

1. 初期支援（はじめのかかわり）

メンバー A・B・C・D・E（F）

◆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	4			5

前回の改善計画

家族や本人のニーズの抽出と把握ができるように、初期段階でのコミュニケーションを強化する。カンファレンスを初期に綿密に行うことで、職員や家族、本人の不満や不安の理解をするとともにそれらの軽減を図る。

前回の改善計画に対する取組み結果

職員個々が意識をもって家族とのコミュニケーションに努め、知ったことをミーティングや申し送りノートを通じて共有した。利用開始前、開始直後の初期段階で数回カンファレンスを行い、本人、家族、職員の不安や不満の理解をすると共にそれらの軽減を図る取り組みができた。

◆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？	3	2			5
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	3	1		5
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	3			5
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？	3	1	1		5

できている点

利用開始前のカンファレンスで利用者の生活状況を共有し、支援に予測を立てることで、状況に応じた柔軟な支援ができている。
開始後も職員個々が、意識して家族や利用者とのコミュニケーションを図り、ミーティングや申し送りノートで詳細な出来事まで共有している。

できていない点

家族とのコミュニケーションの機会や時間が取れないことがある。
初期段階の関りで起きた出来事を、新たなニーズとしてとらえる力に欠けていると思うことがある。

次回までの具体的な改善計画

お会いできないご家族については、触れ合う機会の多い介護支援専門員が、家族の言葉や意思などをこまめに伝えることで、共有する。
様々な角度から物事を見て考えられるように、ベテラン職員から学べるカンファレンスを行う。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 10 月 1 日 (17 : 00 ~18 : 00)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー A・B・C・D・E (F)

◆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?		5			

前回の改善計画

本人と家族の「～したい」「～したくない」を日々の関わりから察知し、私達に何ができるのかを考え、お互いの協働で利用者さんの「～したい」が最終的に叶うように、ご近所さんや、関係機関などとの関わりを強化する。細かい情報交換に力を入れる。

前回の改善計画に対する取組み結果

本人や家族の言葉や態度から察知したことを、ミーティングで話し合い「～したい」「～したくない」に対する支援を検討できた。

◆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 「本人の目標 (ゴール)」がわかっていますか?		4	1		
② 本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?		4	1		
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?		4	1		
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	2			

できている点

本人や家族の言葉や態度から察知したことを、ミーティングで話し合い共有し、具体的な対応に生かしている。

できていない点

気持ちがあいまいで捉えきれないことがある。
目標を達成するために、関係機関やご近所との関り作りや情報換を強化したい。

次回までの具体的な改善計画

- ・ミーティングやカンファレンスで情報を出し合いながら、気持ちを考察し支援に生かす。
- ・「～があるらしいよ。」などの地域で得た情報を「らしいよ」で終わらせずに具体的に利用する。
- ・利用者宅のご近所さんや、関わった方との記録が抜けることが多いので、記録に残すように徹底する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 10 月 1 日 (17 : 00 ~18 : 00)

3. 日常生活の支援

メンバー A・B・C・D・E (F)

◆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?	1	3	1		5

前回の改善計画
利用者さんやご家族からそれぞれの職員が知り得た、生活歴や生活習慣などの情報は、情報シートに書き込むなどして整理して、他の職員がより把握しやすくする。
前回の改善計画に対する取組み結果
申し送りノート、経過記録、日誌などに残して共有しているが、整理された状態にはなっていない。

◆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	2	2		5
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?	3	2			5
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	2		5
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?	2	3			5
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	4			5

できている点
情報を、カンファレンスや申し送りノートで頻繁に共有し支援に、速やかかつ柔軟に反映している。

できていない点
利用者の生活歴については、職員により認識に個人差があり共有しきれっていない。

次回までの具体的な改善計画
情報シートを整理し、円滑に共有できるようにする。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 10 月 1 日 (17 : 00 ~18 : 00)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー A・B・C・D・E (F)

◆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	2		4

前回の改善計画	収集した社会資源の情報や、利用者の背景の情報を利用者の情報シートにまとめる事で、整理して把握できるように改善し、馴染のある地域での暮らしを大切にする。
前回の改善計画に対する取組み結果	行っているが、シートにまとめるまでに至っていない。

◆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	1		5
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	1	1	5
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?		5			5
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?		1	3	1	5

できている点	情報を共有することで、生活歴や関わっていない時間の生活ぶりを察して支援に生かしている。家族や友人などの関りを優先している。
--------	---

できていない点	地域資源の把握があまりできていないので、資源の活用に至らない。活用されていても連携でき程強固な関係を構築できていない。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	どのような社会資源があり、どう機能するかを把握をして、情報シートを作成、整理して利用者と繋いでいきたい。
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 10 月 1 日 (17 : 00 ~18 : 00)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー A・B・C・D・E (F)

◆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			

前回の改善計画
 家族の気持ちもくみ取りながら利用者が在宅生活を継続するうえで、必要なことをカンファレンスで、特に焦点を当てて検討する。そのために家族や地域などの情報を、整理して検討できるように情報シートにまとめておくようにする。

前回の改善計画に対する取組み結果
 頻繁な情報共有と支援の見直しを行い、柔軟で多機能な支援ができた。情報の整理ができていない。情報シートを工夫したい。

◆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	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	1	5
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?	3	1	1		5
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?	3	2			5
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?	3	2			5

できている点
 本人の希望、状態を主体に家族と話し合い、適切な支援ができています。
 毎日のミーティングやカンファレンスを通して、情報を共有し変化に応じた柔軟な対応ができています。

できていない点
 社会資源の利用があまりできていないので、利用できるとさらに柔軟な支援ができると思う。

次回までの具体的な改善計画
 社会資源に注目し、情報を整理することで、多機能な支援に生かす。情報シートを作成する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 10 月 1 日 (17 : 00 ~18 : 00)

6. 連携・協働

メンバー A・B・C・D・E (F)

◆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	1	1	4

前回の改善計画	利用者さんの状態に応じ、出来ることを検討して活動的に過ごす中で、近隣との関係づくりや利用者さん、職員、事業所の活性化を図る。 ためにチラシ等を作成し配布計画をたてて実行する。
前回の改善計画に対する取組み結果	利用者の状況に合わせた支援、散歩や催し物を見学に行く、一緒に夕飯の買い物に行く、床屋に行くなどの取り組みをした。チラシや案内などを作り説明に伺ったり、近隣にFAXなどでお知らせしたが、事業所の活性化には至っていない。

◆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？	2	3			5
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？	1	2	1	1	5
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？		2	2	1	5
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	4	5

できている点	入退院時や医療機関、訪問看護などの担当者とのカンファレンスなどの連携が取れている。地域の施設やイベントの見学や参加をした。
--------	---

できていない点	各種機関や団体などの活動やイベントにもう少し参加したい。利用者以外の地域住民が訪れることがない。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	各種機関や団体の情報収集を行い、情報シートを整理し具体的に地域資源と協働していける活動の一步を始める。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 10 月 1 日 (17 : 00 ~18 : 00)

7. 運営

メンバー A・B・C・D・E (F)

◆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?		1		3	5

前回の改善計画
併設の事業所と協力するなどの工夫により、地域の方を巻き込める行事を企画し、ほっとステーションとしての関わりを増やす中で、周知してもらう。
前回の改善計画に対する取組み結果
併設の事業者は、平成 30 年 5 月を持って事業を中止している。「食事会」「音楽療法のお誘い」「ほっと原宿だより」などを家族や挨拶回りなどで配布するが、地域を巻き込むまでには至っていない。

◆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	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		5
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?	2	3			5
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?		3	1	1	5
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?		1	3	1	5

できている点
利用者や家族の声、ふれあいサポートや、利用者宅近所の方の声にも耳を傾け、お互いに検討しながら寄り添った支援をしている。

できていない点
地域に向けた行事の発信ができていない。地域の方とのふれあいができていない。必要とされる拠点であることを周知してもらえていない。

次回までの具体的な改善計画
ボランティアさんの受け入れなどをして、外部の方に口コミで施設を知ってもらう。行事に家族や友人も参加してもらえるように促す。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 10 月 1 日 (17 : 00 ~18 : 00)

8. 質を向上するための取組み

メンバー A・B・C・D・E (F)

◆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?		1	2	1	4

前回の改善計画
内部研修の計画が、計画に沿って行えるように研修リーダーを決めて、確実に実行していく。また、地域会議などの情報を職員間でも共有できるように、職員の参加や報告を行う。
前回の改善計画に対する取組み結果
研修リーダーを決めていたが、途中からあいまいになってしまった。会議などの情報は、ミーティングや会議の概要などを通して共有できた。

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

できている点
ヒヤリハットノートの利用でリスクの把握と共有ができている。個人差があるが必要な研修を行っている。

できていない点
全員が外部で行われる研修に参加できていない、偏りがある。内部研修が計画通りに進められていない。状況に当てはまる外部研修の数が少ない。

次回までの具体的な改善計画
外部研修に行くために人員の余裕を確保する。 内部研修が計画的に進められるように研修担当者を明らかにし、的確に行う。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 10 月 1 日 (17 : 00 ~18 : 00)

9. 人権・プライバシー

メンバー A・B・C・D・E (F)

◆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?	3	1			4

前回の改善計画
カンファレンスや、ミーティングでは、職員の気持ちについても話し合う機会を持つように意識して行う。

前回の改善計画に対する取組み結果
職員の気持ちを汲み取り、得意不得意をお互いに補えるチームワークづくりができた事でストレス少なく仕事を行うことができ、人権・プライバシーの保護につながった。

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

できている点
拘束はしていない。
個々の職員は人権に対する意識を常に持ち支援している。
職員間のコミュニケーションは取れており意見交換も意識的に行っている。

できていない点
成年後見制度については、促している対象者が1名いるが、他に利用はない。

次回までの具体的な改善計画
小さな事業所なので利用者との関わる時間も多くなり、言葉遣いや支援になれ合い感が出てしまう。そういったことが、プライバシーの侵害や、虐待の芽にならないように、ミーティングなどでも常に話し合いながら支援を続けたい。

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	特定非営利活動法人 ほっとステーション	代表者	安福 清子	法人・ 事業所 の特徴	「助けられたり、助けたり」法人の理念に基づき、利用者が家族や地域の人々と住み慣れた場所で健やかに生活をおくるために、通い・訪問・宿泊のサービスを組み合わせて生活維持に柔軟に対応し、自宅で可能な限り暮らし続けられるような包括的支援をしています。また、地域の方々との交流・協力を通して地域に密着した事業所を目指しています。
事業所名	ほっとステーション 原宿	管理者	川越 貴美江		

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	1人	人	人	1人	人	2人	1人	6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	各項目ごとに改善計画を実施していく。自己評価を行った結果を職員間できちんと共有する。改善計画を30年度の事業計画に取り入れる。	職員間で共有し、事業計画に反映しました。項目により目標は達成できていない。継続的な取り組みは定着しています。	職員全員で取り組んでいる様子がわかる。	目標に継続的に取り組めるように、振り返りを行う。利用者や家族の意向を一層生かせるように、アンケートや第三者評価を行う。
B. 事業所のしつらえ・環境	案内板の設置等すぐには難しいが、継続して検討していく。地域に向けて事業内容や相談をいつでも受け付けている旨を含むパンフレットを作成し配布する。	看板等は、地域柄あまり目立たない方が良くと考え設置しませんでした。パンフレットの改善を行って、近隣にご挨拶に伺いました。	建物の5階にあり、看板もなくわかりづらいので、知ってもらえるように工夫が必要だと思う。	パンフレットや、行事案内などを持参し、定期的に近隣にご挨拶に伺う。利用状況を渋谷区の事業所にFAXして知っていただく。
C. 事業所と地域のかかわり	上記Bに加え、施設の行事に積極的に地域の方をお誘いする。施設のパンフレットや昼食会・音楽会などの案内チラシを配布する。	チラシの配布や、行事にご家族などのお誘いをしたが参加者がありませんでした。渋谷区の消防訓練と区民会館のバザーに行きました。	お祭りや、消防訓練、社会教育会館の行事などに参加してはどうか。	引き続き、食事会や音楽会のお誘いを発信していくとともに、地域の商店や祭りなどに出向いて、馴染みの関係を構築する。
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	地域で開催される行事や会議等に積極的に参加していく。地域に貢献できる美化推進運動等への参加なども。	利用者さんと一緒に地域での買い物や床屋の利用などを行いました。みまもりサポーターとの連携をしています。	ボランティア活動などに参加できると良いですね。	利用者様のご近所の方との交流を積極的に持ち、地域の資源に繋がるような支援を行う。
E. 運営推進会議を活かした取組み	今後とも、医療、地域との連携をしていき、ケアの向上につなげていく。より積極的な意見交換ができる場にしていく。今回のサービス評価で得た意見から改善していく。	地域の情報を頂き、祭り見学や渋谷区の防災訓練の見学など手が届くところから活動を行いました。	情報を生かせたら良いと思います。必要な時は協力したいと思います。	地域の情報をお知らせ頂き、支援に反映する。事業所が抱える問題について多角的な意見を頂き、円滑な支援につなげる。
F. 事業所の防災・災害対策	地域の防災訓練に参加、また当施設の防災訓練にも地域の方をお誘いする。実際に避難場所にて災害を想定した手順を確認する。施設内に避難場所等災害時の案内を掲示する。近隣、特にマンション内での協力体制をつくる事が現実的である。	事業所の防災訓練は行ったが、マンション内での協力体制はできていませんでした。	1階でも障害者の就業支援事業を行っているので、連携が取れるようにすると良いと思う。	事業所の訓練にマンションの方もお誘いし、防災意識を高めることから始めたい。