

収受番号:

353

評価結果提出届 (兼受理書)

(小規模多機能型居宅介護)

健康福祉局介護事業指導課 あて

(太枠内のみ記入してください。)

提出日: 平成 29 年 3 月 22 日

届出者	サービス種別 (該当に○)	☒	小規模多機能型居宅介護				☒	介護予防小規模多機能型居宅介護			
	事業所番号	1	4	9	1	0	0	0	2	8	5
	事業所名	小規模多機能型居宅介護事業所 小町9里									
	事業所所在地	(〒 245-0063) 横浜市中区原宿 2-6-7									
	担当者名	大島 芽美									
	連絡先	電話	045(858)3322				FAX	045(858)3322			

次のとおり、資料を添えて提出します。

運営推進会議開催日			平成 29 年 2 月 22 日
添付書類 (チェック欄にし)	チェック欄	☒	事業所自己評価
	☒	サービス評価総括表	
	☒	返信用封筒(82 円切手を貼った返信先明記の長 3 封筒)	

(以下は記入しないでください。)

評価結果提出届を受理しました。

受理日	平成 29 年 3 月 22 日	実施年度	28 年度
次回実施期限	平成 30 年 3 月 31 日		

< 次回の外部評価実施後、運営推進介護を開催した日から 1 か月以内に提出をしてください。 >

< この受理書は再発行しません。 >

【発行】 横浜市健康福祉局介護事業指導課 電話 045-671-3466 FAX 045-681-7789

受付担当者:

氏家

横浜市収受印



小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	有限会社 リラ福祉サービス	代表者	代表取締役 馬場 世津	法人・事業所の特徴 住み慣れた地域での生活が継続できるよう、柔軟な対応で一人ひとりの暮らしを支援しています。地域行事への参加や、ボランティアの訪問により音楽会や獅子舞等を定期的 に開催し地域住民との交流を図り、本人の暮らしを支援しています。 法人は有限会社リラ福祉サービスの経営で、グループホーム、有料老人ホーム、デイサービス、サービス付き高齢者住宅、居宅介護支援、訪問介護、訪問看護、福祉用具等々、多岐にわたり法人理念に基づいた施設運営を行っています。
事業所名	小規模多機能型居宅介護 事業所 こすずめの里	管理者	大嶋 芽美	

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	2人	2人	人	1人	1(文書)人	人	2人	2人	10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	全ての常勤職員と数名のパート職員で自己評価に取り組んでいる。更に多くの職員で取組めるよう自己評価期間を長く設け、多くの参加で話し合いができる体制を整える。	評価期間を1か月以上設け、昨年より多い16名の職員が自己評価に取組んだ。 話し合いは2日間行い、参加人数も増えた。	一人ひとりが見直す機会となつて良いと思う。 スタッフが皆ベテランのように感じるほど、全体をみて取り組んでいると思う。	課題を見つける機会となるよう、更に多くのスタッフが自己評価に参加し、話し合う期間を長く設け、多くの意見でサービスの質の向上に繋げていく。
B. 事業所のしつらえ・環境	身体拘束の面より日中玄関は施錠せず職員による見守りに対応している。衛生面を維持し、玄関の施錠を含め居心地の良い環境作りを継続していく。	日中は施錠せず、夜間は防犯面より施錠しセコムを利用し安全に配慮している。 湿度、臭い等環境に留意し、うがい・手洗い・換気を行い衛生面の保持に努めた。	地域の人が用事もなく入るには、工夫してみてもどうか？ ひな人形等、季節を感じる掲示物があつて過ごしやすい。	地域の方が事業に入りやすいよう、まずは催し物開催のお知らせを表に掲示し、効果を検証し工夫していく。
C. 事業所と地域のかかわり	地域行事に積極的に参加し、地域との関わりを継続していく。また、困りごとにより柔軟に対応できるよう地域住民や地域包括と連携し協働していく。	地域行事への参加は会議での報告により参加していることを把握している。 独居宅の火事の危険性も連携し解決に繋げたケースがあつた。継続を望む。	多くのスタッフが地域に暮らしている為、繋がりが一層濃い。他事業所では、茶話会等開催している所がある。行事に声掛けしてみても？ 防災訓練に参加している職員をみかける。	事業所を多くの人に知ってもらうために、事業所イベント案内を施設前に掲示し、地域の方と関わる機会を増やし、更なる関係性へ繋げていく。
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取り組み	限定されたイベントだけでなく他地域へ出かける企画をたて交流の幅を広げる。地域住民からの相談も随時対応し関わりを継続していく。	新しいイベントに参加していいよかつた。 自治会と協力し、独居宅の支援が来ている。(窓冊交換の為に掃除)。	バラ園や、吊るし雛等、多くの行事に参加していて継続してほしい。 施設から利用者に関わるのは、個人情報もあり難しいと思う。	地域イベントに参加し、地域と関わる機会を継続し、本人の暮らしを支援していく。

E. 運営推進会議を活かした取り組み	会議での話し合いを通じ、事業所と地域の双方からの連携で多くの情報を共有し、サービスの質の向上に繋げていく。	小規模システムの紹介があった。認知症体操を冊子を通して共有できた。防犯指導員からの情報提供で、地域と協力し独居宅への呼びかけをすることができた。	お互いの交流になっっていると思う。 会議では意見もあるが情報発信が多く、多くの情報で繋がっていると思う。	多くの情報を発信し、地域と協力し高齢者を支えていく。運営推進会議での要望や助言を真摯に受け止め、事業所のサービスの質の向上に繋げていく。
F. 事業所の防災・災害対策	防災訓練を定期的に継続し、緊急時の対応方法を全職員が身につけていく。また、運営推進会議で防災訓練を行い、事業所の防災訓練の質を高める。	防災訓練が利用者参加型で定期的に行われ良い。 運営推進会議での訓練は達成できなかつたが、消防署指導の下訓練を行い継続してほしい。	防災計画更新マニュアルを知っている。 定期的な業者の点検や備蓄品が整っていて安心。	防災災害対策計画は、毎年見直しを行い現行に沿うものを作成する。また、防災訓練も利用者参加型で継続し、いざという時に全職員が慌てず行動できるような対応方法を充実させる。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 2 月 9,10 日 (14:00 ~ 15:30)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 大嶋、杉江、千葉、浅利、古郡、斉藤、佐藤、吉田、下根、小澤、大坪、小山、工藤、瀧下、森住

◆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	9 人	1 人	人	16 人

前回の改善計画	ベテランと新人スタッフとの連携を更に密にし、経験を通してながらコミュニケーション能力を学ぶ機会を増やし、利用者や家族が安心できる声掛けの仕方を身につけていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	ベテランと新人スタッフが同じ席につき、利用者とのどのような会話をしているのか、また、その人に合わせた声掛けをどのようなタイミングでしているのか、実践を通して学んだ。 また、会話の難しさにも直面し今後の対応に活かす方向性が見いだせた。

◆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?	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?	5	11			16
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	7	2		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?	3	12	1		16

できている点	新規利用者の情報は、事前にミーティングを通じて生活歴・趣味・まず必要としている支援内容について、アセスメント等を用い把握し、その人にあった声掛けをすることができた。また、利用者同士の交流がもてるようスタッフが中に入り早い段階での関係作りができた。訪問においては、不安が軽減できるよう、できる限り同じスタッフが対応し安心へ繋がるよう努めた。
--------	---

できていない点	情報はあったが、利用者との距離感が難しく必要以上に話しをしてしまったり、唐突に声をかけギクシャクする場面もあった。また、会話の流れをうまくつかめず不安な様子があったが、経験不足もあり余裕が無く気遣うまでには至らず不安を解消できなかった。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	会議での情報共有は継続して行い、初期段階でのさりげない声のかけ方、会話の運び方、利用者との良い距離感を学び、利用者の不安を軽減できるような関係作りに努める。
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 2 月 9, 10 日 (14:00 ~ 15:30)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 大嶋、杉江、千葉、浅利、古郡、斉藤、佐藤、吉田、下根、小澤、大坪、小山、工藤、瀧下、森住

◆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?	4 人	11 人	1 人	人	16 人

前回の改善計画

自らの意思を表現しにくい利用者の、声にならない声に気づき代弁していくことで自己実現が尊重できると考える。表情や態度のみの捉われず、その背景にある要因に目を向け支援していく。

前回の改善計画に対する取組み結果

自分で意思をうまく伝えられない人のしぐさや態度から、何を訴えているのか探り、外が見える席に位置を変え落ち着きを取り戻すことができた。排泄も同様に、いつもと違う声の出し方等で気づき対応した。

◆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	「本人の目標 (ゴール)」がわかっていますか?	14	2			16
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	14	1	1		16
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	11	4		16
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	10	4		16

できている点

本人の思いや目標をスタッフで理解し、実際の関わりの中での本人の意思を、会議を通し共有し思いに寄り添ったケアにあたることができた。また、思いをうまく伝えられない人のしぐさ等から何をしたいのか探り、本人の満足するような支援に努めた。

できていない点

状態変化が著しく、本人のしたい事と、できる事に大きな差があり、希望に添えない場合があった。

次回までの具体的な改善計画

日々の関わりの中で、状態変化に留意し、定期的な会議だけではなくケアマネを中心に随時検討し、早い段階で、状態に応じた支援での自己実現を目指していく。

3. 日常生活の支援

メンバー 大嶋、杉江、千葉、浅利、古郡、斉藤、佐藤、吉田、下根、小澤、大坪、小山、工藤、瀧下、森住

◆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 人	13 人	人	人	16 人

前回の改善計画

全ての利用者において、以前の暮らし方を「通い」「訪問」「宿泊」サービスを通し多く情報を把握し、その人が持っている能力を活かし、本人のこれまでの暮らしを継続的に支えていく。

前回の改善計画に対する取組み結果

デイサービスだけでなく、宿泊や訪問の個別対応時に、多くの情報を共有することができた為、昔の習い事の民謡や特技等(裁縫・計算)を引き出し、デイサービスでのレクリエーションに取り入れ、暮らしを支える支援に繋げることができた。また、全ての利用者の暮らし方の把握には難しいケースもみられた。

◆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?	3	8	5		16
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?	10	6			16
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?	7	9			16
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?	10	6			16
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?	6	10			16

できている点

一人ひとりに合わせた方法で、入浴や食事等対応を変えケアにあたった。また、排泄の訴えがない利用者にもトイレでの排泄を促し、夜間もその人の持っている能力を奪わないようその人にあったケアで対応した。本人の体調や気持ち面の変化にすぐに気づけるよう、リーダーを中心に情報を共有し、状況に応じて緊急受診等で対応し日常生活を支えるよう努めた。

できていない点

以前の暮らし方を把握しようにも、身寄りが無く、且つ情報も乏しく、本人も覚えておらず把握できる情報が乏しいケースもあった。殆ど自立している場合であっても、体の状態にのみ自覚症状が薄く、本人の訴えが遅くなり対応が遅れる場合があった。

次回までの具体的な改善計画

リーダーを中心に、日常の様子をよく観察し、ちょっとした変化にすぐに気づけるよう、スタッフ間の連携を更に密にして情報共有を徹底する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 2 月 9, 10 日 (14 : 00 ~ 15 : 30)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 大嶋、杉江、千葉、浅利、古郡、斉藤、佐藤、吉田、下根、小澤、大坪、小山、工藤、瀧下、森住

◆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	14 人	人	人	16 人

前回の改善計画

利用時間外での生活も把握し、どのように本人が地域や家族と関わり暮らしているのかを知る。その情報を全てのスタッフで共有しその人らしい暮らしができるよう支えていく。

前回の改善計画に対する取組み結果

生活スタイルを把握し、近所の友人や地域・家族との関わり方を知り、そのうえで近所の方を含めた見守りや、自治会の協力を得て独居宅の清掃を行い、自宅での生活が継続できるよう支援した。なかには、把握するには難しい場合もあり対応を工夫する必要があると感じられた。

◆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？	9	7			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？	2	14			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？	4	9	3		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？	5	8	3		16

できている点

今までの生活歴及び関係性を理解し、本人と周りの関係が続くよう、関わりの中で知り得た情報をスタッフで共有し、日常生活に繋ぐことができた。また、その人に必要な後見人制度やボランティアによる催し物、近隣施設との交流を図り、地域資源を利用した関わりの支援に努めた。

できていない点

本人が近隣に自分の生活を知られたくない、又は、地域住民とのトラブルが続いているケースもあり、地域での関わり方が難しく、見守りだけの支援にとどまる場合がある。

次回までの具体的な改善計画

困難な事例においても、本人の意思を尊重しつつ、地域資源を活用しながら、本人と地域との関わりを一つでももてるよう支援する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 2 月 9, 10 日 (14:00 ~ 15:30)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 大嶋、杉江、千葉、浅利、古郡、斉藤、佐藤、吉田、下根、小澤、大坪、小山、工藤、瀧下、森住

◆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	9 人	1 人	人	16 人

前回の改善計画

気持ちの面での変化に、良い面・悪い面双方からの気づきはどちらも記録し全スタッフが情報を共有できる体制を整える。良い面は更にレベルアップが図れるよう現状に満足する事のない支援をしていく。

前回の改善計画に対する取組み結果

悪い面だけでなく良い面も記録に残し、全スタッフが閲覧しているファイルに記録を残し情報共有が図れた。当初、何に対してもやる気が見られなかったが、好み・時間帯等を検討し、今ではカラオケを楽しむ傾向も見られ更なるレベルアップのために支援ができています。

◆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	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?	2	14			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?	14	2			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	3	3		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?	10	6			16

できている点

その時の、一人ひとりの変化やニーズに合わせ、夜間の緊急ショート・早朝からのデイサービスの受入れ・緊急受診等、必要なサービスを即座に対応することができた。また、行きつけの美容院への送迎や配食サービス等、地域資源を活用した支援に努めた。

できていない点

柔軟な対応故に、情報の変化が早く且つ情報量が多くスタッフ間で正確に伝わらない事があり、把握できていない時がみられた。

次回までの具体的な改善計画

情報の混乱を防ぐため、リーダーから最新情報や対応方法を解りやすくスタッフに伝え、利用者の変化に即した柔軟な支援を継続していく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 2 月 9, 10 日 (14:00 ~ 15:30)

6. 連携・協働

メンバー 大嶋、杉江、千葉、浅利、古郡、斉藤、佐藤、吉田、
下根、小澤、大坪、小山、工藤、瀧下、森住

◆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	9 人	人	人	16 人

前回の改善計画

戸塚区での催し物は積極的に参加し外出する機会は多く設けている。決まった場所だけでなく、他の場所に外出する機会を企画し、地域との関わりの幅を拡げ本人の生活を支えていく。

前回の改善計画に対する取組み結果

新たに、九つ井戸の展覧会へ外出し、同法人内の行事にも積極的に参加し地域小学生との交流がもてた。また、近隣施設での催し物や当事業所での地域の方々による獅子舞・フラダンス・大正琴などが行われ地域住民や利用者同士の交流が図れた。

◆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	5			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?	15	1			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?	9	7			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	13			16

できている点

獅子舞や音楽会等、定期的に近隣住民等の訪問があり、地域での行事にも参加し他施設との交流が図れている。また、ケアマネジャー等が事業所の代表として会議に参加し、必要な情報を皆で共有し、他事業所や訪問看護等と連携し、施設入所等本人に必要な支援に繋いでいる。

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

屋外イベントの参加は、車いすが可能な場合は良いが、そうでない場合は参加が難しく特定の人に限られるケースがある。

次回までの具体的な改善計画

(200 字以内)

地域や自治会、他事業所との関わりの中から、車椅子で参加できるイベントの情報を集め、より外出できる機会を確保し、本人の生活を支えられるよう更に連携を密にしていける。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 2 月 9, 10 日 (14:00 ~ 15:30)

7. 運営

メンバー 大嶋、杉江、千葉、浅利、古郡、斉藤、佐藤、吉田、
下根、小澤、大坪、小山、工藤、瀧下、森住

◆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 人	10 人	1 人	人	16 人

前回の改善計画

日常業務にばかり追われないう、スタッフ一人ひとりが役割を明確にし、チームでケアにあたる。それにより、余裕がもて全体がみえるようになり自分の意見が言え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

リーダー、訪問サービス、送迎、体操等に別れ担当業務を明確にしてケアにあたることができた。また、業務担当を毎回変え、一人ひとりが全体を把握し意見を出し合うことで業務の効率化を図ることができた。

◆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?	6	5	5		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?	9	7			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?	10	6			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?	1	14	1		16

できている点

利用者にとって良い環境となるよう毎月カンファレンス会議を行い、意見を言う機会を設けている。また、2ヶ月に1回運営推進会議を開催し、困難事例や防犯対策等について話し合い地域と協働し防犯意識を高め、助言からサービスの質の向上に繋げることができた。家族等からの苦情はスタッフ全体で把握し、解決策を検討し即座に対応することができた。

できていない点

民生委員等と協働しオレオレ詐欺の注意を呼び掛けるも、独居高齢者が多く且つ詐欺手法も巧妙となり詐欺にかかる高齢者が減らない現状にある。

次回までの具体的な改善計画

運営推進会議を通し、独居高齢者宅への詐欺被害予防のために地域ぐるみで注意喚起を行い、高齢者を支えられるよう努めていく。また、地域や家族の困りごと等に耳を傾け、更なる事業所の質の向上を目指す。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 2 月 9, 10 日 (14:00 ~ 15:30)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 大嶋、杉江、千葉、浅利、古郡、斉藤、佐藤、吉田、
下根、小澤、大坪、小山、工藤、瀧下、森住

◆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	7 人	2 人	人	16 人

前回の改善計画

事業所内研修は引き続き学ぶ機会を確保し、資格取得に向け準備をしていく。また、法人内研修や外部研修に積極的に参加し、サービスの質の向上に繋がられるよう努力する。

前回の改善計画に対する取組み結果

毎月研修を行い、事故事例・緊急時対応・認知症等について理解を深めることができた。また、同法人主催の実務者研修に参加し更なる資格取得に向け学び、都合により参加が難しいスタッフもいるものの、少しずつ個々のレベルアップに取り組んでいる。

◆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	研修 (職場内・職場外) を実施・参加していますか	10	4	2		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	10	5	1		16
③	地域連絡会に参加していますか	11	4	1		16
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	11	5			16

できている点

サービスの質の向上を目指し、職場内研修に参加し個々のスキルアップを図ることができた。また、資格取得のため、外部研修や法人内研修にも参加することができた。ヒヤリハットを記録に残し、再発防止策を皆で検討しリスクマネジメントに取り組み、地域連絡会には、管理者やケアマネージャーが事業所の代表として参加し事業所の質の向上に努めた。

できていない点

資格取得は、研修に時間も要し都合がつかず参加できなかった。また、子育て中にあり時間の都合が難しく外部研修の参加もできなかった。ヒヤリハットはベテランスタッフからの気づきで発信されることが多く、気づく機会が少ない状況もあった。

次回までの具体的な改善計画

(200 字以内)

外部研修は自主性を重んじ、できる範囲での参加を支援し、内部研修は全職員の参加を継続しサービスの質の向上に取り組む。小さなヒヤリハットにでも気づけるよう、事例検討やスタッフの連携を密にし事故防止に努めていく。

9. 人権・プライバシー

メンバー 大嶋、杉江、千葉、浅利、古郡、斉藤、佐藤、吉田、
下根、小澤、大坪、小山、工藤、瀧下、森住

◆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?	10 人	6 人	人	人	16 人

前回の改善計画

トイレ誘導時の声掛けの仕方についてプライバシー確保の面から探る。本人が理解でき、且つプライバシーが守られる対応方法はないのか? 探りながら検討し、プライバシーが守られるよう支援していく。

前回の改善計画に対する取組み結果

トイレ誘導は「こちらへどうぞ」等一人ひとりに合わせ、本人が解りやすいよう声掛けの言葉を統一した。また、話の合間にさり気なく誘導することで拒否が強い人もスムーズに対応できるような事が増えた。

◆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	15	1			16
②	虐待は行われていない	16				16
③	プライバシーが守られている	15	1			16
④	必要な方に成年後見制度を活用している	16				16
⑤	適正な個人情報の管理ができています	15	1			16

できている点

虐待は「あってはならない」と事業所全体で強く認識できている。身体拘束も同様、その人の状態により医師へ早めに相談し対応している。また、条件を満たし必要と判断される場合は、事業所全体で慎重に検討し家族同意のもと期間を定め行うものと理解している。成年後見制度は必要によりケアプラザ等関係者と相談し対応している。個人情報に関する研修を行い、適切に管理し、退職後もその情報は遵守すべきものと理解している。

できていない点

独居で軽度の認知症の場合、成年後見制度を活用するまでには至らないも、宅配牛乳や新聞等の契約を本人が結び、その事を本人が覚えておらずトラブルになるケースがある。名前を書くだけで難しい契約が必要ではないこともあり、後から判明し対応が遅れる場合がある。

次回までの具体的な改善計画

(200 字以内)

独居宅においては、できる限り訪問サービスの利用を呼び掛けている。いつもと違った生活状態やちょっとした会話より悪徳商法に早期に気づけるよう更に予防に努めていく。