

令和3年度 サービス評価（自己評価・外部評価）

社会福祉法人 常盤会

小規模多機能施設 いこいの丘

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 3年8月22日 (17:00~17:30)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 奥田・中嶋・森山・坂下・田畑・小林

◆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	6人	人	人	6人

前回の改善計画
<ul style="list-style-type: none">利用者や家族とのやり取りの中で、新たな情報があった場合は必ず業務日誌やケース記録に残す。また必要に応じて管理者やCMに報告する。与えられた情報だけではなく、積極的に関わりを持ちコミュニケーションの中で情報収集を行う。家族の要望や不安を受けた際は、職員ミーティングを活用し改善策・最善策を提案できるようにしていく。関わりが薄くなっている利用者家族については、支援計画の見直し時期に連絡を入れ会話を持つきっかけを作る。その中で再度、緊急時の連絡先や入所の必要に迫られた時の今後の方向性を確認していく。
前回の改善計画に対する取組み結果
<ul style="list-style-type: none">利用者に関する知り得た情報に関しては、業務日誌やケース記録に残すことが出来ている。また利用者や家族からの要望や相談に関しては速やかに管理者やCMに報告することが定着している。職員各々が利用者や家族との関わりの中で積極的に情報収集することが身についてきている。独居生活の維持が困難になる前に利用者やご家族の意向を聞き取り、今後の方向性を見据えた提案を行う等、働きかけを行った。

◆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	4	0	0	6
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	5	0	0	6
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?	2	4	0	0	6
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	4	0	0	6

できている点
<ul style="list-style-type: none">利用者についての状況は常に朝夕のミーティングで情報共有できている。サービス利用開始前に、本人や家族とサービス提供についての擦り合わせができており、必要なサービスの提供を行っている。本人や家族と関わる時間を作るために、電話・手紙・メール等を活用して関係づくりに努めている。新たな情報を入手した際は毎日の記録や他職員に周知している。利用者に関わることで本人の体調や自宅での生活に変化がないか知るように心掛けている。苦情や要望があった際はすぐに周知し対応策を検討している。新しい利用者に関しては、ミーティングにより事前に情報を共有できている。支援中に知り得た事柄は、管理者及びスタッフに伝達している。新しく利用開始になる前日、終業後に職員間で話し合いを持ち、家族より得た情報を共有している。本人が場の雰囲気慣れるように、他利用者さんとの橋渡しや、職員も本人に慣れるように、コミュニケーションを図っている。

- ・ 本人が好きな事だけを提供するだけでなく、他の事も提供し出来る事を増やし発見に繋げている。
- ・ 出勤時に利用者の情報を共有し、その日の最適な支援に繋げることが出来ている。
- ・ 送迎の際にご家族との会話を通し、体調など変わりはないか情報収集することが出来ている。
- ・ 新規の利用者に対しては本人が孤立しないように、積極的に関わりを持つことが出来た。
- ・ 新規利用者を受け入れる際は、事前にそれまでの生活や施設利用に至る経緯等の情報を共有し、支援するにあたって注意事項等を確認した。
- ・ 毎日朝、夕のミーティングを継続し、情報共有に努めている。

できていない点

- ・ 本人や家族から過度なサービスの要求があった場合は、適正なサービス回数や内容を提案しているが、それが本人等の望む回数ではない場合もある。
- ・ 入所先の選定などの今後の方向性についての話は行えていない。
- ・ 独居利用者の家族とコンタクトを取ることが出来ていない。
- ・ 独居の方が多く、家族に情報収集を求めるが分からない事が多い。
- ・ 本人の気分や体調で「何もしたくない」と言われ活動への参加が難しい時もあった。
- ・ 独居の利用者に対しては正確な情報把握が不確かな面もあり、家族の望んでいる支援が出来ていなかった可能性がある。
- ・ 御家族によっては連絡を取る機会が限られており、関係づくりが不十分。

次回までの具体的な改善計画

- ・ 送迎時や担当者会議等、家族と接触できる職員は限られるが、情報を得た職員がミーティングの際に他の職員に周知し、また業務日誌への記入を確実に行う。
- ・ 出勤した際は、前日の業務日誌に目を通し利用者の状態や申し送り事項を把握したうえで支援に入る。
- ・ 引き続き、利用者家族については支援の見直しやモニタリング時期に連絡を入れ、家族のご意向や今後の方向性（入所等）の確認を行っていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 3年8月22日 (17:30~18:50)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 奥田・中嶋・森山・坂下・田畑・小林

◆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	人	人	6人

前回の改善計画
<ul style="list-style-type: none">・ 夕方のミーティングを活用し、職員間で支援の振り返りを行う。・ 指摘するのではなく、改善策、最善策を検討し、実行する。実行した結果を報告し、またその内容を業務日誌やケース記録に残す。見直しが必要な場合は、再度改善策を検討する。・ 利用者支援について、定期的また状態の悪化が見られた際は見直しを行い、現場からも積極的な意見を出し、考えて行動する力を身に着ける。
前回の改善計画に対する取組み結果
<ul style="list-style-type: none">・ 毎夕のミーティングで、利用者の状態把握や支援の振り返り等を行い情報の共有に努めた。・ 認知症状の悪化やADLの低下が見られる利用者が増えており、今までの支援では対応しきれないケースもあった。そのため随時計画の見直しを行い、P D C Aサイクルに則った支援の提供を行う事が出来た。

◆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			6
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	1	5			6
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			6
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?	3	3			6

できている点
<ul style="list-style-type: none">・ 新しく実践したサービス等については、ミーティングを活用し全職員が対応できるように情報の共有を行っている。・ 利用者が今後どう在りたいかは、本人や家族との関わりの中で情報収集ができています。・ ミーティングで支援内容の振り返りや見直しを行っている。・ 支援内容を行って利用者の反応がどうだったかを記録に残している。・ 利用者の外見や言動の変化に注意し、状態悪化の様子があれば報告して支援の改善方向を検討している。・ その場の話し合いだけでなく、記録に残すことで後々発生時期や改善実施策等確認できるようにしている。・ 独居の方が多く、家族に情報収集を求めるが分からない事が多い。・ 本人の気分や体調で「何もしたくない」と言われ活動への参加が難しい時もあった。・ 日々の関わりの中で利用者がどのように生活を送りたいか意識しながら支援に努めた・ 利用者の「～したい」を実現できるように、支援の際は可能な限り傾聴し、新たな発見があった際は職員間で情報の共有を行っている。・ ケース記録から情報を把握し、疑問に思う点などあった際はその場で他の職員や上司に聞き、理解に努めた・ 当日の本人の意欲や体調を確認し、本人の希望に合わせた支援が提供できるように、職員同士で話し合い努めた。

できていない点

- 本人の目標は理解しているが、認知面やADL面を考慮して本人の望まない形でのサービス提供を行う事がある。
- 利用者支援で状況が悪化した際に支援内容を再検討するが中々意見が出せない。
- 利用者の目標は「健康・自立・現状生活の維持」等が殆どであるが、それに対して興味を持って活かせる支援や活動が提供できなかった。
- 体力や運動機能には個人差があるが、タイムスケジュールや活動が画一的になってしまった。
- その日その日の、本人の気分や体調により、したい事やゴールが見出せず、作業を進める事が中々出来ない。
- 本人の意欲はあるが、思うように手先を動かさず、やる気を失ってしまい、ゴールまで辿り着けなかった。
- 利用者の本音を聞き出すことが困難であった。
- その日の本人の希望、体調等の理由から当面の目標に合わせた支援が提供出来ない場合がある。

次回までの具体的な改善計画

- 今の生活を維持するために必要な支援は何かを考え、利用者の状態に見合った支援内容や回数を見直しを随時行っていく。
- ミーティング内で利用者の状況報告はできるが、その状況にあった利用者への適切な支援を提案する発言がないため、PDCAサイクルを活用した取り組みを行い支援の質の向上を目指す。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 3年8月22日 (17:00~17:30)

3. 日常生活の支援

メンバー 奥田・中嶋・森山・坂下・田畑・小林

◆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	4人	人	人	6人

前回の改善計画
<ul style="list-style-type: none">・日頃から、利用者の基本的情報(病歴、持病、かかりつけ医、バイタル)を把握し、状態変化に気づいた際は、報告を行い上司の指示を仰ぐ。その際は5W1Hを心掛け、正確な情報を報告する。・支援や活動の提供を行うだけでなく、コミュニケーションを図ることで「利用者を知る」を意識する。・利用者との会話の中で、職員が一方的に話すのではなく、利用者の話に頷きや相槌を打ち、しっかりと利用者の思いを傾聴する。・これまで同様、朝夕のミーティングを活用し、発言する職員が偏ることなく、職員全員が発言し活性化を図る。
前回の改善計画に対する取組み結果
<ul style="list-style-type: none">・新たな情報収集には積極的に取り組めたが、既存の情報を把握できていない職員がいた。・支援や活動を提供する中で利用者とコミュニケーションを図り、信頼関係を築く努力を職員全員が心掛けて取り組んだ。・朝夕のミーティングでは管理者やCMが一方的に情報発信するだけでなく、職員が発言する場を設け、職員各々が責任感を持った行動・支援の提供を行い、ケアの質の向上を目指した。・情報共有や支援の振り返りを行う事で統一した支援の提供を行うことができた。

◆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	3		6
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	5			6
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?		5	1		6
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	3			6
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	5			6

できている点
<ul style="list-style-type: none">・利用者のADL・認知状況に合わせた介護ができている。・朝、夕のミーティングを通して、利用者の支援の振り返りができている。・利用者の状態を基本情報に照らし合わせて報告し、上司から支持を仰ぐようにしている。・利用者の基本情報を基に、状態変化で予測できることや注意すべき点を共有できている。・ミーティングに依り、一方向的な理解ではなく多角的な視点で支援方法が得られている。・ほぼ毎日本人が入浴をされる中で、入浴介助に付く職員によって視点が違うため、気付いた事や職員で手を出した方が良い事など話し合い入浴介助を行っている。・訪問時など、本人と職員が1対1になるため、本人の様子を見て、ミーティングにおいて職員間で言語化している。・支援中に、本人の体調変化に気付きがあった場合、他利用者もいるため職員間で連携を図り、本人のプ

- ・ライドを傷つけないような、声掛けや対応をスピーディーに行っている。
- ・利用者の体調に変化があった際はミーティングの時のみだけでなく、常時報告をしあえる関係性を保つことが出来ている。
- ・利用者と接する際は常に表情を見て、普段と違う事がないか意識しながら支援を行い、小さなことでも職員間で報告しあうことが出来ている。
- ・訪問や通い時に自宅での様子等も確認し、実態の把握に努めている。
- ・状態の変化に気付いた時はその日のうちに他職員に報告し、周知に努めている。
- ・共有した情報を基に本人に合わせて支援内容を変更している。

できていない点

- ・利用者の以前の暮らし方を10個以上把握できているケースと出来ていないケースがある。
- ・利用者の目線に合わせて話し、頷きと相槌を打って話すよう心掛けているが、利用者の話をしっかり聴けていない事がある。
- ・ミーティングで意見を発表できないことがある。
- ・利用者の以前の暮らし方は大まかには理解しているが、全員を具体的に10個以上は把握できていない。
- ・本人が話を出来れば良いが、声にならない声を言語化するのは難しい。
- ・本人の以前の暮らし方、10個以上の把握は難しい。
- ・利用者の体調の変化や気分の落ち込みに気づけないことがあった。

次回までの具体的な改善計画

- ・支援や活動の提供だけではなく、利用者の日々の思いを聴く時間を設ける。
- ・関わり不足や情報収集が足りないケースがあり、職員によって関わり方や気づきに差があるので、コミュニケーションを図り、「利用者を知る」ことを意識する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 3年8月22日 (17:30~18:50)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 奥田・中嶋・森山・坂下・田畑・小林

◆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	3人	3人	人	6人

前回の改善計画
<ul style="list-style-type: none">利用者にとって、地域資源はどのようなものが該当するかをまずは職員各々が情報収集を行う。今年度は、「社会地域資源について」を事業所内研修に追加し、学びを深める。計画の見直しの時期や、利用者に地域資源が必要となった際は、職員で検討する機会を設ける。また、検討するにあたり、利用者や家族から情報収集や身体・認知面の状態把握を行い、アセスメントシートへ内容と日付を記入する。
前回の改善計画に対する取組み結果
<ul style="list-style-type: none">事業所内研修の中でも、地域資源について学ぶ予定である。しかし、与えられる情報を待つのではなく、自ら学ぶ・調べる等の事前学習を行うべきであった。計画の見直しの時期や、状態の変化・本人からの要望等があった際は、地域資源を活用することを検討したが、コロナ禍もあり施設サービスだけに留まる傾向にあった。

◆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?		5	1		6
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?		3	3		6
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	2		6
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?		3	3		6

できている点
<ul style="list-style-type: none">本人や家族から情報収集できた内容は他の職員と共に状況を把握している。本人を取り巻く環境に必要な社会資源(フォーマル・インフォーマル)を利用できるように、使える資源を選定している。どのような社会資源があるか、日頃から制度について学んでいる。利用者に必要な地域資源を調べ活用できないか検討した。介護者である家族が利用者に関わる頻度が高い場合、本人の私生活の情報を聞き得ることが出来ている。又、その情報をスタッフ間で共有できている。訪問の際、施設での様子を可能な限り家族に伝えることが出来ている。本人のこれまでの生活スタイルや、人間関係は本人が話しが出来たり、家族が教えてくれる事もあり、理解出来る事もある。本人が独居の所は、家族にメールや電話で、施設への要望や本人の状態などこまめにやり取りを行い、病院受診の際は主治医へ本人の状態を報告し、家族へも受診後の結果を伝えている。施設に来ない日の過ごし方を、本人や家族が話して聞かせる事もあり、把握していることもある。本人に関わっている民生委員や包括支援センターや公民館など把握出来ている。利用者や家族との会話の中から本人の生活歴や既往歴など情報を収集することはなんとか出来ている。通い、訪問以外の時間も、御家族とのやり取りの中から普段の様子を聞き、把握に努めている。

- ・独居利用者の御家族でも連絡が可能な場合は必要に応じて連絡を入れ、関係維持に努めている。

できていない点

- ・家族が、本人や施設との関わりを拒否しているケースがある。
- ・コロナ禍のため地域との関係も希薄になりつつある。(ふれあい給食等の参加見合わせ等)
- ・地域資源を利用している方が少ない状況にある。
- ・利用者毎に必要な且つ活用できる地域資源の把握が十分でない。
- ・利用者と地域との関係に介入し、繋がりを保てるような支援が出来ていない。
- ・本人のこれまでの生活スタイルや人間関係は、長年独居のためすべての利用者を理解するのは難しい。
- ・独居の利用者が多く、施設以外での過ごし方を把握する事は出来ない。
- ・地域の資源と利用者をつなげることが出来ていない。
- ・家庭によっては本人と御家族との関係が良くない為にあまり関われない場合も有る。

次回までの具体的な改善計画

- ・利用者を取り巻く環境の見直しを行い、利用できる地域資源がないかをケース会議（毎月）で話し合う。
- ・計画作成担当者や管理者だけではなく、他の職員も、担当利用者等の新たな利用者情報をアセスメントシートに反映させる。また、その内容は業務日誌やケース記録にも残す。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 3年8月22日 (17:00~17:30)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 奥田・中嶋・森山・坂下・田畑・小林

◆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	6人	人	人	6人

前回の改善計画

- ・業務日誌入力後はプリントアウトし、翌日出勤した職員がすぐに確認できるようにしておく。
- ・業務日誌への入力量が多いため、早急に周知を図りたい内容には蛍光ペン等を使用し、直ぐに目に入るようにしておく。
- ・担当利用者が、社会地域資源を活用できないかを提案し、事業所全体で検討する機会を設ける。
- ・利用者情報の洗い出しを行い、ケース会議やミーティングで事案を検討し、利用者の状態やニーズに適したサービスが提供されているか、随時見直しを行う。

前回の改善計画に対する取組み結果

- ・出勤したらまずは前日の業務日誌を読み込み、情報収集や利用者の状態把握に努めることが全職員に定着している。
- ・早急に周知を図りたい事案に関しては、業務日誌の特記欄に記入したりホワイトボードを活用したりする事で、伝達ミスが起こらないように取り組んでいる。
- ・利用者の状態（認知面、ADL面、生活環境）とサービス提供の状況に整合性があるか定期的に見直しを行っている。

◆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	3		
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?		6			
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?	2	4			
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?	1	5			

できている点

- ・必要なサービス（地域資源）が使えるようにサービス利用開始時や見直しの時期には検討する機会を設けている。
- ・本人や家族の意向に沿った形でサービスを組み合わせ提供しており、必要に応じてサービス回数や内容の見直しを行っている。
- ・毎日短時間のミーティングで、利用者の状態把握やサービスを提供した結果報告を行い、PDCA サイクルに則った支援を行っている。
- ・出勤してすぐに前日の日誌の内容を確認するようにしている。
- ・業務日誌の内容で早急に共有したい内容についてはミーティングの時間に周知している。
- ・利用者の健康状態や家族の意向に応じ、サービス内容や利用回数の変更を行っている。
- ・利用者の状態変化は即座に職員間で伝達共有し、適応した支援を行っている。
- ・包括支援センターや訪問看護ステーション、病院など定期的に連絡を取り合って支援している。
- ・本人や家族の要望、その時の状況に応じて適切に支援を行っている。
- ・日々の関わりの中で、変化に気付いた際はすぐ記録に残し、終業後に職員間でミーティングを行い、共有出来ている。

- ・その日その時の状態や気分で、本人のやりたい事や出来る事が違うため、本人に合わせて柔軟に対応した支援が出来ている。
- ・業務日誌は毎日確認し、職員間で情報を共有することが出来ている。また必要なことは必ず支援経過に残し、利用者へ状況に合った支援に繋げることが出来ている。
- ・御家族や本人の要望に合わせてサービスの回数を増減させている。
- ・本人が希望する活動がある時はそちらを優先している。

できていない点

- ・コロナ禍でもあり、地域資源を利用する事を本人や家族が躊躇しており、事業所だけのサービス提供に留まっている。
- ・社会地域資源を活用できないかを提案できていない。
- ・利用者に適したサービスが行えているか見直しが出来ていない。
- ・地域との関りを持つことが出来ず、家族にも有用な地域資源の情報を提供できていない。
- ・社会地域資源の活用が出来ていなかった。
- ・以前活用出来ていた地域の資源でも利用できないものがある

次回までの具体的な改善計画

- ・利用者や家族の声（要望・相談・苦情）は受けた職員だけではなく、職員全体で情報の共有を図るために業務日誌の特記欄を活用し情報を記入する。
- ・担当利用者の情報の収集に努め、知り得た情報は毎日のミーティング内に報告し記録に残す。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 3年8月22日 (17:30~18:50)

6. 連携・協働

メンバー 奥田・中嶋・森山・坂下・田畑・小林

◆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	6人	人	人	6人

前回の改善計画
<ul style="list-style-type: none">・会議や研修に参加要件があり、参加できる職員に偏りがあるが、参加した職員はその他職員にフィードバックを行い、同じスキルを身につける。また、会議録や研修録に目を通し、内容の理解に努める。・コロナ禍の影響で地域交流会の開催は出来ないが、大きな関わりが出来ない分、日頃の挨拶や地域から来られる利用者を通じて繋がりを継続していく。
前回の改善計画に対する取組み結果
<ul style="list-style-type: none">・地域連携会議は、コロナ禍の為開催されていない。・医療機関や訪問看護、福祉用具などの他事業所とはコロナ感染予防の観点から、電話やメール等を活用し情報共有等を図り、担当者会議とした。・コロナ禍のため、施設が主催する地域交流会は2年程中止となっているが、地域の方々とは日頃の挨拶や町内会長や世話役の方への定期訪問や電話を通じて、地域の状況把握や要望等の聞き取りを行っている。

◆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	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	1	2	6
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?		2	1	3	6
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	1	2	6
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	2	6

できている点
<ul style="list-style-type: none">・自治体や地域包括支援センターとの会議があれば参加はしている。・町内会の地域清掃には参加した・施設のトイレ開放は行っており、あいばすを待つ地域住民の方等が利用している。・会議や研修に参加した際は、ミーティングや記録での周知を図るようにしている。・コロナ禍で施設主催のイベントは行えていないが、地域清掃に参加している。・朝夕施設の門は開放されており、施設内の自販機を利用する方や、近隣の小学生が校外学習等の際はトイレ使用提供を行っていた。・医療機関へは、殆どの利用者が関わっており、定期的に受診同行を行い、主治医に本人の現状を伝え積極的に連携を図っている。・現在も密になる会議は行われていないが、自治体や地域包括支援センターとのやり取りは、連絡を取り合い出来ている。・人が沢山集まるイベントは行われていないが、町内会でされる清掃などには積極的に参加している。・コロナ禍においてサービス機関との会議自体は出来ていないが、文書や電話、FAX 等を通してやり取りを行うことが出来ている。・地域住民とすれ違う際、会釈や挨拶を欠かさないように心掛けている。

- ・地域での清掃活動に施設の職員として参加出来た。

できていない点

- ・登録者以外の方（老若男女）、地域住民が事業所を訪れることは殆どない。
- ・地域住民とのコミュニケーションが不足している。
- ・サービス機関や自治体の会議には参加できておらず、地域のイベントにも参加できていない。
- ・登録者以外の高齢者や地域住民の方が事業所を訪れる事はない。
- ・地域住民との交流。
- ・他事業所との会議には参加出来ていない。
- ・地域と連携した活動やイベントが開催出来ていない。

次回までの具体的な改善計画

- ・送迎時等、地域を通る際は住民の方々への挨拶や徐行運転に心がける。また、地域から来られている利用者を通じて、情報収集を継続して行う。（町内会長・民生委員宅への定期訪問）
- ・コロナ禍で対面等の会議が行えなかったが、ネットワーク環境も整いリモート会議を活用していくことで関係各機関との繋がりを運営に活かす。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 3年8月22日 (17:00~17:30)

7. 運営

メンバー 奥田・中嶋・森山・坂下・田畑・小林

◆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	人	人	6人

前回の改善計画
<ul style="list-style-type: none">・利用者、家族、地域との関わり（苦情や要望等）が職責上、管理者やCMに偏っている為、他の職員が基本的な対応やコミュニケーション能力を高め、同様に関わりを持てるようになる。・同じヒヤリや事故・苦情を2度繰り返さないように、再発防止に向けて職員一人ひとりが、「なぜその事案が起きてしまったのか」を分析し、「今後はどのような対応が必要か」を職員間で擦り合わせ改善を図っていく。
前回の改善計画に対する取組み結果
<ul style="list-style-type: none">・昨年度末に、送迎に関する苦情を外部の方から電話をいただきましたが、その日のうちに改善策を検討し実行することができた。その後、同様の苦情は発生していない。・利用者やご家族からの要望を聞き、その場での対応ができるようになってきている。また要望に関しては管理者やCMに報告し、全体ミーティングで対応を検討し、迅速な対応を行っている。

◆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?	1	3	2		6
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?		6			6
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?		4	2		6
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?		3	2	1	6

できている点
<ul style="list-style-type: none">・町内会清掃に参加した際に、地域住民から「地域は高齢・過疎化のため施設の職員が清掃に参加してもらいとても助かる。来年もまた参加して欲しい」との要望を聞くことができた。・送迎や施設へ訪問があった際は、可能な範囲で利用者家族とコミュニケーションをとるよう心掛けている。・ヒヤリハットや事故が起きた原因を分析し、今後の対応策について検討することができた。・支援方針や内容だけでなく、提供するサービスについても意見を述べ、遠慮なく質問できる環境が整っている。・受け付けた意見や苦情はより良い運営に反映すべく、その場で報告している。・利用者、家族からの意見を受けた際は、上司に報告を行い、職員全員で話し合いを持ち、施設の運営に反映するよう繋げている。苦情を受けた際も上司に報告後、職員全員で話し合いを持ち、2度と苦情を受けないように、職員全員で心掛けて支援を行っている。・地域の方と送迎中にすれ違ったり、見かけた際は軽い会釈や相手の方が、手を挙げた際は手を挙げたり、声をかけたりしている。・職員全員が意識をもってご家族と関わりを持つことで、コミュニケーション能力の向上に努めることが出来ている。・送迎の際など地域の方と関わる際は、必ず挨拶を行うよう心掛けている。

- ・利用者や御家族から意見が出た時は、他職員と協議した上で運営に反映し、御家族に伝えるようにしている。

できていない点

- ・地域の方の苦情を聞き取ることが出来なかった。
- ・地域と協働した取り組みが出来ていない。
- ・以前はイベント交流もあり、地域住民の方の賛同や期待の声も聴くことが出来たが、近年地域の方と接する機会も無くなり、声や意見を聴くことが出来なくなった。
- ・協働した取り組みの情報収集や参加も行っていない。
- ・事業所のあり方については、自分の性格的な所もあり、意見を言うことは出来ない。
- ・コロナ禍の影響もあり、地域と協働した取り組みが行えていない。
- ・地域に必要とされる施設になるために、広報活動や行事の開催等の協働した取り組みは出来ていない。
- ・地域の方の意見を聞く機会が少なくなった。

次回までの具体的な改善計画

- ・コロナ禍であるため、地域との関わりが以前の様には行えないが、必要とされる施設であるために日頃の挨拶や情報発信、定期訪問（電話）等を行い、繋がりを継続させていく。
- ・施設（法人）が災害時の避難拠点になっていることを広報し、地域への周知を図る。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 3年8月22日 (17:30~17:30)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 奥田・中嶋・森山・坂下・田畑・小林

◆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	6人	人	人	6人

前回の改善計画
<ul style="list-style-type: none">今年度はコロナ禍の影響で外部研修や法人内研修への参加は出来ないが、個人で課題を決めて、自己学習に励む。また知り得た内容は他の職員にも伝達講習を行う。事業所内研修は各月担当制で進行を行っているが、事前準備をしっかりと行い、実践に沿った中身の濃い研修にしていく。
前回の改善計画に対する取組み結果
<ul style="list-style-type: none">事業所内研修は担当制が定着してきたが、職員によって研修内容の質に差があるため、今後も事前準備や進行等をスムーズに行い、研修の質の向上に努めていきたい。コロナ禍のため、リモートでの外部研修参加を行った職員は、研修報告書を提出後に他の職員に伝達講習を行いフィードバックすることができた。しかし、受け手側がその内容を吸収できたかは職員間での理解度に差はあった。

◆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	研修(職場内・職場外)を実施・参加していますか		5	1		6
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	1	2	6
③	地域連絡会に参加していますか		1		5	6
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか		6			6

できている点
<ul style="list-style-type: none">事業所内の研修は、年間計画を立てて行えている。常にリスクマネジメントを意識して取り組んでいる。月に1度施設内研修を実施し、介護技術や制度についての理解を深めるように努めた。施設内研修の資料作りと発信を行うために知識を深めることが出来た。事業所内で想定できる事故や感染の防止、その他介護の必要項目について職場内研修で取り組み学んでいる。日々のミーティングでリスク回避の指示があり、話し合いが持たれている。事業所内の研修に参加している。スキルアップや資格取得のための研修参加だけでなく、インターネットを使用したり、参考書などを活用し、自分に必要な情報収集をしている。地域連絡会はコロナウイルス感染防止のため実施されていないが、町内会での行事への参加は出来ている。スキルアップに繋がる様に自己学習は行っている。職場外研修に関してはオンラインにて受講する事が出来ているリスクマネジメントに関しては事故やトラブルを想定し、被害を最小限に出来る様に意識しながら支援を行っている。

- ・事業所内研修は毎月行い、参加出来ている。

できていない点

- ・地域連絡会が実施されていない。
- ・個人的に資格取得のための勉強は行っているが、研修には参加していない。
- ・個人の課題（資格取得）の為の学習が不足している。
- ・職場外研修や地域連絡会には参加できていない。
- ・地域連絡会には参加できていない。
- ・地域連絡会や事業所外の研修に参加出来ていない。

次回までの具体的な改善計画

- ・事業所内研修のマネリ化を防ぐため、職員からの研修要望を聞き取り研修内容の見直しを行う。
- ・事業所内研修の学びだけではなく、日々のケアに活かせる知識を身につけるために、自己学習に励む。
- ・外部研修に参加した際は、その得た情報や知識を他の職員にフィードバックする。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 3年8月22日 (17:00~17:30)

9. 人権・プライバシー

メンバー 奥田・中嶋・森山・坂下・田畑・小林

◆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	4人	人	人	6人

前回の改善計画

- ・支援に気を取られ、利用者の尊厳が後回しにされないように、利用者への声掛けや、利用者の前での職員同士の会話（情報伝達等）には注意を払う。
- ・身体拘束や虐待は行われていないが、虐待を防止するためにも「不適切なケア」の段階で発見し、職員間で指摘し合える環境を作り、虐待の芽を摘んでいく。
- ・「見て見ぬふり」や「安易なケア」などが起こらないように風通しの良い職場作りを目指す。そのためにも日頃から、職員間でのコミュニケーションを大切にする。

前回の改善計画に対する取組み結果

- ・事業所内研修では、身体拘束や高齢者虐待防止法について毎年研修が行われている。また、不適切ケアに該当する支援や対応についてグループワークを実施し、支援の振り返りを行っている。
- ・利用者の体調や排泄等に関する情報の共有を行う際は、その利用者を担当する職員に情報を伝達し、その後、利用者の午睡時間等を活用し他の職員への情報伝達（日誌入力）を行うように取り組んだ。
- ・利用者の状態把握の報告だけではなく、朝夕のミーティング内で、職員が発言する場を設ける事で意見を出しやすい環境作りに取り組んだ。

◆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	6				6
②	虐待は行われていない	6				6
③	プライバシーが守られている	4	2			6
④	必要な方に成年後見制度を活用している	2			4	6
⑤	適正な個人情報の管理ができている	4	1	1		6

できている点

- ・身体拘束や虐待等の研修が行われており、そのような状況はない。
- ・個人情報他者の目に触れないように、席を立つ際はファイルの取扱いには気をつけている。
- ・利用者の個人情報について話す際は利用者のいない別室で行うように心掛けている。
- ・身体拘束や虐待が行われないよう施設内研修を実施して理解を深めるよう努めている。
- ・身体拘束や虐待等無く、人権擁護の研修も行われている。
- ・個人情報は書類の管理だけでなく、起こり得ることの対応についても職員間で共有しており、日常の利用者との会話にも気を付けている。
- ・身体拘束やプライバシー保護については、施設内研修や法人内研修でも実施されている。
- ・利用者に対してしてはいけない事、どのような行為が虐待に入るか常に考えながら支援に当たっている。
- ・入浴時は脱衣所のカーテンを使用し、扉を開ける際も入浴介助の職員が開けるようにしている。
- ・個人情報があるカルテを外部に持ち出す事はしない。使用後は保管棚にしまい、終業後は鍵をかけてい

る。

- ・身体拘束や虐待に関しては最も注意している。自分がしていないつもりでも相手から見たら虐待ではないかなど常に意識を持ち支援を行っている。
- ・個人情報に関しては、職場以外で利用者の話をしないよう常に心掛けている。
- ・利用者の権利を侵害するような支援は行わないように職員全体で意識して行っている。
- ・個人情報やプライバシーに関わる情報は他者に見られないように気を付けた。

できていない点

- ・大勢が集まる場所で、利用者の排泄や家庭状況等の情報の伝達を行う事がある。
- ・成年後見制度の活用が出来ていない。
- ・作業時カルテを出して席を離れ、カルテが机に置いたままになっていた。
- ・利用者に対する態度が不適切な時があった。

次回までの具体的な改善計画

- ・不適切なケアを行っていないか、身近な事例を通して自分たちの提供しているケアについて振り返りを行うグループワーク研修を取り入れる。早期に虐待の芽を摘んでいく環境を整える。
- ・成年後見制度について内容を理解できていない職員も多いため、事業所内研修に取り入れていき、利用者や家族に説明ができるようになる。

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	社会福祉法人常盤会	代表者	施設長 迫田 茂之	法人・事業所の特徴	いこいの丘では多彩な活動と生活に密着した機能訓練を無理なく継続できるように楽しく実施し、また必要な時に必要な支援を行い、高齢者の方々が住み慣れた地域で自立した生活を送れるように体調に合わせて支援を行います。
事業所名	小規模多機能施設 いこいの丘	管理者	奥田 麻衣子		

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	地域包括支援センター	近隣事業所	事業所職員	その他	合計
	人	1人	3人	人	人	1人	人	6人	人	11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	<ul style="list-style-type: none"> サービス評価は、年間スケジュールを立て計画的に取り組んでいく。 改善計画は、事業所の現状に即した計画を立て具体的な内容で取り組みやすい計画を立てる。 	<ul style="list-style-type: none"> 今年度もスタッフ全員による事業所自己評価を実施することが出来た。 前回の反省に基づき、自己評価実施時に各項目を細かくスタッフに説明することで、内容についての設問の把握に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員全員で自己評価を行い、全体の評価を持ち寄って、ミーティングを行い、事業所の評価に取り組んでいることが確認できた。 コロナ禍で運営推進会議が開催されていないので評価しにくい。 	<ul style="list-style-type: none"> 年間スケジュールを立てて、計画的に取り組めるようにする。 運営推進会議の開催が困難であってもサービス評価の進捗状況を委員の方へも伝わるように紙面での中間報告等を行う。
B. 事業所のしつらえ・環境	<ul style="list-style-type: none"> マスク着用、消毒、換気等の継続を行うとともに、ポスター等での見える化を図り、感染症の予防に努める。 施設の特性上、門扉があり出入りに不自由が生じているが、来客があった際は速やかに誘導を行う。また、外部の方が立ち寄りやすいように施設内外の環境美化やトイレ開放のポスターを目につきやすい場所に掲示する。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設内や送迎車両については、こまめに消毒や換気を行った。利用者のマスク着用を定着させるために、イラストや実例を出して感染症予防の啓発活動も行った。 コロナ感染対策を充分に行った上で、外部の方へのトイレの開放や施設内の見学をおこなっている。玄関入り口にトイレの開放の案内ポスターを掲示している。 	<ul style="list-style-type: none"> 最近は施設を訪問することはないが、以前から施設美化に取り組まれていたので、環境に問題はなかった。 施設の前にあいばすの停留所があるので、施設のトイレを開放してもらい、またバスの待ち時間に座れるベンチを設置してくれているので、助かっている。 施設に訪問していないため、実態の把握ができていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も事業所内外の衛生管理に努め、清潔な環境を提供し感染症予防対策に努める。 引き続きマスク着用、消毒、換気等を行うと共に、ポスター等での見える化を図り、感染症の予防に努める。
C. 事業所と地域のかかわり	<ul style="list-style-type: none"> 施設主催の行事の開催はコロナ禍に左右されてしまうが、状況に応じて計画、実施を行う。 身近な取り組みとして、地域住民への挨拶や地域内の運転徐行等の配慮を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> コロナ禍のため、施設主催の行事の開催はできなかったが、地域の清掃作業には参加し、日頃の関わりを大切にすることができた。また、地域の方から、門松を寄贈していただく。 	<ul style="list-style-type: none"> コロナ禍で施設主催や、町内会行事の開催は難しいが、定期的に民生委員児童委員や町内会長宅を訪問してくれ、地域の事を気に掛けてくれているのは有難い。 	<ul style="list-style-type: none"> 広報活動の継続（HP やいこいの丘だより） 広報誌への活動状況掲載や、写真入りの活動状況をまとめたものを関係機関に配布し地域の認知度を高めていく。

<p>D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所のサービスだけではなく、地域資源や社会資源の活用も取り入れて、利用者の生活が地域との繋がりを継続できるような体制を整える。 ・地域の行事には積極的に参加し、地域に頼りにされる事業所を目指す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域資源・社会資源の活用は、コロナ禍のため活用の希望がなかった。また提案しても、「コロナ禍だから施設のサービスだけで良い」と言われるケースもあった。 ・地域の行事に参加し、過疎・高齢化が進んでいる事を目の当たりにした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の一員として生活できるように、サービスの提供も柔軟に対応していることが、日々の報告で伝わってくる。 ・地域行事に職員が参加してもらえる事で、高齢・過疎化が進んだ町内を活性化してもらえて助かっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者を通じて、その地域の民生委員や近隣住民の方と、顔の見える関係づくりを行っていく。 ・地域の行事には積極的に参加し、地域に頼りにされる事業所を目指す。
<p>E. 運営推進会議を活かした取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・運営推進会議で使用している事業所報告資料については、第三者が読んでも解りやすい書式に見直す。 ・書類だけの報告だけではなく、写真や動画も取り入れて、事業所の取組みが伝わりやすいようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で会議の開催が中止となっており、書面上による報告となっているため、委員の方々からの意見が反映されていない。 ・報告書類だけではなく、施設の活動の取組みが伝わるような、便りも作成し配布することができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍のため会議の開催はできていないが、地域の情報収集を行い、状況把握に努めている。 ・リモート会議ができれば、施設の取組みや状況把握もしやすい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の中、運営推進会議が継続的に困難になる可能性がある事を踏まえ、必要な報告が委員の方へなされるように、会議資料の見直しを図り、委員の方々からの助言をいただきながら運営の改善を図っていく。
<p>F. 事業所の 防災・災害対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自然災害を想定した訓練だけではなく、防災意識を高めるための研修や施設内、敷地、送迎ルートや利用者宅の危険箇所の洗い出しを行う。 ・引き続き、防災・災害の訓練を行った場合はホームページ等を活用し外部に発信する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度は車両事故が1件発生したので、送迎ルートの見直しを行った。また、危険箇所の洗い出しを行い、職員間で共有したため今年度は無事故である。 ・運営推進会議が中止となっており、防災・火災・不審者対応訓練等を行った際は、ホームページにて外部に発信している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の防災や火災訓練がある際は、声を掛けてもらえば、参加するので教えてほしい。 ・施設に訪問できていないので、事業所の防災計画等を目にしたことがない。 ・災害時の避難拠点になっているので、頼りにしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時に必要な備品や食料品の確保を行う。 ・非常災害時に自宅にいる利用者の安否確認方法や家族との連絡方法等、災害が起きた際の対応方法を明確化していく。

