

平成 29 年度
小規模多機能型居宅介護サービス評価
～事業所評価～

社会福祉法人 高田福社会
ケアホーム 笛吹の里

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 25 日 (19:30 ~ 21:00)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 柳本、難波、星野、長谷川、丸山、高橋、村木、武田、薮谷、梨本、前山、永井、瀬下

◆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?	0	13	1	1	15(15)

前回の改善計画

利用開始からしばらくの間、訪問回数を増やす等厚めにサービス提供を行っているが、その間に得られた情報を整理し、利用者が必要とする支援内容についての再検討をミーティング時に行う。利用開始から1~2ヶ月を目途に再度本人、家族を含めた担当者会議を開催する。

前回の改善計画に対する取組み結果

事前面接時に今まで以上に詳細な聞き取りをおこなうことで、利用開始前に得られる情報が増えた。早期に良好な関係が築けるように利用者にあわせた関わりを考えながらおこなった。また、介護職員が事前面接時に同行することで、利用開始時の利用者の不安軽減にもつながった。担当者会議も適宜開催し、利用者、家族の意向を確認しながらサービス内容の見直しを図った。

◆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?	0	15	0	0	15(15)
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?	2	11	2	0	15(15)
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	13	0	0	15(15)
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?	1	9	5	0	15(15)

できている点

初回面談時から、利用者に向けたコミュニケーション手段で接し、早期に信頼関係が構築できるように努めている。利用者やその家族の思いを理解し、その人が今後どのように過ごしたいのか、その為にどのような支援が必要かを検討している。利用初期では、関わりの頻度を増やして、少しでも不安が軽減されるよう対応している。介護職員は事前情報をもとに支援し、日々の関わりの中でその人が「何を望んでいるか」を引き出せるような対応している。

できていない点

特に初期支援の期間は利用者、家族、職員も互いにわからないことが多く、確認しながらの対応となるが、それぞれが得た情報や細かな支援内容の変更の周知がうまくいかないことがあった。利用者との意思疎通が困難な場合、その人の思いを直接確認ができないことがあり、家族の意向の強い支援内容になることがある。非言語的コミュニケーションに乏しい、支援に対して、利用者が「どのように思っているか」の記録が少ない等の意見があった。

次回までの具体的な改善計画

利用者にあったコミュニケーション手段を用い、良好な関係を早期に築く。アセスメント等の事前情報をもとに、職員それぞれが意識して関わりを持ち、さらなる情報収集に努める。利用開始月または、翌月の職員会議で、利用者の気持ちも含めた情報共有を図り、支援内容がより意向に沿ったものになるように検討し、実行していく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 25 日 (19:30 ~ 21:00)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 柳本、難波、星野、長谷川、丸山、高橋、村木、武田、露谷、梨本、前山、永井、瀬下

◆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?	0	8	6	0	14(15)

前回の改善計画
大きな目標を目指す前に達成できる目標から取り組む。「できた」を、家族を含めた関係者全員が共有し、次の目標に繋げられるような働きかけを行う。職員配置や業務内容を見直し 1 対 1 の対応ができる体制を作る。

前回の改善計画に対する取組み結果
利用者のその都度の訴えに対しては即時対応を心掛け、個別検討から見えてくる課題に対しては、できることから取り組み、対応を検討し支援をおこなった。勤務シフト毎にその日の役割を振り分け、訪問担当職員が訪問の合間の時間を使い、利用者との 1 対 1 の関わりが持てるように業務の見直しをおこなったが、想定通りにはならなかった。

◆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?	0	8	6	1	15(15)
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	0	9	5	1	15(15)
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?	0	7	7	1	15(15)
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?	0	11	4	0	15(15)

できている点
日々の関わりから利用者の「～したい」という気持ちに耳を傾け「できること」から取り組んでいる。利用者の意向を汲み取り「楽しみ」にも注目した支援を心掛けている。利用者の意向がはっきりとわからない状態でも、とりあえず不安なく落ち着いた環境で過ごせるように対応し、現実に即した目標設定や支援が行えるように個別検討で話し合いを重ね対応している。利用状況により対応の仕方にも変化がある為、これらの対応が継続してできる体制づくり、業務改善を図っている。

できていない点
上記対応ができていない利用者がある一方、「～したい」が把握できても、利用者を取り巻く環境により実行できなかったり、できないと諦めてしまっていたりする事例がある。事業所のみでの支援には限界があるため、家族や地域資源を上手に活用した支援体制を築くことが望ましいが、うまく関係が築けないでいる。本人と家族、支援者の間に意向の食い違いが生じ、目標が具体的に定まらないこともある。

次回までの具体的な改善計画
利用者の「～したい」という気持ちに耳を傾ける。ただ「そう言っている」ではなく、その真意をしっかりと把握し、自事業所のみでの解決ではなく、家族や地域資源と結びつけた対応を検討し、目標達成に向けた取り組みを実施する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 25 日 (19:30 ~ 21:00)

3. 日常生活の支援

メンバー 柳本、難波、星野、長谷川、丸山、高橋、村木、武田、蒔谷、梨本、前山、永井、瀬下

◆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	11	1	0	15(15)

前回の改善計画
 アセスメント表を共有しやすい書式に見直し、追加項目があれば記録できるようにする。生活歴や関係把握の為の記入欄を増やす。ケアプラン作成や見直しの際の過程も介護職員が共有できる形で実施する。利用者本人がどのような生活を望んでいるのか、改めて確認し必要な支援を考えていく。

前回の改善計画に対する取組み結果
 毎月 1 回以上個別検討を実施し、計画の見直しや対応についての検討を適宜行っている。各職員が意識して関わりを持つ中で、得られた情報や気づきを職員同士で共有、検討し、支援につなげている。

◆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)
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?	0	4	11	0	15(15)
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?	5	9	1	0	15(15)
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	9	3	0	15(15)
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?	5	9	1	0	15(15)
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?	3	11	1	0	15(15)

できている点
 状況にあわせた基本的な介護の他、その時の利用者自身の意向に沿った対応を心掛けて支援している。月 1 回 (必要により適宜) 担当介護職員と計画作成担当者が利用者毎の個別検討を行い、細かな話しの確認や状態にあわせたケアプランの見直しを図っている。体調の変化に早く気づくことができるよう、安否確認や体調のチェックを行い、状況に変化があった時は、他職種で状態確認して早期に対応できるようにしている。介護職員の気づきを他職種が共有し、状態、状況にあわせた対応が臨機応変にできている。

できていない点
 「以前の暮らし方」については、全利用者の把握はできていない。支援が必要でも利用者自身が必要性を認識せず、完全拒否してしまう場合がある。時間の経過や状態変化により対応が可能となる場合もあるが、早い段階から関わりが持てれば、現状に至る前に違った支援の形があったのではないかと思う事例がある。利用者との間に価値観や意向に差があり、支援の方向性が定まらない事例がある。

次回までの具体的な改善計画
 「以前の暮らし方」を知ることで、その人の考えや価値観を知ることができると考え、意識して利用者と関わる。日々の関わりの中で気づいたことを他職員、他職種で共有し、利用者の意向に沿った支援ができるように個別検討を重ね、支援を実行する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 25 日 (19:30 ~ 21:00)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 柳本、難波、星野、長谷川、丸山、高橋、村木、武田、露谷、梨本、前山、永井、瀬下

◆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?	0	9	6	0	15(15)

前回の改善計画	地域資源をうまく活用している事例を参考にし、本人、家族からも改めて以前と現在の生活スタイルや人間関係についての聞き取りを行ったり、事業所が地域へ積極的に関わることで利用者が生活する地域での生活を支えるという意識を持ってもらえるように働きかける。
前回の改善計画に対する取組み結果	途絶えてしまった関係を再構築することは難しいと思う事例があった。事業所が提供する、サービスとしての関わりとは違い、地域の人にとっては、ボランティアで関わるが多くなることから、協力者へのケア、フォローも必要と感じた。

◆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?	2	8	5	0	15(15)
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	11	2	0	15(15)
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?	0	10	5	0	15(15)
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?	0	4	7	4	15(15)

できている点	利用者の性格、考え方、これまでの生活スタイル、人間関係等は、本人や家族、その他関係者からの情報収集により、利用者毎に差はあるものの把握することができている。独居の利用者、訪問でのサービス利用が多い利用者に対しては、家族や地域の方と接する機会が多いため、地域での生活にあった援助ができている。
--------	---

できていない点	「通い」「泊まり」の施設利用が主となっている利用者に対して、地域での暮らしぶりや地域資源を活用した支援内容が提供できていない。また、これを職員が把握していない。協力関係が構築されている利用者でも、利用者自身の病状悪化等に伴い、徐々に関わりが薄れ、協力関係を継続することが困難となる事例があった。地域の協力者から、認知症のある人への対応に不安や負担感を持ち「介護サービスの利用を始めたのであれば、なるべく施設で面倒を見てもらいたい」と言われてしまう事例があった。要介護状態になってから介護について考えるのではなく、もっと早い段階から関心を持って考えたり、援助者や地域での関わりがあれば違った形の支援ができるのではないかと考える。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	これまでの生活スタイル、人間関係等の情報を積極的に収集する。関係を継続させる為に、協力者に対するケアにも取り組む。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 29 年 12 月 25 日 (19:30 ~ 21:00)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 柳本、難波、星野、長谷川、丸山、高橋、村木、武田、露谷、梨本、前山、永井、瀬下

◆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?	0	11	2	1	14(15)

前回の改善計画
 地域資源をうまく活用し、多機能性のある支援ができるように積極的に地域働きかけていく。利用者の「良い変化」にも注目し、家族も含めて喜びを共有することで次の支援に繋げていく。

前回の改善計画に対する取組み結果
 事業所での支援で家族もすっかり安心してしまい、家族や地域の関わりが遠のいてしまう事例があった。地域の協力が継続できている利用者がある一方で、継続がむずかしいと感じる利用者がいた。ケアプラン作成時に地域資源の活用を意識して情報収集を行ったが、利用者や家族の意向に沿った資源が乏しく、うまく活用することができない事例が多かった。「悪い変化」には早期に対応するが「良い変化」への対応は遅くなるが多かった。

◆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	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	7	5	2	15(15)
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?	4	10	1	0	15(15)
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?	5	10	0	0	15(15)
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	12	0	0	15(15)

できている点
 日々の関わりで気付いた変化を職員間、関係者で共有し、適宜、対応検討を行っている。予定されたサービス以外にも、利用者の希望やその時の状態、状況の変化に応じた支援ができている。突発的な支援は自事業所で対応することが多いが、一部利用者に対しては、近隣住民など地域の方の協力も得ている。

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
 家族と同居の利用者では、家族の介護負担軽減を目的とした「通い」「泊まり」の利用が増える傾向がある。自宅にいながら、互いが安心して過ごしたり、負担軽減が図れるような代替案の提案ができない為、利用者の意向に沿わない利用となっていることがある。ニーズに合った地域資源の活用、協力関係を継続することのむずかしさを感じることもある。地域との協力関係があった利用者でも、継続することで不安や負担感が増し、関わりが次第に薄れてしまったケースもあった。

次回までの具体的な改善計画
 家族や地域の役割を奪うような過剰なサービスをおこなっていたのではないかとの考えもあり、来年度は、事業所の多機能性は維持しつつ、自事業所のみでの解決ではない、家族や地域と協力した取り組みを強化する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 1 月 25 日 (19:30 ~ 20:30)

6. 連携・協働

メンバー 柳本、難波、丸山、高橋、村木、武田、落谷、永井、瀬下

◆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	6	3	2	13(15)

前回の改善計画	運営推進会議を活用し町内行事について情報収集を図る。利用者が生活する地域においては、その家族や町内会に話をうかがう等、積極的に地域へ関わりをもち情報収集に努め、少人数でも参加できるよう職員体制を整えて行く。また、家族や関係者の協力も仰ぎながら利用者が楽しく参加できるように努めて行く。
前回の改善計画に対する取組み結果	三郷地域の保育園、小学校、町内会等との交流が年々増えており、継続できている。利用者が生活する地域との関わり、サービス利用が増えれば、薄れている傾向がみられるので、互いに協力する関係を維持する為の働き掛けやサービスと地域生活のバランスが必要だと感じた。

◆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	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？	3	2	3	7	15(15)
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	3	2	9	15(15)
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	3	5	5	15(15)
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	8	3	1	15(15)

できている点	その他のサービス機関とも連携を図り、情報を共有し適切な支援ができるように努めている。三郷保育園の子どもたちは予定した行事でなくても遊びに来てくれることがあり、利用者ともども職員も楽しみにしている。定期的にボランティアの来所があったり、小学校や保育園でのイベントにも参加させていただいたりして、地域交流が図られている。今年度は、町内と合同で地震を想定した災害訓練を行った。
--------	---

できていない点	その他サービス機関を含めた登録利用者に対する担当者会議を開催する際は介護職員の参加もあるが、自治体や地域の会議に介護職員が参加することはこれまでになく、管理者等が代表して参加している為、上記項目でできていないと答える職員が多かった。また、今年度は、業務都合により地域会議への参加が少なくなってしまった。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	運営推進会議や地域会議等の内容をケアホーム会議で報告し、笛吹の里と地域の関わりを介護職員が把握できるようにする。利用者が地域の行事に、楽しんで参加できるよう、家族をはじめ、地域住民にも理解を呼び掛けていく。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 1 月 25 日 (19:30 ~ 20:30)

7. 運営

メンバー 柳本、難波、丸山、高橋、村木、武田、落谷、永井、瀬下

◆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	7	2	2	14(15)

前回の改善計画	法人理念「笑顔あふれる毎日」を実現する為、ケアホーム職員の共通目標を設定する。ケアホーム会議で経営状況を随時報告し、職員全員で共有することで経費削減に取り組み、モチベーションを向上させ、より良い環境づくりに向けた話し合い、業務改善を図っていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	毎月共通の目標を示し、意識して取り組むことができた。ケアホーム会議で、より良い環境づくりや業務改善について検討し実行している。利用者の個別検討が定期的に行われ、随時、職員同士で情報共有を図り、今必要な対応ができています。

◆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	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?	1	4	5	4	14(15)
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?	3	7	2	2	14(15)
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	5	1	5	14(15)
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?	3	1	5	4	13(15)

できている点	運営推進会議が施設の行事や稼働についての報告のみでなく、地域介護の拠点となるべく、事業内容や法人全体での取り組みを説明したり、地域の困りごとや近隣地域の現状を把握したりする機会として、これまで以上に意見交換ができる場になってきた。地域との関わりの中で、地域の困りごとや心配な方の相談があり、実際の支援やサービス利用につながったケースがあった。(利用登録者以外の配食、認知症高齢者の支援等)。利用者やその家族からの意見を反映し、より良い支援や環境整備に努めた。今回初めて地域住民と合同での地震を想定した災害訓練を実施した。一時的な避難所として地域住民の施設活用や福祉避難所として対象者を受け入れる態勢をとっている。
--------	--

できていない点	ケアホーム会議で経営状況の報告をしていなかった。利用登録者以外の支援について、サービス利用につながったケースでは、利用開始以降に介護職員でも関わりを持つ事ができるが、介護職員は自事業所の利用者を主として対応する必要があるため、地域と協働した取り組みや困り事への対応等は管理者や併設する特養相談員等が対応することが多かったため、介護職員はそれらを把握することができなかった。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	運営推進会議等で話し合われた内容等をケアホーム会議で報告し、地域と協働した取り組みが介護職員にも周知されるようにし、実際に介護に携わる者の意見も反映できるように意見収集を図る。
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 1 月 25 日 (19:30 ~ 20:30)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 柳本、難波、丸山、高橋、村木、武田、落谷、永井、瀬下

◆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?	0	5	6	3	14(15)

前回の改善計画
毎日のミーティングと月 1 回のケアホーム会議の目的を明確にして開催する。
ミーティングは利用者毎のより具体的な支援内容や事故・ヒヤリ発生時の対応策やその評価についての検討を主に行い、ケアホーム会議は業務改善についての話し合いや質向上のための勉強会や事例検討会を行う。内部研修への参加人数を増やす。

前回の改善計画に対する取組み結果
利用者対応や記録、休憩取得等で、職員がそろって行うミーティングが困難であった為、適宜職員間で申し送りを行い、情報共有を図ることとして、毎日実施していたミーティングは中止とした。かわりに利用者 1 人ひとりの対応検討の時間を作り、管理者と各担当介護職員、必要により他職種が個別に実施することで、これまでよりも具体的な検討が行えるようになり、介護職員も自身が担当しているという意識が高まり、より「気づき」が得られるようになった。ケアホーム会議では業務改善や課題解決の為の検討を主に実施した為、勉強会や事例検討は行えなかった。内部研修参加者は職員の勤務調整等により徐々に増加している。

◆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)
①	研修 (職場内・職場外) を実施・参加していますか	1	7	4	3	15(15)
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	2	3	7	3	15(15)
③	地域連絡会に参加していますか	0	0	3	11	14(15)
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	2	6	3	2	13(15)

できている点
各自、内部研修、外部研修に参加や資格取得を目指す等、自己研磨に取り組んでいる。
今年度は、介護職員のうち、介護支援専門員実務研修受講試験合格が 1 名、小規模多機能型サービス等計画作成担当者研修修了が 1 名あった。事故防止に関する研修や委員会、各ユニットでの事故報告書、ヒヤリハット報告書の評価、検討を定期的実施している。職員の事故防止に関する意識は向上しており、今年度は、施設での重大事故 0 を達成することができた。

できていない点
業務都合上、内部研修への全員参加が難しい。現在、資料を職員全員に配布しているが、研修当日に参加できない職員用にビデオを活用する等、全員が受講できる方法が必要との意見もあった。
ケアホーム会議時に勉強会等行うことを改善計画に示したが他の課題検討や業務改善に重きを置いたため、実施できなかった。

次回までの具体的な改善計画
外部研修への参加を計画的に実施する。また、職員玄関に研修情報を掲示し、受講希望者が研修に参加できるよう勤務調整を行う。学びのスペースを確保し、参加した研修資料や復命書がいつでも閲覧できるようにする。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 1 月 25 日 (19:00 ~ 20:30)

9. 人権・プライバシー

メンバー 柳本、難波、丸山、高橋、村木、武田、落谷、永井、瀬下

◆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	8	1	3	15 (15)

前回の改善計画	「自分がされて嫌だと思ふことはしない」個人が意識して取り組むとともに、他職員の言動にも注意して「おかしい」と思ったことはその場で注意し、適宜改善に向けた話し合いを行う。
前回の改善計画に対する取組み結果	「自分がされて嫌だと思ふことはしない」ことを基本に職員それぞれが意識して取り組んだ。同じ内容でも言葉や表情によって、受け手の捉え方や感じ方は変わる為、その点に気をつけて声かけを心掛けた。他職員の言動に不適切だと感じる場面があっても、利用者の手前や業務等により、即時的に注意す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	身体拘束をしていない	9	6	0	0	15 (15)
②	虐待は行われていない	10	5	0	0	15 (15)
③	プライバシーが守られている	7	6	2	0	15 (15)
④	必要な方に成年後見制度を活用している	4	2	1	7	14 (15)
⑤	適正な個人情報の管理ができている	6	7	2	0	15 (15)

できている点	身体拘束や虐待の防止、権利擁護に関する内部研修を定期的開催している。また、外部研修にも参加している。「自分がされて嫌だと思ふことはしない」ことを基本に職員それぞれが意識して取り組んでいる。家庭内でつなぎ服を着用している利用者があるが、施設利用時には着替えてもらい、身体拘束に該当することがないように対応している。利用中の状況を家族に伝える等して、家庭内での拘束もなくせるように対応を継続している。
--------	--

できていない点	職員同士が情報共有や個別検討をおこなった際、個人が特定できる内容が他利用者に聞こえてしまうことがあった。職員が記録中に利用者対応をおこなった際、記録ファイルの片づけを怠り、他者に記録が見える状態になっていたことがあった。「ちょっと待って」等の拘束的で曖昧な声掛けを安易にしまった等、適切ではない対応をしてしまうことがあった。また、他職員の言動が不適切だと思っても、その場で注意することができなかった。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	各自意識して人権・プライバシーに配慮した対応をしているが、更に、不適切なケアにつながる言動が減るよう互いにコミュニケーションを図っていく。成年後見制度等権利擁護に関する制度を改めて学び、必要な利用者がうまく活用できるよう支援する。
---------------	---