平成 30 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 31 年 3 月 19 日　実施

◆事業所自己評価・・・・・・・・・・・・・・(事-①～⑨)
平成 30 年 12 月 4 日・25 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
事業所名	くつろぎの家・よかったね	管理者	山﨑　弘明

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、ドライブなど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つつ「優しい街づくり」の一役を担い、地域に出て活動していこうと取り組んでいます。

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	２人	０人	５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	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。 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。	事業所にサービス評価総括表を掲示して、改善計画を意識した取組みができた。 職員ひとりひとりの個人差（立場・経験年数・スキルなど）によって取組みに対しての結果は別れたように思われる。 事業所のあり方についての検討会は毎月の事業所ミーティングや日頃の業務の中で話し合う機会をもった。 利用者・家族へのアンケート調査は 11 月に行った。その結果は事業所職員全員で回覧し、今後に活かすための材料とすることができた。	改善計画に向けての努力をしていたことが伺えた。 できている点とできていない点について職員の個人差があるように思われた。 日々、しっかりと事業所運営をしていけば、達成できそうな計画になっていると思われるし、具体的な内容もあり、達成したかどうか確認しやすいと思う。	①新入職員へサービス評価の取り組みについて伝える。秋頃、事業所全職員対象に自己評価・事業所自己評価の取り組み、サービス評価のまとめに関して学習機会を設ける。 ②サービス評価のためだけではなく、日頃から地域の皆様との関係構築を意識した働きができるような改善計画を立て、実行していく。

B．事業所のしつらえ・環境	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。 ②イベント開催時は、よかったねシャツを着用する。	青空喫茶を定期的に開催したことで、ガレージなどの掃除を行うことにも繋がった。 地域の方の来訪機会は以前より少し増えてきた。 猛暑により、プランターの花が枯れてしまって上手く育てられなかった。	事業所南口の鍵はかかっていないが、絆ﾏﾝｼｮﾝ出入り口の扉はオートロックがかかっているので、事業所へ初めて訪れた人にはわかりづらいと思う。 事業所が居心地いい空間かどうかは利用者が感じるであろうことで、運営推進会議で訪れるくらいの関わりでは、判断がつかない。 利用者・家族へのアンケート結果では、環境面についての低評価はないとわかる。	①地域の方々が一度目の来訪機会を得られるように、青空喫茶や夏まつり、もちつきなどの開催をお知らせする。民生委員の方の協力を仰ぎながら、チラシを配る範囲を『町内関係者まで』から『照手地区』へ広げる。 ②プランターに花を植えて育てる。青空喫茶開催時に飾る。 ③行事開催前には各所の点検・掃除を行う。 ④行事開催時に職員は『よかったねシャツ』を着用し、名札をつける。

C．事業所と地域のかかわり	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。 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。	青空喫茶は 4～11 月まで月に１回以上開催、地域住民との新たな交流ツールとなった。夏祭りも開催することができた。地域の児童館は当日、行事が重なり参加が叶わなかったが、敬老の日に慰問してくれて、利用者は喜んでいた。 利用者の日々の変化に注視して、地域との関わりなども記録に残すことができた。 社会資源を知る意識はあったが、現状の地域の繋がりを深めていく活動に終始した。各職員は地域の方との関係づくりを意識しており、顔を合わせる機会があれば、挨拶などは行えた。少しずつ顔見知りの関係になった。 自治会清掃は日曜日早朝に実施ということで、3 名参加できたが、目標の 4 名以上に届かなかった。	地域との関わりに熱心に取り組んでいると感心している。 公民館で会った児童館関係者から「くつろぎの家・よかったねへ行って、もちつき行事に参加してきたが、とても楽しかった。」という話を伺った。私も参加したかった。（民生委員） 普通のデイサービスとは違って、小規模多機能型事業所がここまで地域の行事などに積極的に関わっていくことができることを知って驚いた。（民生委員）	①これまで通り、よかったね通信を町内の方へ配るとともに、地区の民生委員、自治会長や婦人会の方へも協力を仰いで、照手地区の方へ広く配り届けられるようにする。 ②よかったね通信には日頃の活動を載せるとともに、青空喫茶や夏まつり、もちつきなどの行事開催予定を載せて、地域の方にも広く周知されるようにする。 ③介護などの悩みについて、身近な相談相手となれるように、よかったね通信へ介護相談も受け付けていることを載せる。

D．地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	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。	桜まつりは中止になってしまったが、地区の児童館との連携は図れた。 できる範囲で利用者・家族が必要としている支援を探りながらケアを提供できた。 利用者それぞれの「～したい」という想いを知ろうという意識は心がけていたが、人員状況の改善が困難な状態であり、定期的なミーティング開催を行うものの参加者も限られていた。そのような状況にありながらも漫然としたケア内容とならないように利用者の心身状態の情報交換をはじめ、各職員で情報共有を図った。	運営推進会議での報告や日頃の関わりから、十分に利用者の暮らしを支えるために努力されていると感じている。 普段から地域の方の困り事などの件で相談したり、いろいろと協力していただけていて、助かっている。（ほやねっと職員）	①利用者と地域の子供たちとの交流を広げて深めていけるように、たちばな児童館との関係を深めていく。たちばな児童館の職員と密に連携を図り、お互いの行事予定などの情報交換をする。 ②行事内容によっては、事業所へ地域児童を招待、または利用者・職員が現地へ赴くなどして、利用者と地域児童との交流機会をつくる。
E．運営推進会議を活かした取組み	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。	よかったね通信は年４回発行できたが、利用者・家族、近隣住民、各関係機関などの馴染みの関係者への配布に留まっていた。そのため、運営推進会議の場への相談はほとんどなかった。 自治会長などへの参加を募ったが、平日の日中に開催のため、参加は得られなかった。	運営推進会議で日頃の活動などの報告を受けているので、よく頑張っていると思います。 民生委員として普段関わっている地区の高齢者について、運営推進会議で話をしても良いか、自分がどこまで関わって、口出しや手出しをして良いか迷うことがある。	①運営推進会議終了前には、参加者からの相談受付の時間を設ける。生活上での困り事や介護に関する悩みについて、当事業所ができる範囲で協力する。 ②利用者・利用者家族、町内会長・自治会長などへも運営推進会議への参加を打診して、できるだけ多くの方の参加を募る。

Ｆ．事業所の防災・災害対策	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。	事業所として、火災等による避難訓練は年に２回行えたが、その際、地域の方に参加していただくことまではできなかった。 防災計画の見直しも不十分と思われるので、今後の課題とする。	事業所周辺に暮らしている方は高齢者世帯が多くあるので、いざという時に助けになってもらえると心強い。 事業所に食料備蓄はどれくらいありますか？災害はいつ訪れるかわからないので、何とも言えないが、そのために常日頃の備えが必要だと思う。	①事業所で行う避難訓練・消火訓練を運営推進会議の前後に予定して、民生委員の方や町内の方の参加がしやすいような計画を立てる。 ②次回の防災訓練までに防災計画の見直しを行い、参加者と情報共有を図る。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 12 月 4 日（ 10：00 ～ 17：00 ） 平成 30 年 12 月 25 日（ 12：00 ～ 14：00 ）
１．初期支援（はじめのかかわり）	ﾒﾝﾊﾞｰ	常勤：5 名・非常勤：7 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）
⓪	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

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。フェイスシートおよび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。

前回の改善計画に対する取組み結果

フェイスシートおよびアセスメントシートの更新はほとんどできなかった。慢性的人員不足状況によって利用者への直接的な支援業務に追われ、書類の整備等へ当てる時間が作れなかったが、できる範囲で利用者・家族が必要としている支援を探りながらケアを提供できた。ライフサポートプランへの反映とともに、日々の業務中も安心できるケアとは何かを考えるように努めた。

◆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	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？	2	10	0	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？	1	11	0	0	12
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？	3	8	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？	0	6	5	1	12

できている点

初期の関わりでは特に接遇面に重きを置いている。利用者の声を個人記録に残すことができた。職員間の申し送りにて情報を知ることができているし、自らも利用者の状態を観察して声をかけている。新規利用者情報を別ファイルにしているので確認しやすい。各種シートから利用者自身と家族が必要としている支援を理解して、なんとか支援できている。

できていない点

自動車での送迎を担当していないため、家族（介護者）に会う機会がほとんどなく、関係ができていない。新しい職場にて、家族との関係性まで築けていない。夜勤、早朝専門勤務のため、家族の詳細を把握できていない。家族の声や想いを直接伺う機会が少なく、十分に把握できていない。家族からの要望を積極的に自分から伺うことはできなかった。確認した情報を忘れてしまう。緊張してうまく声掛けができない。個別ケア中に周囲が見えていないので、他の歩行不安定な方が立ち上がっても気づかない。

次回までの具体的な改善計画

①利用者と過ごす日々の中で、積極的に会話を重ねる。家族への積極的な情報提供と同時に、「何かお困りのことはありませんか？」などの声をかけて、家族からの意見や要望も伺う。
②個人記録や各種シートから利用者自身と家族が必要としている支援への理解を深め、日々の中で、利用者が必要なニーズが何かを考えながら支援する。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 12 月 4 日（ 10：00 ～ 17：00 ） 平成 30 年 12 月 25 日（ 12：00 ～ 14：00 ）
２．「～したい」の実現（自己実現の尊重）	ﾒﾝﾊﾞｰ	常勤：5 名・非常勤：7 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）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	0 人	9 人	3 人	0 人	12 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

「～したい」という想いを知ろうという意識は心がけていたが、人員状況の改善が困難な状態であり、定期的なミーティング開催を行うものの参加者も限られていた。そのような状況にありながらも漫然としたケア内容とならないように利用者の心身状態の情報交換をはじめ、各職員で情報共有を図った。利用者それぞれの短期目標の把握が十分でなかった職員もいたが、現任職員・新入職員がお互いに助け合うことができた。

◆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	「本人の目標（ゴール）」がわかっていますか？	1	5	4	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	3	1	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	7	3	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、次の対応に活かせていますか？	0	6	5	1	12

できている点

利用者が何をしたいかという想いを知ろうという意識を持つように心がけ、日々の関わりの中、会話などから今何がしたいのか知るように努めている。多忙な業務の中でも利用者との会話を多く持てるように　努めることができた。支援経過などを記録する際に、個人記録に記載されている短期目標を確認している。
漠然としたケア内容にはなっていない。情報収集に努め、詳細伝達の工夫を行っている。

できていない点

新しい職場で利用者情報、業務内容などの覚えなくてならないことが多く、利用者の想いを知ろうという意識をもった関わりが薄かった。現任職員の中にも業務がいっぱいで余裕がなく、それぞれの短期目標を把握できていない者もいた。個人記録記載内容の把握、情報共有が不十分だと感じることがあった。業務内容の見直し、手順の工夫検討の機会が作れなかった。ケアミーティングの機会があまり作れなかった。ケア内容を統一し、実施したあとの振り返りの機会を作る時間もなかなか得られなかった。

次回までの具体的な改善計画

①利用者と過ごす日々の中で、気持ちに余裕をもって利用者と関わる時間を作り、積極的に会話を重ねる。個人記録や各種シートから利用者自身と家族が必要としている支援への理解を深め、日々の中で、利用者が必要なニーズが何かを考えながら支援する。
②短期目標を把握し、日々の状態・状況などの情報共有を図る。ケアミーティングを開催して、ケア内容を統一、職員全員が内容を把握する。ケア実践後の振り返りの機会を作り、ケアの質向上に努める。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 12 月 4 日（ 10：00 ～ 17：00 ） 平成 30 年 12 月 25 日（ 12：00 ～ 14：00 ）
３．日常生活の支援	ﾒﾝﾊﾞｰ	常勤：5 名・非常勤：7 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）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	0 人	7 人	5 人	0 人	12 人

前回の改善計画

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。フェイスシートおよび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。

前回の改善計画に対する取組み結果

フェイスシートおよびアセスメントシートの更新はほとんどできなかった。慢性的人員不足状況によって利用者への直接的な支援業務に終始し、書類の整備等へ当てる時間が作れなかった。そのような中でも、できる範囲で利用者・家族が必要としている支援を探りながらケアを提供できた。ライフサポートプランを軸に、日々の業務中も安心できるケアとは何かを考え統一したケア内容を考案し、提供した。

◆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？	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？	3	8	1	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？	1	6	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？	3	9	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？	1	10	1	0	12

できている点

随時、職員間での情報交換により、利用者の現状を知ることができており、ケア内容へ繋げている。日常生活においての介助はなんとかできている。利用者ひとりひとりに合わせた関わりやケアはできている。利用者の表情なども記録に残し、申し送り引き継ぎ業務以外でも口頭でも伝え、職員間で共有できた。

できていない点

以前の暮らしを知る意識はもっていたが、どこまで遡って情報収集すればいいのかわからず、迷うことがあった。ケアミーティングの機会を多く作れず、職員間での情報共有がうまくいっていない時があり、ケアの統一ができていないこともあった。利用者の自宅環境の把握ができていないため、申し送り内容に不備が生じることがあった。（夜勤専門）

次回までの具体的な改善計画

①利用者と過ごす日々の中で、積極的に会話を重ねる。本人の気持ちを知るために『以前の暮らし方』や『いま思い描く暮らし方』についても情報収集して記録に残す。
②昼休憩後、日勤リーダーを中心にケアミーティングの時間を作り、ケア内容の変更がないかの確認を行う。随時、ケア内容・対応に迷ったときは職員同士で相談する。
③夜勤専門職員は、日中の訪問ケアに同行する機会を作り、自宅環境などの情報収集を図る。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 12 月 4 日（ 10：00 ～ 17：00 ） 平成 30 年 12 月 25 日（ 12：00 ～ 14：00 ）
４．地域での暮らしの支援	ﾒﾝﾊﾞｰ	常勤：5 名・非常勤：7 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）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	0 人	7 人	5 人	0 人	12 人

前回の改善計画

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利用者の人間関係や生活スタイルに関しての情報は、Ｃ１シートを活用して集約する。

前回の改善計画に対する取組み結果

社会資源を知る意識はあったが、現状の地域の繋がりを深めていく活動に終始し、新規開拓には積極的に動けなかった。各職員は地域の方との関係づくりを意識しており、顔を合わせる機会があれば、挨拶などは行えた。少しずつ顔見知りの関係になった。Ｃ１シートの活用はうまくできなかった。

◆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	7	5	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	7	3	1	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	7	5	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	5	4	12

できている点

ほとんどの利用者の生活スタイルや事業所以外での過ごし方を把握できている。訪問ケアの際に利用者にその日の出来事などを聞くことができている。支援計画に沿った定期的な訪問や利用者の意向をふまえた外出支援を行っている。送迎時、家族と会う機会があれば、事業所での利用者の様子などを伝え、家族への相談、依頼（日用品補充など）をすることで利用者と家族との関係を繋いでいる。送迎時、利用者宅近隣住民と挨拶を交わすことができた。

できていない点

人間関係、生活スタイルなどの情報を十分に収集できなかった。地域との関わりを意識した支援が不足していると感じる。夜勤専門職員が、利用者自宅環境などの詳細を把握できていない。利用者の住む地域の社会資源が把握できていない。民生委員の方との交流が十分には取れなかった。Ｃ１シートの活用が十分にできていない。

次回までの具体的な改善計画

①利用者の人間関係や生活スタイルに関しての情報は、Ｃ１シートを活用して集約する。
②利用者本人以外からも積極的に情報収集を図る。家族や近所の方、民生委員などからの情報収集によって本人に合った地域資源を調べ、地域との関わりが深まるように利用者と地域を繋ぐ支援をする。
③夜勤専門職員は、日中の訪問ケアに同行する機会を作り、自宅環境などの情報収集を図る。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 12 月 4 日（ 10：00 ～ 17：00 ） 平成 30 年 12 月 25 日（ 12：00 ～ 14：00 ）
５．多機能性ある柔軟な支援	ﾒﾝﾊﾞｰ	常勤：5 名・非常勤：7 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）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	1 人	7 人	4 人	0 人	12 人

前回の改善計画

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。

前回の改善計画に対する取組み結果

社会資源を知る意識はあったが、現状の地域の繋がりを深めていく活動に終始し、新規開拓には積極的に動けなかった。Ａ４シート・Ｃ１シートを活用して情報をまとめることができなかった。各職員は地域の方との関係づくりを意識しており、顔を合わせる機会があれば、挨拶などは行えた。少しずつ顔見知りの関係になった。利用者の日々の変化に注視して、地域との関わりなども記録に残すことができた。

◆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	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	6	3	2	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？	1	11	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？	3	8	1	0	12

できている点

利用者の体調や状態に応じた支援を意識して行えている。その日その時の利用者の状態に合わせて通い時間の短縮や訪問追加などの調整ができた。ケアマネージャーを相談役として、利用者や家族のニーズに応じたサービス提供を行うことができた。事業所だけでなく他の社会資源（傾聴ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ・ﾄﾞｯｸﾞｾﾗﾋﾟｰ等）も活用している。以前より事業所近隣地域住民や利用者自宅の近隣住民とのコミュニケーションが深まっている。利用者の様々な変化についても地域住民と情報交換できているケースもある。

できていない点

柔軟なケア対応を心がけて実施しているが、ケアマネージャーへの報告・連絡・相談が不十分なことがある。日勤リーダーを担当した時に、通い・訪問の柔軟な対応を判断できなかった。介護・看護職員らでのケアミーティング開催の機会を多く作れていない。地域住民との関係構築、地域資源を活用しての支援が難しいケースがある。

次回までの具体的な改善計画

①利用者の身体状況の変化・想いの変化を知るために、日々の関わりで得られた情報を個人記録等へ残す。
②昼休憩後、日勤リーダーを中心にケアミーティングの時間を作り、ケア内容の変更がないかの確認を行う。随時、ケア内容・対応に迷ったときは職員同士で相談する。
③ケアミーティングをもとに、介護・看護職員とケアマネージャーが相談して、利用者へ柔軟かつ自立支援を妨げることのない適切な支援を行う。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 12 月 4 日（ 10：00 ～ 17：00 ） 平成 30 年 12 月 25 日（ 12：00 ～ 14：00 ）
６．連携・協働	ﾒﾝﾊﾞｰ	常勤：5 名・非常勤：7 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）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	0 人	3 人	8 人	1 人	12 人

前回の改善計画

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。
② 自治会清掃へ 4 名以上(総数の 1/3)の職員が参加する。
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。

前回の改善計画に対する取組み結果

人員状況により、サービス担当者会議への複数職員の参加はできなかった。ケアマネージャーが代表者となり実施していた。自治会清掃は日曜日早朝に実施ということで、3 名参加できたが、目標の 4 名以上に届かなかった。青空喫茶は 4～11 月まで月に１回以上開催、地域住民との新たな交流ツールとなった。

◆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	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	2	5	5	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	2	3	7	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	4	1	7	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？	1	3	6	2	12

できている点

担当者会議の内容をケアマネージャーから伝達している。介護・看護職員は運営推進会議に参加し、地域包括担当者や民生委員と会って話す機会をもてた。以前から地域の方が事業所行事（もちつき・夏祭り）に訪れるが、青空喫茶の開催を続けるうちに地域の方が立ち寄ってくださる機会が増えた。敬老の日に、地区の児童から慰問を受ける機会があった。一部職員は自治会の清掃活動には積極的に参加している。

できていない点

介護、看護職員がサービス担当者会議へ出席する機会が作れていない。自治会会議へ参加ができていない。職員によっては、地域の方との交流機会が少ない。地域の方々へ認知症についての認識を広める働きかけを積極的にできなかった。自治会清掃は自分の地域活動機会と重なり参加できなかった。

次回までの具体的な改善計画

①事業所主催の青空喫茶（3～11 月：月１回以上）・夏まつり（7 月）・もちつき（12 月）を継続して開催し、地域住民との交流を図る。事業所近隣住民との繋がり、地域児童との繋がりを深める。
②地域行事開催を把握して参加する。越前湊さくら祭（4 月）出店は継続。湊地区・照手地区の運動会への参加を継続。その他の地域行事があれば、参加を検討する。
③事業所で、認知症への理解を深める活動（認知症ｻﾎﾟｰﾀｰ養成講座など）を行う。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 12 月 4 日（ 10：00 ～ 17：00 ） 平成 30 年 12 月 25 日（ 12：00 ～ 14：00 ）
７．運営	ﾒﾝﾊﾞｰ	常勤：5 名・非常勤：7 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）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	0 人	5 人	5 人	2 人	12 人

前回の改善計画

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。

前回の改善計画に対する取組み結果

5 月の事業所ミーティングの際に、年間目標設定を行った。事業所のあり方についての検討会は毎月の事業所ミーティングや日頃の業務の中で話し合う機会をもった。
利用者・家族へのアンケート調査は 11 月に行った。その結果は事業所職員全員で回覧し、今後に活かすための材料とすることができた。

◆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	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？	1	3	6	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？	1	6	4	1	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？	1	6	1	4	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？	1	5	2	4	12

できている点

日々の業務のなかで、利用者や家族の方からの意見を伺ったときは職員間で周知するようにしている。苦情報告書を活用して情報共有し、皆で改善に努めている。運営推進会議で出た地域の方からの意見を反映しようとしている。事業所主催の行事を利用者主催の意識をもって開催できた。青空喫茶の定期開催で地域の方も訪れやすくなった。地区運動会や公民館で行う文化際に参加できた。利用者および家族の方へ事業所に関してのアンケート調査を行うことができた。

できていない点

事業所のあり方について、職員間で意見交換する機会に参加できなかった。地域交流の場に家族参加の機会はほとんど得られていない。地域の方へ自分たちから積極的に意見を伺うことはできなかった。

次回までの具体的な改善計画

①事業所主催の青空喫茶（3～11 月：月 1 回以上）・夏まつり（7 月）・もちつき（12 月）などで事業所近隣住民らが訪れた際に、事業所への意見などを伺う機会にする。
②運営推進会議へ家族の参加を依頼する。
③町内会の新年会へは、参加したことがない人が出席する。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 12 月 4 日（ 10：00 ～ 17：00 ） 平成 30 年 12 月 25 日（ 12：00 ～ 14：00 ）
８．質を向上するための取組み	ﾒﾝﾊﾞｰ	常勤：5 名・非常勤：7 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）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	0 人	5 人	5 人	2 人	12 人

前回の改善計画

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り組みを継続する。
　ヒヤリハット事例を多く出し、事故防止へ繋げる。

前回の改善計画に対する取組み結果

全職員が職場内・外の研修へ年間２回以上参加することはできなかったが、12 人中 10 人の職員が達成できた。資格取得目標の設定は様々事情も含め困難であった。事業所のリスクマネジメントについては、法人が主催する委員会での取り組みをはじめ、事業所で出た事例を元に事故防止へと活用できた。

◆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	研修（職場内・職場外）を実施・参加していますか	3	3	2	4	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	2	4	2	4	12
③	地域連絡会に参加していますか	0	1	4	7	12
④	リスクマネジメントに取組んでいますか	1	5	3	3	12

できている点

職場内での OJT を実施している。ほとんどの職員がなんらかの研修に参加できた。認知症介護のスキルアップに向けての研修に複数回参加でき、実践者研修修了証を得た。去年は１回も研修に参加できなかったが、今年はできた。管理者兼ケアマネージャーが包括支援センター主催の連絡会に参加した。
ヒヤリ、事故報告書を回覧して、再発防止策も情報共有できている。

できていない点

地域連絡会に参加には参加できていない。
地域交流は積極的に行っているが、連絡会には参加する機会が得られない。
資格取得への取り組みはできなかった。

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地域連絡会へ管理者・ケアマネージャー以外の職員も参加する。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 12 月 4 日（ 10：00 ～ 17：00 ） 平成 30 年 12 月 25 日（ 12：00 ～ 14：00 ）
９．人権・プライバシー	ﾒﾝﾊﾞｰ	常勤：5 名・非常勤：7 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）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	0 人	9 人	3 人	0 人	12 人

前回の改善計画

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。

前回の改善計画に対する取組み結果

書類保管・取り扱いに関しては、個人情報保護を意識した対応ができた。必要によって、フロアに設置する書類(緊急時連絡先ファイル等)は、日々の業務の始まり終わりに所定の位置に置かれているかを確認して安全管理に努めることができた。

◆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	身体拘束をしていない	7	5	0	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	2	1	12
④	必要な方に成年後見制度を活用している	3	6	1	2	12
⑤	適正な個人情報の管理ができている	1	9	2	0	12

できている点

身体拘束、虐待はしていない。職員間で声の掛け合いをして複数の職員でのフロア見守りを行うように配慮し、行動しようとする利用者の意思を遮るようなこともほとんどない。トイレ・入浴などの場面ではプライバシーが守られるように、パーテーションなどを活用している。日頃から個人情報の管理は意識している。フロア設置の利用者情報関連の各種ファイルは、使用後、必ず所定の保管場所へ戻している。

できていない点

フロア環境により職員間の情報交換内容が利用者の耳に届きやすい状況となっている。トイレ誘導声かけや排泄物で汚染したことなどが他の利用者に聞こえてしまう。壁ではなく、パーテーションなどでの仕切りでは完全ではない。フロアに置いている書類の保管が完璧であるとは言い切れない。

次回までの具体的な改善計画

①個人情報記載書類等は、原則２階事務所で保管し、２階事務所が無人の時は施錠することを徹底する。
１階フロアに個人情報記載書類等が置かれる場合には、秘密保持を意識して所定位置にて管理する。
②１階フロア等にて、利用者らの耳に届くところで、職員同士が利用者・家族らの個人情報を交換する時、周囲の状況を把握した上で、小声で話す配慮や場所を移す配慮を徹底する。