

小規模多機能型居宅介護やわらぎいくし村「サービス評価」 総括表

法人名	有限会社やわらぎ	代表者	寺川勲雄
事業所名	小規模多機能型居宅介護やわらぎいくし村	管理者	田村富美子

法人・事業所の特徴	・有限会社やわらぎとして、松山市、東温市にグループホームを4事業、小規模多機能型居宅介護事業を2事業、介護保険外サービスとして、市内に高齢者向けの賃貸住宅の運営を行っている。・小規模多機能型居宅介護やわらぎいくし村は4階建ての3階部分で同一建物内の2階がグループホーム、4階が高齢者向け賃貸住宅、1階には内科・循環器内科専門の病院（別法人）が併設。同一敷地内には、NPO法人SORA精神障がい者の就労支援事業所を運営している。サービスの内容としては住み慣れた地域での在宅生活の支援として、「通い」「訪問」「宿泊」のサービスをお一人おひとりの利用者、ご家族の意向や生活環境、身体状況等を踏まえて、必要なサービスを共に考え、もてる力を生かせるような介護計画と実践を重ねている。
-----------	--

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
	1人	人	5人	10人	3人	1人	1人	8人	人	28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>・出勤時に申し送りファイルの周知事項に目を通し、把握後に必ずサインをすることを徹底する。</p>	<p>・全員で改善計画を達成することができなかった。出勤時に直ぐに訪問サービスや送迎に出る職員もおおり、後で確認しようと思っていると忘れてしまっていることも多い。夜勤者は比較的、夜間に時間が取れて目通しができている。単純なことではあるが申し送りファイルの綴じ方を新しい情報を上に綴じるようにすることにしたら、目通しする職員が増えている。</p> <p>・記録だけでなく、必要に応じて口頭でも伝えたり、個別にメモで周知を図ることも継続する。</p>	<p>◆自己評価に真剣に取り組まれている様子が伺われませぬ。厳しい自己評価もおおおく、取り組まれていることへのもどかしさが感じ取れます。なかなか余裕がない（物理的にも）事も分かります。◆細かく、厳しく評価できていると思う。◆細かく解りやすかった。職員の認識が確認できました。前回の改善計画を一つずつ取り組むようにしたら良いと思います。◆介護職員としての基本的な事は多くの方が良くできている。◆宇各職員から丁寧に聞き取りを行い、対応をされていると感じました。</p> <p>◆メンバーが自己評価を行う目的や趣旨を理解したうえで真摯に評価していることが伺え、全体的に良い自己評価になっていると思います。「次回までの具体的な改善計画」もハードルが高いものになっておらず、良いと思います。◆宇「連携・協働の」ところで利用者の生活している地域のことが分らないとその方の環境を知ることでもできない。前の会議でも出ていると思いますが、利用者の地域の包括支援センターの連絡会などには参加することはできないか。◆申し送りの徹底に関した取り組みについてはそんな単純なことを目標にしますか。伝わっているかどうか個別に職員に問いかけてみる。伝わっていないと伝えたことにはならない。単純なことでも改善に繋がっているのであればいいと思う。◆申し送りは職員をグループ化する。覚えるのは困難。事業所で覚えやすい方法にする。サインも意識付けにはなる。ほとんどできていない人を救済する。仕事、技術、能力は誉めて育てる。自分はそうやってきた。</p> <p>◆買い物時に買い物物の評価が厳しすぎる。（ビール等）人の金で買っているのではないことを頭に入れて欲しい。</p> <p>◆利用者の方達の対応だけでも多忙な中で、皆さん頑張っておられると思います。只、余裕がない程の大変さがあるようにも？時間に追われて疲れていませんか？心配です。</p> <p>◆「連携・協働の」ところで利用者の生活している地域のことが分らないとその方の環境を知ることでもできない。前の会議でも出ていると思いますが、利用者の地域の包括支援センターの連絡会等に参加することはできないか。（改めて地域包括の方で調べてもらう。）</p> <p>◆利用者の介護プランについては本人の楽しみに繋がることを考える。例えば、魚つり、ボーリング。</p> <p>◆誉めて育ててないと言っても職員が長続きしているのは居心地がいいのではないかなと思う。</p>	<p>・介護記録が紙の媒体からタブレット等の端末機へ変更し、操作に慣れ、業務の効率に繋げる。（申し送り事項の周知が更に徹底される。）</p>

<p>B. 事業所の しつらえ・環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・意見箱を1階と3階に設置し、頂いたご意見は運営推進会議で公表し、必要に応じて検討する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外部評価の時期になって慌てて準備をした。1階の郵便受の一角を意見箱として表示をした。外部評価実施月前の2カ月間でお一人だけご意見を頂いていて『意見箱には鍵をかけた方がよいのでは』とのご意見であった。</li> <li>・3階いくし村の玄関にも専用の意見箱を置いて活用してもらうことにしている。運営推進会議の時に参加者に伝えた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆話がしやすい</li> <li>◆食事の味が良い。</li> <li>◆宇階段に手すりが欲しい。手すりが無いところが怖い。</li> <li>◆宇最近、入り口（1階玄関）を装飾して分かりやすくなってはいる。</li> <li>◆温かみのある雰囲気職員が明るく挨拶してもらおうので行きやすい。</li> <li>◆良いと思う。</li> <li>◆開放的で明るく良い環境だと思います。</li> <li>◆事業所の場所が地図を見ただけでは病院の中にあるかと思ってしまった。道路から見てもわかりやすい表示をする。自転車置き場も表示がないので置き場所を探すのに迷った。</li> <li>◆テーブルを囲んで利用者の方と職員が楽しく話しているのを見かける。</li> <li>◆温かい人間模様が築かれていて利用者の方も過ごし易そうです。室内芋広すぎず、目が行き届き易く、声も掛けやすいように見える。</li> <li>◆季節感を感じるように環境整備されていると感じました。</li> <li>◆旧空港通りは交通量も割と多いため、利用者の離所には気をつけて下さい。</li> <li>◆表示の件は今、検討しています。同じ敷地内の病院や事業所との兼ね合いもあるので。</li> <li>◆職員の介護負担は以前の本造2階建てでは昇降機を使用していたので、乗り降りの介助負担が大きかった。</li> <li>◆現在の方が狭いけど利用者の方とより近くて、まとまりがあるように思える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4階のベランダの有効活用をする。プランターの野菜づくり以外に地域の方との交流の場として日よけのスペースを増やす。</li> <li>・1階の玄関の段差を解消する。</li> </ul>
----------------------------	--	--	---	--

C. 事業所と地域のかかわり

・運営推進会議を活用して地域の方からや事業所に寄せられたお困りごとや相談内容を報告する時間を毎回設けるようにする。

・毎回の会議の議題として資料に準備をしていなかったのを、会議の議題に入れて置くべきだったと反省が残った。  
・参加者の中で地域包括支援センターの連絡先が知りたいと改めて言われて（地域包括雄郡・新玉の連絡先を知らない人がいたため。）地域包括からの案内のチラシのコピーを参加者全員に配る。

◆地域との関りが次回の具体的な改善計画でその他の職員が地域に関わるには良いと思う。  
◆車や職員の人数により、限界はあると思うので利用者全員が行くことは不可能だと思う。  
◆場所が少し奥まっていますが、何とか地域に発信する方法を考えたいです。  
◆自治会や新玉校区の年間行事計画を掲示して一つでも多くの方が参加して交流を深めて下さい。  
◆地域の方々と積極的に関わった。  
◆管理者、ケアマネは自治会の行事や研修によく参加している。地域の評価は高い。  
◆会議、行事を外部との関りの一助として積極的に取り組まれていました。  
◆運営推進会議では地域の方々を始め、沢山の方が出席され、活発な意見交換ができていた点が良いですね。この点をとっても関りはできていると感じます。  
◆昔は楽しかったが老化で今は難しい。  
◆次回の改善計画に利用者のエコマップ作成を目標にしておられ、実践されることで利用者の方を取り巻く地域資源の把握ができ、地域を巻き込んでのケアに繋がったり、地域に対して関心が持て、とても良い目標だと思う。◆大変良好です。  
◆地域との関りをもつことに努力はされていると思うが強い信頼があるのかは分からない。いざと言う時に連携プレーで助け合えるのだろうか。

・地域の文化祭や運動会、避難訓練等に参加し、その都度、会議で報告や意見交換する。

<p>D. 地域に出向いて 本人の暮らしを 支える取組み</p>	<p>・更に地域行事に参加できる人を 増やせるようにする。</p>	<p>・新玉地区の運動会とはじめて文化祭にも参加することができた。新玉公民館はエレベーターがあるので車椅子の方も参加でき易いので次年度に繋げて行けそうに感じている。 ・防災訓練は職員が一部参加できた程度だった。利用者と共に参加がなかなか難しい。</p>	<p>◆芋炊き、お祭り、老人会などいろいろしていただいて楽しいです。◆地域行事や平成済美との交流は継続できているので良いことだと思う。◆市民大清掃や校区運動会、秋祭りに参加して地域交流し、以前住んでいた時を思い出して活力の一環となれば良いと思います。◆イベント等には参加。◆季節に合わせた外出行事などを介して地域との関りを持つ事ができていました。◆自分の様子を見に来てくれるので助かっている。◆事業所自己評価の6連携・協働の③の地域活動やイベントの参加が「あまりできていない。」「ほとんどできていない」が多数で はあったが、毎週の買い物や行事であったり、屋外への外出行事計画を毎月行い地域に出向いており、素晴らしいと思います。日常的な業務で忙しい中、努力しておられるなあと思う。◆利用者の方の地域に出向いて行くのは難しいですね。◆分かりません。◆事業所がある新玉地区との関りを強固にすることを最優先にして運営することが大事だと思います。◆利用者本人の地域との関りまで求めるのは難しいと思います。◆個人的な地域の情報を会議で出すのは難しい。◆地域の方に来ていただくようにいつもの会議のメンバー以外に定期的に開催する方法を考えてはどうか。◆職員が出向くのは大変ではないか。◆自身の親が入院して退院する時に地域の事業所が訪問してくれて相談にのってくれたのは有難かった。知らない事業所だとどうかなと思う。◆外部評価の項目そのものがどうかと思う項目もある。民生委員さんを通して情報を貰いやすい日常的にコミュニケーションが大事。</p>	<p>・ご利用者が生活されている地域の民生委員の方と繋がりをつくる。(独居老人の見守りや災害時のネットワークの依頼等)</p>
--	---------------------------------------	--	--	---

<p>E. 運営推進会議を活かした取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営推進会議で事業所の改善計画の進捗状況を報告する。（活動報告で行う。）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎回の会議で報告できてはいない。会議の議題に入れていると忘れず報告ができるのではと思う。</li> <li>・直ぐにできることを改善計画に上げて、継続できているかの報告や新たな課題や反省点を出して参加者から意見を貰うようにした方が良いと思われる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆地域の方から運営推進会議で頂いた意見で取り組めた内容はどのような内容ですか？</li> <li>◆できている点の中に具体的に記載してあるとご家族などが解り易いのではないのでしょうか。</li> <li>◆貴重な意見交換ができていますと思います。</li> <li>◆毎回、皆が意見を交わしてとても良いことだと思います。</li> <li>◆改善案や意見を取り入れて活かしていると思います。</li> <li>◆反映している。</li> <li>◆努力はされているように思う。</li> <li>◆外部からの参加者のアドバイスを次回の会議で改善報告をされるなど活用されています。</li> <li>◆会議での意見や要望等について真摯に受け止め、改善すべき事項については迅速に対応している点が素晴らしいと思います。</li> <li>◆事故はないのかと言う意見に対して毎回、ヒヤリ・ハットと事故報告をするようになった。</li> <li>◆研修の場を考える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営推進会議で事業所の改善計画の進捗状況を報告する。毎回、会議の議題に上げておく。</li> <li>・テーマを決めて研修会を開く。</li> </ul>
--------------------------	---	--	--	---

<p>F. 事業所の 防災・災害対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害別と夜間の自主訓練を増やす。</li> <li>・備蓄の管理を徹底する。(食品は消費期限を確認し、その都度補充する。)</li> <li>・備品を定期的に確認し(使用可能かどうか)、適切に管理する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間の自主訓練は年度末に予定している。</li> <li>・備蓄については消費期限切れのものがでてしまった。補充は行えている。1月には災害用の備蓄品を使って食事をする日設けた。</li> <li>・備品については点検そのものができていなかった。定期的に必要な備品が準備できているかも含めて職員間で確認していないといざと言う時に必要なものが使用できない場合があると感じた。職員に周知していても忘れていることも多い。表示が必要。特にラジオや懐中電灯、拡声器など電池を使用するものは電池切れもあり、月単位での確認が必要。</li> <li>・地域の防災訓練は避難経路や避難場所までの距離については対応可能かどうかも含めて検討する必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆毎回、多数の人が参加して訓練を受けています。</li> <li>◆前は良かったが、今は分からない。</li> <li>◆自分一人では難しい。</li> <li>◆足がままならないため、一人で外へでることができません。</li> <li>◆避難訓練に参加ができていないため、どのような訓練を実施しているか分からない。</li> <li>◆同じ建物内に病院、小規模多機能、グループホーム、賃貸住宅があり、それぞれの連携と把握が大変だと感じます。</li> <li>◆基礎認識の上、最小限に取り組んでいる。</li> <li>◆参加させてもらっている。職員、利用者の皆さんはよくやっている。</li> <li>◆防災意識を高く、できるだけ多くの訓練を行うとともにその都度、確認した問題点の改善に努めて下さい。</li> <li>◆災害が起こった時の職員の役割を具体的に、優先順位をつけながら、常に意識しておくことが大切かと思います。</li> <li>◆突然、災害が起きたら心配。助けている人がいない。</li> <li>◆ここは病院も入っているし、グループホームや賃貸との連携がなかなか難しいと思う。他部署の利用者の方の身体状況を把握する必要があるのではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年1回は夜間の災害を想定した避難訓練を実施する。</li> <li>・緊急連絡網を回す訓練を毎月10日に行う。</li> </ul>
----------------------------	--	--	--	--

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和元年9月18日(9:00～11:00)
1. 初期支援(はじめのかかわり)	メンバー	・管理者 ・介護支援専門員 ・介護職員 常勤9人(内1名夜勤専従) 非常勤3人(内1名は夜勤専従) 計14人

## ◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目	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	6人	6人	1人	14人

## 前回の改善計画

○新しいプランが出た時は介護支援専門員より、毎朝の申し送りで要点を1週間続けて行う。

## 前回の改善計画に対する取組み結果

- ・一週間続けて行う事はできていない。何とか理解できている。
- ・ほぼ、半年毎のプランの更新になっているが2回目の更新時にはできていない。担当者や管理者が確認することで終わっているため、担当の利用者以外のプランの内容が十分、把握できていないのと具体的なサービスの内容は把握できていても目的が十分に把握出来ていないのでサービスにあたっての対応にばらつきが出る場合がある。
- ・新プランが出た時、申し送り時や時間がある時に聞けたと思う。はじめはチェックも行ったが現在できていない。はじめの関わりとしては行った方が良いと思う。

## ◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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人	10人	3人		14人
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?		11人	3人		14人
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?		13人	1人		14人
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?		10人	4人		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

- ・利用して間もない方に対してはなるべく不安にならないように笑顔で接し、細かい気遣いをした。
- ・介護支援計画書で確認している。個別にケアマネから説明してもらうので確認できている。
- ・サービス前にはニーズをつかみ、職員には口頭、申し送りで伝えるようにしている。プラン作成時には担当職員や管理者に相談し、同意が得られている。
- ・はじめの関わりとして、通いサービスの時間や送迎時等に声掛けを行っている。事前の情報とは違う点など様子を観察し通いの記録以外に別紙を準備して記入し、情報収集と共有を行っている。
- ・適度な声掛けや他利用者さんを交えての過度にならない程度に関わりが行っている。
- ・必要な介護や支援ができるように努めている。月1回の自宅訪問で、意向の確認は行っている。新しいプランはスタッフ会では簡単に伝えるようにしている。
- ・利用開始時は職員自身も緊張して会話してみたいと思っても、関わっていないことがある。
- ・夜勤専従なので、直接聞いてないことは申し送りの記録に目通ししている。分からないことは管理者やケアマネ等に聞いている。

## できていない点

200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること

- ・更新したプランについて1週間、情報共有のために行えていない。ケアマネが行うものと認識しているので不在の時はできていない。意識付けができていない。
- ・送迎時に利用者の必要な支援のことでも聞けない時もある。担当の利用者以外だとプランの内容もよく分かっていないこともある。見る機会が持ててない。
- ・行事がある時など忙しくて必要なケアや支援を忘れていた事が時々ある。1日のうちで業務があれこれあって、優先することが分からなくなってしまう。
- ・はじめは朝の申し送り時に新しいプランの説明を行っていたが、途中から行わなくなった。朝は3分間研修もあり、時間がとりにくい。変更点だけ伝えてはどうか。
- ・新規の利用者の方にはできるだけコミュニケーションをとるように心がけているが、足りない時がある。同時に他の利用者の対応と重なり、中断してしまう。

## 次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

- ・新しいプランが出る前の最終週に介護支援専門員や管理者、日勤リーダーから説明を行う。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和元年9月18日（9：00～11：00）

2. 「～したい」の実現  
（自己実現の尊重）

メンバー ・管理者 ・介護支援専門員  
・介護職員 常勤9人（内1名夜勤専従）  
非常勤3人（内1名は夜勤専従） 計14人

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目	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？		6人	8人		14人

<b>前回の改善計画</b>
○出勤時に確実に個別記録と申し送り記録に目を通しができるよう申し送り記録は必ずサインをする。
<b>前回の改善計画に対する取組み結果</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・直ぐに業務についてしまい、殆どできていない。</li> <li>・早い時間帯に目通しを行い、確認のサインをしている。</li> <li>・毎日、目通しは出来ていない。</li> <li>・出来ている日と出来ていない日がある。今後も自分の意識が大切だと思うので努力したい。</li> </ul>

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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？		7人	7人		14人
② 本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか？		9人	5人		14人
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？		6人	8人		14人
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？		8人	5人	1人	14人

<b>できている点</b>	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>・通いの利用者の変化や訪問サービス時の様子などは報告ができた。</li> <li>・申し送り記録を目通しして確認のサインはしている。自分が実践した内容を申し送っている。</li> <li>・スタッフ会で聞いた事など次の対応に生かそうとしている。</li> <li>・朝の申し送り時に口頭で利用者の状況など補足したりしている。</li> <li>・モニタリング時に実践内容を振り返り、今後の対応へと繋ぐことはできている。</li> <li>・目標達成のために必要な介護や関わりができるように努めている。実践して更にできていないこと、足りていないことは職員間で相談して改善している。</li> </ul>	
<b>できていない点</b>	200字程度で、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>・出勤時に個別記録と申し送り記録に目を通せていない。自分の休憩時間にゆっくり目を通せる時もあるができていない時もある。</li> <li>・日によって業務に入る前に目通しが出来ない事もある。利用者の日常に変化等があった時は申し送り事項の再確認に時間を取られる為。</li> <li>・出勤時に申し送りや前日（休日の日も含む）の個別記録の目通し。出勤時に他の業務（準備）などまた、他の職員と雑談をしてしまっている。</li> <li>・申し送りの記録が目通しできていないのは意識の問題。出勤日数が少ない為、まとめて目通しするのができてない。また、出勤時にも利用者の送迎があると、後回しになる。</li> <li>・担当していない利用者の細かい目標が頭に入っていないことが多い。業務の時間内で効率よく記録や目標の確認ができていない。</li> <li>・説明を繰り返して受けていないためかゴールや目標を忘れている。モニタリングを行う時に前もって再度、目通しできていないのも原因。</li> <li>・身体的な配慮はできるが精神面の配慮が欠けている時がある。既に関係がとれている利用者と同じように関わってしまった。</li> <li>・利用者が退屈そうにされている時に対応ができていない。時間帯によってはフロアに職員が一人になることがあり、全員に関わるのは難しい。</li> <li>・利用者の個別の申し送りはサインできているが、事業所や会社の書類に対しての目通しができていないことがある。サインする場所など検討が必要かと思う。</li> <li>・他の職員が対応したことの記録不足で分からないことがある。（夜勤専従でスタッフ会に参加できないことが多いので余計に分かりにくい。）</li> </ul>	
<b>次回までの具体的な改善計画</b>	(200字以内)
申し送り記録の綴じ方で最新を一番上にする。意識として業務開始前に申し送り記録に目を通しサインをする。	



事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和元年9月18日(9:00～11:00)

3. 日常生活の支援

メンバー ・管理者 ・介護支援専門員  
 ・介護職員 常勤9人(内1名夜勤専従)  
 非常勤3人(内1名は夜勤専従) 計14人

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目	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?		6人	8人		14人

前回の改善計画
○「暮らしのシート」の作成の整備の継続を全職員で行う。(利用者本人への情報収集はモニタリング前には担当職員を中心に必ず行う)本人、ご家族の思いやニーズを整理し、支えあう関係づくりへ繋げる。
前回の改善計画に対する取組み結果
<ul style="list-style-type: none"> <li>ご家族の思いやニーズが直接、聞けていない。他の職員、ケアマネに任せてしまっている部分があると思う。</li> <li>暮らしのシートの整理の継続ができていない。(見直し)今後必要。</li> <li>担当の職員と相談しながら作成はしている。(ケアマネとして)</li> </ul>

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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人	9人	1人	14人
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人	13人			14人
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?		8人	5人	1人	14人
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?		13人	1人		14人
⑤ 共有された本人の気持ちや対象の変化に即時的に支援できていますか?		9人	5人		14人

<b>できている点</b>	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>本人の状況に応じた基本的な介護はできている。介護方法は状況に合わせて検討し、改善している。</li> <li>職員間で得た情報の共有はできている。新しいケアを行う時は他の職員に相談し、同意を得ながら行うように努めている。</li> <li>体調の変化など出勤している職員と相談したり、状態把握を行って共有はできている。</li> <li>ミーティングの際、見聞きした情報の伝達をしている。</li> <li>利用者のちょっとした変化等には早めに気づき、共有、対応していけると思う。</li> <li>野菜作りに興味のある方は事業所の4階のベランダを活用して環境をつくり、利用者と共に世話や収穫を行う事ができている。</li> <li>利用者の負担にならないような排泄介助に心掛けている。</li> </ul>	
<b>できていない点</b>	200字程度で、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>体調の変化に気が付いても支援の方法がわからない時があり、相手の立場になって理解することができていない。</li> <li>月1回のスタッフ会に参加できない事が多く、理解できていない事もある。暮らしのシートの作成に関わっていない。ご家族に多く聞く時間がないし、ご家族も忙しい。本人からは正確な情報が得られにくい。</li> <li>利用者の以前の様子などあまり把握できていないし、情報収集ができていない。もっと関心を持ちたいと思う。現状のみに目を向けてしまい、以前の生活を理解していない。</li> <li>利用前の状況は10は把握できている自信はない。担当利用者以外は特に把握できていない。連泊されている方で日中も臥床されている方の対応に意識がもてていないことがある。</li> <li>やるべき業務を要領よくこなすことができないため、フロア以外に意識が向いていない。</li> <li>個別の生活の記録など覚えていないことが多い。数回見ただけでは覚えていない。</li> <li>職員の動きが慌しくて、利用者が気を遣われている場面があった。声をかけにくい雰囲気をつくっていたのだと思うし、こちらからも声がかけていなかった。</li> <li>利用者へのアプローチがパターン化してしまう。なかなか視点が変えれない。</li> <li>口頭での伝達はできているが、記録することを忘れてる。伝えた気になっている。</li> <li>全職員で暮らしのシートを作成する事はできなかった。利用前にアセスメントシートも含めて落とし込むのが良いのだと思うが、なかなか間に合っていない。</li> </ul>	
<b>次回までの具体的な改善計画</b>	(200字以内)
職員が把握しやすいように暮らしのシートとケアプランのみのファイルを準備する。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和元年9月18日(9:00 ~ 11:00)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー ・管理者 ・介護支援専門員  
・介護職員 常勤9人(内1名夜勤専従)  
非常勤3人(内1名は夜勤専従) 計14人

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目	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?		4人	8人	2人	14人

**前回の改善計画**

○担当職員が毎月のモニタリングの時にご本人や家族の意向と元気だった頃の情報を記入する。その内容を「暮らしのシート」に転記する。

**前回の改善計画に対する取組み結果**

- ・利用者の日頃の生活の様子が分かるような会話で、タイミング良く聴き出せている時もある。
- ・現状のモニタリングはできていても以前の暮らしの情報収集ができていない。
- ・管理者や他の職員から情報や動きである程度、補完できているように思う。
- ・担当の利用者がいないので直接は関わっていない。

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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?		8人	6人		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?		7人	7人		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?		4人	10人		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?		2人	10人	2人	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

- ・ご家族と利用者のことで現状は聴けても、それまでの生活スタイルや人間関係など、分かっていないことが多い。
- ・介護記録や通いの方の連絡ノートに目を通し、日常の生活を把握するように努めている。送迎時に夜間の睡眠状況くらいは聴けている。
- ・送迎時に直接、または連絡ノートを活用して自宅、事業所双方の様子を伝え合うようにしている。
- ・ご家族から面会やサービス担当者会等である程度の以前と現在の暮らしの状況を把握できている。
- ・自分なりにモニタリングしている。
- ・ご家族との関係には気配りはしている。

**できていない点** 200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること

- ・地域の資源などが把握できていない。夜勤業務だけなので考える余裕がない。
- ・利用者の方の住まいのある地域の資源の把握ができていない。事業所のある地域での関わりはあるが、利用者の住まいのある地域との関わりが必要かどうかも考えられていない。
- ・常に以前の暮らしについて深く理解しようと言う意識がもてていない。日常の業務に追われて、様々な情報を継続して確認することが疎かになっていたり、忘れていている。
- ・ご家族の意向を進んで聴けていない。関わりが少ないからだと思うし、もっと積極的に話ができるといいと思う。利用者の住まいの地域の民生委員さんを把握できていない。事業所内のことだけで地域に目が向けれていない。
- ・ぼんやりとしか把握できていない。把握できていることも会話などに生かしてきていない。
- ・職員が記入してくれた情報を暮らしのシートに転記できていない。転記する計画を忘れていた。
- ・直接、利用者の自宅に行くことがないので把握できない。日勤専従の職員との共有が必要と思う。

**次回までの具体的な改善計画** (200字以内)

利用者のエコマップを担当者を中心に作成し、利用者本人を取り巻く環境や人間関係など把握しやすくし、日頃のケアに活かす。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和元年9月18日(9:00 ~ 11:00)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー ・管理者 ・介護支援専門員  
・介護職員 常勤9人(内1名夜勤専従)  
非常勤3人(内1名は夜勤専従) 計14人

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目	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?		11人	3人		14人

<b>前回の改善計画</b>	
○個別に利用者に関わる時間をつくる。(特にモニタリングの前に担当職員からの情報収集を行う。)	
<b>前回の改善計画に対する取組み結果</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・なかなか、時間をつくる事が出来ていない。</li> <li>・情報収集を含めた関わりの共有はあまりもてていないように感じる。今後必要。</li> <li>・なかなか関わっていない利用者もあり、人によって関わる時間にばらつきがあり、関わりやすい人に偏ってしまいがちかもしれないので気をつけたい。</li> </ul>	

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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人	9人	2人	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?	5人	7人	2人		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ますか?	1人	12人		1人	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?		12人	2人		14人

<b>できている点</b>	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>・利用者の状態の変化で気になることがある時や不調な時は管理者や日勤のリーダーに伝達できている。</li> <li>・全体的に利用者それぞれの支援はできていると思う。</li> <li>・ご本人、ご家族と相談し、宿泊などのサービス提供はできていると思う。</li> <li>・訪問に入った時の様子など情報交換を行い、必要であれば訪問を追加したりできている。</li> <li>・適切なサービス提供と日々の変化に合わせた支援。</li> <li>・通いサービスの時間に掃除なども一緒に行うだけで生活が広がると感じた。</li> <li>・新規の利用者は特に気を付けて情報を把握している。</li> </ul>	

<b>できていない点</b>	200字程度で、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>・通いの時間に個別に関わる時間をつくる事ができなかった。利用者を深く理解しようとしていないのと時間の作り方が分からない。</li> <li>・地域の資源が活用されていない。そもそも地域資源のことがよく分かっていない。夜勤専従業務で地域のことが分からない。</li> <li>・日常の中で地域資源が上手く活用できていない。事業所と事業所のある地域との関わりはできてきているがひび、地域資源をどう活用するか検討できていない。</li> <li>・利用者によって関わりに偏りがある。会話の多い人に関わりが多くなってしまっている。</li> <li>・支援の内容によっては継続できていないことがある。情報の確認ができていないときがあるのと急な日常の変化に対応できていないこともある。</li> <li>・担当者からモニタリングの前に個別の利用者に対して改めて情報を収集することはできていない。ケアマネがプランの更新前や月1回の自宅訪問時に情報収集しているため、あまり意識できていない。事業所ないでの業務にしか意識できていない。</li> <li>・業務によっては関わっていないものもあり、配薬などが無い為に残薬などが把握できていないなどがある。</li> </ul>	

<b>次回までの具体的な改善計画</b>	(200字以内)
<p>毎月のスタッフ会で行うモニタリングの時にプランの具体的支援内容は実施が出来ていない内容とその原因、今後の対応で変更や追加で必要な事に焦点を絞り、検討する。(時間の効率も図る。)</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和元年9月18日(9:00～11:00)

6. 連携・協働

メンバー ・管理者 ・介護支援専門員  
・介護職員 常勤9人(内1名夜勤専従)  
非常勤3人(内1名は夜勤専従) 計14人

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目	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	8人	3人	1人	14人

<b>前回の改善計画</b>	○更に地域の行事に継続して参加する。 ○更に済美平成中等教育学校との交流を続ける。 ○更にボランティアの方との交流を継続する。
<b>前回の改善計画に対する取組み結果</b>	・継続できている。 ・済美平成中等教育学校との交流は継続できている。

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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人	4人	6人	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?		3人	5人	6人	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?	1人	2人	6人	5人	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人	5人	2人	14人

<b>できている点</b>	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>・地域行事や平成済美中等教育学校との交流が楽しく継続できている。</li> <li>・地域行事への参加。</li> <li>・地域の方々の積極的交流ができていない。行き来が持っていない。</li> <li>・来所して貰っている地域の方に対しては準備や手伝いはできている。</li> </ul>	

<b>できていない点</b>	200字程度で、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>・サービス機関や自治体、地域包括センターとの会議にはさんかできていない。会議があることすら知らない。</li> <li>・サービス機関や地域包括支援センター等の会議に参加できていない。関わりができないため。</li> <li>・すすんで地域の行事には参加できていない。自分から出て行こうとしていない。</li> <li>・地域や各関係機関の方が立ち寄りにくいのは建物の構造の問題もあると思う。</li> <li>・シフトが合わないとか全く関われない。</li> <li>・夜勤専従なので地域に対してボランティアはできていない。地域のことが分らない。</li> </ul>	

<b>次回までの具体的な改善計画</b>	(200字以内)
<p>地域包括支援センター、自治会の行事や研修など管理者、ケアマネ以外の職員が参加できるようにシフトの調整をする。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和元年9月18日(9:00 ~ 11:00)

7. 運営

メンバー ・管理者 ・介護支援専門員  
・介護職員 常勤9人(内1名夜勤専従)  
非常勤3人(内1名は夜勤専従) 計14人

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目	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?		3人	7人	4人	14人

<b>前回の改善計画</b>
○意見箱の設置。建物内と1階玄関付近に設置する。内容を運営推進会議で報告。改善の必要なことは会議の議題にする。
<b>前回の改善計画に対する取組み結果</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・意見箱の設置ができていない。</li> <li>・意見箱の作成から始める。</li> <li>・郵便受を活用して作ろうと考えていたが忘れていた。外部評価をする時期になって思い出し、大急ぎで作ったので活用の状況までの把握と運営推進会議には活かせていない。</li> </ul>

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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?		6人	6人	2人	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?		11人	2人	1人	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?		8人	5人	1人	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組みを行っていますか?		2人	9人	3人	14人

<b>できている点</b>	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>・利用者、家族からの意見や苦情などを聞いた際は管理者に伝え、指導を仰いだりスタッフ会で報告している。地域の方の運営推進会議で頂いた意見を真摯に受け止め取り組めた。</li> <li>・スタッフ会の時や朝の申し送りまたは日々の3分間研修の際、意見がある時は声にして言えるようにできでした。</li> <li>・頂いたご意見については改善可能なことは改善し、良い方向に反映できている。</li> <li>・運営推進会議などでの事業所の状況報告と、苦情や事故報告、ヒヤリ・ハットの報告と意見交換などは行っている。外掃除や行事の案内などを持参した時など立ち話ではあるが情報交換に繋がっている。</li> </ul>	
<b>できていない点</b>	200字程度で、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>・事業所のありかたについての自分なりの意見が言えていない。言える様な立場でないし、思いつかない。</li> <li>・意見箱の設置ができていない。地域への積極的な働きかけができていない。</li> <li>・意見箱を新しく作成し、設置する。自ら意見を出して他の職員に声をかけて実行にうつせなかった。</li> <li>・意見箱の設置は案を考えていたのにその事自体を忘れていて外部評価の自己評価をする時点で思い出し準備した状況なのでそのこと自体の発信ができていない。</li> <li>・地域の役員の方や開所依頼、関わって頂いている地域の方やご家族への発信はできているが、多方面へは発信はできていない。日常の業務が中心で視野が狭いと感じている。</li> <li>・送迎の方法はルートにもよるが非効率なことが多い。外出行事の時も同様に大型の送迎車が必要かもしれない。</li> </ul>	
<b>次回までの具体的な改善計画</b>	(200字以内)
設置した意見箱の事を発信し、寄せられた意見を会議で公表し、地域と協働した取り組みにする。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和元年9月18日(9:00～11:00)

8. 質を向上するための取組み

メンバー ・管理者 ・介護支援専門員  
・介護職員 常勤9人(内1名夜勤専従)  
非常勤3人(内1名は夜勤専従) 計14人

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目	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?		5人	4人	5人	14人

**前回の改善計画**

○意見箱の設置。建物内と1階玄関付近に設置する。内容を運営推進会議で報告。改善の必要なことは会議の議題にする。

**前回の改善計画に対する取組み結果**

- 意見箱の設置ができていない。
- 意見箱ができると活用の経過や意見がいただければその事について更に意見交換に繋がったと思う。

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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人	5人	6人	1人	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	1人	3人	7人	3人	14人
③ 地域連絡会に参加していますか	1人	1人	5人	7人	14人
④ リスクマネジメントに取り組んでいますか		6人	7人	1人	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

- ヒヤリハット、事故報告書に目を通し、再発防止に努めた。利用者の危険なことに気付き、安全対策に取り組めた。
- 年間を通すと法人外、内の何かしらの研修に参加できている。
- 研修の参加率は良くなった。
- 利用者が安全に過ごせる環境や空気づくりは行っている。
- ご家族が不在で自宅に一人でおられる方の電話での安否確認。
- 独居の方でプランに入れて安否確認を毎日電話で行っている。
- 災害時の対応のも一応できると思うが常時。スキルアップは必要と思う。

**できていない点** 200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること

- 研修に参加できていない。年齢的に参加に消極的。向上心が少ない。
- 研修の参加もあまりできていない。研修への意欲に欠けている。
- 意見箱の設置ができていないので地域の方の意見を生かしながら更に事業所の質をあげる取り組みに至らなかった。
- 資格取得のためのスキルアップ研修には参加できていない。具体的な自分なりの目標が立てれていないのでどんな研修に参加してよいのか分かっていない。
- 自ら研修に参加したいと申し出る職員は僅かで殆どが管理者からの提案だったり、推薦だったりする。
- 研修で学んだ事が現場で生かせていないのと職員間で共有する時間がもてていない。時間に余裕がない。

**次回までの具体的な改善計画** (200字以内)

事業所内・外の研修にそれぞれ1回以上参加し、学んだことをスタッフ会や3分間研修等を活用して共有する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和元年9月18日(9:00～11:00)

9. 人権・プライバシー

メンバー ・管理者 ・介護支援専門員  
・介護職員 常勤9人(内1名夜勤専従)  
非常勤3人(内1名は夜勤専従) 計14人

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック項目	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?		11人	3人		14人

前回の改善計画
○毎月のスタッフ会でケアの振り返り、事故報告書、ヒヤリハットは議題に入れて改善策を話し合い実践する。 ○個人記録など所定の場所で行い、所定の場所に戻す。
前回の改善計画に対する取組み結果
・スタッフ会でのケアの振り返りや事故報告書、ヒヤリ・ハットについて改善策を話し合っている。今後も継続していきたい。個人記録を所定の場所に戻す事が出来ていない時がある。 ・スタッフ会当日になって振り返りを行うので数日前に話し合う内容を出し合っておくべきと感じた。 ・記録されたものは読み返して次に繋げるようにしている。

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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人	6人			14人
② 虐待は行われていない	9人	5人			14人
③ プライバシーが守られている	2人	9人	3人		14人
④ 必要な方に成年後見制度を活用している	4人	7人	2人	1人	14人
⑤ 適正な個人情報の管理ができている	3人	8人	3人		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
・事故報告書、ヒヤリ・ハットに目を通し、なぜ起きてしまったかをしっかり頭に入れ、繰り返し起きないように注意しながら安全に介護するように努めた。 ・スタッフ会の記録に目を通し、事故報告書、ヒヤリ・ハットの記録の目通しも出来ている。身体拘束、虐待は行っていない。(直接的には) ・適切なケアはできていると思っている。改善すべき事は繰り返さないようにしている。 ・スタッフ会で振り返りはできている。次につなげる様に気をつけるようにしている。 ・利用者が不快に思われないか気をつけているよう心掛けている。認知症の疾患で、うまくコミュニケーションがとれない方にも失礼のないように心掛けてい	

できていない点	200字程度で、できていないことと、その理由を記入すること
・個人記録やバイタル表など、フロアのテーブルにしばらく置きっぱなししていることがある。職員が記録するのにテーブルが広いと便利だったり、忙しくて元に戻すのを忘れていたり、遅れてしまった。意識に欠けている。 ・個別記録やファイルは適切に管理できてきたが完全ではない。ルールを決めても業務の効率を優先して不適切な場合がある。記録ファイルの放置していることに気付いていない。記録をとる場所が十分でないのと別室で記録するのも難しいこともある。 ・片付けが苦手な、記録類の管理が不十分。忘れていく。 ・言葉での拘束はあると思う。身体拘束はしていないと思っているが「待って」の言葉をついつい使ってしまう。 ・プライバシーへの配慮を忘れて動いていることがある。注意を受けても忘れてしまっていることがある。宿泊の利用者の部屋に必要なものを取りに行く時に本人の了解を貰わずに入ってしまうことがある。(入浴の準備など)意識できていない。 ・宿泊部屋で休まれている方の配慮ができていない時がある。フロアにいると気付いていない時がある。 ・心に余裕がなくて必要な声掛けができていない。物事の優先順位ができていない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
・スタッフ会でケアの振り返りを行うために、事前に話し合う事柄を出す事ができるように職員専用の掲示板を準備する。 ・スピーチロックをなくす。身体拘束等適正化委員会に合わせて振り返る。	