いなどの支援も行っています。	利用者様の状態に応じた対応や、状況の把握に努めている事がわかりました。コロナ対策の為、無理して参加しなくてもいいと思います。	引き続き、地域の商店や理髪店の利用を行いつつ、適宜情報共有を図っていきます。また、お一人暮らしであっても必要に応じて、買い物や生活上の手続き代行ができるような体制を整えていきます。
E. 運営推進会議を活かした取組み	運営推進会議の資料を毎回、委員とご家族へ回覧できています。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たいです。	満足度調査の実施には至らなかったが、運営推進会議の資料は毎回ご家族にも回覧できており、ご意見やクレーム等にも即時対応ができていました。	これまで事例検討が行われたという記憶がないので、わからない。にチェックしています。取り組みや報告内容がわかりやすくまとめられており、状況の把握がしやすいと感じております。	コロナ禍の影響により、運営推進会議の実施が資料配布のみとなっています。今後の感染状況を見ながら、会議参集をしての運営が実現できるように計画をしていくこと、参集できない場合においても、当事業所の活動状況が伝わりやすいよう SNS の活用も視野に入れより効果的な働きかけを実施していきます。
F. 事業所の防災・災害対策	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と地域の福祉拠点としての活動の場をさらに拡充していく必要を感じています。	津波、火災、地震、大雨による土砂災害時における避難誘導マニュアルの策定を進めているが、各項目毎の訓練実施には至っていない。また、コロナ禍の影響により、地域住民との協働による防災訓練への参加は実現していない状況にあります。	災害時の防災計画を用いて活用していることがわかりました。センター内でも再確認しようと思えます。	近隣の地形により、大雨による土砂災害の発生リスクを考慮した、訓練も合わせて定例の訓練で行える様に計画を進めています。また、地域の防災訓練にも積極的に参加していきたいと思います。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和4年10月20日 ( 13:45 ~ 14:15 )

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 森山、鳥嶋、島脇、安達、庭田

◆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?	1人	8人	3人	2人	14人

前回の改善計画	
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。	
計画：①初回利用から1ヶ月の期間を「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）にアンケート方式の聞き取りを実施していく。	
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）	
前回の改善計画に対する取組み結果	
計画①のアンケート方式での聞き取りは実施出来なかったが、計画②の中でミーティング時における本人状況の確認と情報共有を図る時間を設ける事で、より初期の関わりにおいて、本人およびご家族様の不安や希望の聞き取りを行い、要望に対しての具体的な取組みの場が出来たと思われる。	

◆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	12	1		14
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？	2	11	1		14
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？	1	12	1		14
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	7	5		14

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"><li>・何かあった際は都度ミーティング時に検討している。</li><li>・家族や介護者、本人が必要としているサービスの支援は出来ていると思う。</li><li>・ミーティングでの情報共有は事前情報確認出来ている。</li><li>・利用開始前に情報共有し、初回利用にもミーティングでの話し合いが行われた為、統一したケアを目指すことが出来ていると思う。</li><li>・知り得た情報は速やかにミーティング等で情報を流し、相談できている。</li><li>・本人の要望に沿った支援</li><li>・利用開始前は個人ファイルを見て情報を把握するようにしている。</li><li>・送迎時、家族が在宅されている場合は利用者やご家族の体調、不安等を聞き、送り時は今日の様子を伝えるよう心掛けている。</li><li>・アセスメントは目を通すように置かれているし、声を掛けあい、ミーティングでも共有出来ている。</li><li>・初期支援の関わり方として、利用者本人と介護者への密なコミュニケーションを図るよう職員個々で意識して取り組む事ができている。</li><li>・本人、家族、さまざまな情報の把握はもちろんしている。サービス利用当初の慣れない環境への不安感を強く抱えている。その為困っている事や不安な事を聴き感じ取り、他職員にも伝えまずは全て受け止める事から初めている。</li></ul>

・初回利用者にはさりげないアプローチを図り、出来る事、出来ない事をアセスメントしていき情報共有している。

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

- ・本人の情報についてはファイル等で確認するが、本人や家族のニーズの把握、不安に思っている事等、利用開始してから、深い部分で知る事の方が多い気がする。
  - ・本人や家族を不安な気持ちにさせてしまっていないか不安になる時がある。
  - ・初回訪問時の状況や対応を記録入力あまり出来ていないと思う。訪問した職員から直接聞く事が多い。
  - ・情報や決定事項が共有されていない時がある。
  - ・不適切な声掛けをしていないか不安になる時がある。
  - ・家族の要望と利用者本人の要望が一致していない。
  - ・関係作りが難しいケースがある。
  - ・家族、介護者の状況把握や配慮が足りない事もある。
  - ・初期支援の関りがどうだったのかをフィードバックして評価することができていない。
- 【なぜできていないのか？】
- ・普段から自分で記録入力する習慣がついていない。
  - ・申し送りに記載されている内容が正確に伝わらない時がある。
  - ・自分の支援に対しての心構えが足りない。
  - ・現場で実践できる範囲を超える強い要望が聞かれる事がある。
  - ・認知症利用者への気遣い、配慮が足りていない。
  - ・計画の具体的な取り組み方法及び職員の配置（誰がやるのか？）不足があった。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

課題：現状では初回利用時にご本人様の様子や身体状況を記載する様式があり、その用紙に記入することで初回利用時の状況は把握することができている。しかし、初回利用後のご本人様とご家族様の心境の変化や満足度を推し量る為の取り組みがない状況である。

計画①：初回利用後のフィードバックの場として、午後のミーティングを活用して利用時の情報共有を図っていく。

計画②：モニタリングの機会を通して、ご家族様から利用後の本人の心身の状況や在宅介護における不安やサービスに対する満足度を聞き取りしていくこととする。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 4 年 10 月 21 日 ( 13 : 45 ~ 14 : 15 )

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 森越、泉山、向井、庭田、太田

◆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	11人	3人	人	14人

**前回の改善計画**

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、気づ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。

**前回の改善計画に対する取組み結果**

計画①②における、具体的な計画には至らなかったが、②の指導職員の育成は、チーム担当制で行う事ができており、「気づき」の記録や情報共有の機会が増しているのを実感している。

◆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	「本人の目標（ゴール）」がわかっていますか？		10	3	1	14
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか？		9	4	1	14
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？		9	5		14
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？		10	4		14

**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

- ・ご本人様の意思に沿った関わりを持つようにしている。
- ・利用者個々を理解しようと日々接していると思う。
- ・評価入力、カンファレンスは問題なく取り組んでいると思う。
- ・プランの評価時期を分かりやすく示してくれていることで評価、カンファレンスを計画的に行えていると思う。
- ・全体でカンファレンスが開かれることによって、利用者やご家族のニーズが以前よりわかりやすくなった。
- ・利用者やご家族が「～したい」と相談や訴えがあった場合は、情報共有しながら援助している。
- ・変わったことはミーティングで共有し対応出来ている。
- ・「～したい」の情報を得た場合に、内容にもよるが、すぐに対応できる体制ができています。
- ・本人の言葉や表情、しぐさから紐解きその背景にあるものに目を向け生活を支える家族の声も聴き協働していく。

**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

- ・計画①はもう少し具体的な文章が無いと実施出来ないと思う。
- ・長い目で見る事が出来ていないので「～したい」の想像が出来ていない。
- ・業務内容を把握出来ていない時に任せられたこともあった。
- ・考察する時間や整理する時間が足りない。
- ・一度実践できた内容を評価する機会がない。

・～したいの実現がなぜ必要なのか？その意味、目的を理解しなければならない。

【なぜできていないのか？】

・自分の担当利用者以外のプランを把握していない。また、変わった事に気が付いていない。

・自分から聞けなかった事ももちろんあるが、詳しく教えてもらえていなかった。

・業務中に行うには時間が足りない。

・特定の利用者様からの「～したい」は実現の為に、取り組む姿勢を取れるが、それ以外の利用者様（特に認知症の方）は実践までの計画がない。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

課題：「～したい」の目標を開き出す為の取り組みや実現に向けた具体的内容の検討にまで進んでいかない現状にある。本人の「想い」とご家族様の「希望」に乖離があった場合でも、その中で「事業所として出来る事」を模索しながらサービスに反映させていきたい。

計画①：日頃のコミュニケーションの中から、本人の「想い」を引き出していく。

計画②：「気づき」の記録から、情報共有をして、実現と評価までを一連の流れとしてサービスに組み入れていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和4年10月22日 ( 13:45 ~ 14:15 )

3. 日常生活の支援

メンバー 森山、田辺、泉山、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	9人	5人	人	14人

前回の改善計画
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
前回の改善計画に対する取組み結果
<p>計画①②いずれの実施も具体的な成果には至っていない。しかし、「気づき」の発見と記録入力から情報共有までのプロセスはできている現状にある為、次回へ向けてさらにサービス向上の為の具体案が必要になっています。</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?		4	9	1	14
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?	2	12			14
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?		9	5		14
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?	3	11			14
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?	3	11			14

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"> <li>・個々に合わせたケアは出来ており、変化等にも気づき対応出来ている。</li> <li>・本人に合わせた対応や変化等、ミーティングやそれ以上でも職員同士で共有出来ていると思う。</li> <li>・本人の状況に変化があった際は対応検討出来ている。</li> <li>・変化があった時に、ミーティングで写真を用いて話し合ったり、記録に残してくれていることで振り返りもしやすい。</li> <li>・日々の観察で、少しの変化でも共有出来ていると思う。</li> <li>・些細な事でも自分で判断せず、職員に相談するようにしている。常に傾聴し、コミュニケーションを取るようにしている。</li> <li>・体調等すぐれない時は臥床対応等は出来ていると思う。その際はミーティングで発言し共有している。</li> <li>・日常の支援から「気づき」を記録に残し、情報の共有が図れています。</li> <li>・日々の関りの中で少しの気づきを記録に残し変化に合わせた支援をする。</li> </ul>

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"> <li>・「以前の暮らし方」10個以上の把握は難しいと思われる。</li> <li>・計画①②は実施されていない。</li> </ul>

- ・本人の思いを言語化出来ていないと思う。
- ・①に対して、一覧にする等、作業する職員を決めていないため出来ていない。
- ・記録されている事柄が職員全員に行き届いていない。
- ・「以前の暮らし方」があまり理解出来ていない。利用者個々から以前はどこにいたのか、旧姓は何か？など、本人から得られる場合とそうでない場合とがある。
- ・本人の声にならない声を言語化出来ていない。
- ・気づきからの発展として、具体的なケアの提供まで結びついていない。
- ・認知症症状、不安時、不穏時等状態変化に対する対応が出来ていない。不安になる前にどのように対応をするべきなのか検討出来ていない。

【なぜできていないのか？】

- ・計画①に関しては担当を決めてやれば実施出来るのではないか。
- ・職員主体の言動であったり、ルーティンをしていけばいいと思っているのではないか？
- ・確認する書類が多すぎて見逃してしまう。
- ・家族からどういう風に情報を聞いたらいいいのかわからない。
- ・今の時代個人情報に厳しいため。
- ・本人の声を聞こうとしていない。言語化できていないため。
- ・気づきの視点は増えてきたため、具体的なケアサービスに結びつけるための検討会（ケース会議）をより活発に実施していなければならないと感じる、

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

課題：本人の暮らしを知る為の関わり方や本人を囲む社会資源（インフォーマル）の掘り下げの重要性が低い。「気づき」からのその後の発展の動きが取りにくいと思われる。

計画①：「気づき」の情報を元に、担当職員が主体となり「日々のケアで気を付ける事、気になった点」等を月末にまとめて文章化して印刷、ファイリングしておく。翌月に再度評価の為の記録を入力する事とする。



事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 4 年 10 月 23 日 (13 : 45 ~ 14 : 15)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 田辺、橋本、泉山、船渡

◆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?	人	11人	3人	人	14人

**前回の改善計画**

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。

**前回の改善計画に対する取組み結果**

24 時間シートの活用は運用には至らなかったが、利用契約時の聞き取りにおいて、日中に限らず夜間の生活環境が把握できるようになった。また、地域交流の機会はコロナ禍に入ってから減少したが、参加できる体制作りはできている。

◆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？		12	2		14人
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	11	2		14人
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？		9	5		14人
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	7		14人

**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

- ・クレーム等あった際は、その都度話し合いを持ち問題を最小限に抑える様な対応は出来ていると思う。
- ・生活スタイル、人間関係などは大体把握していると思う。また、家族との接し方も理解できています。
- ・家族に緊急の予定ができた時のスポット利用受け入れが出来ていると思う。
- ・緊急時の宿泊利用は出来ている。
- ・クレームなどに対し、連絡帳に状況が分かるように記載して出来ている。
- ・ご家族からのニーズも日々変わっていく現状で、その都度話し合いをし、少しでも近づけるように努力している。
- ・情報を共有しているので、関わっている人たちを知る事が出来ている。
- ・近隣の理容室を利用出来ている（事業所の
- ・サービス提供時間外の暮らしについて、訪問や通いの送迎訪問時に安全・安心に生活が継続出来ているかを確認している。
- ・ご家族やご本人から聞き出す事でつなぎ合わせ考えていく。

**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

- ・小さなクレームや家族の疑心感、不安な気持ちが積み重なって大きなクレームに繋がっていると思う。もう少し、職員、家族、利用者信頼関係を築けるような対応をするべきだと思う。
- ・地域や民生委員の活用はあまり出来ていないと思う。
- ・地域行事や集会への参加
- ・24 時間シートの作成、情報収集

- ・ご自宅でのどのように過ごしているか把握出来ていない。ご家族も詳しい情報を得られていない。
- ・コロナ禍で思うように地域活動が出来ていない。
- ・鮫の民生委員とは面識はあるが、鮫以外は誰なのかわからない。
- ・家族との関係性では、連絡の取りづらい家族や信頼を得づらい家族もあり、対応に苦慮している。
- ・地域におりあい知れ渡っていないため、地域との関係が少ない。
- ・サービス利用前のご本人についてを知る機会が少なく、事前に得られる情報にも限りがある為、ご本人と地域との関わり（インフォーマル資源）を発掘出来ていない。
- ・ケアマネとして、地域での暮らし継続のための支援が不足している。ご近所からの介護理解、状態の変化に対する家族への情報発信の不足。

【なぜできていないのか？】

- ・小さなクレームもきちんとクレーム予備としてあげ、職員全員で情報共有、注意すべき事として、理解していかなければならないと思う。
- ・コロナの影響はありますが、そもそもどのように地域や民生委員を頼っていいのか理解していない。
- ・コロナ影響のため。
- ・ご家族からの信頼関係が得られていない。
- ・コロナ禍のため。
- ・家族支援の視点でサービスを展開する為の、経験不足は否めない。
- ・家族とのコミュニケーションがうまくとれていない。
- ・コロナも地域行事がなく疎遠になってしまっている。
- ・サービス開始以前の暮らしぶりを知り得るキーパーソンがいないケースが増えていると思われる。（独居世帯や単身世帯の増加や介護者が遠方であったり、すでに介護者との完成形が破綻しているなど）

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

課題：契約時の情報だけでは、ご本人の想いを知り得るには足りず支援が画一的になってしまう。  
 計画①：初回の契約時の情報から、さらに掘り下げるべき情報（特に地域資源に係るもの）をまとめて、適宜、聞き取りを実施していく。また、地域との関わりで成功した実践例を知って頂く為の、広報誌の回覧も検討していく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 4 年 10 月 25 日 (13 : 45 ~14 : 15)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 庭田、安達、泉山、鳥嶋、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	7人	6人	1人	14人

前回の改善計画	
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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）</p>	
前回の改善計画に対する取組み結果	
<p>ミーティング時間内で、利用者に関わる情報を記録することで、ミーティングに参加しなかった職員にも情報共有が図れた。また、認知症への対応として、アンガーマネジメントの理解度を深める為の研修や資料配布による勉強の機会が作れた。</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	3	10		14人
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	7	3		14人
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	13			14人
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?	2	12			14人

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"> <li>・日々の状態、ニーズに合わせた対応が出来ていると思う。</li> <li>・ミーティング時、日々の変化や気づきを話し合う事が出来ている。また、ミーティング用紙に利用者に関わる検討事項の欄を設けている。</li> <li>・日々の小さな変化でもミーティング等での話し合いが出来ていると思う。</li> <li>・周辺症状の緩和のため、全体で話し合い、改善できる部分もある。</li> <li>・徘徊があった時には地域の方が協力してくれた。</li> <li>・利用者の状態をみて、ニーズに応じた支援を行っていると思う（通いや宿泊）</li> <li>・日勤、夜勤と前年と比べると申し送りがすごく出来ていると思う。</li> <li>・クレーム対応において、困難なケースが発生した場合は、いち事業所のみで抱え込まずに関係機関に相談をすることができました。</li> <li>・認知症の症状により、ご本人が不安感を強くしてしまうような環境を避ける為に個別での関わりを実践したり、個別での外出機械を作る事が出来ている。</li> <li>・気づきや変化はミーティングや記録で情報共有している。</li> </ul>

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"> <li>・気づきの記録の活用</li> <li>・地域の資源を使う事はあまり出来ていないと思います。</li> <li>・ケース会議を定期的に行う時間を作るのは難しい。</li> <li>・地域資源の活用については出来ていない。</li> </ul>

- ・ミニ勉強会などは出来ていない。今後は行う。
- ・コロナ禍もある地域資源の活用が出来なかった。
- ・ニーズの把握が適切にできているかわからない。

【なぜできていないのか？】

- ・例えば、職員が1か月に1回、担当利用者に対しての気づき、変化等入力する事で次のケアプラン作成時にも役立つし、1か月毎の変化も記録として残るので、変化がより分かりやすくなるのではないか…。
- ・コロナの影響もあり、地域の資源がいまいち分かっていない。
- ・話し合う時間が取れていない。
- ・地域への啓蒙活動や広報活動の機会が減ってしまった事が大きな要因かもしれません。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

課題：地域資源の活用が不十分であることから、まずは情報収集の為の取り組みから見直す必要がある。

計画①：地域資源の活用の為の第1歩として、日頃活用している商店や関連する施設への挨拶やコミュニケーションを図っていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和4年10月26日(13:45 ~ 14:15)

6. 連携・協働

メンバー 森越、泉山、安達、鳥嶋、森山

◆前回の改善計画に対する取り組み状況

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	1人	10人	3人	14人

前回の改善計画
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
前回の改善計画に対する取り組み結果
<p>地域行事への参加がほぼできない状況ではあるも、関係機関とのカンファレンスや会議等には適宜出席することができている。おりあい周辺の散歩は継続して実施することができている。</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	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?		7	6	1	14人
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	5	4	4	14人
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?		3	8	3	14人
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?			7	7	14人

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"> <li>・会議等へは管理者が参加している。</li> <li>・必要時の関係機関の連絡出来ている。</li> <li>・敷地内の草取りや木の伐採を行ってくれていた。(景観について)</li> <li>・時間がある時はドライブをしている。</li> <li>・振興会や町内活動に参加している。(コロナのため少人数の集まりの時だけ)</li> <li>・管理者は地域包括等、連絡取りあっている。</li> <li>・関係機関とのカンファレンスへの参加が出来ています。</li> </ul>

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"> <li>・地域のイベント等はコロナ禍の為参加しにくい現状であった。</li> <li>・地域行事への参加や施設への慰問。</li> <li>・コロナ感染の危険性を考えると、以前のような行動が出来ていない。</li> <li>・鮫地域での大きな会議があるとコロナの事が気になって参加できない。</li> <li>・コロナ禍は変わらず、いまだに気兼ねなく利用者と外出出来ない状況なため。</li> <li>・地域へ赴いての活動の機会が減ってしまいました。</li> </ul> <p>【なぜできていないのか?】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域行事への参加は難しいかもしれないが、何かおりあいを知ってもらう為の動きはあっても良いのかな</li> </ul>

と思う。

- ・コロナの影響もあり、地域の関わり困難
- ・行事作成計画の段階で考えていかないと難しい。
- ・コロナ感染予防の為、地域行事の減少。
- ・まだ、コロナ感染が落ち着いていない。
- ・コロナ禍に手制限があるため。
- ・コロナの影響が大きく地域との関わり行事が再開されていない。
- ・感染拡大の状況によっては、外出等の企画に対して、理解を得られない場合も考えられる。
- ・地域向けの広報活動及び、啓蒙活動の機会の減少とアピール不足があると思います。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

課題：地域イベントが減少していくなかで、事業所のアピールができる方法を模索していかなければならない。

計画①：地域イベントへの参加を年間計画として、行事担当者が主になって、計画していく。事業所をアピールできる場があれば、パンフレットや事業所紹介の資料を作成していく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 4 年 10 月 27 日 (13 : 45 ~ 14 : 15)

7. 運営

メンバー 森越、庭田、田辺、安達、向井、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?	人	8人	6人	人	14人

前回の改善計画

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行く事とする。

前回の改善計画に対する取組み結果

クレーム対応は迅速かつ正確に対応してきているが、困難なケースになった場合は直接対応できる職員が限定されてしまった。事業所としての在り方や方針を常に念頭において、対応できるよう今後も意識して取り組んでいく必要性を感じている。

◆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るか?		9	5		14人
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	13			14人
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	11	1	1	14人
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り組みを行っていますか?	1	4	6	3	14人

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

- ・苦情、クレームは都度対処し対応している。
- ・職員からの意見を集約出来ており、家族からの苦情や意見には対応出来ている。
- ・家族様からの意見を聞き入れ、ミーティングで改善策を考えられていると思う。
- ・色々な意見に対応できるように努めている。
- ・利用者ご家族からの苦情、意見はミーティングで共有し、対応出来ている。
- ・家族等からの苦情はミーティング等で共有し、再発防止には努めている。
- ・苦情や要望を受けた際の動きや対応を迅速に行うような体制が出来ている。
- ・冬期の路面凍結時には付近の道路に融雪剤をまき、近所の方々に感謝されている。

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

- ・職員間のコミュニケーションの質向上以前の問題もあると思う。
- ・定期的なセルフチェックとは具体的に何をするのか分からない。
- ・職員からの意見が出る様になり、対応方法なども決まるが、浸透するまでには至っていない気がする。(時間がたつと忘れてる等)
- ・職員間で意見が違くと発言しにくい事があると思う。
- ・職員間の情報共有が図れていない。
- ・コロナ禍で思うような地域行事に参加出来ていない。

- ・今年もコロナ下で交流が出来ていない。会議も行われていない。
  - ・職員として意見を言いたいことを言える人とそうでない人いる。
  - ・地域の福祉拠点としてだけでなく、認知症になっても馴染みの場所で生活出来る方への支援の在り方やこの仕事を通して得られる喜びや苦しみを話合える機会がほとんどない。もしくは減っていると思います。
  - ・コミュニケーション質向上の取り組み。
- 【なぜできていないのか？】
- ・他人の意見を受け入れようとする努力が見られない為。
  - ・職場内の基本的ルールを把握できていないので、どこかに掲示してみてもどうか。
  - ・正直、職員個々の問題が大きいと思う。
  - ・否定される、陰で言われる等あるため。
  - ・話し合う時間が足りない。
  - ・コロナ禍のため。
  - ・事業所として改善点があっても、言っても聞かない人だったり、否定されたり、裏で言われるのかなと思うと意見を言うのに考える。
  - ・仕事として、事業所の運営をより良いサービスにする為の検討会をする時間を割けていない。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

課題：事業所の方針として、常にブレずに、誠実にサービスを提供できるだけのマンパワーが不足しているのを実感している。

計画①：サービスを提供する側の人間として、福祉従事者として必要な高い倫理性について、一人ひとりに問いていく事も必要だが、まずは目の前の利用者および家族への態度や姿勢を見直し、相手の立場に立った言動ができるように指導していく。



事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 4 年 10 月 28 日 (13 : 45 ~ 14 : 15)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 森山、太田、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?	人	7人	7人	人	14人

前回の改善計画

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。

前回の改善計画に対する取組み結果

事業所理念と言われると、高いハードルのように感じてしまう為、まずは基本的なルールを守るように意識して取り組む事ができました。

◆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	研修 (職場内・職場外) を実施・参加していますか	1	11	2		14人
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		8	6		14人
③	地域連絡会に参加していますか		4	2	8	14人
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	1	12	1		14人

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"> <li>・研修の実施、参加は出来ている。</li> <li>・リスクマネジメントは担当職員を主とし取り組みは出来ていると思う。</li> <li>・事業所内研修は無くなってしまったが、PC使用し研修を受ける事が出来ている。</li> <li>・リスクマネジメントも定期的にまとめ職員へ配布している。</li> <li>・動画視聴の研修、職員会議後の部署内研修の開催あるため</li> <li>・研修の担当になることで知識を増やすことが出来ている。</li> <li>・地域の行事等の連絡があれば内容によっては参加している。(個人)</li> <li>・職場内研修、オンライン研修で実施出来ている。</li> <li>・web研修に変わり、時間がある時に研修を行えている。</li> <li>・web研修が導入され、知識をして専門性を高めることは出来ています。</li> <li>・全職員がオンライン研修を受講している。</li> </ul>

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"> <li>・地域連絡会参加出来ていない。(運営推進会議資料は配布出来ている)</li> <li>・スキルアップ、資格取得のための外部研修への参加。</li> <li>・研修した内容が仕事に活かされていない部分も多い。</li> <li>・コロナ禍で外部研修の参加は難しい。</li> <li>・地域とののかかわりは少ない状況、スキルアップ等の研修は中々、参加出来ていない現状。</li> <li>・外部への研修参加は限られた人数のみにとどまっています。</li> </ul> <p>【なぜできていないのか?】</p>

- ・事業所理念も大切だが、1年を通して全職員で達成したい目標を立案してはどうか。
- ・コロナの影響が大きいです。
- ・その時だけでなく、継続する為にはどうすればいいのか考えられていない。
- ・職員会議や研修がある日、殆ど公休日になっていた。
- ・地域とのかかわりはコロナの影響で難しい。
- ・スキルアップ、資格取得は時間的に、人力的に難しい。
- ・業務に追われてしまい、なかなか意欲が向上していかない現状にあると思います。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

課題：出来ていない事をそのままにしている現状では、いつか大きな事故や損害が生じる可能性が大いにあ  
ることを一人ひとりが意識して自己啓発に取り組む必要があると思う。

計画①：まずは「ダメな事をダメ」と注意し合える環境作り。相手への伝わり方を知る事。

②他事業所の情報を各自で取得（方法はサービス公表等）し、情報の共有を図っていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 4 年 10 月 29 日 (13 : 45 ~ 14 : 15)

9. 人権・プライバシー

メンバー 橋本、太田、船渡、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	7 人	6 人	人	14 人

前回の改善計画
<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。 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>
前回の改善計画に対する取組み結果
<p>対処法やルール決めが統一されていなかったり、職員を交替できる環境にはなかった状態が長く続いており、打開策が見いだせないまま今に至っている。</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	8	6			14 人
②	虐待は行われていない	2	10	2		14 人
③	プライバシーが守られている	3	7	4		14 人
④	必要な方に成年後見制度を活用している	1	10	3		14 人
⑤	適正な個人情報の管理ができている	3	9	2		14 人

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"> <li>・身体拘束、虐待は行われる事はなく、プライバシーは守られている。</li> <li>・お互いに必要と思われる声掛けは以前より出来ていると思われる。</li> <li>・個人情報についての管理は職場内で徹底している。</li> </ul>	

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"> <li>・利用者に対しての言葉遣いとしてどうなの？と思う時がある。</li> <li>・場面場面で言葉でのケアの不足があるのではないかと思います。</li> <li>・そのつもりがなくても言動で相手を傷つけていることがあったのではないかと？</li> <li>・声掛け、言葉遣い等が利用者にとっては嫌な思いをしていると思われる行動はあると思う。</li> <li>・トイレ、排泄等のプライバシーの配慮が足りないことがある。</li> <li>・ご利用者への声掛けとして不十分な内容があったり、ホール等多数のご利用者がある場面において、他のご利用者の事を聞こえるような声で話してしまう事があったかもしれない。</li> <li>・接遇面で不足していると思われる場面がある。</li> <li>・人権、プライバシーの保護に関する指導が不足しているのではないかと？</li> </ul> <p>【なぜできていないのか？】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個々の意識の問題でもあると思う。</li> <li>・注意出来ない、しにくい現状にある。(立場上)</li> </ul>	

- ・アットホームだと思って勘違いしている可能性がある。
- ・出来ている職員もいる為、個々の問題が大きいと思いますが、注意出来ない事も影響あると思う。
- ・仲のいい職員同士で一緒になって話してしまっている。
- ・認知症に対する知識不足が大きな要因になっていると思う。
- ・意識や自覚が足りないから。
- ・職員意識の問題。注意し合えない関係性が継続しているのではないか？
- ・プライバシー保護や個人情報保護の観点から気を付けてはいるが、排泄に関する事やご利用者の事をホール等で話してしまったこともあった。
- ・対応は理解できているつもりではあるが、認知症の症状に対面することで、表情や態度に出ていることがあるかもしれない。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

課題：職員個々の接遇に対する価値観の相違、ご利用者への接遇面で不十分な点がある。再度、接遇での注意点、認知症支援の学習をすすめる必要がある。

計画①：認知症介護の再学習を实践。行うべきコミュニケーション方法を明確化し、不適切ケアに該当する具体例を交え、このような場合は、このように対応するといった「あるべき姿」の可視化、職員間での共有化を図り、職員全体で接遇面での向上を図る。

※月1回（第3火曜日）を接遇面での評価日として設定し、接遇に対しての意見交換を実施する。