

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 1年 12月 9日

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 13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?	6人	7人	人	人	13人

前回の改善計画
新しい環境への不安や戸惑いの軽減が図れるよう、当日勤務者は他利用者との仲介的役割を担う。また、トイレの場所など行動の案内もさり気なく行う。

前回の改善計画に対する取組み結果
職員が初回の利用から慣れるまでは時間を要することを理解し、様子を伺いながら、状況に応じて柔軟な対応をとることを心がけることで、不安の軽減に取り組むことができた。

◆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	利用者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?	5	7	1		13
②	ミーティングにおいて、かかわりの初期の目標を共有できていますか?	3	10			13
③	利用者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	8	1		13
④	初期の目標を念頭においたケアができていますか?	3	8	2		13

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
初回の面談時でケアマネジャーが支援の目的や内容を明確にし、ミーティング、または紙面での情報提供することで、情報が共有された。利用初期時は、環境の変化や分からないことが多く、不安が伴うことを理解し、声かけを多くし、無理なく過ごせるように配慮することができていた。

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
ご家族との関係作りに関しては、「初めの関わり」においては、送迎時の挨拶程度で「思い」を聞くまでには至らなかった。
また、利用初期時の気遣いや声かけはまだ充分とは言えず、本人から発信される情報を得られるようなやりとりなどコミュニケーションや観察が不足している。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)
昨年度同様、初回の利用から慣れるまでは時間を要することを理解し、様子を伺いながら、状況に応じて柔軟な対応を継続する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 1年 12月 9日

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 13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?	5人	7人	人	1人	13人

前回の改善計画
ミーティングとは別に 30 分ほどのミニカンファレンスを毎月第一金曜日に行い (13 時～)、サービス内容の確認で上がっている利用者や変化がある利用者について話し合う時間を設ける。

前回の改善計画に対する取組み結果
利用者の生活や健康状態に変化が見られた時には、必要に応じて、ミニカンファレンスを開き、情報の交換・共有を行うことができた。参加できなかった場合も記録に目を通すことで意識を持って関わられるようになった。

◆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?	4	7	2		13
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	3	9	1		13
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?	2	10	1		13
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	7	3	2	13

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
ミニカンファレンスを設けたことで職員間での情報交換や情報共有がしやすくなった。居宅サービス計画書にて目標を確認し、担当でなくても、利用者 1 人 1 人の目標を理解してケア (支援) を行う事を意識出来るようになった。個人の目標の達成に向けて、リハビリなどの支援に繋がっている。

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
本人の「～したい」という気持ちの引き出しや情報の発信が不十分で、共有したチームケアが未熟である。そのため、自分の価値観が優先したケアとなりやすい。ケアプランの読み込みが不足しており、利用者をどう支援するか? をあまり考えていないため、自発的に取り組む姿勢が少ない。

次回までの具体的な改善計画 (200 字以内)
① ミニカンファレンスを毎月第一金曜日開催し、サービス内容の確認で上がっている利用者や変化のある利用者について話し合う時間を設ける
② プランに沿った記録を書くようにする。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 1年 12月 9日

3. 日常生活の支援

メンバー 13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?	5人	6人	2人	人	13人

前回の改善計画

サービス実施記録表 (A3) に記入する申し送り内容を、中長期間のものは左の申し送り欄 (名前の横) に、当日のみの状態変化やケアポイントについては右の申し送り欄に分けて、記載していく。

前回の改善計画に対する取組み結果

サービス実施記録表 (A3) に中長期の情報と当日の情報を分けて記入することで、情報が整理され、わかりやすくなった。課題として、中長期の情報更新を定期的に行う必要性を感じた。

◆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?	3		9	1	13
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	10			13
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	5	6	1	13
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?	2	10	1		13
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?	2	7	4		13

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

普段と違う様子 (体調変化や精神的変化) があれば、ケアマネジャーやNsへの報告・相談をしながら意見交換を行っている。サービス実施記録表には、情報を書き込み、共有できるように努めた。本人からの話やご家族からの情報をもとに、生活を維持できるようなりハビリに取り組めるように支援を行っている。

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

「以前の暮らし方」についての関心が薄いため、自宅での生活において、どのような支援が必要なのかを把握していない。

目に見える体調の変化には着目しやすい傾向にあり、心理的变化にはあまり気付くことができていない。入浴時などリラックスした雰囲気でも自然と気持ちを引き出せるような対応はできているが、それを共有すべき情報かどうかの判断ができず、傾聴するだけで情報を共有していないことが多い。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)

情報発信、共有方法を見直し

① ミニカンファレンス検討内容は口頭伝達から、回覧式に変更し、読んだらサインする。
 ② 業務連絡ノート (申し送りノート) は出勤時に必ず目を通し、読んだらサインする
 ③ サービス実施記録表 (A3) の介護・看護の具体的な内容・留意事項を毎月末に1回、担当者が見直す

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 1年 12月 9日

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 13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?	1人	2人	5人	5人	13人

前回の改善計画
エコマップをケース記録につづり確認しやすくし、ミニカンファレンスでその利用者の地域資源の関係を全職員で把握する。
前回の改善計画に対する取組み結果
エコマップにより、家族構成は把握できたが、地域資源までには至らず、また全職員で把握することはできていない。

◆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?	1	8	3	1	13
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?	2	7	4		13
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?	1	6	6		13
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?	1	1	10	1	13

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
	計画更新時にはエコマップの見直しを行うにはしている。本人や家族、ケアマネジャーから住み慣れた地域や親しい人間関係等の場所・人について情報を得ている。買物支援や馴染みの美容店へ行けるように支援を行っている。

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
	一人一人の地域資源の活用性をうまく把握できておらず、また自主的に話をしてくれる利用者のことは把握しやすいが、会話やアピールが少ない利用者はよくわかっていない。地域によっては、民生委員とのかかわりや地域性の情報が得られず、理解できていない。 利用時の関わりが主となってしまい（直接的支援）、自宅での過ごし方や本人の役割はどうか？（在宅生活支援）などの意識が薄く、エコマップを拡げていくことを忘れてしまう。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
	地域資源とは何かを再度学ぶ。そのうえでエコマップの活用方法を、今後検討していく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 1年 12月 9日

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 13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	4人	5人	3人	13人

前回の改善計画
エコマップを使い、ミニカンファレンスの中で地域資源を使った支援を具体的に検討していく。
前回の改善計画に対する取組み結果
「あまり出来ていない」・「ほとんど出来ていない」が半数をしめた。エコマップに対する知識不足と生活面の情報不足が、地域資源の活用に繋がらなかった。職員がそれぞれ持つ情報が活かせなかったり、事業所内での関わりが中心となっているため、ニーズを把握し、資源を使った支援を行うという流れにならなかった。

◆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?	2	8	3		13
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?	7	5	1		13
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?	3	6	4		13
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?	5	5	3		13

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
	状況やニーズに合わせ、職員間での情報交換を行い、ケアマネジャー・Nsとの連携を図り、臨機応変な対応が出来ていた。また、事例は少ないが、ミニカンファレンスでは「変化」に応じて、必要な援助方法を話し合い、確認することができた。本人を取り巻く地域資源の活用では、町内の高齢者向けのサロンへの参加や近隣住民からのTel連絡など地域との連携を図った事例があった。

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
	地域資源に関する新しい情報が計画の見直し時にエコマップに盛り込めなかったため、ミニカンファレンスで具体的な検討があまりなされなかった。また、「状態の変化」の気づきが体調面など身体的なものに偏るため、体調の変化に着目しやすく、生活面においての関心が薄かった。変化に対する細やかな伝達方法にも個人差があり、情報共有が不十分となった。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
	項目4同様に、地域資源とは?を再度学ぶ。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 1年 12月 9日

6. 連携・協働

メンバー 13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？	5人	5人	3人	人	13人

前回の改善計画
登録者以外の地域住民が事業所を訪れることが少ないが、地域のイベント等に参加し続けることでつながりができる可能性があるため、前回同様、広報の便りやイベント広告を掲示していく。
前回の改善計画に対する取組み結果
広報の便りやイベント広告は掲示し、地域のイベントに参加したが、登録者以外の地域住民が事業所に訪れることは少なく、つながりはあまりもてなかった。

◆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？	3	5	2	3	13
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	4	1	5	13
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？	4	6	2	1	13
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？	3	5	5		13

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
③においては施設長・ケアマネジャーが運営推進会議に参加し、地域との意見交換している。ミーティングや議事録の回覧で情報共有された。担当者会議ではスタッフも参加し、他のサービス事業所の参加もあり連携を図っている。地域のイベントなどには、広報や町会だよりなどで情報を見て参加することができた。中学生の総合学習や地域ボランティア・スタッフの子供たちと触れ合う時間を持っている。	

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
日常的に地域の人々が来訪しておらず、登録者以外の人を訪れることは少ない。 各利用者の地域ごとのイベントの情報も少ない。 ②においては、施設長やケアマネジャーが参加しておりスタッフは参加していない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
地域のイベントに参加し続けることでつながりができる可能性があるため、前回同様、広報の便りやイベントの広告を掲示していく。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 1年 12月 9日

7. 運営

メンバー 13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？	4人	3人	2人	4人	13人

前回の改善計画
申し送りノートに、運営推進会議録更新のお知らせをし、新しい会議録をすぐに読める環境づくりを行う。

前回の改善計画に対する取組み結果
更新のお知らせがなく、すぐに読めるような環境づくりができない状況だった

◆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？	1	6	5	1	13
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？	3	8	2		13
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？	3	7	3		13
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？	2	7	4		13

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
直接的に利用者に関わるだけでなく、利用者を支える側のあるべき姿、とるべき行動などを話し合える機会を設けている。また、気づいた時に「これはどうなのか？」と感じたことをお互いに意見を出し合えるよう、投函システムを導入し、ハプニング（アクシデント）になる前に情報共有、問題の解決に取り組むようにしている。

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
運営に関しては、主に管理者やケアマネジャーが中心となり、運営推進会議等の出席はしていない。また、前回の改善内容である運営推進会議の議事録更新のお知らせが申し送られていない。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)
前回の改善計画に対する取り組みをまず、達成するため、運営推進会議議事録が出た時に、ファイリングする前にスタッフにまず回覧し、目を通してもらうなど、全員が目を通せる環境づくりを行う。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 1年 12月 9日

8. 質を向上するための取組み

メンバー 13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?	7人	5人	人	1人	13人

前回の改善計画	ミーティングでアクシデント・インシデントの事例を検討する時間を設ける。
前回の改善計画に対する取組み結果	ミーティング以外でも職員間で時間を設けて話し合うことが出来た。リスクをインシデントの段階で報告し方法を検討したり、その方法の情報を共有することが出来た。

◆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	3	6	3	1	13
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	3	5	2	3	13
③	地域連絡会に参加していますか	1	4	2	6	13
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	1	8	3	1	13

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
アクシデントやインシデント報告に対し、対策についての情報共有し、共有の認識の中で事故を防いでいくことを意識できた。外部研修の参加は直接できなくても、他の職員の研修報告書に目を通している。また、施設内研修でリスクマネジメントの研修を行っている。 地域連絡会へは、管理者とケアマネジャーが参加している。	

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
同じ内容のハプニングを繰り返している。対策に対しての修正や変更が継続されないことと、リスクに対する共通認識や申し送りが不十分だった。研修の効果や評価を行うことなく研修を行っているため、マンネリ化され、スキルアップに繋がらない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
① ミーティングでアクシデント・インシデントの事例を検討する時間を設ける。 ② ハプニングが発生した時は、当日の出勤者で事故検証を行い、チームで対策を検討する。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 1年 12月 9日

9. 人権・プライバシー

メンバー 13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	5人	6人	1人	13人

前回の改善計画

① 利用者と接する中で、身体拘束（スピーチロック）・虐待・プライバシーの侵害ではないかと感じたり、気づいたりした職員が、その場で注意をする。

② 個人のケース記録等は、使用した後はきちんと元の場所に戻す。

前回の改善計画に対する取組み結果

言葉遣いに対して、実際に苦情があった。その場で注意できていないこともあり、ミーティングでの議題としてあげたりして対策を立てた。また、記録物を利用者が持ち帰ったアクシデントもあった。意識して、心がけることは出来ても問題を指摘しあう環境にはなっていない。

◆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	身体拘束をしていない	9	3	1		13
②	虐待は行われていない	9	3	1		13
③	プライバシーが守られている	4	7	2		13
④	必要な方に成年後見制度を活用している	2	4	3	4	13
⑤	適正な個人情報の管理ができている	5	7		1	13

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

接遇に関する苦情に対しては、ミーティングで話し合えた。また、身体拘束や虐待についての勉強会を施設内研修で行っており、意識づけとなっている。フィジカルロックは行っていないが、スピーチロックなどの気付きなどインシデント報告で共有している。

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

利用者に対しての言葉遣いで利用者家族から、苦情があった。自分では気を付けていても受け取る側のとらえ方により、虐待と捉えられる可能性があることを知った。感情が先に出てしまう場面もあり、口調が強くなる、大きくなることもある。個人情報の管理として、記録物を机に出しっぱなしにしないように意識したが、そのままにして席を離れることはある。記録をする場所が見守りながらのため、利用者の近くになってしまい、急な対応時には置きっぱなしになってしまう。利用者がカバンに入れて持ち帰るといった事もあった。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)

引き続き、前回同様の計画に取り組む

① 利用者と接する中で、身体拘束（スピーチロック）・虐待・プライバシーの侵害ではないかと感じたり、気づいたりした職員が、その場で注意をする。（注意しあえる環境づくりを継続）

② 個人のケース記録等は、使用した後はきちんと元の場所に戻す。

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	医療法人社団 きだ整形外科クリニック	代表者	木田泰弘	法人・ 事業所 の特徴	住み慣れた地域の中で自宅での自分らしい生活が送れるよう、心身の状況や希望、おかれている環境を踏まえ「通い」「泊り」「訪問」のサービスを組み合わせながら支援をしています。在宅での生活を続けるために利用者のみならず、家族の要望や「小さな困りごと」に着目しながら支援させていただいています。また手を出し過ぎることがないよう利用者一人一人のできること・持っている力を大切にし、日々の生活の中で利用者自身が役割を持って生活できるような環境づくりを心がけています。
事業所名	ケアサービス ふたくち屋	管理者	福岡紀子		

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C	近隣事業所	事業所職員	その他	合計
	1人	人	3人	人	人	1人	1人	2人	人	8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. 自己評価の確認	今後も、年に1回は自己評価を行い、自分たちのケアの振り返りを行う。	自己評価を実施し、振り返りを行った。	特になし	今後も一年に一度は自己評価を行い、自分たちのケアの振り返りを行う。
B. 事業所の しつらえ・環境	日頃からの職員の明るい挨拶や親しみのある立振る舞いを継続する。	対人援助を行う専門職としても、明るく気持ちの良い挨拶をすることは基本であることを意識し、職員各々が行動している。	居心地のよい空間といわれてもわからない。 入りやすい工夫はされていると思う。	これまでと同様に、職員の明るい挨拶、親しみある立振る舞いを継続する。
C. 事業所と地域のかかわり	まずは、町カフェに参加してみる。	町カフェへの参加は出来なかったが、町内で行われる防災訓練や餅つきなどに参加した。	地域の人にとっては「ふたくち屋」よりも「金さん銀さん」の方が名前は知られているかも。 事業所の隣の方は、「夜中でも何かあれば相談できる」と頼りにしている様子。	町会からの依頼（出前講座等）に応え、事業所としての活動を、職員も周知していく。
D. 地域に出向いて 本人の暮らしを ささえる取組み	餅つきや遊イングなど、町内で開催している行事に参加していく。	町カフェへの参加は出来なかったが、町内で行われる防災訓練や餅つきなどに参加した。	婦人会の方も、以前より（認知症があるとかないとかで）分け隔てなく、関わられるようになってきて、積極的に話をされるようになった。	これまでと同様に、利用者の住んでいる地域交流や馴染みの関係が継続していけるよう支援していく。 事業所としては、町会で開催される行事等に参加させていただく。
E. 運営推進会議を 活かした取組み	可能な場合は、現場職員が一人でも会議に参加していく。 会議に出席している方にフロアを見てもらい、気になったことについて、その場にいる職員に質問をしてもらう。	出来るだけ、現場職員が参加できるよう業務調整は行ったが、実際には参加できなかった。参加できなかった。 会議の前後に、出席者の方がフロアに行かれることはなかった。	毎回、わかりやすく事業所での取り組みが報告されている。	事業所の取組みをわかりやすく報告するため、今後もDVD作成等で工夫を行う。
F. 事業所の 防災・災害対策	水害及び火災想定避難訓練を事前に地域の方にお知らせする。 また、運営推進会議においてその活動状況についての報告を行う。	水害想定避難訓練については、事前にお知らせをし、ご協力も頂いた。また、その結果等も運営推進会議において報告を行った。	水害想定訓練では、お知らせや報告がある。 災害が発生時に、地域の役員等が高齢者世帯などに一軒一軒連絡を取ることが難しいだろう。	これまでと同様に、避難訓練（水害、火災想定等）を地域の方々に協働できるようお知らせし、実施継続していく。