

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

| | | | | | |
|------|----------------------|-----|------|-----------|---|
| 法人名 | 社会福祉法人ゆたか会 | 代表者 | 蓬萊和裕 | 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 | 小規模多機能型居宅介護事業所どっこいしょ | 管理者 | 三好忠行 | | |

| 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 | 合計 |
|-----|-------|----------|------|------|-----|-------|------------|-------|-------|----|
| | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 | 8 |

| 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 | 運営推進会議意見 | 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 | 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。 | <ul style="list-style-type: none"> 一人一人が丁寧な言葉を使い業務にあたるように意識したが、できていないこともあった。 利用者の中には、職員によって遠慮する場面があり、どのような態度が介護職には必要か OJT等で振り返りながら改善を心掛けた | <ul style="list-style-type: none"> 利用者が何を求めているかで、接し方がそれぞれ違って来る。利用者一人ひとりの要求等を職員の共通意識とする必要がある 地域行事等で職員間のやり取りを見ている中で良い印象があり、現場でも良好なコミュニケーションで対応を考えていると感じる | 相手の立場に立ち、職員一人一人が自分自身の言動を見直す。そのために、OJTで学んだり職員間で意見交換できる機会をもつ。また、接遇に関するキーワードを唱和することで意識を高める |
| ② 介護技術の向上等スキルに関する項目 | 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。 | <ul style="list-style-type: none"> 各職員が研修等で介護技術を学んだ OJTや話し合いの場でどのような介護が適切かを話し合うことを繰り返した | <ul style="list-style-type: none"> 利用者が積極的なので、利用者の意欲や性格に合った介護に取り組みをしていると感じる 状況に応じた介護ができるのはスキルが不可欠なので、工場に勤めることは必要である 利用者が積極的に自立しようとするための介護をしてほしい | 介護の理念を見直す機会をもち、介護技術の研修を受ける等し技術の向上に努める。また、個別に必要な介助方法を職員間で共有し一人一人の利用者に合った介護を提供する。そして、利用している人がどっこいしょで楽しみながら体を動かし、心身の健康を維持できるような介護を実施していく。 |
| ③ 日中活動等事業所の業務に関する項目 | 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。 | <ul style="list-style-type: none"> 個別に必要な日中活動を検討したが、コロナ対応等でできることが限られてしまった。 個別支援会議を行い、それぞれの人の状況に応じ、ライフサポートプランの見直しを行った | <ul style="list-style-type: none"> 困難ではあるが一過性にならずやりっぱなしでいいから、利用者が興味を示すことを探して実現に向けてサポートして欲しい。 地域とのつながりの中で日中活動を検討し、取り組んでいることは、地域のサポートも増えるので良いことである。 事業所内で完結できることも大切にしてほしい | 利用者が「できない」と感じる人が多いと意欲低下につながるので、できることの維持を念頭に置きながら体操等必要なリハビリを繰り返す。また、事業所内だけではなく、外食や楽しむための外出を企画し、積極的に外に出る機会を作る。事業所のレクリエーションは、予定を立てていないと実行できないこともあるので、レクリエーションカレンダーを作成し日中活動の充実を目指す。 |

| 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 | 運営推進会議意見 | 今回の改善計画 |
|----------------------------|--|--|--|---|
| ④ 事業所の環境整備等ハード面に関する項目 | 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。 | <ul style="list-style-type: none"> ・老朽化に関する修繕は年度計画で実施したが、玄関ドアはできていない ・清掃はルーチンの業務に含まれるができていないことがある | <ul style="list-style-type: none"> ・トラブルの元になる恐れのあるものは急いで改善する ・ルーチンにはこだわらず、場合によっては利用者参加も大切 ・環境整備は利用者の活動のベースとなるので優先順位を決めてひとつずつ整備することが大切。 | 日々の環境整備でできていない点に関しては、月間予定表を作成し実施していく。庭の整備等は利用者の身体機能の維持や、QOL向上のための取り組みとして意識し実施していく。 |
| ⑤ 利用者が地域で暮らし続けることの支援に関する項目 | 前回は評価なし | 利用者は地域(自宅)で暮らし続けたいと望んでいるが、様々な理由によりかなわないことも多い。本人の意向と家族の意向の違いから調整が必要な場合もある。どっこいしょでは、本人の立場に立ち地域生活を考え、どっこいしょが安心できる居場所になれるよう日常生活支援をしている。しかし、サービス利用をすることでこれまで続けてきた地域とのかかわりが切れてしまったりすることもあるので、これまでの暮らしの継続ができるように支援を検討したい。 | <ul style="list-style-type: none"> ・事業所だけの取り組みだけでは限度がある。町や利用者の近所の理解や支援が必要だが、これまでとおり接する機会を増やして更に積極的な情報発信をすることが大切。 ・利用者の立場にたって地域生活を考えることが大切。地域で暮らせているという実感を持ってもらえるよう関係性を維持して欲しい。 | <ul style="list-style-type: none"> ・地域生活支援に関する法制度に関する勉強会を行う ・地域に出かける機会を増やし、地域とのかかわりを続ける ・外出等の機会を増やし、これまで出かけてきたところに行けるよう支援する |
| ⑥ 防災・災害対策に関する項目 | 前回は評価なし | ハザードマップを確認し、被害想定を検討し避難経路や避難手順の確認を行っている。どっこいしょには、常時介護が必要で独居の人や、病気の進行等でサービス利用が不可欠な人も利用しており、災害時にどのサービスを優先して継続するか、必要備蓄等の検討が重要である。しかし、防災意識やマニュアルの作成等不十分なこともある。 | <ul style="list-style-type: none"> ・まず事業所の想定と対応を定めて町の対応とすり合わせていく。 ・小さな想定による訓練から大きな想定による訓練の実施へ ・災害時に職員間、地域と連携できるように日頃から備えて欲しい | <ul style="list-style-type: none"> ・法人のBCPの策定に合わせ、どっこいしょの防災マニュアルの見直しと職員の周知を行う ・土砂災害や地震を想定したリアルな避難訓練を行い、防災意識を高める ・独居の人や、常時介護が必要で介護者がいない人等、災害時にサービス提供が必ず必要な人への災害時の支援体制についてマニュアルを作成する |

◆前回の改善計画に対する取組み状況

| | 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 |
|-------------------|---------|-----------|-----------|------------|----|
| 前回の課題について取り組みましたか | 3 | 9 | | | 12 |

前回の改善計画

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。

前回の改善計画に対する取組み結果

一人一人が丁寧な言葉を使い業務にあたるように意識したが、できていないこともあった
 利用者の中には、職員によって遠慮する場面があり、どのような態度が介護職には必要か
 OJT等で振り返りながら改善を心掛けた

◆今回の自己評価の状況

| | 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 |
|-----------------------------------|---------|-----------|-----------|------------|----|
| 接遇マナーとはどのようなことか理解し、意識して業務に取り組んでいる | 2 | 10 | | | 12 |
| 気持ちの良い挨拶を心掛けている | 12 | | | | 12 |
| TPOに合わせた装いを意識している | 12 | | | | 12 |
| 気分を害した時でも笑顔で人に接する | 2 | 7 | 3 | | 12 |
| 正しい敬語を使っている | 1 | 11 | | | 12 |

できている点

- 毎日笑顔
- 相手の立場に立てるように考えている
- 常に丁寧な言葉遣いができるように意識している。

できていない点

- 職員間で話す時等にできていないことがある
- 自分の体調や気分でコントロールできない時がある

次回までの具体的な改善計画

- 接遇について意識できるキーワードを唱和する
- マナー研修をして振り返りをする
- 相手の立場に立ち自分の言動を見直す

◆前回の改善計画に対する取組み状況

| | 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 |
|-------------------|---------|-----------|-----------|------------|----|
| 前回の課題について取り組みましたか | | | | | 12 |

前回の改善計画

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。

前回の改善計画に対する取組み結果

- ・各職員が研修等で介護技術を学んだ
- ・OJTや話し合いの場でどのような介護が適切かを話し合うことを繰り返した

◆今回の自己評価の状況

| | 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 |
|------------------------|---------|-----------|-----------|------------|----|
| 加齢に伴う身体機能の低下について理解している | 2 | 8 | 1 | 1 | 12 |
| 認知機能について理解をしている | 1 | 9 | 1 | 1 | 12 |
| 身体介護に関する技術を身に着けている | 1 | 10 | 1 | | 12 |
| レクリエーションができる | | 5 | 3 | 4 | 12 |
| 人生の最終段階における介護ができる | 2 | 8 | | 2 | 12 |

できている点

- ・排泄介助・入浴介助等の介護はできている
- ・認知機能に配慮した個別に必要な介護ができている

できていない点

- ・プライバシーに配慮した介護ができていないことがある→大きな声で状況を伝える等
- ・個別に必要なレクリエーションに取り組めていない（レクリエーションのバリエーションが少ない）

次回までの具体的な改善計画

- ・介護の理念の見直しを研修で実施する
- ・介護技術の基本を再確認し、個別に必要な介助方法を見直す
- ・身体機能や認知機能に配慮したレクリエーションを提供し、利用者が楽しめるような関りに努める

◆前回の改善計画に対する取組み状況

| | 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 |
|-------------------|---------|-----------|-----------|------------|----|
| 前回の課題について取り組みましたか | | 4 | 8 | | 12 |

前回の改善計画

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、取組みを深めていく。

前回の改善計画に対する取組み結果

個別に必要な日中活動を検討したが、コロナ対応等でできることが限られてしまった。

個別支援会議を行い、それぞれの人の状況に応じ、ライフサポートプランの見直しを行った

◆今回の自己評価の状況

| | 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 |
|-----------------------------|---------|-----------|-----------|------------|----|
| 利用者の「したい」活動ができている | | 6 | 6 | | 12 |
| 外出ができている | | 6 | 6 | | 12 |
| 利用者の「したい」活動ができている意欲を引き出している | | 8 | 4 | | 12 |
| 利用者は食べたい物を食べるができている | 5 | 4 | 3 | | 12 |
| 地域交流ができている | 1 | 6 | 5 | | 12 |

できている点

- ・「したい」が話せる人の要望は聞きやすいが、言わない人の意向にそえていない
- ・「食べたい」の要望には応えることができている

できていない点

- ・コミュニケーションの取りづらい方や消極的な方の意見が聴けていないことがある
- ・感染予防策もあり制限されることも多くあり利用者が満足いく活動ができていない

次回までの具体的な改善計画

- ・利用者の「したい」を聴き、日中活動のカレンダーを作り確実に実施していく
- ・通院や買い物以外にも、外出の機会を増やし、外食等を楽しむ
- ・利用者が「できない」と感じて意欲が低下してしまうので、身体機能の維持のために体操等を実施し、意欲を引き出す関りを継続して行う

◆前回の改善計画に対する取組み状況

| | 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 |
|-------------------|---------|-----------|-----------|------------|----|
| 前回の課題について取り組みましたか | | 6 | 6 | | 12 |

前回の改善計画

- ・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。

前回の改善計画に対する取組み結果

- ・老朽化に関する修繕は年度計画で実施したが、玄関ドアはできていない
- ・清掃はルーチンの業務に含まれるができていないことがある

◆今回の自己評価の状況

| | 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 |
|-----------|---------|-----------|-----------|------------|----|
| 事業所内の清掃 | | 8 | 4 | | 12 |
| 衛生管理 | | 10 | 2 | | 12 |
| 公用車の清掃・整備 | | 6 | 4 | 2 | 12 |
| 庭の活用 | | 2 | 6 | 4 | 12 |

できている点

- ・浴室やリビング等の清掃
- ・感染予防

できていない点

- ・エアコンのフィルター掃除
- ・公用車の清潔保持
- ・冷蔵庫内の整理整頓
- ・庭・畑を活用した活動

次回までの具体的な改善計画

- ①エアコンの掃除(特にフィルター)については、清掃の月間予定表を作成し、年間を通して計画的に実施する
- ②冷蔵庫内は日々整理整頓を心掛け、清掃の月間予定表を作成し、年間を通じて計画的に実施する
- ③公用車内の清掃・洗車は4月以降専属のパートさんと協力し実施日を決めて実行していく
- ④利用者の日中活動として、庭や畑の活用ができるよう月間予定表を作成する

◆前回の改善計画に対する取組み状況

| | 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 |
|-------------------|---------|-----------|-----------|------------|----|
| 前回の課題について取り組みましたか | | | | | 12 |

前回の改善計画

前回の改善計画に対する取組み結果

◆今回の自己評価の状況

| | 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 |
|-------------------------------------|---------|-----------|-----------|------------|----|
| 高齢者が地域で暮らし続けるという理念を理解している | 1 | 5 | 6 | | 12 |
| 利用者はサービスを利用していても地域で参加できる場で、参加ができている | 2 | 6 | 4 | 2 | 12 |
| 利用者と地域が関り続けるための取り組みをしている | 1 | 5 | 6 | | 12 |
| | | | | | |

できている点

- ・利用者が安心と思える居場所づくりに取り組んでいる
- ・本人の立場に立って地域生活を考えている
- ・住み慣れた地域と分断させない取り組みを頑張っている

できていない点

- ・家族、地域の方々との交流、様々な場所への外出や買い物
- ・サービス利用をする前の参加の場に参加できていない

次回までの具体的な改善計画

- ・地域生活支援に関する法制度に関する勉強会を行う
- ・地域に出かける機会を増やし、地域とのかかわりを続ける
- ・外出等の機会を増やし、これまで出かけてきたところに行けるよう支援する

◆前回の改善計画に対する取組み状況

| | 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 |
|-------------------|---------|-----------|-----------|------------|----|
| 前回の課題について取り組みましたか | | | | | 12 |

前回の改善計画

前回の改善計画に対する取組み結果

◆今回の自己評価の状況

| | 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 |
|--|---------|-----------|-----------|------------|----|
| ハザードマップでどのような危険が想定されるか確認している | 3 | 5 | 4 | | 12 |
| 非常持出品(食料、水、常備薬、懐中電灯、携帯ラジオ等)を、すぐに持ち出せるように準備している | | 6 | 6 | | 12 |
| 緊急時にどこに連絡をするか理解している | 10 | 2 | | | 12 |
| 利用者家族との連絡手段を把握している | 3 | 6 | 3 | | 12 |
| 緊急避難の段取りを理解している | 1 | 7 | 4 | | 12 |

できている点

- ・ハザードマップ等で災害想定を理解している
- ・緊急時の連絡については理解できている

できていない点

- ・マニュアルを読めていない(理解できていない)
- ・実際に想定した避難訓練が難しい

次回までの具体的な改善計画

- ・法人のBCPの策定に合わせ、どっこいしょの防災マニュアルの見直しと職員の周知を行う
- ・土砂災害や地震を想定したリアルな避難訓練を行い、防災意識を高める
- ・独居の人や、常時介護が必要で介護者がいない人等、災害時にサービス提供が必ず必要な人への災害時の支援体制についてマニュアルを作成する