

1. 初期支援（はじめのかかわり）

メンバー

新田・町田・石川・杉原・田村・佐藤・田村・津田

◆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	3人	4人	0人	8人

前回の改善計画

本人や家族に対する支援について、個別に担当職員を配置し本人や家族の気持ちの吸い上げを行う。その内容を職員間で共有していけるよう今後の業務に当たっていく。引き続き初期サービス導入時の不安の解消に努めていく。

前回の改善計画に対する取組み結果

本人や家族の気持ちを出来る限り吸い上げ、その内容を職員間で共有し業務にあたっている。個別に担当職員を配置していく点に関しては改善が必要である。

◆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	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	7	0	0	9
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	8	0	0	9
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	6	1	0	9
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？	1	7	1	0	9

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

安心してご利用いただけるよう声掛けをすることができた。本人の気持ちに沿うようにしている。本人だけでなく家族にも気遣いや声かけを心がけている。ミーティングや連絡ノートによる新規利用者様等の情報共有を行っている。利用者様の不安や心配事を日々観察し声かけをする。お互いの理解を深め良い関係が築けた。

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

サービス開始時の情報の読み込みが浅い。→想像力が必要。
 家族と利用者様の気持ちにずれがあった時の気持ちの吸い上げに困難を感じる。→双方の考えを尊重するとどちらも不快となり適切な対処が見えなくなってしまう。
 連絡事項など全ての職員に伝わっていない時がある。→日々利用者様の状態に変化があるが勤務の状況によっては休みの職員等には個々の変化が伝わらなかつたりする。連絡ノート等への記入漏れ等もある。始業時に申し送りを行いたい変則的な業務であるため、時間が合わず行えないでいる。

次回までの具体的な改善計画

(200字以内)

連絡ノートの書き漏れを無くす。
 本人のADL等の状態をより深く把握し職員間で共有していく。
 できたらサービス開始前に職員と共に訪問し本人の状態や環境を見るようにする。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 28 日 (18 : 30 ~ 21 : 30)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 新田・町田・石川・杉原・田村・佐藤・田村・津田

◆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?	0人	2人	6人	1人	9人

前回の改善計画
本人の希望や本音をすくい上げ、職員全員で共有することが出来るようにする。 また「～したい」ノートを作成し定期的に本人の「～したい」という希望を記入していき、職員全員でその希望について検討を行っていくこととする。
前回の改善計画に対する取組み結果
ノートはある。定期的な記入はできていない。活かされておらず共有しにくい。職員によってはその存在を知らない人もいる。

◆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	「本人の目標 (ゴール)」がわかっていますか?	0	2	6	1	9
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	0	5	3	1	9
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	3	5	1	9
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?	0	5	3	1	9

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
利用者様と日々会話し今考えていること思っている事を聞き、職員間で共有している。自己実現はどうか出来ている。本人が行きたい場所や、やりたい事、食べたい物など、会話の中から見つけ出し、出来る限り叶う事が出来るよう検討している。日々リハビリを続けADL維持に努めている。	

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
「～したい」と言う気持ちを聞いてもはっきりわからない事が多い。 本人の目標についてはまだまだ把握しきれていない→ケアプラン等を見る機会が少なく本人のニーズを把握していない。共有ノートへの記録不足。「～したい」とははっきりとした意見を言う利用者さんが少ない。また心の中の「～したい」の把握が難しい。業務に追われ利用者様とゆっくり会話ができない、希望をすくいあげることができない。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
ミーティングにてノートを活用していく。1ヶ月に1回は「～したい」を聞く日を設ける。 レクやゲーム等に利用者様の希望が聞けるような内容を組み込み活用していく。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 28 日 (18 : 30 ~ 21 : 30)

3. 日常生活の支援

メンバー 新田・町田・石川・杉原・田村・佐藤・田村・津田

◆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	7人	0人	1人	9人

前回の改善計画	職員間にてちょっとした変化や今までの生活歴などなんでも共有していける体制を作る。
前回の改善計画に対する取組み結果	利用者様のちょっとした変化に気づき職員同士で話をするようにしている。レクを通して昔の仕事や父母の話聞き理解するようにしている。

◆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	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	2	4	3	9
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?	2	7	0	0	9
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?	0	8	1	0	9
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	8	0	0	9
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	8	0	0	9

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 毎月のミーティングにて利用者の変化や要望について話し合い検討している。本人の気持ちや体調の変化等その都度記録し共有している。本人の気持ちに気付いた際職員間で伝達、相談している。 食事の形態やタオルの使用方など個別に対応している。
--------	---

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 共有という点において職員全員に伝わっておらず伝え漏れがある。→連絡ノートの書き忘れ 「以前の暮らし方」10個以上把握できない方が多い→会話だけでは把握が困難で、家族との会話の機会も少ない。コミュニケーション不足、会話の展開がスムーズではない。「昔～していた」等の情報を知る機会はあるが認知症状もある為正しいか判別つかない。ケース記録等をよんでいるが全ての把握はできていない。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) 個々の職員が吸い上げた情報をどんな事でもなんでも蓄積していけるノートを作って活用する。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 28 日 (18 : 30 ~ 21 : 30)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 新田・町田・石川・杉原・田村・佐藤・田村・津田

◆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	3人	0人	9人

前回の改善計画	利用者様一人一人の地域での生活や近所付き合い等の情報を集め、職員間にて共有する。また近隣との良い関係を構築するために近隣への挨拶等は継続していく。
前回の改善計画に対する取組み結果	近隣に対し挨拶等行い、介護の相談等を受けている。それとは逆に近隣よりクレームを受けることもあった。

◆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?	0	1	7	1	9
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	1	0	9
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	3	6	0	9
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	1	5	2	8

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 事業所の近隣のご利用者様に関しては情報を集めたり挨拶等もできている。 あおぞら会に参加している利用者様の仲介をしている。 地域のイベントに参加している。家族への利用者様の状況報告。
--------	---

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 利用者様と地域の関係性の把握はできていない。→本人に聞く事もせずコミュニケーション不足。地域の方とコミュニケーションをとったり情報収集はなかなか出来ない。 利用者様が自宅でどのように過ごしているか把握しきれていない。→家族と話す機会が少ない。 家族が行くことが可能な利用者様の通院を職員が支援してしまうことがある。→スムーズな受診ができる。 家族の負担を減らせると思いがちになってしまう。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内) クレームに対しては挨拶もしてくれないとの話もあったのでできるだけ挨拶をしていく。 事業所から遠い地域にお住まいの利用者様に対してはイベント時チラシを配ったりし関わるチャンスを作っていく。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 28 日 (18 : 30 ~ 21 : 30)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 新田・町田・石川・杉原・田村・佐藤・田村・津田

◆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	6人	2人	0人	9人

前回の改善計画
利用者様個々の日々の変化に対し報告・連絡・相談をし、記録にとどめると共に全員に伝達できるように働きかけを強化していく。日々の申し送りの強化を行っていく。 地域資源について窓口を広げ職員全体が地域と顔なじみとなるようにし、資源の有効利用ができるようになることを目指す。
前回の改善計画に対する取組み結果
日々の申し送りや利用者様の変化の伝達はできていた。

◆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	3	4	1	9
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?	2	7	0	0	9
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	7	1	0	9
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	8	0	0	9

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
利用者様に対してその都度柔軟な対応を行ってきた。 ケース記録、連絡ノート、メモ、ミーティング、口頭での申し送りで利用者様個々の変化を把握できている。 必要に応じた「買い物」「掃除」などの支援ができている。宿泊希望や急なご利用、時間変更などにも対応している。あおぞら会など地域資源の支援など。	

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
事業所が地域の一員とはまだなれていない。→関わり方がわからない、イベント等で地域と密着を試みているが上手くいっていない。 時折、一部の職員しか知らない情報がある。→その時にいる職員間同士のみの中頭連絡になってしまい記録に残す事をわすれてしまう時があり、休み明けで出勤する職員にまで情報が伝わらない。 地域資源を把握しきれていない。全ての方が地域資源を活用できていない。地域資源の参加の機会が少ない。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
地域資源について窓口を広げ顔なじみを作れるように対応していく。 近隣だけでも、「あい愛の〇〇さんね」となれるように取り組む。またそういった方を一人でも多く作っていく。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 28 日 (18 : 30 ~ 21 : 30)

6. 連携・協働

メンバー 新田・町田・石川・杉原・田村・佐藤・田村・津田

◆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?	0 人	1 人	6 人	2 人	9 人

前回の改善計画	地域にとって必要な事業所となるための取り組みを行っていく。キャラバンメイト、認知症を地域で支える為の講習会等の開催を試みる。小学校のボランティアに参加しまたこちらに来てもらえるように働きかけるようにしていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	講習会等の開催はあい愛として行っているが、あい愛クラブとしては行えていない。

◆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	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	1	3	5	9
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	1	3	4	8
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	2	4	2	8
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	0	5	2	8

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 小学校の運動会等を見にいたりしている。 中学生の職場体験を受け入れている。自治会に入り回覧板をまわしている。 秋祭り等のイベントで地域との交流が図れている。
--------	---

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 講習会等の開催→時間がない。 地域住民の方はほとんど訪れていない。→そのような機会が少ない。事業所が自由に出入りできる場所という事が周知されていない。アピールが足りない。 各会議やイベントに参加できていない。会議はミーティング以外やったことがない。→いつ行われているのかわからない。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内) 自治会の回覧板にあい愛のチラシを入れてアピールできるようにする。伊藤医院等にパンフレットを置かせてもらう。お茶会を月に 1 回でも開催し呼び込みをする。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 28 日 (18 : 30 ~ 21 : 30)

7. 運営

メンバー 新田・町田・石川・杉原・田村・佐藤・田村・津田

◆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	3人	4人	1人	9人

前回の改善計画	地域の美化運動や祭礼等に極力参加し、事業所として地域と協働した取り組みを積極的に行っていく。地域との良い関係を構築し、地域の生の言葉を収集していく
前回の改善計画に対する取組み結果	地域の美化運動やお祭りに参加することができた。

◆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?	0	3	6	0	9
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	8	0	0	9
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?	0	3	4	2	9
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?	1	0	6	1	8

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 利用者様、ご家族、地域の意見や苦情を取り上げ今後に繋げている。 意見や苦情があった場合にはその都度対応し解決できるように努めている。 職員として意見を伝えることが出来る。
--------	--

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 地域との積極的な関わりが上手くできていない。→日々の業務が忙しく地域と協働について検討する機会が すくない。地域の生の声を聞ける機会が少ない。美化運動等にローテーションを組んで職員全体で参加した 方が良い。 事業所の在り方について意見できていない。→立場上言いづらい。 訪問時の声や音がうるさいという地域の方からの苦情に対し対策はしたもののまだ完全ではない。 地域の苦情等把握や反映が行えていない。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内) 挨拶の徹底、近隣にはそれ以外にも「困った時は何でも言ってください」等の声掛けをし苦情や意見を聴き とりやすい雰囲気を作る。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 28 日 (18 : 30 ~ 21 : 30)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 新田・町田・石川・杉原・田村・佐藤・田村・津田

◆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?	0 人	5 人	2 人	1 人	8 人

前回の改善計画	自部署の研修の充実を図る。また他部署の勉強会等にも自由に参加できる体制をつくり、各職員のスキルアップにつなげていく。リスクマネジメントに関して不十分な箇所がないか常に振り返りを行い改めていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	ヒヤリハットをあらいだすことでリスクマネジメントに取り組めた。

◆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	研修 (職場内・職場外) を実施・参加していますか	1	4	1	2	8
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	0	2	4	1	7
③	地域連絡会に参加していますか	0	0	6	2	8
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	0	5	1	1	7

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 研修会に参加できている。 ヒヤリハットの事例について職員皆で意見交換をしている。
--------	--

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 全員が研修会に参加できていない。→時間がない、機会が少ない。 自部署の業務で精一杯なことが多い。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内) 研修会等の情報を集め、質の良い研修を選び、参加者を募る。もっと参加しやすい環境を作る。 研修に参加した職員が他職員にその内容を伝える伝達研修の充実を図る。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 28 年 11 月 28 日 (18 : 30 ~ 21 : 30)

9. 人権・プライバシー

メンバー 新田・町田・石川・杉原・田村・佐藤・田村・津田

◆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?	0人	9人	0人	0人	9人

前回の改善計画
今後も引き続き身体拘束や虐待は行わず、利用者様の人権を守っていく。 申し送りを行う場所や時間を適切に決め、個人情報の保護に努める。各職員が記録を落ち着いて記入しているように業務の見直しを図る。
前回の改善計画に対する取組み結果
人権プライバシーに関しての取組みはできた。施錠等を行うことがあった。

◆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	身体拘束をしていない	3	6	0	0	9
②	虐待は行われていない	7	2	0	0	9
③	プライバシーが守られている	3	5	1	0	9
④	必要な方に成年後見制度を活用している	2	1	4	0	7
⑤	適正な個人情報の管理ができている	3	5	1	0	9

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
	プライバシーや虐待、人権はとてもよく守られている。 裸になる場合ではカーテンをひくなどプライバシーに配慮している。徘徊のある利用者は付き添い見守りで対応し玄関の施錠は最小限にしている。 内出血や傷等があった場合は記録するようにしている。

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
	職員同士の会話により利用者様の情報が他利用者様に知られてしまうことがある。→気がつかないなかで情報が漏れることもあり気をつける。利用者の把握をせず職員間で会話をしてしまう為。 時々玄関の鍵をかけることがあった。→職員が足りず危険回避の為やむをえない状況ができていた。 業務に追われなかなか落ち着いて記録が書けない。

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
	施錠についてはやむをえない場合のみに留める。 常に利用者様がいることを忘れないよう会話をしていく。

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	NPO法人 あい愛	代表者	堀越 正子	法人・ 事業所 の特徴	楽しく和気あいあいとした場を提供します。 住み慣れた地域で心豊かに暮らしていけるように生活のサポートをしていきます。 一人暮らしを不安に思うお年寄りが安心して暮らせる場を検討します。
事業所名	小規模多機能型居宅介護 あい愛クラブ	管理者	新田 英司		

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	1人	3人	人	人	1人	人	1人	人	7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	職員一人一人が継続し振り返りを行うことで、事業所の質を高めていく。	スタッフ個別評価を行い、ミーティングをすることで振り返りを行うことができた。	連絡ノートの活用は重視したほうがよい。時間の有効活用や効率化を考える。見つめなおすと言う事が重要。	継続して振り返りを行っていく。できている点できていない点を見つめなおしていく。
B. 事業所のしつらえ・環境	今後はより多くの方が事業所と触れ合う機会を持てるように、引き続き環境整備を行っていく。	誰もが入りやすいようにと駐車スペースを空けていたが、外出しているような印象を持たれてしまうことがあった。	介護事業所であり、入る必要性がなければ入ろうとは思わない。事業所の環境整備については取り組んでいる。	事業所としての環境を引き続き整える。また、より良い環境を考えていく。
C. 事業所と地域のかかわり	地域の方から事業所が何をしているのかを知ってもらえるように努めていく。	三里塚小学校の運動会への参加や遠山中の職場体験への協力等を行った。	環境美化運動等へ参加している。地域住民としては介護サービスが必要でなければ事業所を知ろうとはなかなか思わない。	地域に密着した事業所を目指し、事業所と地域でやれることを増やしていく。事業所が地域に有益である事をアピールしていく。
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	地域の問題に対し事業所として何が出来るか考え行動していく。	独居の方に訪問、困っていることなど傾聴し、必要であればサービスに繋いできた。	登録者以外の方の自宅に訪問し、身体状況や問題点や悩み等の相談を受けてきた。	利用者様と共に地域行事に参加をしていく。利用者様の近隣の方々とも話し合いの場をもつ。
E. 運営推進会議を活かした取組み	運営推進会議を通じて災害時の対応等を検討していく。	2ヶ月に1回の運営推進会議にて地域の実情等の情報収集をおこなってきた。	あおぞら会や敬老会等、地域の実情や事業所の取組み等情報交換が行われてきた。	運営推進会議を通じて事業所の取組みを理解していただくように努め、期待に応えるよう努力していく。
F. 事業所の防災・災害対策	地域の防災訓練に参加し、災害時の協力が密になるように努める。	定期的な防災訓練を事業所内にて行い地震や火事等の災害に備えた。	事業所と地域が相互で防災対策できるよう取り組む。AED等の設置をしていることもあり災害時には地域と助け合える。	地域と災害時に事業所が果たす役割について検討し、協力体制を作っていく。

