

平成28年度 事業所自己評価

《手順》

1. 個別スタッフ用の自己評価表を介護職員および介護支援専門員に配布
記入後に管理者へ提出
※平成29年4月10日(月)～4月15日(土)
2. 管理者が、提出された個別スタッフ・自己評価表を集計してまとめる
※平成29年4月17日(月)～4月20日(木)
3. 集計結果をもとにミーティングを行い、できている点とできていない点の意見交換
平成28年度における事業所全体としての自己評価を行なう

※平成28年度 事業所自己評価《1回目》

【日時】平成29年4月21日(金) 17:30～19:00

【場所】生活応援ハウス 楽笑庵 【参加人数】6名

《メンバー》

- 管理者兼介護支援専門員 海道 泰憲
- サービス提供責任者 片山 あすか
- 介護福祉士 石井 隆子 / 寺谷 泉美 / 吉田 なつみ
- 介護職員 蔭山 早織

4. ミーティング内容を踏まえて事業所自己評価表を作成する
※平成29年4月22日(土)～4月25日(火)
5. 事業所自己評価表を運営推進会議で提示し意見をいただく
※平成29年4月27日(木)
6. 再度ミーティングを行ない、運営推進会議で出た意見を報告し、できていない点をできるようにするための計画(平成29年度改善計画)を考える

※平成28年度 事業所自己評価《2回目》

【日時】平成29年5月17日(水) 17:30～19:00

【場所】生活応援ハウス 楽笑庵 【参加人数】6名 《メンバー》 ●1回目と同じ

7. 平成28年度の事業所自己評価と平成29年度改善計画をホームページに掲載する
※平成29年5月中旬

《事業所自己評価》

1. 初期支援(はじめのかかわり)

前回(平成28年度)の改善計画

初期の段階では、本人・家族が困っていること、不安なことを傾聴する機会を意図的に多く作り、明るく対応することで安心感をあたえる。

		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
①	前回の改善計画について取り組みましたか？	1	4	1	
②	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？	1	1	4	
③	サービス利用時、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	4	1	
④	本人がまだ慣れていない時期に、訪問や通いで声かけや気遣いができていますか？	3	2	1	
⑤	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	3	1	

できている点

- 初期段階では本人・家族共にコミュニケーションの機会を多くとれている
- 送迎時の会話や連絡ノートを活用し、不安に対する傾聴やニーズの把握に努め良い信頼関係が結べるよう心がけている
- 家族の不安や困っていることを傾聴し、助言することができた
明るく笑顔を忘れずに行なえた
- 最初の頃は利用者も緊張気味になるので、楽しく会話できるように個別に声かけをしその会話の中で少しでも困っていることを聞き取れるよう心がけている

できていない点・反省点

- 利用開始前の情報は文書で周知することはできているが、討論する場が持っていない
- 利用開始前のアセスメントが浅く、情報が少なすぎる
- 小規模多機能型のシステムの説明不足で本人や家族が十分理解できてないまま利用を開始することがあった

改善計画(平成29年度)

- ① アセスメントシートの見直しを行い、必要な情報を抜けなく確実に得られる書式にする
- ② 体験利用を必ず2回実施することとし、その間にアセスメントを充実したものにする
- ③ 初期段階では連絡ノートへの記載を多目に行いニーズの抽出につながる書き方をする
- ④ 正式な利用の開始前に必ず職員間でミーティングを実施し、意見交換する

《事業所自己評価》

2. 「～したい」の実現(自己実現の尊重)

前回(平成28年度)の改善計画

利用者が「～したい」と発言した時は、そのセリフのまま記録を残し
翌日のミーティングで共有する

		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
①	前回の改善計画について取り組みましたか？	1	4	1	
②	「本人の目標(ゴール)」がわかっていますか？		3	3	
③	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか？		4	2	
④	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	2	3	
⑤	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	4	1	

できている点

- 日常会話の中で本人のしたいことを聞き出し記録に残せている
- 認知症の方で、自分のしたいことが表現できない場合でも、発する言葉や表情の裏に隠れている感情の動きに注目し、職員間でかかわり方を検討している
- 利用者の「～したい」をケアプランに反映することはできている
- ケアプランだけをまとめて綴じてある専用のファイルがダイルームの棚に置いてあり全職員がいつでも閲覧できるようにしている

できていない点・反省点

- 当面の目標を理解している利用者や、そうでない利用者がある
- 「～したい」について即時に対応できるものは、すぐに対応できている自負はあるが時間を要したり、慎重な検討を要するものに関しては、後回しになってしまうことが多い
- せっかく記録に残せていても、新鮮な内にミーティングの議題にあげることを忘れてしまい埋もれてしまうケースもある

改善計画(平成29年度)

- ① 利用者の「～したい」という発言はセリフのまま記録に残す
- ② 月1回の管理運営会議前に上記①の記録をまとめ、会議の議題にあげる
- ③ ケースカンファレンス時に本人の当面の「～したい」について必ず議論する

《事業所自己評価》

3. 日常生活の支援

前回(平成28年度)の改善計画

介護に拒否がある時は記録を残し、原因は何か？良い代替案はないかを
スタッフ間で話し合う。うまくいった時も記録を残し、他のスタッフに周知させる

		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
①	前回の改善計画について取り組みましたか？	2	4		
②	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？		2	2	2
③	本人の状況に合わせた食事や入浴、排泄等の基礎的な介護ができていますか？	3	3		
④	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？	2	3	1	
⑤	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できていますか？	2	4		
⑥	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	3	1	

できている点

- 基礎的な介護については、時間や手段に捉われることなく、その人のペースや状況に合わせて臨機応変に対応できているという自負があり、楽笑庵で最も自信をもって評価できる項目だと考えている
- 小規模な事業所であるがゆえに、本人の気持ちや体調の変化には気づきやすくすぐに当日の出勤者同士で意見交換できている
- 介護拒否がある場合は、声かけに注意し、それでも無理な場合は違う職員に協力してもらうことで問題なく行なえている。その場合の記録もきちんと残せている

できていない点・反省点

- 以前の暮らし方については、会話の中では聞く事もあるが、記録に残せていない
- 以前の暮らし方についての聞き取りが浅く、平均3～5個程度にとどまっている
- 今の暮らしの情報のみが重要であり、以前の暮らし方の情報は大きく必要ないといった不適切な認識をしていた

改善計画(平成29年度)

- ①アセスメントシートの見直しを行い、以前の暮らし方についての項目を充実させ把握に努める
- ②利用者の体調の変化については即時に当日のリーダーに報告し、対応を検討する

《事業所自己評価》

4. 地域での暮らしの支援

前回(平成28年度)の改善計画

利用者が住む地域の民生委員や町内会長、古くからの知人を把握し
利用者が若い頃にどのように地域に関わっていたかの情報を聞き出す

		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
①	前回の改善計画について取り組みましたか？		3	2	1
②	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？		4	2	
③	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？		6		
④	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	3	1	1
⑤	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	3	2

できている点

- 訪問サービス時に利用者の話し相手をする時間を大切にしており、自宅での過ごし方の情報を会話の中から得ることで把握している
- 送迎時や訪問時に近所の方が来訪している場合は、積極的に利用者との関係を聞き出している
- 家族に自宅での過ごし方を聞き取り、問題点が見出せれば訪問サービスの追加やサービス内容の見直しを提案させてもらっている
- 利用者の住む地域のイベントへの外出支援

できていない点・反省点

- 民生委員との関わりがあまり持っていない
- 地域資源は十分に活用できていない上に、まだ把握できていない資源もある
- 訪問サービスを実施していない利用者は、自宅での様子を把握しきれていない
- 利用者の住む地域のイベントや集いの場への外出支援は行えているが単発的であり継続した支援にはつながっていない

改善計画(平成29年度)

- ①民生委員が一堂に会する会議やイベントに参加させてもらい交流を深める
- ②地域包括・社会福祉協議会職員に助言をいただき、地域資源の有効な活用を検討する
- ③利用日以外の自宅での過ごし方を本人や家族に聞き取りを行なうことで把握に努める

《事業所自己評価》

5. 多機能性ある柔軟な支援

前回(平成28年度)の改善計画

「通い」「訪問」「宿泊」が適切に行なわれているか、回数の見直しは必要ないかを
3ヶ月に1回のケースカンファレンスにてスタッフ間で協議する

		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
①	前回の改善計画について取り組みましたか？	1	4	1	
②	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？		4	2	
③	ニーズ応じて「通い」「訪問」「宿泊」が妥当適切に 提供されていますか？	4	2		
④	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？	4	2		
⑤	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？	4	2		

できている点

- 家族の都合や、利用者の体調に合わせて柔軟な対応ができている
- 急な宿泊や訪問、通いの時間延長も、拒むことなく対応することができた
- 日々のかかわりで気づいた利用者の「変化」については全職員が気軽に
他の職員と相談しあえる雰囲気は確立できている
- ケースカンファレンスにて「通い」「訪問」「宿泊」が妥当適切に提供されているか
について、全職員で検討することができている

できていない点・反省点

- 利用定員に達してしまっているため、以前よりも「通い」の追加を積極的に促すことが
できなくなっているという問題が生じている
- 「通い」や「訪問」の回数やサービス内容の見直しを検討しても家族の都合で
うまく折り合えなかった時もある
- 自分たちの事業所だけで支えようとする意識が強いので、今回の自己評価を
きっかけに意識改革をする必要がある

改善計画(平成29年度)

- ①訪問サービスを行ってない利用者への有効的な訪問での関わり方を検討していく
- ②定期的に訪問サービス内容の見直しを行い、追加や中断すべき支援を見出す
- ③訪問サービスは、誰が担当しても同じ質、同じ方法で行なえるよう情報共有する

《事業所自己評価》

6. 連携・協働

前回(平成28年度)の改善計画

地域包括支援センター、社会福祉協議会が主催する研修やイベントには積極的に参加し、相談員と情報交換を図る

		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
①	前回の改善計画について取り組みましたか？	1	2	1	2
②	その他のサービス機関(医療機関、訪問看護福祉用具業者等)との会議を行なっていますか？		1	2	3
③	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？		1	1	4
④	地域の各種機関・団体(自治会、町内会、消防団等)の活動やイベントに参加していますか？	1	1	1	2
⑤	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	2	1	

できている点

- 定期的に事業所に訪れてくれる地域の高齢者がいる
- トライアル学生やサマーボランティアの受入を毎年している
- 寺子屋キッズスクールの活動を通じて、地域の子どもたちの来訪も促している
- 他機関の会議については参加を促されたものに関しては勤務調整をして出席している
- 毎年、8月にはそうめん流しを企画し、地域住民との交流を図っている

できていない点・反省点

- 地域の活動への参加は単発的であり頻度も少ない
- 他機関との会議や交流については、参加要請があったものに限られておりこちらからの積極性に欠ける。常に受身の姿勢である
- 寺子屋キッズスクールの活動が低下気味
- 以前行なっていた保育園との交流が途絶えてしまっている
- 地域住民との交流イベントが夏のそうめん流ししかなく、年間でもう少し増やすことを毎年の課題にしているが、実現できていない

改善計画(平成29年度)

- ①鮎原保育園との交流会を復活させる
- ②地域貢献事業団体「ごしきの種」との連携により地域住民との交流の場を新規開拓
- ③地域のケアマネや地域包括職員が集まる連絡会(研修会)への参加率をあげる
- ④上記③により参加者との交流を深め気軽に相談しあえる人材を増やす

《事業所自己評価》

7. 運営

前回(平成28年度)の改善計画

苦情があった際は、即刻管理者に報告することとし

基本的には、その日の内に管理者が対応する。早期対応に努める

		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
①	前回の改善計画について取り組めましたか？	5	1		
②	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？	3	2	1	
③	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	4	1	
④	地域の方からの意見や苦情を運営に反映して いますか？	2	4		
⑤	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なっていますか？		1	4	1

できている点

- 苦情があった際は、その日のうちに管理者まで報告できている
- 家族からの苦情や意見は間違っ伝わらないよう即時にメモをとるようにしている
- 苦情に関しては、速やかに管理者から家族に電話したり、直接会いに行くことを心がけており、早期対応できている
- 月1回必ず開催している職員会議において②③④の項目はできている

できていない点・反省点

- 地域と協働した取組みが行なえていない
- 地域と協働した取組みとして具体的に何をすればよいかかわからない
- 苦情に関しては早期対応しているが意見に関しては後回しになっているものもある
例) 玄関の電気が暗い 玄関入口手すりがほしい など
- 苦情処理や地域からの意見については運営推進会議での報告ができていない
また、運営推進会議で出た意見を出席者以外の職員に周知できていない

改善計画(平成29年度)

- ①苦情対応したケースは運営推進会議で報告し再発防止に努める
- ②地域と協働した取組みを管理運営会議や運営推進会議で検討し実行する
- ③上記②については、他の小規模多機能事業所の取組みも参考にする

《事業所自己評価》

8. 質を向上するための取組み

前回(平成28年度)の改善計画

職場外の研修を必ず年2回以上参加する
 良い内容のものは職場内で伝達講習を実施する

		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
①	前回の改善計画について取り組みましたか？	1		2	3
②	研修(職場内・職場外)を実施・参加していますか？	1	2	1	2
③	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？		1	2	3
④	地域連絡会に参加していますか？			2	4
⑤	リスクマネジメントに取り組んでいますか？		3	2	1

できている点

- 事業所内における勉強会は月1回必ず実施できている
- ケアマネ研修は例年以上に参加することができ、参加者同士の交流を深めることができた
- 自分が取得したい資格に関する勉強会には参加できた
- ケアマネ試験対策の勉強会を企画して楽笑庵で2回開催することができた
 他事業所にも声をかけ数名の参加があった

できていない点・反省点

- 介護職員の事業所外研修への参加がほとんどなかった
 このため、他事業所の介護職員と交流する機会がもてない
- 自身のスキルアップへの意識が薄い
- リスクマネジメントに関する取組みに欠ける
- リスクマネジメントについての研修不足

改善計画(平成29年度)

- ①介護職員は必ず年1回は事業所外研修に参加する
- ②事業所外研修で学んだことを、他のスタッフに伝達講習する場を設ける
- ③事業所内研修でリスクマネジメントに関するものを取り入れる

《事業所自己評価》

9. 人権・プライバシー

前回(平成28年度)の改善計画

言葉の拘束(スピーチロック)についての勉強会を行い、スピーチロックにあてはまるような声かけは職員間で指摘しあって対策を考える

		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
①	前回の改善計画について取り組みましたか？	1	3	1	1
②	身体拘束をしていない	6			
③	虐待は行なわれていない	6			
④	プライバシーが守られている	2	3	1	
⑤	必要な方に成年後見制度を活用している	6			
⑥	適正な個人情報の管理ができている	2	3	1	

できている点

- 身体拘束や虐待については開設時から現在まで行われたことがない
- スピーチロックに関する勉強会を実施できた
- 成年後見制度を活用した方が良いと思われる利用者が1人いたので
家族へ手続きの助言や精神科主治医への意見書依頼の代行などを支援した

できていない点・反省点

- 多忙な時間帯である時にスピーチロックが出がちである
- 勉強会直後はスピーチロックについて意識できているが、時間が経てば意識が薄れてくる
- 地域の来訪者から個人情報が漏れてしまったケースがある
来訪者に個人情報に気をつけてもらうような声かけはできていない

改善計画(平成29年度)

- ①スピーチロックにあてはまるような声かけは職員間で指摘しあって対策を考える
- ②高齢者虐待防止法についての勉強会を開催し、知識向上を図る