

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 2021年6月9・10日

## 評価項目①-1 接遇マナー

## ★接遇マナーについて【評価時のポイント】

- ・サービスに丁寧さがなければ、満足度の高いサービスの提供はできない。利用者や家族、近隣の人と等が不快に感じる対応は、事業所全体の印象が悪くなる。
- ・利用者の不安を取り除き、安心して落ち着きのある暮らしには、関わる職員の丁寧な対応が不可欠。
- ・接遇を少し意識するだけでも質の高いサービスにつながっていく。利用者が心地良く生活したり、安心感を感じることができるよう、話し方や態度を意識して業務にあたる。

## ◎利用者・家族アンケート

利用者より、気になることがあるが言いにくいというような意見がある。家族からも、少数ではあるが言葉遣いに気になる点があるとの意見がある。

## ◎自己評価の結果

6割の職員で「できている」となっているが、「できていない」と評価している職員もいる。敬語の使い方に関心のない職員が一定数ある。また、相手の立場に立つというところで「できていない」との回答がある。

## できている点

- ・気持ちの良い挨拶
- ・清潔感のある身だしなみ

## できていない点

- ・敬語・言葉遣いが常に相手に好感を持ってもらえない
- ・相手の立場に立ち、自己統制しながら関りをもつ
- ・社会人として好感のもてる言葉遣い

## 具体的な改善計画を立てるにあたり重点課題とすること

- ・なぜ、接遇が課題となるのかの理解
- ・介護現場での利用者と職員の関係性
- ・社会人として必要なマナー

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 2021年6月9日・10日

評価項目①-2 利用者へ関り方の評価

★利用者とのかかわり方の評価について【評価時のポイント】

- ・加齢に伴う身体的な変化、認知機能の変化を理解し適切な関わり方で利用者に接することが必要。
- ・脳の仕組みや、認知症の状態を引き起こす脳の疾患について理解し、認知症ケアにあたることが必要。
- ・後期高齢者の尊厳を守り、自立支援・人生の最終段階における意思決定を常に意識することで虐待防止に努める。

◎利用者・家族アンケート

サービスについて不満は少ない。利用の回数や利用時間についての不満は多少ある。

◎自己評価の結果

- ・加齢に伴う身体機能の変化については概ね理解し介助等できている職員が多い
- ・認知機能の低下については、理解ができていなかったり、合理的配慮が足りない職員もいる
- ・個別ケアの推進を目指しているができていないこともある
- ・介護の理念を確認はしているが、勤務時間や職員が手薄になると業務の効率化を優先し、利用者への関りを優先しない時がある
- ・場面によって、適切ではない関りを自覚している

できている点

- ・利用者のペースに合わず（待つ）
- ・話をよく聞くように心がける
- ・できることのサポート

できていない点

- ・個別ケア
- ・適切な情報提供
- ・認知症への合理的配慮

具体的な改善計画を立てるにあたり重点課題とすること

- ・介護技術の振り返り
- ・利用者本位・尊厳保持の理念
- ・認知症への理解
- ・加齢変化への理解
- ・利用者が心地の良く、安心して過ごすために必要な環境整備

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 2021年7月7・8日

評価項目②介護技術の向上等スキルの関する項目

## ★介護技術の向上等スキルの評価について【評価時のポイント】

- ・後期高齢者の身体の仕組み・脳の機能低下についてを理解し、できないことへの合理的配慮をすることで、自立を促す
- ・介護は「やってあげる」ことではなく、その人が生きることの手伝いである。全介助であってもその人のやる気を引き出すことが必要である。
- ・介護時、双方にとって安楽な方法を探求する。

## ◎利用者・家族アンケート

利用期間が長くなり後期高齢になるに伴い、身体機能の低下や身体の痛み、持病の悪化等で動きにくくなり、何かを「したい」や「出かけたがたい」等に意欲低下がある。本人ができること続けるための支援が本人の状態にあっていないのではないかと感じる家族も一部いる。

## ◎自己評価の結果

- ・意欲を引き出す関りができていない
- ・移動や移譲に関する身体介護技術に不安がある
- ・ヒヤリハットには対応できるが事故になると対応力が落ちる
- ・レクリエーションに取り組めていない
- ・人生の最終段階のケアに関する医療知識等には不安がある
- ・記録が不十分

## できている点

- ・明るい笑顔
- ・排泄ケア・入浴ケア・食事
- ・バイタルチェック

## できていない点

- ・福祉用具の使用
- ・入浴を楽しむこと(一部の利用者で難しい)
- ・レクリエーション
- ・人生の最終段階のケア
- ・服薬管理

## 具体的な改善計画を立てるにあたり重点課題とすること

- ・介護技術全般に関する学習
- ・介護事故等に関する対応
- ・レクリエーション等を活かした日中活動の取り組み

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 2021年8月18・19日

評価項目③日中活動等事業所の業務に関する項目

★日中活動等事業所の業務の評価について【評価時のポイント】

- ・通いの場での活動だけでなく、訪問時の関りについても見直してみる。
- ・集団でできること、個別にできることを考えライフサポートプランへの見直しにつなげる。
- ・ライフサポートプランを参考にし、根拠ある支援を行う。
- ・支援の必要性や、その根拠について理解し日中活動を通して利用者の暮らしが穏やかに継続して行くことにつなげる。

◎利用者・家族アンケート

サービス内容に不満は少ない。

◎自己評価の結果

- ・フレイルについて理解できていない
- ・利用者が楽しめる日中活動が提供できていない
- ・外出・買い物ができていない
- ・食支援が不十分
- ・地域との交流が少ない

できている点

- ・できていないことの多くにおいて、理由をなんとなく理解している

できていない点

- ・利用者の意欲を引き出し、「したい」活動を提供し、一緒に楽しむこと

具体的な改善計画を立てるにあたり重点課題とすること

- ・日中業務の見直し
- ・利用者の日中活動の必要性や IADL の継続の重要性の理解
- ・外出支援を計画する
- ・地域交流を推進する

業所自己評価・ミーティング様式

実施日 2021年 9月15・16日

評価項目④環境整備等ハード面に関する項目

★環境整備等ハード面の評価について【評価時のポイント】

- ・衛生管理について徹底した取り組みを行うことで、感染症予防をする。
- ・公用車含め清掃が行き届き、利用者も職員も気持ちよく過ごすことができる。
- ・庭や畑を活用し、利用者の機能訓練・QOLの向上を目指す。
- ・事業所のしつらえが暮らしの場としてふさわしいか見直しをする。

◎利用者・家族アンケート

家族から意見等はない。利用者から一部、衛生面で気になることの指摘がある

◎自己評価の結果

- ・冷蔵庫内の清掃やエアコンの定期清掃ができていない
- ・職員の休憩室や洗濯機周辺等利用者が使用しないスペースの清掃ができていない
- ・畑・庭の活用が不十分
- ・洗車ができていない

できている点

- ・手洗い等の感染対策

できていない点

- ・環境整備全般にできていないことが多い

具体的な改善計画を立てるにあたり重点課題とすること

- ・毎日の清掃はできているが、不十分な点がある。いつ、誰が掃除をするのか決め、業務の見直しを行う
- ・利用者が気持ちよく車に乗れるよう、公用車の清掃を行う
- ・事業所内で利用者のプライバシーが守られるような工夫を検討

小規模多機能型居宅介護事業所どっこいしょ「サービス評価」 総括表

2022年1月4日

	社会福祉法人ゆたか会	代表者	蓬莱和裕	法人・事業所の特徴	社会福祉法人ゆたか会は、障害者支援施設等を運営している法人でありどっこいしょが唯一の介護保険事業です。どっこいしょのある加西市西在田地区は、少子高齢化・人口減少が顕著な地域です。そのような地域で、独居の後期高齢者や認知症状態の高齢者の暮らしを支えるために、地域住民と協働して事業を実施しています。介護保険制度の対象者だけではなく、社会福祉法人として地域住民の誰もがサービスの対象者であるという考え方で運営しています。
事業所名	どっこいしょ	所長	小椋智子		
		管理者	三好忠行		

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	運江推進会議意見	今回の改善計画
① 職員一人一人の、接遇やマナー、利用者へ関り方への評価	引き続き OJT や会議で評価に取り組み、サービスの質の向上に取り組む。また CS 調査を定期的実施する。	接遇に関する OJT を実施し、職員間で気になる点等を注意し合っている。また、CS 調査をし利用者・家族から意見をもらった。 職員から「できていない」という評価が上がるが、意識の向上ができていないという評価にもつながっている。	一人一人が意識し、接遇マナーの向上をしているので気になる点はありません。	日々の言動を意識し、丁寧な言葉遣いや気持ちの良い態度を心掛ける。 職員一人一人が、言動を見直し利用者が何でも話せる雰囲気にしていく。 引き続き、OJT で学習する。
② 介護技術の向上等スキルのに関する項目	介護技術に関しての評価項目がなかったため、今回見直しのため評価実施	/	安心して高齢者が暮らしていけるよう、技術の向上を目指して欲しい。	後期高齢になり、できないことが増えてきた時に、意欲低下が起きている。利用者が人生の最期まで、自律した暮らしを継続していけるよう、自立支援の見直しを行い、介護技術の向上に努める。
③ 日中活動等事業所の業務に関する項目	地域活動についての項目が多く、日中活動については前回の見直し項目がなかったため、今回の評価項目とした。	新型コロナ感染拡大防止のため、地域交流や外出・外泊の機会が大幅に減少する中、日中事業所内で過ごすことが増えている。体を動かすにも、楽しむにも、限界がある中で、利用者の個別性に注視し取り組んできたが、十分できていないとは言えない。	地域で参加できる活動が再開した時には遊びに来て欲しい。それまで、事業所の中で活動しながら元気に暮らして欲しい。	ライフサポートプランの見直し、個別性の重視を念頭に、一人一人が元気に暮らしていけるような活動を日中に取り入れていく。外出もできるときはする、環境を活かし花壇や畑を作るなど、取り組みを深めていく。
④ 事業所の環境整備等ハード面に関する項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>ハード面の老朽化については改修等計画を立て実施していく。日常的には人的環境を整えることを常に意識し、接遇を見直し丁寧な対応を心がける。</li> <li>運営推進会議の進行や内容についての見直し</li> </ul>	ハード面の改修等は計画的に実施しているが、修繕箇所が多く満足いく整備は難しい。接遇に見直しで利用者の満足度は上がっているが、徹底できていない。 運営推進会議は見直しができなかった。	十分やっていると思います。	ハードの修繕は法人と相談しながら継続して進めていく。 内部環境として、できていない清掃や取り組めていない環境整備を洗い出し、日中業務の見直しもしながら利用者が暮らしやすい環境を整備していく。