

平成 29 年度 小規模多機能型居宅介護 サービス評価

◆小規模多機能型居宅介護「サービス評価」総括表
平成 30 年 1 月 25 日・平成 30 年 3 月 22 日実施

◆自己評価
事業所自己評価・・・・・・・・・・・・・・・・（事-①～⑨）
平成 29 年 12 月 22 日実施

(株)ケア・フレンズ
くつろぎの家・よかったね

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	(株) ケア・フレンズ	代表者	脇屋 智樹	法人・事業所の特徴	足羽川沿い桜並木の付近にある事業所として、地域の特性を活かした活動ができればと思っています。また、「利用者様の望む場所で自分らしく」を大切に、自己実現を目指してお手伝いさせていただきます。季節に応じた活動を取り入れ、外出支援、買物、ドライブ等様々な活動を行っています。地域の祭りや運動会などの行事にも参加させていただいています。今後も地域の方々と交流を積極的に深めて、「優しい街づくり」を目指し、地域に出て活動していこうと取り組んでいます。
事業所名	くつろぎの家 よかったね	管理者	山崎 弘明		

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	2人	0人	0人	1人	0人	3人	0人	6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	<p>①事業所自己評価の取組みは、職員ひとりひとりへ実施方法指導をしっかりと行う。取りまとめる際には、全員参加のミーティングにて、自己評価の確認とともに互いの意見を出し合って行う。</p> <p>②改善計画の中で、具体的な目標数値を掲げるようにする。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所自己評価は全職員で取り組めた。改善計画も具体的な内容に設定できた。 ・申し送りやミーティングの場で情報収集に努め、その範囲で日常生活の支援にあたった。ミーティングには各自が可能な限りで出席した。ほとんどの職員がフェイスシート等の確認を十分に行えなかった。C1シートへの情報集積はほとんどできず捗らなかった。 ・管理者、ケアマネジャー、看護師が主な窓口となり、家族、主治医らとの関係構築に努めることができている。できる限り、利用者や家族等と接する機会を作って記録に残している。情報共有が十分でない部分は工夫が必要だと考えている。利用者の短期目標や近況情報などをしっかりと把握しているかどうかによって、ケア内容に差が生まれている。情報伝達の意識は増しているが、時々伝達漏れが起こっている。人員不足が起因となる繁忙感が影響していると考えられる。 ・研修案内の回覧は随時できていた。運営状況をふまえつつ、管理者が勤務調整し、年間研修計画に基づき、職場外研修へ職員を派遣した。実務者研修1名。認知症介護基礎研修1名。認知症介護実践者研修1名。介護支援専門員更新研修1名。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全員で自己評価に取り組んでいること、話し合いをしていたことを確認した。 ・できたこと、できなかったことのどちらもあった。目標の設定が高かったのではないかと思われた。少しずつ達成できそうな目標を設定する方がよいのではないだろうか。 ・前回の改善計画の設定値が高すぎたのではないかという反省を踏まえて、今回の改善計画は、具体的な内容で、達成可能であろうと思われるような計画になっているのではないかと思われる。 	<p>①サービス評価総括表を事業所の事務所に掲示して、常日頃から改善計画を意識できるようにする。</p> <p>②自己評価の時期だけでなく、月ごとのミーティングの場で改善計画に対する取り組み状況の確認や反省を行う。</p>

<p>B. 事業所のしつらえ・環境</p>	<p>①テナント管理会社との相談を行い、看板の設置位置などの工夫や事業所入口の案内板の設置などの環境改善を行う。それとともに地域の方も気軽に訪れることができるような雰囲気作りも引き続き行っていく。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・看板の位置は変わらず。 ・ハード面の問題点を理解し、その状況に合わせて、できる限りでプライバシーの保護が成り得るように工夫できた。 ・利用者の個人情報関連の書類の取り扱いについては、最新の注意を払う意識をもてた。 ・自治会清掃は毎回、複数職員が参加した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・絆マンションの1階にテナントとして入っている事業所であり、絆マンションの玄関扉の奥にある事業所の出入口が見えず、とても分かりづらい。絆マンションの玄関扉まで、ガレージとなっているので、初めて来た時は『入っていいのかな』と恐る恐るであった。ただ、最初は分かりづらいが、一度入る機会が得られれば、雰囲気は悪くない。 ・道路に面したところに看板はあるが、目立つ感じではない。看板の位置は変わっていない。立地条件等から配置の工夫は難しいようである。 ・未だ知らない地域の方の一度目の来訪機会をどのようにつくるかが今後の課題になるのであらうと思われる。 	<p>①春～秋の晴天時には、絆マンションのガレージを活用して青空喫茶の開催を計画する。予定が立ったら、地域の方へお知らせして、来訪機会をつくる。</p> <p>②イベント開催時は、よかったねシャツを着用する。</p>
<p>C. 事業所と地域のかかわり</p>	<p>①湊桜まつり、湊地区運動会、照手地区運動会などの行事に参加するとともに、イベントの代表者を通して、地区の方々へ事業所の認知を深めていただけるようなアピールの機会を作る。</p> <p>②地区イベント参加時には、『よかったね』シャツを着用する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者家族との連絡は管理者、ケアマネジャーに限らず職員も行っている。行政、包括支援センターとは管理者、ケアマネジャーが窓口となり、連携を図っている。 ・ボランティアで事業所を訪れる方との交流は、ほとんどの職員ができている。 ・事業所が近隣地域の関係者とともにある意識はもっていたが、具体的な行動としては、地域行事や自治会清掃にとどまった。 ・必要に応じて、サービス担当者会議を開催した。多くの関係者が参加できるように日程等の調整を図った。 ・事業所前の駐車場を活用して夏祭りを開催した。人員体制により、青空喫茶等の定期的な開催はできなかった。 ・イベント参加時、『よかったね』シャツを着用した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・桜まつりや地区の運動会への参加は周知されてきている。今後ますます地区の方々への周知ができるとうい。 ・事業所の方へ相談するといっても、何をどこまで相談して良いのか、受け入れてもらえるのか迷う。民生委員として、事業所の方へ何をどこまで頼っていいのか迷う。個人情報のこともあるし、どこまで話をしても良いのか迷うことが多い。 	<p>①地域の方を招いて行う事業所イベントを増やす。現在、春の桜まつり、地区の運動会への参加、年末もちつきは定例化しているので、今年始めた夏祭りを追加して定例化に繋げていく。</p> <p>②夏祭りを地区の子どもたちと繋がりをもてるような機会として活かす。地区イベントや学校行事の予定を把握して開催日時を選定する。</p>

<p>D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み</p>	<p>①地区行事では、地区の住民、特に子どもたちとの交流が深まるような仕組みを考える。イベントへは、子どもたちへの贈り物を用意して参加するなど、利用者が自然と子どもたちと接点を持ち、関係作りできるように職員がサポートしていく。 ②参加時には、くつろぎの家・よかったねの利用者とわかるような何かを身に付ける。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ひとりひとりに目を向け、想いを知らうと意識をするように努めたが、業務優先となるが多かった。ケア内容については、職員間で差がある。 ・地域との繋がりが薄い方へは、事業所が関わる地域行事(桜祭り等)への参加を支援することができた。 ・地域資源の把握が不十分であり、十分に活用できたとは言えない。 ・利用者の日々の様子を細かに残すように各職員が協力できている。利用者の不調時、記録をもとに看護師・ケアマネジャーから家族やその方の地区の民生委員、近所の方へ連絡を取り、柔軟な支援へ繋がられるようにしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・運営推進会議の際に、外出支援や遠足などを行っている様子を伺い、知っている。必要に応じて、地域の方を交えた会議を開催していると聞いている。桜まつりや地区の運動会に利用者の方が職員と一緒に来ている姿を知っている。ご近所の方への関わりをもっていると聞いている。ドッグセラピーを受けている方が、近所を散歩しているのは良いと思う。 ・地域のイベントへの参加は定例化しているようなので、このまま継続して、桜まつりでは、職員とともに利用者も関わって出店しているので、今後も継続できると良いと思う。 ・子ども会の役員との繋がりを作ることで、地区の子どもたちとの交流を図るためのイベント情報交換が捗るのではないかと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ①地区の子ども会役員の方と連絡をとる。 ②桜まつりの時に地区の子どもたちが事業所へ立ち寄る仕掛けを考え、実施する。 ③イベント参加時は、よかったねシャツを着用する。
<p>E. 運営推進会議を活かした取組み</p>	<p>①運営推進会議へ利用者または家族の参加を検討し、呼びかける。時間設定などについては、調整を図り、年に一度は利用者または家族の参加する会議を開催する。 必要に応じて、事業所所属地区以外の民生委員の参加を依頼する。 ②事業所の防災に関する議題を話し合う機会をもち、その際には、自治会長の参加を要請し、協力体制を構築する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・運営推進会議へは管理者兼ケアマネジャーと職員1名が出席した。地域からは、包括支援センター職員と民生委員の参加を得られた。 ・利用者、家族等の参加はなかった。利用者、家族からの意見をいただく機会を改めて設けることはできなかった。意見箱を常設しているが、投書はなかった。 ・自治会長や町内の方へ参加を依頼し、防災について話し合う機会を作れなかった。町内の新年会に管理者が参加し、事業所の様子を伝えることはできた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・それぞれの理由を伺うと、利用者、家族の参加は難しいのかもしれない。 ・町内や地域の方(子ども会役員など)との繋がりを作る機会として、運営推進会議の場を活かすと良いと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ①運営推進会議を相談受付の場として、地域住民のなかで、生活上での困り事を抱える方がいれば、暮らしを支えるために、当事業所ができる範囲で協力する。その旨をよかったね通信(年4回発行)を活用して、地域住民へ周知していく。 ②運営推進会議参加者については、地域行事開催に合わせて自治会長や子ども会役員の方に参加を依頼する。

<p>F. 事業所の 防災・災害 対策</p>	<p>①現行の防災計画の精査、未計画については作成を急ぐ。また、防災計画にそった訓練を実施（年2回以上）する。 ②火災訓練時、消火訓練などには、民生委員の方の協力を得て、地域の方の参加を呼びかける。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・リスクマネジメントの取り組みにより、重大な事故の発生は避けられた。 ・防災計画の確認は行った。見直しは今後も定期的に行う必要がある。 ・火災による避難訓練と消火訓練は職員、利用者を集めて行うことができたが、町内の方の参加はなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域、町内の方と一緒に防災に関して取り組んでいけると良い。 	<p>①防災計画の見直し、定期的な訓練を実施する。 ②火災による避難訓練・消火訓練の日時を町内会長らに伝えて、参加協力を募る。</p>
---------------------------------	---	---	--	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 22 日 (11 : 00 ~ 14 : 00)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 常勤 : 5 名 ・ 非常勤 : 5 名

◆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	0 人	10 人

前回の改善計画
① 事前情報・計画をもとに日々の支援を行う中で、利用者との会話を重ね、接する時間を多く作り、記録に残す。その方をより知っていくことで、本人の思い・希望をより深く探っていく。
② 定期的なミーティングの場で、職員間の情報共有を深める。 ミーティングに参加できなかった職員は、議事録で内容確認し、詳細は参加者から口頭確認を得る。
③ 利用者・家族・主治医らとの関係作りにも努める。
前回の改善計画に対する取組み結果
できる限りではあるが、利用者はもちろん、家族等と接する機会を作って記録にも残している。ミーティングは行っている。情報共有は十分ではないように感じており、工夫が必要だと考えている。管理者・ケアマネ・看護師が主な窓口となり、家族・主治医らとの関係構築に努めることができている。

◆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	7	2	0	10
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	7	2	0	10
③ 本人がまだ慣れていない時期に、訪問や通いでの声掛けや気遣いができていますか?	4	5	1	0	10
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?	1	5	3	1	10

できている点
利用者自身、その関係者、生活環境などの情報を把握することが重要であることを理解し、情報収集するとともに職員間で共有できるように記録に残している。利用者・家族らとのコミュニケーションの重要性を認識できている。特に利用者本人への声掛け、見守りなどの配慮を積み重ねることで、信頼関係構築に努めることができている。

できていない点
独居の方で家族が遠方にいる等によって、家族からの情報を得る機会が少ない。人員不足により、業務に追われるように仕事していることがある。職員間での情報共有において、全体に行き渡らないことがある。ミーティングなどにより情報交換、意見交換の場を設けているが、もっと多くの情報収集とその内容の理解が必要だと感じている。

次回までの具体的な改善計画
①利用者とその家族、関係者らの情報を再アセスメントする。 1. フェイスシートの更新 2. アセスメントシート(A4シート・C1シート)の更新
②再アセスメントから、利用者自身とその家族が必要としている支援を探り、安心できるケアとは何かを考えるミーティングを重ねる。
③上記をライフサポートプランへ反映させる。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 22 日 (11 : 00 ~ 14 : 00)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 常勤 : 5 名・非常勤 : 5 名

◆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	6 人	4 人	0 人	10 人

前回の改善計画
① 利用者ひとりひとりの「～したい」という想いを知ろうという意識をもった行動を心がける。 ② 『業務に追われている。時間が作れない。ひとりの方に関わっている時間が短い。』ということについては、業務内容を見直し、手順等を工夫することが必要。→ 業務マニュアル等の検討・更新。 ③ 漠然としたケア内容にならないように、常に利用者それぞれの短期目標を把握して、直近の情報収集に努める。個人記録の内容に目を通し、適宜、情報の詳細を職員間で口頭伝達する。
前回の改善計画に対する取組み結果
利用者ひとりひとりに目を向け、想いを知ろうと意識をするように努めたが、人員不足により業務優先となることが多かった。業務内容・手順などの見直し、工夫を図ったが、それを上回る人員不足状態となっているため、会社と相談して打開策を練っている。ケア内容については、職員間で差がある。利用者の短期目標や近況情報などをしっかりと把握しているかどうかによって、ケア内容に差が生まれている。

◆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?	1	5	3	1	10
② 本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	0	7	2	1	10
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?	1	5	3	1	10
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	5	4	1	10

できている点
利用者が何をしたいか、その想いなどを知ろうと心がけている。関わりは記録に残し、情報共有にも役立て、支援方法などを職員間で考えている。記録内容に目を通し、情報収集は各個人の責任で行っている。利用者ひとりひとりのできることを見極めて支援するように努めている。

できていない点
本人の目標を把握していない。短期目標の把握が十分ではない。記録に関して、特記がある場合以外では目を通してない。業務に追われて時間がない。利用者に関わる時間が短く、本当の想いを探りきれていない。業務内容の見直し、手順の工夫・検討が十分にできていない。ケア内容にバラつきが生じている。

次回までの具体的な改善計画
①利用者とその家族、関係者らの情報を再アセスメントする。 1. フェイスシートの更新 2. アセスメントシート(A4シート・C1シート)の更新 ②再アセスメントから、利用者自身とその家族が必要としている支援を探り、安心できるケアとは何かを考えるミーティングを重ねる。 ③職員間で統一したケアを提供していく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 22 日 (11 : 00 ~ 14 : 00)

3. 日常生活の支援

メンバー 常勤 : 5 名 ・ 非常勤 : 5 名

◆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	3 人	5 人	1 人	10 人

前回の改善計画

- ① すべての利用者のフェイスシート等を確認できていないので、職員全員が確認する。すべてのことにおいて、把握できていないというのは、支援するにあたり、マイナス要素であることを再認識する。
- ② 全職員集まってのミーティング開催が不可能だが、可能な限り多くの職員で集まるように努める。
- ③ 本人からの聞き取りのみでは、正確な情報収集とならない場合があるため、家族・昔の馴染みの方からも以前の暮らしの情報収集が行える機会をつくる。→ C 1 シートへの記録を続ける。

前回の改善計画に対する取組み結果

ほとんどの職員がフェイスシート等の確認を十分に行えなかった。申し送りやミーティングなどの場で情報収集に努め、その範囲で日常生活の支援にあたった。ミーティングには各自が可能な限りで出席した。C 1 シートへの情報集積はほとんどできず、捗らなかった。

◆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	1	9	0	10
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	6	1	0	10
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?	2	4	4	0	10
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	7	0	0	10
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	7	2	0	10

できている点

利用者の多くは、契約期間が長く続いている方であるため、日常生活の支援はほぼ問題なくできている。個別援助や介助も行えている。日頃から朝の訪問、通いの際に体調を把握している。不調時には、早期発見・対応・申し送りはできている。身体・精神の双方の変化に基づき支援できている。必要時、随時訪問対応を行い、通い・泊まりサービスの有効活用もできている。

できていない点

以前の暮らしについては、数個は把握しているが、10 個以上はできていない。本人だけの情報では不正確・不十分な場合で、身寄りのない方などは、以前の暮らしをどこから情報収集していいかわからない。フェイスシートの確認ができていない職員がいる。

次回までの具体的な改善計画

- ①利用者とその家族、関係者らの情報を再アセスメントする。
 - 1. フェイスシートの更新 2. アセスメントシート(A 4 シート・C 1 シート)の更新
- ②再アセスメントから、利用者自身とその家族が必要としている支援を探り、安心できるケアとは何かを考えるミーティングを重ねる。
- ③職員間で統一したケアを提供していく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 22 日 (11 : 00 ~ 14 : 00)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 常勤 : 5 名 ・ 非常勤 : 5 名

◆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	5 人	5 人	0 人	10 人

前回の改善計画

- ① 家族や関係各所(包括支援センター・民生委員・福祉委員・自治会長等)とは、できる範囲で連絡を取り合い、いつでも連携をとれる関係・環境を整えておく。
- ② 事業所へ来てくださるボランティアの方からの情報収集を行う。
- ③ 地域の方との関わりを続けている方が限られているが、少しでも利用者が地域で暮らす方と接点があるような支援(行事への外出等)を続ける。

前回の改善計画に対する取組み結果

利用者家族との連絡は管理者・ケアマネに限らず、職員も行えている。包括支援センター等とは管理者・ケアマネが窓口となって連携を図っている。ボランティアで事業所を訪れる方との交流は、ほとんどの職員ができている。地域との繋がりを活かすことができるように、個別支援できている。地域との繋がりが薄い方へは、事業所が関わる地域行事(桜祭り等)への参加を支援することができた。

◆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	3	7	0	10
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?	0	6	4	0	10
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	4	5	1	10
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	4	3	3	10

できている点

利用者に困りごと等があった時、職員が話を聞いて相談にのることができている。家族との連携は意識している。生活用品や嗜好品等を本人が希望する場合は、家族へ連絡を取り、内容を伝えている。身体の不調を訴える時には、家族への連絡や主治医等への連絡を請け負っている。訪問や通いサービス時に会話を通して、日頃の様子等を伺っている。

できていない点

利用者が独居の方で、ひとりで外出可能な場合、通いの日以外はどのように過ごしていたのかを正確に把握できていない方もいる。職員によっては、利用者との人間関係や生活スタイル、それぞれの地域との繋がりを細かに把握できていない。また、職員の勤務形態によって地域住民や民生委員との接点を得られない場合がある。利用者の暮らす地域によっては、いつでも連携が取れる関係構築が不十分などところがある。

次回までの具体的な改善計画

- ①ケアマネが主となり、利用者それぞれの地域の社会資源を調べる。各職員も把握できるよう情報をまとめる。
- ②各職員は、利用者家族や地域住民らとの関係作りを心掛ける。接する機会が得られた時には、積極的に情報交換等を行う。
- ③利用者との人間関係や生活スタイルに関する情報は、C1シートを活用して集約する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 22 日 (11 : 00 ~ 14 : 00)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 常勤 : 5 名 ・ 非常勤 : 5 名

◆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	0 人	10 人

前回の改善計画

- ① 利用者それぞれの地域資源の把握に努める。また、活用できるように支援体制を整える。
- ② 業務上、申し送りやミーティングに全職員が参加することができないということを職員ひとりひとりが再認識して、皆がお互いに日々の利用者の小さな変化等も情報伝達が正確に行えているかを確認する。情報を提供する側と受ける側の双方で歩み寄って情報交換する。
- ③ 利用者の日々の様子を個人記録へ残す。

前回の改善計画に対する取組み結果

地域資源の把握が不十分であり、十分に活用できたとは言えない。情報伝達の意識は増しているが、時々伝達漏れが起こっている。人員不足に起因する繁忙感が影響していると考えられる。利用者の日々の様子を細かに残すように努めている。記録は、勤務時間内に行えるように各職員が協力できている。利用者の不調時、記録をもとに看護師・ケアマネから家族等へ連絡を取り、柔軟な支援へ繋げられるようにしている。

◆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	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?	3	2	5	0	10
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	6	0	0	10
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ますか?	2	6	2	0	10
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	7	1	0	10

できている点

事業所だけでは対応できないところは包括支援センターへの相談や必要に応じて地区の民生委員に協力を得ている。利用者の近隣住民との関係作りも意識し、日頃から情報交換している。認知症によるひとり歩きが考えられる方は警察に登録をしている。利用者の日々の様子等を記録に残し、体調や状態を把握した上で支援できている。ミーティング等で利用者の日々の情報を共有している。

できていない点

自分たちが知っている地域の社会資源の情報量が少なく、社会資源を活用できているとは言いきれない。職員によっては、高齢者の体調や状態変化に関する知識が未熟である。日によって、その日の勤務者間での情報伝達漏れ・情報共有不足がある。

次回までの具体的な改善計画

- ①ケアマネが主となり、利用者それぞれの地域の社会資源を調べる。各職員も把握できるよう情報をまとめる。
- ②各職員は、利用者家族や地域住民らとの関係作りを心掛ける。接する機会が得られた時には、積極的に情報交換等を行う。
- ③利用者の日々の変化・想いの変化を知るために、毎日の関わりで得られた情報を個人記録等へ残す。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 22 日 (11 : 00 ~ 14 : 00)

6. 連携・協働

メンバー 常勤 : 5 名・非常勤 : 5 名

◆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	2 人	5 人	3 人	10 人

前回の改善計画
<p>① 必要に応じて、各関係機関との会議を開催していく。できる限り参加予定者が揃うように、日時等の調整を図っていく。自治体や町内会との繋がりも保つことができるように、会議等の開催の際は、職員が参加できるように調整する。</p> <p>② 事業所前の駐車場を活用し、青空喫茶等の開催を企画し、定期的に行える体制を作る。</p>
前回の改善計画に対する取組み結果
<p>必要に応じて、サービス担当者会議を開催した。多くの関係者が参加できるように日程等の調整を図った。運営推進会議へは管理者兼ケアマネと職員 1 名が出席した。自治会清掃は毎回、複数職員が参加した。事業所前の駐車場を活用して夏祭りを開催した。人員体制により、青空喫茶等の定期的な開催はできなかった。</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 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?	1	1	5	3	10
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	2	4	4	10
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	2	6	1	10
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?	2	0	6	2	10

できている点
<p>サービス担当者会議を必要時に行っている。地域ケア会議へケアマネが出席した。運営推進会議を 2 か月毎に開催している。地区開催の祭りや運動会に複数職員が参加した。自治会新年会へ管理者他 2 名が参加した。複数職員が自治会の清掃活動へ参加した。認知症高齢者ひとり歩き模擬訓練へ職員 2 名 (ファシリテーター役・認知症高齢者役) が参加した。地域の高齢者が散歩で訪れるので、お茶を振舞っている。</p>

できていない点
<p>サービス担当者会議出席者は人員不足により、当事業所からはケアマネのみとなるのがほとんどである。地域ケア会議へ参加する職員はケアマネ資格保有者 1 名のみ。自治会の清掃活動へ参加する職員は決まっている。地域の子どもの来訪はない。</p>

次回までの具体的な改善計画
<p>①必要に応じて、サービス担当者会議を開催する。人員体制を整え、会議参加者にはケアマネだけでなく、事業所職員 (介護職員・看護職員) が必要に応じて参加する。</p> <p>②自治会清掃へ 4 名以上 (総数の 1/3) の職員が参加する。</p> <p>③事業所前の駐車場を活用して青空喫茶等を定期開催 (2 か月毎) し、地域住民との交流機会を図る。</p>

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 22 日 (11 : 00 ~ 14 : 00)

7. 運営

メンバー 常勤 : 5 名 ・ 非常勤 : 5 名

◆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	4 人	5 人	1 人	10 人

前回の改善計画
① 地域に根差した『貴重な一資源』となれるように、よりよい事業所運営を考え、職員間の意見交換、利用者・家族の想いを今以上に傾聴し、理解すること。 ② 事業所の近隣から地域まで、ともに暮らしていく意識を日々忘れない。 ③ 地域行事やゴミ掃除等へは、今後も積極的に参加する。
前回の改善計画に対する取組み結果
職員間の意見交換の機会は、日頃のコミュニケーションやミーティングの場で保てた部分はあるが、利用者・家族からの意見をいただく機会を改めて設けることはできなかった。意見箱を常設しているが、投書はなかった。事業所が近隣・地域の関係者とともにある意識はもっていたが、具体的な行動としては、地域行事や自治会清掃にとどまった。

◆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	3	5	2	10
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	2	5	2	10
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	1	4	4	10
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?	2	2	2	4	10

できている点
地域行事である湊桜祭り・湊地区運動会・照手一区運動会・自治会清掃へ参加している。事業所開設から 10 年以上過ぎ、年間定例行事として事業所運営に定着している。常時車椅子利用している方のため、事業所近隣の理容室に訪問理容を依頼している。利用者・家族等からの意見や苦情があれば、報告書に起こし、事業所全体の問題として、しっかりと受け止めて次に繋げている。

できていない点
職員は、それぞれ自分の業務上の役割に目を向けることはあるが、事業所運営に関して、全体を捉えて考えるに及んでいない。考えたことがあっても意見・提案を積極的に行っていない。利用者および家族らから、何かしらの意見や提案を伺う機会を作れていない。また、事業所の近隣地域の方からの意見を伺う機会を作れていない。祭り等以外での地域との協働機会を作れていない。

次回までの具体的な改善計画
①全職員参加の上で、事業所のあり方についての検討会を開催する。年度末に行う事業所の年間目標設定の機会に行う。 ②事業所運営に関して、利用者・家族を対象としたアンケートを実施する。アンケートの回答に対して、事業所職員で話し合い、今後の運営へ反映させる。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 22 日 (11 : 00 ~ 14 : 00)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 常勤 : 5 名 ・ 非常勤 : 5 名

◆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?	3 人	5 人	2 人	0 人	10 人

前回の改善計画

- ① 外部研修案内の回覧を継続し、参加希望者が参加できる業務運営体制を整える。
管理者および主任らは、資格取得やスキルアップ関連の研修への参加を後押しする。
- ② リスクマネジメント委員会を主とした取組みを継続し、事故防止に努める。

前回の改善計画に対する取組み結果

研修案内の回覧は随時できていた。運営状況をふまえつつ、管理者が勤務調整し、年間研修計画に基づき、職場外研修へ職員を派遣した。実務者研修 1 名。認知症介護基礎研修 1 名。認知症介護実践者研修 1 名。介護支援専門員更新研修 1 名。リスクマネジメントの取組みにより、重大な事故の発生は避けられた。

◆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	2	3	4	1	10
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	2	3	3	2	10
③ 地域連絡会に参加していますか	0	2	3	5	10
④ リスクマネジメントに取り組んでいますか	1	5	1	3	10

できている点

年間計画に基づき、職場内・職場外研修を実施している。管理者の勤務調整、各自の都合調整によって参加できている。実務者研修・認知症介護基礎研修など、各個人のスキルに合わせて資格取得できた。ヒヤリ・事故報告書の回覧、報告書からの振り返りにより、リスクマネジメント委員が主となって事故防止に努めることができた。

できていない点

職場内研修は当法人主催 19 時～20 時のため、家庭の事情等により参加できない職員がいた。職場外の研修に申し込んだが、定員超過で参加できなかった。多くの研修に参加したいが、勤務状況等により全ては叶わない。地域連絡会の参加は、管理者・ケアネのみで他職員は参加していない。

次回までの具体的な改善計画

- ① 全職員が職場内・職場外研修のいずれか、年間 2 回以上は参加する。
- ② それぞれのスキルに合わせて、資格取得目標を設定する。(3 年以内に取得できそうな資格)
- ③ リスクマネジメント委員会を主とした取組みを継続する。
ヒヤリハット事例を多く出し、事故防止へ繋げる。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 22 日 (11 : 00 ~ 14 : 00)

9. 人権・プライバシー

メンバー 常勤 : 5 名・非常勤 : 5 名

◆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?	2 人	7 人	1 人	0 人	10 人

前回の改善計画	
① ハード面に関して、構造上の問題点はあるが、職員の知恵や工夫で、できる限りプライバシーの保護が成り得るということを再認識して、状況の改善に努める。	
② 利用者の様々な状態・状況について、職員間での情報交換は当然なされることだが、常に周囲に配慮して行う。個人情報に記載された書類等についての管理方法も再検討する。書類の保管場所や記録を行う場所等を決めて、職員間で周知徹底する。	
前回の改善計画に対する取組み結果	
ハード面の問題点を理解し、その状況に合わせて、できる限りでプライバシーの保護が成り得るように工夫できた。利用者の個人情報関連の書類の取り扱いについては、最新の注意を払う意識をもてた。	

◆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	身体拘束をしていない	5	5	0	0	10
②	虐待は行われていない	8	2	0	0	10
③	プライバシーが守られている	3	5	1	1	10
④	必要な方に成年後見制度を活用している	2	8	0	0	10
⑤	適正な個人情報の管理ができています	3	5	1	1	10

できている点
身体拘束をしていない。虐待は行われていない。個人情報管理には配慮できている。フロア共有スペースにおいて、家庭的な空間作りと合わせて、可能な限りでプライバシーへの配慮ができている。ハード面の都合上、完全な個室空間作りはできないが、パーテーション等での視角調整を図ることで、トイレ・オムツ交換・更衣等の介助の際に他者の視線に触れない工夫をしている。

できていない点
浴室・脱衣場・トイレと個室ベッドの配置が近く、パーテーションでの工夫だけでは視角調整が困難な時がある。建物の構造上の問題であり、根本的な改善は難しい。勤務者間の引き継ぎ・申し送りをフロア共有スペースとは別室でできる状況でなく、声の大きさ・個人名を伏せての伝達等の工夫をしているが、完全に利用者の耳に届かないわけではない。

次回までの具体的な改善計画
① 個人情報が記載された書類の基本保管場所は、2階事務所であることを前提にして、フロア共有スペース内に配置されている書類の必要性を再確認・検討する。
② 個人情報が記載された書類(緊急時連絡先ファイル等)の保管に関して、場所・設置方法等を再度、職員間で話し合い、より安全な保管に努める。