

令和6年度 事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年 9月 10 日

【参加者】

末吉、栗田、武藤、上杉、イヒラ、古川、奥田、川合、小口、平田久

初期支援(はじめのかかわり)					
◆前回の改善計画に対する取組み状況					
前回の改善計画	夕方小ミーティングにて、一日の疑問や検討事項を話し合うようにする				
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)
前回の課題について取り組みましたか。					
	1人	1人	7人	2人	11人
コメント集計	・8、9月ごろまでは、小ミーティングが実施できていた状態のため、他の職員の意見を確認出来ていた。最近は、できていないため、個人的にはなしを聞いたりしている。 ・話し合いを毎日行うのが難しい。 ・全員で出来ないときは、後から申し送りなどしている。 ・最初のうちはできていたが、最近は時間があっても、係りの仕事を優先している人もおり、小ミーティングしたくても声をかけずらい。 ・今は業務が忙しいからできていない。 ・集まって話し合いをすることがなかなかできず、気になることは少数の職員とその日に気になることを話し合っている。 ・最近できていない。 ・勤務時間的に参加できていない。 ・業務の都合上できてない、個々でどうしたらよいのか相談して考え合い、その人に合うケアを検討している。 ・実施できないことが多い。				
1 ◆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)
信頼関係を得るように、細かい事まで情報収集を行い、職員へ伝達・周知する					
	1人	8	1人	0人	10人
コメント集計	・検討内容など、一日にあったことを申し送り、ミーティング帳などに記入している。 ・本人から聞き取り積極的に行っていきたい。 ・不明点がないように聞き取る様に心がけている。伝達も行えている。 ・小ミーティングとしての時間はとれていないが、その都度情報交換周知できている。 ・解からない事は聞いています。 ・自ら情報収集した事についてはその日に伝達している。関わった職員には話ができていますが、全員には伝達できていない。 ・家族から聞いたことは伝えているが、自分で確認したことは細かい事まで伝えられていない。 ・引継ぎをするようにしている。 ・自分の得た情報は伝達、周知している。 ・タブレットを活用して、訪問記録から必要な所を支援経過にまとめ直している、ご家族からの聞き取りを書面やミーティング中に伝える様にしている。				
次回までの具体的な改善計画	細かい事まで情報収集を行いICT機器を活用して伝達・周知する事で信頼関係を築く				
「～したい」の実現(自己実現の尊重)					
◆前回の改善計画に対する取組み状況					
前回の改善計画	実践した内容を振り返り、職員へ意見を求め、同様なケースがないかなど、職員自身で考えられるようにする				
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)
前回の課題について取り組みましたか。					
	3人	5人	2人	1人	11人
コメント集計	・職員間で意見を出し合ったりしている。 ・発言あまりできていない。 ・気になることは、聞いたり、伝えたりしている。 ・利用者の変化など気が付いた事は他の職員に申し送り、それ以外の事の状態の事は確認している。 ・自分の考えは持っていても、不安で発言できていないことがある、他人の意見に傾く程度。 ・意見がちがうから言えない。 ・相手の意見に耳を傾けつつ、自らの意見は言えるようにしている、それぞれ意見は違うと思うので、皆の意見を出し合えるようにしている。 ・日々の業務の中で、聞き合ったり、思ったことを言ったりしていると思う。 ・申し送りを読みながら、できている。 ・評価表の検討については、確認しながら、次や翌日につなげられるような言い方で発言できている。 ・その日の出勤の職員でその都度意見交換できている。				
2 ◆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)
実践した内容を振り返り、職員へ意見を求め、同様なケースがないかなど、職員自身で考えられるようにする					
	2人	6人	2人	0人	10人

コメント集計	・職員に意見を求めたり、他の職員はどう思っているか直接確認している。 ・異動したばかりで発言するまでは行えていない。 ・実践したことを伝え、他職員の意見などを聞くようにしている。 ・小規模の職員同士、意見を言い合ったり、相談したりと何かある度、皆で話せている。 ・携帯電話を使用して確認もしている。 ・お互いの意見交換は行えている。意見の相違があっても言い合えている。 ・ミーティング勉強会の時に自分はどうしているかは言えるようになった。意見を求める事はできていない。 ・ケアが上手にできなかった時、他スタッフがどのように支援しているかを聞いて、次回試してみるようにしている。 ・意見を求めることまではできていない。 ・ミーティングの場を利用しながら意見交換できていると思う。						
	次回までの具体的な改善計画						
日常生活の支援							
◆前回の改善計画に対する取組み状況							
前回の改善計画		ケアマネ・担当だけではなく、職員に意見を求め、評価していく					
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)	
前回の課題について取り組みましたか。		1人	6人	3人	1人	11人	
コメント集計		・月間評価で職員が評価をしている。 ・自身の休みの時の様子などは、周りから意見を聞いている。総合的での評価をし課題を見つけだし、提案できている。 ・自分でわからない所もほかの職員の話を聞くなどしている。 ・自分の休みの日の様子も他の職員に聞くことができ、変化も知れている。 ・担当が考えたことについて聞き、違う意見の時は伝えている。 ・月間評価を担当していない。・担当と同じような意見、特にそれ以上の意見はないが、評価はしている。 ・申し送りなどを確認し、職員にも意見をもらい評価、評価時にケアマネへ提案などもしている。 ・話し合う状況は作れているので、意見を出し合っている。 ・どうやって介助していいか聞いてはやっているつもりだが。 ・会議では、発言(意見をもち)するようにしている。会議中、意見のがあるのか無いのか、わからない状況の時がある。					
3	◆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)
	職員一人一人が実践することで、利用者の状況が把握でき、他職員共に情報共有ができる		1人	7人	2人	0人	10人
			・職員とケアマネ間お互いに気づいた事など意見を出し合っている。 ・毎月のモニタリングにて職員に聞き取りも行いたい。 ・実践方法を話し合い良い方法を共有している。 ・ケアプラン評価表で職員が担当利用者と評価して、新たな課題など意見を出し全員で回覧し情報共有している。 ・毎朝見て話して相談している。 ・自分でも考え行っているが、他職員の意見を求め参考にしている。良い点悪い点についても共有できている。 ・訪問時に思ったことは数人に伝えている。iPadに記録するようにしている。 ・他スタッフの関わりをみて、ケアの仕方を学んでいる。 ・ご利用者の状況が把握でき、他職員と情報共有できている。 ・細かく申し送りに記載する事で、対応職員から直接話を聞くことで情報共有をしている。				
	次回までの具体的な改善計画		全職員がICT機器を活用し、日常生活の支援すべき事を共有、伝達、検討を行う事が出来る				
地域での暮らしの支援							
◆前回の改善計画に対する取組み状況							
前回の改善計画		見直したプランを実践し、小ミーティング・ミーティングにて話し場を設け、取り組みの確認を行う					
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)	
前回の課題について取り組みましたか。		2人	3人	5人	1人	11人	
		・見直したプランを実践しているが、効果の振り返りはできていない。 ・業務の中の話し合いで実践内容を共有し、その人にあったものか意見交換できているが、プラン変更時には状態が変わっている時がほとんどで、さらに変更提案している。 ・話し合いの場で他の職員の意見を聞きことができ参考になる。 ・毎度の確認はできていない、実践はしている。 ・見直したプランについて実践がうまくできていない。取り組みの確認も行えていない。 ・できていない、しょうがないから。 ・実践はできているが、ミーティングで話題がないと確認できていない時が多いと思う。 ・ミーティングやミーティング帳で確認できている。 ・可能なかぎり、時間を設け取り組みの確認を行えている。 ・皆さんと同じ介助ができるように、話し合いの場ができ、取り組みができていると思う。 ・小ミーティングがなかなか出来ない状況がある。ミーティングで特に見直した方が良い場合などのケースについては、取り上げて話し合うようにした。					
4							

◆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)
生活スタイルを維持した上での関わり方、事業所で行っていかなくてはいけないことなどを理解し、プランへ反映する	1人	6人	3人	0人	10人
コメント集計	・見直しの時期に、日頃の様子変化等を伝え、プラン変更に繋げている。 ・ミーティング時に更新前カンファレンスを行えている。 ・家族の意見などアセスメント等で確認しご本人の状態を考え反映できるようにしている。 ・毎月評価表に目を通し、改善点等ミーティングにて意見交換ができていると思う。そこで出た新たな課題等ケアプランに反映されている。 ・計画どりの支援を行っている。 ・関わり方についても理解はできている。 ・モニタリングの際に全員で確認しながらプランの見直し、反映がされていると思う。 ・ミーティングで検討された時、理解するようにしている。 ・自ら意見し、プランへ反映するまで出来ていない、取り組みなどの理解はできている。 ・定期的にケアプランの見直しを行い、月1回のモニタリングも活用する事で都度調整している。				
次回までの具体的な改善計画	生活スタイルを維持した上での関わり方、事業所で行っていかなくてはいけないことなどを理解し、プランへ反映する				

多機能性ある柔軟な支援

◆前回の改善計画に対する取り組み状況

前回の改善計画	意見を考える時間を設け、全員に意見を求めていく				
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)
前回の課題について取り組みましたか。	0人	5人	5人	1人	11人
コメント集計	・小ミーティングが実施できず考える時間を作りづらい、気になることはその都度発言し、当日のリーダー中心に考えることもある。 ・意見を聞いて次のケアに生かすことを考え支援できている。考える時間も何か共有できている。 ・意見を言える職員は決まってきた。 ・小ミーティングでは、言いやすく、意見も出やすい。小ミーティング以外でも職員同士話し合えることが増えた。 ・周りの人たちと内容について話したりして、皆の意見を聞くことができたと思う。 ・難しいから(日本語が)言えない。 ・小ミーティングではできていたが、今は個々で話すことが多い。 ・アンケートなど考えて意見が言えている。 ・全員が意見を言えているか、となると言えてない時もある。 ・意見は、言えていない。 ・直接口頭で確認したり、アンケートなどに記入するなど、意見を集めるようにしていた。				

5

◆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)
利用者の「変化」に職員全員が気付き、全員でどうしていかなければいけないかを検討する	1人	7人	2人	0人	10人
コメント集計	・一部の職員が利用者様の変化に気付いていないが、意見を皆が言える環境ではある。 ・まずは利用者様の現状を覚える段階である。 ・職員間で申し送り、検討できている。 ・それぞれが対応して気付けた事やいつもと違う様子など都度申し送り話し合えていると思う。全員での話し合いとなるとミーティングの時しかない。 ・気づいた事は報告している。 ・利用者の変化については他職員と共有してお互い意見交換し話し合えている。全ての職員では行えていないのが現実。 ・変化に気付き、個々で話し検討しているが、全員ではない。 ・申し送りで確認している。 ・ご利用者佐間の変化に気づく事、どうすべきかの検討もはできている。 ・申し送り、ミーティング、モニタリングの場で情報共有を行い必要な時は全体で話し合っている。				
次回までの具体的な改善計画	利用者様の過去の背景、生活スタイルを理解しより適したサービスを提供できるように考察する				

連携・協働

◆前回の改善計画に対する取り組み状況

前回の改善計画	感染予防を考慮し、施設・地域行事への参加を促し、全職員が参加していくようにする。				
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)
前回の課題について取り組みましたか。	0人	5人	3人	3人	11人
コメント集計	・認知カフェの参加を開始したが、一部のみ。参加職員が偏らないようにしている。 ・参加できていると思う。・田原の行事に参加出来る様になり、全職員は無理だったがおこなえてきている。 ・認知カフェが予定されていたが中止となり、参加できていない。施設行事には参加できた。 ・仕事が忙しいから行けていない。 ・認知カフェの当日の出勤者へ参加をお願いすることができた。 ・まだ行事は少ないが、認知カフェや夏祭りに参加できた。 ・参加できるものは参加している。・業務都合で参加を中止することあり。参加も少数。小規模での行事の開催ができていない。 ・職員が交代で認知カフェに参加できるようにしている。田原施設行事の実施はできていない。				

6

◆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)
感染予防を考慮し、施設・地域行事への参加を促し、全職員が参加していくようにする	0人	7人	2人	1人	10人
コメント集計	・一度には無理ではあるが順番に参加できるようにしている。 ・地域行事に自分自身も積極的に参加している。 ・みんなの家や文化祭などの行事に参加できている。 ・認知症カフェへの参加は毎月担当者を決めて参加させて頂けている。それ以外も参加できると良いと思う。 ・職員交流会も行われている。 ・認知症カフェの参加は行えているが当日行ける職員は偏ってしまっている。夏祭りの参加もできている。 ・8月現在個人的に今年は2回参加したが参加メンバーは固定しており全員ではない。 ・感染対策をして参加している。 ・施設としては参加しているが、自分は参加していない。 ・勤務時間的に行事の参加はほぼできていない。法人の夏祭りは間接的に参加している。				
次回までの具体的な改善計画	地域行事へ向う共に、地域の方が当事業所にに関わりやすいように全職員が意欲的に提案や企画発信をする。				

運営

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画	業務内で、積極的に意見を出し合い、必要とする情報を得るようにする				
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)
前回の課題について取り組みましたか。	1人	5人	4人	1人	11人
コメント集計	・小ミーティングなど話す機会ができたので、情報共有できている。 ・情報交換はできていると思う。 ・その都度、職員間で話し合ったり確認し行っている。 ・意見より愚痴が多いような気がする。必要とする情報は共有している。 ・気になる点などについては、自分が納得できるようにまず、自分の意見を出すことで、周りからの意見を得て情報収集できた。 ・意見は言えていない。情報は得ており、それにより意識もしている。 ・運営について、あまり意見を口にする事なく、「機械」もない。 ・営業会議議事録や家族対応の中で、情報を収集でき、可能な範囲で施設の売りについて意見出しているが、伝わっていない。 ・家族の思いがとて強く優先されるため。 ・個別で伝え意見を出せるようにする必要がある。出し合った意見をまとめ、全体で共有できるようにする必要がある。				

7

◆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)
職員一人一人の意見が言える機会を設け、小ミーティング・ミーティングにて意見を求める	人	8人	2人	人	10人
コメント集計	・多少個人差はあるが、意見の言いやすい環境である。事前に求めることもある。 ・ミーティング時のカンファレンスでは必要とする情報を得る努力をしている。 ・ミーティングにて意見を言える事ができる。 ・小ミーティングとしてはできていないが、業務内で意見を出し合い申し送ることはできている。ミーティングには全員参加しているので話し合い情報の共有はできている。 ・理解できていないところがある。 ・ミーティングでは自分の意見は言うようにしている。皆が意見がいいやすい形であるといいと思う。思っても言えない時もある。 ・個々ではできている。意見が求められれば言っているが自ら意見を求めることがない。 ・ミーティングにて意見をだしていない。 ・意見は言えている。 ・ミーティングで行っているが、時間制限がある中でもっとじっくり話せるといい。				
次回までの具体的な改善計画	運営に関して、登録者が少ない現状に危機感を持ち自己で行える改善点を実施する。				

質を高めるための取組み

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画	外部研修で学んできた内容を勉強会に組み入れ、他職員にも学べる機会を提供する				
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)
前回の課題について取り組みましたか。	0人	4人	3人	4人	11人
コメント集計	・外部研修までは参加していない。 ・外部研修へ参加する職員も少なく、学べる提供は同様に少ない。 ・外部研修に参加していない。 ・認知症ケアについて、困難事例など全員で学べている。 ・勉強会で取り組み入れたため、他職員にも伝え、今年度の研修も年間の認知症の取り組みにも組み入れている。 ・外部研修への参加が自分ができていない。 ・他職員の方より学ばせてもらっている。 ・短時間だが発表の場があり、学ぶことができています。 ・BCPマニュアルについて学び、行動するポイントを学んだ。年間計画に防災マニュアルについて取り組んで、上司が不在でも対応をしなくてはならない点を学ばなければいけない必要性を理解できている。 ・外部研修の内容を勉強会に取り入れることはできていない。業務の中にも学んだことを活かせるようにする必要がある。				

8

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)
職員自身が利用者の情報を集め、マネジメントが行えるように日頃の業務から高い意識を持ち、取り組んでいく	0人	8人	2人	0人	10人

	コメント集計	・家族や利用者との関わりの中で知り得た事は記録するようにしたり、ケアマネに伝えるなどしている。 ・自らスキルアップできるよう、業務を行っている。 ・利用者本人や家族からの聞き取りができ報告している。 ・毎月の勉強会に参加でき、各担当が資料作りも行う為、それぞれ学ぼうとできる。利用者様の日々の様子変化など皆で常に共有できているので、それに当てはめ学べる環境ではあると思う。外部研修へは参加していきたい。 ・マネジメントが行えるようあまり意識していない。 ・利用者情報については集められている人といない人がある。なかなか取り組めていない。 ・アセスメントを中心にしているが自分で接することで情報を集めることができている。足りない点IはiPadを見たり、外部研修等で学んできて生かすようにしている。 ・情報誌を読むなどして勉強している。 ・アセスメントや申し送り等を見て情報を集めている。 ・利用者や家族とコミュニケーションを取る中で生活状況や今の不便を理解するように心がけた。				
	次回までの具体的な改善計画	小規模多機能居宅介護関わるシステムや制度についての外部研修へ参加し、自施設にて伝達研修をおこなう				
人権・プライバシー						
9	◆前回の改善計画に対する取組み状況					
	前回の改善計画	申し送り・小ミーティングを活用し、職員同士で意見交換を行う				
	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)
	前回の課題について取り組みましたか。					
		1人	8人	1人	1人	11人
	コメント集計	・人権、プライバシーに配慮し意見交換ができている。 ・夜の様子と昼の様子を見て、意見を出し合い、提案や改善できることはできている。業務内での意見交換はできている。 ・小ミーティングに参加できていなくても、申し送りに残してくれているので、共有できる。わかる職員に聞いたりもしている。 ・業務内で意見交換や様子など伝え合うことできている。 ・お互いが意見を出せるように話を振ったりすることで、意見の交換はできていると思う。 ・小ミーティングでは、できていたが、今は出来ておらず、気になった点はその場で聞くようにしている。 ・対応変更等の話し合いも行っている。 ・意見交換のしやすい、申し送り、ミーティングだと思う。 ・小ミーティングで話したことなどの介助方法はやりやすいと思っている。				
	◆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)
	アセスメントを理解し、最新の情報を基にサービスの提供をする					
		0人	9人	1人	0人	10人
	コメント集計	・アセスメントをもとに直接関わりながらどんなサービスが必要なのか皆で考えながら出来ていると思われる。 ・ミーティングにて利用者の最新情報を共有する。 ・ケアプランの確認を行い、それぞれ沿った支援ができるようにしている。 ・職員同士、情報の交換や申し送りが出来ている。意見等言いやすい環境である為、その時に合わせたサービスにつなげていけると思う。 ・皆に新しい情報を聞いている。 ・最新情報がつかめていないこともある。利用者により出来ている人、出来ていない人がある。 ・短期利用者の利用時、アセスメント理解していたが、実際思っていたより動けていたので、iPadに入力した。既存利用者についてはあまり変わらず以前のように対応している。 ・アセスメント、モニタリング表を確認している。 ・アセスメントの理解をし、それを基にサービス提供ができている。 ・毎月のモニタリング、定期のケアプラン見直しを行った。				
	次回までの具体的な改善計画	人権・プライバシーに配慮できているか研修を行うと共に、不適切ケアかどうか職員間で注意しあえる土壌をつくる				
利用者の家族の満足度						
10	◆前回の改善計画に対する取組み状況					
	前回の改善計画	家族とのコミュニケーションを日頃より行い、情報を聞き出せたか。				
	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)
	前回の課題について取り組みましたか。					
		0人	7人	3人	1人	11人
	コメント集計	・あまり関わっていないため、情報を聞くまでできていない。 ・直接、接することのできない時やあったかノートで情報交換をするようにできるようになってきていると思う。 ・送迎時も時間におわれているので通常の対応のみになっている。 ・送迎時にお会いできる家族とは、家での様子、施設での様子を話すことができている。 ・受入れや送迎時に様子を伝えたり、自宅での様子を聞くようにしている。変化が変わりない利用者については言えていないこともある。 ・送迎時等家族と関わりがある時には、その人の現状、最近の様子など気になる点、確認しておきたいことについては最小限聞き取りが行っている。 ・送迎時、お会いできる家族には、その日の様子など申し送り、家族からも聞き出せるが、全く会えない家族はあったかノートのみ。 ・対面した時の表情、声のトーンに気をつけ、話しやすい雰囲気を出すようにしている。 ・来所持や電話時で、伺い教えて下さる家族が多く、申し送りとリーダーに伝えることができている。1対1で迎え時などは、いろいろ細かく教えて下さる。 ・送迎、訪問の際など家族とこまめにコミュニケーションを取っている。独居の方など家族とのコミュニケーションが困難などがある。				

◆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)
送迎時・電話にて、家族からの意見を聞くだけでなく、意見を述べるようにする	1人	5人	4人	0人	10人
コメント集計	・家族とは積極的に関わりをもてるように心がけ、利用者の様子も含め、家族の話聞いて施設側の意見もお伝えしている。 ・家族対応は交代の挨拶等から今は始めている段階である。 ・自分がわかり、理解できている事は答えるようにしている。 ・送迎時、お会い出来るご家族とは申し送りや情報交換行えているが、お会い出来ないご家族様も多い為、できない部分もある。 ・頼まれたことは伝えている。 ・送迎時、電話にて家族からの意見も聞くがこちらの意見も伝えることが出来ている。送迎時も家族様にお会いできた時などにはその日の様子も伝えている。 ・変化がある利用者については家族に伝えているが、かわり映えのない利用者には言えていない。 ・意見を述べることはできていない。 ・送迎、ご家族との電話の機会がほとんどない。 ・勤務時間上、送迎にはほぼ入れない。あったかノート、手紙、電話を活用して意見交換をした。				
次回までの具体的な改善計画	送迎時や電話にて、家族からの意見を聞くと共にミーティングにて当事業所としての意見や提案をまとめご家族に伝える。				

11

前回の改善計画	職員目線ではなく、利用者目線で物事を理解し、その利用者が必要とすることを考える。				
個人チェック集計欄	満足している	利用者の2/3くらい	利用者の1/3くらい	満足していない	合計(総人数)
前回の課題について取り組みましたか。 下記内容参照	0人	3人	7人	1人	11人
コメント集計	・利用者と会話し思いを聞くことができていない。 ・全体的に利用者目線ではないことがあり、ケアのばらつきにもなってきた。 ・楽しいことは少なくなってきた。 ・話しをして下さる利用者はそれなりに理解できているが、認知症の進行されている利用者は難しく、中々組み取ることができていない。 ・認知症の取り組みなどしている方には利用者目線で考えているつもりだが、結局は職員目線になっていることも多い。自分のペースで、過ごされている方は見守っている。 ・利用者の行動か様子をみて、こちらから動かないようにはしているが、気づけていないこともあるため、全体を見て動けるようにしていきたい。 ・必要とされているサービスを考え、提供できるようにしている。送迎、訪問時間など他者との関係で要望通りにいかないこともある。 ・訪問内容やサービス内容について必要は不必要か判断し理由や代替えも沿えてケアマネに伝えている。利用者が負担と思うことを考えている。 ・大変な利用者がかかり関わりが深くなり、安定している方は、ひどい言い方をする、放置に近い状態になっている。 ・利用者目線で考えようとしているが、職員目線になってしまっていることもある。				

◆今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄	満足している	利用者の2/3くらい	利用者の1/3くらい	満足していない	合計(総人数)
利用者を中心に考え、必要とするサービスの提供を行う	1人	4人	5人	0人	10人
コメント集計	・介護度や本人の様子も含め、サービスの変更も毎月振り返りながら行なえていると思われる。 ・利用者・家族のサービスを使いたい思いと施設側では職員都合が交えてしまっている。 ・レクの充実させられるようになり、以前より利用者中心になってきていると思う。 ・ご家族の希望で長い時間を施設で過ごされる利用者様自体はこんな長い時間を拘束されていると感じてしまっている。できるだけやりたい事ややりがいを見つけてもらえる様、レク等で皆で考えている。 ・帰る気持ちを忘れるために話をする。 ・利用者様中心にと思いついて対応しているつもりでいても、こちらの思いで動いてしまっていることもある。 ・ケアのばらつきもあり、利用者目線より、まだ職員目線の方が多い。 ・個々の利用者さんが必要なことを提供できていない部分もあると思う。 ・利用者を中心に考えらるようになってきたが、満足度に繋がっているかは分からない。(勤務変更等) ・利用者の無理のない範囲と家族の利用希望と、その間で調整を行なうことが難しかった。				
次回までの具体的な改善計画	なし				

◆前回の改善計画に対する取り組み状況

前回の改善計画	ご家族が満足できるサービスの提供をする				
個人チェック集計欄	満足している	家族の2/3くらい	家族の1/3くらい	満足していない	合計(総人数)
前回の課題について取り組みましたか。	0人	8人	2人	1人	11人
コメント集計	・利用者の介護度が変わってきているため、それに合わせた介助を提供している。 ・介護者の負担軽減というサービスが多く、組み込まれている。 ・施設での利用時の様子の伝達、入浴などの対応を行っているが、家族がどこまでのサービスを求めているのかが正直分からない。あえて言うのであれば、通い、泊り利用を増やしたいと思われているだろうが、応じれないことが現実である。 ・家族の事情に応じて泊りを入れるなど、臨機応変に対応している。他者の利用状況によって、サービスを増やすことは難しく要望通りにいかないこともある。 ・良い点を見つけ、伝える様にしている。 ・急な利用変更などで、泊りや通い利用ができるため、満足されていると思う。しかし、家族との電話口で小規模のシステムを初めて知ったような反応や、小規模の医療面の限界に驚く方も多い。その都度、修正している。健康面やリハビリのニーズが強い傾向もあり、もう少ししっかり小規模のことを理解していれば、満足度が上がるのではないかと。 ・小規模の行えるサービスを理解していない家族は、何故でいいのか、と不満を抱いているかもしれない。				

12	◆今回の自己評価の状況				
	個人チェック集計欄	満足している	家族の2/3くらいが	家族の1/3くらいが	満足していない
	ご家族が満足できるサービスの提供をする。				合計(総人数)
		1人	6人	3人	0人
	コメント集計	・たくさん使いたいと思われているご家族も一部みえる。家族の満足度は考え方も差も出る。何でも家族の言われる通りに提供することが満足となるのか？ ・利用の問い合わせに応じられない事がしばしばある。 ・以前より家族の希望に沿いやすくなり、施設での様子も写真を持ち帰ってもらう事で施設でのことが分かるようになったのでは… ・ご家族からの急な利用対応できている。〇〇してほしいという要望に出来るだけ応じられるよう都度話し合い対応できていると思う。 ・いつもありがとうございますとよく言ってもらえる。 ・通い、泊まり利用などもっと行いたいと思う家族も一部みえると思う。入浴については全ての利用者が行えているといえる。小規模というものについて理解がされている家族もいると思う。どれだけでも使っていていいと思っている家族もいると思う。 ・泊り、通いを充分に利用している家族は満足だと思うが、もっと利用したいと思っている家族も多いと思う。入浴回数も満足されていない家族もあると思う。 ・ご家族のニーズに合うサービスを提供できない時もあると思う。 ・数名のご家族はもっと使いたいと思っておられるのでは…ただ、充分利用されているので、これ以上の利用だとGH等次の段階の説明をすることになる。次は考えられていないので少し不満につながるのでは… ・ご家族の希望を伺いながら、プランを作成、利用調整を行った。			
	次回までの具体的な改善計画	利用者・ご家族に対し満足度をはかるアンケートを実施し全職員で改善活動を行う。			