

1. 初期支援（はじめのかかわり）

メンバー 管理者 1、ケアマネ 1、介護職 9

◆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？	3人	8人	人	人	11人

**前回の改善計画**  
 利用者のひだまり利用前、利用後のミーティングで本人、家族の希望、情報を職員間で共有して、身体面だけでなく精神面でもケアできるようにする。  
 利用者の持つ不安の察知とその解消に努める

**前回の改善計画に対する取組み結果**  
 利用前のミーティングはもちろん、利用後のミーティングは毎月必ず行い対応策について考えた。精神面のアセスメントは職員間でも色々な意見に分かれたが話し合いによりまとめることができ、統一した実践に結びついた  
 利用者の不安の解消への取り組みは行っていたが、実際に解消できたかどうかは不明。評価の方法については今後の課題である

◆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？	6	5			11
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？	4	7			11
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？	7	4			11
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？	4	6	1		11

**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  
 ・新規利用者受け入れ前にケア会議を行いケアマネのアセスメントを基に職員間で個人の心身の状況、必要な介護の留意点等について話し合い情報を共有している  
 ・受け入れ後には変化に合わせて介護の変更を日々行っている  
 ・本人家族からの相談には迅速に対応している  
 ・新規利用者、家族には明るい雰囲気、声掛けで落ち着ける環境づくりをしている

**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  
 ・介護者本位の介護になりがち  
 ・本人の内に秘めている不安や、急激に変化する認知症状に対応できない時がある  
 ・本人と家族の希望が一致しない場合は家族の希望を優先しがち  
 ・本人と接する時間が少なく、持っている不安を感じるできない

**次回までの具体的な改善計画** (200字以内)  
 ・本人や家族の側からの訴えを待つのではなく、定期的に具体的、個人的に問いかけを行い、不安や希望を把握する  
 ・上記の取り組みを初期だけでなく、定期的、継続的に行うことにより、本人、家族のニーズ、不安を把握して対応していく

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30年1月5日 (17:00~18:30)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 管理者1、ケアマネ1、介護職9

◆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?	2人	7人	2人	人	11人

前回の改善計画	『本人がしたい事』の中で実際にできることを考え、少しでも実現できるように手助けする
前回の改善計画に対する取組み結果	日常の動作についての『～したい』に対する働きかけはその都度できていたが、長期的な目標の『～したい』については具体的に聞き取ることができなかった。

◆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	「本人の目標 (ゴール)」がわかっていますか?	2	5	3	1	11
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	2	5	3	1	11
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	6	3	1	11
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?	2	6	3		11

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>・日常の動作について、まず声掛けして本人の希望を聞いてサービスを提供し、サービスの押し付けにならないようにしている</li><li>・『健康』『自立』が一貫しての目標としてとらえることができている</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>・『さみしさ』『手もちぶさた』『理由のわからない不安感』『帰宅したい』という願望に対するかかわりができにくい</li><li>・時間的、人間的に一人一人、個々に対応できない時がある</li><li>・家族の希望を本人の希望より優先することがある</li></ul>	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none"><li>・短期的な目標『～したい』について、『察する』よりも本人との直接の会話、グループトークからも得る機会を持つ試みをしていく</li><li>・短期的な『～したい』や不安やさみしさに対する具体的な対策について話し合っていく</li></ul>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成30年1月5日(17:00~18:30)

3. 日常生活の支援

メンバー 管理者1、ケアマネ1、介護職9

◆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	7人	人	11人

前回の改善計画	本人とのかかわりを密にして声にならない声をくみ取る 日々の状況に合わせた介護が行えるように良く観察し、知り得た情報を共有して介護に生かす 自宅での生活環境について情報収集して介護に生かす
前回の改善計画に対する取組み結果	『本人の声にならない声』を察知するためのかかわりが少なく、かかわり方の工夫ができなかった 情報収集と観察により、日々の状況に合わせた介護は行えた 自宅での生活環境に関する情報収集ができた人とできなかった人がおり、不十分だった

◆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?	1	3	7		11
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?	8	3			11
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	9	1		11
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?	7	4			11
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?	5	6			11

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
・本人の体調、状況、気持ち等の変化に気付いた職員はその都度、情報を共有し、改善方法を話し合っ て素早く対応している。その情報が職員全員にいきわたるように記録に残し、統一した介護、声掛けが できるようにしている	

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
・「以前の暮らし方」10個以上把握できない ・本人の声にならない声を完全には察知できてない	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
・自宅の生活環境や以前の暮らしについての情報収集を密に行い、それによって個性のある生活を送れる ようにするにはどうしたらいいかを話し合っ て具体化していく	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 1 月 5 日 (17 : 00 ~18 : 30)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 管理者 1、ケアマネ 1、介護職 9

◆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	7 人	2 人	人	11 人

前回の改善計画	家族、地域との結びつき、人間関係について情報収集し、それがどのように介護に生かせるか考える
前回の改善計画に対する取組み結果	実際に高齢者は地域との結びつきが希薄で、想像より孤立していると感じた

◆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?	3	6	2		11
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?	5	5	1		11
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?	2	6	3		11
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?	11				11

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
・ 職員の 8 割が地元住民で本人の生活スタイル、人間関係などの情報は共有できている ・ 本人に必要な地元の各種役員について把握している ・ 施設は常にオープンにしており、面会や慰問の受け入れをしている	

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
・ 本人と地域との関係は薄くなっている人が多く、それに対する支援は行ってない	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
本人の背景についてさらに情報収集し、介護を受ける前の人間関係が本人の生活に利益をもたらせるように調整していく	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 1 月 5 日 (17 : 00～18 : 30)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 管理者 1、ケアマネ、介護職 9

◆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?	8 人	3 人	人	人	11 人

前回の改善計画  
 家族ができること、施設ができることを家族に説明し、家族にも介護しているという認識を持ってもらう  
 本人を取り巻く状況、本人の状態によって必要とされる介護、支援を臨機応変に行う

前回の改善計画に対する取組み結果  
 何割かの家族が、施設側が介護のすべてを担当しているとの認識を持っている場合があり、家族、親せきの  
 持つ介護力について話す機会を設け理解してもらう機会ができた  
 施設が家族の足りない部分を担う場面では、常に支援する姿勢で受け入れることができた

◆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	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?	11				11
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?	9	2			11
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?	8	3			11
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?	8	3			11

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  
 ・施設側だけで対応するのではなく、親戚、家族の役割について認識してもらえようように話をしている  
 ・100%ではないが、日々の変化、ニーズ、それに対する関わり方など、記録し、話し合っ、職員間で情報を共有できている  
 ・ニーズに合わせた日程、介護、支援が臨機応変にできている  
 ・ほんの小さな出来事、気づきもすぐに話し合っ、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  
 ・すべての変化には気づいてない場合がある

次回までの具体的な改善計画 (200 字以内)  
 100%の利用者について、日々の変化等を記録に残し職員間で情報共有し具体的な介護に反映させたり、本人への関わり方に生かす

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 1 月 5 日 (17:00~18:30)
6. 連携・協働	メンバー	管理者 1、ケアマネ 1、介護職 9

◆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	4 人	1 人	人	11 人

前回の改善計画	他のサービス機関との会議の内容を職員間で共有する 一般住民のボランティアの受け入れや、こちらからの訪問等、外部社会との交流を行う
前回の改善計画に対する取組み結果	他機関との会議、運営推進会議の内容を職員に説明し、共有している 一般ボランティアの協力が得られた (通年でトイレ掃除ボランティア、行事の介助ボランティア等) 他施設への訪問はできなかった

◆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	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?	11				11
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?	11				11
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?	11				11
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?	7	4			11

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>・地域のイベント (文化祭、運動会、秋祭り、隣接施設での音楽鑑賞会など) に参加している</li> <li>・作品の参加もしている</li> <li>・保、幼、小、中学生、学童クラブ、個人の面会者、ボランティアの来訪があり、子供さんたちと一緒に歌を歌ったりの触れ合いがある</li> <li>・自治体などの会議には代表者が参加し、後日内容を報告、記録に残している</li> <li>・運営推進会議開催時には利用者と一緒におやつタイムを過ごして利用者、職員との交流がある</li> <li>・施設のイベントには各種委員、家族のボランティア参加がある</li> <li>・他サービス機関 (診療所、病院、地域包括、通所、福祉用具) との協力体制ができている</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>・ボランティアのメンバーが固定化している</li> <li>・こちらから他の施設への訪問ができなかった</li> </ul>	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
今まで参加できなかったイベントや、他施設への訪問を行い、活動範囲を広げるボランティアや面会人を受け入れる広報を行う	

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 1 月 5 日 (17:00~18:30)
7. 運営	メンバー	管理者 1、ケアマネ 1、介護職 9

◆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?	7 人	4 人	人	人	11 人

前回の改善計画	本人、家族の要望、苦情を聞き取り、日々の介護、運営に生かす 地域に必要とされる取り組みを行い、地域に貢献する
前回の改善計画に対する取組み結果	随時、要望、苦情を受け付けたが、こちらから積極的にアンケートなどは行わなかった 要望、希望への対応は迅速に行えた 地域に必要とされる取り組みとして通常の短期利用 (ショートステイ) 以外に積雪時ショート受け入れ (期間延長)、一般の介護相談受け入れを行った

◆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	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?	5	3	3		11
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?	11				11
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?	11				11
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?	11				11

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>・事業所の運営については毎月の職員会議で常時、意見交換している。対応が必要な場合は上層部が対応し納得のいく回答を得ている</li> <li>・利用者、家族、地域住民、運営推進委員、職員からの意見などには即座に対応し、環境整備、介護に反映し、疑問点などには早急に答えている</li> <li>・利用者とは関係のない地域住民からも、制度、介護等の質問を受け付け、専門的な回答をしている</li> <li>・地域で開催される会議、講演会への参加や、地区広報誌への掲載などで地域に活動をアピールしている</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>・利用者、家族の希望、苦情を一人一人から聞き取りできなかった</li> </ul>	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
定期的、積極的に利用者、家族を対象にアンケート調査や、聞き取りを行い、具体的に反映していく	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 1 月 5 日 (17 : 00～18 : 30)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 管理者 1、ケアマネ 1、介護職 9

◆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	4 人	人	人	11 人

前回の改善計画
研修がその場限りにならないように、継続して実践していく リスクマネジメントの学習を行う
前回の改善計画に対する取組み結果
研修を受けた後に、それを機に改善できる事、質の向上のために取り入れる事を時間をおかずに導入していた リスクマネジメントの研修を行った

◆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	研修 (職場内・職場外) を実施・参加していますか	9	2			11
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	2	2		11
③	地域連絡会に参加していますか	11				11
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	11				11

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>毎月、社協合同会議時に施設内研修を実施している (職員研究発表形式 9 回延べ 18 名が発表・外部講師を招いての研修を年 3 回実施)</li><li>施設外研修、資格取得のための研修に参加した場合は後日、全職員に学習した内容を伝達するようにしている</li><li>地区連絡会には代表者が参加し後日全職員に伝達、記録に残している</li><li>リスクマネジメントの所内研修を行った</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>施設外研修の回数が少ない</li><li>リスクマネジメントの理論が完全に身につけていない</li></ul>

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
複数の職員が施設外研修に参加する リスクマネジメントの研修を定期的に行い、常にリスクマネジメントしながら動けるようになる	



事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成30年1月5日(17:00~18:30)

9. 人権・プライバシー

メンバー 管理者1、ケアマネ1、介護職9

◆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?	5人	6人	人	人	11人

前回の改善計画  
人権、プライバシーなどについて定期的な研修で法律的な情報を身に付け、実践していく

前回の改善計画に対する取組み結果  
外部講師を招いて倫理の研修(11月『接遇の基本・専門職としての倫理的実践』3月『虐待防止の仕組みについて』)を受け、一般常識と専門職としての学習を行い、定期的な研修の必要性を確認した

◆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	8	3			11
②	虐待は行われていない	10	1			11
③	プライバシーが守られている	10	1			11
④	必要な方に成年後見制度を活用している	11				11
⑤	適正な個人情報の管理ができています	11				11

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  
・身体拘束、虐待は行われてなく、プライバシーの保護は厳重にできている  
・安全のために必要な場合のベッドの柵、施設の施錠に関しては、時間限定とし、利用者、家族から同意書を得ている  
・成年後見制度の実際の利用はないが毎年施設内研修で全員に研修している  
・虐待についての研修を今年度末に外部講師を招いて計画している

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  
・本人が恥ずかしいと感じるケアについては安全優先で、配慮が足りない場合がある

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)  
介護を行う場合は常時『人権』『プライバシーの保護』を念頭に置いて行動し、自分の言動を振り返れるようにする

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	西粟倉村 社会福祉協議会	代表者	林 正之	法人・ 事業所 の特徴	住み慣れた自分の家、西粟倉村で生涯過ごせるように、家族の、自宅での介護を支える『通い』『泊り』『訪問』のサービスを提供します。利用者が心安らぐことができ、持てる機能を維持できるように心のもったサービスを顔見知りの地元スタッフが「提供します。様々な戸外活動、地域との交流などを体験していただきます
事業所名	小規模多機能ホーム ひだまり	管理者	山根 順二		

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	人	3人	人	1人	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り組み・結果	意見	今回の改善計画
A. 事業所自己評価の確認	次回までの1年間の中で、数回、振り返りを行い出来てない部分の修正を行う	職員会議の中で数回、サービス評価の改善点に取り組んでいるか振り返り、修正した	日々仕事をこなすだけでなく、定期的に反省を行う機会を持つことが職員、事業所の質を上げることにつながる	サービス評価の改善点について毎月の職員会議で見直し、仕事の内容を見直す習慣を身に着ける
B. 事業所のしつらえ・環境	事業所のハード面などについて利用者、家族を対象にしたアンケート調査を行う	日常的な聞き取りにとどまり紙面を使用した調査はしなかった	紙面を利用した調査は具体的に残るので取り組む必要がある	施設的环境、介護の内容、レクリエーション、食事などについての意見を利用者、家族から聞き取る(アンケート調査を含む)
C. 事業所と地域のかかわり	いろいろな場面で地域に向けて広報していく	年間8回広報誌に活動を掲載したり、文化祭に作品を掲示した。行事の時に一般住民のボランティアを受け入れた	地域の人々の理解を得るためには地域の人に触れることに効果がある。	毎月、広報誌への掲載も活動内容に限らず、施設の仕組み、状況などの内容を盛り込んでいく
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取り組み	地域の人と触れ合う機会を増やす	文化祭、運動会、秋祭り見物、喫茶店の利用で地域の人とふれあいを持ったボランティアを受け入れた	事業所の活動についての広報不足がある 利用者以外の人からの相談や内容について広報する必要がある	地域のボランティアの受け入れを広げる 地域の人たちとのふれあいの機会を増やす
E. 運営推進会議を活かした取り組み	会議で事例検討会や研修を行い、地域に発信してもらう	事例検討を行うことにより地域の問題点について気付くことができた。事業所の内容、介護保険などについて研修した	運営推進会議の内容のまとめを確認する場面がない 事業所、介護保険についての知識を得ることができた	運営推進会議で検討した内容の結果をまとめる
F. 事業所の防災・災害対策	地域との連携について考える 前回の反省を生かした災害訓練を行う	前回よりさらに具体的な防災訓練ができたが、出来具合はよくなく課題を残した	防災訓練の方法の改善が必要。防災訓練の日だけではなく、年間に数回の訓練、打ち合わせが必要	防災、災害対策について日ごろから職員間で検討し、数回の訓練を行う