

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和元年9月28日(19:00~20:00)

1. 初期支援(はじめのかかわり)

メンバー (正社員)4名(準社員),2名 (パート)3名(看護師)2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?	人	7人	7人	人	14/16

前回の改善計画
ご利用者様の状況について周知する時間をどうやって作るかについて話し合った結果。現在その日に出勤したスタッフ全員の申し送りは朝のみとなっているが夕方17時30分前に再度集まりその日何があったかの確認を行う。職員間の連絡不十分についての対策について。個人情報を取り扱っていない業務の連絡(健康診断・火災訓練等)は現在作っている職員のグループラインを使用する。個人情報を取扱うものについての、ほうれんそうについては業務連絡日誌に必ず記入し上記の申し送り時に詳しく伝える。
前回の改善計画に対する取組み結果
17時30分の申し送りが勤務形態の変更と共に徐々に難しくなり消滅。報告不十分な為話し合い改善が必要。

◆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?		10	6		16
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?		14	2		16
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?	1	10	5		16
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	6		16

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
	突発的な連絡はグループラインで知らせ確認出来ない人については電話確認している。③の本人に合わせた訪問の声掛け気遣いにはかなり気を遣っており特に施設への偏見を持たれている方の訪問については地域の見守り巡回とお伝えしてサービスを施行している。ご家族とは送迎訪問時に連絡した際コミュニケーションが取れており、朝のミーティングは行えており、一日の流れ処置等が分かる。職員同士のほうれんそうで出た問題はその都度管理者・ケアマネが指示対応している。

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
	緊急で入られたご利用者様については個人情報もありグループラインで流せない為、事前連絡が不十分になる時がある。夕方の申し送りについて、一年の間に勤務形態が変わり時間に押されていた為全員への申し送りができず申し送りが不十分であった。又ご利用者様の情報やニーズは自分自身把握できていない時もあると思う。業務内容についていくのが精いっぱい時間で追われる。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
	1日にあったことを専用の申し送りノートへ必ず記入していき、17時30分前後その場にいるスタッフだけでも②番勤務が中心で申し送りをする。その際、記入漏れの情報を発表し擦りあわせをしていき漏れないよう努める。申し送りに間に合わなかった職員は申し送りノートの確認を行う。合間合間の報告相談をしっかり行う。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和元年9月28日(19:00~20:00)

2. 「～したい」の実現(自己実現の尊重)

メンバー (正社員)4名(準社員),2名 (パート)3名(看護師)2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?	人	9人	7人	人	人

前回の改善計画

職員が忙しそうに見える件については話し合いの結果ご利用者のトイレ介助でトイレがホール側・居室側にある為、介助が必要な方が居室側トイレに入られ失禁状態であるとホール側に予備の物がある為バタバタしてしまう。毎時必要な方についての予備は居室側にも配置し無駄なく迅速に動けるように取り決める。また、探し物が多い為慌ただしく思うことがあるという意見もあり置き場が変わった物については必ず業務日誌への記入を行い不要な物は捨てる等して整理整頓を徹底する。来客時も慌ただしくなる為、急ぎ時も慌てずに対応する。

前回の改善計画に対する取組み結果

会社全体が省エネ、備品整理に力を入れており整理・管理については昨年よりも改善しているが予備の物を出しておく必要以上に使われる方、また持って帰られるご利用者様がいらっしゃる為無くなり次第取りに行くという点では慌ただしさは改善できていない。

◆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?		9	7		
② 本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?		9	7		
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?		9	7		
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?		6	10		

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  
1人1人の意見要望悩みをできるだけキャッチ出来るよう普段よりご利用者様・ご家族様とコミュニケーションを密に取っている。トイレ介助についてもご利用者のプライバシーを考慮しつつ職員同士で声掛けあい、助け合っている。

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  
本当の気持ちを隠されており後日「私は本当はあっちの方法がよかった」等の指摘を受けることがある。物が多すぎて整理整頓がなかなか徹底できていない。例えばレク用品で探し物は多く感じるので諦めてしまい別のレクにすることがある。ご利用者様の要望に対しての対応順序の判断が即座にできない。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)

ご利用者様の気持ちに寄り添えるようしっかり普段からコミュニケーションを取り信頼関係を築く。このアンケート後にレク用品の置き場を整理した為今は改善されているが、使っている物を置いたままにして介助に入り忘れてしまうことがあるので見つけたスタッフは元の場所へ戻す。置き場所が変わった事は必ず業務日誌へ記入を行う、周知と指示の徹底。各々が責任を持って業務に当たる必要あり。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和元年9月28日(19:00~20:00)

3. 日常生活の支援

メンバー (正社員)4名(準社員),2名 (パート)3名(看護師)2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?	人	5人	9人	2人	16人

前回の改善計画

業務内で記録の読み込みができないことについては、夕方17時30分前に再度集まりその日何があったかの確認を行うことで再確認を行うことを徹底する。  
対人援助を行う上で意識の低さが見られることについてはその場でご利用者様・ご家族様は勿論スタッフ間でも礼儀を重んじ仕事をする。

前回の改善計画に対する取組み結果

17時30分の申し送りが勤務形態の変更と共に徐々に難しくなり消滅。報告不十分な為話し合い改善が必要。(項目1と同様)対人援助について、慣れてしまい普段言葉になってしまうことが多々あった為改善できたとはいえない。

◆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?		5	8	3	
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?		9	7		
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?		3	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?	1	13	2		
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?	3	10	3		

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について以前よりご利用者様に沿った支援が出来ている。パーキンソン病の方の訴えや表情をしっかりと観察し気持ちの変化を察す。ご利用者様の体調不良等はスタッフ・看護師で連携・対応している。個々の訴えを他スタッフ看護師に伝えている。

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

対人援助の意識の低さはあまり改善出来ていないように思う。一部のご利用者様に対してふだんことばになってしまう。ご利用者様から日常生活を聞くがご家族様からの生活状況をお聞きすることが少ない。本人の気持ちや体調の変化は表に出るものは気付くことができるが、表にでない時は難しい。夕方の申し送りはご利用者様優先なので出来ていない。以前の暮らしを10個以上は把握できていない。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)

対人援助に対し職員の意識の低さを感じられが、話しやすい空気作り、安心できる空間作りに普段言葉になってしまう点は致し方ないと思われる。ご利用者様への説明や悩み事への助言、苦情等はしっかりとサービスをさせていただく者としての姿勢、接遇でメリハリをつける。ご利用者様を「お父さん」「お母さん」呼びしない。スタッフ間もあだ名ではなく、名字で呼び合うよう徹底する。会議で何度も議題に上がっている為改善には他の方法が必要と考えられる。実地でできる物を勉強会で実施できるよう準備する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和元年9月28日（19：00～20：00）

4. 地域での暮らしの支援

メンバー (正社員) 4名(準社員), 2名 (パート) 3名(看護師) 2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？	人	3人	13人	人	16人

前回の改善計画
民生委員の紹介を紹介していただけるのか管理者より打診する。地域資源について管理者よりスタッフへ地域にある要支援者、介護保険に含まれない方へのサービスでシルバー人材サービス・コープさんの訪問活動・福祉輸送等がそれに含まれる事をお伝えしています。管理者・ケアマネに任せていてスタッフの状況把握が難しい件についてはご利用者様の担当を決めているので担当者に詳細を伝え状況把握と意見の出し合いを行うようにしていきたい。
前回の改善計画に対する取組み結果
地域の民生員の紹介については必要時、市役所の方に尋ねると教えて頂けることが分かりこの間も大変お世話になりました。地域資源の説明はご利用者・ご家族様に必要時お伝えできています。管理者・ケアマネに任せている為状況把握が難しい点についてはやはり勤務が同じ日にならないと話し合い出来ない為擦りあわせの難しさを感じています。

◆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？		8	4	1	16
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	6		16
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？		6	7		16
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	7	3	16

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営推進会議で地域のネットワークについて以前より密な話が出来ている。</li> <li>・ケアマネジメント施行時に把握に努めている。</li> <li>・デイに来所時話を傾聴している。</li> </ul>	

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフへの伝達が上手くいかない。</li> <li>・支援方針等の伝達等の伝達不足によるチームケアの欠如。</li> <li>・行政との関わりは管理者ケアマネに任せている。</li> <li>・必要な民生員や地域資源の把握。</li> </ul>	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<p>スタッフへの情報伝達が上手くいかない点については1日の申し送りノートへスタッフ1人1人が責任を持って記入し17時30分に②が申し送りを行う。管理者・ケアマネ・担当者が揃う時が中々無い為話し合いは管理者・ケアマネ間で行い指示だしという流れになっている。会議で担当責任者が発言できる場を設ける。</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28日（19：00～20：00）

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー (正社員) 4名(準社員), 2名 (パート) 3名(看護師) 2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？	人	6人	8人	1人	16人

前回の改善計画	管理者・ケアマネだけでなく、ご利用者様の担当者にどんなサービスを今後していくか一緒に考えて頂きサービスの幅を広げていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	ご利用者様の担当者が何をするのかを明確にして変化に気が付きやすい体勢を整える。（現在：モニタリング、担当者会議後の計画書下書き、会議時の担当ご利用者様の課題、気づきの報告）

◆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？		8	7		16
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？		11	5		16
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？		10	6		16
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？		11	5		16

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 体調や状況に合わせた柔軟なサービスが行えている。ご家族に不都合があった場合は泊まり等の対応できている。 通い訪問宿泊は希望に応じて行えていると思います。③④もできており、①も管理者ケアマネが支援できている。
--------	--

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 ・宿泊についてはご家族の理解が必要となる部分が大きく十分な説明が必要。 ・利用者の状況や変化に対する意識が低い。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) ご利用者様の担当である自覚を持って頂けるように管理者から会議前にご利用者様の状態や変化がないかを担当者に尋ねることから始める。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和元年9月28日（19：00～20：00）

6. 連携・協働

メンバー (正社員) 4名(準社員), 2名 (パート) 3名(看護師) 2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?	人	2人	8人	4人	16人

前回の改善計画  
研修等を管理者・ケアマネに任せている。結果スタッフの知識不足が起こっている。少しずつ他スタッフに振っていくよう管理者が取り決める。運営推進会議を一方的な報告会ではなく一歩踏み込んだ意見を取り入れる様な会にしたい。

前回の改善計画に対する取組み結果  
事業所内での研修はできているが所外での研修が時間の問題で難しい。

◆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？		6	3	4	16
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	6	6	16
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	5	6	16
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	4	6	16

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  
運営推進会議で地域の行事を尋ねるようにしています。  
行事でご家族に来ていただく機会を以前より作っている点。創和まつりで地域と触れ合っている。

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  
・地域住民や子供等の事業所訪問。  
・研修等に出席されているのかもしれませんが内容を教えて頂ける場が設けられていないように思える。  
・人材不足による営業活動の不足。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)  
管理者が所外の研修に行っているので研修報告をもっと分かりやすい場所へ配置し感想を記入していただくようにする。職員への研修呼びかけは継続。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和元年9月28日（19：00～20：00）

7. 運営

メンバー (正社員)4名(準社員),2名 (パート)3名(看護師)2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？	人	6人	7人	2人	16人

前回の改善計画	注意・危機感が足りない為常に頭の中でヒヤリハットを考慮して行動する。再発を防ぐにはどうすればいいか話し合いをした結果その都度、インシデント・アクシデント・苦情処理報告書を基に話し合い全員の意見を出すようにする。
前回の改善計画に対する取組み結果	以前より報告書への関心が出てきているように思う。また、報告書について会議だけではなく提案や意見を空いた時間に管理者がスタッフから聞くことも増えた。ただ、同じ間違いは起きている。

◆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	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？		10	6		16
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？		8	6	1	16
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	5	1	16
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？		10	6		16

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 インシデント・クシデント発生時の報告書作成。インシデント・アクシデント時の報告書記入作成。 会議などで議題に上る。 見学会・ボランティア・レクリエーション等イベントの開催。
--------	--

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 ・報告書作成は出来ているが内容が薄く同じミスを繰り返すことがある。 ・どのようにすればよいかわからない時がある。 ・積極的に地域と協働した取り組み。 ・本人の自覚の問題もある。 ・地域との親密な関係が今一つ築けていない。 ・研修に参加できる機会がない。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) 意見がでないまま何をすれば改善できるのかわからないままではなく、分からない事があれば創和内の他事業所はどうやっているか、また事例をインターネットでみる等して幅を広げる。研修の日時が分かれば早目にスタッフへ周知させ管理者と管理者が指名した者が参加するようにする。
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和元年9月28日（19：00～20：00）

8. 質を向上するための取組み

メンバー (正社員) 4名(準社員), 2名 (パート) 3名(看護師) 2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？	人	10人	6人	人	16人

前回の改善計画  
迅速なご利用者様のリスク把握はどうやったら出来るかについて業務連絡の朝・夕申し送りでその日危険だったこと、気が付いたこと等出し合い小まめな話し合いを行う。

前回の改善計画に対する取組み結果  
朝の申し送りは出来ているが夕方は夜勤者への申し送りしか今は出来ていない為取組みは不十分。

◆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		9	4	1	16
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		7	6	2	16
③	地域連絡会に参加していますか		6	6	3	16
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか		6	6	3	16

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  
インシデントアクシデントを書くことによりスタッフ内で共有することができ申し送り時間に関わらず空いた時間に話し合いが出来ている。

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

- ・ 始業時のミーティングは行っているが内容の共有が十分でない
- ・ 地域の研修は時間が無く参加できていない。
- ・ なれなれしい言葉づかいや赤ちゃん口調の声掛けをしてしまうことがある。
- ・ スキルアップの研修に時間が無くて参加できていない。
- ・ その日に起きた事はその日のメンバーは分かるが休みが多いスタッフ等は後で知ることもある。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)  
一日の特変事項を書く物を用意しそこへ記入。②勤務のスタッフが終業時前に現場にいるスタッフへ申し送りを行いその日にあったことを擦りあわせする。いなかったスタッフはノートを確認すること。  
言葉づかいは丁寧すぎるとよそよそしくなられる方もいらっしゃる為行き過ぎた言葉づかいにならないよう注意しながら臨機応変に使っていくこと。



事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和元年9月28日（19：00～20：00）

9. 人権・プライバシー

メンバー (正社員)4名(準社員),2名 (パート)3名(看護師)2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？	人	3人	9人	3人	16人

前回の改善計画
言葉づかい、声掛けについては今一度自分が命令口調・赤ちゃん口調・しかり口調になっていないかを思い返してみるようスタッフへ伝える。プライバシーについて亡くなった方はご利用様が尋ねてこられたら言っているのかダメなのか。「新聞に載るので分かるから言ってもいい」という意見と「こちらから伝える必要はないのではないか」という意見があったが話し合った結果「個人情報なのでお伝えできません」とお伝えする運びとなる。
前回の改善計画に対する取組み結果
言葉づかいは命令口調、赤ちゃん口調がまだみられる。個人情報の取り扱いについては日頃から注意しており、亡くなった方についてご利用者様から「亡くなったそうですね。」等ご存知の時はかくす必要はないと判断し一緒に悼ませていただくようにしている。また、お客様から「●●さんはそちらですか。」と尋ねられた場合も「個人情報ですのでお伝えできません。」とお伝えさせていただくよう徹底しています。

◆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	13	3			16
②	虐待は行われていない	13	3			16
③	プライバシーが守られている	10	6			16
④	必要な方に成年後見制度を活用している	2	14			16
⑤	適正な個人情報の管理ができている	1	14	1		16

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
・プライバシーの配慮。 ・個人的な事は話さない。 ・他ご利用者様のことを尋ねられてもお教えできない事を伝える。	

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
・ご利用者様の状況に合わせたコミュニケーションスキルが求められる。基礎はしっかりした上で柔軟に対応が行えるようになる必要がある。 ・言葉づかいはため口になることがある。 ・一部ご利用者様に対しきつくなっているかもしれない。 ・トイレ回数が多く放尿されるご利用者様にきつく言ってしまう。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
言葉遣いのご利用者様の状況に合わせたコミュニケーションが求められる。認知症の方のきつく言えばいう程BPSDが深まる為会議後の勉強会や研修で知識を深める。	